

GODIŠNJE IZVJEŠĆE

**O STANJU I POSLOVANJU DRUŠTVA I T-HT GRUPE
ZA POSLOVNU GODINU 2010.**

Veljača 2011.

GLAVNA FINACIJSKA OBILJEŽJA - IFRS HT računovodstvene politike
T-HT GRUPA

u milijunima kuna	Sij.-Pros. 2010.	Sij.-Pros. 2009.	% promjena 10/09
Ukupni prihod	8.375	8.517	-1,7%
EBITDA prije jednokratnih stavki ¹⁾	3.694	3.859	-4,3%
EBITDA nakon jednokratnih stavki	3.662	3.695	-0,9%
EBIT (dobit iz redovnog poslovanja)	2.247	2.294	-2,0%
Neto dobit nakon manjinskog interesa	1.831	2.023	-9,5%
Marža EBITDA-e prije jednokratnih stavki	44,1%	45,3%	-1,2 p.p.
Marža EBIT-a	26,8%	26,9%	-0,1 p.p.
Marža neto dobiti	21,9%	23,8%	-1,9 p.p.
Ulaganja u dugotrajnu imovinu	1.153	1.553	-25,8%
Omjer ulaganja u dugotr. imovinu / prihodi	13,8%	18,2%	-4,5 p.p.
	31 Pros. 2010.	31 Pros. 2009.	% promjena 10/09
Dobit na uloženi kapital (ROE)	15,9%	16,6%	-0,7 p.p.
Dobit na angažirani kapital (ROCE)	13,9%	13,9%	0,0 p.p.
Broj zaposlenika	6.322	6.044	4,6%

¹⁾ Jednokratne stavke u 2010. iznosile su HRK 31,6 milijun, od čega se HRK 30,6 milijuna odnosi na troškove restrukturiranja i HRK 1,0 milijun na troškove konzultantskih usluga. Jednokratne stavke u 2009. iznosile su HRK 163 milijuna, od čega se HRK 152 milijuna odnosi na troškove restukturiranja i HRK 11 milijuna na troškove reorganizacije.

Bilanca

u milijunima kuna	31 Pros. 2010.	31 Pros. 2009.	% promjena 10/09
Ukupna dugotrajna imovina	8.008	8.175	-2,0%
Ukupna kratkotrajna imovina	5.577	6.297	-11,4%
UKUPNA IMOVINA	13.585	14.472	-6,1%
Ukupni kapital i rezerve	11.054	12.012	-8,0%
Ukupne dugoročne obveze	410	556	-26,3%
Ukupne kratkoročne obveze	2.121	1.904	11,4%
UKUPNI KAPITAL I OBVEZE	13.585	14.472	-6,1%

GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA

Poslovno područje T-Com

Ključni podaci o redovnom poslovanju	Prosinac 2010.	Prosinac 2009.	% promjene 10/09
Nepokretna telefonija			
Ukupne POTS i FGSM telefonske linije	1.349.860	1.390.568	-2,9%
Ukupne ISDN telefonske linije	80.953	93.020	-13,0%
Ukupno (POTS+FGSM+ISDN)	1.430.813	1.483.588	-3,6%
Javne telefonske govornice	6.766	8.034	-15,8%
Ukupne telefonske linije	1.437.579	1.491.622	-3,6%
Ukupni promet (tisuće minuta) Sij. - Pro.	3.176.743	3.464.391	-8,3%
prema nacionalnim nepokretnim mrežama	2.698.497	2.926.481	-7,8%
prema nacionalnim pokretnim mrežama	272.521	310.937	-12,4%
prema uslugama s dodanom vrijednosti (VAS)	61.157	65.346	-6,4%
prema međunarodnim mrežama	108.070	119.445	-9,5%
preostali promet ⁽¹⁾	36.498	42.182	-13,5%
ARPA govornih usluga po pristupu (mjesečni prosjek za period u HRK)	131	138	-5,2%
Internetske usluge			
Korisnici pristupa Internetu			
Broj internetskih pretplatnika	647.322	596.978	8,4%
Modemski korisnici	907.964	766.429	18,5%
Modemski korisnici - aktivni	18.094	41.983	-56,9%
ADSL linije	629.228	554.995	13,4%
IPTV korisnici	297.496	235.980	26,1%
Korisnici stalne Internet linije	1.261	1.152	9,5%
VPN pristupne točke	3.845	3.528	9,0%
ARPA za ADSL linije (mjesečni prosjek za period u HRK)	127	125	1,7%
Podatkovne usluge			
Ukupne podatkovne usluge i pristupne točke	5.873	6.153	-4,6%
Veleprodajne usluge			
Korisnici			
CPS (predodabir operatora)	220.963	227.879	-3,0%
NP (prenosivost broja) (korisnici/broj)	416.112	348.210	19,5%
ULL (izdvojena lokalna petlja) ⁽²⁾	132.821	123.054	7,9%

⁽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.

⁽²⁾ zbog promjene u metodologiji izvješćivanja ULL brojeva (aktivni i realizirani) od 2. tromjesečja 2010. brojevi za ULL se ne mogu uspoređivati. Brojevi za prosinac 2010. prikazuju broj aktivnih linija dok brojevi za prosinac 2009. prikazuju broj realiziranih linija.

Poslovno područje T-Mobile

Ključni podaci o redovnom poslovanju	Prosinac 2010.	Prosinac 2009.	% promjene 10/09
Pretplatnici			
Broj pre-paid pretplatnika	1.898.170	1.938.867	-2,1%
Broj post-paid pretplatnika	1.003.052	919.991	9,0%
Ukupan broj T-Mobile pretplatnika	2.901.222	2.858.858	1,5%
% post-paid pretplatnika	34,6	32,2	2,4 p.p.
Minute korištenja (MOU)			
MOU po prosječnom pretplatniku	115	112	2,3%
Prosječan prihod po pretplatniku			
Prosječni ARPU (mjesečni prosjek za period u HRK) ⁽⁴⁾	90,6	98,0	-7,6%
ARPU izuzimajući govorne usluge (mjesečni prosjek za period u HRK)	21,0	23,1	-9,2%
SAC po bruto broju novih korisnika	159,9	198,7	-19,6%
Stopa odljeva pretplatnika (%)			
Stopa odljeva pretplatnika ukupno	2,3	1,9	0,4 p.p.
Stopa odljeva post-paid pretplatnika	1,0	0,8	0,2 p.p.
Stopa odljeva pre-paid pretplatnika	3,0	2,3	0,6 p.p.
Penetracija⁽²⁾	143,9	136,5	7,5 p.p.
Tržišni udio pretplatnika (%)⁽²⁾	45,5	47,2	-1,7 p.p.
Tržišni udio po prihodima (%)⁽¹⁾⁽³⁾	47,0	48,8	-1,8 p.p.

⁽¹⁾ Tržišni udio po ukupnim prihodima

⁽²⁾ Izvor: VIPnet i Tele2 kvartalno izvješće za 4. kv. 2009. Broj pretplatnika za VIPnet i Tele2 za 4. kv. 2010. interno procijenjen.

⁽³⁾ Izvor: Kvartalno izvješće Telekom Austrije za 4. kv. 2009. Tele2 kvartalno izvješće za 4. kv. 2009. VIPnet i Tele2 ukupni prihod za 4.kv. 2010 je interno procijenjen. Tržišni udio temeljen je na nekonsolidiranom prihodu T-Mobilea (tj. prije konsolidacije s T-Comom). Različiti tretman trošarina od 6% za operatore - učinak na prihode za T-Mobile, učinak na troškove za VIP i Tele 2.

⁽⁴⁾ Efekt nametanja 6% trošarina na prihode od usluga pokretne telefonije uključen je u prosječni ARPU za 2010. godinu.

Prezentacija podataka u Godišnjem izvješću

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

Pojam „HT“ ili „Društvo“ odnosi se na društvo Hrvatski Telekom d.d.

Nakon pripajanja T-Mobilea d.o.o. društvu HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. (od 21. svibnja 2010. Hrvatski telekom d.d.) koje je stupilo 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 koje je prestalo postojati na dan 1. siječnja 2010. godine.

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

Zbroj financijskih rezultata ta dva poslovna područja nije jednak ukupnim financijskim rezultatima Grupe zbog međusobnih transakcija između poslovnih područja.

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

Pojam „Combis“ odnosi se na Combis, usluge integracije informatičkih tehnologija d.o.o., 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.

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	- 14 -
2. PREGLED POSLOVANJA U 2010. GODINI	- 17 -
2.1. Pregled hrvatskog telekomunikacijskog tržišta	- 17 -
2.2. Regulatorno okruženje	- 19 -
2.3. Strategija Grupe	- 20 -
2.4. Organizacija Grupe	- 22 -
2.5. T-Com	- 24 -
2.6. T-Mobile	- 26 -
2.7. Mreža i informacijske tehnologije	- 29 -
3. FINANCIJSKI PREGLED ZA 2010. GODINU	- 32 -
3.1. Financijski rezultat T-HT Grupe	- 32 -
3.2. Analiza rezultata po poslovnim područjima	- 34 -
4. KORPORATIVNA DRUŠTVENA ODGOVORNOST	- 38 -
5. DODATAK	- 47 -
5.1. Financijska izvješća	- 47 -

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.

Osnovne djelatnosti društva Hrvatski Telekom 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

Hrvatski Telekom 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).

U 2002. godini 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 u svibnju 2006. godine stekla 100% dionica društva Iskon Internet d.d., jednog od vodećih alternativnih operatera u Hrvatskoj.

Sukladno odredbama Zakona o privatizaciji HT-a 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 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 stupilo na snagu 1. siječnja 2010. i Grupa je organizirana u Poslovnu jedinicu za privatne korisnike i Poslovnu jedinicu za poslovne korisnike. Osim toga, 21. svibnja 2010. registrirano ime Društva je službeno promijenjeno iz HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. u Hrvatski Telekom d.d.

HT d.d. je 17. svibnja 2010. zaključio akviziciju Combisa d.o.o., proširujući time svoj doseg u pružanju informatičke programske podrške i usluga za bazu klijenata čiji raspon seže od malih poslovnih korisnika do državnih institucija.

U prosincu 2010. u skladu s evidencijom Središnjeg klirinškog depozitarnog društva, Republika Hrvatska prenijela je 2.859.148 dionica Hrvatskog Telekoma d.d., što čini 3,5% temeljnog kapitala Društva, na vlasnički račun Umirovljeničkog fonda, čime prestaje biti prisutna u vlasničkoj strukturi Hrvatskog Telekoma d.d.

1.2. Informacije za investitore

Gospodarsko okruženje i kretanje cijene dionice

Hrvatska se i u 2010. suočila s teškim gospodarskim uvjetima koji su se reflektirali na tržište kapitala. Recesija se zadržala u prvoj polovici godine, a određene naznake poboljšanja su se pojavile tek u trećem tromjesečju kroz porast BDP-a od 0,2% u odnosu na isto razdoblje prošle godine, ocrtavajući Hrvatsku kao „zemlju sa sporijim oporavkom gospodarstva“. Gospodarski izazovi i dalje su prisutni. Procjene o kretanju BDP-a za cijelu 2010. godinu predviđaju pad od 1,5% i rast od samo 1,5% u 2011. Konstantne tenzije oko proračuna, visoka stopa nezaposlenosti, pad raspoloživog dohotka, usporavanje naplate potraživanja te značajni regulatorni i administrativni tereti nastavljaju opterećivati hrvatsko gospodarstvo, a prevladava i mišljenje da će ozbiljne i nužne reforme uslijediti tek nakon parlamentarnih izbora koji se očekuju pred kraj 2011.

Uz ovako duboku recesiju, i spor oporavak gospodarstva, hrvatsko tržište kapitala nastavilo je trpjeti, a uključivanje velikih stranih investitora je izostalo. Za očekivati je da će se povjerenje u hrvatsko gospodarstvo vratiti s njegovim ponovnim rastom i rješavanjem gore navedene problematike. Nadalje, Vladin plan o završetku Pristupnih pregovora s EU-om do lipnja 2011. i njezina čvrsta odluka vezana za borbu protiv korupcije, poslat će jasan signal da je hrvatsko tržište dobro mjesto za ulaganja.

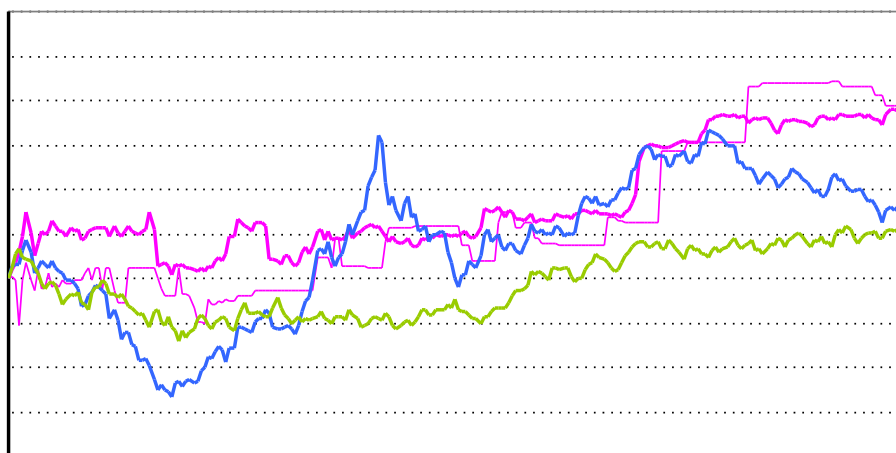
Promet na Zagrebačkoj burzi je u 2010. ponovno pao za 22,3% i iako je hrvatski burzovni indeks CROBEX porastao 5,3% do kraja godine, dobit vrijednosti indeksa ostvarena do travnja bila je eliminirana kasnijim gubicima. Kao što je vidljivo iz donjeg grafikona, dobar dio rasta može se pripisati oporavku u prosincu, na koji je dijelom utjecalo veliko trgovanje dionicama INE, hrvatske naftne kompanije, nakon što je mađarski Mol objavio svoju javnu ponudu za stjecanje tih dionica i povećanje svoga vlasničkog udjela. Završivši godinu na 2.111 boda, porast CROBEX-a od 5,3% bio je niži od 16,4% porasta ostvarenog u 2009. Unatoč oporavku u 2009. i 2010., CROBEX je ipak izgubio 60% svoje vrijednosti u zadnje tri godine.

Kao značajna komponenta CROBEX-a, dionice T-HT-a gotovo su pratile indeks, završivši godinu s cijenom od 288,71 kunu što predstavlja porast od 5,2%. Povećanje cijene dionice u prvih nekoliko mjeseci bilo je odraz trgovanja na temelju očekivanja i kasnije objave izdašne dividende. Nakon isteka perioda kada kupljena dionica nosi i pravo na dividendu u travnju, trgovanje je bilo relativno stabilno do kraja godine kada je vrijednost dionica T-HT-a porasla zajedno s tržištem.

T-HT-ove dionice su nadmašile Dow Jones Euro Stoxx Telecommunications Index (vodeći indeks u sektoru telekomunikacija koji mjeri rezultate nekih od najvećih telekomunikacijskih kompanija u Europi) već drugu godinu za redom, ove godine za 2 postotna boda.

U listopadu, na 20.-oj godišnjoj konferenciji Zagrebačke burze, T-HT je dobio Nagradu za najbolje odnose s ulagačima u Hrvatskoj u 2010., koju dodjeljuje Poslovni dnevnik.

*Dionica i GDR T-HT-a u odnosu na CROBEX i Dow Jones Europe Stoxx Telecommunications Index
01.01.2010. - 31.12.2010.*



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

Dionice T-HT-a završile su godinu na razini od 288,71 HRK, što predstavlja povećanje od 5,2% u odnosu na 274,50 HRK – cijenu kojom su dionice završile 2009. godinu. Dionice su u 2010. godini dosegle najvišu zadnju cijenu od 332,84 HRK i najnižu zadnju cijenu od 253,10 HRK (izvor: Zagrebačka burza).

Iako je promet bio oko 15% niži nego 2009., T-HT-ova dionica je opet bila dionica kojom se najviše trgovalo na Zagrebačkoj burzi s prometom od 1,5 milijarda kuna, što predstavlja 25,8% vrijednosti dionica s kojima se trgovalo na Zagrebačkoj burzi u 2010. (2009.: 1,8 milijarda kuna, 23,7%).

Na dan 31.12.2010. T-HT je bio druga najveća kompanija na Zagrebačkoj burzi, s tržišnom kapitalizacijom od 23,6 milijarda kuna (3,2 milijarde eura), što predstavlja 16,8% vrijednosti ukupne kapitalizacije tržišta (izvor: Zagrebačka burza). INA je postala najveća kompanija na Zagrebačkoj burzi nakon porasta većeg od 90% tijekom godine da bi ostvarila tržišnu kapitalizaciju od skoro 32 milijarde kuna.

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), a 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 operatera, kao i opću gospodarsku klimu).

Dividenda za financijsku godinu 2009.

Glavna skupština Društva odobrila je u travnju 2010. godine isplatu dividende dioničarima u iznosu od 2,788 milijarda kuna (34,05 HRK po dionici), što predstavlja omjer isplate dividende, u odnosu na ostvarenu neto dobit, od 138%. Dividenda je isplaćena u svibnju 2010.

Na kraju 2010. godine ovo je predstavljalo dividendni prinos od 11,8% na T-HT-ovu zadnju cijenu dionice od 288,71 HRK. Na temelju prosječne zadnje cijene dionice tijekom 2010. od 279,77 HRK, dividendni prinos iznosio je 12,2%.

Prijedlog dividende za financijsku godinu 2010.

Uprava i Nadzorni odbor Hrvatskog Telekoma d.d. predlažu distribuciju dividende dioničarima u iznosu od 1.863.783.056,60 kuna te raspodjelu 249.160,49 kune u zadržanu dobit.

Dividenda u iznosu od 22,76 kuna po dionici bit će isplaćena dioničarima upisanim u Središnje klirinško depozitarno društvo (SKDD) na dan Glavne skupštine, planirane za 04. svibnja 2011. Dividenda će biti isplaćena 23. svibnja 2011.

U 2010. Vlada je ukinula krizni porez na plaće, mirovine i druga primanja koji je bio nametnut u kolovozu 2009. Kao posljedica toga, ovogodišnje dividende nisu oporezive.

Struktura dioničara na dan 31.12.2010.

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

Ukupan broj izdanih dionica: 81.888.535

Deutsche Telekom i dalje ostaje većinski dioničar sa 51% vlasničkog udjela, dok Fond hrvatskih branitelja i dalje drži 7%. U studenom 2010. Vlada Republike Hrvatske prenijela je svojih 3,5% udjela na Umirovljenički fond. Preostalih 38,5% dionica u rukama je privatnih i institucionalnih investitora. Preko 230.000 hrvatskih građana posjeduje dionice T-HT-a što predstavlja 23,9% ukupnog dioničkog kapitala Društva.

Financijski kalendar

	Datum
Objava rezultata za cijelu 2010. godinu	14. veljače 2011.
Glavna skupština Društva	04. svibnja 2011.
Objava rezultata za prvi kvartal 2011.	29. travnja 2011.
Objava rezultata za prvih šest mjeseci 2011.	29. srpnja 2011.
Objava rezultata za prvih devet mjeseci 2011.	28. listopada 2011.

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
Hrvatski Telekom 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 Hrvatskog Telekomu.

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 Hrvatskog Telekomu imenovan je 12. veljače 2007. U svibnju 2010. postao je predsjednik Nadzornog odbora Combisa.

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 Hrvatski Telekom 1998. radila je na Hrvatskoj radioteleviziji (HRT), u Ministarstvu mora, prometa i veza te u Ministarstvu povratka i useljništva. Radila je kao izvršna direktorica za korporativnu strategiju i poslovni razvoj do kolovoza 2006. kada je imenovana glavnom direktoricom za ljudske resurse i članicom Uprave HT-a. Od listopada 2008. do prosinca 2009. godine obnašala je funkciju glavne operativne direktorice T-Coma. Nakon restrukturiranja Grupe u siječnju 2010. postala je glavna operativna direktorica za poslovne korisnike odgovorna za prodaju, marketing, korisničke usluge, veleprodaju i ICT rješenja za poslovne korisnike. U ožujku 2010., Irena Jolić Šimović Svjetski ekonomski forum (World Economic Forum) uvrstio je među Mlade globalne vođe (Young Global Leaders) u 2010., skupinu izuzetnih mladih vođa koji dijele predanost u oblikovanju globalne budućnosti.

JOHAN BUSÉ

Član Uprave i glavni operativni direktor za privatne korisnike

Rođen je 1969. u Nizozemskoj, a odrastao je u Belgiji. Nakon završenog studija ekonomije karijeru je počeo u marketingu maloprodaje British Petroleuma u Belgiji i Nizozemskoj, a u T-Mobile dolazi 2000. godine na položaj direktora sektora razvoja poslovanja. Od tada je bio na čelu nekoliko marketinških sektora T-Mobilea u Nizozemskoj, Njemačkoj i Hrvatskoj. Od 2006. do 2008. godine obnašao je funkciju člana Uprave i glavnog direktora za marketing u T-Mobileu Hrvatska. Do preuzimanja funkcija u T-HT-u, bio je glavni direktor za marketing AXIS-a, kojemu je pomogao da postane 3G operator s najbržim rastom u Indoneziji. G. Busé se 1. travnja 2010. vratio u Hrvatski Telekom kada je imenovan članom Uprave i glavnim operativnim direktorom za privatne korisnike, a odgovoran je za prodaju, marketing i korisničke usluge.

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 farmaceutskoj tvrtki PLIVA, gdje je radila u Ljudskim resursima. U 1989. imenovana je rukovoditeljicom marketinških komunikacija u dijelu FMCG portfelja, te je 1993. unaprijeđena na položaj direktorice Ljudskih resursa za Hrvatsku, a potom je bila direktorica Globalnih ljudskih resursa do veljače 2002. godine. Hrvatskom Telekomu pridružila se 2002. kao članica Uprave i glavna direktorica za ljudske resurse, a u ožujku 2004. imenovana je članicom Uprave i glavnom direktoricom za ljudske resurse društva T-Mobile Hrvatska. U rujnu 2008. Nadzorni odbor Hrvatskog Telekomu imenovao ju je članicom Uprave i glavnom direktoricom za ljudske resurse 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. Karijeru je započeo 1993. godine u Hrvatskoj pošti i telekomunikacijama te je sudjelovao 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 kćer – T-Mobile Hrvatska. Članom Uprave i glavnim direktorom za tehniku i informacijske tehnologije Grupe imenovan je u ožujku 2007.

Naknade članovima Uprave u 2010. godini:

U 2010. godini Ivici Mudriniću, predsjedniku Uprave, isplaćena je fiksna plaća ugovorena u godišnjem bruto iznosu od 2.003.239 kuna, što je u prosjeku mjesečno iznosilo 83.337 kuna neto. Varijabilni dio, na temelju ostvarenih ciljeva za 2009. godinu, iznosio je 666.226 kuna neto. Isplata u skladu s MTIP-om za 2007. iznosila je 174.402 kune neto. Dohodak u naravi iznosio je 186.181 kunu za uporabu službenog vozila.

Ireni Jolić Šimović, članici Uprave, isplaćena je u 2010. godini fiksna plaća ugovorena u bruto iznosu od 1.520.870 kuna, u prosječnim neto mjesečnim iznosima od 62.139 kuna. Varijabilni dio, na temelju ostvarenih ciljeva za 2009. godinu i razmjernje isplate zbog porodiljskog dopusta, iznosio je 92.270 kuna. Isplata u skladu s MTIP-om za 2007. iznosila je 56.865 kuna neto. Dohodak u naravi iznosio je 154.190 kuna za uporabu službenog vozila.

Johanu Buseu, članu Uprave od 1. travnja 2010. godine, isplaćena je fiksna i varijabilna plaća ugovorena u godišnjem bruto iznosu od 1.509.363 kune. Dohodak u naravi iznosio je 300.804 kune za najamninu, osiguranje i uporabu službenog vozila.

Božidaru Poldrugaču, članu Uprave, isplaćena je u 2010. godini fiksna plaća ugovorena u godišnjem bruto iznosu od 1.391.269 kuna, u prosječnim neto mjesečnim iznosima od 59.985 kuna. Varijabilni dio, na temelju ostvarenih ciljeva za 2009. godinu, iznosio je 225.784 kune neto. Isplata u skladu s MTIP-om za 2007. iznosila je 71.424 kune neto. Dohodak u naravi iznosio je 172.697 kuna za uporabu službenog vozila.

Jürgenu P. Czapranu, članu Uprave, isplaćena je u 2010. godini fiksna i varijabilna plaća ugovorena u godišnjem bruto iznosu od 3.997.042 kune. Dohodak u naravi iznosio je 319.842 kune za najamninu, osiguranje i uporabu službenog vozila.

Branki Skaramuči, članici Uprave, isplaćena je u 2010. godini fiksna plaća ugovorena u godišnjem bruto iznosu od 1.351.554 kune, u prosječnim neto mjesečnim iznosima od 55.353 kune. Varijabilni dio, na temelju ostvarenih ciljeva za 2009. godinu, iznosio je 215.704 kune neto. Isplata u skladu s MTIP-om za 2007. iznosila je 96.555 kuna neto. Dohodak u naravi iznosio je 150.281 kunu za uporabu službenog vozila.

1.4. Nadzorni odbor

Guido Kerkhoff
predsjednik Nadzornog odbora

dr.sc. Ivica Mišetić
zamjenik predsjednika

dr. Steffen Roehn
član

Kathryn Walt Hall
članica

Fridbert Gerlach
član do 21. travnja 2010.

dr. Lutz Schade
član od 21. travnja 2010.

dr. Ralph Rentschler
član

Siegfried Pleiner
član do 21. travnja 2010.

Andreas Hesse
član od 21. travnja 2010.

dr. Slavko Leban
član

Josip Pupić
član do 31. prosinca 2010.

Juko Cikojević
član od 1. siječnja 2011.

Društvo je utvrdilo da predsjednik Nadzornog odbora prima naknadu u iznosu od 1,5 prosječne neto plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu. Naknada zamjeniku predsjednika iznosi 1,25 prosječne neto plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu, dok drugi članovi Nadzornog odbora primaju naknadu u iznosu od jedne prosječne neto plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu. Član Nadzornog odbora koji je istovremeno predsjednik Revizorskog odbora Nadzornog odbora prima naknadu od 1,5 prosječne mjesečne neto plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu. Član Nadzornog odbora koji je istovremeno član Revizorskog odbora Nadzornog odbora prima naknadu od 1,25 prosječne mjesečne neto plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu. Članu Nadzornog odbora koji je istovremeno član Odbora za naknade i imenovanja Nadzornog odbora isplaćuje se naknada od 1,25 prosječne mjesečne neto plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu. Sukladno politici DTAG-a, predstavnici DTAG-a ne dobivaju naknadu za članstvo u Nadzornom odboru. Članovima Nadzornog odbora nisu bili dani krediti.

Naknade članovima Nadzornog odbora u 2010. godini su sljedeće:

	Razdoblja za koje je plaćena naknada		Bruto u kunama
	Od	Do	
Kathryn Hall	1. siječnja 2010.	31. prosinca 2010.	173.987,52
Slavko Leban	1. siječnja 2010.	31. prosinca 2010.	122.556,14
Ivica Mišetić	1. siječnja 2010.	31. prosinca 2010.	191.493,99
Josip Pupić	1. siječnja 2010.	31. prosinca 2010.	153.195,19

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

Hrvatski Telekom d.d. (u daljnjem tekstu: Društvo) je, u skladu sa člankom 250b. stavak 4. i 5. Zakona o trgovačkim društvima («Narodne novine», broj 111/93, 34/99, 121/99, 52/00, 118/03, 107/07, 146/08 i 137/09), izradilo Godišnje izvješće Uprave o stanju i poslovanju društva i T-HT Grupe za poslovnu godinu 2010. koje obuhvaća Godišnje izvješće o stanju Društva i Konsolidirano godišnje izvješće o stanju Društva (u daljnjem tekstu: Godišnje izvješće), kao i Izjavu o primjeni Kodeksa korporativnog upravljanja.

S obzirom na činjenicu da su dionice Društva uvrštene na uređeno tržište, Društvo primjenjuje izmijenjeni i nadopunjeni Kodeks korporativnog upravljanja objavljen na internetskim stranicama Zagrebačke burze (www.zse.hr) i na internetskim stranicama Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (www.hanfa.hr), a koji se primjenjuje od 1. siječnja 2011. godine.

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

- 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 2.5.).
- 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 2.6.).
 - 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 2.8.).
 - Nadzorni odbor nije sastavljen većinom od nezavisnih članova, no dva od devet članova Nadzornog odbora su nezavisni članovi (točka 4.2.).
 - Naknada članova Nadzornog odbora utvrđena je prema prosječnoj neto plaći zaposlenika, a ne prema doprinosu uspješnosti Društva (točka 4.7.).
 - U Društvu ne postoji dugoročni plan sukcesije. Društvo već nekoliko godina radi procjene rukovoditeljskog kadra kroz ocjenjivanje radnog učinka i potencijala te s time povezuje daljnji razvoj rukovodećih ljudi. Krajem 2010. godine proveden je zadnji ciklus procjene rukovodećeg kadra, operativnih direktora, direktora i rukovoditelja radnih jedinica, te se temeljem rezultata procjene stvara i baza potencijalnih sukcesora, odnosno baza menadžera koji imaju kompetencije za preuzimanjem složenijih poslova (točka 4.8.).
 - 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 4.12.1. i 4.12.2.).
 - Odbor za reviziju nije sastavljen većinom od nezavisnih članova Nadzornog odbora. Jedan od tri člana Odbora za reviziju je nezavisni član Nadzornog odbora. Dva preostala člana Odbora su vanjski stručnjaci neovisni od Nadzornog odbora (jedan od njih je financijski stručnjak, drugi je stručnjak za unutarnju reviziju), obojica su zaposlenici Deutsche Telekom-a (točka 4.12.3.).
 - Nadzorni odbor nije izradio ocjenu svog rada u proteklom razdoblju (točka 4.16.).
 - 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 6.3.)

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 izvršava funkciju neovisne revizije i kontrole 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. Zadnje ažuriranje Priručnika za reviziju Korporativne unutarnje revizije Društva izvršeno je u prosincu 2009. godine.

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 AG koji u svom vlasništvu ima 51 posto dionica. Republika Hrvatska prenijela je 30. studenog 2010. godine 3,5 posto dionica na vlasnički račun Umirovljeničkog fonda. Nakon tog prijenosa Republika Hrvatska više ne posjeduje dionice Hrvatskog Telekom d.d. 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 Hrvatskog Telekom d.d. g. Ivica Mudrinić posjeduje ukupno 4.569 dionica, g. Jürgen P. Czapan, član Uprave Hrvatskog Telekom d.d., posjeduje ukupno 185 dionica, gđa. Branka Skaramuča, članica Uprave Hrvatskog Telekom d.d., posjeduje ukupno 200 dionica, gđa. Irena Jolić Šimović, članica Uprave Hrvatskog Telekom d.d., posjeduje ukupno 45 dionica, g. Josip Pupiće, član Nadzornog odbora Hrvatskog Telekom d.d. (predstavnik radnika, do 31. prosinca 2010. godine), posjeduje ukupno 1.069 dionica, dr.sc. Ivica Mišetić, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora Hrvatskog Telekom d.d., posjeduje ukupno 63 dionice i g. Juko Cikojević, član Nadzornog odbora Hrvatskog Telekom d.d. (predstavnik radnika, od 1. siječnja 2011. godine), posjeduje ukupno 263 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. Uprava se trenutno sastoji od šest 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).

Nakon pripajanja društva T-Mobile Hrvatska d.o.o. društvu Hrvatski Telekom d.d., Društvo od 1. siječnja 2010. godine pruža usluge nepokretne i pokretne telefonije, veleprodajne, internetske i podatkovne usluge kao jedno Društvo, organizirano u dvije poslovne jedinice, Poslovnu jedinicu za privatne korisnike i Poslovnu jedinicu za poslovne korisnike.

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. Uprava je ovlaštena odlukama Glavne skupštine iz 2009. i 2010. godine da stječe dionice Društva, s čim u vezi je Nadzorni odbor dao prethodnu suglasnost za početak procesa stjecanja i raspolaganja dionicama Društva u skladu sa ovlaštenjem danim gore navedenim odlukama Glavne skupštine. Tijekom 2009. i 2010. godine nije stečena ni jedna dionica Društva.

Sastav i djelovanje Nadzornog odbora

Sukladno odredbama Statuta Društva, Nadzorni odbor sastoji se od devet članova. Osam članova izabire Glavna skupština, a jednoga imenuju 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 2010. GODINI

2.1. Pregled hrvatskog telekomunikacijskog tržišta

Dobri rezultati usprkos izazovima recesije

T-HT Grupa je uspješno održala svoj vodeći položaj na hrvatskome tržištu telekomunikacija u 2010., usprkos jakoj konkurenciji i ozbiljnom daljnjem usporavanju hrvatskoga gospodarstva.

Godinu 2010. obilježili su sljedeći ključni događaji:

- T-Mobile je 31. prosinca 2009. službeno pripojen HT-u d.d.
- U ožujku 2010. T-HT Grupa je, kao dio strategije da postane značajan pružatelj informacijske i komunikacijske tehnologije i usluga, potpisala Ugovor o prodaji i prijenosu poslovnog udjela kojim HT stječe stopostotni udjel u vodećem hrvatskom IT sistem integratoru Combis d.o.o. Transakcija je uspješno završena u svibnju 2010.
- T-HT je u svibnju 2010. isplatio svojim dioničarima dividendu u iznosu od 2,7 milijardi kuna (34,05 kuna po dionici).
- Ekskluzivne ponude s novim Appleovim iPhoneom 4 i tablet računalom Dell Streak od rujna 2010. označavajući novi trend u mobilnom računalstvu i proširenje širokopoljasnih ponuda.
- U rujnu 2010. T-HT se, u sklopu strategije širenja, prijavio za pretkvalifikaciju u privatizaciji Pošte i telekomunikacija Kosova d.d. (PTK).
- Grupa je u rujnu dosegla brojku od 600.000 korisnika širokopoljasnih usluga.
- U listopadu je uspješno pokrenut bonbon, novi prepaid brend namijenjen mladima koji žive dinamičnim životom u gradu.
- IPTV usluga dosegla je važnu ključnu brojku od 270.000 korisnika u trećem tromjesečju 2010., čime je snažno potvrdila vodeću poziciju na rastućem tržištu PayTV-ja u Hrvatskoj. Do kraja godine, broj korisnika narastao je na više od 297.000
- MAXtv se od prosinca također emitira putem satelita i dostupan je svim kućanstvima sa satelitskim prijamnikom.

Tržišni trendovi

Tijekom 2010. godine hrvatsko telekomunikacijsko tržište je zabilježilo rast širokopoljasnih usluga u nepokretnoj i pokretnoj mreži i rast IPTV-a. Gospodarski pad je utjecao na korištenje telefona, pri čemu je pad poziva u pokretnoj mreži (izmjereno na temelju minuta korištenja) bio brži od onog u nepokretnoj telefoniji. Pad na tržištu pokretne telefonije nastavljen je i u 2010. godini, a praćen je zasićenjem tržišta, učincima recesije na kupovnu moć i uvođenjem trošarine na usluge mobilnih operatora kao izvanredne mjere protiv recesije. Međutim, rast mobilnog broadbanda temelji se na sve većom broju pametnih telefona i drugih mobilnih širokopoljasnih uređaja kao što su tablet računala.

Makroekonomsko okružje - Nastavak recesije u hrvatskom gospodarstvu

Prema podacima hrvatskog Državnog zavoda za statistiku, utjecaj recesije na gospodarstvo nastavljen je i u 2010., s padom BDP-a od 1,6% u prvih devet mjeseci godine. BDP je samo u trećem tromjesečju zabilježio skroman rast od 0,2%, čemu je pridonio turizam i blag rast osobne potrošnje nakon porasta sezonskog zapošljavanja i ukidanja krznog poreza na plaće u srpnju. Tijekom 2010. razina nezaposlenosti u Hrvatskoj ostala je i dalje visoka s registriranom stopom nezaposlenosti od 18,7% u prosincu 2010. u odnosu na 16,7% u istom razdoblju u 2009. Navedena stopa nezaposlenosti koja je bila najviša u zadnjih pet godina imala je negativan utjecaj na osobnu potrošnju koja predstavlja glavni dio BDP-a zemlje. Potrošnja u maloprodaji je pala za 5,3% u prvih šest mjeseci 2010., dok je prosječna mjesečna neto plaća zabilježila realni pad od 0,5% u prvih jedanaest mjeseci 2010. u usporedbi s istim razdobljem u 2009. Inflacija je tijekom 2010. porasla za 1,1 p.p. iznad nacionalnog godišnjeg prosjeka 2009. U pogledu utjecaja na poslovanje, zabilježen je rast nelikvidnosti s povećanjem neplaćenih obveza za 37% u prva tri tromjesečja 2010., na 4,4 milijarde eura. Broj nesolventnih kompanija je u istom razdoblju porastao za 30%, na 31.000.

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

U području nepokretne telefonije u Hrvatskoj i dalje postoji oštra konkurencija s devet aktivnih operatera, uključujući Hrvatski Telekom, ali bez ulaska novih operatera na tržište u 2010. T-HT je uspješno zadržao vodeću poziciju s procijenjenim tržišnim udjelom od otprilike 70% (izvor: Državna regulatorna agencija, rujan 2010.). Ovaj uspjeh odražava stalnu usmjerenost Grupe na visoku kvalitetu usluga i poboljšani marketing s ponudama koje su prilagođene potrebama pojedinih segmenata korisnika.

Prema podacima hrvatskog Državnog zavoda za statistiku, broj minuta korištenja u nepokretnoj telefoniji (MOU) smanjio se za 0,8% tijekom prvih devet mjeseci u 2010. godini. Kod penetracije u nepokretnoj telefoniji nije bilo većih promjena, a ista je prema podacima Državne regulatorne agencije dosegla otprilike 41,8% stanovništva.

Mobilne telekomunikacije - T-HT ima vodeću poziciju na zasićenom tržištu s mobilnim internetom kao novim trendom

T-HT je kroz svoj brend T-Mobile zadržao vodeću poziciju na zasićenom tržištu. Procijenjena penetracija pokretne telefonije iznosi 143,9% na tržištu na kojem od 2005. djeluju tri operatera. Prema podacima Državne regulatorne agencije, udio Društva u pogledu ukupnog broja korisnika pokretne telefonije u trećem tromjesečju 2010. procijenjen je na otprilike 45%. Ukupan broj minuta korištenja na hrvatskome tržištu pokretne telefonije smanjio se prema podacima Državnog zavoda za statistiku za 1,6% tijekom prvih devet mjeseci 2010. Potražnja za mobilnim internetom stalno je rasla. Sva tri operatera promicala su svoje ponude mobilnog broadbanda. U 2010. godini dva vodeća mobilna operatera zabilježila su niže prihode.

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

T-HT je ostao najveći pružatelj širokopojasnih usluga u Hrvatskoj i nastavio sa širenjem svoje usluge brzog interneta - MAXadsla, proširujući je premium uslugama kao što je MAXtv - IPTV usluga Grupe. T-HT je tijekom 2010. nastavio unaprjeđivati svoju IPTV uslugu dodavanjem novih kanala i pokretanjem Sportskog paketa s najboljim međunarodnim sportskim programima i ekskluzivnim sportskim sadržajima. Krajem 2010. Grupa je imala 629.228 ADSL pretplatnika u usporedbi sa 554.995 u 2009. Broj IPTV korisnika krajem 2010. iznosio je 297.496, što predstavlja 47,3% T-HT-ove ukupne baze korisnika ADSL-a. Unatoč velikom porastu broja pretplatnika, na tržištu širokopojasnih usluga u Hrvatskoj i dalje postoje značajne prilike za rast za T-HT jer je samo 43% hrvatskih kućanstava priključeno na širokopojasnu mrežu u odnosu na prosječnih 55% u Zapadnoj Europi.

Podatkovne usluge - Tržište nastavlja migraciju na usluge temeljene na internetskom protokolu; 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 na potpuno liberaliziranom tržištu telekomunikacija: T-HT i dalje najveći operator s najrasprostranjenijom mrežom

Na hrvatskom tržištu su dostupne usluge izdvojene lokalne petlje (ULL) i bitstream ponude, čime je konkurentima omogućeno da korisnicima ponude svoje vlastite proizvode širokopojasnog pristupa internetu, čak i ako ne upravljaju vlastitom lokalnom petljom. S nastavkom liberalizacije tržišta broj korisnika izdvojene lokalne petlje porastao je sa 123.054 u 2009. na 132.821 na kraju 2010. (zbog promjene u metodologiji izvješćivanja ULL brojeva u 2010, usporedni broja aktivnih ULL u 2009 iznosi 116.828).

2.2. Regulatorno okruženje

U četvrtom tromjesečju 2010. godine Agencija je pokrenula reviziju naknade za započinjanje i završavanje poziva u nepokretnoj mreži te naknade za završavanje poziva u pokretnoj mreži kako bi ih uskladila s referentnim vrijednostima u EU na godišnjoj osnovi, na način kako je to utvrđeno odlukama Agencije iz 2009. (o određivanju operatora sa znatnijom tržišnom snagom i određivanju obveza na tržištima međusobnog povezivanja u pokretnoj i nepokretnoj mreži). Kao posljedica, HT-ove cijene međusobnog povezivanja su smanjene:

- Cijena lokalnog započinjanja i završavanja poziva u nepokretnoj mreži (u vrijeme vršnog prometa/slabog prometa): 3,9 lp/min / 1,95 lp/min,
- Cijene započinjanja i završavanja poziva u nepokretnoj mreži na regionalnoj razini (u vrijeme vršnog prometa/slabog prometa): 5,9 lp/min / 2,95 lp/min
- Cijena započinjanja poziva u nepokretnoj mreži na nacionalnoj razini (u vrijeme vršnog prometa/slabog prometa): 11,3 lp/min / 5,65 lp/min i cijena završavanja poziva u nepokretnoj mreži na nacionalnoj razini (u vrijeme vršnog prometa/slabog prometa): 11,4 lp/min / 5,7 lp/min
- Cijena završavanja poziva u pokretnoj mreži: 0,396 kn/min

Početak primjene novih cijena je od 1. siječnja 2011

U rujnu 2010. Društvo je predalo Agenciji revidirana regulatorna financijska izvješća za financijsku godinu do 31. prosinca 2009. temeljena na metodologiji povijesnog troškovnog računovodstva i potpuno raspodijeljenih troškova, s detaljnim dokumentom koji se odnosi na metodologiju raspodjele. Nakon predaje ovih dokumenata, Društvo je objavilo konačna i revidirana regulatorna financijska izvješća.

Svojom odlukom iz ožujka 2010., Agencija je odredila da bi "X" postotak koji bi se trebao primjenjivati za izračun cijena Društva za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa u bakrenoj mreži – IP razina (metodologija: maloprodajna cijena minus „X“) trebao biti 40%. Daljnje smanjenje cijena veleprodajne usluge širokopojasnog pristupa Agencija je usvojila u rujnu 2010. (smanjenje cijena virtualnih privatnih kanala za govorne usluge i IPTV).

Nadalje, temeljem odluke Agencije o određivanju operatora sa znatnijom tržišnom snagom i određivanju obveza na veleprodajnom tržištu širokopojasnog pristupa, Društvo je dužno od 1. siječnja 2010. imati objavljenu "standardnu ponudu za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa putem optičke pristupne mreže Društva". U tijeku je postupak pred Agencijom u vezi s prijedlogom Društva o cijenama za veleprodajnu uslugu širokopojasnog pristupa putem optičke pristupne mreže Društva.

Postojeći status operatora sa znatnijom tržišnom snagom koji Društvo ima na tržištu zakupljenih elektroničkih komunikacijskih vodova te zajednički status operatora sa znatnijom tržišnom snagom koji Hrvatski Telekom i Iskon imaju na tržištima javnih govornih usluga i prijenosa podataka u nepokretnoj mreži, a koje je odredila Agencija 2007. godine, ostaju na snazi. U skladu s obvezama na ovim tržištima maloprodajne cijene govornih usluga u nepokretnoj mreži i zakupljenih vodova moraju biti usklađene s načelom troškovne usmjerenosti te podliježu prethodnom odobrenju Agencije. Međutim, u skladu s gore navedenim novim regulatornim okvirom te uzimajući u obzir najnovije preporuke Europske unije, u veljači i ožujku 2010. Agencija je pokrenula novi krug analiza tržišta za sljedeća tržišta zakupljenih vodova/javnih govornih usluga:

Tržišta zakupljenih vodova:

- veleprodajni zaključni segmenti iznajmljenih vodova, bez obzira na tehnologiju korištenu za pružanje iznajmljenog namijenjenog kapaciteta,
- veleprodajni prijenosni segmenti iznajmljenih vodova,
- tržište najmanjeg skupa iznajmljenih vodova.

Pristup nepokretnoj mreži i tržišta javnih govornih usluga:

- pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike,
- tržište javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike,

- tržište javno dostupne telefonske usluge u međunarodnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike,
- tržište javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike,
- tržište javno dostupne telefonske usluge u međunarodnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike.

U siječnju 2011. Agencija je završila javnu raspravu o analizi maloprodajnog tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike i najavila javnu raspravu o analizama četiri maloprodajna tržišta javno dostupnih telefonskih usluga na fiksnoj lokaciji (nacionalne/međunarodne govorne usluge za privatne/poslovne korisnike). Nakon analize tržišta prestat će se primjenjivati postojeće regulatorne obveze, a Agencija će odrediti nove regulatorne obveze svojim odlukama o:

- Analizi maloprodajnog tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji: konačna odluka o određivanju operatora sa znatnijom tržišnom snagom može se očekivati do kraja prvog tromjesečja 2011.; moguće je očekivati sljedeće regulatorne obveze: obveza najma korisničke linije na veleprodajnoj razini, samostalni DSL, pružanje maloprodajne usluge pristupa nepokretnoj mreži bez uključenih dodatnih usluga (npr. POTS).
- Analizi četiri maloprodajna tržišta javno dostupnih telefonskih usluga na fiksnoj lokaciji: javna rasprava je otvorena 27. siječnja 2011.; konačna odluka mogla bi se očekivati do kraja 1. tromjesečja/početka 2. tromjesečja 2011.

U siječnju 2011. Agencija je otvorila javnu raspravu o izmjenama/dopunama analize veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući zajednički ili potpuni izdvojeni pristup) na fiksnoj lokaciji. Javna rasprava završava 21. veljače 2011.

U listopadu 2010. Društvo je (ponovno) proglašeno davateljem univerzalnih usluga za sljedećih 5 godina za sve univerzalne usluge (osim usluge sveobuhvatnog imenika pretplatnika koju Društvo može nastaviti pružati na komercijalnoj osnovi). Cijene univerzalnih usluga moraju biti „pristupačne“. Ostale cijene, osim gore navedenih, podliježu naknadnoj provjeri i u biti nisu regulirane.

Operativno-tehnički centar za nadzor telekomunikacija (OTC) usvojio je Privremeni protokol kojim se uređuje pitanje registracije prepaid korisnika u pokretnim mrežama. T-HT je uložio žalbu protiv Protokola kojom osporava njegovu zakonitost. OTC i Agencija su izvršili stručni nadzor nad implementacijom obveze tajnog nadzora i trenutačne identifikacije korisnika. U prosincu 2010. stručni nadzornik Agencije donio je rješenje kojim je utvrdio da je Društvo prekršilo članak 108/4 Zakona o elektroničkim komunikacijama time što mjerodavnim tijelima nije omogućilo trenutačnu identifikaciju svih korisnika te je Društvu nametnuo obvezu poduzimanja nužnih aktivnosti kako bi se uklonili svi nedostaci i kompetentnim tijelima omogućila neposredna identifikacija svih novih korisnika do 1. ožujka 2011 i svih postojećih korisnika do 1. rujna 2011.

Novi hrvatski Zakon o elektroničkim komunikacijama je u izradi. Društvo u ovom procesu sudjeluje posredstvom sektorskih udruženja. Svrha novog zakona je prenijeti regulatorni okvir EU-a iz 2009. u hrvatsko zakonodavstvo. Stupanje novog zakona na snagu očekuje se u 2. tromjesečju 2011.

U siječnju 2011., HAKOM je odredio promjene u Standardnoj ponudi Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu izdvojenog pristupa lokanoj petlji s oko 70 izmjena i dopuna uključujući: obvezu osiguravanja pristupa mreži čak i u slučajevima gdje postojeća pristupna linija nije dostupna, uvođenje VDSL tehnologije, smanjenje naknada za instalaciju, te niže mjesečne naknade za istog krajnjeg korisnika za drugu i treću pristupnu liniju.

2.3. Strategija Grupe

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

Silne količine fotografija i filmskih isječaka učitavaju se na internet i pregledavaju svaki dan, dok virtualne zajednice i društvene mreže svaki mjesec privlače milijune novih članova. Ove aplikacije se sve više prilagođavaju potrebama korisnika i mogu se koristiti u svakom trenutku putem raznih 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 sa članovima obitelji, prijateljima i kolegama, koristeći mobilne i internetske usluge kako bismo podijelili svoje doživljaje, ideje, informacije i misli.

Glavne strateške smjernice

Tržište doživljava premještanje vrijednosti s tradicionalnih usluga kao što su govorni pozivi na novije usluge poput sadržaja i ICT-a. Stoga naš strateški fokus ostaje na izgradnji snažne širokopojasne mreže, razvoju usluga s dodanom vrijednošću i pružanju ICT proizvoda i usluga kao dodatku i nadopuni našoj osnovnoj telekomunikacijskoj ponudi.

Naša je strategija utemeljena na tri glavna stupa:

UNAPRIJEDITI - TRANSFORMIRATI – INOVIRATI

Strategija "Unaprijediti – Transformirati – Inovirati" ima dva fokusa: prvi fokus uključuje razvoj i proširenje novih segmenata rasta iskorištavanjem novih potrošačkih i tehnoloških trendova građenih oko interneta, medija i ICT usluga. Drugi strateški fokus ostaje na očuvanju tradicionalnog poslovanja kompanije u nepokretnoj i pokretnoj mreži.

Da bi ostvario svoje ciljeve, Hrvatski Telekom je utvrdio sljedeća ključna područja rada u svom strateškom programu:

Povezani život na svim zaslonima

Grupa je fokusirana na širokopojasne usluge i na proizvode vezane za širokopojasnu mrežu kao što su IPTV, usluge s dodanom vrijednošću (VAS) i drugi sadržaj za rast poslovanja. Ohrabreni uspjehom MAXadsla, MAXtv-a i tportala, Hrvatski Telekom namjerava i nadalje oblikovati i predvoditi hrvatska tržišta interneta i PayTV-ja.

Povezani rad s jedinstvenim ICT rješenjima

Informacijske i komunikacijske tehnologije (ICT) predstavljaju prirodno proširenje postojeće telekomunikacijske ponude Grupe. U drugom tromjesečju 2010. Grupa je kupila Combis, vodećega hrvatskog sistem integratora kako bi proširila svoj portfelj i ponudila cijeloj bazi korisnika još širi i primamljiviji asortiman proizvoda i usluga, a istovremeno osnažila T-HT-ovu poziciju u odnosu na druge telekomunikacijske kompanije, kao i ICT kompanije koje imaju za cilj pružati telekomunikacijske usluge. Grupa je usmjerena na proširenje svoje ICT ponude u narednim godinama.

Izgraditi mreže i procese za gigabitno društvo

Svjedočimo eksponencijalnom rastu korištenja prosječne pojasne širine po korisniku, a u narednim godinama se očekuje još veći rast prometa. Praćenje ovog trenda ne bi bilo moguće bez značajnih ulaganja u infrastrukturu i tehnologiju. Stoga Hrvatski Telekom nastavlja s modernizacijom svoje nepokretne i pokretne mreže, ulažući u nove IP mreže i optičke pristupne mreže kako bi osigurao sve buduće usluge koje zahtijevaju velike pojasne širine kao što su MAXtv, bogat sadržaj i internet u pokretu.

Upravljanje troškovima

Hrvatski Telekom kontinuirano radi na poboljšanju kvalitete i učinkovitosti poslovanja, transformacijom svog poslovanja, praćenjem i usporedbom troškova, a istovremeno ne gubeći iz vida potrebe kapitalnih ulaganja kako bi podržao buduće prilike za rast. Zajedno će ove inicijative optimizirati troškove poslovanja Grupe i zaštititi marže u okruženju obilježenim sve jačom konkurencijom.

Upravljanje talentima

Prepoznavši da znanje brzo zastarijeva i da su uslužno usmjereni zaposlenici njegova ključna vrijednost, Hrvatski Telekom ulaže u upravljanje talentima, u školovanje i obuku osoblja. Ovako možemo privući i zadržati vrhunske stručnjake s kojima gradimo naše daljnje poslovanje.

Regionalno širenje

Grupa i dalje prati i procjenjuje prilike za širenje, te se u rujnu 2010. prijavila za pretkvalifikaciju u postupku privatizacije PTK na Kosovu.

2.4. Organizacija Grupe

Korporacijska struktura

Nova organizacija usmjerena prema korisniku od 1.1.2010. Promjena naziva iz HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. u Hrvatski Telekom d.d.

Usmjerena na izgradnju vrhunske usluge korisnicima, predanost optimizaciji učinkovitosti, kao i dinamične promjene na svjetskom i domaćem telekomunikacijskom tržištu bili su pokretači restrukturiranja Grupe i kasnijeg spajanja T-Mobilea Hrvatska d.o.o. s HT-om d.d. 1. siječnja 2010. Stare jedinice T-Com i T-Mobile koje su servisirale tržište nepokretne odnosno pokretne mreže zamijenjene su novom strukturom koja se temelji na jedinicama za privatne i poslovne korisnike. Istovremeno, T-HT proveo je reorganizaciju svojih tehničkih i upravljačkih kao i funkcija podrške u svrhu maksimiranja učinkovitosti u cijeloj Grupi. Ova transformacija omogućuje T-HT-u daljnje unaprjeđenje načina poslovanja i pruža poslovnim i privatnim korisnicima usmjerene organizacije za prodaju i podršku koje mogu ponuditi kompletan program proizvoda i usluga iz cijele Grupe. Osim toga, reorganizacija internog poslovanja i procesa omogućila je osjetne sinergije i uštede troškova.

Nadzorni odbor Društva je 20. svibnja 2010. potvrdio promjenu registriranog naziva Društva iz HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. u Hrvatski Telekom d.d. Osim statusne promjene nastale nakon pripajanja T-Mobilea HT-u d.d., razlog za ovu promjenu je i usklađenost tvrtke Društva s korporativnim brandom „Hrvatski Telekom“, pod kojim je Društvo poznato na hrvatskom telekomunikacijskom tržištu, Zagrebačkoj i Londonskoj burzi, kao i u regiji.

Organizacijska struktura

Grupa

Nova organizacija Grupe temelji se na Poslovnoj jedinici za poslovne korisnike i Poslovnoj jedinici za privatne korisnike i centraliziranim tehničkim funkcijama (član Uprave i glavni direktor za tehniku i informacijske tehnologije (CTO/CIO)), 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)), te ovisnim društvima, uključujući Combis d.o.o. i Iskon d.o.o.

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), a jedinica uključuje marketing, prodaju i službu za privatne korisnike.

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 jedinica uključuje marketing, prodaju i službu za korisnike za poslovne korisnike, ICT poslovna rješenja i veleprodaju.

Poslovne jedinice za privatne i poslovne korisnike

Od 1. siječnja 2010., poslovna područja T-Com i T-Mobile, koja su pružala usluge na tržištima nepokretnih i pokretnih komunikacija, zamijenjena su novom strukturom utemeljenom na Poslovnoj jedinici za privatne korisnike i Poslovnoj jedinici za poslovne korisnike. Transformacija je unaprijedila način na koji poslujemo omogućujući pružanje cjelokupnog raspona proizvoda i usluga, kako privatnim tako i poslovnim korisnicima.

Također, reorganizacija internih procesa omogućila je značajne sinergijske efekte i uštede kroz konsolidaciju nastupa na tržištu, pregovaranje o ugovorima s dobavljačima i druge važne poslovne aktivnosti.

Tako je u 2010. T-HT izašao na tržište s posebno prilagođenim integriranim ponudama za različite industrije ili skupine korisnika sa specifičnim potrebama.

Krajem svibnja 2010. godine T-HT je pokrenuo novu promotivnu ponudu za nove ADSL korisnike u okviru koje je ponudio Simpa paket uz atraktivan mobitel. Istodobno je bila pokrenuta nova kombinirana ponuda koja je obuhvaćala ADSL i uslugu Mobile Internet. Korisnici su tako dobili popust od 50% do 66,7% (ovisno o odabranoj tarifi) na mjesečnu naknadu za uporabu usluge Mobile Internet ako su potpisali ugovor za ADSL na 24 mjeseca. Ponuda je trajala do kraja godine.

U trećem tromjesečju 2010. T-HT je pokrenuo i kombiniranu promotivnu ponudu za poslovne korisnike nepokretne i pokretne mreže. Novi i postojeći korisnici Super Business paketa 100/500 koji su potpisali ugovor na 12 mjeseci, dobili su 30% više minuta od paketa uključenog u mjesečnu naknadu. Ako je isti korisnik potpisao ugovor za Flex Team 500/700/1000/1500/2000/2500/3000 na 24 mjeseca, dobio je popust od 100 kuna na mjesečnu naknadu za svakoga novog člana Flex Teama u trajanju od sljedećih 12 mjeseci.

Prodajne aktivnosti

T-HT nastavlja s optimizacijom vlastite maloprodajne mreže i maloprodajne mreže partnera kako bi unaprijedio korisničke usluge i odnose s korisnicima. Ulažu se stalni napor za povećanje prodajne učinkovitosti i razine usluga kako u dućanima tako i u korisničkim službama.

Glavna postignuća u Prodaji bila su:

- Unaprjeđenje vlastite maloprodajne mreže otvaranjem novih T-Centara i preuređenjem ili preseljenjem nekih postojećih
- Unaprjeđenje mreže neizravnih partnera kroz veću pokrivenost tržišta
- Razvoj novih prodajnih kanala kako bi bili još bliže korisniku kroz izravnu prodajnu snagu
- Poboljšanje unutarnjih procesa kako bi se osigurao bolji savjetodavni pristup u prodaji i tako pomoglo korisniku
- Program pametnog upravljanja troškovima koji je pridonio povećanju učinkovitosti
- Pojednostavljen i unaprijeđen izravan pristup poslovnim korisnicima kroz potpunu integraciju prodaje T-Coma i T-Mobilea
- Potpuno optimizirani pristup i podrška ključnim korisnicima i vladinim institucijama, što je rezultiralo zadržavanjem tržišnog udjela
- Pozicioniranje kao ozbiljan davatelj ICT usluga na tržištu kroz vlastita rješenja i u suradnji s Combisom
- Uspješno realizirana jedinstvena ICT rješenja za poslovne korisnike u različitim gospodarskim segmentima
- Prilagođena ICT rješenja za tržište malih i srednjih poduzetnika (desktop management)

2.5. T-Com

Pregled

Tijekom 2010. T-Com je i dalje imao vodeći položaj na tržištu u svim segmentima nepokretne telefonije usprkos sve jačoj konkurenciji.

- Zadržao je vodeći položaj na tržištu nepokretne mreže i internetskih usluga
- Povećao je broj pretplatnika širokopolasnog pristupa i IPTV-a te dosegnuo broj od 629.228 korisnika ADSL-a i 297.496 korisnika IPTV-a
- Uspješno je promovirao IP telefoniju
- Razvijao je specifična ICT rješenja za korisnike, uključujući *desktop management* za male i srednje poduzetnike
- Pokrenuo je DTH – platformu za praćenje MAXtv-a putem satelita

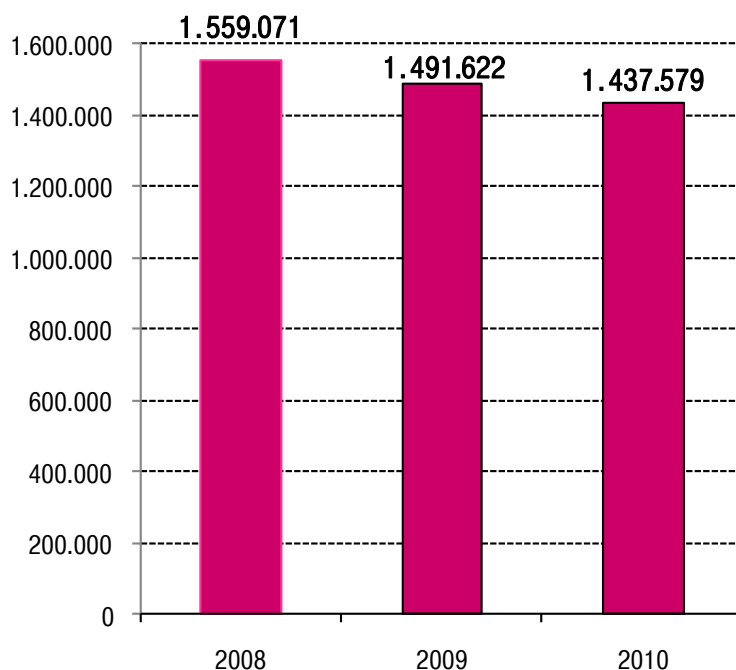
Ukupni su se prihodi T-Coma smanjili za 1,2% na 4.981 milijun kuna u 2010. godini (2009.: 5.044 milijuna kuna). Smanjenje prihoda T-Coma u prvome je redu rezultat smanjenja baze korisnika nepokretne telefonije i prometa nepokretne telefonije koje je uglavnom uzrokovano zamjenom nepokretne telefonije pokretnom i smanjenjem prihoda od veleprodaje. Smanjenje je djelomično neutralizirano povećanjem prihoda od internetskih usluga, osobito ADSL-a i IPTV-a.

Glavna postignuća u 2010. godini

Nepokretna telefonija

T-Com i dalje drži vodeći položaj na tržištu sa 1,4 milijuna priključaka u nepokretnoj mreži na kraju 2010. godine, što je za 3,6% manje nego na kraju 2009. Broj pristupnih linija koje pruža T-Com smanjio se kao rezultat globalnih tržišnih trendova koji se udaljavaju od nepokretne telefonije i veće konkurencije na tržištu nepokretne mreže, uključujući izravan pristup konkurenata novoizgrađenoj infrastrukturi i izdvojenoj lokalnoj petlji (ULL-u).

T-Com ukupan broj linija



Na kraju 2010. godine T-Com je imao ukupno 1,4 milijuna priključaka u nepokretnoj pristupnoj mreži (POTS+FGSM+ISDN), odnosno 3,6% manje nego u 2009. Taj je pad u skladu s trendom zamjene nepokretne telefonije

pokretnom i IP telefonijom. Sporiji je nego što se očekivalo, djelomično zato jer je na sve jaču konkurenciju T-Com odgovorio atraktivnim promotivnim ponudama i visokim standardom usluga. Korisnici T-Coma ostvarili su 3,2 milijardi minuta u 2010. godini, što je 8,3% manje nego u 2009.

ARPA za govorne usluge u nepokretnoj mreži manja je za 5,2% u odnosu na prošlu godinu kao rezultat gore opisanih općih tržišnih trendova.

Internetske usluge

Internetske usluge uključuju dial-up i širokopojasni pristup i promet, IP VPN usluge, IP Centrex usluge (VoIP), IPTV, usluge sadržaja i multimedijske usluge poput ASP usluga i web hostinga.

Dial-up

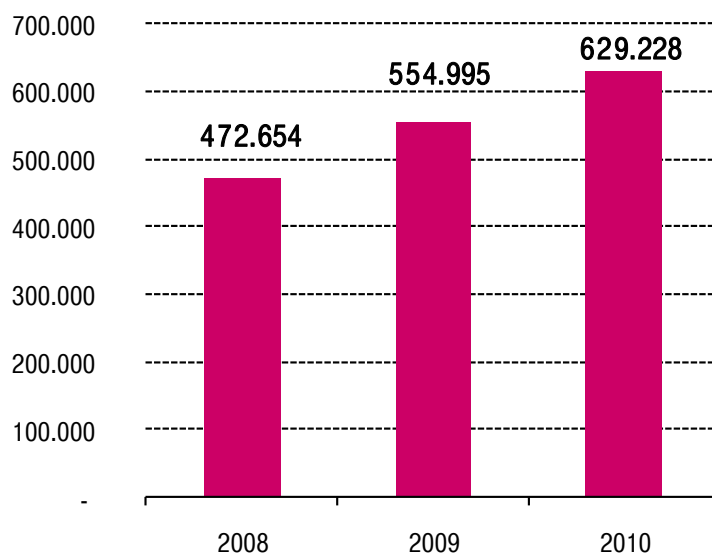
Iako je ukupni broj dial-up korisnika veći za 18,5% u odnosu na 2009., broj aktivnih dial-up korisnika manji je za 56,9% zbog prijelaza korisnika na nove i napredne širokopojasne usluge koje T-Com stalno promovira.

ADSL

Na kraju 2010. godine T-Com je imao 629.228 korisnika ADSL-a, što je 13,4% više nego u 2009. Početkom godine T-Com je, kako bi potaknuo korisnike na korištenje povoljnijih paketa MAXadsl prometa, proširio postojeći paket prometa od 10 GB na 15 GB za istu mjesečnu naknadu.

Tijekom godine realizirane su brojne uspješne promotivne aktivnosti: ponudu tvrdog diska od 250 GB ili digitalnu kameru za korisnike koji su produljili ugovor, akciju "Dovedi novog korisnika", božićnu akciju i promotivne cijene Apple Mac prijenosnih računala, koji su od kraja 2010. dostupni u T-Centrima, a sve u cilju veće uporabe širokopojasnih usluga.

T-Com ADSL korisnici



IPTV

Rast broja korisnika IPTV-a nadmašio je rast broja korisnika ADSL-a. Na kraju 2010. godine bilo je 297.496 korisnika IPTV usluge, što je 26,1% više nego na kraju 2009., zahvaljujući stalnom povećanju izbora programa i filmova.

Tijekom godine pokrenute su brojne uspješne promotivne akcije stjecanja korisnika (kampanja za Valentinovo, uskršnja, ljetna te božićna kampanja...). Sve su se promotivne akcije temeljile na smanjenju osnovne pretplate uz dodatne besplatne pakete koji traju određeni broj mjeseci ugovora.

U trećem je tromjesečju T-Com uveo novi Osnovni Extra paket s uključenih 108 programa. Istovremeno je pokrenut i Sportski paket sa 11 sportskih programa koji je privukao znatan broj pretplatnika do kraja godine. Posebna vrijednost paketa je u ekskluzivnim nogometnim sadržajima kojima je obuhvaćeno nekoliko vrhunskih europskih liga.

U prosincu je T-Com znatno povećao pokrivenost MAXtv-a pokretanjem usluge preko satelita te je ona postala dostupna diljem Hrvatske u svakom domu sa satelitskim tanjurom i prijammikom.

Osim T-Comovog MAXtv branda, T-HT nudi IPTV i kroz svoje ovisno društvo Iskon internet, koje je pokrenulo prvu triple-play uslugu u Hrvatskoj, Iskon Trio. Usluga u okviru jednog paketa nudi internet, TV i telefoniju.

IP telefonija

T-HT stalno promovira IP telefoniju. U trećem tromjesečju pokrenuta je nova usluga kojom je omogućeno spajanje ISDN centrale s Net phone uslugom. U zadnjem je tromjesečju T-Com ponudio velike popuste, 60% na naknadu za najam IP telefona, 50% za dodatni Gateway za govorne usluge i 90% za aplikaciju Softphone.

IP VPN & Net Pro

T-Com stalno promovira prijelaz s postojećih tradicionalnih podatkovnih usluga na proizvode utemeljene na IP-u. Na kraju 2010. godine bilo je 9,0% više VPN priključnih točaka nego u 2009. Broj korisnika usluge Net Pro (nepokretna mreža) povećao se za 9,5%.

tportal.hr

U 2010. godini tportal.hr stalno je bio među tri najbolje rangirana web portala u Hrvatskoj, s više od 700.000 jedinstvenih posjetitelja mjesečno prema Gemiusu, nezavisnoj agenciji za istraživanje internetskog prometa.

Uz preoblikovanje početne stranice, pokrenuto je nekoliko strateških projekata, uključujući distribuciju sadržaja na mikrostranice podijeljene prema ciljnim skupinama.

Tim za uređivanje, oblikovanje i razvoj tportala stalno unaprjeđuje usluge kao što su shopping, playtoy, maxzona (video sadržaj), daily (tportal na engleskom) i webmail. Sadržaj je dostupan preko dlanovnika, mobilnih uređaja, SMS informacija, T-Mobile WAP portala i društvenih mreža kao što su Facebook i Twitter. K tomu, korisnici iPhonea nabavljenog u T-Mobileu mogu uživati u prilagođenom sučelju kada pretražuju tportal.

Podatkovne usluge

U 2010. godini T-Com je i dalje bio usredotočen na prijelaz korisnika s tradicionalnih podatkovnih usluga na nove usluge kao što su Metro Ethernet i IP VPN, uz promotivnu podršku.

Broj linija koje pruža T-Com smanjio se za 4,6% u odnosu na prosinac 2009. Iako je T-Com suočen s konkurencijom u području usluga Metro Ethernet i IP VPN, njegove su glavne prednosti mrežna pokrivenost i kvaliteta usluga.

Veleprodaja

Međunarodno veleprodajno tržište

Čak i uz pojačanu aktivnost domaćih konkurenata i povećanu aktivnost stranih operatora na tržištu, 2010. je bila uspješna godina za T-Com na međunarodnome veleprodajnom tržištu. Ukupni su se prihodi smanjili za samo 1,8% zbog snažnijega tržišnog natjecanja i znatnog pada cijena na međunarodnom tržištu. S druge strane, ukupni su se troškovi kupljenih međunarodnih usluga smanjili za 4% u odnosu na 2009.

Fleksibilna politika međusobnog povezivanja T-Coma rezultirala je povećanjem broja međunarodnih međusobnih povezivanja govornih i podatkovnih usluga sa 60 u 2009. na 70 u 2010. Usprkos sve češćoj zamjeni nepokretne telefonije pokretnom i utjecajima recesije, zbog povećanja prodajnih aktivnosti i jačanja konkurentskog položaja T-Coma na regionalnom tržištu, opseg međunarodnog prometa završenog u hrvatskim nepokretnom mrežama preko veleprodaje T-Coma ostao je na jednakoj razini kao i u 2009.

Položaj T-Coma na međunarodnom tržištu popravio se također zahvaljujući uvođenju četiri nova granična prijelaza i opsežnoj nadogradnji kapaciteta postojećih točaka pristupa (PoP) na graničnim prijelazima.

Na strani troškova ostvarene su daljnje uštede kao rezultat strategije zamjene komercijalnog IP prometa besplatnim međunarodnim peeringom (povezivanje dviju mreža sličnih volumena prometa tako da nijedna strana ne plaća drugoj troškove povezivanja) gdje god je to moguće. Umjesto samo 0,4% udjela u besplatnom peeringu u ukupnom međunarodnom IP prijenosu na kraju 2009. godine, veleprodaja T-Coma ostvarila je udjel od 17% na kraju 2010. godine.

Znatno smanjenje troškova i daljnje širenje mreže ojačali su konkurentski položaj T-Coma na međunarodnim tržištima. Na tržištu Bosne i Hercegovine međunarodna je veleprodaja T-Coma zadržala izuzetno visoki udjel na IP tržištu od približno 75%. Svi navedeni čimbenici doveli su do povećanja prihoda od međunarodnih IP usluga za 23% u odnosu na 2009.

Domaće veleprodajno tržište

Domaća veleprodaja zabilježila je lagani rast na tržištu završetka poziva (3,6%) te veći pad od 7,2% na tržištu započinjanja poziva. Cjelokupni rezultat ova dva trenda je stagnacija tržišta međusobnog povezivanja.

Strateški fokus operatora na izdvojenu lokalnu petlju (ULL) bio je još uvijek vidljiv tijekom 2010. To je rezultiralo povećanjem prenosivosti broja i stagnacijom broja aktivnih korisnika predodabira operatora (CPS) u odnosu na prethodne godine zbog prijelaza prijašnjih korisnika CPS-a na uslugu ULL.

Glavne poslovne aktivnosti Veleprodaje bile su vezane uz aktivaciju novih ULL-ova i daljnje širenje lokalnoga međusobnog povezivanja preko vlastite infrastrukture. Operator može unajmiti vod od T-HT-a ili doći do korisnika preko vlastitoga voda, što je povoljnije za operatora. U tom slučaju operator plaća samo najam prostora na lokaciji HT-a. U početku su sve veze bile realizirane preko vodova unajmljenih od T-HT-a, a trenutačno je 92% veza realizirano preko vlastitih vodova operatora. Broj aktivnih ULL-ova na kraju 2010. godine povećao se na 132.821 u odnosu na 116.828 u 2009. Porast baze korisnika ULL-a također je pridonio laganom povećanju broja minuta završetka poziva u nacionalnom prometu.

Kada je riječ o ukupnom broju minuta poziva završenih u našoj mreži iz mreža drugih operatora, primjećujemo da neki operatori pokretne mreže povremeno ne šalju promet izravno prema našoj mreži, već preko nekih alternativnih operatora nepokretne mreže. Glavni razlog tomu je kompenzacija duga između operatora pokretne mreže i alternativnih operatora nepokretne mreže te cjenovna arbitraža koja proizlazi iz lokalnoga međusobnog povezivanja uspostavljenog od strane operatora nepokretne mreže.

Tržište usluga s dodanom vrijednošću (VAS) stagniralo je tijekom 2010. kao rezultat nepovoljnih regulatornih uvjeta nametnutih T-Comu.

Na tržištu podatkovnih usluga/kapaciteta tržišno je natjecanje još uvijek snažno i bitno utječe na cijene i marže. Operatori pokretne mreže i dalje su najveći korisnici kapaciteta zbog porasta pokretnih širokopolasnih mreža i sve češće zamjene nepokretne telefonije pokretnom. Prijelaz na mrežu potpuno utemeljenu na IP-u u segmentu pokretnih komunikacija već je počeo utjecati na ponude i rješenja za podatkovne usluge / kapacitete, dok su mikrovalovi postali vrlo konkurentni dio pristupne mreže. K tomu, postoji znatna potražnja za visokim kapacitetima u jezgrenoj mreži gdje se različiti davatelji kapaciteta natječu s mrežama izgrađenim na jeftinom i pristupačnom DTK-u.

Veleprodajnu ponudu za širokopolasne usluge u nepokretnoj mreži (ponuda bitstreama) razmatrala je nacionalna regulatorna agencija. HAKOM je 15. rujna 2010. odredio da HT mora definirati odredbe ponude za bitstream, a HT je 5. listopada 2010. objavio ponudu. U 4. tromjesečju 2010. gotovo svi aktivni operatori obratili su se T-Comu radi ugovaranja navedene usluge.

2.6. T-Mobile

Pregled

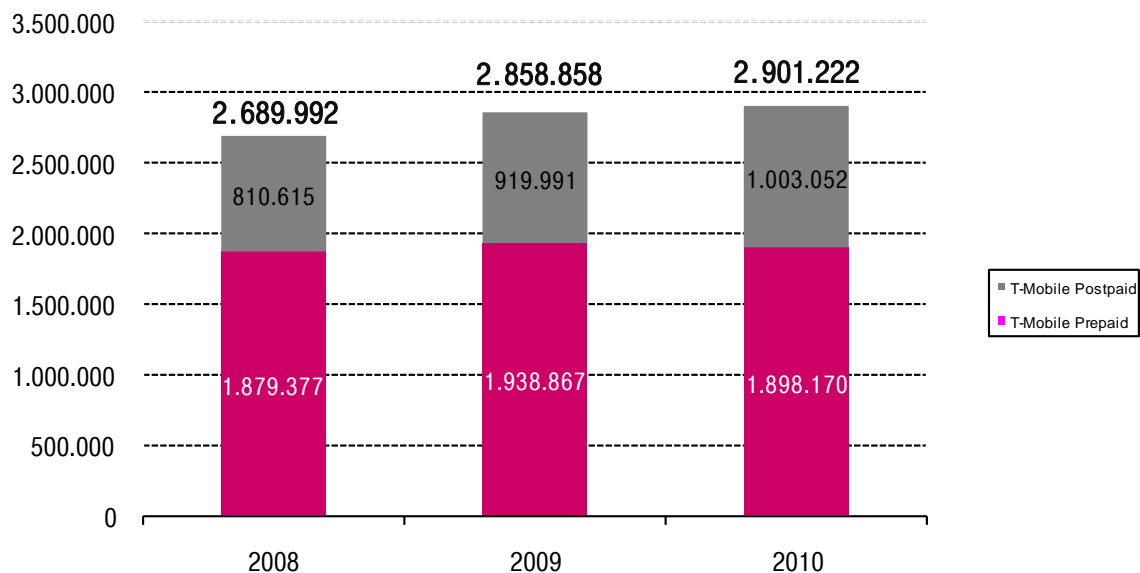
Godina 2010. obilježena je sljedećim postignućima na tržištu:

- T-Mobile je zadržao vodeći položaj na tržištu pokretnih komunikacija s tržišnim udjelom od 45,5% prema broju korisnika
- T-Mobile je završio godinu s više od 2,9 milijuna korisnika, što je povećanje od 1,5% u odnosu na 2009.
- Uspješno je pokrenuta prodaja iPhonea 4 čime je potaknuta potražnja za mobilnim internetom
- Nastavljaju se nastojanja u vezi sa zadržavanjem korisnika kako na prepaid, tako i na postpaid tržištu
- Unaprijeđen je program lojalnosti prepaid korisnika
- Unaprijeđene su cijene prepaid tarifa te je uvedena nova tarifa Maraton
- Pokrenute su nove postpaid tarife; preoblikovane su Tarifa za Sve, AHA, i75 i Jupiii
- Preoblikovane su tarife Flex Obitelj i Flex Team
- Osvježena je ponuda VPN-a i mobilnog interneta
- Uspješno je pokrenut bonbon, novi prepaid brand koji je usmjeren na mladu urbanu populaciju

Glavna postignuća u 2010. godini

U 2010. godini penetracija usluga pokretne telefonije u Hrvatskoj povećala se sa 136,5% na 143,9% na kraju godine. T-Mobile je zadržao vodeći položaj na tržištu s udjelom SIM-a od 45,5% (2009.: 47,2%). Na kraju 2010. T-Mobile je imao 1.003.052 postpaid korisnika (2009.: 919.991) i 1.898.170 prepaid korisnika (2009.: 1.938.867). Kroz niz uspješnih marketinških akcija, koje su za cilj imale poticanje prelaska prepaid korisnika na postpaid, udjel postpaid korisnika T-Mobilea u ukupnoj korisničkoj bazi porastao je sa 32,2% na 34,6% tijekom 2010.

T-Mobile korisnici



Proizvodi i usluge

T-Mobile je u 2010. godini unaprijedio svoju ponudu novim tarifama i opcijama te time povećao zadovoljstvo korisnika, kako u segmentu privatnih, tako i u segmentu poslovnih korisnika.

Simpa +Club, program lojalnosti za prepaid korisnike, ponovno je definiran kako bi se stvorio transparentan program lojalnosti koji ispunjava očekivanja korisnika.

U rujnu je T-Mobile počeo nuditi iPhone 4 za kojim postoji velika potražnja. T-Mobile je također kao prvi na tržištu ponudio smartfon BlackBerry Storm 2 za poslovne i privatne potrebe.

U drugom je tromjesečju T-Mobile završio s redefiniranjem cijena svojih prepaid tarifa. Također je pokrenuta nova tarifa Maraton (pozivi unutar mreže za 0 kn/min nakon prve minute) usmjerena na korisnike koji ostvaruju najveći promet. Uvedena je i tjedna prepaid opcija Naj broj.

Istovremeno je T-Mobile pokrenuo brojne postpaid tarife, uključujući Tarifu za Sve koja korisnicima omogućuje da potroše cijeli iznos pretplate i uključuje besplatne pozive unutar mreže. Nove AHA tarife su među najkonkurentnijima na tržištu. Budući da je riječ o tarifama koje uključuju samo SIM, one su idealne za korisnike koji ne žele kupiti uređaj prilikom potpisivanja ugovora, ali žele dobiti najpovoljniji plan cijena.

Opcija roaminga World Class Data Plus uvedena je za uporabu interneta u pokretnoj mreži preko uređaja, a česti pozivi prema inozemstvu postali su još pristupačniji zahvaljujući novoj opciji Pozivi u inozemstvo.

Kako bi pružio podršku malim poduzetnicima, T-Mobile je preoblikovao tarifu Flex Business Start sa 200 minuta unutar mreže uključenih u mjesečnu naknadu koja se može kombinirati s različitim opcijama za podatkovne usluge. Tri nove tarife VPN Plus ponudile su veću fleksibilnost poslovnim korisnicima budući da, uz standardnu pogodnost od 0 kn/min unutar VPN-a, mjesečna naknada za ove tarife uključuje minute i SMS-ove, nacionalni podatkovni promet i usluge BlackBerrya.

U segmentu postpaid korisnika tijekom 2010. godine nastavljene su inicijative iz 2009. godine u okviru kojih se korisnicima ponudio popust od 50% na mjesečnu naknadu ili korisnici nisu morali plaćati mjesečnu naknadu u ograničenom razdoblju. To je vrijedilo osobito u području tarifa za podatkovne usluge u pokretnoj mreži (Mobile Internet) koje su uglavnom bile usredotočene na zadržavanje postojećih korisnika. Pokrenute su različite inicijative kojima su se promovirala različita rješenja za internet u pokretnoj mreži. Razvijene su internetske opcije kako u segmentu postpaid

korisnika (uz ponudu besplatna 3 mjeseca usluge web'n'walk) tako i u segmentu prepaid korisnika (ponovno definiranje internetskih opcija i nove Simpa opcije Internet S/M/L/XL).

U trećem tromjesečju osvježen je portfelj postpaid tarifa. Svim korisnicima interneta na malim zaslonima ponuđena je tarifa i75 s mogućnošću male početne mjesečne naknade. Paketi i150, i300 i i500 oblikovani su na način da privuku korisnike s većom potrošnjom. T-Mobile i dalje ima vodeći položaj u osiguravanju paketa internetskih usluga u pokretnoj mreži na malim i velikim zaslonima.

U kolovozu su pokrenute tarife Jupiii 28 i Jupiii 68 te je na taj način redefinirana postojeća tarifa Jupiii i ponuđena je ista cijena za sve mreže u cilju privlačenja i zadržavanja korisnika s niskim prihodima koji su pogođeni lošom gospodarskom situacijom.

Redefinirane su sve tarife Flex Obitelj u pogledu cijena i dopuštenog broja članova u okviru paketa. Nova promotivna opcija nazvana Ljetna opcija uvedena je tijekom ljetnih mjeseci. Paket koji uključuje 500 besplatnih minuta i tekstualne poruke za 0,06 kuna za samo 29 kuna mjesečno predstavlja jedno od najatraktivnijih ljetnih rješenja za pokretne komunikacije na tržištu.

Za Božić su pokrenute jake akcije za stjecanje i zadržavanje kako postpaid tako i prepaid korisnika. Prepaid korisnici koji su kupili novi Simpa paket svaki će drugi mjesec u 2011. godini na svoj račun dobiti natrag iznos koji su potrošili u prethodnom mjesecu. Novi i postojeći postpaid korisnici na svoj će račun svaki drugi mjesec u 2011. godini dobiti popust u iznosu prethodnoga mjesečnog računa. K tomu, u okviru posebne božićne promocije T-Mobile je svojim poslovnim korisnicima koji su bili spremni potpisati novi ugovor ponudio popust od 50% na mjesečnu naknadu tijekom 2011. godine za tarifne pakete Flex Team, Mobile Internet i BlackBerry Instant e-Mail.

U listopadu je pokrenut novi prepaid brand bonbon s ponudama prilagođenim mladoj urbanoj populaciji kao što je Dnevni paket po promotivnoj cijeni od 3 kn/dan, uključujući korištenje podatkovnih usluga, SMS-a i govornih usluga.

2.7. Mreža i informacijske tehnologije

Mreža i uslužne platforme

Mreža i uslužne platforme temeljna su infrastruktura T-HT-a koju sukladno strategiji Društva te marketinškim planovima kontinuirano razvijamo i unaprjeđujemo. Objedinjavanjem poslovanja započeli smo i objedinjavanje funkcionalnosti resursa nepokretne i pokretne mreže na zajedničkim servisnim platformama čime se postiže viša dostupnost usluga te veća efikasnost poslovanja. Osim toga, u 2010. godini radili smo na daljnjem razvoju mrežne infrastrukture, povećanju kapaciteta širokopojasnog pristupa, te uspostavljanju zajedničke, nepokretne i pokretne, transportne i jezgrene mreže.

U području nepokretne mreže, T-HT je odabrao strategiju pružanja svih usluga putem zajedničkoga širokopojasnog porta kao osnovom, pa se pristupilo transformaciji pristupne mreže kroz izgradnju nove optičke pristupne mreže, optičke pristupne platforme (GPON) i selektivnu modernizaciju bakrene mreže. Osim toga, započeta je funkcionalna nadogradnja postojeće PSTN mreže kako bi se omogućila VoIP govorna telefonija na širokopojasnom portu.

U području pokretne mreže, kontinuirano se transformira radijska pristupna i jezgrene mreža koja podržava razvoj i brzu implementaciju novih, ekonomski optimalnih tehnologija (HSDPA, LTE). Pritom se vodi računa o maksimalnoj iskorištenosti postojećih infrastrukturnih i frekvencijskih resursa.

Mrežna infrastruktura

Optička infrastruktura

Glavne su aktivnosti bile usmjerene na instalaciju optičkih vlakana u objektima na postojećim FTTH (optička vlakna do područja) potencijalima i instalaciji u novim zgradama. Cilj je bio povećati povrat ulaganja unatoč regulatornim ograničenjima.

Tehnički prostori

Dovršena je izgradnja treće od ukupno četiri systemske dvorane tehničkog postrojenja LTDS (Long-Term Data Storage) Varaždin.

Nepokretna pristupna mreža

DSL (Digital Subscriber Line)

Nastavlja se uvođenje DSLAM-ova (DSL pristupnih multipleksora), a na četiri lokacije središnjeg ureda u Zagrebu uveden je pilot projekt VDSL2 (DSL vrlo velike brzine) kako bi se ispitali tehnički uvjeti tehnologije VDSL2 u pristupnoj mreži T-HT-a.

Pokretna pristupna mreža

Modernizacija 3G RAN hardvera

Modernizacija hardvera završila je u ožujku 2010. i predstavlja prvu takvu zamjenu u DT Grupi. Time je omogućen neometani razvoj funkcionalnosti u mobilnom širokopolasnom pristupu.

Uvođenje radijskih mrežnih lokacija

Nastavljeno je uvođenje radijskih mrežnih lokacija aktivacijom novih GSM900, GSM1800 (DCS) i UMTS instalacija. U lipnju 2010. je uspješno završena probna faza sustava Flexi BSC koja će omogućiti nesmetanu evoluciju 2G mreže prema koncepciji multi-radijskog hardvera te predstavlja temelj za uvođenje novih troškovno učinkovitih tehnologija za širokopolasne pokretne mreže (npr. LTE - dugoročni razvoj).

Transportni sloj

DWDM (Dense Wavelength Division Multiplex)

Instaliran je i pušten u rad prsten velikog kapaciteta u Zagrebu (koji povezuje glavna prometna čvorišta u središtu grada) te prsten u Regiji Jug (koji povezuje prometna čvorišta na kopnu i otocima) što će dodatno poboljšati brzo rješavanje korisničkih i veleprodajnih zahtjeva kod širokopolasnih usluga. Prsteni su visoko pouzdani i fleksibilni, a omogućit će konvergenciju svih razina optičkih mreža (nacionalne, međugradske i gradske).

Migracija na IP

Migracija 3G lokacija s ATM-a (Asynchronous Transfer Mode) na IP (internetski protokol) je u punom zamahu kako bi se povećale brzine mobilnih širokopolasnih podatkovnih usluga, smanjili troškovi te postiglo bolje iskustvo korisnika.

Jezgri sloj

Modernizacija jezgre pokretne mreže

Postojeća MSC/VLR (Mobile Switching Center / Visiting Location Register) mreža je zamijenjena novom tehnologijom i arhitekturom kao preduvjet za migracije cijele mobilne jezgre mreže prema „all-IP“ okruženju, omogućujući VoIP usluge i evoluciju prema IMS (IP Multimedia Subsystem) temeljenoj arhitekturi. T-HT je prvi operator u DT Grupi koji je započeo R4 migraciju i migraciju svih radijskih pristupnih mreža (2G i 3G). Pokrivanje priobalnih područja Hrvatske je završeno. Softverske i hardverske nadogradnje HLR (Home Location Register) sustava uspješno su završene kako bi se osigurali povećani kapaciteti.

Proširenje kapaciteta jezgre pokretne mreže

Proširuje se kapacitet paketske jezgre mreže i provode se pripreme za evoluciju IP mreža kako bi se podržao rast mobilnog interneta. Uvedena je PCRF (Policy and Charging Rules Function) platforma.

Migracija PSTN-a

Počeo je komercijalni rad na PreIMS (VoIP platforma za privatne korisnike) platformi i započela je migracija HALO korisnika na VoIP.

Projekt SIPEC (SIP enabled Core)

Funkcionalnost softverske komutacije instalirana je u dva tranzitna čvora, pripremljen je redundantni čvor u Rijeci, a migracija pristupnih čvorova iz AXE centrala započela je s isključenjem prve centrale (AXE Beli Manastir). Do kraja 2010. završene su dvije migracije (AXE Trogir i Solin).

Uslužni sloj

Pokretna inteligentna mreža

Završena je priprema za migraciju na platformu sljedeće generacije RTSP (Real Time Service Platform) V8.1 za VPN usluge. Nadogradnjom VOMS (VOucher Management System) prepaid sustava nadoplate na V7.6 povećan je kapacitet platforme. Uveden je novi CB10 algoritam za šifriranje i povećanje sigurnosti bonova. Završena je automatizacija procesa komisione prodaje bonova (integracija u SAP).

Usluge portala

Uspostavljen je mehanizam jedinstvenog unosa lozinke za sve korisničke portale sa samoadministracijom (Moj T-Com, T Centar Online, Moj T-Mobile i T-Mobile web dućan). Uspostavljen je portal za samoadministraciju i web dućan za bonbon korisnike.

SMS Platforma

U okviru projekta modernizacije SMSC infrastrukture uspješno je izvršena migracija usluge SMS na nove SMSC čvorove za produkciju i prevladavanje izvanrednih situacija koji omogućuju veći statički kapacitet hardvera. Pokrenuta je nova funkcionalnost „Flash SMS“ koja korisnicima T-HT-ove pokretne mreže omogućuje dobivanje obavijesti o prekoračenju memorijskog kapaciteta mobilnog telefona (tj. kada je onemogućena dostava SMS-ova na mobilni uređaj). Nadograđen je sustav poslovne podrške (BSS) za pristup davatelja usluga treće strane mobilnoj infrastrukturi T-HT-a (SMS/MMS/naplata).

IP TV

DTH (Direct-To-Home) usluga puštena je u komercijalni rad u prosincu 2010. sa svim planiranim funkcionalnostima. U tijeku je fino podešavanje i intenzivno praćenje sustava za DTH. Nastavlja se testiranje i planiranje novih televizijskih aplikacija, platformi, naprednih funkcija i opreme za krajnjeg korisnika (3D TV, Mobile TV, MAXtv STB nove generacije, interaktivne aplikacije itd.).

Upravljanje mrežom i uslugama

Kvaliteta i učinkovitost

Unutar Six Sigma projekta započete su aktivnosti s fokusom na povećanje učinkovitosti i kvalitete u isporuci širokopoljasnih usluga. Implementirana je promjena poslovnog modela upravljanja CPE (Customer Premises Equipment) opremom zajedno sa svim povezanim procesima. Provedeno je interno usporedno mjerenje kvalitete podatkovne 3G usluge između hrvatskih mobilnih mreža na 879 točaka u gradovima i naseljima, a rezultati su pokazali kako T-HT ima najbolje bit-rate performanse.

Projekt uslužne kulture

Nastavlja se projekt uslužne kulture. Program edukacije „Tehničar kao prodavač“ završili su tehničari za širokopoljasne usluge, za usluge poslovnim korisnicima i za ICT usluge. Završena je konsolidacija i edukacija vanjskih izvođača.

Aktivacija usluga i otklon kvarova

Nastavlja se implementacija novih i naprednih funkcija za automatsku aktivaciju širokopoljasnih usluga i otklanjanje kvarova, što je značajno smanjilo količinu prijavljenih kvarova na terenu. Uveden je segmentirani pristup za aktivaciju usluga i otklanjanje kvarova u cilju optimizacije korištenja resursa.

Uspješno se nastavlja uvođenje ICT usluga s realizacijom projekata za ključne korisnike na više od 500 lokacija.

Informacijske tehnologije

Informacijske tehnologije jedan su od ključnih preduvjeta za poslovanje u telekomunikacijskom sektoru i moćno sredstvo za poboljšanje korisničke usluge. Sektor za informacijske i poslovne sustave odgovoran je za inicijative vezane za informacijsku tehnologiju koje podržavaju nastojanja Grupe da se povećaju prihodi i poboljša interna učinkovitost, a istodobno unaprijedi razvoj proizvoda i smanji vrijeme potrebno za plasiranje novih proizvoda na tržište.

Znatni naponi usmjereni su na poboljšanje procesa isporuke proizvoda, razvoju naprednih informacija o korisnicima, tržištu i poslovnim informacijama IT je prepoznat kao ključni čimbenik koji će procesnu standardizaciju i automatizaciju podići na višu razinu s koje se efikasnost može nadalje povećavati uz postizanje dodatnih ušteda.

Značajna postignuća u 2010. uključuju:

- Uspješno su završeni već započeti značajni projekti koji podržavaju strateške ciljeve kompanije, u cilju optimizacije i unapređenja pokretanja novih usluga i skupina usluga: Potpuno arhitekturno rješenje i podrška (COMPASS) za NGN usluge – 1. faza, Nadogradnja sustava za obračun Geneva i CCS-a (sustava za izračun provizija), itd;
- Platforme koje se temelje na tehnologiji Avaya usklađene su u Call centru, a omogućuju u potpunosti funkcionalno univerzalno mjesto za agenta neovisno o lokaciji i aplikaciji kako bi se postigla bolja kvaliteta usluga i iskorištenost resursa;
- Završen je Projekt DDS (Documentation & Design Systems) – uvođenje jedinstvenog alata koji značajno unaprjeđuje planiranje dokumentacije i kabela mreže;
- Završena je 1. faza sustava MPC (Multi Project Control) za praćenje, naručivanje i kontrolu usluga od dobavljača / podizvođača kao i za automatizaciju internih procesa;
- Nastavlja se projekt DCC (Data Center Consolidation) s konsolidacijom T-HT-ovih podatkovnih centara, čime se značajno smanjuju troškovi održavanja, konfiguracije i pripreme infrastrukture za virtualizaciju i cloud computing;
- Spajanjem T-HT-a i T-Mobilea završeni su brojni projekti za daljnju integraciju, optimizaciju i standardizaciju internih procesa.

Zaštita podataka i informacijska sigurnost

Zaštita podataka korisnika, partnera u prodaji, zaposlenika, dioničara te podataka telekomunikacijskog prometa ključno je pitanje o kojemu se vodi briga na svim razinama T-HT-a. Medijacijski sustav za govorne usluge u nepokretnoj mreži certificiran je po međunarodnom standardu ISO/IEC 27001:2005. Za ranije certificirani medijacijski sustav za usluge u pokretnoj mreži uspješno se provode redovite procjene.

3. FINANCIJSKI PREGLED ZA 2010. GODINU

3.1. Financijski rezultat T-HT Grupe

Prihodi

Tijekom 2010. prihodi Grupe i dalje su bili pod utjecajem recesije i posebnih poreznih mjera donesenih kao odgovor na recesiju. Neki učinci recesije koji su prvi put postali vidljivi u 2009. godini utjecali su na poslovanje Grupe tek nakon određenog vremena – na primjer, povećana tendencija ka štednji i smanjena potrošnja korisnika. Iako je Grupa imala koristi od osmomjesečnog doprinosa Combisa u iznosu od 232 milijuna kuna (svrstanog pod razne prihode), prihodi su se smanjili za 1,7% na 8.375 milijuna kuna (2009.: 8.517 milijuna kuna).

Ako se izuzmu doprinos Combisa i utjecaj poreza od 6% na usluge u pokretnim mrežama, prihodi Grupe manji su za 3,4%. To je dobar rezultat, ako se u obzir uzmu procijenjeni pad BDP-a od 1,5% za cijelu 2010., gore navedeni učinci s vremenskim pomakom i intenzivnija konkurencija u industriji.

Nekonsolidirani prihodi T-Coma smanjili su se za 1,2% ili 63 milijuna kuna na 4.981 milijun kuna (2009.: 5.044 milijuna kuna), uključujući prvi doprinos Combisa od 232 milijuna kuna. Kao i u prethodnim razdobljima, očekivani pad prihoda od nepokretne telefonije, koji su se smanjili za 8,4% na 2.296 milijuna kuna, donekle je neutraliziran velikim povećanjem prihoda od internetskih usluga za 19,1% na 1.368 milijuna kuna.

Nekonsolidirani prihodi T-Mobilea smanjili su se za 9,1% na 3.807 milijuna kuna (2009.: 4.189 milijuna kuna), pri čemu poseban porez na usluge u pokretnim mrežama predstavlja znatan odljev prihoda u iznosu od 163,5 milijuna kuna u 2010. godini (kolovoz-prosinac 2009.: 67,5 milijuna kuna).

Troškovi redovnog poslovanja

Ukupni troškovi redovnog poslovanja smanjili su se za 2,9%, tj. za 150 milijuna kuna na 5.054 milijuna kuna (2009.: 5.204 milijuna kuna), čak i nakon konsolidacije troškova Combisa, kao rezultat stroge kontrole troškova nakon reorganizacije Grupe te smanjenih troškova vezanih uz manju uporabu i smanjenu naknadu za međusobno povezivanje.

K tomu, s učinkom od 1. rujna 2010., Društvo je promijenilo računovodstveni tretman korisničke opreme (CPE), odnosno IAD modema, prijamnika i drugih dijelova terminalne opreme za nepokretnu telefoniju, na način da se navedena oprema sada tretira kao da je u vlasništvu Društva. Ranije se ta oprema tretirala kao trgovačka roba u vlasništvu korisnika.

Do ove je promjene došlo kako bi se povećala radna učinkovitost kroz, po potrebi, veću ponovnu uporabu CPE-a te osigurala učinkovitija nadogradnja korisničke opreme. Korisnici će također ostvariti korist od toga što je T-HT preuzeo vlasništvo i odgovornost za održavanje te opreme.

Računovodstveni utjecaj opisanog je promjena iz iskazivanja navedenih troškova kao troškova redovnog poslovanja (troškova trgovačke robe) u njihovo priznavanje kao kapitalnih ulaganja uz odgovarajuće povećanje dugotrajne imovine. Kapitalizirani iznos u razdoblju od 1. rujna 2010. do 31. prosinca 2010. bio je približno 75 milijuna kuna.

Materijalni su se troškovi povećali za samo 0,3% na 2.327 milijuna kuna, uz blago smanjenje troškova trgovačke robe od 0,8% na 1.046 milijuna kuna koje je neutralizirano povećanjem troškova usluga od 1,2% na 1.281 milijun kuna, uglavnom kao rezultat većih autorskih naknada zbog proširenja baze pretplatnika IPTV-a Grupe.

Akvizicijom Combisa dodano je 284 zaposlenika krajem prosinca 2010., što je dovelo do povećanja broja zaposlenika Grupe na kraju godine sa 6.044 u prosincu 2009. na 6.322 u prosincu 2010. Usprkos povećanju broja zaposlenika, ukupni troškovi zaposlenika smanjili su se za 8,0% na 1.198 milijuna kuna kao rezultat manjih rezerviranja za otpremnine knjiženih u 2010. (31 milijun kuna u odnosu na 152 milijuna kuna u 2009.). Ako se izuzmu troškovi otpremnina, ukupni troškovi zaposlenika povećali su se za 1,5% (odnosno smanjili su se za 2,3% ako se isključe troškovi zaposlenika Combisa).

Vrijednosno usklađenje imovine povećalo se za 3,4% na 114 milijuna kuna, dok se amortizacija povećala za 1,0% na 1.415 milijuna kuna, uglavnom kao rezultat smanjenja vrijednosti dugotrajne imovine od 65 milijuna kuna.

Profitabilnost Grupe T-HT

Kao rezultat smanjenja prihoda i povećanja određenih, gore navedenih, troškova, EBITDA prije jednokratnih stavki u iznosu od 32 milijuna kuna smanjila se za 4,3% na 3.694 milijuna kuna uz maržu od 44,1% (2009.: 3.859 milijuna kuna, 45,3%). Dobit iz redovnog poslovanja (EBIT) smanjila se za 2,0% na 2.247 milijuna kuna (2009.: 2.294 milijuna kuna).

Neto dobit u 2010. bila je za 9,5% manja i iznosila je 1.831 milijuna kuna (2009.: 2.023 milijuna kuna), uglavnom kao rezultat kretanja EBIT-a, znatno manjih neto financijskih prihoda uzrokovanih manjim kamatnim stopama.

Bilanca

Bilanca T-HT-a i dalje je jaka. Ukupna imovina smanjila se za 6,1% na 13.585 milijuna kuna, uglavnom kao rezultat izdašne dividende isplaćene u svibnju 2010. u ukupnom iznosu 2.788 milijuna kuna.

Ukupna dugotrajna imovina smanjila se s 8.175 milijuna kuna na dan 31. prosinca 2009. na 8.008 milijuna kuna na dan 31. prosinca 2010. zbog manjih ulaganja u širokopolasni pristup i jezgrenu infrastrukturu.

Smanjenje ukupne kratkotrajne imovine sa 6.297 milijuna kuna na dan 31. prosinca 2009. na 5.577 milijuna kuna na dan 31. prosinca 2010. uglavnom je vezano uz isplatu dividende. Smanjenje je uzrokovano i nižim zalihama na razini od 216 milijuna kuna (2009.: 255 milijuna kuna) kao rezultat boljeg upravljanja zalihama, otpisa zastarjele opreme i nove računovodstvene obrade CPE-a.

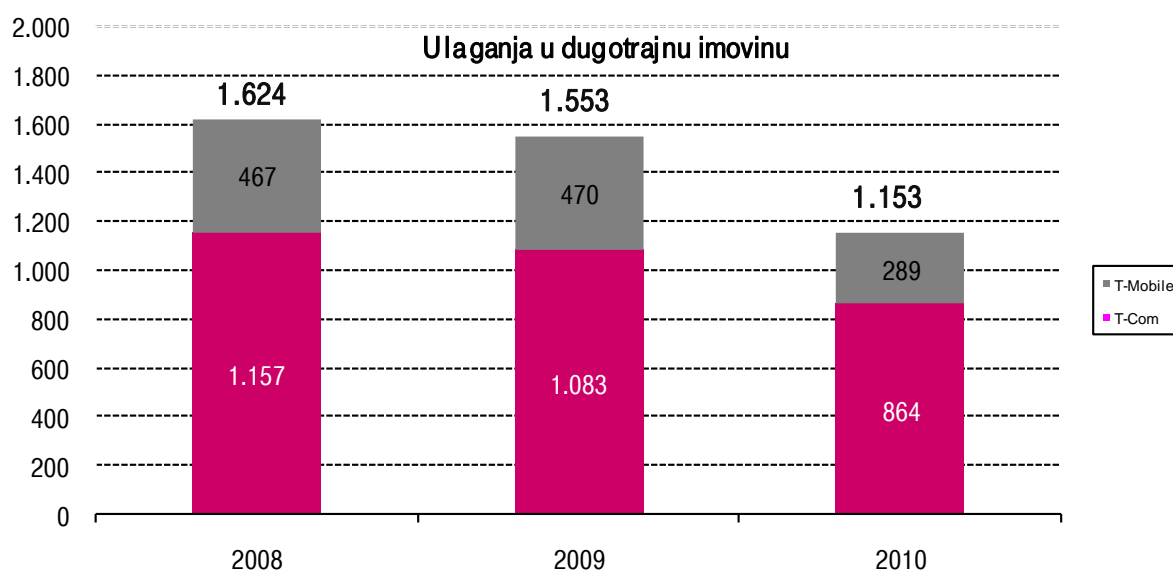
Ukupni kapital i rezerve smanjili su se na 11.054 milijuna kuna (2009.: 12.012 milijuna kuna) zbog isplate dividende u svibnju 2010. koja je premašila neto dobit ostvarenu u 2010.

Na dan 31. prosinca 2010. novac i novčani ekvivalenti iznosili su 3.282 milijuna kuna u odnosu na 4.195 milijuna kuna na dan 31. prosinca 2009.

Novčani tijek

Novčani tijek iz redovnog poslovanja glavni je izvor sredstava T-HT-a koji Grupi omogućuje financiranje ulaganja i raspodjelu dividende. Usprkos manjoj profitabilnosti, novčani tijek iz redovnog poslovanja povećao se za 19,3% na 3.268 milijuna kuna (2009.: 2.738 milijuna kuna), uglavnom kao rezultat pozitivnih kretanja obrtnog kapitala ostvarenog kroz strogo financijsko upravljanje te izostanka jednokratnoga negativnog učinka iz 2009. vezano uz promjenu metode obračuna i naplate govornih usluga u nepokretnoj telefoniji na računima za prosinac.

Kapitalna ulaganja



Kapitalna su se ulaganja smanjila za 25,8% na 1.153 milijuna kuna (2009.: 1.553 milijuna kuna). Kao što je ranije navedeno, Grupa je odgodila ulaganja u modernu optičku infrastrukturu dok regulatorna agencija HAKOM ne razvije regulatorni i cjenovni okvir koji Grupa smatra zadovoljavajućim i pravednim.

Dok se ne razjasni pitanje optičkog pristupa, Grupa nastavlja s modernizacijom postojeće nepokretne jezgrene i agregacijske mreže, dok u pokretnoj mreži nastavlja s ulaganjima u transformaciju radijske pristupne i jezgrene mreže kako bi unaprijedila širokopojasni pristup u pokretnoj mreži. Razvoj kabelske infrastrukture slabiji je no što se očekivalo zbog kašnjenja u ishođenju lokalnih dozvola, a također je odgođeno uvođenje određenih celularnih baznih postaja.

Nakon spajanja T-Coma i T-Mobilea, Grupa je pregledala i optimizirala područje primjene glavnih IT projekata kako bi u budućnosti ostvarila najekonomičnije koristi.

3.2. Analiza rezultata po poslovnim područjima

Kao što je ranije navedeno, T-HT će prezentirati financijske rezultate za 2010. na način da odražavaju prijašnju strukturu koja se sastoji od dva različita poslovna područja:

- T-Mobile pruža usluge pokretne telefonije uključujući veleprodajne, internetske i podatkovne usluge u pokretnoj mreži.
- T-Com pruža usluge nepokretne telefonije, veleprodajne, internetske i podatkovne usluge. T-Com obuhvaća Hrvatski Telekom d.d., Iskon Internet d.o.o., koji je kupljen u svibnju 2006., i Combis d.o.o., koji je kupljen u ožujku 2010.

Od 1. siječnja 2010. godine Grupa T-HT organizirana je u Poslovnu jedinicu za privatne korisnike i Poslovnu jedinicu za poslovne korisnike.

Zbroj financijskih rezultata dvaju zasebnih poslovnih područja nije jednak ukupnim financijskim rezultatima Grupe zbog međusobnih transakcija između poslovnih područja.

Glavna obilježja poslovanja T-Mobilea

T-Mobile je ostao vodeći operator pokretne mreže na hrvatskom tržištu na kojemu se penetracija pokretnih komunikacija povećala na 143,9% u 2010. Potražnja za internetom u pokretnoj mreži i dalje raste zahvaljujući velikoj potražnji za novim pokretnim računalima te većoj ponudi uređaja i tablet računala koji nude pristup internetu kroz široki raspon aplikacija.

Tržište pokretnih komunikacija u Hrvatskoj i dalje je pod utjecajem recesije i posebnih poreza određenih za usluge u pokretnoj mreži te pritiska konkurencije i regulatornih mjera kao što su manje cijene završetka poziva (o čemu je bilo riječi ranije u dijelu o regulativi).

- Prihodi su se smanjili za 9,1% na 3.807 milijuna kuna (2009.: 4.189 milijuna kuna)
- Ukupan broj pretplatnika povećao se za 1,5% na 2.901.222 (2009.: 2.858.858)
 - Snažan oporavak broja pretplatnika u 4. tromjesečju 2010.
- Broj postpaid pretplatnika povećao se za 9,0% u odnosu na 2009. i premašio je 1 milijun
- Broj prepaid korisnika smanjio se za 2,1%
- Pokretanje prepaid branda bonbon u cilju privlačenja mladih potrošača

Broj korisnika T-Mobilea snažno je porastao u 4. tromjesečju 2010. zahvaljujući povećanju prepaid korisnika nakon uspješnog pokretanja novog prepaid branda bonbon. T-Mobile je završio godinu s više od 2,9 milijuna korisnika, što je povećanje od 1,5% u odnosu na 2009. i predstavlja tržišni udjel od približno 45,5% prema SIM-u.

T-Mobile je nastavio sa svojim uspjehom u povećanju broja postpaid korisnika kroz posebne i ciljane ponude, što je pomoglo u povećanju broja postpaid korisnika koji je premašio milijun i iznosi 1.003.052. Postpaid segment sada čini 34,6% korisnika T-Mobilea u odnosu na 32,2% u 2009.

U cijeloj 2010. godini broj prepaid korisnika smanjio se za 2,1% na 1,9 milijuna, uglavnom zbog manje potrošnje i manjeg broja udvostručavanja mobilnih uređaja. Međutim, pokretanje branda bonbon u listopadu i uspješne akcije za stjecanje korisnika u drugim segmentima tržišta potaknuli su povećanje broja prepaid korisnika od 6% u 4. tromjesečju. Brand će djelovati nezavisno i bit će usmjeren na tržište mlađe populacije.

Odljev postpaid korisnika povećao se s 0,8% u 2009. na 1,0% u 2010., dok se odljev prepaid korisnika povećao s 2,3% na 3,0%, što je odraz smanjenih aktivnosti promocije samo SIM-a, povećane konkurencije i pritiska recesije koji su doveli do toga da su neki korisnici potpuno odustali od prepaid telefona. SAC po bruto broju novih korisnika smanjio se za 19,6% na 159,9 kuna zbog unaprjeđenja učinkovitosti u prodaji uređaja.

Broj minuta korištenja (MOU) povećao se za 2,3% na 115 minuta (2009.: 112 minuta). U odnosu na 103,8 minuta zabilježenih u 1. tromjesečju 2010., MOU se dobro oporavio u preostalom dijelu godine kao rezultat atraktivnih novih promocija i uspješnog uvođenja novih tarifa.

Prihodi

Recesija i povezane porezne mjere utjecale su na T-Mobile tijekom cijele 2010. godine. Prihodi su se smanjili za 9,1% na 3.807 milijuna kuna (2009.: 4.189 milijuna kuna). Od navedenog pada, 163,5 milijuna kuna može se pripisati porezu od 6% na usluge u pokretnim mrežama koji se odbijao izravno od prihoda tijekom cijele 2010. godine (kolovoz-prosinac 2009.: 67,5 milijuna kuna). Pritisци konkurencije i smanjenje cijena završetka poziva na kraju 2009. također su doprinijeli padu.

Prihodi od postpaida smanjili su se za 6,9% na 2.300 milijuna kuna (2009.: 2.470 milijuna kuna), dok su se prihodi od prepaida smanjili za 11,3% na 1.093 milijuna kuna (2009.: 1.232 milijuna kuna). Ostali prihodi od pokretnih komunikacija smanjili su se za 15,1% na 414 milijuna kuna uglavnom zbog manjih prihoda od nacionalnog roaminga.

Profitabilnost

Troškovi redovnog poslovanja T-Mobilea smanjili su se za 6,3% na 2.326 milijuna kuna, uglavnom kao posljedica manjih troškova usluga, uključujući manje cijene međusobnog povezivanja u nacionalnom prometu kao rezultat smanjenja cijena završetka poziva. K tomu, T-Mobile je imao manje troškove trgovačke robe za pokretne komunikacije nakon integracije T-Coma i T-Mobilea.

EBITDA (prije jednokratnih stavki u iznosu od 2 milijuna kuna) se smanjila za 12,5% na 1.610 milijuna kuna (2009.: 1.840 milijuna kuna), dok se EBIT smanjio za 14,8% na 1.143 milijuna kuna (2009.: 1.341 milijun kuna).

Kapitalna ulaganja

Kapitalna ulaganja T-Mobilea smanjila su se za 38,5% na 289 milijuna kuna (2009.: 470 milijuna kuna) iz ranije navedenih razloga, naime zbog odgode internih IT projekata i kašnjenja u ishodu dozvola za uvođenje baznih postaja. Omjer capexa i prihoda smanjio se s 11,2% na 7,6%.

Glavna obilježja poslovanja T-Coma

T-Com je zadržao vodeći položaj u svim segmentima uz snažan rast širokopojasnog pristupa i IPTV-a te pad nepokretne telefonije očekivanom brzinom.

- Opsluženo je 1,44 milijuna priključaka, što predstavlja smanjenje od 3,6%
- Broj ADSL linija povećao se za 13,4% na 629.228
- Prihodi od internetskih usluga povećali su se za 19,1% na 1.368 milijuna kuna
- Broj korisnika IPTV-a povećao se za 26,1% na 297.496
- Pokrenut je MAXtv preko satelita u prosincu
- Nove cijene međusobnog povezivanja od 1. siječnja 2011. (o čemu je bilo riječi ranije u dijelu o regulativi)

Prihodi

Općenito su se prihodi T-Coma smanjili za 1,2% na 4.981 milijun kuna (2009.: 5.044 milijuna kuna) uz doprinos Combisa u iznosu od 232 milijuna kuna i povećanje prihoda od internetskih usluga za 19,1% kojima je neutraliziran pad prihoda od nepokretne telefonije za 8,4%, od veleprodaje za 11,2% te od podatkovnih usluga za 17,7%.

Nepokretna telefonija

Pad nepokretne telefonije i dalje je stabilan. Opsluženo je 3,6% manje linija na kraju 2010. godine, dok je ukupan broj priključaka iznosio 1.437.579 (2009.: 1.491.622). Prihodi od nepokretne telefonije smanjili su se za 8,4% na 2.296 milijuna kuna (2009.: 2.506 milijuna kuna), dok se doprinos nepokretne telefonije smanjio na 46,1% prihoda T-Coma u odnosu na 49,7% prethodne godine. Kao i u ranijim razdobljima, pad je rezultat veće konkurencije i zamjene nepokretne telefonije pokretnom.

Internetske usluge

Prihodi od internetskih usluga i dalje su u snažnom porastu, odnosno povećali su se za 19,1% na 1.368 milijuna kuna (2009.: 1.149 milijuna kuna). Doprinos Iskona iznosio je 165 milijuna kuna (2009.: 123 milijuna kuna). Prihodi od internetskih usluga sada čine 27,5% prihoda T-Coma u odnosu na 22,8% prethodne godine. Stalno povećanje odraz je sve veće uporabe širokopojasnog pristupa i rasta novih usluga kao što je IPTV.

Broj ADSL priključaka povećao se za 13,4% na 629.228 uz više od 29.000 novih pretplatnika u 4. tromjesečju 2010. Povećanje je potaknuto novim promocijama kojima se korisnike poticalo da potpišu ugovor na 12 mjeseci ili 24 mjeseca te da preporučite usluge prijateljima i članovima obitelji uz poticaje. ARPA za ADSL povećala se za 1,7% na 127 kuna (2009.: 125 kuna), uglavnom zbog većeg broja flat pretplata i isteka promotivnih aktivnosti.

Broj IPTV pretplatnika (uključujući MAXtv i Iskonovu IPTV uslugu) snažno je porastao za 26,1% na 297.496 (2009.: 235.980) zahvaljujući stalnim promocijama i atraktivnim paketima sadržaja, uključujući nove filmove i HBO programe. U prosincu je pokrenut MAXtv preko satelita, što znači da je MAXtv postao dostupan u svakom domu sa satelitskim prijamnikom.

Tijekom 2010. godine T-HT je nastavio unaprjeđivati svoju IPTV uslugu dodavanjem novih programa i pokretanjem Sportskog paketa s najpopularnijim međunarodnim sportskim programima i ekskluzivnim sportskim sadržajima.

Veleprodaja

Prihodi od veleprodaje smanjili su se za 11,2% na 931 milijun kuna i sada predstavljaju 18,7% prihoda T-Coma (2009.: 1.049 milijuna kuna, 20,8%). Smanjenje je rezultat manjega međunarodnog prometa prema operatorima pokretne mreže i nacionalnog prometa na čvorištima lokalnih mreža (*hubbing*) kao i manjih prihoda od završetka poziva, započinjanja poziva i DTK temeljem regulatornih odluka. Međutim, ostvareni su veći prihodi od pružanja infrastrukturnih usluga drugim operatorima nepokretne mreže, međunarodnih GIA usluga i međunarodnog prometa na čvorištima mreža.

Podatkovne usluge

Prihodi od podatkovnih usluga smanjili su se za 17,7% na 150 milijuna kuna i predstavljaju samo 3,0% prihoda T-Coma (2009.: 183 milijuna, 3,6%). Smanjenje je u skladu s T-HT-ovim premještanjem korisnika podatkovnih usluga na nove usluge utemeljene na IP-u.

Razno

Po prvi puta prihodi Combisa pridonijeli su rezultatima T-Coma, a svrstani su pod razne prihode. Osmomjesečni doprinos od 232 milijuna kuna neutralizirao je gubitak prihoda i provizije koje se obično knjiže pod razne prihode i koji su nastali kao rezultat restrukturiranja maloprodajnih mjesta T-Coma i T-Mobilea.

Profitabilnost

Pad prihoda T-Coma neutraliziran je do određenog stupnja smanjenjem troškova redovnog poslovanja za 8,1%. EBITDA prije jednokratnih stavki povećala se za 3,2% na 2.084 milijuna kuna (2009.: 2.019 milijuna kuna). EBIT se povećao za 15,9% na 1.103 milijuna kuna zbog znatno manjih jednokratnih stavki (29 milijuna kuna u 2010. u odnosu na 159 milijuna kuna u 2009.).

Kapitalna ulaganja

Kapitalna su se ulaganja smanjila za 20,2% na 864 milijuna kuna iz gore navedenih razloga. Omjer capexa i prihoda T-Coma iznosio je 17,3% u odnosu na 21,5% u 2009.

4. KORPORATIVNA DRUŠTVENA ODGOVORNOST

T-HT Grupa teži postavljanju visokih standarda korporativne odgovornosti u svim segmentima poslovanja.

Naša je vizija biti kompanija koja potiče održivi razvoj, utvrđuje najbolju praksu u postavljanju standarda vrhunske komunikacije, potiče integraciju u društvo informacija i znanja te preuzima vodeću ulogu u prepoznavanju važnosti zaštite okoliša. T-HT Grupa vjeruje da ugled bilo koje kompanije ne ovisi isključivo o kvaliteti, cijeni ili posebnosti njenih proizvoda i usluga. Jednako su važni i odnosi kompanije prema zaposlenicima, korisnicima, dobavljačima i investitorima kao i prema okolišu i široj društvenoj zajednici u kojoj posluje, a pozitivna interakcija sa svim dionicima čini okvir strategije društvene odgovornosti T-HT-a.

Ključna područja strategije društvene odgovornosti T-HT Grupe

Vrhunske mogućnosti komunikacije i povezivanja u privatnom životu i radu

Omogućavanje što bolje povezanosti u privatnom i poslovnom životu osnova je našeg poslovanja. Cilj nam je razvijati inovativna telekomunikacijska rješenja i nuditi usluge koje unaprijeđuju svakodnevnicu kroz vrhunsku komunikaciju i povezivanje.

Integracija u društvo informacija i znanja

Cilj nam je osigurati što većem broju ljudi pristup telekomunikacijskim uslugama i integraciju u društvo znanja. Želimo omogućiti da napredne tehnologije budu dostupne svima, u svakom trenutku.

Stvaranje društva sa sniženim emisijama CO2

Jedan od naših ključnih ciljeva na području društvene odgovornosti je zaštita okoliša, odgovorno korištenje resursa i smanjenje emisija stakleničkih plinova.

Principi djelovanja društveno odgovornog ponašanja

Korporativne vrijednosti kojima se T-HT Grupa rukovodi u svakodnevnom radu su etično ponašanje, usmjerenost na korisnika, međusobno poštovanje, timski rad, postizanje što boljih rezultata na što djelotvorniji način, otvoreni dijalog i odgovornost prema svim dionicima te stvaranje okruženja u kojem se prepoznaju napori i cijene rezultati.

Poticanje dijaloga sa svim dionicima

T-HT Grupa čvrsto vjeruje u važnost otvorene i transparentne komunikacije sa svim svojim dionicima.

Porast korištenja društvenih mreža kao novog kanala komuniciranja s ključnim javnostima obilježio je 2010. godinu te smo u listopadu na društvenim mrežama Facebook, Twitter, YouTube i Flickr predstavili nove kompanijske profile, na kojima svakodnevno komuniciramo s korisnicima, pružamo potporu u rješavanju poteškoća te dobivamo povratnu informaciju o proizvodima i uslugama koje nudimo.

Osobitu važnost ima transparentna komunikacija s investitorima temeljena na formiranju realne slike o stanju i potencijalu kompanije koja pridonosi njezinoj fer valuaciji. Na 20. konferenciji Zagrebačke burze održanoj u listopadu 2010., T-HT-u je dodijeljena nagrada za najbolje odnose s ulagačima.

T-HT ne podržava financiranje političkih stranaka ili kampanja.

Kompanija pomaže inicijative koji se bave suzbijanjem korupcije i njenih posljedica, kao što je Transparency International.

Usklađenost poslovanja

Cjelokupno se poslovanje Grupe temelji na integritetu i usklađenosti, dakle na poštivanju zakona, normi, unutarnjih i vanjskih propisa. Odjel za usklađenost poslovanja utemeljen 2008. promovira etičko poslovanje, a krajem 2010. usvojena je antikorupcijska politika koja se učinkovito bavi pitanjima sukoba interesa i korupcije koja mogu nastati u poslovanju.

Kodeks ponašanja

Kodeks ponašanja T-HT-a postavlja jasne standarde poslovnoga ponašanja, a temelji se na najvišim etičkim načelima. Donesene su interne politike darivanja, uveden je proces godišnjeg planiranja aktivnosti, zasnovan na procjeni rizika (ne)usklađenosti po suvremenoj metodologiji koja omogućava rano otkrivanje neprimjerenog poslovnog ponašanja i primjerenu reakciju.

Certifikati

T-HT je 2007. godine pristupio UN-ovoj inicijativi Global Compact, koja podupire temeljne društvene vrijednosti unutar deset načela odgovornoga poslovanja. U 2010. T-HT Grupa redovito je izvještavala o provedbi ovih načela i upoznala javnost s inicijativama na polju ljudskih i radnih prava te suzbijanja korupcije.

Oekom research, agencija za istraživanje i analizu rejtinga korporativne odgovornosti i usklađenost s održivim razvojem, uvrstila je 2008. Hrvatski Telekom u Prime kategoriju kompanija.

U 2010. godini T-HT je drugu godinu zaredom uvršten u CEERIUS Sustainability Index za 2011., indeks održivosti Bečke burze za regiju srednje i istočne Europe koji uključuje dionice vodećih kompanija u pogledu socijalne i ekološke kvalitete, kao i ekonomskog učinka.

Preuzimamo odgovornost

Cilj nam je biti lider na području korporativne odgovornosti, stoga se obvezujemo raditi na održiv i odgovoran način u cijelom lancu stvaranja vrijednosti.

U svom poslovanju odgovorno djelujemo prema društvu i okolišu, prema našim zaposlenicima, korisnicima i dobavljačima.

Odgovornost prema društvu

T-HT Grupa redovito surađuje s obrazovnim, kulturnim, edukacijskim i znanstvenim ustanovama, s nevladinim organizacijama, posebice onima koje se brinu o osobama s posebnim potrebama i osobama u nepovoljnom položaju te s organizacijama koje promiču vrijednost civilnog društva.

Većina je projekata dugoročna, čime se osigurava njihova veća djelotvornost, a u mnoge od njih se osobno uključuju i zaposlenici kompanije te na taj način i kompanija i njezini zaposlenici izravno sudjeluju u projektima.

UNICEF

Prvi smo partner UNICEF-a u Hrvatskoj, a naše šestogodišnje partnerstvo u 2010. osnaženo je projektom "Stop nasilju među djecom". Ovaj projekt uključuje više od 280 škola diljem zemlje, a rezultati programa pokazuju da provedba izravno utječe na smanjenje nasilja u školama. Uz korporativnu donaciju, T-HT je slanjem uplatnica u svrhu donacije omogućio korisnicima svojih usluga da i sami pridonese ovom vrijednom projektu UNICEF-a.

"Zajedno smo jači"

Donacijski projekt "Zajedno smo jači" u kojem su zaposlenici Hrvatskog Telekomu imali ključnu ulogu u predlaganju, selekciji i konačnom odabiru humanitarnih projekata kojima će kompanija dodijeliti donacije, proveden je 2010. petu godinu zaredom. Od 198 zaprimljenih prijava iz cijele Hrvatske odabrano je 27 projekata kojima su donirana sredstva u ukupnom iznosu od milijun kuna. Novčana sredstva darovana su nizu udruga i ustanova među kojima su medicinske ustanove te ustanove koje rade s osobama s invaliditetom, sa starijim osobama i djecom.

Donacija ustanovama hitne pomoći

Hrvatski Telekom je umjesto kupnje blagdanskih poklona, i 2010. poklonio financijska sredstva u vrijedne svrhe. Podršku službama hitne medicinske pomoći kompanija je započela 2006. godine vodeći se idejom da su brzina i efikasna komunikacija od ključne važnosti za 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. U 2010., sredstva u iznosu 800.000 kuna donirana su Županijskoj bolnici Čakovec, Hitnoj pomoći Pazin te domovima zdravlja Požeško-slavonske županije i Korčule. Od 2006. godine do danas, T-HT Grupa je ustanovama za hitnu medicinsku pomoć i domovima zdravlja diljem Hrvatske donirala gotovo 11 milijuna kuna.

060 brojevi - podrška humanitarnim akcijama

Od 2001. godine T-HT podupire velik broj inicijativa osiguravanjem humanitarnih telefonskih brojeva putem kojih se najšira javnost može uključiti i dati svoju podršku. Među ostalima, u 2010. na ovaj smo način pomogli udruzi Sve za nju, Centru za epilepsiju, udruzi O-Zona, udruzi Zajednički put te udruzi Nada Vrbovec da ostvare svoje ciljeve. U svim navedenim inicijativama T-HT se odrekao svoje dobiti te je prikupljeno više od 4 milijuna kuna za humanitarne svrhe.

Donacija tportalu Autonomnoj ženskoj kući Zagreb

Prijetnja zatvaranjem najvećega zagrebačkog skloništa za zlostavljane žene potaknula je neka od najvećih imena hrvatske glazbene scene da svoj talent usmjere na prikupljanje financijskih sredstava za Autonomnu žensku kuću Zagreb. Njihovoj akciji pridružio se tportal donacijom od 100.000 kuna i pozivom svojim fanovima na društvenim mrežama da podrže inicijativu.

Društvo znanja

“Znanjem rastemo”

U rujnu 2010. godine u Zagrebu je po treći put organizirana T-HT-ova konferencija "Znanjem rastemo". Predstavljanjem vodećih svjetskih govornika, kompanija želi darivati znanje društvu, akademskoj i poslovnoj zajednici, zaposlenicima, korisnicima i medijima. Gosti predavači u 2010. godini bili su ugledni profesor Jeremy Rifkin, ekonomist, komentator društvenih zbivanja te osnivač i predsjednik Zaklade za praćenje ekonomskih trendova (Foundation on Economic Trends), te dr. Nicholas Christakis, liječnik i priznati stručnjak na području istraživanja osobnih i internetskih društvenih mreža te njihova utjecaja na stavove, ponašanje i emocije.

Potporna stručnim konferencijama

Usmjerenost Hrvatskog Telekoma na razvoj društva znanja također se ogleda i u potpori brojnim znanstvenim i stručnim okupljanjima, kao na primjer WinDaysima 2010., konferenciji MIPRO, natječaju Vidi Web Top 100, Combis konferenciji, međunarodnoj konferenciji Information Technology Interfaces ITI 2010, Cisco konferenciji, projektu Imagine Cup 2010, Telekom Areni te drugim događajima povezanim s telekomunikacijskim sektorom i njegovim zajednicama. Također, već petu godinu T-HT daje financijsku podršku Mediteranskom institutu za istraživanje života.

Osim financijske podrške, brojne domaće i međunarodne forume i konferencije pomogli smo dajući im na korištenje svoju infrastrukturu, tehničku podršku i opremu.

Suradnja s akademskom zajednicom

T-HT-ova dugoročna suradnja s Fakultetom elektrotehnike i računarstva (FER) započeta je u studenome 2006. potpisivanjem Okvirnog ugovora o suradnji na znanstveno-istraživačkoj i razvojnoj djelatnosti s ciljem promicanja prijenosa znanja i ideja između znanosti i gospodarstva.

Osim s FER-om, uspostavljena je i suradnja s Pravnim fakultetom u Zagrebu, a planirana je suradnja i s drugim fakultetima i sveučilištima, interesantnim kao potencijalnim izvorima kvalitetnih kadrova za kompaniju.

T-HT stipendija

Proširenjem nekadašnjeg T-Mobileova projekta, Grupa je 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, za stipendiranje je odabrano 11 studenata završnih godina koji, uz odlične rezultate tijekom studija, posjeduju najšire interese te su aktivno uključeni u razne sadržaje i aktivnosti.

Podrška Hrvatskom savezu informatičara

T-HT od 1997. godine kontinuirano surađuje sa Hrvatskim savezom informatičara (HSIN), pomažući organizaciju ljetnih i zimskih informatičkih škola, državnih natjecanja i informatičke smotre. Uz redovitu suradnju, u 2010. godini Hrvatski telekom darivao je i učenike koji su nagrađeni na Srednjoeuropskoj informatičkoj olimpijadi i Međunarodnoj informatičkoj olimpijadi.

Umjetnost i kultura

Muzej suvremene umjetnosti

Hrvatski Telekom glavni je partner Muzeja suvremene umjetnosti (MSU) od 2007. godine. U sklopu partnerstva nastavljenog i tijekom 2010. godine promovirala se suvremena tehnologija u službi kulture, a također se realizirala i godišnja nagrada za najbolje djelo hrvatske suvremene umjetnosti. Osim financijske potpore, T-HT pruža podršku Muzeju kroz svoje telekomunikacijske usluge.

T-HTnagrada@msu.hr

Natječaj "T-HTnagrada@msu.hr" održan je treću godinu zaredom. T-HTnagrada@msu.hr je jedna od najprestižnijih godišnjih nagrada na polju suvremene umjetnosti u Hrvatskoj. Broj prijavljenih radova u 2010. nadmašio je ranije godine, a o najboljima je tradicionalno odlučio međunarodni žiri. Nagrađena djela i ove su godine otkupljena i uvrštena u T-HT zbirku koja je izložena u novoj zgradi Muzeja suvremene umjetnosti.

Kazališna događanja

T-HT je nastavio i višegodišnju tradiciju sponzoriranja hrvatskih narodnih kazališta u Osijeku, Splitu, Rijeci i Varaždinu te Gradskoga dramskog kazališta Gavella u Zagrebu. Sponzorstvom grada Varaždina podržane su manifestacije Špancirfest i Varaždinske barokne večeri. T-HT je također sponzorirao Riječke ljetne noći.

KulTurist

S projektom "KulTurist" T-Com je nastavio šestu godinu zaredom popularizirati i podupirati kulturna događaja u Hrvatskoj. Sezona 2010. započela je međunarodnim festivalom dokumentarnog filma ZagrebDox, a nastavila se Festivalom igranog filma u Puli, Vukovar film festivalom, Splitskim ljetom te predstavama Kazališta Ulysses.

Nagrada roman@tportal.hr

Treću je godinu zaredom tportal.hr raspisao natječaj za književnu nagradu roman@tportal.hr u vrijednosti od 100.000 kuna. Na natječaj za nagradu pristigle su 53 prijave, a glavnu nagradu je dobila Sibila Petlevski za roman „Vrijeme laži“.

Glazba

T-Mobile INmusic festival

T-Mobile je drugu godinu zaredom podržao INmusic festival, najveći hrvatski open-air festival na kojem je nastupilo više od četrdeset inozemnih i domaćih izvođača, na čak šest pozornica. Između ostalih, nastupili su Massive Attack, LCD Soundsystem, Billy Idol, Morcheeba, Alice in Chains, The Flaming Lips, Flogging Molly i mnogi drugi. Engleski dnevnik The Times uvrstio je T-Mobile INmusic festival među 20 najboljih festivala u Europi.

Minival

Kroz projekt Minival T-HT četvrtu sezonu zaredom potiče talentirane izvođače s demo-scene. U sklopu Minivala održano je 11 koncerata diljem Hrvatske na kojima je nastupilo 29 izvođača. Pobjedniku smo osigurali snimanje profesionalnog videospota, emitiranje videospota na MTV-ju i nastup na T-Mobile INmusic festival.

Sport

HOO – Hrvatski olimpijski odbor

T-HT Grupa nastavila je višegodišnju suradnju s Hrvatskim olimpijskim odborom kao njegov glavni sponzor, povezujući tako vrijednosti T-HT-a s najboljom tradicijom Olimpijskih igara: poštenim natjecanjem i stalnim napornim radom na putu do izvrsnosti. Također, dugogodišnji smo sponzor Sportskih igra mladih u sklopu kojih se u više od deset gradova održavaju turniri u raznim sportovima, s porukom protiv droge, alkohola i nasilja za zdrav život.

Volim nogomeT

T-Com je i u 2010. godini pružio podršku projektu "Volim NogomeT", kojim je osigurao pogodnije okruženje za razvoj nogometa kao najpopularnijega timskog sporta u Hrvatskoj. U okviru projekta, T-Com, uz višegodišnje sponzorstvo Prve hrvatske nogometne lige, sponzorira i hrvatsku nogometnu reprezentaciju.

Jedrenje

Osim sponzoriranja prestižne Uskršnje regate, T-Mobile je i osobni sponzor Ivana Kljakovića Gašpića – Bambija. Bambi je tijekom 2010. u klasi Finn osvojio brojne medalje na Europskom prvenstvu u Splitu te Svjetskim kupovima u Palma de Mallorci, Hyeresu, Medembliku te Kielu.

Odgovornost prema zaposlenicima

Jedno od primarnih načela kojima se Društvo u svome poslovanju rukovodi jest kontinuirano zadovoljstvo korisnika našim proizvodima i uslugama. Ispunjavanje ovog cilja zahtijeva predane zaposlenike koji stalno unaprjeđuju svoje znanje i podižu razinu stručnosti kako bi korisniku pružali najbolju uslugu.

Društvo razvija radno okruženje i uvjete u kojima su zaposlenici motivirani za optimalnu realizaciju vlastitih potencijala uz istovremeni razvoj osobne konkurentnosti. To je put na koji smo se obvezali i koji nam omogućuje ne samo da privučemo i zadržimo najbolje ljude, već i da postignemo dobre poslovne rezultate na etički način.

Integracija poslovanja i nove sinergije

Nakon pripajanja T-Mobilea T-HT-u, početkom 2010. imenovani su novi rukovoditelji za vođenje restrukturiranih organizacijskih jedinica. Program razvoja rukovoditelja izrađen je i proveden s ciljem izgradnje i unaprjeđenja osnovnih vještina upravljanja koje su potrebne u svakodnevnom radu, kao i osiguranja minimalne razine standarda u pogledu rukovoditeljskih kompetencija u kompaniji. U zadnjem tromjesečju 2010. uvedena je i provedena procjena menadžmenta i povratne informacije 360° kako bi se podržao razvoj menadžmenta u T-HT-u u skladu s dugoročnom strategijom i potrebama tržišta.

U svibnju 2010. završena je akvizicija Combisa, vodećega hrvatskog sistem integratora, koji broji 284 zaposlenika.

Na kraju godine Grupa je imala 6.322 zaposlenika, u usporedbi sa 6.044 u 2009.

Socijalno partnerstvo i novi Kolektivni ugovor

Godina 2010. bila je obilježena socijalnim partnerstvom, bez pokretanja programa zbrinjavanja viška radnika. Predstavnici poslodavca i sindikata potpisali su u prosincu 2010. novi Kolektivni ugovor za 2011. i 2012. godinu. Ugovor je potpisan nakon višemjesečnog pregovaračkog procesa koji je protekao u konstruktivnom ozračju i međusobnom uvažavanju pregovaračkih strana. I novi Kolektivni ugovor odražava kontinuitet visoke razine radničkih prava u T-HT-u te predstavlja izraz upravljanja poslovanjem prema potrebama budućnosti i razvoju tržišta u Hrvatskoj. Tijekom pregovaranja naglasak je stavljen na nadograđivanje sustava plaća i nagrađivanja prema učinku.

Promocija uslužne kulture u kompaniji

T-HT i dalje intenzivno promovira snažnu uslužnu kulturu u kompaniji na način da prepoznaje i nagrađuje izuzetne doprinose zaposlenika na ovom polju kroz kvartalni nagradni izbor „Uzor si Ti“.

Razvoj karijere

U 2010. godini je nastavljena T-HT-a inicijativa za razvoj profesionalne karijere i uveden je program sustavnog profesionalnog razvoja za najsloženije stručne funkcije u svim funkcionalnim područjima (program upravljanja karijerom RasT). Započela je i nova aktivnost razvoja usmjerena na internu razmjenu znanja kroz predavanja (Znanje četvrtkom). Zaposlenici imaju mogućnost ne samo sudjelovati u predavanjima, nego i pogledati video zapise na T-HT-ovom intranetu. Zaposlenici također mogu pristupiti posebno kreiranom edukacijskom sadržaju kroz inicijativu e-učenja.

Ravnoteža između posla i privatnog života

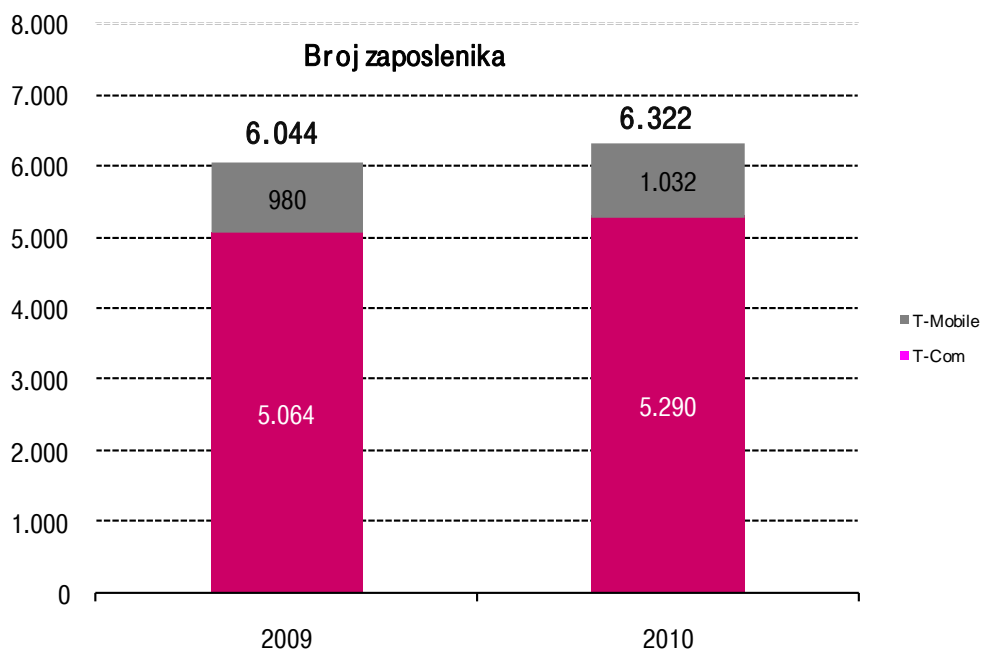
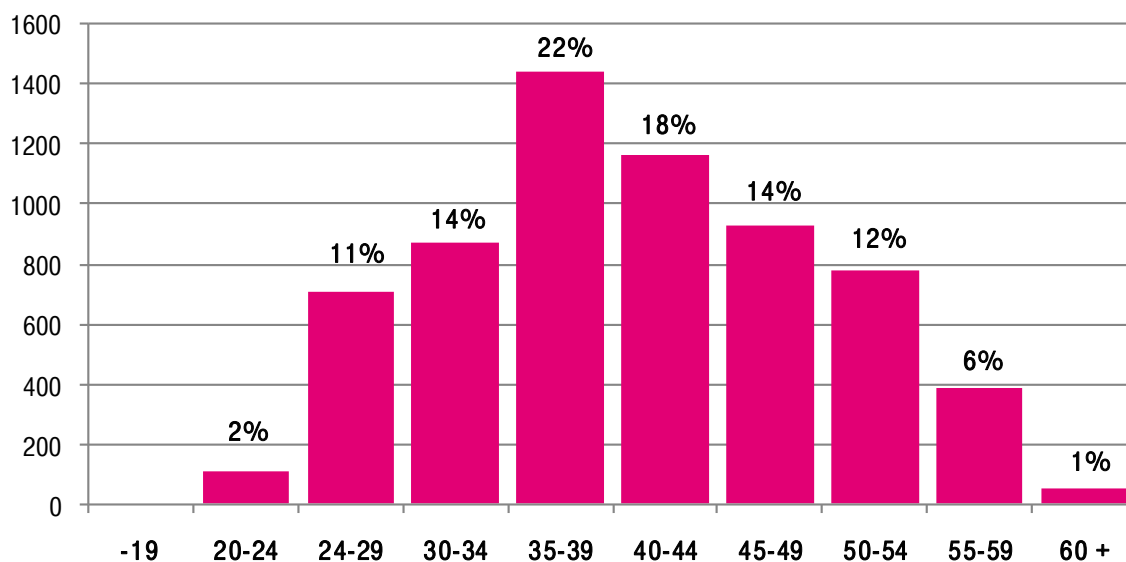
T-HT uvažava važnost ravnoteže između posla i privatnog života kroz brigu za zaposlenike, pružajući mogućnosti sporta i rekreacije, promoviranjem zdravlja, prevencijom bolesti i pružanjem potpore roditeljima. Ljudski resursi stalno razvijaju različite programe koji se bave svakodnevnim pitanjima važnim za naše zaposlenike, kao što su zdravlje, osobne financije itd.

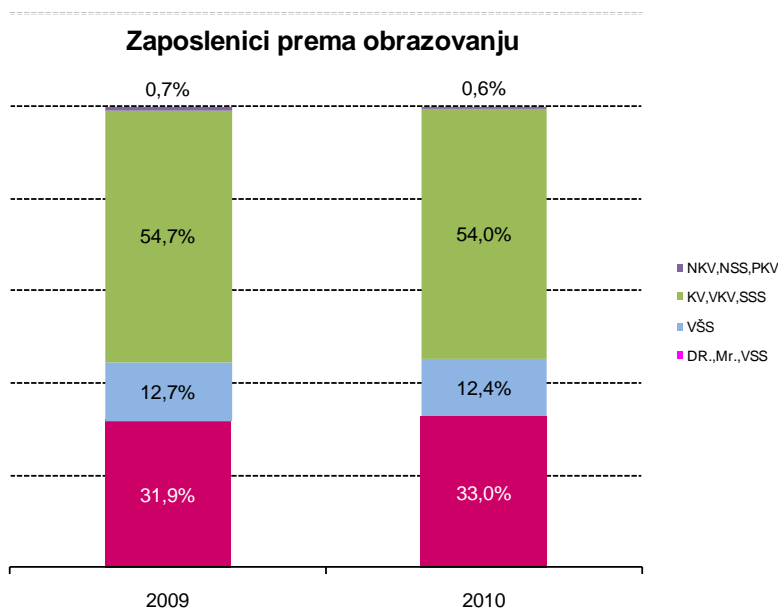
Mišljenje naših zaposlenika je važno

Kvartalnim upitnikom spirit@telekom tijekom cijele godine ispituje se mišljenje zaposlenika, a Grupa na taj način dobiva vrijedne povratne informacije. U 2010. godini provedeno je i sveobuhvatno Istraživanje zadovoljstva zaposlenika kojem je cilj dobiti detaljnu sliku o glavnim pitanjima koja utječu na zadovoljstvo zaposlenika, a time i na njihovu predanost poslu. U okviru istraživanja, posebna pozornost posvećena je zadrstvenim pitanjima kako bi se utvrdila područja u kojima su potrebna poboljšanja te poduzele mjere u cilju stvaranja stvaranja boljeg radnog okruženja.

Poslodavac prvog izbora

Prema izboru nezavisnog portala Moj Posao, T-HT je pet godina zaredom bio proglašen poslodavcem prvog izbora, a u 2010. prepoznat je kao poslodavac prvog izbora visokoobrazovanih ispitanika.





Odgovornost prema korisnicima

Briga za korisnike

Briga za korisnike i njihovo zadovoljstvo fokus su kontaktnog centra T-HT-a. Za sva pitanja ili podršku agenti su dostupni 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu, putem poziva, elektroničke pošte, pisane pošte i faksa. Kontaktni centar ima ključnu ulogu u njegovanju dobrih odnosa s korisnicima, osim pružanja informacija, također se prodaju proizvodi i usluge kreirane upravo prema individualnim potrebama korisnika.

Praćenje zadovoljstva korisnika

Kako bi se u potpunosti razumjele potrebe korisnika i ispunila njihova očekivanja, T-HT kontinuirano prati zadovoljstvo i vjernost korisnika s pomoću TRI*M metodologije. Sustavno i kontinuirano praćenje zadovoljstva korisnika je metoda kojom T-HT ispituje efikasnost poslovnih procesa unutar tvrtke i precizno utvrđuje dijelove određenih procesa koje treba unaprijediti kako bi se ispunila ili premašila očekivanja korisnika.

Odgovoran odnos prema korisnicima

T-HT odgovorno pristupa prilagođavanju usluga različitim potrebama korisnika o čemu svjedoče posebni popusti, pristup trgovinama osobama s invaliditetom, paketi za korisnike s niskim primanjima, prilagođene usluge za mlade, popusti za veterane-invalidne Domovinskog rata, roditeljska zaštita na MAXtv-u, zaštita za korisnike interneta te razne opcije izdavanja računa kao što su web bill, glasovni račun i e-račun.

Također, T-HT se pridržava Kodeksa standarda u oglašavanju koji propisuje pravila i načela oglašavanja.

Napredne tehnologije dostupne svima

Kompanija kontinuirano razvija svoju fiksnu mrežu te, istodobno, ulaže i u mobilnu infrastrukturu – unaprijeđujući 2G i 3G mrežu kako bi širila dostupnost širokopoljnih usluga. U 2010. T-HT je započeo testirati napredne tehnologije kao što je LTE koji će omogućiti veće brzine prijenosa podataka, konvergenciju i korištenje naprednih aplikacija na mobilnim uređajima. Grupa ulaže u infrastrukturu, ali i u razvoj platformi za nove usluge na području cijele Hrvatske, poput platforme za MAXtv putem satelita.

Lansiranjem MAXtv-a putem satelita, najpopularniji paket digitalne televizije postao je dostupan korisnicima na čitavom teritoriju Hrvatske, uključujući manje, ruralne sredine ili udaljene otoke.

Odgovornost prema dobavljačima

T-HT primjenjuje Program održive nabave kojim se unutar cjelokupne Grupe kupuju proizvodi i usluge. Grupa kontinuirano nastoji iskoristiti najbolju vrijednost za uloženi novac, uzimajući u obzir parametre kao što su cijena, kvaliteta, dostupnost i funkcionalnost, utjecaj proizvoda i/ili usluge na okoliš, društveni aspekti, uvjeti rada i ljudska prava.

Program održive nabave uključuje upravljanje opskrbnim lancem u pogledu socijalnih i ekoloških rizika te mogućnosti da se ostvari dugoročna korist za tvrtku, odabir dobavljača u skladu sa zajedničkim i jasno definiranim minimalnim standardima (uključujući socijalnu povelju ili konvencije Međunarodne organizacije rada), te redovite provjere kojima se osigurava sukladnost u poslovanju.

Upitnik za dobavljače

Putem Upitnika o održivom poslovanju koji ispunjavaju dobavljači upoznajemo njihove politike održivog poslovanja koje svakodnevno prakticiraju te ispituje li dobavljač osnovne etičke principe poslovanja.

Odgovornost prema okolišu

T-HT Grupa sustavno djeluje na području zaštite okoliša, nastojeći smanjiti vlastiti utjecaj na okoliš u interesu budućih generacija. Naš je pristup zaštiti okoliša proaktivan. Pravne propise smatramo minimalnim zahtjevima koje često uvelike nadilazimo. Naša politika nabave usmjerena je ka ciljevima zaštite okoliša, a ti ciljevi utječu i na naše ponašanje prema ugovornim partnerima. Nastojimo pronaći rješenja za svoje proizvode i usluge koje štede energiju i prirodne resurse. Svoje zaposlenike aktivno uključujemo u mjere zaštite okoliša, a opću javnost i zainteresirane strane informiramo o svojim aktivnostima uz promoviranje konstruktivnog dijaloga.

Pošumljavanje opožarenih područja

Nastojanja T-HT Grupe da pridonese zaštiti okoliša i ekologiji nastavljena su u 2010. i izravnim ulaganjem u pošumljavanje opožarenih područja. Ovim donatorskim projektom mladim se biljkama zasadilo ukupno dvadeset hektara šumskoga područja koje je proteklih godina izgorjelo u ljetnim šumskim požarima na području šumarija Benkovac, Hvar, Makarska i Metković. Projekt je započet u lipnju, upravo početkom sezone visokoga rizika od požara, kako bi se skrenula pozornost javnosti na zaštitu od požara.

Certifikati za okoliš

U 2010. godini u T-HT Grupi je izvršena neovisna procjena na temelju koje je Grupa u lipnju certificirana prema ISO 14001 standardu za upravljanje okolišem i na taj način postala prvi telekomunikacijski operator s ovim priznanjem u Hrvatskoj. T-HT Grupa je također dobila certifikat za okoliš IQNeta (International Quality Network), nastavljajući time dobru praksu T-Mobilea, koji je certificiran 2002. godine. T-HT je pristupio UN-ovoj inicijativi Global Compact, koja podupire temeljne društvene vrijednosti unutar deset načela odgovornoga poslovanja, uključujući zaštitu okoliša.

T-HT je i član Udruge europskih telekomunikacijskih operatora (ETNO) te potpisnik Povelje o zaštiti okoliša i Povelje o održivom razvoju.

Aktivnosti u području zaštite okoliša

T-HT je u 2010. godini intenzivirao aktivnosti u području zaštite okoliša. Posebna pozornost posvećena je smanjenju potrošnje električne energije kroz optimizaciju sustava napajanja i klimatizacije, te maksimalno učinkovito korištenje IT resursa i uredske opreme. T-HT je tijekom 2010. povećao broj obnovljivih izvora energije koje koristi i zamijenio dio voznog parka vozilima s nižim faktorom emisije CO₂/km i automobilima na plinski pogon.

U cilju promicanja zaštite klime i ozonskog omotača, T-HT je zamijenio klimatizacijske sustave starije generacije novim i učinkovitijim sustavima koji ne koriste tvari štetne za okoliš. Izvršena je i zamjena nekoliko kotlovnica sustavima koji koriste ekološki prihvatljivo gorivo. T-HT je također započeo obnovu nekretnina u vlasništvu, primjenjujući načela zelene gradnje.

Grupa je istodobno uvela programe edukacije iz područja zaštite okoliša za zaposlenike kako bi potaknula ekološki odgovorno ponašanje.

Ekološko zbrinjavanje rabljenih mobilnih uređaja

U svibnju i lipnju 2010. T-HT je organizirao akciju ekološki prihvatljivog zbrinjavanja rabljenih mobilnih uređaja u kojoj je prikupljeno više od 20.000 mobilnih uređaja, baterija i ostalog pribora. T-HT je od 2005. godine, kada je započeo ovu inicijativu, pomogao u zbrinjavanju više od 100.000 mobilnih telefona.

E-poslovanje

S ciljem racionalnijeg upravljanja potrošnjom resursa, T-HT se u 2010. godini posebno usredotočio na promoviranje e-poslovanja i ponudio svojim korisnicima web bill (detaljan ispis telefonskog računa putem interneta) i e-račun.

Odgovorno poslovanje u povezanim društvima

Combis

Combis veliku pozornost posvećuje dobrobiti svojih korisnika i djelatnika, ali i šire društvene sredine, posebice u segmentima obrazovanja, sporta i umjetnosti.

Na području obrazovanja, donacijom informatičke opreme Combis je pomogao osnovnim školama "Slavko Kolar" i "Nikola Kvaternik", a tvrtka je svoje donacijsko djelovanje proširila i na kulturu pomagavši ostvarenje dvije međunarodne izložbe Galerije Galženica u Velikoj Gorici.

Combis je donacijama podržao i manje sportske klubove, Hrvatski akademski košarkaški klub "Mladost" te Klub sinkroniziranog klizanja "Zagrebačke pahuljice". Nadalje, Combis je bio i sponzor ovogodišnjega Hanžekovićevog memorijala, zagrebačkoga međunarodnoga atletskog mitinga.

Na području medicine i zdravlja, Combis je donirao informatičku opremu i tehničku podršku za potrebe Trećeg kongresa kirurga Srednje Europe koji se održao u Dubrovniku te je financijski potpomogao Hrvatsku udruhu medicinskih sestara (HUMS).

Combis tradicionalno podržava i strukovna događanja te je sponzorskim aktivnostima podržao partnerske konferencije Cisco Expo, WinDays konferenciju, IBM Forum te Oracle The Information Age.

Combis konferencija četvrtu je godinu zaredom okupila ICT stručnjake iz cijele regije s krovnom temom "Istraživanje. Inovacije. ICT", a naglasak je bio na najnovijim tehnološkim trendovima koji mogu potaknuti nove poslovne prilike i uspjehe.

Iskon

Iskon je tijekom 2010. podržao više projekata od društvenog značaja, što je u skladu s Iskonovom korporativnom kulturom te ukupnom poslovnom strategijom.

Među njima je najznačajniji Motovun film festival koji se ove godine održao dvanaesti put. Iskon je drugu godinu zaredom bio službeni sponzor telekomunikacijskih usluga i Online nagrade za najbolji kratki film.

Iskon je među prvima prepoznao i podržao projekt Muzej ulične umjetnosti koji je imao za cilj kroz ponovno oslikavanje Branimirove ulice u Zagrebu oživjeti uličnu umjetnost u Hrvatskoj.

Iskon surađuje i s novootvorenim Muzejom prekinutih veza, prvim privatnim muzejom u Zagrebu koji je nakon uspješnih gostovanja u Americi, Europi i Africi dobio svoj prostor u srcu Zagreba.

Po prvi put ove godine Iskon je sponzorirao Atlantis festival. Riječ je o relativno mladom festivalu koji je pokrenut prije četiri godine u Splitu, a predstavlja spoj kulture, sporta i glazbe koji privlači mahom mladu publiku.

Dugi niz godina Iskon podržava Festival svjetskog kazališta, a ove godine sponzorirao je i Nu:Write festival koji je u Zagrebu okupio najatraktivnije britanske kazališne trupe i predstavnike nove britanske drame.

Kao sponzor telekomunikacijskih usluga Iskon je u 2010. podržao koncerte Metallice i Seala, te konceptualnu izložbu GaGaizam povodom koncerta Lady Gage u Zagrebu.

U svijetu sporta, Iskon je dugogodišnji partner hrvatske nogometne reprezentacije i pokrovitelj kluba navijača Uvijek vjerni kao i stolnoteniskog kluba HASTK Mladost Iskon. Iskon je u 2010. drugu godinu zaredom bio službeni sponzor telekomunikacijskih usluga na ATP Zagreb Indoors i Zagreb Open teniskim turnirima.

5. DODATAK

5.1. Financijska izvješća

Konsolidirani Račun dobiti i gubitka

u milijunima kuna (MSFI; HT rač. politike)	Sij.-Pros. 2010.	Sij.-Pros. 2009.	% promjene 10/09
Nepokretna telefonija	2.290	2.505	-8,6%
Pokretna telefonija	3.691	3.969	-7,0%
Veleprodajne usluge	639	696	-8,2%
Internetske usluge	1.368	1.145	19,5%
Podatkovne usluge	150	183	-17,7%
Razno	236	19	1142,8%
Prihod	8.375	8.517	-1,7%
Prihodi na temelju upotrebe vlastitih proizvoda, robe i usluga	105	169	-38,2%
Ostali prihodi iz redovnog poslovanja	236	213	10,9%
Ukupni operativni prihod	8.716	8.899	-2,1%
Troškovi redovnog poslovanja	5.054	5.204	-2,9%
Materijalni troškovi	2.327	2.320	0,3%
Troškovi osoblja	1.198	1.302	-8,0%
Ostali troškovi	1.416	1.472	-3,8%
Vrijednosno usklađivanje	114	110	3,4%
EBITDA	3.662	3.695	-0,9%
Amortizacija	1.415	1.402	1,0%
EBIT	2.247	2.294	-2,0%
Financijski prihod	71	301	-76,3%
Prihod od pridruženih poduzetnika i sudjelujućih interesa	2	12	-82,8%
Financijski rashod	45	41	11,2%
Dobit iz redovnog poslovanja prije poreza	2.275	2.566	-11,3%
Porez	444	542	-18,0%
Neto dobit	1.831	2.024	-9,5%
Manjinski interes	0	0	-105,0%
Neto dobit nakon manjinskog interesa	1.831	2.023	-9,5%
Jednokratne stavke	32	163	-80,6%
EBITDA prije jednokratnih stavki	3.694	3.859	-4,3%

Konsolidirana Bilanca

u milijunima kuna (MSFI; HT rač. politike)	31. Pros. 2010.	31. Pros. 2009.	% promjene 10/09
Nematerijalna imovina	1.162	1.099	5,8%
Materijalna imovina	6.336	6.507	-2,6%
Dugotrajna financijska imovina	422	490	-13,9%
Potraživanja	31	33	-4,7%
Odgođena porezna imovina	57	46	23,3%
Ukupna dugotrajna imovina	8.008	8.175	-2,0%
Zalihe	216	255	-15,2%
Potraživanja	1.504	1.505	-0,1%
Kratkotrajna financijska imovina	465	259	79,5%
Novac u banci i blagajni	3.282	4.195	-21,8%
Plaćeni troškovi budućeg razdoblja i obračunati prihodi	110	84	30,9%
Ukupna kratkotrajna imovina	5.577	6.297	-11,4%
UKUPNA AKTIVA	13.585	14.472	-6,1%
Temeljni kapital	8.189	8.189	0,0%
Rezerve iz dobiti	409	409	-0,1%
Revalorizacijske rezerve	-1	-4	-72,3%
Zadržana dobit	626	1.393	-55,1%
Dobit poslovne godine	1.831	2.023	-9,5%
Manjinski interes	0	1	-100,0%
Ukupni kapital i rezerve	11.054	12.012	-8,0%
Rezerviranja	293	428	-31,5%
Dugoročne obveze	117	128	-8,8%
Ukupne dugoročne obveze	410	556	-26,3%
Kratkoročne obveze	1.871	1.643	13,9%
Odgođeno plaćanje troškova i prihod budućega razdoblja	250	261	-4,2%
Ukupne kratkoročne obveze	2.121	1.904	11,4%
Ukupne obveze	2.531	2.460	2,9%
UKUPNI KAPITAL I OBVEZE	13.585	14.472	-6,1%

Konsolidirano izvješće o novčanom toku

u milijunima kuna (MSFI; HT rač. politike)	Sij.-Pros. 2010.	Sij.-Pros. 2009.	% promjene 10/09
Dobit prije poreza	2.275	2.566	-11,3%
Amortizacija	1.415	1.402	1,0%
Smanjenje kratkotrajnih potraživanja	15	0	-
Smanjenje zaliha	39	59	-34,1%
Ostalo povećanje novčanog tijeka	0	0	-
Ukupno povećanje novčanog tijeka od poslovnih aktivnosti	3.745	4.026	-7,0%
Smanjenje kratkoročnih obveza	-30	-149	-79,5%
Povećanje kratkotrajnih potraživanja	0	-205	-100,0%
Povećanje zaliha	0	0	-
Ostalo smanjenje novčanog tijeka	-446	-935	-52,3%
Ukupno smanjenje novčanog tijeka od poslovnih aktivnosti	-477	-1.288	-63,0%
Neto novčani tijek od poslovnih aktivnosti	3.268	2.738	19,3%
Novčani primici od prodaje dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine	12	25	-52,5%
Novčani primici od prodaje vlasničkih i dužničkih instrumenata	0	2	-100,0%
Novčani primici od prodaje tekuće financijske imovine	0	0	-
Novčani primici od kamata	31	278	-88,7%
Novčani primici od isplate dividendi	0	4	-100,0%
Ostali novčani primici od investicijskih aktivnosti	0	11	-100,0%
Ukupno novčani primici od investicijskih aktivnosti	43	320	-86,5%
Novčani izdaci za kupnju dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine	-1.153	-1.553	-25,8%
Novčani izdaci za stjecanje vlasničkih i dužničkih financijskih instrumenata	0	-75	-100,0%
Ostali novčani izdaci od investicijskih aktivnosti	-280	0	-
Ukupno novčani izdaci od investicijskih aktivnosti	-1.432	-1.628	-12,0%
Neto novčani tijek od investicijskih aktivnosti	-1.389	-1.309	6,2%
Ukupno novčani primici od financijskih aktivnosti	0	0	-
Novčani izdaci za otplatu glavnice kredita i obveznica	-4	0	-
Novčani izdaci za isplatu dividendi	-2.788	-2.456	13,5%
Novčani izdaci za otplatu financijskog najma	0	-2	-100,0%
Ukupno novčani izdaci od financijskih aktivnosti	-2.792	-2.458	13,6%
Neto novčani tijek od financijskih aktivnosti	-2.792	-2.458	13,6%
Ukupno povećanje novčanog tijeka	3.268	2.738	19,3%
Ukupno smanjenje novčanog tijeka	-4.181	-3.767	11,0%
Novac i novčani ekvivalenti na početku razdoblja	4.195	5.223	-19,7%
Neto (odljev) / priljev novca i novčanih ekvivalenata	-913	-1.028	-11,2%
Novac i novčani ekvivalenti na kraju razdoblja	3.282	4.195	-21,8%

T-Com poslovno područje
Račun dobiti i gubitka

u milijunima kuna	Sij.-Pros. 2010	Sij.-Pros. 2009	% promjena 10/09
Nepokretna telefonija	2.296	2.506	-8,4%
Veleprodajne usluge	931	1.049	-11,2%
Internetske usluge	1.368	1.149	19,1%
Podatkovne usluge	150	183	-17,7%
Razno	236	158	49,7%
Prihodi	4.981	5.044	-1,2%
Prihodi na temelju upotrebe vlastitih proizvoda, robe i usluga	100	147	-32,2%
Ostali prihodi iz redovnog poslovanja	198	177	11,7%
Troškovi redovnog poslovanja	3.225	3.509	-8,1%
EBITDA prije jednkokratnih stavki	2.084	2.019	3,2%
<i>Jednokratne stavke ¹⁾</i>	<i>29</i>	<i>159</i>	<i>-81,5%</i>
EBITDA	2.055	1.860	10,5%
Amortizacija dugotrajne imovine	951	908	4,8%
EBIT	1.103	952	15,9%

¹⁾ Jednokratne stavke u 2010 iznosile su HRK 29,4 milijuna, od čega se HRK 28,6 milijuna odnosilo na troškove restrukturiranja i HRK 0,8 milijuna na troškove konzultantskih usluga.

Jednokratne stavke u 2009 iznosile su HRK 159 milijuna, od čega se HRK 148 milijuna odnosilo na troškove restrukturiranja i HRK 11 milijuna na troškove reorganizacije.

T-Mobile poslovno područje
Račun dobiti i gubitka

u milijunima kuna	Sij.-Pros. 2010	Sij.-Pros. 2009	% promjena 10/09
Prihodi od postpaid usluga	2.300	2.470	-6,9%
Prihodi od prepaid usluga	1.093	1.232	-11,3%
Ostali prihodi	414	488	-15,1%
Prihodi	3.807	4.189	-9,1%
Prihodi na temelju upotrebe vlastitih proizvoda, robe i usluga	5	0	-
Ostali prihodi iz redovnog poslovanja	121	127	-4,8%
Troškovi redovnog poslovanja	2.326	2.481	-6,3%
EBITDA prije jednkokratnih stavki	1.610	1.840	-12,5%
<i>Jednokratne stavke ¹⁾</i>	<i>2</i>	<i>4</i>	<i>-47,5%</i>
EBITDA	1.608	1.835	-12,4%
Amortizacija dugotrajne imovine	464	494	-6,0%
EBIT	1.143	1.341	-14,8%

¹⁾ Jednokratne stavke u 2010 iznosile su HRK 2,2 milijuna, od čega se HRK 2,0 milijuna odnosilo na troškove restrukturiranja i HRK 0,2 na troškove konzultantskih usluga. Jednokratne stavke u 2009. iznosile su HRK 4 milijuna i odnosile su se na troškove restrukturiranja.

Izjava Uprave Hrvatskog Telekom d.d.

Prema našem najboljem saznanju financijska izvješća društva Hrvatski Telekom d.d. (u daljnjem tekstu: Društvo) i revidirana konsolidirana financijska izvješća Društva i njegovih povezanih društava (u daljnjem tekstu: Grupa), sastavljena u skladu s Međunarodnim standardima financijskog izvješćivanja (MSFI), daju cjelovit i istinit prikaz imovine i obveza, gubitka i dobitka, financijskog položaja i poslovanja Društva i Grupe.

Izješće poslovanja za 2010 godinu zajedno s ostalim dokumentima koji se objavljuju, sadrži istinit prikaz razvoja i rezultata poslovanja i položaja Grupe uz opis značajnih rizika i neizvjesnosti kojima je Grupa izložena u cjelini.

g. Ivica Mudrinić, predsjednik Uprave

g. Jürgen P. Czapan, član Uprave i glavni direktor za financije

g. Johan Busé, član uprave i glavni operativni direktor za privatne korisnike

gđa Irena Jolić Šimović, članica Uprave i glavna operativna direktorica za poslovne korisnike

g. Božidar Poldrugač, član Uprave i glavni direktor za tehniku i informacijske tehnologije

gđa Branka Skaramuča, članica Uprave i glavna direktorica za ljudske resurse