

GODIŠNJE IZVJEŠĆE

O STANJU I POSLOVANJU DRUŠTVA I T-HT GRUPE
ZA POSLOVNU GODINU 2009.

Veljača 2010.

GLAVNA FINACIJSKA OBILJEŽJA - IFRS HT računovodstvene politike

T-HT GRUPA

u milijunima kuna	Sij.-Pros. 2009	Sij.-Pros. 2008	% promjene 09/08
Ukupni prihod	8.517	8.791	-3,1%
EBITDA prije jednokratnih stavki	3.859	4.009	-3,8%
EBITDA nakon jednokratnih stavki	3.695	3.964	-6,8%
EBIT (dobit iz redovnog poslovanja)	2.294	2.602	-11,9%
Neto dobit nakon manjinskog interesa	2.023	2.310	-12,4%
Marža EBITDA-e prije jednokratnih stavki	45,3%	45,6%	-0,3 p.p.
Marža EBIT-a	26,9%	29,6%	-2,7 p.p.
Marža neto dobiti	23,8%	26,3%	-2,5 p.p.
Ulaganja u dugotrajnu imovinu	1.553	1.621	-4,2%
Omjer ulaganja u dugotr. imovinu / prihodi	18,2%	18,4%	-0,2 p.p.
	31. Pros. 2009	31. Pros. 2008	% promjene 09/08
Dobit na uloženi kapital (ROE)	16,6%	18,5%	-1,9 p.p.
Koeficijent financijske poluge	0,20	0,22	-7,9%
Koeficijent ubrzane likvidnosti	3,17	3,14	1,0%
Broj zaposlenika	6.044	6.419	-5,8%

Bilanca

u milijunima kuna	31. Pros. 2009	31. Pros. 2008	% promjene 09/08
Ukupna dugotrajna imovina	8.175	7.977	2,5%
Ukupna kratkotrajna imovina	6.297	7.227	-12,9%
UKUPNA IMOVINA	14.472	15.205	-4,8%
Ukupni kapital i rezerve	12.012	12.440	-3,4%
Ukupne dugoročne obveze	556	565	-1,5%
Ukupne kratkoročne obveze	1.904	2.200	-13,5%
UKUPNI KAPITAL I OBVEZE	14.472	15.205	-4,8%

GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA
Poslovno područje T-Com

Ključni podaci o redovnom poslovanju	Prosinac 2009	Prosinac 2008	% promjene 09/08
Nepokretna telefonija			
Ukupne POTS i FGSM telefonske linije	1.390.568	1.444.356	-3,7%
Ukupne ISDN telefonske linije	93.020	105.767	-12,1%
Ukupno (POTS+FGSM+ISDN)	1.483.588	1.550.123	-4,3%
Javne telefonske govornice	8.034	8.948	-10,2%
Ukupne telefonske linije (POTS+FGSM+ISDN+tel.govornice)	1.491.622	1.559.071	-4,3%
Ukupni promet (tisuće minuta) Sij. - Pros.	3.464.391	3.797.966	-8,8%
prema nacionalnim nepokretnim mrežama	2.926.481	3.177.675	-7,9%
prema nacionalnim pokretnim mrežama	310.937	365.003	-14,8%
prema uslugama s dodanom vrijednosti (VAS)	65.346	66.119	-1,2%
prema međunarodnim mrežama	119.445	133.210	-10,3%
preostali promet ¹⁾	42.182	55.959	-24,6%
ARPA govornih usluga po pristupu (mjesečni prosjek za period u HRK)	138	150	-7,9%
Internetske usluge			
Korisnici pristupa Internetu			
Broj internetskih pretplatnika	596.978	551.869	8,2%
Modemski korisnici	766.429	761.324	0,7%
Modemski korisnici - aktivni	41.983	79.215	-47,0%
ADSL linije	554.995	472.654	17,4%
IPTV korisnici	235.980	135.573	74,1%
Korisnici stalne Internet linije	1.152	1.026	12,3%
VPN pristupne točke	3.528	2.395	47,3%
Podatkovne usluge			
Ukupne podatkovne usluge i pristupne točke	6.153	6.389	-3,7%
Veleprodajne usluge			
Korisnici			
CPS (predodabir operatora)	227.879	235.869	-3,4%
NP (prenosivost broja) (korisnici/broj)	348.210	272.687	27,7%
ULL (izdvojena lokalna petlja)	123.054	87.072	41,3%

⁽¹⁾ Uključuje promet javnih telefonskih govornica, usluge operatera, dodatne usluge (kao što su CLIP, CLIR, CFR, konferencijski poziv, informacije i SMS u nepokretnoj mreži) i sve pozive prema satelitima.

Poslovno područje T-Mobile

POSLOVNO PODRUČJE T-MOBILE

Ključni podaci o redovnom poslovanju	Prosinac 2009	Prosinac 2008	% promjene 09/08
Pretplatnici			
Broj pre-paid pretplatnika	1.938.867	1.879.377	3,2%
Broj post-paid pretplatnika	919.991	810.615	13,5%
Ukupan broj T-Mobile pretplatnika	2.858.858	2.689.992	6,3%
% post-paid pretplatnika	32,2	30,1	2,0 p.p.
Minute korištenja (MOU)			
MOU po prosječnom pretplatniku	112,0	122,3	-8,5%
Prosječan prihod po pretplatniku (ARPU) (u kunama)			
Prosječni ARPU (mjesečni prosjek za period u HRK) ⁽⁴⁾⁽⁵⁾	98,0	117,0	-16,3%
ARPU izuzimajući govorne usluge (mjesečni prosjek za period u HRK)	23,1	24,5	-5,5%
SAC po bruto broju novih korisnika	198,7	269,9	-26,4%
Stopa odljeva pretplatnika (%)			
Stopa odljeva pretplatnika ukupno	1,9	1,4	0,5 p.p.
Stopa odljeva post-paid pretplatnika	0,8	0,7	0,1 p.p.
Stopa odljeva pre-paid pretplatnika	2,3	1,7	0,6 p.p.
Penetracija⁽²⁾	137,7	132,4	5,3 p.p.
Tržišni udio pretplatnika (%)⁽²⁾	46,7	45,8	1,0 p.p.
Tržišni udio po prihodima (%)⁽¹⁾⁽³⁾	48,7	50,1	-1,3 p.p.

⁽¹⁾ Tržišni udio po ukupnim prihodima

⁽²⁾ Izvor: VIPnet i Tele2 kvartalna izvješća za 4. kv. 2008. Broj pretplatnika za VIPnet i Tele2 za 4. kv. 2009. interno procijenjen.

⁽³⁾ Izvor: Kvartalno izvješće Telekom Austrije za 4. kv. 2008. Tele2 kvartalno izvješće za 4. kv. 2008. VIPnet i Tele2 ukupni prihod za 2009. interno procijenjen. Tržišni udio temeljen je na nekonsolidiranom prihodu T-Mobilea (tj. prije konsolidacije sa T-Comom).

⁽⁴⁾ Prosječni ARPU promijenjen je uslijed usklađivanja prošle godine zbog utjecaja IFRIC-a.

⁽⁵⁾ Efekt nametanja 6% trošarina na prihode od usluga pokretne telefonije uključen je u prosječni ARPU za 2009. godinu.

Prezentacija podataka u Godišnjem izvješću

Osim ako kontekst ne zahtijeva drugačije, pojam „T-HT Grupa“ ili „Grupa“ ili „T-HT“ označava društvo HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. zajedno s njegovim ovisnim društvima.

Pojam „HT“ ili „Društvo“ odnosi se na društvo HT - Hrvatske telekomunikacije d.d. Nakon reorganizacijske promjene pripajanjem T-Mobilea d.o.o. društvu HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. (HT d.d.), koja je stupila na snagu 1. siječnja 2010. godine, Grupa je organizirana u dvije poslovne jedinice: Poslovnu jedinicu za poslovne korisnike i Poslovnu jedinicu za privatne korisnike.

Stoga se pojam „T-Mobile“ odnosi na poslovne aktivnosti koje je u prethodnim razdobljima obavljao T-Mobile Hrvatska d.o.o., ovisno društvo u potpunom vlasništvu Društva.

Pojam "T-Com" odnosi se na poslovne aktivnosti, uključujući nepokretnu mrežu, veleprodaju, širokopojasne usluge, podatkovne usluge, internetske usluge i ICT rješenja, koje je u prethodnim godinama obavljala Poslovna jedinica Društva T-Com.

Pojam „Iskon“ odnosi se na Iskon Internet d.d., ovisno društvo u potpunom vlasništvu Društva koje čini dio poslovne jedinice T-Com.

Naziv "Agencija" odnosi se na Hrvatsku agenciju za poštu i elektroničke komunikacije, nacionalno regulatorno tijelo.

Pripajanje T-Mobilea Hrvatska d.o.o. društvu HT – Hrvatske telekomunikacije d.d.

Hrvatsko tržište telekomunikacija stalno se mijenja. U ovom vremenu ekonomske nesigurnosti suočeni smo s rastućom konkurencijom od strane novih i postojećih operatora, nove tehnologije donose nam i prilike i izazove, a očekivanja korisnika postaju sve veća. S druge strane, njihova se kupovna moć našla pod pritiskom.

Rezultat toga je stalno opadanje nepokretne telefonije, tržište pokretne telefonije postaje zasićeno, nastaje potreba za većim ulaganjima kako bi se podržale nove tehnologije, a odljev korisnika je sve vjerojatniji.,

Upravo ove promjene potaknule su potrebu za reorganizacijom Grupe koja je imala za posljedicu i pripajanje T-Mobile Hrvatska d.o.o. društvu HT – Hrvatske telekomunikacije d.d. kako bi se postojeća organizacijska struktura usmjerena na proizvod preoblikovala u novu strukturu, usmjerenu na korisnika, koja se temelji na poslovnoj jedinici za poslovne korisnike i poslovnoj jedinici za privatne korisnike. Istodobno smo reorganizirali tehničke i operativne funkcije kako bismo osigurali maksimalnu podršku za novu organizaciju T-HT-a. Organizacijskim promjenama stvorili smo pretpostavke za daljnje ostvarivanje našega cilja, a to je veća učinkovitost i usredotočenost na korisnike.

Transformacija poslovanja omogućuje nam da unaprijedimo način poslovanja, da poslovnim i privatnim korisnicima osiguramo odgovarajuće prodajne organizacije koje će im moći ponuditi cijeli asortiman naših proizvoda i usluga.

Rezultat toga bit će bolja briga o korisnicima i veća sposobnost pružanja sveobuhvatnih rješenja i rješenja prilagođenih različitim segmentima korisnika, posebice za poslovne korisnike.

Osim toga, reorganizacija internog poslovanja omogućuje znatne sinergije i uštede troškova kroz konsolidaciju marketinga, nabave i velikog broja drugih aktivnosti važnih za poslovanje.

HT d.d. i T-Mobile sklopili su 29. listopada 2009. godine Ugovor o pripajanju i nakon odluke Skupštine pripojenog društva kojom je pripajanje odobreno, pripajanje je upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu 31. prosinca 2009. godine (prilog 1 – Ugovor o pripajanju; prilog 2 – Rješenje o upisu u sudski registar).

Pripajanjem je HT d.d. postao sveopći pravni slijednik pripojenog društva i stupio u sve pravne odnose pripojenog društva, dok je T-Mobile prestao postojati istekom dana 31. prosinca 2009. godine kao dana upisa pripajanja u sudski registar, odnosno nije postojao 1. siječnja 2010. godine. U procesu pripajanja, imovina, prava i obveze, isto kao i kapital pripojenog društva, u cjelosti su prenesene u HT d.d. (Prilog 3 – revidirana početna bilanca; Prilog 4 – revidirana Godišnja financijska izvješća T-Mobilea Hrvatska d.o.o. za 2009.). Kao univerzalni pravni sljednik pripojenog društva HT d.d. je odgovoran za sve obveze svoga prednika, T-Mobilea Hrvatska d.o.o. (uključujući, ali ne ograničavajući se na obveze prema dobavljačima, porezne obveze, obveze prema zaposlenicima i drugim vjerovnicima).

Uprava smatra da je pripajanje provedeno na osnovama i u skladu sa Zakonom, te je na dobrobit Društva i njegovih dioničara.

SADRŽAJ

1. UVOD	- 7 -
1.1. Korporativni profil	- 7 -
1.2. Informacije za investitore	- 8 -
1.3. Uprava	- 11 -
1.4. Nadzorni odbor	- 13 -
1.5. Izjava o primjeni kodeksa korporativnog upravljanja	- 15 -
2. PREGLED POSLOVANJA U 2009. GODINI	- 18 -
2.1. Pregled hrvatskog telekomunikacijskog tržišta	- 18 -
2.2. Regulatorno okruženje	- 20 -
2.3. Strategija Grupe	- 21 -
2.4. Organizacija Grupe	- 24 -
2.5. T-Com	- 25 -
2.6. T-Mobile	- 28 -
2.7. Mreža i informacijske tehnologije	- 32 -
2.8. Ljudski resursi	- 34 -
3. FINANIJSKI PREGLED ZA 2009 GODINU	- 36 -
3.1. Financijski rezultat T-HT Grupe	- 36 -
3.2. Financijski rezultat T-Com segmenta	- 38 -
3.3. Financijski rezultat T-Mobile segmenta	- 40 -
4. KORPORATIVNA DRUŠTVENA ODGOVORNOST	- 42 -
4.1. Donacije i sponzorstva	- 42 -
4.2. Ekologija	- 45 -
5. DODATAK	- 46 -
5.1. Financijska izvješća	- 46 -

1. UVOD

1.1. Korporativni profil

Pregled

T-HT Grupa vodeći je davatelj telekomunikacijskih usluga u Hrvatskoj koji pruža usluge nepokretne i pokretne telefonije, veleprodajne, internetske i podatkovne usluge. Od 1. siječnja 2010. godine Grupa posluje putem Poslovne jedinice za privatne korisnike i Poslovne jedinice za poslovne korisnike, dok je ranije poslovala kroz T-Com (koji nije bio samostalna pravna osoba) i T-Mobile te ostala ovisna društva.

Osnovne djelatnosti društva HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. i o njemu ovisnih društava jesu pružanje elektroničko komunikacijskih usluga te projektiranje i izgradnja elektroničko komunikacijskih mreža na području Republike Hrvatske. Uz usluge nepokretne telefonije (pristup i promet nepokretnih telefonskih usluga te dodatne usluge nepokretne mreže), Grupa također pruža internetske usluge, usluge prijenosa podataka (najam vodova, ATM, X.25 i Frame Relay) te usluge pokretnih telefonskih mreža GSM i UMTS.

Nastanak i povijest

HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. (HT d.d. ili Društvo) dioničko je društvo u većinskom vlasništvu društva Deutsche Telekom AG (DTAG). Osnovano je 28. prosinca 1998. godine u Republici Hrvatskoj, sukladno odredbama Zakona o razdvajanju Hrvatske pošte i telekomunikacija na Hrvatsku poštu i Hrvatske telekomunikacije, kojim je poslovanje prijašnjeg poduzeća Hrvatske pošte i telekomunikacija (HPT s.p.o.) razdvojeno i preneseno na dva nova dionička društva: HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. (HT d.d.) i HP-Hrvatska pošta d.d. (HP d.d.). Društvo je započelo s poslovanjem 1. siječnja 1999. godine.

Sukladno odredbama Zakona o privatizaciji Hrvatskih telekomunikacija d.d. (NN br. 65/99 i br. 68/01), 5. listopada 1999. godine Republika Hrvatska prodala je 35% dionica društva HT d.d. društvu DTAG, a 25. listopada 2001. godine DTAG je kupio dodatnih 16% dionica društva HT d.d. i tako postao većinski dioničar s 51% dioničkog udjela. Vlada Republike Hrvatske prenijela je 17. veljače 2005. godine 7% dionica HT-a d.d. na Fond hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji u skladu sa Zakonom o privatizaciji HT-a d.d. (NN br. 65/99 i br. 8/2001).

Tijekom 2002. godine HT mobilne komunikacije d.o.o. (HTmobile) osnovane su kao zasebna pravna osoba i ovisno društvo u potpunom vlasništvu HT-a d.d. za pružanje pokretnih telekomunikacijskih usluga. HTmobile je s poslovnom aktivnošću započeo 1. siječnja 2003. godine, a u listopadu 2004. službeno mijenja naziv u T-Mobile Hrvatska d.o.o. (T-Mobile).

Dana 1. listopada 2004. godine Društvo je promijenilo zaštitni znak u T-HT i time postalo dio globalne "T" obitelji Deutsche Telekom. Promjenu identiteta na korporativnoj razini pratilo je formiranje robnih marki dvaju zasebnih segmenata Grupe: poslovne jedinice za poslovanje nepokretne mreže T-Com, koja pruža veleprodajne, internetske i podatkovne usluge, te poslovne jedinice za poslovanje pokretnih komunikacija T-Mobile.

Grupa je na dan 30. svibnja 2006. godine stekla 100% dionica društva Iskon Internet d.d., jednog od vodećih alternativnih operatora u Hrvatskoj. Sukladno odredbama Zakona o privatizaciji Hrvatskih telekomunikacija d.d. (NN 65/99 i 68/01), Republika Hrvatska je 5. listopada 2007. prodala 32,5% od ukupnog broja redovnih dionica T-HT-a preko Inicijalne javne ponude (IPO), od čega 25% dionica hrvatskim građanima, a 7,5% dionica hrvatskim i inozemnim institucionalnim ulagačima.

Nakon prodaje dionica sadašnjim i prijašnjim zaposlenicima T-Hrvatskog Telekom i Hrvatske pošte u lipnju 2008. godine, Vlada Republike Hrvatske smanjila je svoj udjel sa 9,5% na 3,5%, dok privatni i institucionalni ulagači drže 38,5% udjela.

U listopadu 2009. godine potpisan je sporazum o pripajanju društva T-Mobile Hrvatska društvu HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. Pripajanje je upisano u sudski registar 31. prosinca 2009. godine i istekom dana upisa u registar nastupili su učinci pripajanja, nakon čega je T-Mobile prestao postojati. od 1. siječnja 2010. nova organizacija Grupe je stupila na snagu i Grupa je organizirana u Poslovnu jedinicu za privatne korisnike i Poslovnu jedinicu za poslovne korisnike.

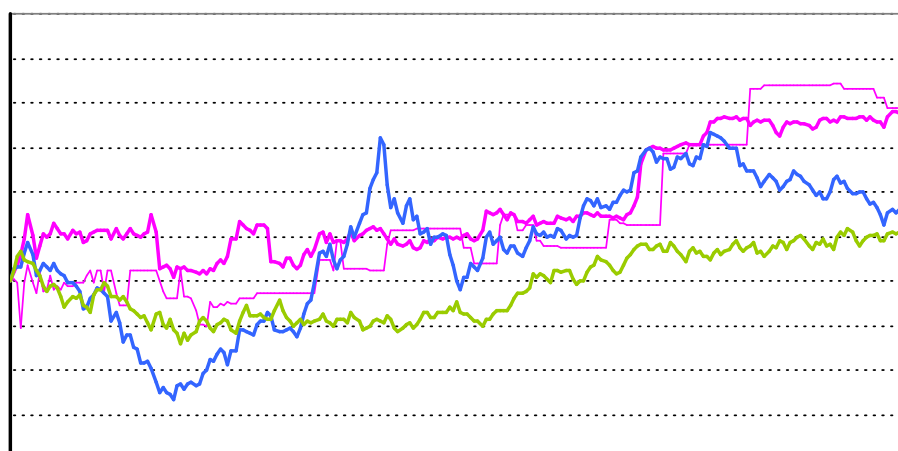
1.2. Informacije za investitore

Gospodarsko okruženje i kretanje cijene dionice

Nakon turbulentnih događaja koji su pogodili svjetske investitore u drugoj polovini 2008. slijedio je solidan oporavak burzi u 2009. godini, što je uglavnom rezultat pozitivnog sentimenta povezanog s izlaskom najjačih gospodarstava iz recesije. Međutim, za gospodarstva kao što je hrvatsko, vraćanje povjerenja u burzu trajalo je duže. Nakon loše 2008. godine, promet na Zagrebačkoj burzi opet se prepолоvio u 2009. U ožujku je hrvatski burzovni indeks CROBEX dosegao dno, nakon čega je uslijedio snažan oporavak tijekom narednih mjeseci koji je završio porastom od 16,4% na godišnjoj razini, usprkos padu u zadnjem kvartalu. Iako za pohvalu s obzirom na nezavidno stanje gospodarstva, rast od 16,4% bio je nedostatan za neutraliziranje pada od 67,1% zabilježenog u 2008. godini. Hrvatsko je gospodarstvo predstavljalo teško okruženje za oporavak tržišta. Slabi korporativni rezultati, likvidacije poduzeća, rastuća nezaposlenost, povećanje poreza, novi nameti, kriza u Vladi i skandali u gospodarstvu – sve je to utjecalo na povjerenje investitora. No, zahvaljujući dobroj turističkoj sezoni, nastavku financijske stabilnosti, snažnim i dobro prihvaćenim inicijativama od strane nove predsjednice Vlade, pristupu NATO-u i nastavku pregovora o pristupanju EU, povjerenje opet pokreće rast tržišta.

U takvim okolnostima dionice T-HT-a imale su dobre rezultate i drugu godinu za redom nadmašile CROBEX za više od 20 postotnih bodova. Dobri rezultati postignuti su usprkos novim porezima na usluge pokretne telefonije koji su nametnuti od kolovoza 2009. i vjerujemo da odražavaju važnost telekomunikacijskih usluga za gospodarstvo kao i atraktivnost T-HT-ovih dionica kao ulaganja. Osim toga, T-HT-ove dionice su snažno nadmašile indeks Dow Jones Euro Stoxx Telecommunications (vodeći indeks u sektoru telekomunikacija koji mjeri rezultate nekih od najvećih telekomunikacijskih kompanija u Europi), što je i više od kompenzacije podbačaja u odnosu na taj indeks u 2008.

*Dionica i GDR T-HT-a u odnosu na CROBEX i Dow Jones Europe Stoxx Telecommunications Index
01.01.2009. – 31.12.2009.*



— T-HT Share — THT GDR — CROBEX — DJ Euro Stoxx Telecommunications Index

Dionice T-HT-a završile su godinu na razini od 274,50 HRK, što predstavlja povećanje od 37,8% u odnosu na 199,22 HRK – cijenu kojom su dionice završile 2008. godinu. Dionice su dosegle najvišu zadnju cijenu od 274,95 HRK i najnižu zadnju cijenu od 201,03 HRK (izvor: Zagrebačka burza).

T-HT-ova dionica je opet bila dionica kojom se najviše trgovalo na Zagrebačkoj burzi, sa 1,8 milijardi kuna prometa, što predstavlja 23,7% ukupne vrijednosti protrgovanih dionica na Zagrebačkoj burzi u 2009.

Na dan 31.12.2009. T-HT je bio najveća kompanija na Zagrebačkoj burzi, s tržišnom kapitalizacijom od 22,5 milijardi kuna (3,1 milijarda eura), što predstavlja 16,6% vrijednosti ukupne kapitalizacije tržišta (izvor: Zagrebačka burza).

Prilikom zadnje revizije indeksa CROBEX-a udio dionice T-HT-a postavljen je na 15% indeksa.

Osim dionica T-HT-a koje su uvrštene na Službeno tržište Zagrebačke burze, na Londonskoj burzi se trguje globalnim potvrdama depozitara (GDRs) – svaki GDR predstavlja jednu dionicu T-HT-a.

Politika dividendi

Politika dividendi Društva utvrđena je u prospektu za inicijalnu javnu ponudu u listopadu 2007.:

Buduća politika dividendi trebala bi izgledati tako da će bilo koje dividende izglasane i isplaćene u odnosu na bilo koju godinu koja slijedi nakon godine u kojoj je objavljena Ponuda (IPO) iznositi od 50% do 100% raspodjeljive dobiti Društva stečene u prethodnoj godini. Bilo koja godišnja dividenda ovisit će o ukupnom financijskom položaju Društva i njegovim potrebama za radnim kapitalom u relevantnom razdoblju (uključivat će, ali ne i ograničeno na poslovne izgled Društva, potrebe za novčanim sredstvima, financijske rezultate i druge čimbenike uzimajući u obzir pitanja oporezivanja i regulatorna pitanja, prakse plaćanja drugih europskih telekomunikacijskih operatora, kao i opću gospodarsku klimu).

Dividenda za financijsku godinu 2008.

Glavna skupština Društva izglasala je u travnju 2009. godine isplatu dividende dioničarima u iznosu od 2.456 milijardi kuna (29,99 HRK po dionici), što predstavlja omjer isplate dividende od 106%.

Slijedom gore navedenog, predujam dividende od 12,84 HRK po dionici isplaćen je u ožujku 2009., a preostali iznos od 17,15 HRK po dionici isplaćen je dioničarima u svibnju 2009.

Na kraju 2009. godine ovo je predstavljalo dividendni prinos od 10,9% na T-HT-ovu zadnju cijenu dionice od 274,50 HRK na zadnji dan trgovanja u godini. Na temelju prosječne zadnje cijene dionice tijekom 2009. od 233,78 HRK, dividendni prinos je iznosio 12,8%.

Prijedlog dividende za financijsku godinu 2009.

Uprava predlaže za isplatu dioničarima iznos od 2.788.304.616,75 kn, a iznos od 759.913.016,51 kn za raspored u zadržanu dobit. Isplata dividende u iznosu od 34,05 kn po dionici dioničarima izvršila bi se 17. svibnja 2010. godine.

Ukupan iznos od 3.548.217.633,26 kn predstavlja zbroj tekuće dobiti u 2009. godini u iznosu od 896.079.447,08 kn, zadržane dobiti iz ranijih razdoblja u iznosu od 30.044.477,94 kn te zadržane i neraspoređene dobiti u ukupnom iznosu od 2.622.093.708,24 kn, formirane slijedom Ugovora o pripajanju društva T-Mobile Hrvatska d.o.o. društvu HT – Hrvatske telekomunikacije d.d. od 29. listopada 2009. godine i upisanog u sudski registar 31. prosinca 2009. godine.

Struktura dioničara na dan 31.12.2009.

Deutsche Telekom	51,0%
Privatni i institucionalni investitori	38,5%
Fond hrvatskih branitelja	7,0%
Republika Hrvatska	3,5%

Ukupan broj izdanih dionica: 81.888.535

Deutsche Telekom je većinski dioničar sa 51% vlasničkog udjela. Fond hrvatskih branitelja drži 7%, a Vlada Republike Hrvatske 3,5%, dok privatni i institucionalni investitori posjeduju preostalih 38,5% dionica T-HT-a.

Na dan 31.12.2009. dionice T-HT-a je posjedovalo više od 250.000 hrvatskih građana, što predstavlja 24,2% ukupnog dioničkog kapitala Društva.

Financijski kalendar

	Datum
Objava rezultata za cijelu 2009. godinu	16. veljače 2010.
Glavna skupština Društva	21. travnja 2010.
Objava rezultata za prvi kvartal 2010.	30. travnja 2010.
Objava rezultata za prvih šest mjeseci 2010.	30. srpnja 2010.
Objava rezultata za prvih devet mjeseci 2010.	29. listopada 2010.

Navedeni datumi su podložni promjeni

Opće informacije o dionicama i GDR-ovima

Dionice:	ISIN: HRHT00RA0005
GDR-ovi prema Propisu S:	ISIN: US4432962078
GDR-ovi prema Pravilu 144A:	ISIN: US4432961088
Simbol dionice na Zagrebačkoj burzi:	HT-R-A
Simbol GDR-a na Londonskoj burzi:	THTC
PORTAL simbol uvrštenja za GDR prema Pravilu 144A:	P443296108
Reuters:	THTC.L, HT.ZA
Bloomberg:	THTC LI, HTRA CZ
Broj dionica:	81.888.535
Rod:	Redovna dionica
Nominalni iznos:	100 kuna

Svaki GDR predstavlja jednu dionicu deponiranu kod Skrbnika.

Depozitar za GDR-ove je:

JPMorgan Chase Bank, N.A.,
 4 New York Plaza
 13th Floor
 New York
 New York 10004
 Sjedinjene Američke Države

Skrbnik je:

Privredna Banka Zagreb
Račkoga 6
10000 Zagreb
Hrvatska

Odnosi s investitorima

Sektor za odnose s dioničarima
HT-Hrvatske telekomunikacije d.d.
Savska cesta 32
10000 Zagreb
Tel.:+385 1 49 12000, +385 1 49 11114, +385 1 49 11884
Fax.:+385 1 49 12012, +385 1 49 11115
E-mail: ir@t.ht.hr

1.3. Uprava

IVICA MUDRINIĆ

Predsjednik Uprave

Rođen je 1955. godine. Na Sveučilištu u Torontu 1978. godine diplomirao je elektrotehniku. Prvo zaposlenje dobio je u Odjelu razvoja proizvoda Motorola Communicationsa, a 1985. godine osnovao je vlastitu tvrtku MX Engineering Inc. Godine 1990. vratio se u Hrvatsku i uskoro postao savjetnikom predsjednika Republike za komunikacije. Već potkraj sljedeće godine imenovan je pomoćnikom ministra za pomorstvo, promet i veze, a 1992. resornim ministrom. Od 1994. godine obnaša i dužnost predsjednika Vijeća za telekomunikacije. Na dužnosti predsjednika Uprave Hrvatske radiotelevizije bio je od 1996. godine do 15. listopada 1998., kada je imenovan generalnim direktorom Hrvatske pošte i telekomunikacija. Nakon razdvajanja HPT-a, od 1. siječnja 1999., obnaša dužnost predsjednika Uprave HT-Hrvatskih telekomunikacija.

JÜRGEN P. CZAPRAN

Član Uprave i glavni direktor za financije

Rođen je 1952. godine. Po struci diplomirani ekonomist, karijeru je započeo 1979. godine u kompaniji Philips GmbH, gdje je više od 20 godina djelovao kao direktor, ponajviše na području potrošačke elektronike i komunikacije s korisnicima. Godine 2000. imenovan je izvršnim potpredsjednikom za kontroling u kompaniji T-Mobile International, a u prosincu 2004. godine postao je član Uprave i glavni direktor za financije T-Mobilea Hrvatska. Članom Uprave i glavnim direktorom za financije T-HT-a imenovan je 12. veljače 2007.

IRENA JOLIĆ ŠIMOVIĆ

Članica Uprave i glavna operativna direktorica za poslovne korisnike

Rođena je 1969. godine. Diplomirala je na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu te završila MBA studij na IEDC-u u Bledu, u Sloveniji. Prije dolaska u HT-Hrvatske telekomunikacije radila je na Hrvatskoj radioteleviziji (HRT), u Ministarstvu mora, prometa i veza te u Ministarstvu povratka i useljništva. U HT-Hrvatskim telekomunikacijama radi od 1998. godine, na višim rukovodećim mjestima.

Radila je kao izvršna direktorica za korporativnu strategiju i poslovni razvoj do kolovoza 2006. U kolovozu 2006. imenovana je glavnom direktoricom za ljudske resurse i članicom Uprave T-HT-a. Na toj poziciji u fokusu djelovanja bilo joj je preusmjeravanje uloge službe za ljudske resurse s operativne funkcije na podršku poslovanju. Od listopada 2008. do prosinca 2009. godine obnašala je funkciju glavne operativne direktorice T-Coma. Od 1. siječnja 2010. obnaša funkciju članice Uprave i Glavne operativne direktorice za poslovne korisnike (COO Business).

BRANKA SKARAMUČA

Članica Uprave i glavna direktorica za ljudske resurse

Rođena je 1958. godine, a 1982. je diplomirala psihologiju na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Karijeru je započela 1985. godine u Plivi, gdje je do 1989. godine radila u Kadrovskim poslovima. Od rujna 1989. do ožujka 1993. godine bila je rukovoditeljica Marketinga, nakon čega se vratila u područje ljudskih resursa, gdje je prvo obavljala dužnost direktorice Ljudskih resursa za Hrvatsku, a potom direktorice Globalnih ljudskih resursa do veljače 2002. godine. Članicom Uprave i glavnom direktoricom za ljudske resurse HT-a imenovana je 2002. godine.

Od 1. ožujka 2004. članica je Uprave i glavna direktorica za ljudske resurse društva T-Mobile Hrvatska.

U rujnu 2008. Nadzorni odbor T-Hrvatskog Telekomu imenovao ju je članicom Uprave i glavnom direktoricom za ljudske resurse T-HT-a.

BOŽIDAR POLDRUGAČ

Član Uprave i glavni direktor za tehniku i informacijske tehnologije

Rođen je 1967. godine. Na Fakultetu elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu diplomirao je 1992. godine, a magistrirao 2000. godine fokusirajući se na pokretne komunikacije i mrežne migracije između druge i treće generacije pokretne telefonije. Karijeru je započeo 1993. godine u Hrvatskoj pošti i telekomunikacijama. Od 1994. sudjelovao je u svim razvojnim aktivnostima implementacije prve GSM mreže u Hrvatskoj. Nakon razdvajanja HPT-a, karijeru je nastavio u Hrvatskom Telekomu, gdje je od listopada 1999. do listopada 2001. bio član Uprave i direktor za pokretne komunikacije. Dužnost glavnog tehničkog direktora pokretnih komunikacija HT-a obnašao je od listopada 2001. do 1. siječnja 2003., kada je osnovana tvrtka kći – HT mobilne komunikacije d.o.o. (T-Mobile Hrvatska). Članom Uprave i glavnim direktorom za tehniku i informacijske tehnologije Grupe imenovan je 13. ožujka 2007.

JOHAN BUSÉ

Član Uprave i glavni operativni direktor za privatne korisnike

Johan Busé je imenovan članom Uprave i glavnim operativnim direktorom za privatne korisnike, a odgovoran je za Poslovnu jedinicu za privatne korisnike, što uključuje prodaju, marketing i korisničke usluge. Od 2004. godine radio je u T-Mobileu Hrvatska kao direktor marketinga za privatne korisnike, a od 2006. do 2008. godine obnašao je funkciju člana Uprave i glavnog direktora za marketing u T-Mobileu Hrvatska. G. Busé je trenutačno glavni direktor za marketing AXIS-a, 3G operatora u Indoneziji, a funkciju u HT-u preuzima 1. travnja 2010.

RAINER RATHGEBER

Član Uprave i glavni operativni direktor za pokretne komunikacije,

Predsjednik Uprave i glavni izvršni direktor T-Mobilea Hrvatska do 30. rujna 2009.

Naknade članovima Uprave u 2009. godini:

Ivici Mudriniću, predsjedniku Uprave, u 2009. godini isplaćen je fiksni dio plaće ugovoren u godišnjem bruto iznosu od 2.013.974 kune, u prosječnim mjesečnim obrocima u iznosu od 83.203 kuna neto mjesečno. Varijabilni dio plaće, prema ostvarenju ciljeva za 2008. godinu, iznosi 784.220 kuna neto. Isplata prema srednjeročnom planu nagrađivanja iz 2006. godine iznosi 182.644 kuna neto. Kao primitak u naravi, obračunat je iznos od 218.270 kuna na ime korištenja službenog vozila i neoporezivog iznosa božićnice.

Jürgenu P. Czapanu, članu Uprave, u 2009. godini plaćen je fiksni i varijabilni dio plaće ugovoren u godišnjem bruto iznosu od 3.869.796. Kao primitak u naravi, obračunat je iznos od 291.570 kuna na ime troškova stanovanja, osiguranja, i ostalo.

Raineru Rathgeberu, članu Uprave, u 2009. godini plaćen je fiksni i varijabilni dio plaće ugovoren u godišnjem bruto iznosu od 4.382.416 kuna. Kao primitak u naravi, obračunat je iznos od 354.363 kune na ime troškova stanovanja, osiguranja, i ostalo.

Božidaru Poldrugraču, članu Uprave, u 2009. godini isplaćen je fiksni dio plaće ugovoren u godišnjem bruto iznosu od 1.286.480 kuna u prosječnim mjesečnim obrocima u iznosu od 54.906 kuna neto mjesečno. Varijabilni dio plaće, prema ostvarenju ciljeva za 2008. godinu, iznosi 262.533 kuna neto. Isplata prema srednjeročnom planu nagrađivanja iz 2006.

godine iznosi 74.400 kuna neto. Kao primitak u naravi, obračunat je iznos od 182.119 kuna na ime korištenja službenog vozila, neoporezivog iznosa dara za djecu i neoporezivog iznosa božićnice.

Irena Jolić Šimović, članica Uprave, je bila na porodiljnom dopustu od 1. travnja do 27. listopada 2009. godine, te je u tom periodu trošak njene plaće bio na teret HZZO-a. Gđi. Jolić je u 2009. godini isplaćen fiksni dio plaće ugovoren u godišnjem bruto iznosu od 619.037 kuna, u razdoblju od siječnja do travnja 2009. te u studenom 2009., u prosječnim mjesečnim obrocima u iznosu od 59.861 kuna neto mjesečno. Varijabilni dio plaće, prema ostvarenju ciljeva za 2008. godinu, iznosi 238.554 kune neto. Isplata prema srednjeročnom planu nagrađivanja iz 2006. godine iznosi 46.537 kuna neto. Kao primitak u naravi, obračunat je iznos od 120.285 kuna na ime korištenja službenog vozila, neoporezivog iznosa dara za djecu i neoporezivog iznosa božićnice.

Branki Skaramuči, članici Uprave, u 2009. godini isplaćen je fiksni dio plaće ugovoren u godišnjem bruto iznosu od 1.354.242 kune u prosječnim mjesečnim obrocima u iznosu od 54.934 kune neto mjesečno. Varijabilni dio plaće, prema ostvarenju ciljeva za 2008. godinu, iznosi 68.929 kune neto (za razdoblje od 1. listopada do 31. prosinca 2008 otkada je članica Uprave T-HT-a). Isplata prema srednjeročnom planu nagrađivanja iz 2006. godine iznosi 101.118 kuna neto. Kao primitak u naravi, obračunat je iznos od 158.942 kune na ime korištenja službenog vozila i neoporezivog iznosa božićnice.

1.4. Nadzorni odbor

Guido Kerkoff
član od 21. travnja 2009.
predsjednik Nadzornog odbora od 4. svibnja 2009.

Michael Günther
predsjednik Nadzornog odbora do 21. travnja 2009.

dr. sc. Ivica Mišetić
zamjenik predsjednika

Fridbert Gerlach
Član

dr. Ralph Rentschler
član

Josip Pupić
član

Siegfried Pleiner
član

Kathryn Walt Hall
Članica

dr. Slavko Leban
član

dr. Steffen Roehn
član od 21. travnja 2009.

Društvo je utvrdilo naknadu članovima Nadzornog odbora na način da predsjednik Nadzornog Odbora prima naknadu u iznosu od 1,5 prosječne plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu. Naknada zamjeniku predsjednika iznosi 1,25 prosječne plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu dok članovi Nadzornog Odbora dobivaju naknadu u iznosu od jedne prosječne plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu. Članu Nadzornog odbora koji je ujedno predsjednik Odbora za reviziju Nadzornog odbora u iznosu 1,5 prosječne neto plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu. Članu Nadzornog odbora koji je ujedno član Odbora za reviziju Nadzornog odbora u iznosu 1,25 prosječne neto plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu. Članu Nadzornog odbora koji je ujedno član Odbora za naknade i imenovanja u iznosu 1,25 prosječne neto plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu. Sukladno politici DTAG-a, predstavnici DTAG-a ne dobivaju naknadu za članstvo u Nadzornom Odboru. Društvo nije dalo kredite članovima Nadzornog Odbora.

Naknade članovima Nadzornog odbora u 2009. godini su sljedeće:

	Razdoblja za koje je plaćena naknada		Bruto u kunama
	Od	Do	
Kathryn Hall	1. siječnja 2009.	31. prosinca 2009.	159.309,37
Slavko Leban	1. siječnja 2009.	31. prosinca 2009.	121.500,99
Ivica Mišetić	1. siječnja 2009.	31. prosinca 2009.	186.136,27
Josip Pupiće	1. siječnja 2009.	31. prosinca 2009.	148.909,05

Kako se naknada članovima Nadzornog odbora temelji na prosječnoj plaći zaposlenika Društva isplaćenoj u prethodnom mjesecu, prikazan je samo bruto iznos.

1.5. Izjava o primjeni kodeksa korporativnog upravljanja

HT – Hrvatske telekomunikacije d.d. (u daljnjem tekstu: Društvo) su, u skladu sa člankom 250b. stavak 4. Zakona o trgovačkim društvima («Narodne novine», broj 111/93, 34/99, 121/99, 52/00, 118/03, 107/07, 146/08 i 137/09), izradile Godišnje izvješće Uprave o stanju i poslovanju društva i T-HT Grupe za poslovnu godinu 2009. koje obuhvaća Godišnje izvješće o stanju Društva i Konsolidirano godišnje izvješće o stanju Društva (u daljnjem tekstu: Godišnje izvješće).

Društvo primjenjuje Kodeks korporativnog upravljanja koji su zajedno izradile Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (u daljnjem tekstu: Agencija) i Zagrebačka burza d.d. Zagreb, a usvojen je Odlukom Agencije od 26. travnja 2007. godine («Narodne novine», br. 46/07) i objavljen na Internet stranicama Zagrebačke burze (www.zse.hr).

Društvo se pridržava odredbi Kodeksa uz iznimku onih odredbi čija primjena u danom trenutku nije praktična. Spomenute iznimke su sljedeće:

- Društvo javno ne objavljuje i ne ažurira potpuni popis dioničara s brojem i rodom dionica koje posjeduju budući da T-HT ima preko 250.000 dioničara. Društvo prati na tjednoj osnovi rezultate trgovanja i broj dioničara. Vlasnička struktura je prikazana na Internet stranicama društva, dok detaljni popis dioničara vodi Središnje klirinško depozitarno društvo koje na svojim Internet stranicama redovito objavljuje popis deset najvećih dioničara u skladu sa zakonom. Na Internet stranicama Društva nalazi se link na Internet stranicu Središnjeg klirinškog depozitarnog društva (točka 2.5.1. Kodeksa).
- Društvo ne objavljuje javno na svojim Internet stranicama podatke o dionicama Društva koje su u vlasništvu članova Uprave ili Nadzornog odbora, no obavještava Zagrebačku i Londonsku burzu i Hrvatsku agenciju za nadzor financijskih usluga, te izvješćuje javnost na Internet stranicama Društva o svakom trgovanju dionicama HT-a od strane članova Uprave i Nadzornog odbora, od strane sa njima povezanih osoba te drugih osoba koje imaju pristup povlaštenim informacijama (točka 2.5.3.).
- Društvo ne osigurava opunomoćenike onim dioničarima društva koji to iz bilo kojeg razloga nisu u mogućnosti učiniti sami, a bez posebnih troškova za te dioničare, koji su dužni glasovati na Glavnoj skupštini sukladno uputama dioničara. Dioničari koji nisu u mogućnosti sami glasovati trebali bi po vlastitom nahođenju odrediti prikladne opunomoćenike koji su dužni glasovati sukladno njihovom uputama (točka 3.1.1.7.).
- Datum na koji osoba koja je dioničar stječe pravo na isplatu dividende nije određen sukladno preporuci iz Kodeksa. Datum na koji dioničar stječe pravo na isplatu dividende je datum održavanja Glavne skupštine na kojoj je donesena odluka o isplati dividende u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima (točka 3.1.3.2.).
- Društvo dioničarima postavlja uvjete za sudjelovanje na Glavnoj skupštini u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima i Statutom Društva (točka 3.1.5.).
- Na prethodnim Glavnim skupštinama dioničarima nije bilo omogućeno sudjelovanje upotrebom sredstava moderne komunikacijske tehnologije. Takvo sudjelovanje će biti primijenjeno u budućnosti, u mjeri u kojoj bude praktično (točka 3.1.8.).
- Nadzorni odbor nije sastavljen većinom od nezavisnih članova, no dva od devet članova Nadzornog odbora su nezavisni članovi (točka 3.2.2.).
- U Društvu ne postoji dugoročni plan sukcesije. Društvo je uvelo mnogo projekata u Ljudske Resurse uključujući ocjenjivanje učinka vodećeg kadra povezano sa djelovanjem na izobrazbi i razvoju. Uvođenje dugoročnog plana sukcesije moguće je tek nakon potpune implementacije tih projekata. (točka 3.2.3.).
- Naknada članova Nadzornog odbora utvrđena je prema prosječnoj neto plaći zaposlenika, a ne prema doprinosu uspješnosti Društva (točka 3.2.5.).
- Odbor za imenovanja i naknade nije sastavljen većinom od nezavisnih članova Nadzornog odbora. Jedan od tri člana Odbora za naknade i imenovanja je nezavisni član Nadzornog odbora (točka 3.2.11.1. i 3.2.11.2.).
- Odbor za reviziju nije sastavljen većinom od nezavisnih članova Nadzornog odbora. Jedan od tri člana Odbora za reviziju je nezavisni član Nadzornog odbora (točka 3.2.11.3.).
- Nadzorni odbor nije izradio ocjenu svog rada u proteklom razdoblju (točka 3.2.15.).
- Strategija nagrađivanja članova Uprave i Nadzornog odbora utemeljena je na Smjernicama Deutsche Telekom-a prilagođenim lokalnim potrebama. Izjava o politici nagrađivanja Uprave i Nadzornog odbora nije sastavljena

zasebno, ali su podaci o primanjima Uprave i Nadzornog odbora objavljeni u okviru godišnjeg izvješća (točka 3.3.3.).

- Iznosi naknada plaćenih nezavisnim revizorima za obavljenu reviziju te za druge pružene usluge su objavljeni u okviru godišnjeg financijskog izvješća (točka 4.1.).

Unutarnji nadzor i upravljanje rizicima

Odbor za reviziju Nadzornog odbora Društva ustanovljen je 2002. godine. Njegove glavne odgovornosti su priprema i nadzor provedbe odluka Nadzornog odbora Društva vezano uz kontroling, podnošenje izvješća i reviziju unutar Društva. Izmjene i dopune opisa odgovornosti Odbora za reviziju usvojene su u studenome 2006. godine, zadnje izmjene i dopune u 2008. godini, i usuglašene sa zakonom Sarbanes Oxley i Zakonom o reviziji Republike Hrvatske. Odbor za reviziju nadgleda provođenje revizija u Društvu (unutarnjih i vanjskih), raspravlja o određenim pitanjima na koje ga upozore revizori ili Rukovodstvo te savjetuje Nadzorni odbor. Odbor za reviziju odgovoran je za osiguravanje objektivnosti i vjerodostojnosti informacija i izvješća koja se podnose Nadzornom odboru.

U svojem djelovanju Odbor za reviziju ovlašten je:

- tražiti potrebne informacije i ostalu dokumentaciju od strane menadžmenta i viših rukovoditelja u Društvu te vanjskih suradnika,
- sudjelovati na sastancima koji se održavaju u Društvu, a koji se odnose na pitanja koja su u djelokrugu aktivnosti i odgovornosti Odbora za reviziju,
- imenovati savjetnike Odbora za reviziju na stalnoj osnovi ili od slučaja do slučaja, ako bude potrebno,
- pribaviti, na trošak društva, vanjske pravne ili druge neovisne stručne savjete o bilo kojem pitanju iz njegova djelokruga, ukoliko je takav savjet potreban radi ispunjenja djelokruga aktivnosti i odgovornosti Odbora za reviziju.

Korporativna unutarnja revizija Društva provodi nezavisnu nadzornu funkciju u ime Uprave Društva i informira menadžere kroz sveobuhvatna izvješća o provedenoj reviziji (nalazima i prijedlozima poboljšanja). Provođenje godišnjeg programa revizije pridonosi minimiziranju rizika i unapređenju efikasnosti poslovanja. U veljači 2006. godine, sa zadnjim izmjenama i dopunama iz veljače 2008. godine, Uprava Društva usvojila je Priručnik za reviziju Korporativne unutarnje revizije Društva.

Korporativna unutarnja revizija financijskog izvješćivanja osigurava vjerodostojnost financijskih izvješća Društva kroz:

- identificiranje rizika i mogućih poboljšanja,
- provođenje revizije u područjima rizika,
- nadzor implementacije revizijskih mjera, i eventualnu eskalaciju problema,
- pružanje podrške u TOP projektima na način koji nije suprotan načelima objektivnosti i neovisnosti,
- provođenje ad hoc revizija po zahtjevima menadžmenta.

Značajni imatelji dionica u Društvu

Većinski vlasnik Društva je Deutsche Telekom koji u svom vlasništvu ima 51 posto dionica. U vlasništvu Republike Hrvatske je 3,5 posto dionica. Fond hrvatskih branitelja iz domovinskog rata posjeduje 7,0 posto dionica, dok je 38,5 posto dionica u vlasništvu građana Republike Hrvatske te domaćih i stranih institucionalnih ulagatelja. Predsjednik Uprave HT – Hrvatskih telekomunikacija d.d. g. Ivica Mudrinić posjeduje ukupno 4.569 dionica, g. Jürgen P. Czapan, član Uprave HT – Hrvatskih telekomunikacija d.d. posjeduje ukupno 185 dionica, gđa. Branka Skaramuča, članica Uprave HT – Hrvatskih telekomunikacija d.d. posjeduje ukupno 200 dionica, gđa. Irena Jolić Šimović, članica Uprave HT – Hrvatskih telekomunikacija d.d. posjeduje ukupno 45 dionica, g. Josip Pupiće, član Nadzornog odbora HT – Hrvatskih telekomunikacija d.d. posjeduje ukupno 1.069 dionica i dr.sc. Ivica Mišetiće, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora posjeduje ukupno 63 dionice.

Imenovanje i djelovanje članova Uprave i izmjena Statuta

Članove Uprave i njezinog predsjednika imenuje i opoziva Nadzorni odbor. Njihov mandat traje najviše do pet godina nakon čega mogu biti iznova imenovani. Sukladno Statutu Društva, Uprava se sastoji od pet do sedam članova. Tijekom 2009. godine Uprava se sastojala od šest članova: predsjednik Uprave i glavni direktor, član Uprave i glavni operativni direktor za nepokretnu mrežu i broadband (COO T-Com), član Uprave i glavni direktor za tehniku i informacijske tehnologije Grupe (CTO/CIO Grupe), član Uprave i glavni direktor za ljudske resurse (CHRO), član Uprave i glavni operativni direktor za pokretne komunikacije (COO T-Mobile) i član Uprave i glavni direktor za financije (CFO). Član

Uprave i glavni operativni direktor za pokretne komunikacije (COO T-Mobile) je podnio ostavku na svoj položaj s učinkom od 30. rujna 2009. godine. 31. prosinca 2009. godine je izvršen upis pripajanja društva T-Mobile Hrvatska d.o.o. društvu HT – Hrvatske telekomunikacije d.d. u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu čime je društvo T-Mobile Hrvatska d.o.o. prestalo postojati. Društvo preuzimatelj HT d.d. postalo je sveopći pravni slijednik pripojenog društva te je time stupilo u sve pravne odnose pripojenog društva. Nadzorni odbor je utvrdio podjelu nadležnosti između članova Uprave u sklopu reorganizacije kompanije i osnivanja poslovnih jedinica za privatne i poslovne korisnike. Sukladno tome, od 1 siječnja 2010. godine, Uprava se sastoji od slijedećih članova: Predsjednik Uprave i glavni direktor; Član Uprave i glavni direktor za financije (CFO); Član Uprave i glavni operativni direktor za privatne korisnike (COO Residential); Član Uprave i glavni operativni direktor za poslovne korisnike (COO Business); Član Uprave i glavni direktor za tehniku i informacijske tehnologije (CTO/CIO) i Član Uprave i glavni direktor za ljudske resurse (CHRO). Za predlaganje Glavnoj skupštini izmjena Statuta, Upravi je potrebna prethodna suglasnost Nadzornog odbora.

Ovlasti članova Uprave

Prema Zakonu o trgovačkim društvima i Statutu Društva Uprava vodi poslove na vlastitu odgovornost, pri tome je dužna i ovlaštena poduzimati sve radnje i donositi odluke koje smatra potrebnim za uspješno vođenje poslova društva s time da je za određena pitanja i odluke potrebna suglasnost Nadzornog odbora. Statutom je uređeno da Društvo mogu zastupati bilo koja dva člana Uprave.

Sastav i djelovanje Nadzornog odbora

Sukladno odredbama Statuta Društva, Nadzorni odbor sastoji se od devet članova. Osam članova izabire Glavna skupština, a jednoga zaposlenici Društva. Nadzorni odbor odgovoran je za imenovanje i opoziv članova Uprave te za nadzor nad vođenjem poslova Društva. Za pojedine velike transakcije, dugoročno zaduživanje ili važna imenovanja potrebna je suglasnost Nadzornog odbora. Nadzorni odbor je ustrojio Odbor za naknade i imenovanja i Odbor za reviziju.

2. PREGLED POSLOVANJA U 2009. GODINI

2.1. Pregled hrvatskog telekomunikacijskog tržišta

Dobri rezultati usprkos problemima u gospodarstvu

T-HT Grupa je uspješno održala svoj vodeći položaj na hrvatskome tržištu telekomunikacija usprkos rastućoj konkurenciji i ozbiljnom usporavanju hrvatskoga gospodarstva.

Poslovanje T-HT-a u 2009. godini obilježili su sljedeći ključni događaji:

- U veljači 2009. T-HT Grupa je objavila financijske rezultate za godinu završenu 31.12.2008. i potvrdila svoj vodeći položaj na posve liberaliziranom tržištu čija vrijednost iznosi otprilike 15 milijardi kuna.
- Regulator je u veljači donio odluku o novim naknadama za usluge međusobnog povezivanja u pokretnim i nepokretnim mrežama koja je stupila na snagu od ožujka, sa smanjenjem cijena do 20%.
- Iskon, ovisno društvo u potpunom vlasništvu T-HT-a, uveo je u travnju 2009. godine svoju vlastitu IPTV uslugu s triple play-ponudom (telefon, internet i TV), čime je naglasio T-HT-ovu stratešku usmjerenost na širokopojasne usluge i usluge povezane sa širokopojasnom tehnologijom.
- U svibnju 2009. godine T-HT Grupa je premašila brojku od 500.000 korisnika ADSL broadbanda.
- Od 31.07.2009. dugo očekivani novi iPhone 3GS dostupan je u T-Centrima.
- 1. kolovoza 2009. uveden je novi porez na osobni dohodak, kao i trošarina od 6% na prihode od usluga pokretne telefonije, u okviru Vladinih mjera za suzbijanje recesije.
- Na temelju službene objave hrvatskog Državnog zavoda za statistiku u rujnu 2009. godine, izdaci za konačnu potrošnju kućanstava, koji čine najveći dio BDP-a, smanjeni su za 9,4% u drugom kvartalu 2009. godine u usporedbi s istim kvartalom u 2008.
- T-Mobile i HT potpisali su 29.10.2009. Ugovor o pripajanju na temelju kojeg je početkom 2010. došlo do spajanja ova dva pravna subjekta u jednu kompaniju, tako da je HT d.d. ostao jedina pravna osoba. Nakon ove reorganizacije koja je stupila na snagu 1. siječnja 2010. Grupa je organizirana u Poslovnu jedinicu za privatne korisnike i Poslovnu jedinicu za poslovne korisnike.
- U studenome 2009. godine T-HT je ušao na tržište malih i srednjih poduzeća kako bi im pružio informacijske i komunikacijske tehnologije kao što je T-HT-ova usluga 'Informatička oprema'.
- U studenome 2009. godine registriran je 200.000-ti korisnik usluge MAXtv.

Tržišni trendovi

Najvažniji tržišni trendovi iz 2008. godine obilježili su i 2009. godinu: snažan porast širokopojasnih usluga i IPTV-a, rastuća potražnja za internetskim sadržajima, nastavak opadanja nepokretne telefonije u skladu sa svjetskih trendovima, približavanje penetracije mobilnih usluga zasićenju i rastuća potražnja za mobilnim podatkovnim uslugama, što je potaknuto pametnim telefonima i mobilnim broadbandom.

Makroekonomsko okružje - Hrvatsko gospodarstvo ozbiljno pogođeno globalnim ekonomskim usporavanjem

Prema podacima hrvatskog Ministarstva financija, BDP je u 2009. pao za 5,0%, što predstavlja jedan od najvećih padova u zadnjih deset godina. Nezaposlenost je tijekom 2009. godine porasla na 14,7% u rujnu 2009., u usporedbi s 12,7% u rujnu 2008. Inflacija je ostala stabilna s procijenjenom godišnjom stopom inflacije od 3,0%.

Tržište nepokretne telefonije - T-HT je zadržao vodeću poziciju usprkos očekivanom smanjenju tržišta

Nepokretna telefonija ostala je konkurentna u Hrvatskoj s devet aktivnih operatera u 2009. godini, što je isti broj kao i u 2008. T-HT je zadržao vodeći položaj s tržišnim udjelom od oko 84%. Ovaj uspjeh temelji se na stalnoj usmjerenosti Grupe na visoku kvalitetu usluga i poboljšani marketing s ponudama koje su prilagođene potrebama pojedinih segmenata korisnika. U cilju potpore ovim nastojanjima, T-HT je ojačao svoje prodajne kanale integracijom prodajnih organizacija T-Coma i T-Mobilea u 2009. godini.

Prema podacima hrvatskog Državnog zavoda za statistiku broj minuta korištenja u nepokretnoj telefoniji smanjio se za 7,6% u prvih devet mjeseci 2009. godine, što odgovara opadanju nepokretne telefonije na drugim europskim tržištima. Kod penetracije u nepokretnoj telefoniji nije bilo znatnih promjena, a ista je prema podacima Državne regulatorne agencije dosegla 42% stanovništva.

Pokretne telekomunikacije - T-Mobile je zadržao vodeću poziciju na zasićenom tržištu uz rastuću potražnju za mobilnim internetom

T-Mobile je zadržao vodeću poziciju na zasićenom tržištu. Procijenjena penetracija pokretne telefonije iznosi 137,7% na tržištu na kojem od 2005. djeluju tri operatera. Ukupan broj minuta korištenja na hrvatskome tržištu pokretne telefonije povećao se za 6% u prvih devet mjeseci 2009. Značajno obilježje 2009. godine bilo je rastuća potreba za mobilnim internetom. Sva tri operatera promicala su svoje ponude mobilnog broadbanda, što je potaknulo korisnike na veće korištenje podatkovnih usluga.

Internet - T-HT dominira na rastućem tržištu širokopojsnih usluga; MAXtv kao jedno od najuspješnijih uvođenja IPTV-a u Europi

T-HT Grupa, daleko najveći pružatelj širokopojsnih usluga u Hrvatskoj, nastavlja s postupnim uvođenjem ponude visokih brzina MAXadsl-a, proširujući je premium uslugama kao što je MAXtv - IPTV usluga Grupe. Krajem 2009. godine Grupa je imala 554.995 ADSL pretplatnika, dok je u 2008. imala 472.654 preplatnika, što predstavlja tržišni udjel od 86%. Unatoč velikom porastu broja pretplatnika, na tržištu širokopojsnih usluga u Hrvatskoj T-HT i dalje ima znatne mogućnosti za rast jer je tek 35% hrvatskih kućanstava priključeno na širokopojsnu mrežu u odnosu na prosječnih 55% u Zapadnoj Europi. Do kraja 2009. godine MAXtv je imao 235.980 korisnika, što predstavlja 43% T-HT-ove ukupne baze korisnika ADSL-a. MAXtv je nakon uvođenja u 2006. godini postao jedna od najuspješnijih usluga IPTV-a u Europi. Sada ima 120 programa koji nude hrvatske i međunarodne filmove i TV, s premium uslugama koje uključuju video na zahtjev, web i SMS snimalicu i čitanje poruka iz pretinca ulazne pošte.

Podatkovne usluge - Tržište nastavlja migraciju na usluge putem internetskog protokola; kvaliteta usluga osigurava vodeću poziciju T-HT-a

T-HT je zadržao vodeći položaj na tržištu koje se prebacuje s tradicionalnih neupravljanih podatkovnih usluga na jeftinije usluge putem internetskog protokola. Podatkovno tržište je relativno malo i čini manje od 2% ukupnih prihoda od telekomunikacija u Hrvatskoj, ali predstavlja važnu uslugu za poslovne korisnike. Glavni konkurenti Grupe u području podatkovnih usluga i dalje rade na razvoju vlastitih mreža fokusirajući se na poslovne korisnike i tijela javne uprave.

Veleprodaja - Domaća i međunarodna konkurencija: T-HT je najveći operator s najrasprostranjenijom mrežom

T-HT Grupa je uspostavila međusobno povezivanje sa svim operatorima pokretne i nepokretne mreže u Hrvatskoj. Na hrvatskom tržištu su dostupne usluge izdvojene lokalne petlje (ULL) i bitstream-ponude, čime je konkurentima omogućeno da korisnicima ponude svoje vlastite proizvode širokopojsnog pristupa internetu, čak i ako ne upravljaju lokalnom petljom. Promatrajući ukupne prihode na tržištu, sveukupno hrvatsko veleprodajno tržište u 2009. ostalo je stabilno. S nastavkom liberalizacije tržišta broj korisnika izdvojene lokalne petlje porastao je s 87.072 u 2008. na 123.054 u 2009.

2.2. Regulatorno okruženje

Novi Zakon o elektroničkim komunikacijama koji je zamijenio prijašnji Zakon o telekomunikacijama na snazi je od 1. srpnja 2008. Ovim novim hrvatskim regulatornim sustavom prenesen je novi Regulatorni okvir EU-a iz 2002. godine na hrvatsko tržište elektroničkih komunikacija.

Sukladno novom Zakonu o elektroničkim komunikacijama, nacionalno regulatorno tijelo – Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije („Agencija“) – ima ovlasti za donošenje podzakonskih propisa. Stoga njezine ovlasti uključuju aspekte elektroničkih komunikacija kao što su: pitanja kabelske kanalizacije i infrastrukture, naknade za pravo puta, uvjeti pružanja usluge, osnovne usluge te sprečavanje prijevargnog postupanja i zlouporabe.

U 2009. stupilo je na snagu nekoliko novih pravilnika. Sa stajališta Grupe neki od najvažnijih su: Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama, Pravilnik o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, Pravilnik o potvrdi i naknadi za pravo puta, Pravilnik o plaćanju naknada za pravo uporabe adresa, brojeva i radiofrekvencijskog spektra, Pravilnik o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a, Pravilnik o dodjeli adresa i brojeva, Pravilnik o prenosivosti broja, Pravilnik o standardnim ponudama.

U veljači 2009. Društvo, T-Mobile i Iskon predali su prethodne obavijesti Agenciji u skladu s propisanim prijelazom na režim općeg ovlaštenja. Ugovori o koncesiji T-Mobilea zaključeni na temelju propisa koji su prethodno bili na snazi u telekomunikacijskom sektoru kao i druge obavijesti i dozvole za pružanje telekomunikacijskih usluga dodijeljenih Društvu, T-Mobileu i Iskonus prestali su važiti s danom izdavanja potvrde Agencije o primitku prethodnih obavijesti.

Društvo od 2002. godine ima status operatora sa značajnom tržišnom snagom (ZTS) na tržištu javnih govornih usluga u nepokretnoj mreži, tržištu iznajmljenih elektroničkih komunikacijskih vodova, tržištu međusobnog povezivanja i tržištu usluga prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata, slika i drugih usluga u nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži. U 2007. godini utvrđeno je da ovisno društvo Iskon ima s Društvom značajnu tržišnu snagu na tržištu javnih govornih usluga u nepokretnoj mreži i na tržištu prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata, slika i drugih usluga u nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži. T-Mobile je 2004. proglašen operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu međusobnog povezivanja i tržištu javnih govornih usluga u pokretnim telekomunikacijskim mrežama. Agencija je u prosincu 2007. objavila popis operatora sa ZTS-om kojim je potvrdila položaj operatora sa ZTS-om na navedenim tržištima za Društvo, T-Mobile i Iskon. Ovaj status operatora sa značajnom tržišnom snagom temeljio se na starom regulatornom okviru koji je bio na snazi do srpnja 2008.

Kao posljedica novog Zakona o elektroničkim komunikacijama uveden je novi regulatorni okvir u kojemu je moguće odrediti regulatorne mjere tek nakon definiranja mjerodavnih tržišta i njihove analize kojom se utvrđuje postojanje tržišnog neuspjeha (odnosno postojanje operatora sa značajnijom tržišnom snagom). U skladu s ovim novim regulatornim okvirom i uzimajući u obzir najnovije preporuke EU-a, Agencija je provela novi krug analiza tržišta u periodu od kraja 2008. do sredine 2009. Procedure analize tržišta završene su u srpnju 2009. odlukama Agencije o statusu operatora sa značajnom tržišnom snagom te određivanjem ili uklanjanjem regulatornih obveza za sljedeća tržišta:

1. započinjanje poziva u javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji
2. završetak poziva u pojedinačnoj javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji
3. veleprodajni (fizički) pristup infrastrukturi mreže (uključujući zajednički i potpuno izdvojeni pristup) na fiksnoj lokaciji
4. veleprodajni širokopoljasni pristup
5. završetak poziva u pojedinačnoj javnoj pokretnoj mreži
6. usluga javne telefonije u pokretnim mrežama
7. pristup i započinjanje poziva u pokretnim mrežama
8. prijenos poziva u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži
9. završetak SMS-a

Odlukama iz srpnja 2009. godine Agencija je proglasila Društvo operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištima pod gore navedenim točkama 1., 2., 3. i 4., Iskon je proglašen operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu pod točkom 2., dok je T-Mobile proglašen operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu pod gore navedenom točkom 5. Što se tiče tržišta pod točkama 6. – 9., Agencija je zaključila da ona više ne podliježu prethodnoj regulaciji te je, sukladno tomu, poništila sve postojeće obveze određene Društvu i T-Mobileu na tim tržištima.

Na tržištima na kojima su Društvo, T-Mobile ili Iskon proglašeni operatorima sa značajnom tržišnom snagom, regulatorne mjere koje su bile na snazi prije analize tržišta više se ne primjenjuju.

Agencija je svojim odlukama iz srpnja 2009. godine odredila sljedeće mjere:

I. Pristup mreži i korištenje posebne mrežne opreme

II. Nediskriminacija

III. Transparentnost

IV. Kontrola cijena i troškovno računovodstvo

V. Računovodstveno razdvajanje (odnosi se samo na Društvo; projekt troškovnog računovodstva koji je započet krajem 2008. je u tijeku)

Nadalje, odlukama iz srpnja 2009. godine Agencija je smanjila sljedeće veleprodajne cijene Društva i T-Mobilea:

- cijena zajedničke izdvojene lokalne petlje smanjena je na 21,46 kuna s učinkom od 1. listopada 2009. godine,
- naknada za započinjanje poziva u regionalnom prometu u nepokretnoj mreži smanjena je na 6,8 lp/min (50% izvan vremena vršnog opterećenja) s učinkom od 1. siječnja 2010. godine,
- naknada za završetak poziva u regionalnom prometu u nepokretnoj mreži smanjena je na 6,7 lp/min (50% izvan vremena vršnog opterećenja) s učinkom od 1. siječnja 2010. godine,
- ukida se naknada za uspostavljanje međusobnog povezivanja u nepokretnoj mreži u iznosu od 1,5 lp/min s učinkom od 1. siječnja 2010. godine,
- naknada za završetak poziva u pokretnoj mreži smanjena je na paušalni iznos od 0,56 kuna s učinkom od 1. siječnja 2010. godine.

Postojeći status operatora sa značajnom tržišnom snagom koji Društvo ima na tržištu zakupljenih elektroničkih komunikacijskih vodova te zajednički status operatora sa značajnom tržišnom snagom koji Društvo i Iskon imaju na tržištima javnih govornih usluga i prijenosa podataka, a koje je odredila Agencija 2007. godine, ostaju na snazi. U skladu s postojećim regulatornim mjerama na tim tržištima, maloprodajne cijene govornih usluga u nepokretnoj mreži i zakupljenih vodova podliježu troškovnoj usmjerenosti i prethodnom odobrenju Agencije, dok ostale maloprodajne cijene podliježu naknadnom pregledu. K tomu, cijene univerzalnih usluga moraju biti pristupačne. Ostale cijene u biti nisu regulirane.

Dana 31. kolovoza 2009. godine Agencija je donijela odluku o izdavanju nove tehnološki neutralne dozvole T-Mobileu za uporabu radiofrekvencijskog spektra za frekvencije koje T-Mobile već koristi u frekvencijskim područjima 900 MHz i 1800 MHz na razdoblje do listopada 2024. godine. Ova nova dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra zamijenila je tehnološki definiranu GSM dozvolu za uporabu radiofrekvencijskog spektra koja je istekla 16. rujna 2009. godine.

U lipnju 2009., Hrvatski sabor usvojio je novi hrvatski Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja koji stupa na snagu 1. listopada 2010.

U drugom tromjesečju 2009. operatori Metronet telekomunikacije d.d i Amis Telekom d.o.o. pokrenuli su sudski postupak protiv Društva zahtijevajući odštetu za navodno kašnjenje u pružanju kolokacijskih usluga te za poništenje Ugovora o najmu i korištenju DTK. Spor se vodi na hrvatskom Trgovačkom sudu.

Novi Zakon o naknadi za pružanje usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama stupio je na snagu 1. kolovoza 2009. godine. Temeljem navedenog Zakona T-Mobile je dužan plaćati mjesečnu naknadu u državni proračun u iznosu od 6% prihoda ostvarenih u prethodnom mjesecu od pružanja javno dostupnih telefonskih usluga, usluga s dodanom vrijednošću, usluga roaminga, usluga slanja SMS-a te usluga prijenosa slika, govora i zvuka (MMS).

2.3. Strategija Grupe

Misija T-HT Grupe: **Komunikacija, informacija i zabava – uvijek i svugdje**

Komunikacija je osnovna ljudska potreba, a informacijske i komunikacijske tehnologije nude bezbroj mogućnosti za druženje, komunikaciju i održavanje kontakata.

Naši životi postaju sve više umreženi, komuniciramo sa sve više ljudi na izuzetno individualne načine, putem virtualnih foruma i međunarodnih platformi. Silne količine fotografija i filmski isječci učitavaju se na internet i pregledavaju svaki dan, dok virtualne zajednice kao što su Facebook i Twitter svaki mjesec privlače milijune novih članova. Ove aplikacije se sve više prilagođavaju potrebama korisnika i mogu se koristiti u svakom trenutku putem raznih ulaznih uređaja.

Provjeravanje e-pošte i korištenje interneta sastavni su dio naše svakodnevice. Internet je stubokom promijenio način na koji provodimo slobodno vrijeme i način na koji poslujemo. Pristup internetu od kuće, u uredu i na mobitelu uzimamo kao nešto što se razumije samo po sebi, te stalno zahtijevamo brži pristup i veću kvalitetu usluge.

Vizija T-HT Grupe: **T-HT – Lider u osobnom i poslovnom povezivanju**

Mogućnosti su beskrajne. Tehnologija radi za nas – tu je da nam pojednostavi život, ubrza rješavanje problema, ostavi nam više slobodnog vremena i učini život puno zabavnijim. Poslovne zadatke možemo obaviti na putu za aerodrom, pogledati novu epizodu omiljene serije na zaslonu našeg mobitela i biti u kontaktu s članovima obitelji, prijateljima i kolegama, koristeći mobilne usluge i usluge temeljene na internetu kako bismo podijelili svoje doživljaje, ideje i misli.

Strateški prioriteti

Davatelji telekomunikacijskih usluga svjedoci su prebacivanja vrijednosti s tradicionalnih usluga kao što su govorni pozivi na novije usluge poput sadržaja i ICT-a. Stoga naš strateški fokus ostaje na razvoju širokopojsnih usluga i usluga s dodanom vrijednošću, uz naše osnovne telekomunikacijske ponude.

Strategija Grupe temelji se na četiri strateška prioriteta:

- I. Rast ukupnih prihoda**
- II. Zadržavanje korisnika**
- III. Kvaliteta i učinkovitost**
- IV. Uslužnost i kompanijska kultura**

I. Rast ukupnih prihoda

Nastavak snažnog rasta broadband i MAXtv-a

Za T-HT kao vodeću kompaniju mogućnosti za rast su ograničene na tradicionalnim tržištima pokretne i nepokretne telefonije. Grupa se stoga okreće prema rastu širokopojsnih usluga i proizvoda kao što je IPTV i drugi sadržaji. Potaknuta uspjehom MAXtv-a i tportala, Grupa ima za cilj ojačati svoju poziciju u medijima kroz stalni razvoj inovativnih proizvoda i usluga.

Informacijske i komunikacijske tehnologije

Informacijske i komunikacijske tehnologije (ICT) predstavljaju prirodno proširenje postojećeg telekomunikacijskog poslovanja Grupe. U drugom kvartalu 2009. Grupa je uvela nova poslovna rješenja za velika poduzeća. Nakon toga je u studenome 2009. uvedena usluga 'Informatička oprema', namijenjena malim i srednje velikim poduzećima. Grupa planira tijekom narednih godina proširiti svoje ponude ICT-a.

II. Zadržavanje korisnika

Zaštita i jačanje temeljnog poslovanja

Grupa je usredotočena na zaštitu i jačanje baze pretplatnika paketima koji su prilagođeni korisnicima i tarifama za poslovne i privatne korisnike, konkurentnim cijenama, uslugama vrhunske kvalitete, atraktivnim paketima ponuda i inovativnim ponudama kao što je MAXtv.

III. Kvaliteta i učinkovitost

Ulaganje u nepokretnu mrežu

Stalno povećanje zadovoljstva korisnika i održavanje visoke kvalitete usluga iziskuju znatna ulaganja u našu nepokretnu mrežu – ključnu pretpostavku za sve T-HT-ove usluge. Ulažemo u nove jezgrene mreže koje su cijele bazirane na IP protokolu (all-IP core) i optičke pristupne mreže kako bismo omogućili sve buduće širokopojasne usluge, koje zahtijevaju velik kapacitet, kao što je MAXtv, bogat sadržaj i mobilni internet.

Upravljanje troškovima i zadržavanje profitne marže na razini najboljih u klasi

Grupa stalno poboljšava kvalitetu i učinkovitost poslovanja redizajnom procesa, analizom i usporedbom strukture troškova uz istodobno ispitivanje potrebe za kapitalnim ulaganjima kao podrškom budućim prilikama za rast. Svrha tih inicijativa jest da zajednički optimiziraju operativne troškove Grupe i zaštite marže u sve konkurentnijem okružju.

IV. Uslužnost i kompanijska kultura

Razvijanje kulture pružanja vrhunske usluge

Cilj Grupe je da je korisnici percipiraju kao organizaciju koja stalno zadržava standard izvrsne korisničke usluge. Stoga stalno radimo na novim i inovativnim uslugama koje su prilagođene posebnim potrebama različitih segmenata korisnika, povećavajući kvalitetu naših usluga i jednostavnost njihova korištenja.

Najbolji zaposlenici

Na tržištu suočenom s dinamičnim tehnološkim promjenama i stalnim tržišnim izazovima, razvoj kvalificiranih zaposlenika usmjerenih na uslugu, upoznatih s potrebama korisnika i novim tehnologijama igra ključnu ulogu u izgradnji odnosa s korisnicima i poticanju njihova zadržavanja. Svjesna činjenice da znanje brzo zastarijeva i da su uslužno usmjereni zaposlenici osnova kompanije, Grupa ulaže u izobrazbu i obuku svojih zaposlenika kako bi održala visok standard usluge. Na taj način možemo privući i zadržati najbolje ljude koji nam pomažu razviti poslovanje.

Poboljšanje korisničkih procesa, usklađivanje organizacije sa strategijom

Grupa stalno poboljšava i pojednostavljuje ključne aspekte korisničke usluge i upravljanja odnosom s korisnicima. U skladu s time, reorganizirali smo poslovanje HT-a d.d. kako bismo se usredotočili na različite potrebe privatnih i poslovnih korisnika. Reorganizacija je stupila na snagu 1. siječnja 2010. i zamijenila dotadašnju strukturu Grupe koja se temeljila na poslovnoj jedinici nepokretne i poslovnoj jedinici pokretne telefonije, T-Com i T-Mobile.

2.4. Organizacija Grupe

Korporacijska struktura

T-HT Grupa je u 2009. napravila važan korak i reorganizirala svoje poslovanje sukladno korisničkoj segmentaciji. Nekadašnju poslovnu jedinicu za nepokretnu telefoniju (T-Com) i poslovnu jedinicu za pokretnu telefoniju (T-Mobile) zamijenila je 1. siječnja 2010. nova struktura temeljena na jedinici za privatne i jedinici za poslovne korisnike. Proces reorganizacije započeo je u srpnju 2009. s redefiniranjem prodajnih timova i završen je pripajanjem T-Mobilea društvu HT d.d. krajem godine.

Nova organizacija razvijena je u svrhu usklađivanja organizacijske strukture temeljene na Poslovnoj jedinici za privatne korisnike i Poslovnoj jedinici za poslovne korisnike s integriranom mrežom i IT funkcijama, te središnjim funkcijama podrške i upravljanja, pri čemu je glavni cilj omogućiti potpunu usmjerenost na korisnike i maksimalnu učinkovitost.

Organizacijska struktura

Grupa

Na čelu Grupe je Uprava zadužena za vođenje poslovanja i odgovorna Nadzornom odboru za sve poslovne rezultate i učinak Grupe. Nadzorni odbor nadzire upravljanje poslovima Grupe i odgovara dioničarima za zakonitost poslovanja Grupe.

Nova organizacija Grupe temelji se na funkcijama podrške i upravljanja (predsjednik Uprave i glavni direktor (CEO), član Uprave i glavni direktor za financije (CFO) i član Uprave i glavni direktor za ljudske resurse (CHRO)), tehničkim funkcijama (član Uprave i glavni direktor za tehniku i informacijske tehnologije (CTO/CIO)), Poslovnoj jedinici za poslovne korisnike i Poslovnoj jedinici za privatne korisnike i manjim ovisnim društvima.

Poslovna jedinica za poslovne korisnike

Na čelu Poslovne jedinice za poslovne korisnike nalazi se član Uprave i glavni operativni direktor za poslovne korisnike (COO Business), a uključuje marketing, prodaju i službu za korisnike za poslovne korisnike, ICT poslovna rješenja i veleprodaju.

Poslovna jedinica za privatne korisnike

Na čelu Poslovne jedinice za privatne korisnike nalazi se član Uprave i glavni operativni direktor za privatne korisnike (COO Residential), odgovoran za marketing, prodaju i službu za privatne korisnike.

2.5. T-Com

Pregled

Hrvatsko tržište nepokretnih komunikacija nastavilo se razvijati tijekom 2009. godine koja je obilježena sljedećim:

- Svi su se konkurenti nadmetali na tržištu pogođenom recesijom
- T-Com je potvrdio čvrsti vodeći položaj u svim segmentima
- ADSL T-Coma zadržao je vladajući položaj na brzo rastućem tržištu širokopojsnih usluga i dosegno je broj od 554.995 priključaka te ostao najpopularniji odabir među korisnicima interneta u Hrvatskoj
- MAXtv je dosegno broj od 235.980 korisnika kao rezultat jakih marketinških nastojanja
- Podatkovne usluge T-Coma – nastavlja se prijelaz na nove usluge, došlo je do zapaženog rasta prihoda od Metro Etherneta
- Veleprodaja T-Coma – usprkos domaćoj i međunarodnoj konkurenciji T-Com je ostao vodeći igrač sa širokom mrežnom pokrivenošću
- T-Com je nastavio s ponudom paketa Net Phone

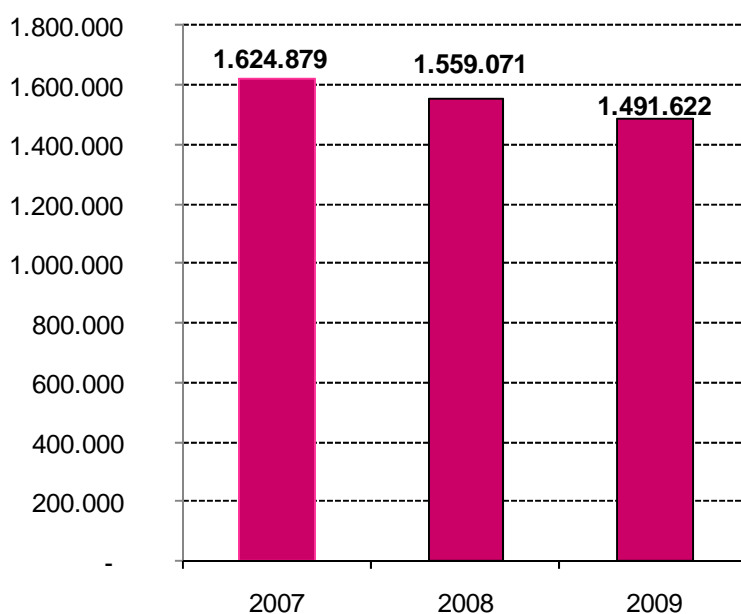
Ukupni prihodi T-Coma smanjili su se za 2,8% na 5.044 milijuna kuna u 2009. godini (2008.: 5.191 milijuna kuna). Do smanjenja prihoda T-Coma u prvom je redu došlo zbog smanjenja baze korisnika i prometa nepokretne mreže, a glavni uzrok tomu je zamjena nepokretne telefonije pokretnom. Smanjenje je djelomično neutralizirano porastom prihoda od internetskih usluga, osobito ADSL-a i IPTV-a.

Glavna postignuća u 2009. godini

Nepokretna telefonija

T-Com je zadržao vodeći položaj na tržištu s 1,49 milijuna priključaka u nepokretnoj mreži na kraju 2009. godine, što je za 4,3% manje nego na kraju 2008. godine. Broj pristupnih linija koje pruža T-Com smanjio se kao rezultat globalnoga tržišnog trenda i porasta konkurencije na tržištu nepokretne telefonije, uključujući izravan pristup novo izgrađenoj infrastrukturi i izdvojenoj lokalnoj petlji (ULL) konkurenata.

T-Com ukupan broj linija



Na dan 31. prosinca 2009. godine 93,2% priključaka činili su POTS i FGSM priključci, 6,2% ISDN priključci, a 0,5% telefonske govornice. Do preseljenja s ISDN-a na POTS priključke došlo je uglavnom zbog ADSL-a.

Krajem 2009. godine promet govornih usluga u nepokretnoj mreži u maloprodaji T-Coma iznosio je 3.464 milijuna minuta, što je 8,8% manje nego u istom razdoblju prethodne godine. Ponuda i usluge T-Coma ostali su atraktivni usprkos snažnim napadima konkurencije na cijene.

ARPA se smanjila za 7,9% u odnosu na isto razdoblje prošle godine. Smanjenje se u prvom redu može pripisati zamjeni nepokretne telefonije pokretnom te povećanoj uporabi VoIP-a.

Kako bi potaknuo porast prometa, T-Com je uveo nove paušalne tarife Non Stop i Slobodno Vrijeme Plus. Obje tarife nude 60 minuta besplatnih poziva (Slobodno Vrijeme Plus samo u vrijeme izvan vršnog opterećenja) uz naknadu za uspostavu poziva. Budući da je do najvećeg smanjenja došlo u pozivima prema pokretnim mrežama, pokrenuto je nekoliko inicijativa u cilju povećanja broja minuta poziva iz nepokretne mreže prema pokretnoj.

K tomu, T-Com je nastavio s preseljenjem korisnika s Halo tarifa na Super pakete (promidžba Super 60, Super 150 i Business Super 500) kako bi povećao vrijednost računa u nepokretnoj mreži, potaknuo korisnike na korištenje budućih paušalnih modela i poboljšao zadovoljstva korisnika te time istovremeno unaprijedio prihode T-Coma i smanjio odljev korisnika.

U okviru obveze pružanja telekomunikacijskih usluga svim članovima hrvatskog društva T-Com nudi Super 30, povoljan paket za one koji primaju socijalnu pomoć, uz mjesečnu pretplatu od 30 kuna (bez PDV-a).

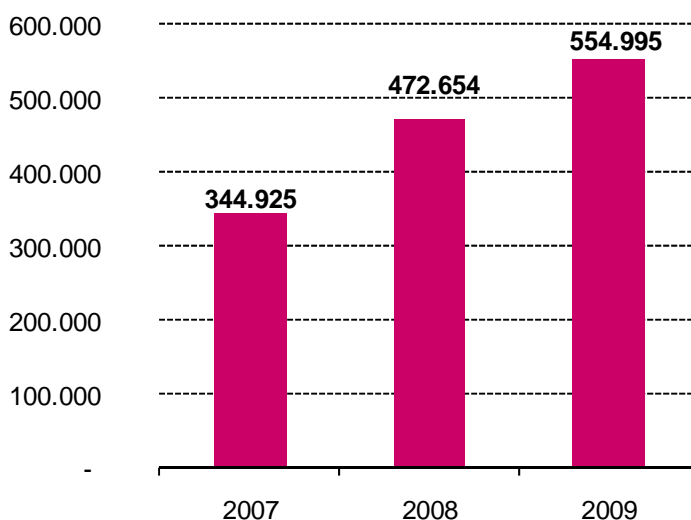
Internetske usluge

Internetske usluge pružaju T-Com i Iskon. Internetske usluge koje nudi T-Com uključuju pristup internetu (dial-up i širokopoljasni) i povezani promet, IP VPN, IP Centrex (VoIP), IPTV, usluge sadržaja i multimedijske usluge, uključujući ASP i web hosting.

ADSL: Na kraju 2009. godine bilo je 554.995 ADSL priključaka, što predstavlja povećanje od 17,4% u odnosu na isto razdoblje 2008. godine. Navedeni je porast ostvaren kombinacijom bržeg ADSL-a, atraktivnih cijena i prestanih nastojanja da se obogate multimedijски sadržaji dostupni pretplatnicima.

Povećanje brzine znatno je poboljšalo kvalitetu ADSL usluge T-Coma. Pokrenute su različite akcije kroz koje se nudila oprema kako bi se olakšao proces pridobivanja i zadržavanja korisnika. Nastojanja koja su za cilj imala povećanje korisničke baze i ARPU-a uključivala su i promidžbu planova s paušalnim cijenama. Rezultat je bio povećanje ARPU-a sa 120 kuna u 2008. na 125 kuna na kraju 2009. te povećanje prihoda od 27,7% u odnosu na prethodnu godinu.

T-Com ADSL korisnici



MAXtv: Na dan 31. prosinca 2009. godine T-Com je imao 235.980 korisnika MAXtv-a, što predstavlja povećanje od 74,1% u odnosu na prosinac 2008. godine (135.573 korisnika). Ovaj uspjeh pripisujemo kombinaciji vrhunskih sadržaja, stalnog unaprjeđivanja proizvoda i različitih inicijativa kojima se korisnike potiče na korištenje MAXtv-a.

U okviru paketa s vrhunskim sadržajem nude se ekskluzivni kanali i programi uključujući HBO, HBO Comedy i HBO na zahtjev te, u okviru usluge video na zahtjev, sve veći broj naslova najvećih studija kao što su MGM, Paramount i NBC.

Agresivna marketinška nastojanja usmjerena na pridobivanje korisnika popraćena su snažnim komunikacijskim kampanjama i poduprijetu brojnim inicijativama u okviru kojih se nudi koncept 'isprobaj i kupi', pretplata od 1 kune za određeni broj mjeseci ili uređaj uz ugovornu obvezu. Sve su inicijative pokrenuta kako za standardni tako i za samostalni MAXtv.

Pokrenuta je nova IPTV usluga za hotele. MAXtv za hotele uključuje novo grafičko korisničko sučelje, prijemnike s novim učitavanjem i sadržajem s pravima za hotele.

Snimalica je također nadograđena i ponovno definirana. Nova ponuda za korisnike uključuje Snimalicu 10 i Snimalicu 30, koje korisnicima omogućuju da uz mjesečnu naknadu snime 10 ili 30 minuta sadržaja.

IP telefonija: Zapaženo je poboljšanje u području IP telefonije kao rezultat promidžbenih akcija usmjerenih na korisnike Net Phonea koji se spajaju preko ADSL-a (paketi za male i srednje poduzetnike) i uvođenja instalacije za 1 kunu kao stalne ponude.

IP VPN i Net Pro: Kao vodeći davatelj tehnoloških usluga T-Com proaktivno premješta postojeće korisnike tradicionalnih podatkovnih usluga na IP VPN usluge, što je rezultiralo znatnim povećanjem od 47,3% u odnosu na kraj 2008. godine. Broj korisnika usluge Net Pro povećao se za 12,3% u odnosu na isto razdoblje prethodne godine. Kako bi ostao konkurentan i kako bi uskladio svoju ponudu s ponudom MAXadsl-a za poslovne korisnike, T-Com je prilagodio cijene usluga NetPro i VPN.

Tijekom 2009. godine Iskon se nastavio snažno širiti u svim korisničkim segmentima, što je rezultiralo potpunim ispunjenjem Strateškog plana. Po prihodima, širokopojasne usluge za privatne korisnike povećale su se za više od 68%, širokopojasne usluge za male i srednje poduzetnike za 35%, dok su usluge za poslovne korisnike u području ključnih korisnika i veleprodaje ubilježile povećanje od 14%. Glavni događaj za Iskon ove godine bio je pokretanje IPTV-a u travnju, koji se pokazao kao najveći pokretač prihoda u segmentu privatnih korisnika u preostalom dijelu godine. Nakon IPTV-a Iskon je mogao pokrenuti i prvu potpuno integriranu uslugu triple play (govorne usluge, podatkovne usluge i TV) u Hrvatskoj, koja je privukla pažnju medija i korisnika. Kroz povećanje prihoda i strogu kontrolu troškova EBITDA Iskona poboljšala se za 44,1% u odnosu na prethodnu godinu. Cilj Uprave u budućnosti je stalnim ulaganjem u korisnike i poslovnu učinkovitost poboljšati EBITDA-u i stvoriti vrijednost za dioničare.

Tportal.hr

U 2009. godini Tportal.hr zadržao je položaj jednog od najvećih hrvatskih portala za vijesti sa 700.000 posjetitelja mjesečno prema Gemiusu, nezavisnoj agenciji za istraživanje internetskog prometa.

Tportal.hr je preoblikovan u 2009. godini, a došlo je i do nekih bitnih izmjena u uredništvu. Najvažniji strateški projekti tportala uključuju nekoliko tematskih mikrostranica, kao što je zasebna stranica za predsjedničke izbore koja je kroz vijesti, fotografije i video zapise opširno pokrivala događaje vezane uz izbore. Nekoliko novih kolumnista i blogera iz svijeta poznatih doveli su do unaprjeđenja kvalitete sadržaja i novog pozicioniranja u smislu važnosti.

Usluge kao što su shopping, playtoy, fonoteka, MAXzona, daily i webmail samo su mali dio onoga što tportal nudi, uključujući više od 40 redovnih rubrika. Sadržajima se može pristupiti preko PDA-a, mobilnih uređaja, obavijestima putem SMS-a i T-Mobile WAP portala te na društvenim mrežama kao što su Facebook i Twitter. K tomu, T-Mobileovi korisnici iPhonea mogu uživati u prilagođenom sučelju prilikom pretraživanja tportala.

Podatkovne usluge

U 2009. godini T-Com je bio usredotočen na preseljenje korisnika s tradicionalnih podatkovnih usluga na nove usluge kao što su Metro Ethernet i IP VPN, uz podršku promidžbenih aktivnosti.

Broj linija koje opslužuje T-Com smanjio se za 3,7% u odnosu na prosinac 2008. Iako je T-Com suočen s konkurencijom kako u području Metro Etherneta tako i u području IP VPN-a, vjerujemo da je T-Com, zahvaljujući svojoj mrežnoj pokrivenosti i kvaliteti usluga, u prednosti u odnosu na konkurente.

Maloprodajni kanali

Organizacija prodaje T-Coma obuhvaća tri središnja odjela prodaje: ključne i velike poslovne korisnike, male i srednje poslovne korisnike i privatne korisnike.

Glavna postignuća u organizaciji prodaje u 2009. godini su:

- Jačanje vlastite maloprodajne mreže kroz otvaranje novih T-Centara i preuređenje/premještanje nekih starih T-Centara.
- Jačanje mreže neizravnih partnera kroz dublju tržišnu pokrivenost i usklađivanje portfelja T proizvoda.
- Uvođenje novih prodajnih kanala kako bi bili što bliže korisniku (štandovi u odabranim trgovačkim centrima).
- Uvođenje platomata za plaćanje korisničkih računa u T-Centrima.
- Izvrsna postignuća u području procesa vezanih uz korisnike te približavanja usluga korisnicima.
- Prava politika poslovanja za potrebe različitih korisnika/industrija u segmentu poslovnih korisnika uz usuglašavanje s različitim prodajnim kanalima i savjetodavni pristup.

Veleprodaja

Međunarodno veleprodajno tržište

Čak i uz jaču konkurenciju na domaćem tržištu i povećanu aktivnost stranih operatora, godina 2009. bila je uspješna za T-Com na međunarodnom veleprodajnom tržištu. Ukupni su se prihodi smanjili za 9% zbog jače konkurencije i znatnog pada cijena na međunarodnom tržištu. S druge su se strane ukupni troškovi kupljenih međunarodnih usluga smanjili za 21% u odnosu na 2008.

Fleksibilna politika T-Coma za međusobno spajanje rezultirala je povećanjem broja međusobnog spajanja u međunarodnom govornom i podatkovnom prometu s 47 u 2008. na 60 u 2009. godini. Usprkos zamjeni nepokretne telefonije pokretnom i utjecaju recesije, opseg međunarodnog prometa završenog u nepokretnoj mreži u Hrvatskoj preko veleprodaje T-Coma povećao se za 14% u odnosu na prethodnu godinu kao rezultat povećanih prodajnih aktivnosti i jačanja konkurentskog položaja T-Coma na regionalnom tržištu.

Položaj T-Coma na međunarodnom tržištu popravio se i zahvaljujući uvođenju novih graničnih prijelaza i nadogradnji kapaciteta na mjestima prisutnosti na postojećim graničnim prijelazima.

Smanjenje troškova internetskog prometa prema mreži i daljnje proširenje mreže ojačali su konkurentski položaj T-Coma na međunarodnim tržištima. Godine 2009. T-Com je sa svojom veleprodajom ušao na novo, srpsko IP tržište i dokazao prevlast na susjednim tržištima. Veleprodaja T-Coma je na tržištu Bosne i Hercegovine dosegla udjel u IP tržištu od približno 75%. Ukupan opseg IP usluga prodanih na međunarodnom tržištu bio je više nego trostruko veći u odnosu na 2008.

Domaće veleprodajno tržište

Tijekom 2009. godine došlo je do blagog rasta tržišta međusobnog povezivanja na temelju raznolikosti usluga i opsega njihove uporabe, iako ne istim tempom kao prethodne godine. Strateški fokus operatora na izdvojenu lokalnu petlju još je uvijek bio vidljiv i u 2009. godini, što je rezultiralo povećanjem prijenosa broja i stagnacijom broja aktivnih korisnika predodabira operatora (CPS) u odnosu na prethodnu godinu zbog preseljenja prijašnjih korisnika predodabira operatora na usluge izdvojene lokalne petlje.

Glavne aktivnosti u poslovanju veleprodaje u 2009. godini bile su povezane s aktivacijom novih izdvojenih lokalnih petlji i proširenjem lokalnoga međusobnog povezivanja kroz vlastitu infrastrukturu. Osim kolokacije za potrebe izdvojenih lokalnih petlji (261 lokacije glavnog razdjelnika), operatori su prisutni i na lokacijama 63 lokalne centrale, a 44% međusobnog povezivanja ostvareno je putem vlastite infrastrukture. Broj isporučених izdvojenih lokalnih petlji na kraju

2009. godine povećao se na 123.054, dok je porast baze korisnika izdvojene lokalne petlje također pridonio blagom povećanju broja minuta u nacionalnom završavanju poziva.

Usprkos činjenici da ukupan broj minuta poziva završenih u mreži T-Coma u ovom trenutku izgleda prilično stabilno (u blagom je porastu), postoji trend prebacivanja minuta poziva započetih u pokretnoj mreži s izravnih prometnih ruta i završetka tih poziva putem alternativnih operatora nepokretne mreže. Glavni je pokretač kompenzacija duga između operatora pokretnih mreža i alternativnih operatora nepokretnih mreža te arbitražno određivanje cijena koje je proizišlo iz lokalnoga međusobnog povezivanja uspostavljenog između operatora nepokretnih mreža.

Tržište usluga s dodanom vrijednošću stagniralo je u 2009. godini kao rezultat nepovoljnih regulatornih uvjeta nametnutih T-Comu.

Tržište podatkovnih usluga / kapaciteta ostalo je stabilno tijekom cijele 2009. godine usprkos snažnoj konkurenciji i nižim maržama. Operatori pokretnih mreža ostali su najveći korisnici kapaciteta zahvaljujući porastu širokopojasnih usluga u pokretnoj mreži i povećanoj zamjeni nepokretne telefonije pokretnom.

2.6. T-Mobile

Pregled

Godina 2009. obilježena je sljedećim postignućima na tržištu:

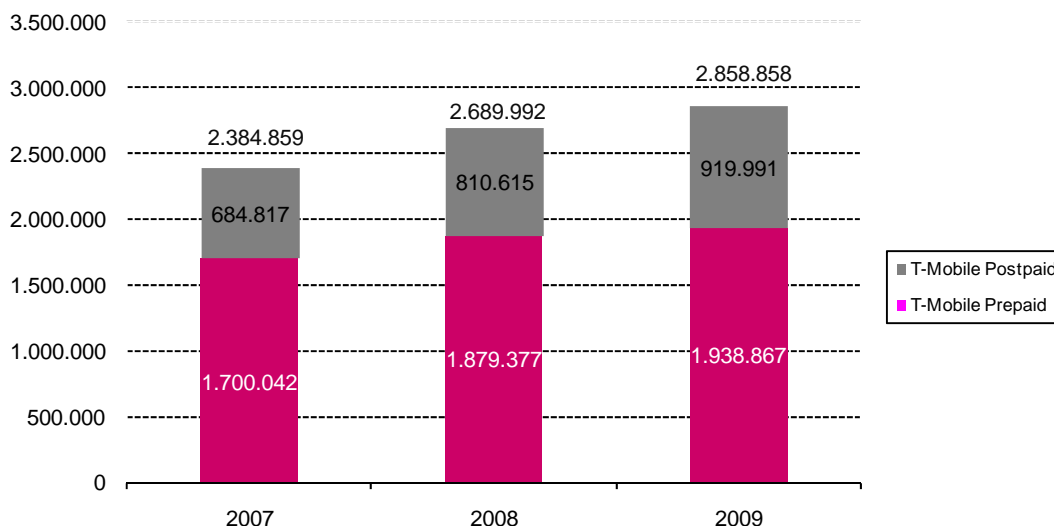
- T-Mobile je potvrdio cjelokupni vodeći položaj na konkurentnom hrvatskom tržištu pokretnih komunikacija s udjelom od 46,7% na SIM tržištu
- Ostvaren je broj od 2.859 tisuća korisnika
- Ponuđen je niz novih proizvoda/usluga (npr. netbookovi, Stick2CARNet) i opcije osmišljene u cilju zadovoljavanja posebnih potreba u segmentu privatnih korisnika
- Ponuđena je jedinstvena postpaid tarifa na tržištu prilagođena potrebama mladih
- Jedinstvene tjedne opcije za prepaid korisnike i dnevna opcija Simpa Internet ponuđene su po prvi puta na tržištu
- Potrebe segmenta poslovnih korisnika ispunjene su Uredom za van, prvim proizvodom na tržištu koji nudi cjelovito poslovno rješenje: integrirane govorne usluge, podatkovne usluge i hardver

Glavna postignuća u 2009. godini

Penetracija pokretnih komunikacija u Republici Hrvatskoj povećala se sa 132,4% na kraju 2008. godine na 137,7¹% na kraju 2009.

T-Mobile je zadržao vodeći položaj na tržištu s udjelom od 46,7% na SIM tržištu (2008.: 45,8%). Na kraju 2009. godine T-Mobile je imao više od 919.000 postpaid korisnika (2008.: 810.615) i više od 1.938.000 prepaid korisnika (2008.: 1.879.377). Kroz niz uspješnih marketinški akcija, koje su za cilj imale pretvaranje prepaid korisnika u postpaid korisnike, T-Mobileov udjel postpaid korisnika u ukupnoj korisničkoj bazi povećao se s 30,1% na 32,2% u 2009. godini.

T-Mobile korisnici



¹ Izvor: VIPnet i Tele2 kvartalna izvješća za 4. kv. 2008. Broj pretplatnika za VIPnet i Tele2 za 4. kv. 2009. interno procijenjen.

Proizvodi i usluge

Tijekom 2009. godine T-Mobile je ponudio niz novih proizvoda osmišljenih u cilju zadovoljavanja posebnih potreba različitih segmenata korisnika. Po prvi puta na tržištu T-Mobile je pokrenuo tjednu opciju za prepaid korisnike i ostvario veliki uspjeh. K tomu, u ožujku je pokrenuta tarifa Simpa Zabava. Tijekom posljednjeg tromjesečja 2009. godine T-Mobile je ponudio svojim prepaid korisnicima dodatne minute i podatkovni promet koje su mogli ostvariti nadoplatom Simpa računa.

T-Mobile je također pokrenuo prvu postpaid tarifu na tržištu pod imenom Mrak koja odgovara potrebama mladih. Nadalje, T-Mobile je proslavio drugi rođendan vrlo uspješne tarife Flex Obitelj osmišljene posebno za obitelji. Kako bi svojim postpaid korisnicima omogućio veću fleksibilnost, oni mogu besplatno izabrati jednu od ponuđenih plaćenih opcija prilikom potpisivanja ugovora. Uz to, pokrenuta je Tarifa po mom kako bi se zadovoljile potrebe korisnika koji žele pogodnosti postpaida, a da pri tomu ne moraju brinuti o mjesečnoj naknadi. Za korisnike kojima je bitna glazba T-Mobile je pokrenuo opciju Play Now Plus.

T-Mobile je također ponudio paket osmišljen za CARNet korisnike – Stick2CARNet. Na potrebe privatnih korisnika u području podatkovnih usluga T-Mobile je odgovorio promidžbenom ponudom Mobile Internet, ponudom Simpa Interneta i dnevnom opcijom Simpa Interneta te pokretanjem ponude Asus i Lenovo netbooka. T-Mobile je, ekskluzivno na tržištu, korisnicima ponudio novu, nadograđenu inačicu iPhone uređaja – iPhone 3G.

Potrebe poslovnih korisnika zadovoljene su proširenjem uspješnih ponuda Flex Team i Ured za van. Ured za van, prvi proizvod na tržištu koji nudi cjelovito poslovno rješenje: integrirane govorne usluge, podatkovne usluge i hardver, nastavio je svoj uspješan razvoj. K tomu, T-Mobile je ponudio rješenja usmjerena na specifične segmente tržišta kako bi zadovoljio zahtjeve korisnika u tim segmentima. Na primjer, ponuda namijenjena obrtnicima osmišljena u suradnji s Hrvatskom obrtničkom komorom, nova tarifa osmišljena za tvrtke koje pokreću poslovanje (tarifa Flex Business Start) i sezonska ponuda Flex Team.

Razvoj prodaje

T-Mobile i T-HT nastavili su s optimizacijom vlastite maloprodajne mreže i maloprodajne mreže partnera kako bi razvili usluge i odnos s korisnicima. Nastavlja se s aktivnostima usmjerenim na povećanje učinkovitosti prodaje i razine usluge za prodajna mjesta i usluge pružene korisnicima.

Glavna postignuća Prodaje:

- Jačanje vlastite maloprodajne mreže kroz otvaranje novih T-Centara i preuređenje/premještanje nekih starih T-Centara.
- Jačanje mreže neizravnih partnera kroz dublju tržišnu pokrivenost i usklađivanje portfelja T proizvoda.
- Uvođenje novih prodajnih kanala kako bi bili što bliže korisniku (štandovi u odabranim trgovačkim centrima).
- Uvođenje platomata za plaćanje korisničkih računa u T-Centrima.

Najvažnije postignuće u području procesa vezanih uz korisnike i približavanja usluga korisnicima je povećanje učinkovitosti alata za samousluživanje, čime se korisnicima omogućuje lakši pristup informacijama i ostvaruju dodatne uštede za Društvo.

2.7. Mreža i informacijske tehnologije

Mreža i uslužne platforme

Područje mrežnih i uslužnih platformi s temeljnom infrastrukturom je jezgra T-HT-a. U skladu sa strategijom T-HT-a, cilj je postići maksimalno zadovoljstvo korisnika s ekonomičnom, fleksibilnom i pouzdanom infrastrukturom.

T-HT je odabrao strategiju pružanja svih usluga putem jednog zajedničkog širokopojasnog porta kao osnovom, što znači da je potrebno izvršiti transformaciju pristupne mreže. Transformacija pristupne mreže se provodi kroz izgradnju nove optičke pristupne mreže, optičke pristupne platforme (GPON) i selektivnu modernizaciju bakrene mreže, te je u tim segmentima započet investicijski ciklus. Osim toga, postojeću je PSTN mrežu potrebno funkcionalno nadograditi kako bi se omogućila VoIP govorna telefonija na širokopojasnom portu. Hrvatsko regulatorno tijelo nametnulo je T-HT-u obvezu da 5 godina unaprijed najavi drugim operatorima detaljni plan prestanka rada bakrene pristupne mreže te je donijelo niz podzakonskih akata, vezanih uz optičku pristupnu mrežu, kojima se traži pružanje veleprodajnih širokopojasnih usluga na optičkoj pristupnoj infrastrukturi kao preduvjet za daljnje pridobivanje komercijalnih korisnika na optičkoj pristupnoj infrastrukturi i izradu optičkih kućnih instalacija.

Tijekom 2009. fokus aktivnosti u području optičkih, širokopojasnih, transportnih i IP/MPLS platformi uključivao je sljedeće:

- Kontinuirana nadogradnja platforme za širokopojasne usluge na optičkoj infrastrukturi. U 2009. godini instalirano je 40 GPON čvorova, FTTA (optička vlakna do područja) – dosegnuto 215.228 korisnika, FTTH (optička vlakna do kuće) – dosegnuto 34.740 korisnika te je spojeno u rad 2.114 komercijalnih korisnika;
- Regulatorna Agencija (HAKOM) je izdala niz obveza T-HT-u u području proširenja veleprodajnih širokopojasnih usluga. Veleprodajne širokopojasne usluge su proširene obvezama pružanja govornih i IPTV usluga garantirane kvalitete te iste moraju ponuditi i na novoizgrađenoj optičkoj pristupnoj mreži kao preduvjet za daljnje pridobivanje komercijalnih korisnika;
- Daljnjim uvođenjem DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer - pristupni multipleksor digitalne pretplatničke linije) infrastrukture do kraja 2009. godine pokriveno je 98% populacije u Hrvatskoj s ukupno 802.000 širokopojasnih portova. U 2009. godini instalirano je 175.000 novih širokopojasnih portova;
- Kontinuirana nadgradnja transportne platforme (instalirano je 16 IP/MPLS usmjerivača i 45 Ethernet preklopnika) kako bi se udovoljilo sve većoj potražnji za kapacitetima. U 2009. godini proširenjem optičke mreže u Regiji 4 – zapadni prsten i Regiji 3 – istočni prsten i uvođenjem novih regionalnih (DWDM) prstena u Regiji 3 i Regiji 2 (međunarodna povezivost s BiH) omogućena je migracija na 10 Gbit/s Ethernet. Instalacija 40 CWDM uređaja omogućila je podizanje kvalitete usluga (QoS) ADSL platforme micanjem DSLAM kaskade ili povezivanje novih DSLAM-a. UMTS SWOP projekt podržan je sa svim potrebnim transportnim kapacitetima te je također uglavnom za T-Mobile instalirano 50 novih radio relejnih linkova i 280 MSPP uređaja;
- IPTV (Internet Protokol Television) platforma T-HT-a je nadograđena novim softverom (Home Entertainment 3.0) i korisničkim klijentima u cilju pružanja novih interaktivnih funkcionalnosti i boljeg korisničkog doživljaja. Kapacitivno je proširena na do 300.000 IPTV korisnika. Također, svi MAXtv kanali su zaštićeni sustavom za korekciju greške TV slike (VQE) čime se manjim dijelom ispravljaju loša kvaliteta pristupne bakrene mreže;
- Platforma za Hotel IPTV rješenje u potpunosti je u funkciji. Platforma Hotel koristi MAXtv platformu za privatne korisnike, upravljanje digitalnim pravima, mrežne resurse i resurse videa na zahtjev - dodavanjem samo middleware servera. Završeno je i korisničko sučelje za hotelske korisnike;
- Izvršeno je redefiniranje govornih usluga (HALO) kako bi se podržala buduća platforma za govorne usluge (VoIP) privatnim korisnicima. Instalirana je i testirana VoIP platforma za privatne korisnike (preIMS) i trenutno je u postupku pripreme pilot migracije;
- Ugašena je X.25 platforma te su poslovni korisnici migrirani na nove Metro-Ethernet i IP/MPLS produkte. Nakon Telex platforme to je prva platforma koja je migrirana u skladu s T-HT strategijom koja se fokusira na pojednostavljenje i reduciranje platformi. Također, svi korisnici CROLINE (tradicionalna frame relay podatkovna mreža) mreže su migrirani na Metro Ethernet i AT;
- Izvršena konsolidacija SLA ugovora s najzastupljenijim pružateljima usluga u domeni podrške održavanja telekomunikacijskih platformi, koja je rezultirala objedinjavanjem SLA ugovora te ostvarenom troškovnom uštedom od 8,4% u odnosu na 2008 godinu;

- Završena faza I za 6 projekata Six Sigma. Ukupan financijski utjecaj za 2009. iznosi 39 milijuna kuna. Implementiran je razvojni program uslužne kulture. Tehničko terensko osoblje opskrbljeno je korporativnim uniformama i završen je edukacijski program o uslužnoj kulturi za 600 tehničara. Realizirani su operativni preduvjeti za migraciju korisničkih usluga na FTTH infrastrukturu i preko 2000 korisnika je migrirano. Implementiran je ACS sustav za daljinsko upakčanje (zero-touch provisioning) i sustav za daljinski nadzor korisničke opreme (CPE).

Informacijske tehnologije

Informacijske su tehnologije jedna od glavnih poslovnih pretpostavki za poboljšanja u telekomunikacijskoj industriji, posebno u razvoju, pružanju i implementaciji ICT rješenja za složene i inovativne telekomunikacijske usluge. U skladu s općim korporativnim strateškim ciljevima Sektor za informacijske i poslovne sustave poduzima niz aktivnosti u vezi s konsolidacijom, integracijom i optimizacijom sustava unutar IT okruženja. Sektor za informacijske i poslovne sustave već provodi planirane projekte različitog stupnja složenosti, a u isto vrijeme pruža punu operativnu podršku u svakodnevnom poslovanju.

Glavni je strateški cilj Sektora za informacijske i poslovne sustave da kroz svoje projekte i aktivnosti pridonese većem rastu prihoda Društva kao i poboljšanju učinkovitosti bilance. U cilju davanja podrške razvoju novih proizvoda Sektor za informacijske i poslovne sustave provodi programe za smanjenje vremena plasmana na tržište i poboljšanje kvalitete usluge, čime povećava zadovoljstvo korisnika. Stoga su glavni naponi usmjereni na poboljšanje procesa pružanja usluga, uspostavljanje naprednog sustava za poslovne informacije o korisnicima, tržištu i poslovanju te integraciju usluga na razini Grupe T-HT.

Glavna projektna postignuća u 2009. godini su:

- Uspješno je podržan marketinški plan/marketinške akcije, proizvodi su uvedeni u IT sustave: New T-Club award, E-račun, MAXadsl promotivna ponuda - 2 mjeseca FLAT, Promo tarifa za privatne pretplatnike, promotivne ponude SB500 i tarife za poslovne korisnike, Uredski telefaks (Office fax), MAX3 na Halo, Nadzor doma, MaxTV za hotele, Fiber-Land;
- TRGO aplikacija: zamjena starog sustava blagajne na T-Com i T-Mobile prodajnim mjestima, kako bi se omogućio integrirani i jedinstveni pristup korisniku T-Com i T-Mobile usluga. Projekt je završen;
- Implementiran je *Enterprise Service Bus* (TIBCO). Projekt je završen;
- Podatkovno skladište: projekt je završen i osigurava naprednu analitičku podršku za Prodaju i Marketing, Financije, OSS i područja veleprodaje;
- Nadogradnja Ascade – započet je projekt nadogradnje Ascade Carrier Cockpit™ verzije 4.5 na Carrier Cockpit™ R6.1. kako bi se optimizirali troškovi održavanja i ublažili poslovni rizici. Povrh toga, uvedena su poboljšanja sigurnosti i optimizacija povezanih poslovnih procesa u veleprodaji. Projekt je završen;
- NICB (*National Inter-carrier Billing*) – implementacija standardnog rješenja (*Intec's Interconnect*) za obračun nacionalnog međuoperatorskog prometa s ciljem poboljšanja i automatizacije procesa. Projekt je završen;
- Sektor za informacijske i poslovne sustave uspješno nastavlja pokretanje i provedbu započetih važnih projekata kroz koje će se pružati podrška strateškim ciljevima kompanije. Navedeni projekti uključuju: potpuno arhitektonsko rješenje i podršku (COMPASS) za NGN usluge, upravljanje poslovnim procesima, računovodstveno razdvajanje (AS), sustav izračuna provizija (CCS), nadogradnju sustava *Geneva* itd.;
- S ciljem prepoznavanja T-HT-a kao kompanije koja osigurava najveći stupanj sigurnosti poslovnih podataka u svojim informacijskim sustavima, pokrenut je projekt za osiguranje preduvjeta za certifikaciju kompanije po ISO/IEC 27001 standard implementacijom sustava upravljanja informacijskom sigurnošću (SUIS). Priprema preduvjeta (koji se odnose na procese vezane za sustav Medijacije) je završena i certifikacija je planirana tijekom prvog kvartala 2010. godine;
- Nadalje, u svjetlu spajanja T-HT i TMHR kompanija od 1.01.2010. godine, Sektor za informacijske i poslovne sustave je inicirao ključne projekte koji će omogućiti jednostavniju transformaciju organizacije i standardizaciju IT aplikacija uključujući SAP, TRGO i HR.NET transformaciju.

2.8. Ljudski resursi

Maksimalno korištenje talenta za poboljšanje poslovne strategije

Poslovni rezultati T-HT-a ovise o znanju u vještinama njegovih zaposlenika. Stoga je neophodno da učinimo sve moguće korake kako bismo unaprijedili stručnost naših zaposlenika i njegovali korporativnu kulturu koja se temelji na stalnim poboljšanjima učinkovitosti i radnog učinka.

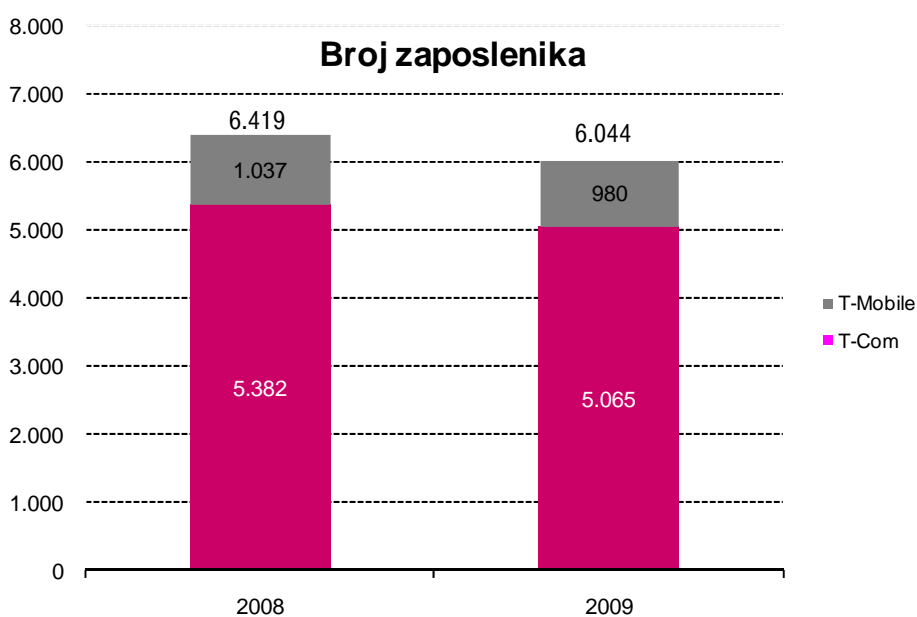
Kao preduvjet za visok radni učinak na pojedinačnoj razini i u cijelom HT-u na snazi su sustavi upravljanja učinkom i sustavi nagrađivanja koji usklađuju naknade s pojedinačnim radnim učinkom i kompetencijama

Organizacijske promjene i uvođenje naprednih tehnologija nužnih za održanje konkurentnosti Grupe značile su nastavak programa optimizacije broja radnika u 2009. Na kraju godine Grupa je imala 6.044 zaposlenika, dakle manje u usporedbi sa 6.419 zaposlenika u 2008.

U svrhu omogućavanja učinkovite transformacije u 2009. promijenjena je struktura područja za ljudske resurse u organizaciju koja je usmjerena prema korisnicima – ljudski resursi kao partner svim poslovnim područjima, što stavlja internog korisnika u središte.

S ciljem promicanja korporativne kulture koja se temelji na povjerenju, usmjerenosti prema uslugama i snažnog timskog duha T-HT je uveo novi skup korporativnih vodećih načela za sve zaposlenike i za samu Grupu. Ova načela definiraju zadovoljstvo korisnika kao ključni pokretač naših nastojanja, važnost integriteta i poštovanja na radnom mjestu te težnja da se T-HT učini privlačnim mjestom na kojemu zaposlenici mogu pokazati i razvijati svoje sposobnosti.

Prava i pogodnosti za zaposlenike uređena su važećim Kolektivnim ugovorom, a Grupa održava neprekidan dijalog i duh suradnje sa svojim socijalnim partnerima.

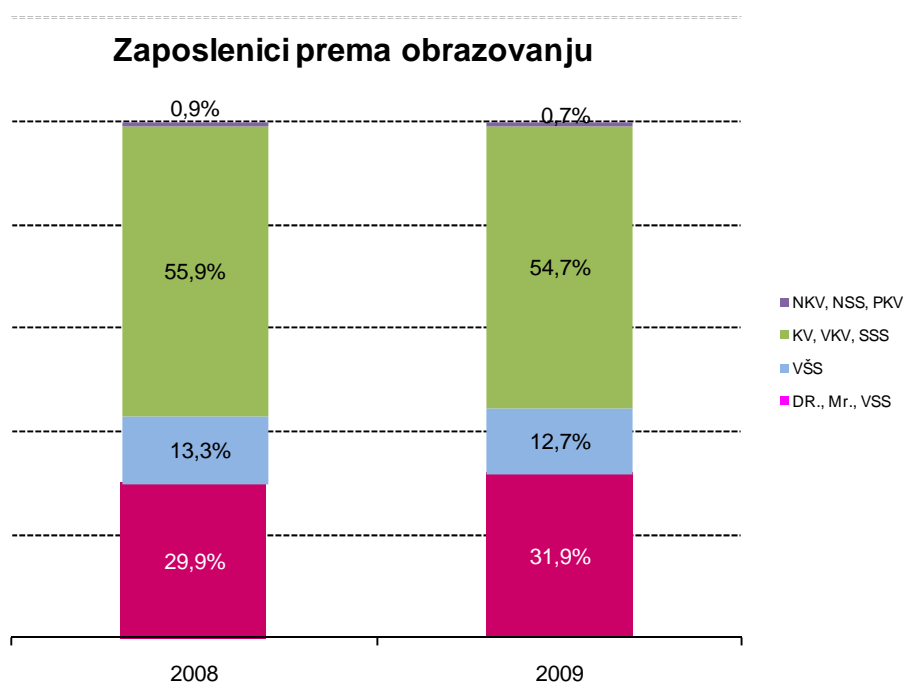


Visoki standardi razvoja zaposlenika

Grupa je nastavila program sustavnog učenja te razvoja znanja i vještina u 2009. s ciljem unaprjeđivanja sposobnosti osoblja te posljedično ostvarivanja viših standarda usluge, kako za korisnike tako i za zaposlenike.

Edukacijski programi uglavnom su bili usredotočeni na razvijanje vještina vođenja srednjeg menadžmenta, vještina potrebnih za odnose s korisnicima, te kompetencija za upravljanje projektima i stručnih kompetencija. Sveukupno više od 3.500 zaposlenika sudjelovalo je u barem jednom od naših edukacijskih programa tijekom 2009. U 2009. intenzivirane su inicijative za stručni razvoj karijera putem programa namijenjenog za stručni razvoj (RasT) koji je pokrenut u tehničkom području.

Osim toga, T-HT je stavio snažan naglasak na zapošljavanje i obuku mladih stručnjaka u svrhu podrške uvođenju novih tehnologija i aplikacija te osiguravanja buduće konkurentnosti Društva na telekomunikacijskom tržištu koje se razvija i koje je bogato izazovima.



Korisnik je u središtu našeg djelovanja

Razvoj organizacije koja je usredotočena na usluge i usmjerena prema korisniku i dalje je najveći prioritet za Grupu. Pokrenuto je nekoliko projekata, ponajprije nagradni izbor „Uzor si Ti“, kako bi se pružila podrška ostvarenju ovoga cilja, promovirala kultura pružanja izvanrednih usluga unutar T-HT-a te prepoznalo i nagradilo zaposlenike koji pružaju izvrsne usluge svojim korisnicima.

Ravnoteža između posla i privatnog života

T-HT se čvrsto zalaže za zdravlje i dobrobit svojih zaposlenika. Grupa nudi redovite zdravstvene preglede kao i sportske i rekreativne aktivnosti kao doprinos ravnoteži između profesionalnog i privatnog života zaposlenika.

Povratna informacija

U svrhu stalnog poboljšanja, T-HT redovito provodi istraživanja zaposlenika kako bi razumio čimbenike kao što su: razina zadovoljstva zaposlenika s organizacijom, percepcija mogućnosti za napredak u karijeri i učinkovitost menadžmenta osoblja. Nadalje, kako bi se potaknula kultura otvorene povratne informacije uvedena je strukturirana inicijativa za razvoj i omogućavanje vještina davanja i primanja povratnih informacija.

3. FINANCIJSKI PREGLED ZA 2009. GODINU

3.1. Financijski rezultat T-HT Grupe

Konsolidirani prihod

Ukupni su se konsolidirani prihodi smanjili za 3,1% na 8.517 milijuna kuna u 2009. u odnosu na 8.791 milijuna kuna u 2008., u prvom redu kao rezultat manjih prihoda od pokretne i nepokretne telefonije, dok su se prihodi od internetskih usluga povećali za 27,7%.

Konsolidirani prihodi iz redovnog poslovanja

Prihodi od uporabe vlastitih proizvoda, trgovačke robe i usluga

Prihodi od rada u vlastitoj režiji povećali su se za 6,7% na 169 milijuna kuna u 2009. godini (2008.: 159 milijuna kuna). Navedeno je rezultat veće kapitalizacije usluga prikopčavanja za nove korisnike nego u 2008. godini.

Ostali prihodi iz redovnog poslovanja

Ostali prihodi iz redovnog poslovanja smanjili su se za 23,4% na 213 milijuna kuna u 2009. godini (2008.: 278 milijuna kuna). Navedeno je rezultat slabije realizacije prodaje dugotrajne imovine nego u 2008. godini zbog nepovoljnih cijena na tržištu nekretnina.

Konsolidirani troškovi redovnog poslovanja

Ukupni su se konsolidirani troškovi redovnog poslovanja prije amortizacije smanjili za 1,1% na 5.204 milijuna kuna (2008.: 5.264 milijuna kuna). Smanjenje je vidljivo u troškovima trgovačke robe, materijala i energije, troškovima usluga i drugim troškovima, a što je djelomično neutralizirano većim umanjnjem vrijednosti kratkotrajne imovine i troškovima zaposlenika.

Materijalni troškovi

Materijalni su se troškovi smanjili za 5,7% na 2.320 milijuna kuna (2008.: 2.459 milijuna kuna). Razlog tomu je smanjenje troškova trgovačke robe, materijala i energije te troškova usluga. Smanjenje troškova trgovačke robe od 4,4% na 1.054 milijuna kuna (2008.: 1.102 milijuna kuna) rezultat je smanjenja prodaje trgovačke robe za pokretne komunikacije kako izravnim tako i neizravnim kanalima. Troškovi usluga smanjili su se za 6,7% na 1.266 milijuna kuna (2008.: 1.357 milijuna kuna) zbog manjeg broja usluga međusobnog povezivanja na domaćem tržištu te međunarodnih telekomunikacijskih usluga, što je povezano sa smanjenjem neto prihoda od usluga nepokretne i pokretne telefonije te veleprodajnih usluga.

Troškovi primanja zaposlenih

Ukupni troškovi zaposlenika prije jednokratnih stavki vezanih uz troškove zbrinjavanja viška radnika smanjili su se za 0,8% na 1.150 milijuna kuna u odnosu na 1.158 milijuna kuna u 2008. Ovo je rezultat tekućeg programa T-HT za smanjenje broja radnika.

U 2009. godini napravljena su rezerviranja u iznosu od 152 milijuna kuna u odnosu na 45 milijuna kuna u 2008. Shodno tomu, troškovi zaposlenika nakon jednokratnih stavki povećali su se za 8,2% na 1.302 milijuna kuna (2008.: 1.203 milijuna kuna). Na dan 31. prosinca 2009. Grupa je imala 6.044 zaposlenika na puno radno vrijeme, dok je na dan 31. prosinca 2008. imala 6.419 zaposlenika na puno radno vrijeme.

Ostali troškovi

Ostali su se troškovi smanjili za 2,4% na 1.472 milijuna kuna (2008.: 1.508 milijuna kuna), uglavnom zbog nižih troškova oglašavanja, najma i lizinga te troškova rada na određeno vrijeme i troškova unajmljivanja osoblja.

Umanjenje vrijednosti imovine

Umanjenje vrijednosti kratkotrajne imovine povećalo se za 16,6% na 110 milijuna kuna (2008.: 94 milijuna kuna) kao rezultat slabije naplate potraživanja uzrokovane recesijom.

Amortizacija

Amortizacija se povećala za 2,9% s 1.362 milijuna kuna u 2008. godini na 1.402 milijuna kuna u 2009. Povećanje je uglavnom rezultat većih troškova amortizacije nematerijalne imovine u poslovanju pokretnih komunikacija vezano uz zamjenu softvera za paketnu jezgrenu mrežu.

Profitabilnost T-HT Grupe

EBITDA

EBITDA (prije jednokratnih stavki) se smanjila za 3,8% na 3.859 milijuna kuna (2008.: 4.009 milijuna kuna) kao rezultat smanjenja ukupnih prihoda i ostalih prihoda iz redovnog poslovanja.

Jednokratne stavke

Jednokratne stavke iznosile su 163 milijuna kuna, od kojih se 152 milijuna kuna odnosilo na rezerviranja za troškove zbrinjavanja viška radnika, a 11 milijuna kuna na troškove reorganizacije kao rezultat pripajanja društva T-Mobile Hrvatska društvu Hrvatske telekomunikacije d.d. koje stupa na snagu 1. siječnja 2010.

U 2008. godini jednokratne su stavke iznosile 45 milijuna kuna i sve su se odnosile na troškove zbrinjavanja viška radnika.

Dobit iz redovnog poslovanja (EBIT)

Konsolidirana dobit iz redovnog poslovanja smanjila se za 11,9% na 2.294 milijuna kuna (2008.: 2.602 milijuna kuna). Smanjenje je u prvom redu rezultat manjih prihoda i većih troškova zbrinjavanja viška radnika i amortizacije.

Neto dobit

Konsolidirana neto dobit smanjila se za 12,4% na 2.023 milijuna kuna u 2009. u odnosu na 2.310 milijuna kuna u 2008. U usporedbi sa smanjenjem dobiti iz redovnog poslovanja, ovo je smanjenje pod dodatnim utjecajem manjih prihoda od kamata za 15,5% te većih financijskih troškova za 17,6%.

Financijska pozicija

Bilanca

Ukupna se vrijednost imovne smanjila za 4,8% na 14.472 milijuna kuna (2008.: 15.205 milijuna kuna) uglavnom kao rezultat smanjenja kratkotrajne imovine (novca i novčanih ekvivalenata te oročenih depozita) vezano uz isplatu dividende.

Ukupna se dugotrajna imovina povećala sa 7.977 milijuna kuna na dan 31. prosinca 2008. na 8.175 milijuna kuna na dan 31. prosinca 2009. zbog većih ulaganja u širokopojasni pristup i jezgrenu infrastrukturu.

Smanjenje ukupne kratkotrajne imovine sa 7.227 milijun kuna na dan 31. prosinca 2008. na 6.297 milijuna kuna na dan 31. prosinca 2009. uglavnom je vezano uz isplatu dividende i povećanje aktivnosti ulaganja.

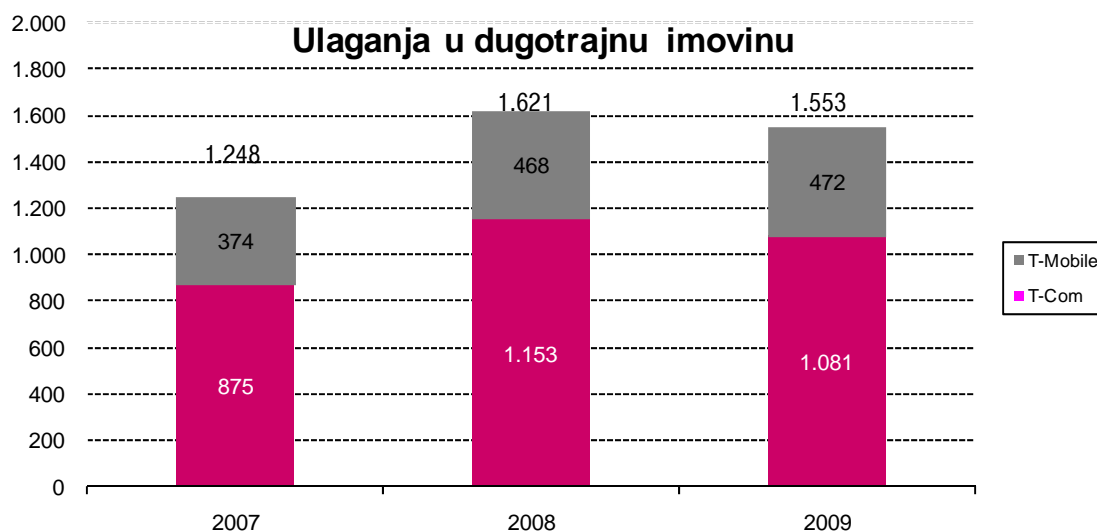
Ukupni kapital i rezerve smanjili su se na 12.012 milijuna kuna (2008.: 12.440 milijuna kuna) uglavnom zbog manje zadržane dobiti nego u 2008. godini kao rezultat isplate dividende u iznosu od 2.421 milijun kuna u odnosu na realiziranu dobit za financijsku godinu 2009. u iznosu od 2.023 milijuna kuna.

Novčani tijek

Tijek novca iz redovnog poslovanja glavni je izvor sredstava T-HT-a koji Grupi omogućuje financiranje kapitalnih ulaganja i raspodjelu dividende. U usporedbi s 2008. godinom, neto tijek novca iz redovnog poslovanja smanjio se

za 11,7% kao rezultat promjene metode obračuna i naplate pretplate (govorne usluge u nepokretnoj mreži) na računima za prosinac (jednokratni neto učinak je -88 milijuna kuna), smanjenja broja dana podmirenja obveza i manje EBITDA-e. Neto tijek novca iz aktivnosti ulaganja smanjio se za 210,4% kao rezultat kombiniranih učinaka u financijskim godinama 2009. i 2008., kupovine trezorskih zapisa u vrijednosti od 818 milijuna kuna u 2009. godini i promjene u strukturi dospijea oroenih depozita s depozita od preko 3 mjeseca na depozite kraće od 3 mjeseca u 2008. godini. Neto tijek novca iz financijskih aktivnosti rezultat je isplate dividende i veći je za 1,0% nego u 2008.

Kapitalna ulaganja



Kapitalna su se ulaganja smanjila za 4,2% u 2009. godini na 1.553 milijuna kuna (2008.: 1.621 milijun kuna).

Kapitalna ulaganja T-Coma smanjila su se za 6,3% na 1.081 milijun kuna (2008.: 1.153 milijuna kuna) uglavnom zbog manjih ulaganja u širokopoljasnu pristupnu mrežu i vozni park.

Kapitalna ulaganja T-Mobilea neznatno su se povećala za 0,9% na 472 milijuna kuna (2008.: 468 milijuna kuna) uglavnom zbog daljnjih ulaganja u razvoj 2G i 3G mreže i platformi.

3.2. Financijski rezultat T-Com segmenta

Prihodi

Ukupni su se prihodi T-Coma smanjili za 2,8% na 5.044 milijuna kuna (2008.: 5.191 milijuna kuna) u prvom redu zbog smanjenja prometa u nepokretnoj mreži uzrokovanog zamjenom nepokretne telefonije pokretnom i porasta konkurencije. Smanjenje je djelomično neutralizirano znatnim povećanjem prihoda od internetskih usluga, osobito ADSL-a i IPTV-a.

Prihodi od nepokretne telefonije

Prihodi od nepokretne telefonije smanjili su se za 10,3% na 2.506 milijuna kuna (2008.: 2.793 milijuna kuna) i predstavljaju 49,7% prihoda T-Coma. Jedan od učinaka smanjenja je primjena IFRIC-a 13 zbog kojega je u 2009. godini došlo do smanjenja prihoda od nepokretne telefonije za 30,0 milijuna kuna u odnosu na 5,1 milijuna kuna u 2008. godini (ako se u obzir ne uzme učinak IFRIC-a, smanjenje u 2009. godini u odnosu na 2008. iznosilo bi 9,4%).

Do smanjenja prihoda od nepokretne telefonije došlo je u prvom redu zbog smanjenja prometa u nepokretnoj mreži uzrokovanog zamjenom nepokretne telefonije pokretnom i jačanjem tržišnog natjecanja koje je rezultiralo prelaskom korisnika drugim operatorima (CPS, ULL). Prelazak drugim operatorima kroz ULL nastavio se i tijekom 2009. godine. Broj korisnika CPS-a ostao je stabilan tijekom 2009. godine na razini od 227.879, dok se broj prijenosa broja (NP) povećao za 75.523 korisnika. Kombinacija ovih faktora rezultirala je smanjenjem nacionalnog prometa za 7,9%, smanjenjem međunarodnog prometa za 10,3% i smanjenjem prometa od nepokretne prema pokretnoj mreži za 14,8% u 2009. godini.

Prihodi od internetskih usluga

Prihodi od internetskih usluga povećali su se za 27,7% na 1.149 milijuna kuna u 2009. godini (22,8% ukupnih prihoda T-Coma) u odnosu na 899 milijuna prethodne godine. Ovo je povećanje rezultat prelaska s uskopojasnih na širokopojasne usluge i rasta novih internetskih usluga.

Zbog promjene računovodstvenog obračuna prihoda od programa lojalnosti korisnika (dodijeljeni nagradni bodovi ne priznaju se dok se bodovi na zamijene za nagrade) došlo je do znatnog smanjenja prihoda zbog IFRIC-a 13 u iznosu od 12,9 milijuna kuna u 2009. godini. Navedeno je kretanje u konačnici rezultiralo porastom IFRIC-a 13 u iznosu od 11,5 milijuna kuna u odnosu na prethodnu godinu.

Doprinos Iskona prihodima nakon konsolidacije iznosio je 123 milijuna kuna u razdoblju siječanj-prosinac 2009. godine u odnosu na 93 milijuna kuna u 2008.

Baza korisnika ADSL-a broji 554.995 korisnika u 2009. godini, što predstavlja povećanje od 17,4% u odnosu na 472.654 korisnika u 2008. ARPU za ADSL povećao se za 3,8% u odnosu na isto razdoblje prethodne godine zahvaljujući jakim promidžbama koje je T-Com ponudio kako bi povećao penetraciju širokopojasnih usluga i zadržao najveći tržišni udjel u Hrvatskoj.

Prihodi od IPTV-a predstavljaju bitno povećanje od 71,5 milijuna kuna u usporedbi s prethodnom godinom kao posljedica različitih promidžbenih akcija u cilju boljeg pridobivanja i zadržavanja korisnika.

Prihodi od podatkovnih usluga

Prihodi od podatkovnih usluga predstavljaju 3,6% ukupnih prihoda T-Coma. U 2009. godini oni su se smanjili za 8,0% na 183 milijuna kuna (2008.: 199 milijuna kuna) zbog premještanja korisnika s tradicionalnih podatkovnih usluga na jeftinije usluge utemeljene na IP-u. U okviru svoje dugoročne strategije za podatkovne usluge T-Com se usredotočio na premještanje korisnika s tradicionalnih podatkovnih usluga na nove usluge kao što su Metro Ethernet i IP VPN, uz potporu promidžbenih aktivnosti.

Prihodi od veleprodajnih usluga

Poslovni segment veleprodaje predstavlja 20,8% ukupnih prihoda T-Coma. Prihodi od veleprodajnih usluga smanjili su se za 9,2% na 1.049 milijuna kuna u 2009. godini u odnosu na 1.155 milijuna kuna u 2008. Do smanjenja dial-up prometa došlo je zbog očekivanog prelaska na širokopojasne usluge. Nadalje, prihodi od zakupljenih vodova za međusobno povezivanje manji su nego prošle godine zbog prelaska na nove komercijalne modele (međusobno povezivanja na strani T-Coma). Smanjenje međunarodnog prometa prema odredištima u pokretnoj mreži i pad cijena međunarodnih podatkovnih usluga rezultirali su manjim prihodima. Opseg nacionalnog i međunarodnog prometa na čvorištima lokalnih mreža (*hubbing*) manji je i negativno je utjecao na prihode. Prihodi od završetka i započinjanja poziva smanjili su se zbog nižih cijena međusobnog povezivanja koje je odredio HAKOM (regulatorna agencija).

S druge strane postoje pozitivni trendovi potaknuti većim prihodima od pružanja infrastrukturnih usluga drugim operatorima. Nadalje, ostvaren je veći prihod od međunarodnog IP pristupa nego prošle godine zbog povećanja prodanih kapaciteta.

Troškovi redovnog poslovanja

Troškovi redovnog poslovanja prije amortizacije smanjili su se za 0,2% na 3.509 milijuna kuna (2008.: 3.516 milijuna kuna), u prvom redu zbog smanjenja troškova usluga i drugih troškova.

Troškovi trgovačke robe, materijala i energije neznatno su se smanjili na 507 milijuna kuna (2008.: 508 milijuna kuna) uglavnom zbog većih troškova modema i terminalne opreme za usluge kao što su ADSL i IPTV, a neutralizirani su manjim materijalnim troškovima.

Troškovi usluga smanjili su se za 8,9% na 1.015 milijuna kuna (2008.: 1.114 milijuna kuna) u prvom redu zbog smanjenja troškova domaćih i međunarodnih telekomunikacijskih usluga kao rezultat manjih prihoda od nepokretne telefonije i veleprodajnih usluga.

Ukupni troškovi zaposlenika (prije jednokratnih stavki u iznosu od 148 milijuna kuna u 2009. te 45 milijuna kuna u 2008.) smanjili su se za 1,3% na 920 milijuna kuna (2008.: 931 milijun kuna) uglavnom kao rezultat kontinuiranog programa smanjenja broja zaposlenika.

Ostali su se troškovi smanjili za 1,6% na 876 milijuna kuna (2008.: 890 milijuna kuna). Do najvećeg je smanjenja došlo u troškovima najma i lizinga te troškovima oglašavanja.

Umanjenje vrijednosti imovine povećalo se s 28 milijuna kuna u 2008. godini na 43 milijuna kuna u 2009. kao rezultat slabije naplate potraživanja zbog recesije.

Amortizacija se povećala za 1,7% na 908 milijuna kuna (2008.: 893 milijuna kuna).

Profitabilnost T-Coma

EBITDA

U 2009. godini EBITDA (prije jednokratnih stavki u iznosu od 159 milijuna kuna u 2009. i 45 milijuna kuna u 2008. godine) se smanjila za 2,5% na 2.019 milijuna kuna (2008.: 2.071 milijun kuna) u prvom redu zbog manjih prihoda i ostalih prihoda iz redovnog poslovanja. Marža EBITDA-e (prije jednokratnih stavki) iznosila je 40,0% u 2009. godini (2008.: 39,9%).

EBIT

EBIT se smanjio za 16,0% na 952 milijuna kuna (2008.: 1.133 milijuna kuna) kao rezultat kretanja EBITDA-e i većih troškova amortizacije.

Kapitalna ulaganja

Kapitalna su se ulaganja smanjila za 6,3% na 1.081 milijun kuna (2008.: 1.153 milijuna kuna) uglavnom zbog manjih ulaganja u širokopojasnu pristupnu mrežu i vozni park. Omjer CAPEX-a i prodaje smanjio se za 0,8 postotnih poena na 21,4% prihoda (2008.: 22,2% prihoda).

3.3. Financijski rezultat T-Mobile segmenta

Prihodi

Ukupni su se prihodi T-Mobilea smanjili za 5,0% u odnosu na 2008. godinu. Smanjenje prihoda rezultat je manjih prihoda od prepaidda (-13,9%) i postpaidda (-5,0%), što je djelomično nadoknađeno povećanjem ostalih prihoda pokretnih komunikacija (+27,9%). Smanjenje prihoda od prepaidda i postpaidda rezultat je gospodarske recesije, veće tržišne penetracije i negativnih učinaka povećanja državnog poreza tijekom posljednja dva tromjesečja 2009. godine.

Troškovi redovnog poslovanja

U 2009. godini ukupni troškovi redovnog poslovanja T-Mobilea prije amortizacije iznosili su 2.481 milijun kuna (2008.: 2.635 milijuna kuna), što predstavlja smanjenje od 5,8%. Ovaj je pad troškova uglavnom rezultat manjih izravnih troškova: smanjenja troškova trgovačke robe za pokretne komunikacije i provizija vezano uz troškove pridobivanja/zadržavanja korisnika (SAC/SRC) te smanjenja troškova međusobnog povezivanja.

Kao i u slučaju prihoda, smanjenje izravnih troškova povezano je s gospodarskom situacijom u zemlji.

Materijalni su se troškovi smanjili za 9,1% na 1.469 milijuna kuna u 2009. godini u odnosu na 1.615 milijuna kuna prethodne godine. Smanjenje je uglavnom rezultat slabije prodaje trgovačke robe za pokretne komunikacije kako izravnim tako i neizravnim kanalima. Troškovi međusobnog povezivanja bili su manji zbog nove cijene završetka poziva koja je u uporabi od travnja 2009.

Ukupni troškovi zaposlenika neznatno su se povećali za 2,9% na 234 milijuna kuna u 2009. u odnosu na 228 milijuna kuna u 2008.

Ostali troškovi na istoj su razini kao i prethodne godine.

U 2009. amortizacija se povećala za 5,2% na 494 milijuna kuna u odnosu na 469 milijuna kuna u 2008. To je uglavnom rezultat većih troškova amortizacije nematerijalne imovine vezanih uz zamjenu softvera za paketnu jezgrenu mrežu. Zamjena je bila potrebna jer dobavljač više neće razvijati, prodavati ili održavati staru opremu.

Profitabilnost T-Mobilea

EBITDA

U 2009. godini EBITDA (prije jednokratnih stavki u iznosu od 4 milijuna kuna u 2009. godini) za pokretnu telefoniju smanjila se za 5,1% (na 1.840 milijuna kuna u odnosu na 1.938 milijuna kuna u 2008.). Navedeno je rezultat manjih prihoda za 5,0% koji su nadoknađeni smanjenjem troškova (-5,8%).

Glavni razlozi smanjenja EBITDA-e u odnosu na prethodnu godinu su negativni učinci Vladinih mjera (povećanje stope PDV-a i posebna naknada za usluge u pokretnoj mreži od 6%).

Marža EBITDA-e (prije jednokratnih stavki) je 43,9% i na istoj je razini kao prethodne godine.

EBIT

U odnosu na prethodnu godinu EBIT za pokretnu telefoniju smanjio se za 8,7% na 1.341 milijun kuna s 1.469 milijuna kuna. Navedeno je smanjenje rezultiralo iz gore navedenih razloga.

Kapitalna ulaganja

Kapitalna su se ulaganja neznatno povećala za 0,9% na 472 milijuna kuna (2008.: 468 milijuna kuna). Uglavnom se ulagalo u daljnji razvoj 2G i 3G mreže i platformi. Shodno tomu, omjer CAPEX-a i prihoda povećao se za 0,7 postotnih poena na 11,3% (2008.: 10,6% prihoda).

4. KORPORATIVNA DRUŠTVENA ODGOVORNOST

Kao snažno i uspješno Društvo, T-HT Grupa potpuno je svjesna svoje odgovornosti prema hrvatskom društvu te nastoji postaviti visoke standarde korporativne društvene odgovornosti. Shodno tomu, korporativna društvena odgovornost čini sastavni dio poslovanja T-HT Grupe, a cilj joj je unapređenje hrvatskog društva u širem smislu kroz brojne važne aktivnosti.

S obzirom na to da je riječ o komunikacijskom Društvu, normalno je da su društveni projekti u koje je uključena Grupa usmjereni prema humanitarnim sadržajima, obrazovanju i programima kroz koje moderne tehnologije mogu ostvariti značajan učinak.

Većina je naših projekata dugoročna, čime se osigurava njihova veća djelotvornost, a mnogi imaju i vanjsko-unutrašnji karakter, što znači da se i sami djelatnici T-HT-a izravno uključuju u pomoć zajednici.

Važni aspekti našeg rada vezano uz korporativnu društvenu odgovornost uključuju: suradnju s obrazovnim, kulturnim i znanstvenim institucijama te nevladinim organizacijama, ustupanje resursa T-HT na korištenje u društveno korisne svrhe, sponzoriranje vrijednih projekata te provedba snažne strategije zaštite okoliša.

4.1. Donacije i sponzorstva

Grupa

Petogodišnje partnerstvo između T-HT-a i UNICEF-a u Hrvatskoj osnaženo je u 2009. godini projektom „Prve 3 su najvažnije“, kojim je prošlogodišnji projekt poticanja odgovornog roditeljstva proširen na skupinu roditelja s djecom s poteškoćama u razvoju. Kako bi se potaknula i osigurala redovna financijska potpora za projekt, T-HT je izradio i poslao uplatnice za donacije te na taj način omogućio korisnicima svojih usluga da izravno pridonese ovom vrijednom projektu UNICEF-a. Ovim je partnerstvom također povećana svijest o jednom drugom bitnom pitanju – udomiteljstvu djece.

Od 2001. godine T-HT podupire veliki broj humanitarnih inicijativa osiguravanjem besplatnih 060 brojeva kojima im pomaže da ostvare svoje ciljeve.

Prošle se godine broj 060 koristio u brojnim društveno važnim akcijama. Ciljevi takvih projekata uključivali su: podršku pacijentima oboljelim od rijetke i teške kožne bolesti (Udruga Debra), pružanje kvalitetnijeg bolničkog liječenja pacijentima pedijatrijske bolnice u Osijeku (Fundacija Milo moje), poticanje na davanje koštane srži (Zaklada Ana Rukavina) i pružanje potpore udomljenoj ili napuštenoj djeci za studiranje (Korak u život – Rotary Club Zagreb Kaptol). U svim se navedenim inicijativama T-HT odrekao svoje dobiti. Time je cjelokupni iznos prikupljen od poziva za donacije otišao u humanitarne svrhe.

Projekt "Zajedno smo jači" nastavlja se već četvrtu godinu zaredom. Riječ je o jedinstvenom projektu u kojem zaposlenici T-HT imaju ključnu ulogu na način da utvrđuju potrebe i predlažu projekte iz svog okruženja na temelju vlastitih iskustava.

Od 178 zaprimljenih prijava iz cijele Hrvatske u 2009. godini odabrano je 25 projekata kojima su dodijeljena sredstva u iznosu većem od 1,1 milijun kuna. Podršku su dobili sljedeći projekti: Hrabri telefon – telefon za zlostavljanu i zanemarenu djecu, Udruga roditelja djece s posebnim potrebama ("Mi" iz Požege), Udruga osoba s invaliditetom ("Bubamara" iz Vinkovaca). K tomu, T-HT je Domu zdravlja Zagreb Istok kupio opremu za vozila te liftove za osobe u invalidskim kolicima ili s poteškoćama u kretanju. T-HT je također pružio podršku kreativnom i terapijskom radu s djecom u Studiju Tanay u Zagrebu.

Drugu godinu zaredom T-HT je odlučio donirati znatna sredstva u dobrotvorne svrhe umjesto kupovine blagdanskih darova za poslovne partnere i korisnike. U 2009. godini blagdanska donacija T-HT Grupe otišla je centrima za hitnu medicinsku pomoć.

Naša se podrška temeljila na pretpostavci da je učinkovita komunikacija često od presudnog značenja kada je u pitanju zaštita i spašavanje ljudskih života. Služba hitne pomoći odabrana je kao primatelj zbog njezinoga općeg značaja za društvo u cjelini te za pojedince, bez obzira na dob, spol, prebivalište ili društveni status.

Po savjetu zdravstvene struke, oprema u vrijednosti većoj od jednog milijuna kuna donirana je Kliničkoj bolnici "Sestre milosrdnice" u Zagrebu, Ustanovi za hitnu medicinsku pomoć Rijeka i domovima zdravlja u Vukovaru, Šibeniku, Dubrovniku i Slavonskom Brodu.

Kroz neprestanu potporu službama hitne pomoći, koju je T-Mobile pokrenuo 2006. godine, do sada je ustanovama za hitnu medicinsku pomoć i domovima zdravlja diljem Hrvatske donirano gotovo deset milijuna kuna za medicinske uređaje, opremu, vozila i druge potrepštine.

U listopadu 2009. godine T-HT je po drugi put organizirao svoju godišnju konferenciju "Znanjem rastemo" na kojoj su gostovali svjetski poznati govornici čije su knjige i ideje inspiracija publici u cijelom svijetu. Muhammed Yunus, dobitnik Nobelove nagrade, i Dan Ariely, bihevioralni ekonomist, održali su nadahnutu predavanja te obradili teme bogatstva ljudskog potencijala, potrebe za borbom protiv siromaštva i iracionalnosti svakodnevnog života. Ovoj su konferenciji, o kojoj se opsežno izvještavalo u medijima, nazočili vodeći poslovni ljudi i političari, predstavnici poslovnih partnera T-HT-a i mnogi od najboljih studenata fakulteta i drugih obrazovnih ustanova iz cijele Hrvatske.

Osim većih inicijativa ili dugoročnih partnerstva, T-HT također podupire brojne manje projekte koji doprinose različitim segmentima hrvatskog društva. T-HT je tako nastavio podupirati rad Volonterskog centra Zagreb, kako financijski tako i izravnim sudjelovanjem svojih zaposlenika.

Proširenjem ranije postojećeg projekta T-Mobilea, u protekloj je godini Grupa raspisala natječaj za "T-HT stipendiju". Među vrsnim kandidatima Fakulteta elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, Fakulteta elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu i Elektrotehničkog fakulteta u Osijeku, odabrano je 11 studenata završnih godina, koji uz ispunjavanje fakultetskih obveza i odlične rezultate tijekom studija, posjeduju najšire interese te su aktivno uključeni u sportske ili sadržaje iz kulture, djeluju u udrugama, odnosno pokazuju zrelost, svestranost te motiviranost za postignuće i širi osobni uspjeh.

Već drugu godinu zaredom T-HT u partnerstvu s Microsoftom podupire projekt "Imagine Cup 2009", koji okuplja studentske i učeničke timove iz cijelog svijeta na razvoju tehnoloških rješenja za globalna pitanja kao što su: glad i siromaštvo, osiguravanje osnovnog obrazovanja, promidžba jednakosti spolova, zdravlje majki itd.

T-HT je ponovno pružio potporu najvećoj tehnološkoj konferenciji u Hrvatskoj, WinDays 2009., konferenciji MIPRO, natječaju "Vidi Web Top 100" te drugim događajima povezanim s telekomunikacijskim sektorom i njegovim zajednicama. K tomu, T-HT je osigurao sredstva ili infrastrukturu i opremu brojnim međunarodnim i nacionalnim forumima i konferencijama o različitim temama.

HT je u prosincu 2009. postao članom CEERIUS Sustainability Indexa u sezoni 2010. CEERIUS (CEE Responsible Investment Universe) je indeks održivosti Bečke burze za regiju srednje i istočne Europe, a sastoji se od vodećih kompanija u pogledu socijalne i ekološke kvalitete, kao i ekonomskog učinka.

Treći natječaj "T-HTnagrada@msu.hr" također je obilježio treću godinu suradnje između T-HT-a i Muzeja suvremene umjetnosti. Zbirka T-HT-a – umjetnička djela obuhvaćena ovim afirmiranim i dobro prihvaćenim natječajem – bit će izložena u Muzeju, koji je otvoren o novoj reprezentativnoj zgradi u prosincu 2009. godine. Osim financijske potpore, T-HT će i nadalje pružati podršku Muzeju kroz svoje telekomunikacijske usluge.

T-HT je u 2009. godini nastavio i višegodišnju tradiciju sponzoriranja Hrvatskih narodnih kazališta u Osijeku, Splitu, Rijeci i Varaždinu te Gradskoga dramskog kazališta Gavella u Zagrebu.

S obzirom na golem utjecaj sporta na društvo, Grupa je nastavila višegodišnju suradnju s Hrvatskim olimpijskim odborom kao njegov glavni sponzor, povezujući tako vrijednosti T-HT-a s najboljom tradicijom Olimpijskih igara: poštenim natjecanjem i poticanjem na naporan rad kako bi ostvarili svoje ciljeve i postali vrijedni članovi zajednice.

T-Com

T-Com je u 2009. godini pružio podršku razvoju sportske kulture kroz projekt "Volim NogomeT", kojim je osigurao pogodnije okruženje za razvoj nogometa kao najpopularnijeg timskog sporta u Hrvatskoj. U okviru projekta T-Com, uz opsežno višegodišnje sponzorstvo Prve hrvatske nogometne lige, sponzorira i hrvatsku nogometnu reprezentaciju.

Pet godinu zaredom T-Com nastavlja s projektom "KulTurst" u cilju popularizacije i podupiranja kulturnih događaja u Hrvatskoj, u prvom redu filmskih i kazališnih događanja. Popis događanja koje je T-Com sponzorirao prošle godine uključuje: Festival igranog filma u Puli, Splitsko ljeto, Vukovar film festival, Kazalište Ulysses, ZagrebDox i Libertas film festival.

T-Comov internetski portal tportal.hr drugu je godinu zaredom dodijelio najunosniju književnu nagradu u Hrvatskoj, vrijednu 100.000 kuna. Za književni natječaj "roman@tportal.hr" stiglo je više od 50 prijava, a glavnu je nagradu dobio Drago Glamuzina za roman "Tri", koji je proglašen najboljim hrvatskim romanom u 2008. godini.

T-Com je nastavio projekt "Net u školi" pokrenut 2001. godine, kojim je dječjim domovima osigurao besplatan pristup internetu velike brzine MAXadsl, osobna računala za pristup internetu te besplatno gledanje TV sadržaja na MAXtv-u. Donacijom je obuhvaćeno 17 domova i njihove podružnice širom zemlje. MAXtv i MAXadsl donirani su tijekom prošle dvije godine dječjim domovima na 29 lokacija.

T-Mobile

Kao Društvo predano brizi za okoliš i savjesnom zbrinjavanju otpada, T-Mobile je bio prvi operator u Hrvatskoj koji je pokrenuo prikupljanje i ekološki sigurno zbrinjavanje starih mobilnih telefona i baterija. Odgovor korisnika na ovu inicijativu bio je odličan, o čemu svjedoči činjenica da je od 2004. godine prikupljeno više od 80.000 starih mobilnih telefona.

Godine 2007. T-Mobile je postao pokrovitelj Osnovne škole "Nad lipom" u Zagrebu te je podupro školu i njezinu kandidaturu za međunarodnu eko-školu. Međunarodne eko-škole predstavljaju posebne programe koji za cilj imaju obrazovanje i osvješćivanje djece o važnosti zaštite okoliša. Taj se status, koji dodjeljuje Međunarodna koordinacija eko-škola, obnavlja svake godine, a T-Mobile je s oduševljenjem nastavio pružati potporu i u 2009. godini. K tomu, T-Mobile je pomogao i projektima vezanim uz zbrinjavanje otpada i prostorno uređenje područja oko škole.

Jedno od najznačajnijih obilježja 2009. godine bio je T-Mobileov INmusic festival koji se smatra najuspješnijim do sada. Ostat će zapamćen po izvrsnim nastupima Kraftwerka, Lily Allen, Moby, Franza Ferdinanda i mnogih drugih izvođača.

Pod pokroviteljstvom T-Mobilea održan je i treći uzastopni Minival festival novih bendova. Pobjednički je bend dobio priliku nastupiti na T-Mobile INmusic festivalu.

Godina je također bila obilježena obnavljanjem suradnje s jednim od najvećih glazbenika u Hrvatskoj, Zlatanom Stipišićem-Gibonijem.

Tijekom 2009. godine T-Mobile je aktivno podupirao jedrenje. Osim što je sponzorirao prestižne regate, T-Mobile je bio i osobni sponzor jedriličara Ivana Kljakovića Gašpića, koji je na Europskom prvenstvu održanom u Bugarskoj osvojio zlatnu medalju u klasi Finn te time postao europski prvak.

4.2. Ekologija

Zaštita okoliša već je nekoliko godina jedna od bitnih točaka glavnih poslovnih procesa. Grupa Deutsche Telekom pokrenula je 2009. godine projekt za uvođenje zajedničkog ISO 14001 certifikata za upravljanje okolišem u cilju povećanja transparentnosti, usklađivanja politika i razvoja jedinstvenog pristupa korisnicima, građanima i agencijama za ocjenjivanje u DT-u i povezanim društvima, uključujući i T-HT.

T-HT je potpisnik inicijative Ujedinjenih naroda Global Compact, kojom se zagovaraju načela etičkog poslovanja, uključujući i zaštitu okoliša. Godine 2009. objavljeno je prvo Izvješće o napretku. K tomu, T-HT je višegodišnji član Udruge europskih telekomunikacijskih operatora (ETNO) te potpisnik Povelje o zaštiti okoliša i Povelje o održivom razvoju, temeljem kojih se obvezao na upravljanje zaštitom okoliša u skladu s međunarodnim smjernicama i najboljim praksama.

U svojim nastojanjima vezanim uz zaštitu okoliša, Društvo teži tomu da udovolji očekivanjima korisnika. Ono koristi inovativna rješenja kao što su: WebBill, e-račun, e-bon itd. kako bi smanjilo utjecaj usluga na okoliš. Osim toga, svi su T-Centri opskrbljeni opremom za prikupljanje i sigurno zbrinjavanje starih mobilnih telefona i baterija.

Posebna se pozornost posvećuje očuvanju resursa, zaštiti klime i smanjenju količine štetnih emisija nastalih kroz aktivnosti Grupe.

Vozni park T-HT-a neprestano se obnavlja kupovinom novih vozila s boljim faktorom emisije CO₂/km. K tomu, sve se više koriste vozila na plinski pogon, budući da se plin smatra ekološki najprihvatljivijim gorivom.

Klimatizacijski sustavi starije generacije zamjenjuju se novim i učinkovitijim sustavima koji ne koriste tvari štetne za okoliš. Veliki broj kotlovnica koristi ekološki prihvatljiv prirodni plin za centralno grijanje, dok se za napajanje u slučajevima nužde koriste dizelske pokretne jedinice za napajanje. Uporaba biodizela poželjna je u zaštićenim područjima kao što su nacionalni parkovi. T-Mobile koristi solarnu energiju i energiju vjetra za napajanje postrojenja na udaljenim lokacijama pokretne mreže te potiče zajedničko korištenje infrastrukture (npr. antenskih stupova) s drugim operatorima u cilju smanjenja utjecaja na okoliš. Cilj gospodarenja otpadom u T-HT-u je u prvom redu izbjeći ili barem smanjiti nastanak otpada.

Sudjelovanje T-HT-a u zaštiti okoliša i ekologiji prošireno je tijekom 2009. godine nakon projekta Zelena komunikacija na pošumljavanju dvadeset hektara površine u svakoj od četiri regije u Hrvatskoj tijekom 2008. Naša predanost nastavila se kroz projekt "Zaštita staništa ugroženih vrsta" u okviru kojeg je uklonjena šikara s područja gniježđenja ptice kosca u Odranskom polju, očišćeni su pašnjaci uz rijeku Savu, očišćena je močvara Trstenik i praćene su endemske vrste u jadranskom slivu.

5. DODATAK

5.1. Financijska izvješća

Konsolidirani Račun dobiti i gubitka

u milijunima kuna (MSFI; HT rač. politike)	Sij.-Pros. 2009	Sij.-Pros. 2008	% promjene 09/08
Nepokretna telefonija	2.505	2.791	-10,2%
Pokretna telefonija	3.969	4.176	-5,0%
Veleprodajne usluge	696	720	-3,3%
Internetske usluge	1.145	897	27,7%
Podatkovne usluge	183	199	-8,0%
Razno	19	9	119,2%
Prihodi	8.517	8.791	-3,1%
Prihodi na temelju upotrebe vlastitih proizvoda, robe i usluga	169	159	6,7%
Ostali prihodi iz redovnog poslovanja	213	278	-23,4%
Ukupni operativni prihodi	8.899	9.228	-3,6%
Troškovi redovnog poslovanja	5.204	5.264	-1,1%
Materijalni troškovi	2.320	2.459	-5,7%
Troškovi osoblja	1.302	1.203	8,2%
Ostali troškovi	1.472	1.508	-2,4%
Vrijednosno usklađivanje	110	94	16,6%
EBITDA	3.695	3.964	-6,8%
Amortizacija	1.402	1.362	2,9%
EBIT	2.294	2.602	-11,9%
Financijski prihod	301	356	-15,5%
Prihod od pridruženih poduzetnika i sudjelujućih interesa	12	18	-33,4%
Financijski rashod	41	34	17,6%
Dobit iz redovnog poslovanja prije poreza	2.566	2.942	-12,8%
Porez	542	632	-14,2%
Neto dobit	2.024	2.310	-12,4%
Manjinski interes	0	0	68,1%
Neto dobit nakon manjinskog interesa	2.023	2.310	-12,4%
Jednokratne stavke	163	45	264,7%
EBITDA prije jednokratnih stavki	3.859	4.009	-3,8%

Konsolidirana Bilanca

u milijunima kuna (MSFI; HT rač. politike)	31. Pros. 2009	31. Pros. 2008	% promjene 09/08
Nematerijalna imovina	1.099	1.049	4,7%
Materijalna imovina	6.507	6.428	1,2%
Dugotrajna financijska imovina	490	404	21,2%
Potraživanja	33	36	-8,8%
Odgođena porezna imovina	46	61	-23,9%
Ukupna dugotrajna imovina	8.175	7.977	2,5%
Zalihe	255	314	-18,8%
Potraživanja	1.505	1.320	14,0%
Kratkotrajna financijska imovina	259	266	-2,5%
Novac u banci i blagajni	4.195	5.223	-19,7%
Plaćeni troškovi budućeg razdoblja i obračunati prihodi	84	105	-20,2%
Ukupna kratkotrajna imovina	6.297	7.227	-12,9%
UKUPNA AKTIVA	14.472	15.205	-4,8%
Temeljni kapital	8.189	8.189	0,0%
Rezerve iz dobiti	409	409	0,0%
Revalorizacijske rezerve	-4	-1	161,1%
Zadržana dobit	1.393	1.534	-9,2%
Dobit poslovne godine	2.023	2.310	-12,4%
Manjinski interes	1	1	43,6%
Ukupni kapital i rezerve	12.012	12.440	-3,4%
Rezerviranja	428	415	3,1%
Dugoročne obveze	128	150	-14,3%
Ukupne dugoročne obveze	556	565	-1,5%
Kratkoročne obveze	1.643	1.857	-11,5%
Odgođeno plaćanje troškova i prihod budućega razdoblja	261	343	-23,9%
Ukupne kratkoročne obveze	1.904	2.200	-13,5%
Ukupne obveze	2.460	2.765	-11,0%
UKUPNI KAPITAL I OBVEZE	14.472	15.205	-4,8%

Konsolidirano izvješće o novčanom toku

u milijunima kuna (MSFI; HT rač. politike)	Sij.-Pros. 2009	Sij.-Pros. 2008	% promjene 09/08
Dobit prije poreza	2.566	2.942	-12,8%
Amortizacija	1.402	1.362	2,9%
Povećanje kratkoročnih obveza	0	98	-100,0%
Smanjenje zaliha	59	0	-
Ukupno povećanje novčanog tijeka od poslovnih aktivnosti	4.026	4.401	-8,5%
Smanjenje kratkoročnih obveza	-149	0	-
Povećanje kratkotrajnih potraživanja	-205	-151	35,3%
Povećanje zaliha	0	-111	-100,0%
Ostalo smanjenje novčanog tijeka	-935	-1.035	-9,7%
Ukupno smanjenje novčanog tijeka od poslovnih aktivnosti	-1.288	-1.298	-0,7%
Neto novčani tijek od poslovnih aktivnosti	2.738	3.103	-11,7%
Novčani primici od prodaje dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine	25	39	-37,1%
Novčani primici od prodaje vlasničkih i dužničkih instrumenata	2	2.390	-99,9%
Novčani primici od kamata	278	381	-26,8%
Novčani primici od isplate dividendi	4	0	-
Ostali novčani primici od investicijskih aktivnosti	11	0	-
Ukupno novčani primici od investicijskih aktivnosti	320	2.810	-88,6%
Novčani izdaci za kupnju dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine	-1.553	-1.624	-4,4%
Novčani izdaci za stjecanje vlasničkih i dužničkih financijskih instrumenata	-75	0	-
Ukupno novčani izdaci od investicijskih aktivnosti	-1.628	-1.624	0,2%
Neto novčani tijek od investicijskih aktivnosti	-1.309	1.185	-210,4%
Ukupno novčani primici od financijskih aktivnosti	0	0	-
Novčani izdaci za otplatu glavnice kredita i obveznica	0	-1	-
Novčani izdaci za isplatu dividendi	-2.456	-2.421	1,5%
Novčani izdaci za otplatu financijskog najma	-2	-11	-80,8%
Ostali novčani izdaci od financijskih aktivnosti	0	0	-
Ukupno novčani izdaci od financijskih aktivnosti	-2.458	-2.433	1,0%
Neto novčani tijek od financijskih aktivnosti	-2.458	-2.433	1,0%
Ukupno povećanje novčanog tijeka	2.738	4.288	-36,1%
Ukupno smanjenje novčanog tijeka	-3.767	-2.433	54,8%
Novac i novčani ekvivalenti na početku razdoblja	5.223	3.367	55,1%
Neto (odljev) / priljev novca i novčanih ekvivalenata	-1.028	1.855	-155,4%
Novac i novčani ekvivalenti na kraju razdoblja	4.195	5.222	-19,7%

T-Com poslovno područje
Račun dobiti i gubitka

u milijunima kuna	Sij.-Pros. 2009	Sij.-Pros. 2008	% promjene 09/08
Nepokretna telefonija	2.506	2.793	-10,3%
Veleprodajne usluge	1.049	1.155	-9,2%
Internetske usluge	1.149	899	27,7%
Podatkovne usluge	183	199	-8,0%
Razno	158	145	8,8%
Prihodi	5.044	5.191	-2,8%
Ostali prihodi iz redovnog poslovanja	177	214	-17,2%
Prihodi na temelju upotrebe vlastitih proizvoda, robe i usluga	147	136	8,1%
Troškovi redovnog poslovanja	3.509	3.516	-0,2%
EBITDA prije jednokratnih stavki	2.019	2.071	-2,5%
<i>Jednokratne stavke</i>	<i>159</i>	<i>45</i>	<i>255,3%</i>
EBITDA	1.860	2.026	-8,2%
Amortizacija dugotrajne imovine	908	893	1,7%
EBIT	952	1.133	-16,0%

T-Mobile poslovno područje
Račun dobiti i gubitka

u milijunima kuna	Sij.-Pros. 2009	Sij.-Pros. 2008	% promjene 09/08
Prihodi od postpaid usluga	2.470	2.599	-5,0%
Prihodi od prepaid usluga	1.232	1.430	-13,9%
Ostali prihodi	488	381	27,9%
Prihodi	4.189	4.411	-5,0%
Ostali prihodi iz redovnog poslovanja	127	162	-21,5%
Troškovi redovnog poslovanja	2.481	2.635	-5,8%
EBITDA prije jednokratnih stavki	1.840	1.938	-5,1%
<i>Jednokratne stavke</i>	<i>4</i>	<i>0</i>	<i>-</i>
EBITDA	1.835	1.938	-5,3%
Amortizacija dugotrajne imovine	494	469	5,2%
EBIT	1.341	1.469	-8,7%