

GODIŠNJE IZVJEŠĆE

O STANJU I POSLOVANJU DRUŠTVA I T-HT GRUPE
ZA POSLOVNU GODINU 2011.

Veljača 2012.

T-HT GRUPA

u milijunima kuna	Sij.-Pros. 2011.	Sij.-Pros. 2010.	% promjene 11/10
Ukupni prihod	8.067	8.372	-3,6%
EBITDA prije jednokratnih stavki	3.782	3.694	2,4%
Jednokratne stavke	162	32	412,0%
EBITDA nakon jednokratnih stavki	3.619	3.662	-1,2%
EBIT (dobit iz redovnog poslovanja)	2.205	2.246	-1,8%
Neto dobit nakon manjinskog interesa	1.811	1.831	-1,1%
Marža EBITDA-e prije jednokratnih stavki	46,9%	44,1%	2,8 p.p.
Marža EBITDA-e nakon jednokratnih stavki	44,9%	43,7%	1,1 p.p.
Marža EBIT-a	27,3%	26,8%	0,5 p.p.
Marža neto dobiti	22,4%	21,9%	0,6 p.p.
Bilanca	31. Pros. 2011.	31. Pros. 2010.	% promjene 11/10
Ukupna dugotrajna imovina	7.461	8.008	-6,8%
Ukupna kratkotrajna imovina	5.675	5.521	2,8%
UKUPNA IMOVINA	13.136	13.529	-2,9%
Ukupni kapital i rezerve	11.019	11.054	-0,3%
Ukupne dugoročne obveze	303	336	-9,9%
Ukupne kratkoročne obveze	1.814	2.139	-15,2%
UKUPNI KAPITAL I OBVEZE	13.136	13.529	-2,9%
Novčani tijek	Sij.-Pros. 2011.	Sij.-Pros. 2010.	% promjene 11/10
Neto novčani tijek od poslovnih aktivnosti	2.988	3.266	-8,5%
Neto novčani tijek od investicijskih aktivnosti	-696	-1.389	49,8%
Neto novčani tijek od financijskih aktivnosti	-1.874	-2.792	32,9%
Neto (odljev) / priljev novca i novčanih ekvivalenata	422	-912	146,2%
Novac i novčani ekvivalenti na kraju razdoblja	3.704	3.282	12,9%
Ulaganja u dugotrajnu imovinu	877	1.153	-23,9%
Omjer ulaganja u dugotr. imovinu / prihodi	10,9%	13,8%	-2,9 p.p.
	31. Pros. 2011.	31. Pros. 2010.	% promjene 11/10
Dobit na uloženi kapital (ROE)	16,4%	15,9%	0,5 p.p.
Dobit na angažirani kapital (ROCE)	19,5%	19,7%	-0,3 p.p.
Broj zaposlenika (na puno radno vrijeme)	6.032	6.322	-4,6%

GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA

Ključni podaci o redovnom poslovanju	Sij.-Pros. 2011.	Sij.-Pros. 2010.	% promjene 11/10
Mobilni Pretplatnici u 000			
Broj pretplatnika	2.418	2.437	-0,8%
- Privatni	1.964	2.003	-1,9%
- Poslovni	454	435	4,4%
Broj postpaid korisnika	1.035	1.003	3,2%
- Privatni	581	568	2,3%
- Poslovni	454	435	4,4%
Broj prepaid korisnika³⁾	1.383	1.434	-3,6%
Minute korištenja (MOU) po prosječnom korisniku	134	136	-1,2%
- Privatni	100	100	0,7%
- Poslovni	285	300	-5,0%
Prosječni ARPU (mjesečni prosjek za period u HRK)²⁾	94	104	-10,0%
- Privatni	74	83	-11,0%
- Poslovni	184	202	-8,9%
ARPU izuzimajući govorne usluge (mjesečni prosjek za period u HRK)²⁾	23	25	-7,3%
SAC po bruto broju novih korisnika	122	160	-23,7%
Stopa odljeva pretplatnika (%)	2,7	2,5	0,2 p.p.
Penetracija (%)¹⁾	119,9	117,8	2,1 p.p.
Tržišni udio pretplatnika (%)¹⁾	47,0	46,7	0,3 p.p.

¹⁾ Izvor: objavljeno VIPnet kvartalno izvješće za 3. kv. 2011. i Tele2 kvartalno izvješće za 4. kv. 2010 i 2011. Broj korisnika VIPnet za 4. kv. 2011. je interno procijenjen.

²⁾ Nakon pripajanja T-Mobile-a T-Com-u i u sklopu novog izvješćivanja prema segmentima objašnjenog gore, od 1. kv. 2011. izračun ARPU se promijenio na način da isti odražava konsolidirane prihode pokretne telefonije, a ne više nekonsolidirane prihode.

³⁾ U rujnu 2011. HT je uskladio broj prepaid korisnika prema novoj HAKOM-ovoj definiciji. Prema novoj definiciji samo se SIM kartice koje ostvaruju promet ili su nadoplaćene bonom u zadnjih 90 dana trebaju smatrati korisnicima. Podaci za usporedivo razdoblje ponovno su iskazani u skladu s novom definicijom.

Ključni podaci o redovnom poslovanju	Sij.-Pros. 2011.	Sij.-Pros. 2010.	% promjene 11/10
Korisnici nepokretnih usluga u 000			
Ukupne telefonske linije¹⁾	1.267	1.438	-11,9%
- Privatni	1.074	1.220	-12,0%
- Poslovni	193	217	-11,4%
Ukupni promet (milijuni minuta)	2.790	3.177	-12,2%
- Privatni	2.083	2.320	-10,2%
- Poslovni	706	856	-17,5%
ARPA govornih usluga po pristupu (mjesečni prosjek za period u HRK)	121	131	-7,3%
- Privatni	101	107	-5,7%
- Poslovni	238	264	-10,0%
IP linije/korisnici u 000			
ADSL linije	651	629	3,4%
- Privatni	539	524	2,9%
- Poslovni	112	105	6,0%
TV korisnici²⁾	341	303	12,3%
- Privatni	321	286	12,3%
- Poslovni	19	17	12,4%
Korisnici stalne Internet linije	1	1	5,1%
VPN pristupne točke	4	4	10,0%
ARPA za ADSL linije (mjesečni prosjek za period u HRK)	123	127	-3,1%
- Privatni	120	124	-3,1%
- Poslovni	134	138	-2,5%
Podatkovne usluge u 000			
Broj linija	5	6	-6,7%
Veleprodajne usluge/korisnici u 000			
CPS (predodabir operatora)	96	221	-56,5%
NP (prenosivost broja) (korisnici/broj)	514	416	23,5%
ULL (izdvojena lokalna petlja)	148	133	11,7%
WLR (najam korisničke linije) ³⁾	124	0	-

¹⁾ Uključuje POTS+FGSM+ ISDN+Javne telefonske govornice

²⁾ Uključuje IPTV, DTH i kabelaške TV korisnike

³⁾ 1. srpnja 2011. sukladno novoj HAKOM-ovoj regulaciji Hrvatski Telekom započeo je sa ponudom usluge (WLR) najma korisničke linije

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.

Pojam „Iskon“ odnosi se na Iskon Internet d.d., ovisno društvo u potpunom vlasništvu Društva.

Pojam „Combis“ odnosi se na Combis, usluge integracije informatičkih tehnologija d.o.o., ovisno društvo u potpunom vlasništvu Društva.

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

SADRŽAJ

1. UVOD	- 6 -
1.1. Korporativni profil	- 6 -
1.2. Informacije za investitore	- 7 -
1.3. Uprava	- 11 -
1.4. Nadzorni odbor	- 14 -
1.5. Izjava o primjeni kodeksa korporativnog upravljanja	- 15 -
2. PREGLED POSLOVANJA U 2011. GODINI	- 17 -
2.1. Pregled hrvatskog telekomunikacijskog tržišta	- 17 -
2.2. Regulatorno okruženje	- 20 -
2.3. Strategija Grupe	- 22 -
2.4. Organizacija Grupe	- 23 -
2.5. Segment privatnih korisnika	- 24 -
2.6. Segment poslovnih korisnika	- 25 -
2.7. Mreža i informacijske tehnologije	- 28 -
3. FINANCIJSKI PREGLED ZA 2011. GODINU	- 31 -
3.1. Financijski rezultat T-HT Grupe	- 31 -
3.2. Analiza rezultata po segmentima	- 33 -
4. KORPORATIVNA DRUŠTVENA ODGOVORNOST	- 36 -
5. DODATAK	- 44 -
5.1. Financijska izvješća	- 44 -

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, podatkovne i ICT 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 i ICT usluge, usluge prijenosa podataka (najam vodova, Metro-Ethernet, IP/MPLS, ATM) 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 telekom operatora 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 Telekom d.d., što čini 3,5% temeljnog kapitala Društva, na vlasnički račun Umirovljeničkog fonda, čime prestaje biti prisutna u vlasničkoj strukturi Hrvatskog Telekom d.d.

1.2. Informacije za investitore

Gospodarsko okruženje i kretanje cijene dionice

Globalna nesigurnost i promjenjivost tržišta prevladavali su tijekom 2011. uz, između ostalog, sve veće državne proračunske manjkove, dužničku krizu u Eurozoni, opći pad povjerenja potrošača, socijalne nemire te usporavanje gospodarstava Azije i Južne Amerike. Navedeni su čimbenici ponovno potaknuli zabrinutosti vezane uz produljenje globalne recesije. Nesigurnost je dodatno porasla zbog cunamija u Japanu, Arapskog proljeća i drugih napetosti na Srednjem istoku, koje su izazvale i zabrinutost oko globalnih zaliha nafte i inflacije.

Globalna su tržišta bila vrlo promjenjiva i u velikoj mjeri oprezna. U kolovozu je Standard & Poor's po prvi put smanjio AAA kreditni rejting SAD-a, što je izazvalo daljnji pritisak na burze diljem svijeta.

Budući da su parlamentarni izbori u Hrvatskoj bili planirani za prosinac 2011., odgođeni su već prilično zakašnjela fiskalna konsolidacija i strukturalne reforme hrvatskog gospodarstva. Domaća je potrošnja pala još niže, nezaposlenost je ostala visoka, a problemi vezani uz nepodmirena dugovanja bili su prisutni i dalje. Zbog navedenih su čimbenika analitičari tijekom cijele godine smanjivali procjene rasta hrvatskog BDP-a u 2011. te ih u konačnici sveli na oko nula posto.

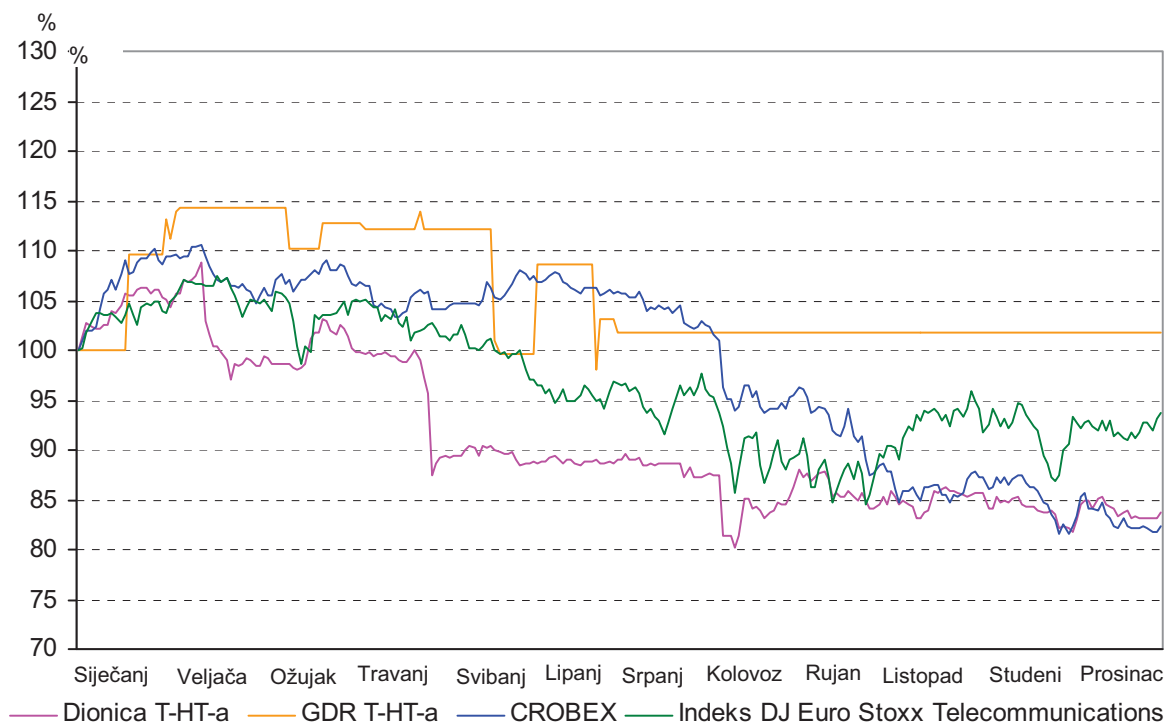
Bitne političke inicijative novo izabrane koalicijske Vlade lijeve orijentacije još se očekuju. U prvoj polovini 2012. očekuje se posjet glavnih kreditnih agencija Hrvatskoj radi rasprave o kreditnoj sposobnosti države. U međuvremenu je u siječnju 2011. proveden referendum o članstvu u EU koji je pokazao da ono ima većinsku podršku, a kao ciljni datum pristupanja određen je 1. srpnja 2013.

Uz gore opisanu gospodarsku situaciju i slabu likvidnost, Zagrebačka je burza doživjela znatan pad, osobito u drugoj polovini godine, kada su se pojavila i nagađanja o uvođenju poreza na dividendu. Shodno tomu, nakon dvije godine rasta hrvatski je burzovni indeks CROBEX pao za 17,6% u 2011. godini. Godišnji promet trgovanja ukazuje na još jednu godinu pada budući da je bio manji za 9,4%.

Na kraju godine cijena dionice T-HT-a iznosila je 242,00 kuna, niže 16,2% u odnosu na 288,71 kunu na kraju 2010. godine što predstavlja neznatno bolje ostvarenje od CROBEX-a. Pad cijene prvenstveno je zabilježen u prvoj polovini godine nakon objave dividende Društva sredinom veljače te nakon datuma početka trgovanja bez prava na dividendu početkom svibnja. Najviša cijena tijekom godine bila je 315,99 kuna, a najniža 224,05 kuna (izvor: Zagrebačka burza).

U 2011. godini dionice T-HT-a ostvarile su slabiji rezultat od Dow Jones Euro Stoxx Telecommunications Indexa (vodećeg indeksa u sektoru telekomunikacija kojim se mjere rezultati nekih od najvećih telekomunikacijskih kompanija u Europi) za 10 postotnih bodova, dok su u prethodne dvije godine imale bolje rezultate od navedenog indeksa.

*Dionica i GDR T-HT-a u odnosu na CROBEX i Dow Jones Europe Stoxx Telecommunications Index
1. siječnja 2011. – 31. prosinca*



Iako je promet bio oko 15% niži nego u 2010., T-HT-ova dionica opet je bila dionica kojom se najviše trgovalo na Zagrebačkoj burzi s prometom od 1,3 milijarde kuna, što je predstavljalo 24,1% vrijednosti dionica s kojima se trgovalo na Zagrebačkoj burzi u 2011. (2010.: 1,5 milijardi kuna, 25,8%).

Na dan 31. prosinca 2011. T-HT je bio druga najveća kompanija na Zagrebačkoj burzi, s tržišnom kapitalizacijom od 19,8 milijardi kuna (2,63 milijarde eura), što je predstavljalo 15,2% vrijednosti ukupne kapitalizacije tržišta (izvor: Zagrebačka burza).

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

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

U listopadu je na 21. godišnjoj konferenciji Zagrebačke burze T-HT dobio nagradu za drugo mjesto za najbolje odnose s ulagateljima u Hrvatskoj u 2011. koju dodjeljuje Poslovni dnevnik (2010.: nagrada za prvo mjesto za najbolje odnose s ulagateljima).

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 2010.

Na dan 4. svibnja 2011. Glavna skupština Društva odobrila je isplatu dividende dioničarima u iznosu od 1.863.783.056,60 kuna (22,76 kuna po dionici), što predstavlja omjer isplate dividende u odnosu na ostvarenu dobit od 100%. Dividenda je isplaćena u drugoj polovini svibnja 2011.

Na kraju 2011. godine ovo je predstavljalo dividendni prinos od 9,4% na T-HT-ovu zadnju cijenu dionice od 242,00 kuna. Na temelju prosječne zadnje cijene dionice tijekom 2011. od 265,56 kuna, dividendni prinos iznosio je 8,6%.

Prijedlog dividende za financijsku godinu 2011.

Uprava i Nadzorni odbor Hrvatskog Telekom d.d. predlažu Glavnoj skupštini Društva, koja će se održati 25. travnja, raspodjelu dividende od 22,14 kuna po dionici koja će se isplatiti iz neto dobiti 2011. godine, što daje ukupan iznos za isplatu dividende od 1.813.012.164,90 kuna.

Nadzorni odbor daje suglasnost Upravi za isplatu predujma na ime dividende u iznosu od 11,07 kune po dionici odnosno 906.506.082,45 kn ukupno. Kao datum na koji dioničar stječe pravo na isplatu predujma dividende, utvrđuje se 20. veljače 2012., a tražbina za isplatu predujma dividende dopijeva 27. veljače 2012.

Prema prijedlogu, kao datum na koji dioničar stječe pravo na isplatu iznosa preostale dividende od 11,07 kune po dionici predlaže se dan održavanja Glavne skupštine tj. 25. travanj 2012., a tražbina za isplatu ostatka dividende dopijeva na dan 21. svibnja 2012.

Struktura dioničara na dan 31. prosinca 2011.

Deutsche Telekom	51,0%
Fond hrvatskih branitelja	7,0%
Raiffeisen obvezni mirovinski fond*	5,3%
Umirovljenički fond	3,5%
Privatni i drugi institucionalni investitori	33,2%

*Ne uključuje moguće vlasništvo GDR-ova
 Ukupan broj izdanih dionica: 81.888.535

Deutsche Telekom i dalje ostaje većinski dioničar s 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.

U travnju 2011. godine Društvo je primilo obavijest od Raiffeisen mirovinskog društva za upravljanje obveznim mirovinskim fondom d.d. da je Raiffeisen obvezni mirovinski fond premašio prag od 5% u HT-u d.d. Prema web stranici Središnjeg klirinškog depozitarnog društva, na kraju 2011. imao je 5,3% dionica T-HT-a.

Preostalih 33,2% dionica u rukama je privatnih i drugih institucionalnih investitora. Preko 220.000 hrvatskih građana posjeduje dionice T-HT-a, što predstavlja 23,3% ukupnog dioničkog kapitala Društva.

Financijski kalendar

	Datum
Objava rezultata za cijelu 2011. godinu	14. veljače 2012.
Glavna skupština Društva	25. travnja 2012.
Objava rezultata za prvo tromjesečje 2012.	30. travnja 2012.
Objava rezultata za prvu polovinu 2012.	30. srpnja 2012.
Objava rezultata za prvih devet mjeseci 2012.	30. listopada 2012.

Navedeni datumi su podložni promjeni

Opće informacije o dionicama i GDR-ovima

Dionice:	ISIN: HRHT00RA0005
GDR-ovi prema Propisu S:	ISIN: US44330H2004
GDR-ovi prema Pravilu 144A:	ISIN: US44330H1014
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.,
1 Chase Manhattan Plaza, 21. kat
New York
New York, 10005-1401
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 i glavni direktor

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.

DINO IVAN DOGAN

Član Uprave i glavni direktor za financije

Rođen je 1963., a 1988. je završio studij Poslovnog upravljanja, tehnički smjer na sveučilištu u Stuttgartu. Bogato iskustvo u telekomunikacijskoj industriji dr. sc. Dino Ivan Dogan stekao je obnašajući funkciju glavnog direktora za financije i člana Uprave Mobilkoma Austria AG od kolovoza 2009. Ulogu glavnog direktora za integraciju u pripajanje Mobilkoma Austria AG Telekomu Austria AG preuzeo je 2010. Prije odlaska u Mobilkom Austria AG, od srpnja 2003. do srpnja 2009., dr. Dogan bio je glavni direktor za financije i član Uprave hrvatskog mobilnog operatora VIPneta, podružnice Mobilkoma Austria AG, stekavši prethodno deset godina radnog iskustva na rukovodećim mjestima u Alcatelu. Od 1. travnja 2011. član je Uprave i glavni direktor za financije Hrvatskog Telekomu.

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 Hrvatski Telekom 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., Irenu 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 H.M. BUSÉ

Član Uprave i glavni operativni direktor za privatne korisnike

Rođen je 1969. 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, kome je pomogao da postane 3G operator s najbržim rastom u Indoneziji. G. Busé se u travnju 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 farmaceutske 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 T-HT Grupe.

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.

JÜRGEN P. CZAPRAN

Član Uprave i glavni direktor za financije do 31. ožujka 2011.

Naknade članovima Uprave u 2011. godini:

U 2011. godini Ivici Mudriniću, predsjedniku Uprave, isplaćena je fiksna plaća ugovorena u godišnjem bruto iznosu od 2.120.500 kuna, u prosječnim neto mjesečnim iznosima od 93.085 kuna. Varijabilni dio, na temelju ostvarenih ciljeva za 2010. godinu, iznosio je 616.899 kuna neto. Isplata u skladu s MTIP-om za 2008. iznosila je 222.909 kuna neto. Dohodak u naravi iznosio je 154.565 kuna bruto za uporabu službenog vozila.

Ireni Jolić Šimović, članici Uprave, isplaćena je u 2011. godini fiksna plaća ugovorena u bruto iznosu od 1.561.171 kune, u prosječnim neto mjesečnim iznosima od 68.379 kuna. Varijabilni dio, na temelju ostvarenih ciljeva za 2010. godinu, iznosio je 243.956 kuna neto. Isplata u skladu s MTIP-om za 2008. iznosila je 101.180 kuna neto. Dohodak u naravi iznosio je 139.679 kuna bruto za uporabu službenog vozila.

Johanu Buseu, članu Uprave, isplaćena je u 2011. godini fiksna i varijabilna plaća ugovorena u godišnjem bruto iznosu od 2.578.961 kune. Dohodak u naravi iznosio je 380.073 kune bruto za najamninu, osiguranje i uporabu službenog vozila.

Božidaru Poldrugraču, članu Uprave, isplaćena je u 2011. godini fiksna plaća ugovorena u godišnjem bruto iznosu od 1.430.865 kuna, u prosječnim neto mjesečnim iznosima od 65.741 kune. Varijabilni dio, na temelju ostvarenih ciljeva za 2010. godinu, iznosio je 290.223 kune neto. Isplata u skladu s MTIP-om za 2008. iznosila je 121.376 kuna neto. Dohodak u naravi iznosio je 157.378 kuna za uporabu službenog vozila.

Jürgenu P. Czapranu, članu Uprave do 31. ožujka 2011., isplaćena je u tom razdoblju 2011. godine fiksna i varijabilna plaća ugovorena u godišnjem bruto iznosu od 1.288.058 kuna. Dohodak u naravi iznosio je 172.184 kune bruto za najamninu, osiguranje i uporabu službenog vozila.

Dini Ivanu Doganu, članu Uprave od 1. travnja 2011., isplaćena je u 2011. godini fiksna plaća ugovorena u bruto iznosu od 1.113.421 kune, u prosječnim neto mjesečnim iznosima od 73.806 kuna. Ugovoreni bonus iznosio je 523.107 kuna neto. Dohodak u naravi iznosio je 87.693 kune bruto za uporabu službenog vozila.

Branki Skaramučić, članici Uprave, isplaćena je u 2011. godini fiksna plaća ugovorena u godišnjem bruto iznosu od 1.379.016 kuna, u prosječnim neto mjesečnim iznosima od 60.338 kuna. Varijabilni dio, na temelju ostvarenih ciljeva za 2010. godinu, iznosio je 260.079 kuna neto. Isplata u skladu s MTIP-om za 2008. iznosila je 113.126 kuna neto. Dohodak u naravi iznosio je 136.589 kuna bruto za uporabu službenog vozila.

Plaćanje temeljeno na dionicama

Na razini Društva postoje Srednjoročni planovi bonusa (MTIP) i Dugoročni planovi bonusa (LTIP – Variable II) s ciljem osiguravanja konkurentnih naknada članovima Uprave, višem menadžmentu te ostalim korisnicima. Planovi promiču srednjoročno i dugoročno povećanje vrijednosti Društva, usklađujući tako interese menadžmenta i dioničara. Prvi MTIP HT-a je uveden 2008. godine.

MTIP se općenito temelji na novčanim isplatama vezanim uz dva cilja jednake težine, baziranim na cijeni dionice, s tim da je jedan cilj apsolutan, a drugi relativan. Ukoliko se ostvare oba cilja, isplaćuje se ukupna vrijednost korisnicima MTIP-a, ukoliko se ostvari jedan cilj isplaćuje se 50% iznosa, a ako se ne ostvari niti jedan cilj nema isplate.

U 2011. godini je uveden novi dugoročni plan nagrađivanja LTIP – Variable II koji se temelji na novčanim isplatama i sastoji od četiri cilja jednake težine. U odnosu na raniju strukturu koju imaju MTIP-i, Variable II nudi mogućnost premašivanja iznosa predviđenih za nagradu, uz ograničenje od 150% iznosa nagrade po cilju. Ciljevi su međusobno neovisni, stoga se svaki cilj procjenjuje zasebno. Mogući prebačaji kao i podbačaji u odnosu na ciljeve uzimaju se u obzir gradacijski po parametru svakog cilja (napuštanje načela "sve ili ništa").

Kao rezultat produženja trajanja novog LTIP-a 2011 s tri na četiri godine, izostat će plaćanje nakon tri godine. Kako bi se premostio nedostatak isplate, uveden je Tranzicijski jednokratni trogodišnji MTIP 2011. Tranzicijski MTIP 2011 je uveden kao "instrument premošćivanja" prije uvođenja novo dizajniranog četverogodišnjeg LTIP-a 2011 (Variable II).

MTIP- i pokrivaju razdoblje od tri godine, a LTIP – Variable II, razdoblje od četiri godine. Po isteku razdoblja trajanja svakog Plana (nakon tri godine za MTIP odnosno četiri godine za LTIP – Variable II) Nadzorni odbor kompanije će za ciljeve MTIP-a odrediti da li su ciljevi postignuti, odnosno za Variable II koliko je ostvarenje svakog pojedinog cilja. Uprava će, prema nalazu Nadzornog odbora, odrediti i objaviti stupanj postizanja ciljeva.

Prema odluci Nadzornog odbora koji je utvrdio da je ostvaren jedan (od dva) cilj za MTIP 2008, u ožujku 2011 izvršena je isplata za sudionike MTIP-a 2008. U skladu s ostvarenjem ciljeva, isplaćeno je 50% ukupnog iznosa.

Trenutno su u tijeku HT MTIP 2009, HT MTIP 2010, Tranzicijski HT MTIP 2011 i LTIP – Variable II 2011. Svi MTIP-i imaju dva cilja jednake težine i ne mogu se mijenjati za trajanja MTIP-a. Prvi cilj temelji se na porastu cijene dionice za određeni postotak, a drugi se temelji na usporedbi kretanja cijene dionice u odnosu na složeni indeks povrata.

Nagrade se temelje na 20% ili 30% ugovorene godišnje plaće sudionika na početku svakog MTIP-a, ovisno o nivou menadžmenta i odluci Nadzornog odbora. Godišnjom plaćom sudionika smatra se godišnji iznos ukupne fiksne plaće i iznos varijabilne plaće u slučaju 100% ispunjenja ciljeva.

LTIP – Variable II 2011 ima četiri cilja jednake težine koji se također ne mogu mijenjati za vrijeme trajanja LTIP- a - Variable II. Dva cilja su financijski ključni pokazatelji poslovanja, zarada po dionici (EPS) i prilagođeni operativni povrat angažiranog kapitala (ROCE), treći cilj je zadovoljstvo korisnika, a četvrti cilj je zadovoljstvo zaposlenika.

Nagrade za LTIP – Variable II za Međunarodne Poslovne lidere (BLT) se temelje na definiranom iznosu u individualnom ugovoru, a za ostale sudionike su 30% ili 20% ugovorene godišnje plaće sudionika na početku LTIP-a - Variable II 2011, a ovisno o nivou menadžmenta i odluci Nadzornog odbora. Godišnjom plaćom sudionika smatra se godišnji iznos ukupne fiksne plaće i iznos varijabilne plaće u slučaju 100% ispunjenja ciljeva.

U 2011. uveden je Plan dodjele vlastitih (trezorskih) dionica HT-a, kao nastavak njegove primjene na međunarodne poslovne lidere (BLT) DT Grupe. Za sada se on primjenjuje samo na Predsjednika Uprave (CEO), kao jednog od međunarodnih poslovnih lidera DT Grupe.

Plan dodjele vlastitih (trezorskih) dionica HT-a uveden je kako bi se osigurao dugoročni poticajni učinak i orijentacija ka održivom razvoju Kompanije.

Prema odredbama Plana, sudionik je obavezan, kroz osobno ulaganje, investirati u HT dionice minimalno 10%, a maksimalno 33,33% isplaćene godišnje varijabilne bruto plaće (Bonus/Variable I) za 2011. godinu.

Ove dionice moraju se zadržati u neprekinutom razdoblju od najmanje četiri godine (lock-up period – razdoblje zabrane raspolaganja). Nakon što razdoblje zabrane raspolaganja istekne, Kompanija će za svaku dionicu, stečenu kroz gore navedeno osobno ulaganje, dodijeliti po jednu dodatnu HT dionicu.

Sukladno tome, uveden je novi kompenzacijski model za predsjednika Uprave (CEO), temeljen na gore opisanom Planu dodjele vlastitih (trezorski) dionica HT-a.

1.4. Nadzorni odbor

Guido Kerkhoff,
predsjednik do 31. ožujka 2011. godine

Andreas Moelich
član i predsjednik od 4. svibnja 2011. godine

dr.sc. Ivica Mišetić
zamjenik predsjednika

dr. Steffen Roehn
član do 4. svibnja 2011. godine

Oliver Morbach
član od 4. svibnja 2011. godine

Kathryn Walt Hall
članica

dr. Lutz Schade
član

dr. Ralph Rentschler
član

Andreas Hesse
član

dr. Slavko Leban
član

Juko Cikojević
član

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 2011. godini su sljedeće:

	Razdoblje za koje je plaćena naknada		Bruto u kunama
	Od	Do	
Juko Cikojević	1. veljače 2011.	31. prosinca 2011.	144.044,38
Kathryn Hall	1. siječnja 2011.	31. prosinca 2011.	184.437,54
Slavko Leban	1. siječnja 2011.	31. prosinca 2011.	126.368,82
Ivica Mišetić	1. siječnja 2011.	31. prosinca 2011.	196.210,12
Josip Pupić	1. siječnja 2011.	31. siječnja 2011.	12.923,76

Budući da se naknade članovima Nadzornog odbora temelje na neto prosječnoj plaći isplaćenju zaposlenicima Društva u prethodnom mjesecu, ovdje su prikazani samo bruto iznosi.

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 2011. 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 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 nahodjenju 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.).
- 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

Na 31. prosinca 2011. godine, prema popisu deset najvećih dioničara Društva objavljenom od strane Središnjeg Klirinškog Depozitarnog Društva, značajni imatelji dionica u Društvu su kako slijedi. Većinski vlasnik Društva je Deutsche Telekom AG koji u svom vlasništvu ima 51 posto ukupno izdanih dionica. Fond hrvatskih branitelja iz domovinskog rata posjeduje 7,0 posto dionica, Raiffeisen obvezni mirovinski fond drži 5,3 posto dionica, a Umirovljenički fond 3,5 posto dionica. Preostalih 33,2 posto dionica je u vlasništvu građana Republike Hrvatske te ostalih domaćih i stranih institucionalnih ulagatelja. Zadnje stanje deset najvećih dioničara Društva može se pronaći na internet stranicama Središnjeg Klirinškog Depozitarnog Društva.

Predsjednik Uprave Hrvatskog Telekom-a d.d. g. Ivica Mudrinić posjeduje ukupno 4.569 dionica, g. Jürgen P. Czapan, član Uprave Hrvatskog Telekom-a d.d. do 31. ožujka 2011. godine, posjeduje ukupno 185 dionica, gđa. Branka Skaramuča, članica Uprave Hrvatskog Telekom-a d.d., posjeduje ukupno 200 dionica, gđa. Irena Jolić Šimović, članica Uprave Hrvatskog Telekom-a d.d., posjeduje ukupno 45 dionica, dr.sc. Ivica Mišetić, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora Hrvatskog Telekom-a d.d., posjeduje ukupno 63 dionice i g. Juko Cikojević, član Nadzornog odbora Hrvatskog Telekom-a 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).

Društvo pruža usluge nepokretne i pokretne telefonije, veleprodajne, internetske, podatkovne i ICT usluge, 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., 2010. i 2011. 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., 2010. te 2011. 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 2011. GODINI

2.1. Pregled hrvatskog telekomunikacijskog tržišta

Dobri rezultati usprkos nepovoljnoj gospodarskoj situaciji

T-HT Grupa je u 2011. godini uspješno održala svoj vodeći položaj na hrvatskome tržištu telekomunikacija u svim segmentima poslovanja, usprkos jačanju konkurencije, padu potrošnje i ozbiljnom daljnjem usporavanju hrvatskoga gospodarstva.

T-HT Grupu su 2011. obilježili su sljedeći ključni događaji:

- U veljači 2011. godine, T-HT pokreće „E Booking“, novu uslugu rezervacije privatnog smještaja putem Interneta.
- T-HT uvodi nove tarifne pakete za privatne pretplatnike mobilnih usluga s uključenim neograničenim podatkovnim prometom.

- T-HT uvodi FlexBiz – nove, jednostavne tarifne pakete za male i srednje velike poduzetnike kao i Internet za tim za poslovne korisnike koji dijele tarifni paket mobilnog broadbanda unutar tima.
- U svibnju, T-HT uvodi pet tarifnih paketa za mobilni Internet namijenjenih privatnim i poslovnim korisnicima. Također u svibnju uvedeno je i četiri postpaid grupnih tarifa za privatne korisnike/obitelji.
- T-HT uvodi nove ICT usluge – tCloud i ICT LAN za poslovne korisnike.
- T-HT uvodi uslugu e-knjižare Planet9, te Spremalicu, uslugu online pohrane digitalnog sadržaja za TV uređaje, mobilne uređaje i stolna/prijenosna računala.
- Korisnici MAXtv IPTV usluge dobili su priliku ekskluzivno pratiti prijenose utakmica Hrvatske nogometne lige.
- U listopadu 2011. godine, T-HT je pokrenuo nove MAX3 pakete (govorne usluge nepokretne mreže + pristup Internetu + IPTV usluga) za privatne korisnike.
- U listopadu 2011. godine uvedena je nova ponuda za korisnike Simpa prepaid usluge.
- IPTV sadržaji od sada su dostupni svugdje i u svakom trenutku putem MAXtv To Go usluge.

Tržišni trendovi

Nepovoljni trendovi u gospodarstvu, nove regulatorne mjere, te jačanje konkurencije snažno su utjecali na hrvatsko telekomunikacijsko tržište u 2011. godini. U lipnju 2011. godine došlo je do daljnje konsolidacije hrvatskog telekomunikacijskog sektora spajanjem VIPneta i B.neta, čime se intenziviralo tržišno natjecanje u području integriranih telekomunikacijskih usluga. S novom regulacijom vezanom uz najam korisničke linije (WLR) i samostalni bitstream, koja je na snazi od srpnja 2011., svi operatori sada ostvaruju potpuni doseg u cijeloj zemlji. Govorne usluge bilježe pad uslijed smanjenja njihova korištenja, pada cijena terminiranja u mobilnim mrežama i sve povoljnijih ponuda drugih operatora.

Glavna područja rasta su širokopojasni pristup, podatkovni promet i TV. Tijekom 2011., svi glavni operatori u Hrvatskoj pokrenuli su pay-TV i širokopojasne usluge (u nepokretnoj i pokretnoj mreži) kako bi povećali svoj udio na tržištu. Sve veći rast mobilnog broadbanda omogućuje povećana prodaja smartphonea i drugih prijenosnih uređaja s podrškom za širokopojasne usluge kao što su tablet računala. Prema procjenama Nokia Siemens Networksa, na kraju 2011. godine u Hrvatskoj se koristi više od pola milijuna smartphonea i na stotine mobilnih aplikacija za posao, zabavu i informiranje. Broj tablet računala je porastao u samo godinu dana sa pet na gotovo 30 tisuća. Sva tri operatora u Hrvatskoj nude uslugu mobilne televizije, a oko 1,4 milijuna građana se druži, komunicira i razmjenjuje sadržaje društvenim mrežama.

Trošarina na usluge mobilnih operatora, kao izvanredna mjera protiv recesije, ostala je na snazi tokom cijele 2011. godine.

Makroekonomsko okruženje - I dalje bez naznaka gospodarskog oporavka

Hrvatsko gospodarstvo je stagniralo u 2011. godini pod utjecajem nedostatka provođenja strukturnih reformi i ulaganja. Prema podacima Državnog zavoda za statistiku, hrvatski BDP je zabilježio rast od svega 0,7% u prvih devet mjeseci 2011. Na razini godine se procjenjuje kretanje BDP-a oko 0%. Istovremeno nam iz eurozone stižu novi negativni impulsi preko povećanja cijene kapitala, smanjenja izvozne potražnje, ali i smanjenje apetita investitora za investiranje.

Tijekom 2011. razina nezaposlenosti u Hrvatskoj i dalje je nepovoljna: 18,7% u prosincu (u odnosu na 18,8% u prosincu 2010. godine). Navedena stopa nezaposlenosti imala je negativan utjecaj na osobnu potrošnju.

S obzirom na visoku zaduženost kućanstava (višu od prosjeka regije), te stagnaciju realnih dohodaka (realno niži za 0,3% za prvih 10 mjeseci 2011. u odnosu na isto razdoblje 2010.) , rast osobne potrošnje je minimalan. U listopadu 2011. zabilježen je rast nelikvidnosti na 40 milijardi kuna. Pri tom je više od 76% poslovnih subjekata u blokadi više od 360 dana, a iznos njihovih neplaćenih obveza (33,5 milijardi kuna) čini 83% iznosa ukupnog duga.

Tržište nepokretne telefonije - T-HT zadržava vodeći položaj usprkos smanjenju tržišta

Nepokretna telefonija je i dalje konkurentna u Hrvatskoj s deset aktivnih operatera, uključujući T-HT Grupu, a nedavna VIPnetova akvizicija B.neta vjerojatno će povećati tržišno natjecanje u području integriranih telekomunikacijskih proizvoda.

T-HT i dalje uspješno drži vodeću poziciju s procijenjenim tržišnim udjelom oko 77%. Ovakav uspjeh odraz je stalne predanosti Grupe uslugama visoke kvalitete i unapređenju marketinga ponudama prilagođenim potrebama specifičnih korisničkih segmenata.

Prema podacima Državnog zavoda za statistiku, broj minuta korištenja u nepokretnoj telefoniji (MOU) smanjio se za 9% tijekom prvih devet mjeseci u 2011. godini, prateći slične trendove na svjetskim telekomunikacijskim tržištima. Prema izvješću društva Cullen International za 2011., procijenjena penetracija u nepokretnoj telefoniji u Hrvatskoj za 2011. godinu iznosi 39% stanovništva.

Mobilne telekomunikacije - T-HT zadržava dominantnu poziciju na tržištu koje je u padu

T-HT je kroz svoj brend T-Mobile zadržao vodeću poziciju na zasićenom tržištu mobilnih usluga, na kojem su od 2005. godine prisutna ukupno tri operatera od 2005. Penetracija pokretne telefonije procijenjena je na 120%¹ a udio Društva u pogledu ukupnog broja korisnika pokretne telefonije procijenjen je na 47% na kraju 2011.

Govorne usluge u pokretnoj mreži bilježe pad tijekom 2011. godine kao rezultat smanjenja cijene terminacije jake cjenovne konkurencije. Prema podacima Državnog zavoda za statistiku, ukupan broj minuta korištenja na hrvatskome tržištu pokretne telefonije bilježio je rast za 4,8%, no zato broj poslanih SMS poruka bilježi pad od 4,5% tijekom prvih devet mjeseci 2011. u odnosu na isto razdoblje 2010. godine, kao rezultat sve većeg korištenja društvenih mreža. Potražnja za mobilnim Internetom bilježi daljnji rast u 2011. Sva tri operatera promicala su svoje ponude mobilnog broadbanda kao i sve bogatije ponude smartphonea i tablet računala. Osim toga, korisnicima su na raspolaganju stotine aplikacija te nove usluge kao e-knjige i mobilna televizija.

Internet - Tržište širokopoljanskih usluga i pay TV usluga i dalje u porastu.

T-HT-ove usluge IPTV i satelitske televizije obogaćene su novim i ekskluzivnim sportskim sadržajima te "pay per view" i "try and buy" ponudama. Satelitska televizija postaje sve važniji element televizijske ponude Grupe.

Krajem 2011. godine Grupa je imala 650.713 ADSL pretplatnika u odnosu na 629.228 krajem 2010. Broj IPTV korisnika krajem 2011. iznosio je 340.743, što čini 52,4% T-HT-ove ukupne baze korisnika ADSL-a. Unatoč velikom porastu broja pretplatnika, na tržištu širokopoljanskih usluga u Hrvatskoj i dalje postoje značajne prilike za rast za T-HT jer je samo 45% hrvatskih kućanstava priključeno na širokopoljansku mrežu, u odnosu na prosječnih 62% u Zapadnoj Europi.

Podatkovne usluge - Nastavlja se migracija na usluge temeljene na internetskom protokolu

T-HT je zadržao vodeći položaj na tržištu koje prelazi s tradicionalnih neupravljanih podatkovnih usluga na jeftinije usluge putem internetskog protokola. Podatkovno tržište je relativno malo i čini manje od 1% 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.

¹ Od prvog tromjesečja 2011. HAKOM je izmijenio definiciju ukupnog broja prepaid pretplatnika, tako da samo vlasnike SIM kartice koje iskazuju promet ili nadoplatu bona u prethodnih 90 dana treba uzeti u obzir kao pretplatnika. Tako je ukupan broj mobilnih korisnika smanjen i stopa penetracije je manja od one u 2010.

Veleprodaja - Nove usluge kao rezultat novih regulatornih mjera

U 2011. godini došlo je do daljnje liberalizacije tržišta nepokretne mreže u smislu uvođenja nove veleprodajne usluge najma korisničke linije (WLR) i usluge samostalnog bitstreama (naked bitstream). Na kraju 2011. godine broj WLR korisničkih linija iznosio je 123.819. S nastavkom liberalizacije tržišta u 2011. godini, broj korisnika usluge najma korisničke linije povećao se sa 132.821 krajem 2010. godine na 148.305. Tijekom 2011. godine izvršene su korekcije reguliranih veleprodajnih cijena za usluge širokopojasnog pristupa, originacije, terminacije, najma kabelaške kanalizacije i izdvojene lokalne petlje (ULL).

2.2. Regulatorno okruženje

Hrvatski Zakon o elektroničkim komunikacijama, kojim je zamijenjen prijašnji Zakon o telekomunikacijama, na snazi je od 1. srpnja 2008. Tim je Zakonom prenesen novi Regulatorni okvir EU-a iz 2002. godine na hrvatsko tržište elektroničkih komunikacija. U srpnju 2011. Hrvatski je sabor donio nove izmjene i dopune Zakona o elektroničkim komunikacijama koje su stupile na snagu u kolovozu 2011. Svrha ovih izmjena i dopuna je prenošenje Regulatornog okvira EU-a iz 2009. na hrvatsko tržište elektroničkih komunikacija. Operatorima u Hrvatskoj dan je rok od 90 dana za usklađivanje poslovanja s novim odredbama Zakona.

U skladu s hrvatskim regulatornim okvirom i uzimajući u obzir najnovije preporuke EU-a, Agencija može nametnuti regulatorne mjere tek nakon što je analizirala tržište i utvrdila postojanje značajne tržišne snage (SMP). Prema analizi tržišta koju je Agencija provela u srpnju 2009. godine, i prema analizi tržišta provedenoj u 2011., Društvo ima položaj operatora sa značajnom tržišnom snagom na sljedećim tržištima:

1. započinjanje poziva u nepokretnoj mreži
2. završetak poziva u nepokretnoj mreži
3. veleprodajni (fizički) pristup mrežnoj infrastrukturi (uključujući zajednički ili potpuno izdvojeni pristup)
4. veleprodajni širokopojasni pristup
5. završetak poziva u pokretnoj mreži
6. maloprodajni pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji
7. javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike
8. javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike

Na ovim tržištima, regulatorne obveze koje su bile na snazi prije analize tržišta više se ne primjenjuju, a određene su sljedeće nove regulatorne obveze:

- na tržištima 1 - 5: pristup mreži i korištenje posebnih dijelova mreže (ova se obveza proširuje na optičku pristupnu mrežu Društva), nediskriminacija, transparentnost, nadzor cijena i troškovno računovodstvo, računovodstveno razdvajanje (odnosi se na poslovanje Društva u nepokretnoj mreži)
- na tržištu 6: pristup mreži i korištenje posebnih dijelova mreže (obveza ponuditi najam korisničke linije - WLR), nediskriminacija, transparentnost, nadzor cijena i troškovno računovodstvo (obavijest o maloprodajnim cijenama 30 dana unaprijed; zabrana neopravdanog povezivanja usluga - uvođenje samostalnog DSL-a, pružanje "samostalnog" pristupa mreži;) računovodstveno razdvajanje; sukladno gore navedenim obvezama, u lipnju i srpnju 2011., Društvo je objavilo veleprodajne standardne ponude za samostalni bitstream pristup i najam korisničke linije.
- na tržištima 7 i 8: Društvu i Iskonu određene su obveze nadzora cijena i regulacija promotivnih ponuda.

U siječnju 2011. Agencija je nametnula izmjene Standardne ponude Društva za uslugu izdvojenog pristupa lokanoj petlji s gotovo 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.

U ožujku 2011. Agencija je smanjila cijene Društva (mjesečne naknade) za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (ULL) sa 52,14 kn na 43,61 kn. U listopadu 2011. mjesečna naknada Društva za zajedničku izdvojenu lokalnu petlju smanjena je sa 18,17 kn na 16,92 kn.

U svibnju 2011. Agencija je objavila neobvezujuće tumačenje odluke od 6. travnja 2011. temeljem koje se postojeći korisnici usluge predodabira operatora (CPS) automatski migriraju na WLR, osim ako ne podnesu prigovor u razumnom roku. K tomu, 8. lipnja 2011. Agencija je donijela odluku kojom određuje izmjene Općih uvjeta Društva za pružanje usluge pretplatnicima na način da se u slučaju migracije na WLR, pretplatnički ugovor sklopljen između Društva i njegovog pretplatnika automatski raskida (bez izričitog zahtjeva pretplatnika o kojemu je riječ). Naknadno, 6. srpnja i 8. srpnja 2011., Agencija je donijela dvije odluke kojima izmjenjuje i dopunjuje standardnu ponudu Društva za međusobno povezivanje i standardnu ponudu Društva za WLR na način da se postojeći korisnici CPS-a (korisnici koji su ugovorili CPS prije nego što je standardna ponuda za WLR stupila na snagu) mogu automatski migrirati na WLR bez pisanog zahtjeva.

Odluke Agencije ove vrste predstavljaju značajno uplitanje u ugovorni odnos između Društva i njegovih pretplatnika. Kao takve, one su u suprotnosti s mjerodavnim propisima, uključujući i pravilnik koji je donijela Agencija, te se njima diskriminira Društvo u odnosu na sve druge operatore kojima nisu određene takve obveze.

K tomu, ovim dvjema odlukama (od 6. srpnja i 8. srpnja) Agencija je zabranila Društvu da operatorima naplaćuje troškove aktivacije veleprodajnih usluga koje im pruža te je time prisilila Društvo da određene usluge operatorima pruža besplatno, odnosno o vlastitom trošku, i zabranila Društvu da zaštiti svoje financijsko poslovanje od dužnika usprkos značajnom nesporenom dugu koji alternativni operatori imaju prema Društvu. Može se očekivati da će takva regulatorna praksa Agencije značajno utjecati na poslovanje Društva i njegove povezane aktivnosti.

U listopadu 2011. Agencija je završila test tri mjerila za maloprodajno tržište širokopojasnog pristupa internetu i utvrdila da navedeno tržište podliježe prethodnoj regulaciji. Završetak analize tržišta i određivanje regulatornih obveza očekuje se u prvom tromjesečju 2012. Predložene regulatorne obveze odnose se na nadzor cijena/regulaciju promotivnih ponuda.

K tomu, također 24. listopada 2011. Agencija je objavila svoj prijedlog da odredi Društvo i Iskon operatorima sa značajnom tržišnom snagom na tržištu maloprodaje prijenosa televizijskih programa uz plaćanje naknade, čime bi se prilično stroge regulatorne obveze primjenjivale kako na maloprodajne IPTV usluge Društva tako i na Iskonove maloprodajne IPTV usluge. Postupak je još uvijek u tijeku, a njegov završetak se očekuje u prvom tromjesečju 2012.

Društvo će vjerojatno biti određeno operatorom sa značajnom tržišnom snagom na preostalim veleprodajnim i maloprodajnim tržištima (zakupljeni vodovi) čija se analiza očekuje u 2012.

Svojom odlukom iz studenog 2010. godine Agencija je odredila da postotak "X", koji bi se trebao primjenjivati za izračun cijene Društva za veleprodajni bitstream pristup u bakrenoj mreži na IP razini (metodologija maloprodaja minus), treba povećati sa 40% na 60%.

U prosincu 2011. Agencija je donijela odluku o izmjenama i dopunama Standardne ponude Društva za veleprodajni bitstream pristup u bakrenoj mreži i u FttH optičkoj mreži. Ova je odluka nametnula više od 60 izmjena i odredila konačan koncept za pružanje veleprodajnog bitstream pristupa u bakrenoj mreži i optičkoj pristupnoj mreži Društva.

U listopadu 2010. Društvo je (ponovno) proglašeno davateljem univerzalnih usluga za sljedećih pet godina za sve univerzalne usluge (osim usluge 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.

Računovodstveno razdvajanje (primjenjuje se samo na poslovanje nepokretnih komunikacija Društva); u tijeku je projekt troškovnog računovodstva pokrenut krajem 2008. U trećem tromjesečju 2011. Agencija je počela razvijati vlastiti troškovni model za sve regulirane usluge.

Registracija prepaid korisnika u pokretnim mrežama je u tijeku.

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.

Strategija T-HT Grupe

Telekomunikacijsko tržište prolazi kroz značajnu transformaciju, temeljna značajka koje je dramatično povećanje podatkovnog prometa. Do 2015. godine, korisnik pokretne telefonije u prosjeku će koristiti 14 gigabajta prometa mjesečno. U 2005. godini, radilo se o svega nekoliko megabajta. Upravo iz tog razloga, naš strateški fokus ostaje na izgradnji snažne širokopojasne mreže, razvoju novih usluga i izgradnji ICT proizvoda i usluga kao nadogradnji naše osnovne telekomunikacijske ponude.

Naša se strategija temelji na tri glavna stupa:

UNAPRIJEDITI - TRANSFORMIRATI - INOVIRATI

UNAPREĐENJA: nastojanje da se zaštiti temeljno poslovanje Društva u njenim segmentima pokretne i nepokretne telefonije.

TRANSFORMACIJA: nastavak izgradnje brze širokopojasne mreže kao podrške očekivanom snažnom rastu podatkovnog prometa i omogućavanja novih usluga. U isto vrijeme, značajno transformiramo strukturu naših troškova u svrhu zaštite našeg poslovanja.

INOVACIJA: fokus na razvoj novih usluga i proširenje postojećeg portfelja na temelju novih korisničkih i tehnoloških trendova u segmentu internetskih, medijskih i ICT usluga.

Da bi ostvarila svoje ciljeve, Grupa je utvrdila sljedeća ključna područja rada:

Povezani uvijek i svuda

Strateški cilj Grupe je pružati inovativne i konvergentne usluge. Strateški fokus ostaje na pružanju širokopojasnih usluga, kako nepokretnih tako i pokretnih, te usluga blisko povezanih sa širokopojasnom mrežom poput IPTV-a, usluga s dodanom vrijednošću (VAS) i drugog sadržaja za rast poslovanja uz istovremenu analizu mogućih novih izvora prihoda. Širokopojasne usluge i IPTV i dalje nude najveće prilike za rast. Računarstvo u oblaku i ICT predstavljaju značajan potencijal za rast. Dodatno, naša mreža, platforme i usluge omogućavaju pružanje podrške u nadolazećim promjenama u sektorima kao što su energija, zdravstvo i mediji.

Mreže i procesi za gigabitno društvo

Naša je infrastruktura od ključnog značaja za usluge koje pružamo, a predviđamo da će u nadolazećem razdoblju doći do naglog porasta podatkovnog prometa. Stoga je naš cilj nastavak transformacije poslovanja, povećavajući učinkovitost, ali osiguravajući traženi širokopojasni kapacitet. Sukladno tome, fokusiramo se na izgradnju brze, nepokretne i pokretne, širokopojasne IP mreže.

Upravljanje troškovima i program povećanja učinkovitosti

T-HT kontinuirano radi na maksimiziranju 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, ove inicijative služe optimiziranju troškova poslovanja Grupe i zaštiti marže u okruženju obilježenom sve jačom konkurencijom.

Upravljanje talentima i strateško upravljanje resursima

U industriji suočenoj s brzim promjenama i strategijom usmjerenom na nove usluge i mreže, T-HT nastavlja ulagati u nova znanja, upravljanje talentima, školovanje i obuku osoblja. Na taj način u prilici smo privući i zadržati vrhunske stručnjake s kojima gradimo naše daljnje poslovanje.

Regionalno širenje

Grupa i dalje prati i procjenjuje prilike za širenje.

2.4. Organizacija Grupe

Organizacija Grupe temelji se na Poslovnoj jedinici za poslovne korisnike i Poslovnoj jedinici za privatne korisnike, 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., Iskon d.o.o. i KDS 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.

Organizacijsku strukturu Društva čine:

- Uprava Društva
- Poslovne jedinice / Funkcije podrške i upravljanja/ Tehničke funkcije
- Sektori
- Odjeli
- Radne jedinice

2.5. Segment privatnih korisnika

Pregled

- T-HT je zadržao vodeći položaj na tržištu pokretnih i nepokretnih komunikacija, te IP-a
- Od prvog tromjesečja 2011. regulator (HAKOM) je izmijenio definiciju ukupne baze prepaid korisnika, na način da se korisnicima smatraju samo SIM kartice na kojima je zabilježen promet unatrag 90 dana ili koje su u tom razdoblju nadopunjene. Shodno tomu, usklađeni su stvarni podaci za 2010.
- Uvođenje novih postpaid tarifa EXTRA s fokusom na podatkovne usluge
- Ponovno uvođenje Simpa tarife u prepaid segmentu
- Grupa je kontinuirano poduzimala inicijative u vezi sa zadržavanjem korisnika, kako u prepaid, tako i u postpaid segmentu
- Očuvana je stabilna baza korisnika govornih usluga u nepokretnoj mreži
- Grupa ima 539.000 ADSL priključaka i 321.000 televizijskih korisnika
- Grupa ima sve veću pokrivenost uslugom satelitske televizije, nudi i ekskluzivni televizijski sadržaji – MAXtv Prva liga, Formula 1, a pokrenuta je i televizijska usluga za smartfone, tablete, prijenosna i stolna računala MAXtv To Go
- Grupa je pokrenula ponudu usluge MAX3

Glavna postignuća u 2011. godini

HT je pokrenuo akciju za stjecanje i zadržavanja korisnika pokretnih komunikacija za sve nove i postojeće korisnike koji potpišu ugovor na 24 mjeseca tijekom prvih šest tjedana godine. Snažan fokus na širokopojasne usluge u pokretnoj mreži naglašen je uvođenjem novih postpaid tarifa u ožujku i novih tarifa za internetske usluge u mobilnoj mreži u svibnju. K tomu, pokrenute su nove tarife Extra obitelj koje nude pogodnosti za do sedam članova obitelji, uključujući neograničene pozive prema mreži HT-a.

U listopadu je ponovno pokrenuta nova rebrandirana Simpa tarifa s povoljnim cijenama međumrežnih usluga i atraktivnom ponudom prijenosa broja u pokretnoj mreži.

Prepaid brand bonbon čiji su ciljani korisnici mladi zaposleni ljudi nastavio je s uspješnim marketinškim kampanjama u kojima korisnici sami odabiru prikladne cjenovne bodove, a članovi imaju mogućnost primanja promotivnih ponuda.

Pokrenuta je i nova tarifna opcija nepokretne telefonije „U mreži“ koja nudi atraktivnije cijene poziva prema mreži T-Mobilea.

U akcijama za stjecanje korisnika ADSL-a kombinirani su proizvodi za nepokretnu i pokretnu telefoniju.

U akcijama za stjecanje televizijskih korisnika nudili su se IPTV i satelitska televizija. IPTV ponude bile su usmjerene na proširenje sportskog sadržaja i uvođenje novih pay per view usluga. Vodeći položaj na tržištu ojačan je ekskluzivnim sadržajima kao što su MAXtv Prva liga i Formula 1.

Pokrenuta je stalna ponuda usluge MAX3 s posebno oblikovanim paketima koji obuhvaćaju kombinaciju govornih usluga, ADSL-a i IPTV-a po povoljnim cijenama.

Pokretanje usluge MAXtv To Go, nove televizijske usluge za pametne telefone, tablete, prijenosna i stolna računala, omogućit će dostupnost televizijske ponude svugdje i na svim platformama.

Baza pretplatnika pokretnih komunikacija smanjila se za 1,9%, s 2,003 milijuna pretplatnika u 2010. na 1,964 milijuna pretplatnika u 2011., kao rezultat smanjenja broja prepaid korisnika za 3,6%, što je djelomično uzrokovano njihovim prelaskom na postpaid.

Broj minuta korištenja po pretplatniku u 2011. povećao se za 0,7% u odnosu na isto razdoblje prošle godine zahvaljujući novim uvedenim tarifama i poboljšanjima, uglavnom u prepaid segmentu.

Prosječni se ARPU smanjio za 11,0% u 2011. u odnosu na 2010., kao rezultat opće gospodarske situacije i vrlo visoke konkurentnosti na tržištu.

Na kraju 2011. ukupan broj priključaka u nepokretnoj mreži bio je za 12,0% manji i iznosio je 1,074 milijuna. Ovaj je pad bio potaknut regulatornim uvođenjem novih veleprodajnih proizvoda te je bio u skladu s telekomunikacijskim tržišnim trendom zamjene nepokretne telefonije pokretnom i IP-om. Međutim, Grupa je zadržala konkurentnost pomoću atraktivnih promotivnih ponuda i izvrsnošću usluga.

Korisnici nepokretne telefonije ostvarili su 2,083 milijardi minuta u 2011., što je 10,2% manje nego prošle godine. Ovaj trend pokazuje zamjenu prometa u nepokretnoj mreži prometom u pokretnoj mreži i IP prometom.

ARPA za govorne usluge u nepokretnoj mreži smanjila se za 5,7% u odnosu na isto razdoblje prošle godine kao rezultat navedenih općih tržišnih trendova.

Do kraja 2011. broj ADSL priključaka povećao se na 539.000, što je 2,9% više nego u istom razdoblju prošle godine. Istovremeno se ARPU za ADSL priključke smanjio za 3,1%.

Baza televizijskih korisnika u snažnom je porastu. Na kraju 2011. HT je imao 321.000 korisnika, što predstavlja povećanje od 12,3%.

Satelitska televizija, koja predstavlja proširenje klasične IPTV usluge, nastavila je rasti nakon repozicioniranja i određivanja novih cijena u prvom tromjesečju 2011., čime je ponuđena veća vrijednost korisnicima.

2.6. Segment poslovnih korisnika

Pregled

- T-HT je zadržao vodeći položaj u segmentu poslovnih korisnika
- Pokrenuto je nekoliko ICT usluga: tCloud Virtual Desktop, e-Knjižara – Planet9, tCloud Ljudski resursi, tCloud ERP, tCloud Virtual Private Servers
- Očuvana je stabilnost baze korisnika u svim segmentima
- Internet za tim i VPN Privatni račun kao nove usluge uvedene su s ciljem poticanja pokretne telefonije
- Grupa je kontinuirano poduzimala inicijative u vezi sa zadržavanjem korisnika, kako u nepokretnim, tako i u pokretnim komunikacijama
- Pokrenut je portal Moj T-Business koji osigurava jedinstvenu lokaciju za upravljanje svim HT računima
- Pokrenut je HotHot – geo-marketinško rješenje za poslovne korisnike
- HT je zadržao vodeći položaj kao glavni davatelj veleprodajnih usluga

Glavna postignuća u 2011. godini

Sa 454.000 poslovnih pretplatnika u postpaid segmentu na kraju 2011. godine, baza korisnika HT-a veća je za 4,4% u odnosu na prošlu godinu. Prosječan broj minuta korištenja po pretplatniku (MOU) smanjio se za 5,0% u odnosu na prošlu godinu kao rezultat negativnih gospodarskih trendova. To je rezultiralo prosječnim ARPU-om manjim za 8,9% nego u 2010. godini. Zabilježen je rast mobilnoga podatkovnog prometa u skladu s općim trendovima za tržište pokretnih komunikacija.

Na početku 2011. godine HT je pokrenuo akciju za stjecanje i zadržavanje korisnika pokretnih komunikacija za sve nove i postojeće korisnike koji potpišu ugovor na 24 mjeseca.

Pokrenute su nove tarife Flex Biz, Mobile START i Mobile PLUS za male i srednje poduzetnike koje korisnicima omogućuju odabir tarifnog paketa uz mjesečnu naknadu od 200 ili 600 kuna u okviru koje mogu uključiti 2-8 članova tima koji međusobno besplatno razgovaraju.

Pokrenuta je FlexBIZ opcija "Internet za Tim" koja promovira korištenje podatkovnih usluga u pokretnoj mreži kao novi koncept jednoga paketa prometa koji koristi cijeli tim.

U rujnu je pokrenut VPN Privatni račun kao nova usluga za korisnike VPN-a.

Ostale usluge dostupne korisnicima T-Mobile uključuju preuređeni Appicentar kao i FormIt i Momentem.

HT je pokrenuo i online knjižaru Planet9, uslugu Spremalica koja omogućava besplatne online kapacitete do 10 GB te geomarketinšku aplikaciju HotHot.

Broj HT-ovih poslovnih korisnika nepokretne telefonije manji je za 11,4% u odnosu na prošlu godinu zbog zamjene nepokretne telefonije pokretnom i IP-om, regulatornim odlukama, intenzivnijem tržišnom natjecanju i gospodarskoj recesiji.

Poslovni korisnici nepokretne telefonije ostvarili su 706 milijuna minuta, što je za 17,5% manje nego prethodne godine. Kao rezultat smanjenja prometa, ARPA se smanjila za 10,0% na 238 kuna.

Baza pretplatnika ADSL-a je u porastu kao rezultat atraktivnih i stalnih akcija za zadržavanje i stjecanje korisnika te je dosegla broj od 112.000 poslovnih korisnika, što predstavlja povećanje od 6,0%. ARPA se smanjila za 2,5% na 134 kune.

Baza televizijskih pretplatnika povećala se za 12,4% na 19.000 korisnika u odnosu na prošlu godinu, kao rezultat stalnog unaprjeđenja usluge i ponude programa. Različite promotivne ponude bile su dostupne novim i postojećim televizijskim korisnicima.

U ožujku je pokrenuta TV usluga za hotele.

Božićne ponude uključivale su 50% popusta na mjesečnu naknadu za sljedećih 12 mjeseci te 6 mjeseci besplatnog korištenja paketa po odabiru pretplatnika (Sportski paket plus, HBO ili Snimalica 10) uz potpisivanje ugovora na 24 mjeseca.

Baza korisnika IP-a u nepokretnoj mreži povećala se za 5,1%.

Baza korisnika VPN-a povećala se za 10,0%. HT stalno promovira prelazak postojećih korisnika tradicionalnih podatkovnih usluga na proizvode utemeljene na IP-u.

Broj podatkovnih linija manji je za 6,7% uz smanjenje broja tradicionalnih podatkovnih, ali je usluga Metro Ethernet u porastu.

Osim temeljnih telekomunikacijskih usluga, HT je u 2011. razvio portfelj ICT usluga. Početkom godine pokrenuta je usluga Virtual Private Server, a ubrzo nakon nje i Desktop Management.

Usluga Virtual Desktops – tCloud pokrenuta je u srpnju, a krajem rujna uvedena su prva dva modula koncepta Softver kao usluga – tCloud Ljudski resursi i tCloud ERP.

tportal.hr

U 2011. godini tportal.hr stalno je bio rangiran među tri najbolja web portala u Hrvatskoj prema doseg, s više od 800.000 pojedinačnih posjetitelja mjesečno prema Gemiusu, nezavisnoj agenciji za istraživanje internetskog prometa.

Najvažniji projekti koje je razvio tportalov urednički i kreativni tim za web dizajn u 2011. uključuju sljedeće:

- <http://prvaliga.tportal.hr/>, središnja informativna točka za nacionalnu nogometnu ligu koju sponzorira Hrvatski Telekom. Stranica nudi pregled golova i najbolje trenutke iz utakmica. Od svog pokretanja stranica je privukla više od 100.000 pojedinačnih posjetitelja;
- <http://izbori2011.tportal.hr/>, specijalizirani portal za parlamentarne izbore u Hrvatskoj, s analizama, komentarima, detaljnim pokrivanjem događaja te foto i video sadržajima;
- prijenos uživo nekoliko važnih događaja uživo, kao što su T-Mobile INmusic festival, Zagreb Pride, najvažniji događaji i brojne debate u izbornoj noći.

Do kraja godine tportalova Facebook stranica imala je 150.000 fanova, što je dalo dodatnu važnost pozicioniranju portala na društvenim mrežama.

K tomu, tportal je tradicionalno organizirao svečanu dodjelu nagrade za roman@tportal.hr, natječaj za najbolji hrvatski roman.

Tim tportala za uređivanje, dizajn i razvoj nastavio je unaprjeđivati predstavljanje svojih usluga na različitim platformama. Sadržaji su dostupni putem mobilnih uređaja, SMS informacija i T-Mobile WAP portala te na društvenim mrežama kao što su Facebook i Twitter. Nadalje, korisnici T-Mobile iPhonea mogu uživati u prilagođenom sučelju prilikom pretraživanja tportala.

Veleprodaja

Domaće veleprodajno tržište

U 2011. godini ULL tržište nastavilo je rasti, pri čemu je bruto povećanje iznosilo 15.500 novih ULL linija. Operatori su još uvijek bili u velikoj mjeri usredotočeni na lokalnu potpuno izdvojenu petlju koja omogućuje povoljnu opciju za širokopojasne usluge, dok je broj korisnika zajedničkog pristupa bio u padu s tendencijom potpunog nestanka.

Na temelju odluke HAKOM-a, HT je ažurirao i objavio ponudu za veleprodajni bitstream uz dva dodatna proizvoda: samostalni bitstream pristup u bakrenoj mreži i FTTH bitstream. U 2011. devet operatora je potpisalo ugovore za uslugu veleprodajnog bitstreama, a osam ih je već započelo s komercijalnim radom do početka 2012. (na temelju standardne ponude veleprodajnog bitstreama).

HT je također objavio novu ponudu za najam korisničke linije (WLR). Novi WLR proizvod izazvao je veliki interes CPS operatora, što je rezultiralo brzim prijelazom postojećih korisnika CPS-a na uslugu WLR.

U 2011. godini četiri su operatora potpisala ugovore za WLR i bilo je 124.000 aktivnih WLR-a. Shodno tomu, u velikoj se mjeri smanjio broj korisnika samo CPS-a kojih je na kraju godine zabilježeno je 96.000.

Kao posljedica smanjenja broja korisnika koji ostvaruju promet započet u mreži i manjih vrijednosti ARPU-a tih korisnika, broj minuta započinjanja poziva smanjio se za 9% u 2011. S druge strane, broj minuta završetka poziva u mreži HT-a ostao je stabilan.

Na kraju 2011. završila je javna rasprava o ponudi iznajmljenih vodova na veleprodajnoj razini. HAKOM je objavio odluku i definirao potrebne promjene. Najvažnija promjena je određivanje cijena na temelju udaljenosti primjenjivo na sve tehnologije.

Međunarodno veleprodajno tržište

Prodaja međunarodnim operatorima još uvijek predstavljala znatni dio ukupnih prihoda od veleprodajnog poslovanja nepokretne telefonije u 2011. Najveći dio međunarodnog poslovanja odnosi se na završetak međunarodnoga govornog prometa u Republici Hrvatskoj i susjednim zemljama. Dolazni promet prema Hrvatskoj smanjio se za 14%, dok je tranzitni promet prema susjednim zemljama bio manji za 30%.

Usprkos snažnom tržišnom natjecanju i eroziji cijena na međunarodnom tržištu podatkovnih usluga i kapaciteta, zahvaljujući brojnim novim ugovorima i međupovezivanju te značajnom povećanju prodanih kapaciteta, ukupno je poslovanje na jednakoj razini kao i prošle godine. Osobito uspješno bilo je IP poslovanje koje je ostvarilo povećanje kapaciteta prodanih susjednim zemljama od 125%, što je rezultiralo povećanjem prihoda.

Na troškovnoj strani najveći uspjeh rezultat je strateške politike da se potiče nekomercijalna međunarodna IP razmjena na istoj razini (IP peering) gdje god je to moguće, a da se komercijalni uzlazni IP promet smanji na odgovarajuću razinu. U 2011. udio besplatne IP razmjene na istoj razini u ukupnom uzlaznom IP prometu promijenjen je s 13% na 52% na kraju razdoblja. Smanjeni troškovi dodatno su ojačali konkurentnost ponude HT-a na IP tržištu te intenzivirali prodajne aktivnosti bili su glavni pokretač rasta prihoda.

Intenzivne aktivnosti u međunarodnoj mreži bile su važan preduvjet pozitivnih poslovnih rezultata. U 2011. godini kontinuirano su se nadograđivali kapaciteti i tehnologije međunarodnih točaka priključenja na javnu mrežu (Frankfurt, Beč) i postojećih graničnih prijelaza te su izgrađena tri nova granična prijelaza prema susjednim zemljama, čime je povećan ukupni broj graničnih prijelaza na 32. Politika fleksibilnog i povoljnog međupovezivanja, koja je omogućena uglavnom kroz međunarodne točke priključenja na javnu mrežu, rezultirala je povećanjem broja međunarodnog međupovezivanja u području govornih i podatkovnih usluga s globalnim i regionalnim operatorima: sa 70 u 2010. na 92 u 2011.

Tijekom 2011. potpisani su ugovori s 31 novim roaming partnerom, koji su ujedno i spojeni, te je time ukupni broj roaming partnera u cijelome svijetu porastao na 391.

2.7. Mreža i informacijske tehnologije

Mreža i uslužne platforme

Mreža i uslužne platforme temeljna su infrastruktura HT-a koju sukladno strategiji društva te marketinškim planovima kontinuirano razvijamo i unaprjeđujemo. Objedinjavanjem poslovanja Grupa je započela i objedinjavanje funkcionalnosti svojih resursa nepokretne i pokretne mreže na zajedničkim servisnim platformama čime se postiže viša dostupnost usluga te veća učinkovitost poslovanja. U 2011. godini Grupa je radila 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, nastavljena 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) te olakšava maksimalno korištenje postojećih infrastrukturnih i frekvencijskih resursa. U fokusu razvoja je širokopojasni pokretni pristup (MBB), uz korištenje postojećih i novih tehnologija poput UMTS900 za poboljšanje pokrivanja područja podatkovnim uslugama. Nastavlja se širenje mreže gradnjom novih infrastrukturnih točaka, te proširenje kapaciteta zbog izrazitog rasta podatkovnog prometa.

Mrežna infrastruktura

Optička infrastruktura

Glavne aktivnosti Grupe bile su usmjerene ka izgradnji FTTH (optičke kućne instalacije) na postojećoj FTTA (optička vlakna do područja) infrastrukturi u cilju podizanja RoI (Return on Investment).

Registracija i dokumentacija elektroničko-komunikacijske infrastrukture

U cilju ispunjenja regulatornih obveza implementirano je rješenje "Network Inventory Gateway" koje regulatoru (HAKOM) omogućava online pregled linijske elektroničke komunikacijske infrastrukture (EKI) HT-a.

Nepokretna pristupna mreža

DSL (Digital Subscriber Line)

Nastavlja se uvođenje DSLAM (DSL pristupnih multipleksora) u cilju pružanja širokopojsnih usluga novim korisnicima.

Pokretna pristupna mreža

Evolucija i modernizacija 2G i 3G radijske pristupne mreže

U sklopu projekta evolucije 2G mreže moderniziran je ukupan agregacijski sloj radijske pristupne mreže. Proces evolucije 2G mreže, putem zamjene postojećeg 2G HW za novu generaciju tzv. multiradio opreme, je preduvjet za mobilni broadband u ruralnim dijelovima zemlje te za uvođenje energetski efikasnijeg hardvera kao i za neometan prijelaz prema LTE tehnologiji. Instalirana je nova revizija 3G mrežnog softvera koja omogućuje napredne funkcije radijske mreže – poput poboljšane signalizacijske sheme za pametne telefone i tablete, veći podatkovni kapacitet te veći broj korisnika koji istovremeno koriste mrežu. Ukupni volumen podatkovnog prometa preko radijskih mreža u 2011. povećan je za 119,6% u odnosu na 2010. Od lipnja 2011. u 3G mreži je implementirana HSPA+ funkcionalnost. Na području Bjelovara i Kutine 4 test lokacije opremljene su UMTS900 tehnologijom, čime su omogućene 3G brzine na većem području pokrivanja nego kod klasične UMTS2100 tehnologije. Za nacionalno MBB pokrivanje koristi se UMTS900.

Uvođenje radijskih mrežnih lokacija

Izgradnja infrastrukture radijskih mreža odvijala se prema revidiranom planu što omogućuje daljnji razvoj vlastite mreže ali i potencijal za davanje infrastrukture u najam drugim operatorima.

Transmisijski sloj

DWDM (Dense Wavelength Division Multiplex)

Završen je razvoj DWDM transportne mreže u sjeverozapadnoj Hrvatskoj, u cilju povezivanja redundantne Data center lokacije u Varaždinu s primarnim mrežnim lokacijama u Zagrebu. Korištenje DWDM tehnologije omogućuje brzo rješavanje veleprodajnih zahtjeva za širokopojsne usluge te smanjuje operativne troškove.

Modernizacija IP/MPLS mreže

Završena je zamjena P usmjerivača starije generacije novim terabitnim usmjerivačima na lokacijama Osijek i Rijeka.

Migracija na IP

Izvršena je migracija 3G lokacija s ATM-a (Asynchronous Transfer Mode) na IP (internetski protokol) kako bi se povećale brzine mobilnih širokopojsnih podatkovnih usluga, smanjili troškovi te omogućile veće pristupne brzine za mobilni internet. Završena je i migracija T-Mobile IP mreže na T-Com IP javnu mrežu.

Jezgreni sloj

Modernizacija jezgre nepokretne mreže

Izvršena je kapacitivna nadogradnja IMS jezgrenog sustava u skladu s planovima PSTN migracije. Nastavlja se migracija s AXE komutacijske tehnologije na TSS/MGW (slojevit, IP-baziranu) tehnologiju.

Modernizacija jezgre pokretne mreže

HT je prvi operator unutar DT Grupe koji je započeo migraciju na R4 arhitekturu, koja omogućuje pružanje usluga temeljenih na VoIP-u - migracija kompletnog telekomunikacijskog prometa s R99 mreže je u potpunosti završena. Uspješno je završen prvi dio projekta koji se odnosi na uvođenje HD Voice-a u 3G pokretnu mrežu, baziranom na WB-AMR kodeku. U sklopu realizacije marketinških zahtjeva vezanih za Mobilni Internet uspješno je instalirana i integrirana PCRF platforma. PCRF platforma ima središnju ulogu u mreži pri detektiranju i primjeni različitih QoS („Quality of Service“) profila ovisno o kategoriji korisnika („Quality differentiation“) i/ili kategoriji usluga (Internet, govor, video, mobilni TV). Završena je 1. faza integracije PCRF-a u mrežu koja je omogućila SSD („Speed Step Down“) funkcionalnost u okviru usluge Mobilni Internet.

PSTN migracija

67.300 korisnika je migrirano na VoIP - HALO usluga preko širokopojsnog pristupnog porta. Započete su pripreme i instalacije za 13 „all-IP područja“ lokalnih centrala.

Uslužni sloj

Servisne platforme za usluge s dodanom vrijednošću

Završen je projekt modernizacije HW i SW platforme za daljinsko upravljanje postavkama uređaja. Nadograđen je postojeći sustav SMS firewalla kako bi se omogućilo selektivno blokiranje SMS poruka sa SMS centara izvan RH, a po pošiljatelju.

IP TV

Realizirana je PPV (Pay-Per-View) funkcionalnost za određene događaje i kanale na MAXtv platformi. Instalirana web/mobile TV platforma i lansirana MAXtv to go usluga. Lansirana Facebook usluga na MAXtv platformi.

DTH

Nadograđena je MAXtv SAT platforma, a za korisničke uređaje koristi se softver visoke razine sigurnosti. Pušten je u rad vlastiti HT satelitski uplink u Data centru Varaždin.

Usluge portala

U 2011. godini lansiran je novi "MyT Business self-care" portal i u okviru njega modul za pregled računa. Lansiran je MAXtv portal na tportalu, te druge usluge kao što su DLSI (Digital Life Store International), My phonebook te novi portal za nadzor SLA usluga. Portal služi vanjskim i internim korisnicima kao reporting sustav, te internim korisnicima kao alat za otklon smetnje.

Upravljanje mrežom i uslugama

HT je počeo koristiti VoIP usluge iz vlastitog portfelja za interne telekomunikacijske potrebe čime je poslao najveći poslovni korisnik all-IP telekom usluga. Sva podatkovna komunikacija među lokacijama HT-a je bazirana na IP tehnologijama dok su najveće lokacije migrirane i na VoIP. Unaprijeđen alat za automatski otklon smetnje i poboljšanje kvalitete korisničke usluge (Automatska promjena profila) te razvijen i implementiran alat za provjeru kvalitete IP baziranih govornih usluga.

Kvaliteta i učinkovitost

Završena početna faza projekta automatske dijagnostike i upravljanja širokopojasnim uslugama. Implementirani novi interno razvijeni alati za podizanje učinkovitosti (jednostavnija konfiguracija korisničkih uređaja, dijagnostika smetnji na poslovnim uslugama, migracije u mreži i sl.).

Pružanje usluge i otklon smetnje

Proaktivna briga o korisniku

Uvedeni novi alati za usluge proaktivne brige o korisnicima te novi kanali komunikacije s korisnikom. Udaljeno se prepoznaju problemi na kućnoj instalaciji kod korisnika te se korisnika kontaktira kroz self-support portal.

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 uz 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. Sektor aktivno sudjeluje u osmišljavanju, dizajnu i implementaciji inovativnih usluga korisnicima baziranih na informacijskim tehnologijama.

Znatni naponi usmjereni su na poboljšanje procesa isporuke proizvoda, razvoj naprednih informacija o korisnicima, tržištu i poslovnim informacijama.

Značajna postignuća u 2011. uključuju:

- Završena je nadogradnja sustava za obračun usluga, uvedene su nove funkcionalnosti;
- Bill Formatter projekt iniciran je s ciljem standardizacije procesa fakturiranja za korisnike pokretnih i nepokretnih (npr. izdavanje konvergentnog računa i računa za pakete usluga); Faza 1 (fakturiranje za pokretne usluge) je završena;
- Billing components – završen je projekt nadogradnje baze podataka sustava za obračun pokretnih usluga, čime su omogućene nove funkcionalnosti i migracija na virtualno okruženje;
- Daljnja implementacija projekta MPC (Multi Project Control) za praćenje, naručivanje i kontrolu usluga od dobavljača / podizvođača kao i za optimizaciju i automatizaciju internih procesa u cilju ispunjenja novih poslovnih zahtjeva;
- Projekt DCC (Data Center Consolidation) - konsolidacija infrastrukture podatkovnih centara T-HT-a je završena, poslovne aplikacije su migrirane na novu infrastrukturu;
- Za OSS sustave kontinuirano se daje podrška kako bi se unaprijedili i optimizirali odgovarajući procesi i poboljšala kontrola kvalitete usluga i opreme;
- Intenzivno se radilo i na implementaciji zahtjeva Regulatora – implementirana je depersonalizacija prometnih podataka u sustavu Geneva, nadograđen RUO, implementiran samostalni ADSL, samostalni MAXtv, WLR najam korisničke linije, promjena standardne ponude za širokopojasni pristup, promjena cijene mjesečne naknade za Dijeljeni pristup;
- Podržane su inovativne ICT usluge korisnicima temeljene na računarstvu u oblaku: uvedene su usluge "Virtual Private Servers Hosting" i "Virtual Desktop" (tCloud Računalo). Osmišljene i implementirane su nove usluge: ICT za SME – LAN servisi, ICT za SME – Desktop servisi; korisnicima su ponuđena cjelovita rješenja (SaaS) – Cloud Nadzor vozila, tCloud Ljudski resursi, tCloud Financije i knjigovodstvo, tCloud CRM.

Sigurnost podataka i IT sustava

Sigurnost podataka korisnika, partnera u prodaji, zaposlenika, dioničara te podataka telekomunikacijskog prometa ključno je pitanje o kojemu se vodi briga na svim razinama HT-a. Sustavi medijacije za govorne usluge u nepokretnoj mreži i usluge u pokretnoj mreži certificirani su po međunarodnom standardu ISO/IEC 27001:2005. Unapređena je sigurnost sustava proizašla iz zajedničke procjene sigurnosti podataka s DTAG. Usvojene su nove sigurnosne politike u IT/NT području te 31 sigurnosni zahtjev baziran na njima. Pripreme za stjecanje PCI DSS certifikata su u završnoj fazi.

3. FINANCIJSKI PREGLED ZA 2011. GODINU

3.1. Financijski rezultat T-HT Grupe

Prihodi

Tijekom cijele 2011. godine prihodi Grupe i dalje su bili pod utjecajem recesije i posebnih poreznih mjera donesenih kao odgovor na recesiju. Iako je Grupa ostvarila korist od rasta ICT poslovanja (koje je klasificirano kao prihodi od ostalih usluga), ukupni su se prihodi smanjili za 3,6% na 8.067 milijuna kuna (2010.: 8.372 milijuna kuna).

Do pada je prihoda prvenstveno došlo zbog smanjenja prihoda od govornih usluga kao rezultat izuzetno konkurentnog tržišta, smanjenja cijena, teškoga gospodarskog okruženja i strožega regulatornog režima. Navedeni je pad djelomično kompenziran povećanjem prihoda od negovornih usluga (segment podatkovnih i širokopojasnih usluga) i ostalih usluga (ICT segment).

Troškovi redovnog poslovanja

Ukupni troškovi redovnog poslovanja smanjili su se za 4,1%, odnosno 201 milijun kuna, na 4.749 milijuna kuna (2010.: 4.950 milijuna kuna), kao rezultat stroge kontrole troškova te smanjenja troškova vezanog uz manju uporabu i smanjene naknade za međupovezivanje.

Materijalni su se troškovi smanjili za 6,4% na 2.175 milijuna kuna uz neznatno smanjenje troškova trgovačke robe od 0,9% na 1.034 milijuna kuna i smanjenje troškova usluga od 10,9% na 1.141 milijun kuna, prvenstveno kao rezultat manjih troškova telekomunikacijskih usluga. Istovremeno su se naknade za autorska prava povećale kao rezultat rasta baze pretplatnika plaćene televizije Grupe.

Ukupni su se troškovi zaposlenika povećali za 8,2% na 1.296 milijuna kuna kao rezultat većih rezerviranja za otpremnine knjiženih u 2011. (162 milijuna kuna u odnosu na 31 milijun kuna u 2010.). Ako se izuzmu troškovi otpremnina, ukupni su se troškovi zaposlenika smanjili za 2,9%, prvenstveno zbog manjeg broja zaposlenika kao rezultat kontinuiranog programa Grupe za racionalizaciju poslovnih procesa i poboljšanje učinkovitosti.

Ostali su se troškovi smanjili za 8,9% na 1.292 milijuna kuna, prvenstveno zahvaljujući manjim troškovima održavanja i oglašavanja.

Vrijednosno se usklađenje imovine značajno smanjilo za 41,4% na 67 milijuna kuna, kao rezultat bolje naplate potraživanja zahvaljujući unaprjeđenju procesa opominjanja i zakonodavstva, dok je amortizacija ostala na jednakoj razini kao i 2010., odnosno iznosila je 1.414 milijuna kuna.

Profitabilnost Grupe T-HT

Iako su se prihodi smanjili za 3,6%, EBITDA prije jednokratnih stavki u iznosu od 162 milijuna kuna povećala se za 2,4% na 3.782 milijuna kuna uz maržu od 46,9% (2010.: 3.694 milijuna kuna, 44,1%) zahvaljujući povećanju ostalih prihoda iz redovnog poslovanja i manjim troškovima redovnog poslovanja. Dobit iz redovnog poslovanja (EBIT) smanjila se za 1,8% na 2.205 milijuna kuna (2010.: 2.246 milijuna kuna) kao rezultat većih troškova otpremnina.

U 2011. godini neto je dobit iznosila 1.811 milijuna kuna, što predstavlja smanjenje od 1,1% (2010.: 1.831 milijun kuna), prvenstveno kao rezultat većih troškova otpremnina.

Bilanca

Bilanca T-HT-a i dalje je jaka s ukupnom imovinom u iznosu od 13.136 milijuna kuna, što predstavlja smanjenje od 2,9% (2010.: 13.529 milijuna kuna), prvenstveno kao rezultat manjih ulaganja u mrežu.

Ukupna dugotrajna imovina smanjila se s 8.008 milijuna kuna na dan 31. prosinca 2010. na 7.461 milijun kuna na dan 31. prosinca 2011. zbog manjih ulaganja u širokopojasni pristup i jezgrenu infrastrukturu.

Povećanje ukupne kratkotrajne imovine s 5.521 milijun kuna na dan 31. prosinca 2010. na 5.675 milijuna kuna na dan 31. prosinca 2011. uglavnom se odnosi na viši novčani položaj kao rezultat isplate manje dividende nego u 2010.

Ukupni kapital i rezerve smanjili su se na 11.019 milijuna kuna (2010.: 11.054 milijuna kuna) zbog manje neto dobiti u 2011. Na dan 31. prosinac 2011. novac i novčani ekvivalenti iznosili su 3.704 milijuna kuna u odnosu na 3.282 milijuna kuna na dan 31. prosinca 2010.

Tijek novca

Tijek novca iz redovnog poslovanja glavni je izvor sredstava T-HT-a koji Grupi omogućuje financiranje kapitalnih ulaganja i raspodjelu dividende. Tijek novca iz redovnog poslovanja smanjio se za 8,5% na 2.988 milijuna kuna (2010.: 3.266 milijuna kuna), prvenstveno kao rezultat smanjenja kratkotrajnih obveza zbog smanjenog opsega nabave i slabije realizacije capexa.

Kapitalna ulaganja

Kapitalna ulaganja u 2011. (877 milijuna kuna) bila su za 23,9% manja nego u 2010., prvenstveno zbog sporiye realizacije projekata vezanih uz glavnu i backhaul mrežu te zbog ponovnog određivanja prioriteta u pogledu projekata vezanih uz nekretnine.

U segmentu Privatnih korisnika ostvarena su neznatno veća kapitalna ulaganja u 2011., prvenstveno kao rezultat promjene tretmana korisničke opreme (CPE) iz OPEX-a u CAPEX u drugoj polovini 2010. i povećanja kapitalnih ulaganja vezanih uz IT.

U segmentu Poslovnih korisnika kapitalna su se ulaganja u 2011. Godini povećala, prvenstveno zbog većih ulaganja u IT rješenja vezana uz poslovanje te promjene tretmana CPE-a i većih ulaganja u ovisna društva Grupe.

Kapitalna ulaganja u segmentu Mreže i funkcija podrške bila su manja u 2011. godini, prvenstveno zbog sporiye realizacije projekata vezanih uz glavnu i backhaul mrežu.

3.2. Analiza rezultata po segmentima

Poslovne jedinice: Poslovna jedinica za privatne korisnike i Poslovna jedinica za poslovne korisnike

Od 1. siječnja 2010. nova struktura koja se temelji na podjeli na jedinice za privatne i poslovne korisnike zamijenila je staru podjelu na T-Com i T-Mobile segmente, koja se temeljila na zasebnim uslugama za nepokretnu i pokretnu telefoniju. Počevši od prvog tromjesečja 2011., uvedeno je novo izvještavanje po segmentima u skladu s ovom novom strukturom. U financijskim izvještajima segmenti Grupe bilježe doprinos na razini EBITDA-e.

Financijski pregled segmenta privatnih korisnika

Prihodi

U 2011. godini ukupni su se prihodi od privatnih korisnika smanjili za 4,4% na 4.433 milijuna kuna, prvenstveno zbog manjih prihoda od govornih usluga u pokretnoj i nepokretnoj mreži. Ovakvo kretanje prihoda u velikoj je mjeri rezultat sporoga gospodarskog oporavka Hrvatske, strože regulacije i sve snažnijega tržišnog natjecanja. Prihodi su bili potpomognuti jednokratnim učincima, ponovnom procjenom bodova vezanih uz program lojalnosti u pokretnim komunikacijama, promjenom vijeka trajanja odnosa s korisnikom i ukidanjem programa lojalnosti u nepokretnim komunikacijama.

Prihodi od govornih usluga

Prihodi od govornih usluga na kraju 2011. godine bili su manji za 12,6% i iznosili su 2.582 milijuna kuna. Pad prihoda od govornih usluga u pokretnoj mreži na maloprodajnoj razini rezultat je izuzetno konkurentnog tržišta, pritiska da se spuste cijene te teškoga gospodarskog okruženja. K tomu, prihodi od završetka poziva u pokretnoj mreži bili su manji nakon smanjenja cijena završetka poziva.

Broj minuta korištenja (MOU) po prosječnom pretplatniku u pokretnoj mreži uglavnom je ostao na jednakoj razini, što znači da je do pada prihoda došlo zbog manjega prosječnog prihoda po prometu (ARPU) kao rezultat teškoga gospodarskog okruženja. Prihodi od nepokretne telefonije smanjili su se kao rezultat nastavka zamjene nepokretne telefonije pokretnom, zamjene nepokretne telefonije internetom, jačega tržišnog natjecanja i nove regulacije (kao što je regulacija WLR-a i samostalnog ADSL-a), što je dovelo do smanjenja broja priključaka od 12,0% i smanjenja broja minuta korištenja od 10,2%. Kao rezultat manjeg broja potrošenih minuta i pritiska da se smanje cijene, prosječan prihod od govornih usluga po pristupu (ARPA) smanjio se za 5,7%.

Prihodi od negovornih usluga

Prihodi od negovornih usluga povećali su se za 6,1% na 1.500 milijuna kuna kao rezultat većih prihoda od usluga u nepokretnoj mreži. Prihodi od usluga u pokretnoj mreži smanjili su se za 7,2% na 461 milijun kuna, uglavnom u prepaid segmentu, pod utjecajem gospodarske krize i konkurentnosti koji su rezultirali smanjenjem cijena. U usporedbi s prethodnom godinom, došlo je do vidljivog smanjenja prihoda od slanja poruka koje se nije moglo kompenzirati rastom prihoda od podatkovnih usluga. Prihodi od negovornih usluga (IP) u nepokretnoj mreži povećali su se zahvaljujući rastu broja ADSL priključaka od 2,9% te broja televizijskih pretplatnika od 12,3%. ARPA za ADSL smanjila se za 3,1%, prvenstveno zbog snažnijeg marketinga i promotivnih ponuda za ADSL pristup i promet.

Prihodi od ostalih usluga

Prihodi od ostalih usluga povećali su se za 189,7% na 182 milijuna kuna kao rezultat većih prihoda od tarifa koje sadržavaju različite pakete usluga.

Terminalna oprema

Pad prihoda od terminalne opreme od 19,3% na 153 milijuna kuna prvenstveno proizlazi iz prepaid segmenta jer su u 2011. smanjena ulaganja u segment prepaid korisnika kroz ponudu povoljnije lepeze uređaja.

Doprinos EBITDA-i

U 2011. godini doprinos segmenta Privatnih korisnika EBITDA-i iznosio je ukupno 3.025 milijuna kuna, što predstavlja povećanje od 1,0%, prvenstveno potaknuto smanjenjem troškova redovnog poslovanja od 14,3%. Manji troškovi redovnog poslovanja u najvećoj su mjeri rezultat manjih direktnih troškova uporabe te ostalih direktnih troškova, pri čemu su manji direktni troškovi uporabe posljedica manjih cijena završetka poziva i roaminga. S druge strane, manji ostali direktni troškovi uzrokovani su manjim troškovima trgovačke robe, kao rezultat promjene tretmana CPE-a u poslovanju nepokretnih komunikacija, i manjim ulaganjima u prepaid korisnike pokretnih komunikacija. Troškovi prodajnih provizija također su bili manji, prvenstveno kao rezultat manjeg broja stečenih i zadržanih korisnika u poslovanju pokretnih komunikacija. K tomu, bitno su smanjeni gubici od potraživanja kao izravna korist bolje naplate nepodmirenih računa, osobito u segmentu pokretnih komunikacija. Naknade za autorska prava veće su u odnosu na prošlu godinu kao rezultat povećanja broja televizijskih pretplatnika od 12,3% i proširene ponude sadržaja kao što su MAXtv Prva liga i Formula 1. Indirektni su troškovi bili manji nego u 2010. godini kao rezultat ušteda ostvarenih tijekom godine u cilju optimizacije i poboljšanja učinkovitosti.

Financijski pregled segmenta poslovnih korisnika

Prihodi

U 2011. godini ukupni su se prihodi od poslovnih korisnika smanjili za 2,7% na 3.635 milijuna kuna. Ovaj je pad u najvećoj mjeri rezultat manjih prihoda od govornih usluga kako u pokretnoj tako i u nepokretnoj mreži. Prihodi su bili potpomognuti jednokratnim učincima, ponovnom procjenom bodova vezanih uz program lojalnosti u pokretnim komunikacijama, promjenom vijeka trajanja odnosa s korisnikom i ukidanjem programa lojalnosti u nepokretnim komunikacijama.

Prihodi od govornih usluga

Prihodi od govornih usluga smanjili su se za 12,2% na 1.763 milijuna kuna. Glavni pokretač ovog pada bilo je smanjenje prihoda od govornih usluga u nepokretnoj mreži na maloprodajnoj razini od 10,0% (75 milijuna kuna), prvenstveno uzrokovano manjim ukupnim brojem minuta tradicionalnih govornih usluga (-17,5%), a što je djelomično bilo rezultat smanjenja ukupnog broja priključaka za tradicionalne govorne usluge (-11,4%) i prelaska na govorne usluge u pokretnoj mreži. Prihodi od govornih usluga u nepokretnoj mreži na veleprodajnoj razini smanjili su se za 16,9% (61 milijun kuna) zbog intervencije NRA (regulator) u obliku manjih cijena međupovezivanja s početkom od 1. siječnja 2011. Prihodi od govornih usluga međunarodnih operatora smanjili su se za 29 milijuna kuna, u prvom redu kao rezultat manjeg prometa. Prihodi od govornih usluga u pokretnoj mreži smanjili su se za 12,2%, odnosno 110 milijuna kuna, na 789 milijuna, pri čemu se 75 milijuna kuna odnosi na maloprodaju, a 35 milijuna kuna na veleprodaju. Smanjenje prihoda od govornih usluga u pokretnoj mreži na maloprodajnoj razini od 48 milijuna kuna prvenstveno je rezultat manjeg ARPU-a za govorne usluge (-8,9%) i manjega prosječnog broja minuta po pretplatniku (-5,0%). Povećanje broja pretplatnika od 4,4%

djelomično je neutralizirao smanjenje prihoda. Prihodi od završetka poziva u pokretnoj mreži smanjili su se za 22,6%, odnosno 26 milijuna kuna, na 90 milijuna kuna zbog manjih cijena završetka poziva koje je uvela NRA. Pad prihoda od govornih usluga pruženih posjetiteljima od 17,2%, odnosno 35 milijuna kuna, na 170 milijuna kuna bio je uzrokovan popustima kao rezultat novih sporazuma s operatorima.

Prihodi od negovornih usluga

Prihodi od negovornih usluga smanjili su se za 2,6% na 1.095 milijuna kuna. Prihodi od negovornih usluga u nepokretnoj mreži smanjili su se za 2,0% na 787 milijuna kuna kao rezultat pada prihoda od maloprodaje od 5,1%, koji je djelomično bio neutraliziran povećanjem prihoda od veleprodaje od 3,8%. Prihodi od nepokretnih komunikacija na maloprodajnoj razini bili su manji kao rezultat smanjenja prihoda od tradicionalnih podatkovnih usluga od 17,8% zbog prelaska na podatkovne usluge utemeljene na IP-u, dok su prihodi od IP usluga ostali na istoj razini. Prihodi od negovornih usluga u nepokretnoj mreži na veleprodajnoj razini povećali su se za 3,8%, odnosno 11 milijuna kuna, na 289 milijuna kuna. Do ovog je povećanja došlo pod utjecajem većih prihoda od infrastrukture, prvenstveno zahvaljujući aktivacijama WLR-a (najam korisničke linije) i međunarodnoj GIA-i (globalni pristup internetu). Međutim, prihodi od nacionalnih iznajmljenih vodova bili su manji zbog prelaska na nove komercijalne modele i otkazivanja kapaciteta. Prihodi od negovornih usluga u pokretnoj mreži smanjili su se za 4,1%, odnosno 13 milijuna kuna, na 308 milijuna kuna. Od ukupnog iznosa na maloprodaju se odnosilo 213 milijuna kuna, zahvaljujući podatkovnim uslugama u pokretnoj mreži, dok su se prihodi od posjetitelja smanjili za 20 milijuna kuna, odnosno 17,3%, na 95 milijuna kuna kao rezultat novih sporazuma s operatorima.

Prihodi od ostalih usluga

Prihodi od ostalih usluga povećali su se za 61,6%, odnosno 230 milijuna kuna, na 606 milijuna kuna. Glavni razlog tomu je rast ICT segmenta nakon akvizicije Combisa (konsolidiran od svibnja 2010.), ali i proaktivna nastojanja usmjerena na dobivanje ICT poslova.

Terminalna oprema

Prihodi od terminalne opreme smanjili su se za 6,6% na 60 milijuna kuna, pri čemu su se prihodi u području nepokretnih komunikacija smanjili za 57,9%, odnosno 4 milijuna kuna, na 3 milijuna kuna, dok su u području pokretnih komunikacija ostali na prošlogodišnjoj razini.

Razni prihodi

Razni prihodi smanjili su se za 31,5%, odnosno 51 milijun kuna, na 110 milijuna kuna. Ovaj je pad u najvećoj mjeri bio uzrokovan pokretnim komunikacijama. Na maloprodajnoj razini, počevši od 2011. godine, prihodi od naknada za isključenje počeli su se prikazivati kao prihodi od usluga, što je dovelo do smanjenja prihoda od 15 milijuna kuna. Razni prihodi od pokretnih komunikacija na veleprodajnoj razini smanjili su se za 25,6%, odnosno 37 milijuna kuna, na 107 milijuna kuna kao rezultat manjih cijena nacionalnog roaminga (NR) i manjeg prometa.

Doprinos EBITDA-i

Doprinos segmenta Poslovnih korisnika EBITDA-i smanjio se za 5,8% na 2.287 milijuna kuna, prvenstveno kao rezultat smanjenja prihoda od 99 milijuna kuna. Troškovi redovnog poslovanja povećali su se zbog rasta troškova trgovačke robe od 26,9% na ukupno 492 milijuna kuna, prvenstveno zbog troškova trgovačke robe za ICT poslovanje Combisa. Indirektni su se troškovi povećali za 12,0%, odnosno 35 milijuna kuna, na 327 milijuna kuna, u najvećoj mjeri zbog doprinosa Combisa. Troškovi međupovezivanja u 2011. godini smanjili su se za 18,9%, odnosno 107 milijuna kuna, na 459 milijuna kuna.

Financijski pregled segmenta mreže i funkcija podrške

Doprinos EBITDA-i

Doprinos segmenta mreže i funkcija podrške EBITDA-i porastao je za 11,6% na -1.530 milijuna kuna kao rezultat porasta ostalih prihoda iz redovnog poslovanja za 61 milijun kuna i smanjenih troškova iz redovnog poslovanja za 139 milijuna kuna. Ostali prihodi iz redovnog poslovanja porasli su za 25,3% na 301 milijun kuna prvenstveno kao rezultat porasta prihoda od slanja opomena i porasta prihoda od otpuštanja rezervacija. Troškovi redovnog poslovanja smanjili su se za 7,0% na razinu od 1.831 milijuna kuna sa 1.970 milijuna kuna kao rezultat nižih troškova održavanja te nižih troškova oglašavanja.

4. KORPORATIVNA 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 unapređuju 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.

Dijalog sa dionicima

T-HT Grupa čvrsto vjeruje u važnost otvorene i transparentne komunikacije sa svim svojim dionicima. Grupa je u 2011. godini nastavila komunikaciju s ključnim javnostima koristeći medij društvenih mreža. T-HT svakodnevno komunicira s korisnicima na velikom broju mreža, uključujući Facebook, Twitter, YouTube i Flickr, kako bi im pružio potporu u rješavanju problema i dobio povratne informacije o proizvodima i uslugama. Osobitu važnost ima transparentna komunikacija s investitorima kako bi se jasno prikazalo postojeće stanje i potencijal Grupe i na taj im se način omogućila fer valuacija. T-HT ne podržava financiranje političkih stranaka ili kampanja. Međutim, Grupa već nekoliko godina pomaže inicijative koje se bave suzbijanjem korupcije i njenih posljedica, kao što je Transparency International.

Usklađenost poslovanja

Poslovanje Grupe temelji se na integritetu i usklađenosti, što uključuje pridržavanje zakona, primjenu najbolje prakse i poštivanje internih i vanjskih propisa. Odjel za usklađenost poslovanja, utemeljen 2008. godine, promovira etičko poslovanje u cijeloj Grupi i provodi Antikorupcijsku politiku. Ova politika se 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 10 načela odgovornoga poslovanja. U 2011. godini T-HT Grupa je po treći puta izvijestila o provedbi ovih načela. U veljači 2011. T-HT se pridružio Hrvatskoj zajednici za poslovni razvoj (HR PSOR), organizaciji koja okuplja predstavnike hrvatskog gospodarstva koji razmjenjuju znanje i inovativne ideje kako bi promovirali ravnotežu između poslovnog uspjeha, društvene dobrobiti i zaštite okoliša. Oekom research je u 2008. godini uvrstio T-HT u svoju Prime kategoriju kompanija u pogledu standarda društvene odgovornosti i politika održivog razvoja. U 2011. godini T-HT je, treću godinu zaredom, uvršten u CEERIUS Sustainability Index za 2012., indeks održivosti Bečke burze kojime se ocjenjuju udjeli u vodećim kompanijama srednje i istočne Europe u pogledu socijalnog, ekološkog i ekonomskog učinka. Sektor za infrastrukturne telekom usluge T-HT-a dobitnik je Povelje za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu za 2011. godinu, koju dodjeljuje Hrvatsko društvo za kvalitetu.

Društvena odgovornost

Društvena odgovornost Cilj nam je biti lider na području korporativne odgovornosti, stoga se obvezujemo raditi na održiv i odgovoran način u cijelom lancu stvaranja vrijednosti. Naše poslovanje se u svakom trenutku temelji na odgovornosti prema društvu, okolišu, prema našim zaposlenicima, korisnicima i dobavljačima.

Odgovornost prema društvu

T-HT Grupa redovito surađuje s obrazovnim, kulturnim 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, kako bi se osigurala njihova prava djelotvornost, a u mnoge od njih se osobno uključuju i zaposlenici Grupe, te na taj način i Grupa i njezini zaposlenici izravno sudjeluju u humanitarnim aktivnostima.

UNICEF

T-HT Grupa je prvi partner UNICEF-a u Hrvatskoj, a kroz sedmogodišnje partnerstvo izgradili smo kvalitetan odnos s ovom organizacijom. U 2011. godini T-HT-ove su donacije potpomogle razvoj novog nacionalnog modela rane intervencije u djetinjstvu koji po prvi puta stavlja obitelj u središte interesa i također pomaže djeci s teškoćama u razvoju. Uz korporativnu donaciju, T-HT je također uspostavio sustav koji i korisnicima omogućuje da daju svoj doprinos ovom vrijednom projektu UNICEF-a.

Festival o pravima djece bio je još jedna inicijativa koju je Grupa podržala u 2011., a kojom se osobama s teškoćama vida i sluha učinio dostupnim bogati festivalski program domaćih i stranih filmova.

“Zajedno smo jači”

„Zajedno smo jači“ je inicijativa u kojoj zaposlenici T-HT-a imaju ključnu ulogu u predlaganju i odabiru humanitarnih projekata kojima će kompanija dodijeliti sredstva. U 2011. godini, u šestoj godini ove inicijative, od 294 zaprimljene prijave iz cijele Hrvatske odabrana su 24 projekta kojima je T-HT donirao sredstva u ukupnom iznosu od 775.000 kuna. Ove donacije su dodijeljene medicinskim ustanovama te ustanovama koje rade s osobama s invaliditetom, sa starijim osobama i djecom.

060 brojevi - podrška humanitarnim akcijama

T-HT podupire humanitarne akcije od 2001. godine, pa je ovu praksu nastavio i u 2011. godini osiguravanjem telefonskih brojeva putem kojih je javnost mogla dati svoj doprinos. Akcije i organizacije kojima smo na ovaj način pomogli u 2011. godini uključuju Zakladu Ana Rukavina, Društvo Naša djeca Vinkovci, Udrugu Nada Vrbovec, Autonomnu žensku kuću Zagreb, te udrugu Dva skalina. U svim navedenim inicijativama T-HT se odrekao svoje dobiti, te je za humanitarne svrhe ukupno prikupljeno 2,8 milijuna kuna.

e-bonton – pravila lijepog ponašanja na društvenim mrežama

T-HT je izradio prvi hrvatski priručnik za ponašanje na društvenim mrežama, tzv. e-bonton. Priručnik definira formalna i neformalna pravila ponašanja za Facebook, Twitter i ostale društvene mreže. Priručnik je nastao zbog naglog razvoja društvenih mreža u Hrvatskoj koje nije pratilo postojanje okvira kojim bi se olakšala komunikacija i omogućilo

razumijevanje medija. Priručnik je sastavljen na temelju prijedloga korisnika društvenih mreža. Objava e-bontona koincidirala je s tri značajne obljetnice za T-HT vezane za povijest komunikacija: 130 godina pružanja usluga fiksne telefonije, 20 godina mobilne telefonije i pet godina internetske televizije.

Društvo znanja

“Znanjem rastemo”

U rujnu 2011. godine, T-HT je u Zagrebu održao svoju četvrtu konferenciju „Znanjem rastemo“. Predstavljanjem vodećih svjetskih govornika, kompanija želi darivati znanje društvu, akademskoj i poslovnoj zajednici, zaposlenicima, korisnicima i medijima. Gosti predavači u 2011. godini bili su dr. Nassim Nicholas Taleb, koji se bavi proučavanjem problema sreće, rizika, slučajnosti, ljudske pogreške, vjerojatnosti i filozofijom znanja i Amber Case – antropologinja kiborga koja proučava način na koji ljudi i tehnologija međusobno djeluju i razvijaju se.

Potpora stručnim konferencijama

Ključna uloga T-HT-a u razvoju društva znanja također se ogleda i u potpori skupovima stručnjaka iz područja znanosti, kao na primjer WinDaysima 2011., konferenciji MIPRO, Combis konferenciji, Cisco konferenciji, projektu Imagine Cup 2011., Telekom Areni, skupu ICT arena, te drugim događanjima povezanima s telekomunikacijskim sektorom i njegovim zajednicama na kojima su izlagali vodeći stručnjaci. Osim toga, T-HT je šestu godinu zaredom osigurao financijsku podršku Mediteranskom institutu za istraživanje života. Grupa također daje na korištenje svoju infrastrukturu, tehničku podršku i opremu brojnim domaćim, međunarodnim forumima i konferencijama.

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 sa ciljem promicanja prijenosa znanja i ideja između znanosti i gospodarstva. T-HT također usko surađuje s Pravnim fakultetom u Zagrebu, a planirana je suradnja i s drugim fakultetima i sveučilištima koji zauzvrat nude bogat izvor potencijalnih budućih kadrova.

Stipendije

Stipendije Grupa je objavila natječaj za T-HT-ovu stipendiju u 2011. godini, koja predstavlja proširenje nekadašnjeg T-Mobileova projekta. Među vrsnim kandidatima Fakulteta elektrotehnike i računarstva u Zagrebu stipendije je dobilo šest studenata završnih godina koji uz odlične rezultate postignute tijekom studija posjeduju najšire interese te su uključeni u izvannastavne aktivnosti. "Korak u život" je još jedna stipendija koju organizira Rotary klub Zagreb Kaptol, u okviru koje T-HT stipendira pet studenata bez odgovarajuće roditeljske skrbi i financira njihovo daljnje obrazovanje.

Kultura

Muzej suvremene umjetnosti

T-HT je glavni partner Muzeja suvremene umjetnosti (MSU) od 2007. godine. Ovo partnerstvo je nastavljeno i tijekom 2011. godine dodjelom godišnje nagrade za najbolje djelo hrvatske suvremene umjetnosti. Osim financijske potpore, T-HT pruža podršku Muzeju kroz svoje telekomunikacijske usluge.

T-HTnagrada@msu.hr

U 2011. godini održan je četvrti natječaj „T-HTnagrada@msu.hr“, jedna od najprestižnijih godišnjih nagrada na polju suvremene umjetnosti u Hrvatskoj. Prijavljen je rekordno velik broj radova. Međunarodni žiri je odabrao pobjedničke radove koji su ove godine otkupljeni i uvršteni u T-HT-ovu zbirku, izloženu u novoj zgradi Muzeja suvremene umjetnosti.

Kazališta

T-HT je nastavio svoju 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.

Filmski festivali

T-HT je u 2011. godini podržao brojne filmske festivale: Pula film festival, Vukovar film festival, Zagrebdox, Zagreb film festival, Filmomaniju i Forum film Zadar.

Nagrada roman@tportal.hr

Četvrtu je godinu zaredom tportal.hr raspisao natječaj i dodijelio književnu nagradu roman@tportal.hr u vrijednosti od 100.000 kuna.

T-Mobile INmusic festival

T-Mobile je u 2011., po treći put podržao INmusic festival, najveći hrvatski *open-air* festival na kojem je nastupilo više od 40 inozemnih i domaćih izvođača, na šest pozornica. Britanski dnevnik The Times uvrstio je T-Mobile INmusic festival među 20 najboljih festivala u Europi.

Electronic Beats Festival

T-HT je podržao prvi Electronic Beats Zagreb festival. Festival je privukao 1.500 posjetitelja koji su uživali u nastupima nekih od trenutačno najtraženijih izvođača elektronske glazbe.

Sport

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 načelima Olimpijskih igara u pogledu poštenog natjecanja, ustrajnosti i težnje na putu do izvrsnosti.

MAXtv Prva liga

MAXtv je u 2011. godini započeo ekskluzivno prenositi utakmice 1. HNL. Suradnja MAXtv-a i 1. HNL donosi vrhunsku kvalitetu produkcije i prvoklasne hrvatske nogometne utakmice na novim interaktivnim platformama. T-HT također sponzorira Prvu hrvatsku nogometnu ligu.

Sportske igre mladih

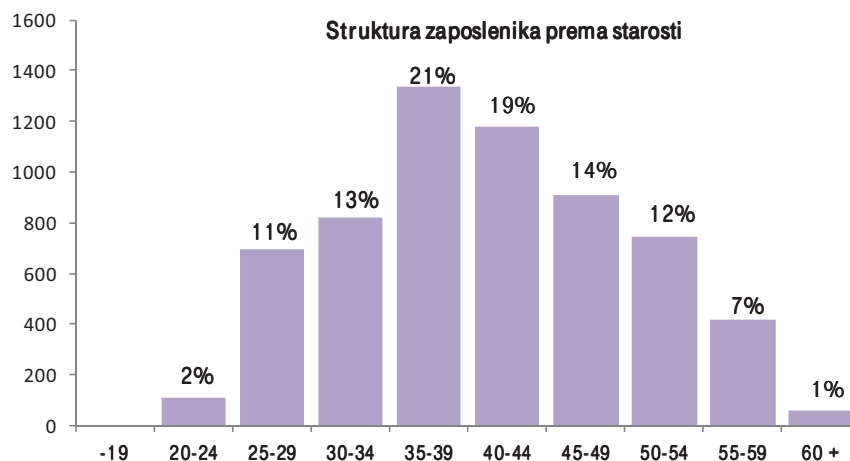
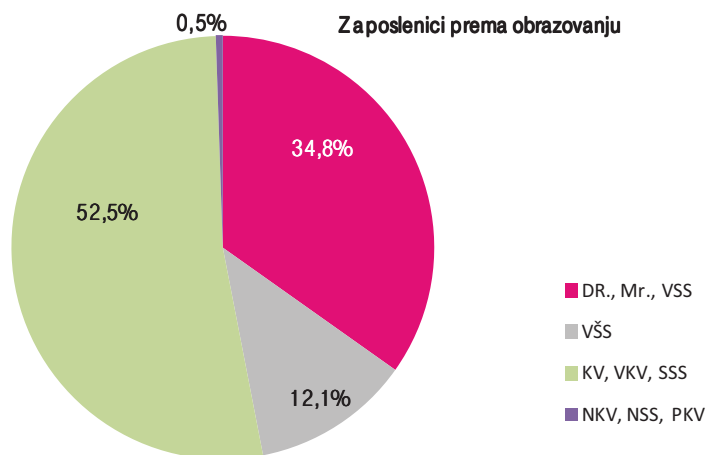
T-HT je dugogodišnji sponzor Sportskih igara mladih, najveće sportske amaterske manifestacije u Hrvatskoj, koja je u 2011. godini, u 10 sportova, okupila više od 80.000 natjecatelja od 7 do 18 godina. Manifestacija se temelji na glasnoj poruci protiv droge, alkohola i nasilja.

Odgovornost prema zaposlenicima

U okolnostima gospodarske krize najveći je izazov za T-HT nastaviti ulagati u razvoj zaposlenika kako bi se osigurala radna snaga koja će biti motivirana za pružanje kvalitetne usluge korisnicima i održati kompetitivnost Grupe. Zahtjevi tržišta i tehnološke inovacije znače da su učenje i razvoj individualnih kompetencija od presudne važnosti usprkos pritisku na resurse. Na kraju 2011. godine Grupa je imala 6.032 zaposlenika (ekvivalent punog radnog vremena).

Razvoj karijere

Grupa je u 2006. godini uvela plan razvoja karijere za menadžere (StepUP!), koji je u 2011. pojačan uvođenjem programa razvoja karijere za sve zaposlenike pod nazivom RasT. Najperspektivnijim zaposlenicima nude se u okviru ovoga plana dodatne prilike za razvoj karijere kao što je prelazak u neko drugo poslovno područje, međunarodno iskustvo i druge inicijative vezane za razvoj karijere.



Razvoj menadžerske karijere

Inicijativa razvoja menadžmenta u 2011. temeljena je na međusobnoj razmjeni znanja i iskustva. Kreirani su programi kojima je cilj bio povećati menadžerske kompetencije kroz učenje od kolega. Menadžeri su tako sudjelovali u programu „Bliže korisniku“, koji je uključivao obuku na prodajnim mjestima, u pozivnim centrima ili odlazak s tehničarima na teren. Menadžerske vještine imali su priliku unaprjeđivati i kroz sesije razmjene iskustava, uz vođenje stručnog coacha.

Razvoj karijere upravljanja projektima

Razvoj karijere upravljanja projektima S obzirom na ogromnu važnost potrebe za kvalitetnim upravljanjem projektima, T-HT je uveo strukturu karijere za voditelje projekata, dajući pristup široj lepezi mogućnosti u smislu razvoja karijere. Zaposlenici koji su se odlučili za ovu vrstu karijere dobili su jasno definirane kriterije napredovanja i razvoja, te prilike za stjecanje vrlo cijenjenih kvalifikacija vezanih za upravljanje projektima.

Znanje četvrtkom

Grupa je nastavila predavanja „Znanje četvrtkom“ i tijekom 2011. godine. Stručnjaci iz različitih područja poslovanja razmjenjivali su s kolegama znanje i iskustvo o temama koje su uključivale mrežu, nove tehnologije, proizvode i usluge, potrošnju energije, zadovoljstvo korisnika, pravnu problematiku, zaštitu i sigurnost podataka i usklađenost poslovanja.

Dodatne pogodnosti za zaposlenike

HT osigurava niz pogodnosti kojima se promiče zdravlje i dobro osjećanje zaposlenika, uključujući besplatan godišnji sistematski zdravstveni pregled i mogućnost sudjelovanja u velikom broju kulturnih i sportskih aktivnosti koje financira Kompanija. Kompanija također nudi subvencije za sudjelovanje u mirovinskom fondu HT-a. Poštivanje različitosti i

jednakih mogućnosti u HT-u i jasno se ogleda i u udjelu žena na pozicijama u višem menadžmentu u Kompaniji, a koji je iznad hrvatskog prosjeka.

Odgovornost prema korisnicima

Briga za korisnike

Briga za korisnike i njihovo zadovoljstvo glavni su fokus kontaktnog centra HT-a. Njegovi agenti spremni su odgovoriti na sva pitanja ili dati podršku 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu, putem telefona, elektroničke pošte, pisane pošte i faksa. Kontaktni centar ima ključnu ulogu u njegovanju dobrih odnosa s korisnicima. Osim pružanja informacija, također se nude proizvodi i usluge kreirane upravo prema individualnim potrebama korisnika.

Praćenje zadovoljstva korisnika

T-HT kontinuirano prati zadovoljstvo i vjernost korisnika s pomoću TRI*M metodologije, što omogućuje T-HT-u da ispita efikasnost poslovnih procesa unutar Grupe i utvrdi područja u kojima je potrebno izvršiti poboljšanje.

Odgovoran odnos prema korisnicima

T-HT prilagođava svoje usluge kako bi uzeo u obzir različite potrebe svojih 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

Napredna tehnologija dostupna svima

Kao lider i inovator na hrvatskom telekomunikacijskom tržištu, T-HT nastavlja ulagati u razvoj inovativnih tehnologija, broadbanda, IPTV-a i LTE tehnologije. T-HT je tako prvi operator u Hrvatskoj koji je ponudio mogućnost testiranja najnaprednije LTE mreže, koja je omogućila do 10 puta veće brzine prijenosa podataka.

tCloud

Grupa je u 2011. godini također počela nuditi nove i inovativne usluge u oblaku. Usluga tCloud Računalo poslovnim korisnicima omogućava korištenje virtualne informatičke infrastrukture bez troška kupnje informatičke opreme – a također štedi i energiju. Privatni korisnici dobili su, putem usluga Spremalica i Sinkronizacija kontakata, mogućnost jednostavne i sigurne online pohrane i dijeljenja sadržaja.

Planet9

T-HT-ova online knjižara Planet9 i Planet9 e-čitač omogućavaju pristup virtualnoj knjižnici u svakome trenutku i sa svakoga mjesta.

MaxTV To Go

T-HT-ova ponuda internetske televizije proširena je novom uslugom MAXtv To Go, koja korisnicima omogućava gledanje MAXtv-a u pokretu, putem mobilnih uređaja i računala, te na dodatnim ekranima kod kuće.

HotHot

HotHot Prva lokalna geo-lokacijska aplikacija na hrvatskom jeziku, HotHot, vlasnicima pametnih telefona daje mogućnost jednostavnog i praktičnog pregleda atraktivnih ponuda za korisnike u bližoj okolini.

Odgovornost prema dobavljačima

T-HT primjenjuje Program održive nabave kojim se unutar cijele Grupe kupuju proizvodi i usluge. Grupa nastoji dobiti optimalnu vrijednost uzimajući u obzir faktore 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, mogućnosti da se ostvari dugoročna korist za kompaniju, odabir

dobavljača na temelju jasno definiranih minimalnih standarda (uključujući socijalnu povelju ili konvencije Međunarodne organizacije rada), te redovite provjere kojima se osigurava usklađenost poslovanja.

Odgovornost prema okolišu

Pošumljavanje opožarenih područja

T-HT je nastavio s projektom pošumljavanja opožarenih područja četvrtu godinu zaredom, izravnim ulaganjima u sveobuhvatna, ekološki važna područja. U 2011. godini, u okviru projekta je pošumljeno 27 ha izgorene šume mladicama alepskog bora, pinije i čempresa. Projektu su se i ove godine pridružili zaposlenici T-HT-a volonterskim radom.

Poticanje ekološke svijesti u T-HT-u

T-HT nastoji među svojim zaposlenicima poticati visoku razinu svijesti o ekološkim pitanjima. U tu svrhu je 2.000 zaposlenika prošlo online tečaj o zaštiti okoliša, a više od 250 zaposlenika koji svojim svakodnevnim radom mogu značajno utjecati na okoliš prisustvovali su predavanjima o zaštiti okoliša. Vozni park T-HT-a ima ukupno oko 220 vozila na pogon ukapljenim naftnim plinom (LPG), koji se smatra ekološki najprimjerenijem pogonskim gorivom. Kako bi se zaposlenici potaknuli na korištenje LPG-a, u T-HT-u je osmišljen sustav nagrađivanja ekološki najsvjesnijih vozača.

Ekološko zbrinjavanje rabljenih mobilnih uređaja

T-HT je od 2005. godine, kada je započeo s organiziranim prikupljanjem i recikliranjem rabljenih mobitela, pomogao u zbrinjavanju više od 111.000 mobilnih telefona. Osim redovnog prikupljanja rabljenih uređaja u T-Centrima, naglasak je tijekom 2011. godine stavljen na veću društvenu popularizaciju ove aktivnosti. U suradnji s OŠ „Jure Kaštelan“ iz Zagreba proveden je uspješan ekološko-edukacijski projekt prikupljanja rabljenih mobilnih uređaja. T-HT se kao partner pridružio projektu prikupljanja rabljenih mobilnih uređaja pod nazivom „S manje gnjavaže do reciklaže“, kojeg provode studenti Ekonomskog fakulteta.

Implementacija zelenih tehnologija

Kao jedina telekomunikacijska kompanija certificirana prema ISO 14001 standardima za upravljanje okolišem, T-HT se fokusirao na implementaciju zelenih tehnologija u telekomunikacijama.

Energetska učinkovitost

Mobilne, fiksne i internetske mreže predstavljaju velik izazov kad je u pitanju potrošnja električne energije i energetska učinkovitost. Svaka nova usluga, povećanje broja korisnika i razvoj mreža povećava i energetske potrebe. T-HT je pokrenuo projekt poticanja energetske učinkovitosti na korporativnoj razini, a glavne inicijative uključuju učinkovite klimatizacijske sustave i sustave napajanja, modernizaciju telekomunikacijske opreme, optimizaciju portfelja nekretnina i obnovu nekretnina u vlasništvu T-HT-a u skladu s principima energetske učinkovitosti, veće korištenje IT resursa, te niz drugih aktivnosti koje mogu pridonijeti racionalnoj potrošnji energije.

Uloga ICT-a u zaštiti okoliša

U svjetlu sve važnije uloge tehnologije u zaštiti okoliša, predstavnici T-HT-a su u 2011. godini sudjelovali na radionici o održivom razvoju i zelenom ICT-ju u sklopu MIPRO konferencije. Tijekom 68. međunarodnog zasjedanja Europskog parlamenta mladih uvodničari iz T-HT-a govorili su o temi klimatskih promjena pred Odborom za industriju, istraživanja i energiju. Kompanija je također sudjelovala u najvećoj globalnoj inicijativi protiv klimatskih promjena pod nazivom „Sat zemlje“ (Earth Hour).

Certifikati i članstva

T-HT posjeduje od 2010. godine ISO 14001 certifikat za zaštitu okoliša. U lipnju 2011. uspješno je provedena ISO 14001 revizija, čime je potvrđeno da je provedba zaštite okoliša integrirana u procese i rad svih zaposlenika prema propisanoj razini, a misao o očuvanju okoliša u svijesti je svih zaposlenika. T-HT je i član Udruge europskih telekomunikacijskih operatora (ETNO) te potpisnik Povelje o zaštiti okoliša i Povelje o održivom razvoju.

Odgovorno poslovanje u povezanim društvima

Combis

U Combisu je glavni naglasak stavljen na promicanje izvrsnosti i poticanje društvenog razvoja. Combis je putem donacija i sponzorstava u 2011. godini potpomogao niz projekata u područjima obrazovanja, sporta, zdravlja i kulture. U 2011. godini Combis je novčanim sredstvima podupro mlade informatičare V. gimnazije iz Zagreba te im tako omogućio sudjelovanje na završnici Međunarodnog informatičkog natjecanja u Sjedinjenim Američkim Državama. Combis je također prepoznao rad i inovacije na području održivog razvoja tima mladih inženjera s Tehničkog fakulteta Sveučilišta u Rijeci koji radi na projektiranju i izradi električnog automobila i punionica. U okviru poticanja obrazovanja Combis je također potpomogao i Fond „Prijatelji talenata“, koji pruža materijalnu potporu talentiranim i materijalno ugroženim studentima. Combis također promiče sport i zdravlje. U 2011. godini dao je potporu i mladim i starijim sportašima. Mladim budućim sportskim zvijezdama pomogao je kupnjom dresova za polaznike Omladinske škole Nogometnog kluba Trnje koji okuplja preko 200 djece. Afirmiraniji sportaši profitirali su od Combisove podrške vrhuncu atletske sezone u Hrvatskoj - IAAF World Challenge Zagreb, odnosno atletskom mitingu Boris Hanžeković.

U području urbane kulture, Combis je podupro Udrugu „Crtani romani šou“ te postao ekskluzivni ICT partner 14. Međunarodnog festivala crtanih romana koji se u studenom održao u Zagrebu. Combis pomaže i onima kojima je pomoć najpotrebnija. Pridružio se Hrvatskom Rotary Savezu i projektu pomoći žrtvama mina, s ciljem da im se omogući prva pomoć i medicinska skrb, fizikalna rehabilitacija, psihološka pomoć i socijalna reintegracija, te profesionalna i ekonomska rehabilitacija. Combis tradicionalno podržava strukovna događanja te je sponzorskim aktivnostima podržao partnerske konferencije Cisco Expo, Microsoft WinDays konferenciju, IBM Forum, Oracle The Information Age u Zagrebu, Sarajevu i Beogradu, ICTI - Međunarodnu konferenciju informacijske i komunikacijske tehnologije i osiguranja, te konferenciju IDC Cloud Computing Roadshow u Budimpešti. Combis je u 2011. po peti put organizirao Combis konferenciju koja je u Opatiji okupila preko 300 sudionika iz Hrvatske i regije iz područja financijskog i telekomunikacijskog sektora, državne uprave i industrije. Pod krovnom temom 'Kompetentnost. Izvrsnost', vrhunski ICT stručnjaci su održali predavanja, prezentacije i studije slučaja kako bi razmjenom znanja i iskustava pridonijeli izgradnji kompetentnosti i poslovne izvrsnosti.

Iskon

Tijekom 2011. Iskon je podržao niz društvenih i kulturnih projekata. Treću godinu zaredom bio je sponzor telekomunikacijskih usluga na Motovun film festivalu i pokrovitelj nagrade za najbolji kratki film „Motovunski kratki“. Iskon je korisnicima Iskon.TV-a uoči početka Motovuna omogućio gledanje svih filmova koji su ušli u konkurenciju za nagradu. Punih deset godina Iskon je partner hrvatske nogometne reprezentacije i pokrovitelj kluba navijača Uvijek vjerni. Potpisivanjem novog ugovora s HNS-om u 2011. suradnja je produžena na još dvije godine. U narednom periodu Iskon će i dalje biti službeni internet provider HNS-a te pružatelj usluga smještaja i održavanja web stranica HNS-a, kao i smještaja web stranice kluba navijača Uvijek vjerni. Iskon je u 2011. godini produžio i suradnju sa stolnoteniskim klubom HASTK Mladost Iskon.

U 2011. Iskon je treću godinu zaredom bio službeni sponzor telekomunikacijskih usluga na ATP Zagreb Indoors i Zagreb Open teniskim turnirima. Tijekom 2011. godine u Hrvatskoj je održana prva izložba u proširenoj stvarnosti (AR, augmented reality, eng.) koju je organizirao Zagreb Art Kolektiv (ZARK) pod pokroviteljstvom Iskona. U proširenoj stvarnosti se u fizički svijet pomoću QR kodova postavljaju određeni modeli, fotografije ili video sadržaji, koji se zatim promatraju putem zaslona mobilnih uređaja. Radovi su bili vidljivi na nekoliko lokacija u Zagrebu. Iskon je i u 2011. podržao CARNetovu godišnju konferenciju CUC, međunarodni skup za informacijsku i komunikacijsku tehnologiju, elektroniku i mikroelektroniku MIPRO te KOM, konferenciju o elektroničkim komunikacijskim tehnologijama i normama u informatici.

5. DODATAK

5.1. Financijska izvješća

Konsolidirani Račun dobiti i gubitka

u milijunima kuna (MSFI; HT rač. politike)	Sij.-Pros. 2011.	Sij.-Pros. 2010.	% promjene 11/10
Prihodi od govornih usluga	4.345	4.963	-12,5%
Prihodi od negovornih usluga	2.595	2.539	2,2%
Ostali prihodi od usluga	788	439	79,5%
Terminalna oprema	213	253	-16,1%
Razno	126	177	-28,8%
Prihod	8.067	8.372	-3,6%
Ostali prihodi iz redovnog poslovanja	301	240	25,3%
Ukupni operativni prihod	8.369	8.612	-2,8%
Troškovi redovnog poslovanja	4.749	4.950	-4,1%
Materijalni troškovi	2.175	2.325	-6,4%
Troškovi osoblja	1.296	1.198	8,2%
Ostali troškovi	1.292	1.419	-8,9%
Prihodi na temelju upotrebe vlastitih proizvoda, robe i usluga	-81	-105	23,0%
Vrijednosno usklađivanje	67	114	-41,4%
EBITDA	3.619	3.662	-1,2%
Amortizacija	1.414	1.415	-0,1%
EBIT	2.205	2.246	-1,8%
Financijski prihod	83	71	15,9%
Prihod od ulaganja u zajednički pothvat	15	11	40,4%
Udjel u dobitku od ulaganja u pridružena društva	0	2	-100,0%
Financijski rashod	48	55	-13,0%
Dobit iz redovnog poslovanja prije poreza	2.255	2.275	-0,9%
Porez	444	444	-0,1%
Neto dobit	1.811	1.831	-1,1%
Manjinski interes	0	0	-809,2%
Neto dobit nakon manjinskog interesa	1.811	1.831	-1,1%
Jednokratne stavke	162	32	412,0%
EBITDA prije jednokratnih stavki	3.782	3.694	2,4%

Konsolidirana Bilanca

u milijunima kuna (MSFI; HT rač. politike)	31. Pros. 2011.	31. Pros. 2010.	% promjene 11/10
Nematerijalna imovina	999	1.162	-14,0%
Materijalna imovina	5.953	6.336	-6,0%
Dugotrajna financijska imovina	435	422	3,1%
Potraživanja	23	24	-5,3%
Odgodena porezna imovina	52	64	-18,9%
Ukupna dugotrajna imovina	7.461	8.008	-6,8%
Zalihe	175	216	-19,0%
Potraživanja	1.307	1.448	-9,8%
Kratkotrajna financijska imovina	363	465	-21,9%
Novac u banci i blagajni	3.704	3.282	12,9%
Plaćeni troškovi budućeg razdoblja i obračunati prihodi	126	110	14,9%
Ukupna kratkotrajna imovina	5.675	5.521	2,8%
UKUPNA AKTIVA	13.136	13.529	-2,9%
Temeljni kapital	8.189	8.189	0,0%
Rezerve iz dobiti	409	409	0,0%
Revalorizacijske rezerve	-3	-1	-235,8%
Zadržana dobit	612	626	-2,2%
Dobit poslovne godine	1.811	1.831	-1,1%
Manjinski interes	1	0	2090,1%
Ukupni kapital i rezerve	11.019	11.054	-0,3%
Rezerviranja	271	293	-7,6%
Dugoročne obveze	32	43	-24,9%
Ukupne dugoročne obveze	303	336	-9,9%
Kratkoročne obveze	1.492	1.682	-11,3%
Odgodeno plaćanje troškova i prihod budućega razdoblja	153	324	-52,9%
Rezerviranja za otpremnine	169	133	27,4%
Ukupne kratkoročne obveze	1.814	2.139	-15,2%
Ukupne obveze	2.117	2.475	-14,5%
UKUPNI KAPITAL I OBVEZE	13.136	13.529	-2,9%

Konsolidirano izvješće o novčanom toku

u milijunima kuna (MSFI; HT rač. politike)	Sij.-Pros. 2011.	Sij.-Pros. 2010.	% promjene 11/10
Dobit prije poreza	2.255	2.275	-0,9%
Amortizacija	1.414	1.415	-0,1%
Povećanje kratkoročnih obveza	0	73	-100,0%
Smanjenje kratkotrajnih potraživanja	65	0	-
Smanjenje zaliha	41	40	3,7%
Ukupno povećanje novčanog tijeka od poslovnih aktivnosti	3.776	3.804	-0,7%
Smanjenje kratkoročnih obveza	-375	0	-
Povećanje kratkotrajnih potraživanja	0	-48	100,0%
Ostalo smanjenje novčanog tijeka	-413	-489	15,6%
Ukupno smanjenje novčanog tijeka od poslovnih aktivnosti	-788	-537	-46,6%
Neto novčani tijek od poslovnih aktivnosti	2.988	3.266	-8,5%
Novčani primici od prodaje dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine	3	13	-73,8%
Novčani primici od prodaje vlasničkih i dužničkih instrumenata	74	473	-84,4%
Novčani primici od kamata	57	31	84,1%
Novčani primici od isplate dividendi	0	6	-100,0%
Ostali novčani primici od investicijskih aktivnosti	990	224	341,6%
Ukupno novčani primici od investicijskih aktivnosti	1.125	747	50,5%
Novčani izdaci za kupnju dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine	-877	-1.153	23,9%
Novčani izdaci za stjecanje vlasničkih i dužničkih financijskih instrumenata	0	-290	100,0%
Ostali novčani izdaci od investicijskih aktivnosti	-944	-694	-36,1%
Ukupno novčani izdaci od investicijskih aktivnosti	-1.821	-2.136	14,7%
Neto novčani tijek od investicijskih aktivnosti	-696	-1.389	49,8%
Ukupno novčani primici od financijskih aktivnosti	0	0	-
Novčani izdaci za otplatu glavnice kredita i obveznica	-11	-4	-165,2%
Novčani izdaci za isplatu dividendi	-1.863	-2.788	33,2%
Ukupno novčani izdaci od financijskih aktivnosti	-1.874	-2.792	32,9%
Neto novčani tijek od financijskih aktivnosti	-1.874	-2.792	32,9%
Učinak promjene tečaja stranih valuta na novac i novčane ekvivalente	4	2	100,0%
Ukupno povećanje novčanog tijeka	2.992	3.269	-8,5%
Ukupno smanjenje novčanog tijeka	-2.570	-4.181	38,5%
Novac i novčani ekvivalenti na početku razdoblja	3.282	4.195	-21,8%
Neto (odljev) / priljev novca i novčanih ekvivalenata	422	-912	146,2%
Novac i novčani ekvivalenti na kraju razdoblja	3.704	3.282	12,9%

Segment privatnih korisnika

u milijunima kuna	Sij.-Pros. 2011.	Sij.-Pros. 2010.	% promjene 11/10
Prihodi od govornih usluga	2.582	2.955	-12,6%
Prihodi od negovornih usluga	1.500	1.414	6,1%
Ostali prihodi od usluga	182	63	189,7%
Terminalna oprema	153	189	-19,3%
Razno	16	17	-2,9%
Prihod	4.433	4.638	-4,4%
Troškovi redovnog poslovanja	1.407	1.642	-14,3%
EBITDA Doprinos	3.025	2.996	1,0%

Segment poslovnih korisnika

u milijunima kuna	Sij.-Pros. 2011.	Sij.-Pros. 2010.	% promjene 11/10
Prihodi od govornih usluga	1.763	2.008	-12,2%
Prihodi od negovornih usluga	1.095	1.125	-2,6%
Ostali prihodi od usluga	606	376	61,1%
Terminalna oprema	60	64	-6,6%
Razno	110	161	-31,5%
Prihod	3.635	3.734	-2,7%
Troškovi redovnog poslovanja	1.348	1.306	3,2%
EBITDA Doprinos	2.287	2.428	-5,8%

Mreža i funkcije podrške

u milijunima kuna	Sij.-Pros. 2011.	Sij.-Pros. 2010.	% promjene 11/10
Ostali prihodi iz redovnog poslovanja	301	240	25,3%
Troškovi redovnog poslovanja	1.831	1.970	-7,0%
EBITDA Doprinos	-1.530	-1.730	11,6%

Ulaganja u dugotrajnu imovinu po segmentima

u milijunima kuna	Sij.-Pros. 2011.	Sij.-Pros. 2010.	% promjene 11/10
Poslovni	86	69	24,3%
Privatni	330	258	27,7%
Mreža i funkcije podrške	461	825	-44,1%
T-HT Grupa	877	1.153	-23,9%

Izjava Uprave Hrvatskog Telekoma 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.

Izvešće posloводства za 2011. 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 i glavni direktor

g. dr. sc. Dino Ivan Dogan, 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