

GODIŠNJE IZVJEŠĆE

**O STANJU I POSLOVANJU DRUŠTVA I T-HT GRUPE
ZA POSLOVNU GODINU 2012.**

Veljača 2013.

T-HT Grupa

u milijunima kuna	Sij.-Pro. 2012.	Sij.-Pro. 2011.	% promjene 12/11
Ukupni prihod	7.456	8.067	-7,6%
EBITDA prije jednokratnih stavki	3.520	3.832	-8,1%
Jednokratne stavke	144	162	-11,1%
EBITDA nakon jednokratnih stavki	3.376	3.670	-8,0%
EBIT (dobit iz redovnog poslovanja)	2.050	2.222	-7,7%
Neto dobit nakon manjinskog interesa	1.696	1.811	-6,4%
Marža EBITDA-e prije jednokratnih stavki	47,2%	47,5%	-0,3 p.p.
Marža EBITDA-e nakon jednokratnih stavki	45,3%	45,5%	-0,2 p.p.
Marža EBIT-a	27,5%	27,5%	0,0 p.p.
Marža neto dobiti	22,7%	22,5%	0,3 p.p.
Bilanca	31. Pro. 2012.	31. Pro. 2011.	% promjene 12/11
Ukupna dugotrajna imovina	7.858	7.549	4,1%
Ukupna kratkotrajna imovina	5.254	5.675	-7,4%
UKUPNA IMOVINA	13.113	13.224	-0,8%
Ukupni kapital i rezerve	10.899	11.019	-1,1%
Ukupne dugoročne obveze	279	322	-13,5%
Ukupne kratkoročne obveze	1.935	1.883	2,8%
UKUPNI KAPITAL I OBVEZE	13.113	13.224	-0,8%
Novčani tijek	Sij.-Pro. 2012.	Sij.-Pro. 2011.	% promjene 12/11
Neto novčani tijek od poslovnih aktivnosti	2.982	3.050	-2,2%
Neto novčani tijek od investicijskih aktivnosti	-1.717	-758	-126,7%
Neto novčani tijek od financijskih aktivnosti	-1.825	-1.874	2,6%
Novac i novčani ekvivalenti na kraju razdoblja	3.146	3.704	-15,1%
Ulaganja u dugotrajnu imovinu	1.180	938	25,8%
Omjer ulaganja u dugotr. imovinu / prihodi	15,8%	11,6%	4,2 p.p.
	31. Pro. 2012.	31. Pro. 2011.	% promjene 12/11
Dobit na uloženi kapital (ROE)	15,5%	16,4%	-0,9 p.p.
Dobit na angažirani kapital (ROCE)	18,3%	19,6%	-1,3 p.p.
Broj zaposlenika (na puno radno vrijeme)	5.780	6.032	-4,2%

GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA

Ključni podaci o redovnom poslovanju	Sij.-Pro. 2012.	Sij.-Pro. 2011.	% promjene 12/11
Mobilni Pretplatnici u 000			
Broj pretplatnika	2.326	2.418	-3,8%
- Privatni	1.859	1.964	-5,4%
- Poslovni	467	454	2,9%
Broj postpaid korisnika	1.011	1.035	-2,3%
- Privatni	578	581	-0,6%
- Poslovni	433	454	-4,6%
Broj prepaid korisnika	1.315	1.383	-4,9%
Minute korištenja (MOU) po prosječnom korisniku			
1)	146	128	13,7%
- Privatni	121	97	25,5%
- Poslovni	244	271	-9,8%
Prosječni ARPU (mjesečni prosjek za period u HRK)	91	94	-3,0%
- Privatni	74	74	0,0%
- Poslovni	160	184	-13,0%
ARPU izuzimajući govorne usluge (mjesečni prosjek za period u HRK) 2)	28	26	9,0%
SAC po bruto broju novih korisnika	80	122	-34,6%
Stopa odljeva pretplatnika (%)	3,2	2,7	0,4 p.p.
Penetracija (%) 3)	116,7	119,9	-3,2 p.p.
Tržišni udio pretplatnika (%) 3)	46,5	47,0	-0,5 p.p.
Podatkovni korisnici	862	661	30,5%
Smartphone pretplatnici (%) 4)	22,6	15,0	7,7 p.p.
Smartphones prodani telefoni (%) 5)	52,0	-	-

1) 2011. prilagođena zbog spajanja T-Com-a i T-Mobile-a (interne minute između T-Com-a i T-Mobile-a su isključene)

2) 2011. godina prilagođena zbog promjene izvještavanja prihoda od tarifa koje sadrže različite pakete usluga

3) Izvor: objavljeno VIPnet kvartalno izvješće za 4 kv. 2011. i Tele2 kvartalno izvješće za 4 kv. 2011. Broj korisnika za VIPnet i Tele2 za 4 kv. 2012. je interno procijenjen

4) Broj pretplatnika koji koriste smartphone uređaje u odnosu na ukupni broj mobilnih pretplatnika

5) Broj prodanih smartphone uređaja u odnosu na ukupan broj prodanih uređaja (samo postpaid korisnici)

Ključni podaci o redovnom poslovanju	Sij.-Pro. 2012.	Sij.-Pro. 2011.	% promjene 12/11
Korisnici nepokretnih usluga u 000			
Ukupne telefonske linije - maloprodaja ¹⁾	1.208	1.260	-4,1%
- Privatni	1.032	1.068	-3,3%
- Poslovni	176	193	-8,7%
Ukupne telefonske linije - veleprodaja (WLR -najam korisničke linije)	104	124	-16,1%
- Privatni	85	109	-21,4%
- Poslovni	19	15	23,0%
Ukupni promet (milijuni minuta)	2.405	2.790	-13,8%
- Privatni	1.851	2.083	-11,2%
- Poslovni	554	706	-21,5%
ARPA govornih usluga po pristupu (mjesečni prosjek za period u HRK) ²⁾	115	121	-5,1%
- Privatni	97	100	-3,2%
- Poslovni	216	238	-9,0%
IP linije/korisnici u 000			
Širokopojasne pristupne linije - maloprodaja ³⁾	633	647	-2,1%
- Privatni	526	539	-2,4%
- Poslovni	107	107	-0,4%
Širokopojasne pristupne linije - veleprodaja ⁴⁾	25	4	485,2%
- Poslovni	25	4	485,2%
TV korisnici	364	341	6,9%
- Privatni	344	321	7,0%
- Poslovni	21	19	6,1%
od toga IPTV	332	323	2,8%
- Privatni	312	304	2,8%
- Poslovni	20	19	3,9%
od toga kabelska TV	6	6	0,1%
- Privatni	6	6	0,1%
- Poslovni	0	0	-1,3%
od toga Satelitska TV	26	12	121,4%
- Privatni	26	12	121,1%
- Poslovni	1	0	131,0%
Korisnici stalne Internet linije	1	1	3,2%
VPN pristupne točke	4	4	1,4%
ARPA za širokopojasne pristupne linije - maloprodaja ⁵⁾	126	123	2,4%
(mjesečni prosjek za period u HRK)			
- Privatni	124	120	3,0%
- Poslovni	134	134	0,0%
Podatkovne usluge u 000			
Broj linija	5	5	-3,0%
Veleprodajne usluge/korisnici u 000			
CPS (predodabir operatora)	32	96	-66,7%
NP (prenosivost broja) (korisnici/broj)	646	514	25,7%
ULL (izdvojena lokalna petlja)	162	148	9,1%

¹⁾ Uključuje POTS, FGSM, ISDN ; 2011. i Plan prilagođeni su novoj definiciji = broj priključaka u nepokretnoj mreži ne uključuje javne telefonske govornice

²⁾ 2011. i Plan usklađeni zbog promjene u izvješćivanju 2012.; Javne telefonske govornice nisu uključene

³⁾ Uključuje ADSL, FTTH i Naked DSL

⁴⁾ Uključuje Naked Bitstream + Bitstream

⁵⁾ 2011. prilagođena zbog naknadne podjele Iskon prihoda iz bundle paketa na ADSL i IPTV

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.

Moguća su manja odstupanja u prikazanim financijskim brojkama u odnosu na Konsolidirana financijska izvješća zbog načela zaokruživanja (u Konsolidiranim financijskim izvješćima sve se matematičke operacije izvode s brojkama bez decimalnih mjesta).

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	- 16 -
2. PREGLED POSLOVANJA U 2012. GODINI	- 19 -
2.1. Pregled hrvatskog telekomunikacijskog tržišta	- 19 -
2.2. Regulatorno okruženje	- 22 -
2.3. Strategija Grupe	- 24 -
2.4. Organizacija Grupe	- 25 -
2.5. Segment privatnih korisnika	- 26 -
2.6. Segment poslovnih korisnika	- 28 -
2.7. Mreža i informacijske tehnologije	- 32 -
3. FINANCIJSKI PREGLED ZA 2012. GODINU	- 38 -
3.1. Financijski rezultat T-HT Grupe	- 38 -
3.2. Analiza rezultata po segmentima	- 40 -
4. KORPORATIVNA DRUŠTVENA ODGOVORNOST	- 44 -
5. DODATAK	- 58 -
5.1. Financijska izvješća	- 58 -

1. UVOD

1.1. Korporativni profil

Pregled

T-HT Grupa vodeći je davatelj telekomunikacijskih usluga u Hrvatskoj koji pruža usluge nepokretne i pokretne telefonije, veleprodajne, internetske i podatkovne usluge.

Osnovne djelatnosti društva Hrvatski Telekom d.d. i o njemu ovisnih društava jesu pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga te projektiranje i izgradnja elektroničkih komunikacijskih mreža na području Republike Hrvatske. Uz usluge nepokretne telefonije (pristup i promet usluga nepokretne telefonije te dodatne usluge nepokretne mreže), Grupa također pruža internetske, IPTV i ICT usluge, usluge prijenosa podataka (najam vodova, Metro-Ethernet, IP/MPLS, ATM) te usluge pokretnih telefonskih mreža GSM, UMTS i LTE.

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.

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 korporativnog identiteta 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.

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).

Društvo je u svibnju 2006. godine steklo 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 br. 65/99 i br. 68/01), Republika Hrvatska je 5. listopada 2007. prodala 32,5% od ukupnog broja redovnih dionica T-HT-a putem 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 Telekomu i Hrvatske pošte u lipnju 2008. godine Vlada Republike Hrvatske smanjila je svoj udjel s 9,5% na 3,5%, dok privatni i institucionalni ulagači ukupno drže 38,5% udjela.

U listopadu 2009. godine T-Mobile Hrvatska pripojen je HT-u d.d. Pripajanje je stupilo na snagu 1. siječnja 2010., nakon čega je Grupa organizirana u Poslovnu jedinicu za privatne korisnike i Poslovnu jedinicu za poslovne korisnike. Osim toga, 21. svibnja 2010. registrirano ime Društva službeno je 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., društva koje pruža IT usluge, 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. Republika Hrvatska prenijela je na Umirovljenički fond 2.859.148 dionica Hrvatskog Telekomu d.d., odnosno 3,5% temeljnog kapitala Društva. Kao rezultat navedenog prijenosa, Republika Hrvatska više nije prisutna u vlasničkoj strukturi Hrvatskog Telekomu d.d.

1.2. Informacije za investitore

Gospodarsko okruženje i kretanje cijene dionice

Godina 2012. bila je još jedna godina obilježena globalnom nesigurnošću i promjenjivošću tržišta kapitala. Međutim, pozitivna kretanja u drugoj polovici godine oko dužničke krize u Europi i obvezivanje Europske središnje banke na pružanje potpore euru u kombinaciji s drugim inicijativama pomogli su glavnim indeksima na globalnoj razini da kraj godine dočekaju u plusu.

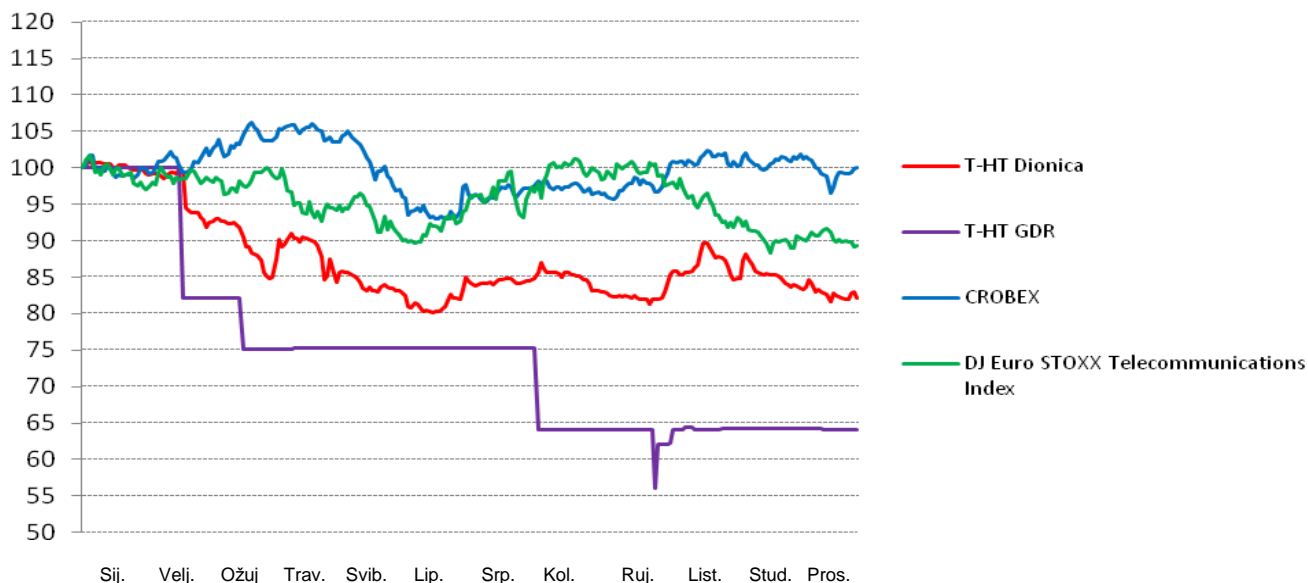
Hrvatski indeks CROBEX ostao je, međutim, na istoj razini (0,0%) zahvaljujući pritisku proizišlom iz slabih rezultata hrvatskog gospodarstva i malog prometa trgovanja na burzi u 2012. (smanjenje od 44,3% u odnosu na prošlu godinu). Do toga je došlo nakon pada CROBEX-a od 17,6% u 2011. Pored toga, hrvatsko tržište kapitala bilo je pogođeno uvođenjem poreza na dividendu od 12% u ožujku 2012.

Hrvatsko je gospodarstvo još uvijek obilježeno padom industrijske proizvodnje, povećanjem nezaposlenosti, visokom javnom potrošnjom, rastućim zaduživanjem i nedostatkom strukturalnih reformi. Zbog toga su na kraju 2012. dvije vodeće rejting agencije smanjile kreditni rejting Hrvatske. U prosincu je, na primjer, agencija Standard & Poor's snizila dugoročni rejting Hrvatske u BB+, što je njezin najviši neinvesticijski razred, sa stabilnim izgledima. U prosjeku se u 2012. očekuje pad hrvatskog BDP-a za oko 1,8%, ali se u 2013. očekuje rast od 0,5%. Također, Hrvatska se približava članstvu u EU 1. srpnja 2013.

Europski telekomunikacijski sektor bio je pod pritiskom zbog smanjenih očekivanja poslovnih rezultata i dividendi određenih operatora, što je rezultiralo slabim rezultatima cijelog sektora uz smanjenje indeksa DJ Euro Stoxx Telecommunications (vodećeg pokazatelja telekomunikacijske industrije pomoću kojeg se mjere rezultati nekih od najvećih europskih telekomunikacijskih društava) od 10,7% kako je prikazano na slici dolje.

Dionice T-HT-a nisu bile imune na trendove u europskom telekomunikacijskom sektoru i učinke nepovoljne gospodarske situacije u Hrvatskoj, tako da je cijena dionice pala za 18,5% na 197,20 kuna. Najviša cijena dionice u godini iznosila je 244,50 kuna u odnosu na najnižu cijenu od 190,04 kune (izvor: Zagrebačka burza)

Dionica i GDR T-HT-a u odnosu na CROBEX i indeks Dow Jones Europe Stoxx Telecommunications 1.siječnja 2012. – 30. prosinca 2012.



Iako joj se promet trgovanja smanjio za 52,5% u odnosu na prošlu godinu, dionica T-HT ponovno je bila dionica kojom se najviše trgovalo na Zagrebačkoj burzi, s gotovo 600 milijuna kuna prometa, što je predstavljalo 20,6% ukupne trgovine na Zagrebačkoj burzi prema vrijednosti dionica u 2012. (2011.: 1,3 milijarde kuna, 24,1%).

Na dan 31. prosinca 2012. T-HT je bio druga najveća kompanija na Zagrebačkoj burzi, s tržišnom kapitalizacijom od 16,1 milijardu kuna (2,1 milijardu eura), što je predstavljalo 12,6% vrijednosti ukupne kapitalizacije tržišta (izvor: Zagrebačka burza).

Prilikom zadnje revizije indeksa CROBEX udio dionica T-HT-a postavljen je na 10% indeksa.

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

U listopadu je na konferenciji Zagrebačke burze i hrvatske industrije investicijskih fondova T-HT dobio nagradu za prvo mjesto za najbolje odnose s ulagateljima u Hrvatskoj u 2012. koju dodjeljuje Poslovni dnevnik (2011.: nagrada za drugo mjesto za najbolje odnose s ulagateljima).

U prosincu je na svečanoj dodjeli novih nagrada Zagrebačke burze za 2012. godinu T-HT dobio nagradu u kategoriji Dionica s najvećim prometom.

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 izgleda 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 2011.

U travnju 2012. Glavna skupština Društva donijela je odluku o isplati dividende dioničarima u iznosu od 1.813.012.164,90 kuna (22,14 kuna po dionici), što predstavlja omjer isplate dividende u odnosu na ostvarenu dobit od 100%.

Sukladno gore navedenom te nakon što je Nadzorni odbor dao suglasnost Upravi, u veljači 2012. isplaćen je predujam dividende u iznosu od 11,07 kuna po dionici, dok je preostali iznos od 11,07 kuna po dionici isplaćen dioničarima u svibnju 2012.

Na kraju 2012. godine ovo je predstavljalo dividendni prinos od 11,2% na T-HT-ovu zadnju cijenu dionice od 197,20 kuna na zadnji dan trgovanja u godini. Na temelju prosječne zadnje cijene dionice tijekom 2012. od 210,75 kuna, dividendni prinos iznosio je 10,5%.

Prijedlog dividende za financijsku godinu 2012.

Uprava i Nadzorni odbor Hrvatskog Telekom d.d. predlažu ovogodišnjoj Glavnoj skupštini Društva raspodjelu dividende od 20,51 kuna po dionici koja će se isplatiti iz neto dobiti 2012. godine, što daje ukupan iznos za isplatu dividende od 1.679.533.852,85 kuna.

Glavna skupština će se sazvati u skladu sa zakonskim rokovima, te će Uprava sukladno tim rokovima prijedlog odluke o upotrebi dobiti dopuniti datumima o stjecanju i dospijeću tražbina dioničara za isplatu dividende određene prijedlogom te odluke.¹

Struktura dioničara na dan 31. prosinca 2012.

Deutsche Telekom	51,0%
Raiffeisen obvezni mirovinski fond	7,1%
Fond hrvatskih branitelja	7,0%
Umirovljenički fond	3,5%
Privatni i drugi institucionalni investitori	31,4%

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.

¹ Poziv za Glavnu skupštinu, koji sadrži dopunjeni prijedlog o upotrebi dobiti, objavljen je 24. travnja 2013. godine kroz sve propisane distribucijske kanale.

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 2012. imao je 7,1% dionica T-HT-a.

Preostalih 31,4% dionica u rukama je privatnih i drugih institucionalnih investitora. Preko 211.000 hrvatskih građana posjeduje dionice T-HT-a, što predstavlja 22,3% ukupnog dioničkog kapitala Društva.

Financijski kalendar

Rezultati za cijelu 2012. godinu biti će objavljeni 14. veljače 2013. godine.

Opće informacije o dionicama i GDR-ima

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-e 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

Odnosi s investitorima
Hrvatski Telekom d.d.
Savska cesta 32
10000 Zagreb
Tel.:+385 1 49 12000, +385 1 49 11114, +385 1 49 11884
Faks:+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 postao savjetnikom predsjednika Republike za komunikacije. Već potkraj 1991. 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 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.

NORBERT HENTGES

Član Uprave i glavni operativni direktor

Rođen je 1961. godine. Nakon završenog studija komunikacijskog inženjeringa započeo je karijeru u Odjelu za marketing proizvoda za optičke mreže u društvu Richard Hirschmann GmbH, a nakon toga je neko vrijeme radio u Odjelu za prodaju i konzultacije u društvu za prijenos podataka Telemation Gesellschaft für Datenübertragung.

DT Grupi pridružio se 1994. godine i obnašao je niz viših dužnosti unutar Grupe, uključujući dužnosti voditelja Središnje jedinice za tehnologiju i platforme (*Technology and Platforms Central Unit*) u Deutsche Telekomu AG, voditelja Poslovne jedinice za veleprodaju Deutsche Telekomu / T-Coma i predsjednika Uprave Poslovne jedinice za njemačke poslovne korisnike u Deutsche Telekomu.

Od 2010. do kolovoza 2012. bio je na čelu programa *Save-for-Service* u poslovnom segmentu za Europu. Kao član tima za vođenje za područje Europe (*Europe Leadership Team*), nadzirao je programe učinkovitosti i troškovne programe u nacionalnim kompanijama.

U rujnu 2012. g. Hentges pridružio se Upravi Hrvatskog Telekomu preuzevši novu funkciju glavnog operativnog direktora.

DINO IVAN DOGAN

Član Uprave i glavni direktor za financije

Rođen je 1963., a 1988. završio je studij Poslovnog upravljanja, tehnički smjer, na sveučilištu u Stuttgartu.

Bogato iskustvo u telekomunikacijskoj industriji dr. Dino 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 hrvatskoga mobilnog operatora VIPneta, društva kćeri 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 T-Hrvatskog Telekomu.

IRENA JOLIĆ ŠIMOVIĆ

Članica Uprave i glavna direktorica za ljudske resurse

Rođena je 1969. godine. Diplomirala je na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu te završila MBA studij na IEDC-u u Bledu u Sloveniji. Prije dolaska u Hrvatski Telekom 1998. godine 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 T-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 rujnu 2012. ponovno je imenovana glavnom direktoricom za ljudske resurse.

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 u Hrvatskom Telekomu obnašao je od listopada 2001. do 1. siječnja 2003., kad je osnovano društvo kći T-Mobile Hrvatska.

Članom Uprave i glavnim direktorom za tehniku i informacijske tehnologije T-HT Grupe imenovan je u ožujku 2007.

BRANKA SKARAMUČA

Članica Uprave i glavna direktorica za ljudske resurse do 17. rujna 2012.

JOHAN BUSÉ

Član Uprave i glavni operativni direktor za privatne korisnike do 1. kolovoza 2012.

Naknade članovima Uprave u 2012. godini

U 2012. godini Ivici Mudriniću, predsjedniku Uprave, isplaćena je fiksna plaća u godišnjem bruto iznosu od 2.221.829 kuna, u prosječnim neto mjesečnim iznosima od 96.944 kune. Varijabilni dio, na temelju ostvarenih ciljeva za 2011. godinu, iznosio je 516.106 kuna neto. Isplata nagrade za HT MTIP 2009 iznosila je 232.271 kunu neto. Dohodak u naravi iznosio je 82.727 kuna bruto, za uporabu službenog vozila.

Ireni Jolić Šimović, članici Uprave, isplaćena je u 2012. godini fiksna plaća u godišnjem bruto iznosu od 1.536.605 kuna, u prosječnim neto mjesečnim iznosima od 66.919 kuna. Varijabilni dio, na temelju ostvarenih ciljeva za 2011. godinu, iznosio je 213.486 kuna neto. Isplata nagrade za HT MTIP 2009 iznosila je 130.072 kune neto. Dohodak u naravi iznosio je 138.828 kuna bruto, za uporabu službenog vozila.

Johanu Hendriku Martinusu Buseu, članu Uprave do 31.7.2012., isplaćena je u tom razdoblju 2012. fiksna i varijabilna plaća u bruto iznosu od 2.188.360 kuna. Dohodak u naravi iznosio je 196.705 kuna bruto za osiguranje, najam stana i uporabu službenog vozila.

Norbertu Hentgesu, članu Uprave od 1.9.2012., isplaćena je u tom razdoblju 2012. fiksna plaća u bruto iznosu od 980.307 kuna. Dohodak u naravi iznosio je 143.214 kuna bruto za osiguranje, najam stana i uporabu službenog vozila.

Božidaru Poldrugaču, članu Uprave, isplaćena je u 2012. godini fiksna plaća u godišnjem bruto iznosu od 1.446.779 kuna, u prosječnim neto mjesečnim iznosima od 66.190 kuna. Varijabilni dio, na temelju ostvarenih ciljeva za 2011. godinu, iznosio je 263.829 kuna neto. Isplata nagrade za HT MTIP 2009 iznosila je 121.414 kuna neto. Dohodak u naravi iznosio je 157.378 kuna bruto, za uporabu službenog vozila.

Dini Ivanu Doganu, članu Uprave, isplaćena je u 2012. godini fiksna plaća u godišnjem bruto iznosu od 1.684.237 kuna, u prosječnim neto mjesečnim iznosima od 73.882 kune. Varijabilni dio, na temelju ostvarenih ciljeva za 2011. godinu, iznosio je 232.744 kuna neto. Dohodak u naravi iznosio je 54.616 kune bruto, za uporabu službenog vozila.

Branki Skaramuči, članici Uprave do 16.9.2012., isplaćena je u tom razdoblju 2012. fiksna plaća u bruto iznosu od 1.173.171 kune, u prosječnim neto mjesečnim iznosima od 61.195 kuna. Varijabilni dio, na temelju ostvarenih ciljeva za 2011. godinu, iznosio je 243.434 kuna neto. Isplata nagrade za HT MTIP 2009 iznosila je 123.103 kune neto. Dohodak u naravi iznosio je 97.509 kuna bruto, za uporabu službenog vozila.

Plaćanje temeljeno i netemeljeno na dionicama

Na razini Društva postoje različiti srednjoročni (HT MTIP 2010 i Tranzicijski HT MTIP 2011) i dugoročni planovi nagrađivanja (LTIP: HT Variable II 2011 i HT Variable II 2012). Njihova svrha je osigurati konkurentne naknade članovima Uprave, višem menadžmentu te ostalim sudionicima. Planovi promiču srednjoročno i dugoročno povećanje vrijednosti Društva, usklađujući tako interese menadžmenta i dioničara. Prvi HT MTIP uveden je 2008. godine.

MTIP se temelji na novčanim isplatama vezanim uz ostvarenje dva cilja jednake težine, vezana uz vrijednosti HT dionice – jedan je apsolutan, a drugi relativan. Ukoliko se ostvare oba cilja, sudionicima MTIP-a isplaćuje se ukupna vrijednost dodijeljene nagrade, ukoliko se ostvari jedan cilj isplaćuje se 50% iznosa, a ako se ne ostvari niti jedan cilj nema isplate.

Ciljevi MTIP-a ne mogu se mijenjati za vrijeme trajanja MTIP-a. Prvi cilj temelji se na porastu cijene HT dionice za određeni postotak, a drugi na usporedbi kretanja cijene HT dionice u odnosu na kompozitni indeks povrata.

Trajanje MTIP-a obuhvaća razdoblje od tri godine (npr. HT MTIP 2010 obuhvaća razdoblje od 1. siječnja 2010. do 31. prosinca 2012). Po isteku trajanja plana, Nadzorni odbor utvrđuje da li je postignut svaki od ciljeva, a Uprava, prema nalazu Nadzornog odbora, određuje i objavljuje stupanj ostvarenja ciljeva.

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

U veljači 2012 isplaćena je nagrada za sudionike MTIP-a 2009. Odlukom Nadzornog odbora utvrđeno je da je na kraju MTIP-a 2009 (31. prosinca 2012) ostvaren jedan od dva cilja. Sukladno ostvarenju ciljeva sudionicima je isplaćeno 50% nagrade definirane na početku MTIP-a 2009.

LTIP – Variable II 2011 je četverogodišnji plan nagrađivanja, prvi puta uveden u 2011., umjesto dotadašnjih trogodišnjih MTIP-a, a temelji se na ostvarenju četiri cilja jednake težine koji se ne mogu mijenjati za vrijeme trajanja plana. Dva cilja su financijski ključni pokazatelji poslovanja: zarada po dionici (EPS) i prilagođeni poslovni povrat na angažirani kapital (ROCE), treći i četvrti ciljevi su zadovoljstvo korisnika i zadovoljstvo zaposlenika.

U odnosu na strukturu MTIP-a, 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”).

Iznos nagrade za sudionike Variable II temelji se, kao i kod MTIP-a, na 30% ili 20% njihove ugovorene godišnje plaće na početku plana, što ovisi o razini menadžmenta i odluci Nadzornog odbora.

Početak 2012. pokrenuta je HT Variabla II 2012.

Usporedo s uvođenjem LTIP-a – Variable II, u 2011. je uveden novi kompenzacijski model za međunarodne poslovne lidere (BLT) koji se sastoji od Variable I (Matching Share Plana – Plana dodjele vlastitih dionica) i Variable II, što je precizno definirano njihovim individualnim ugovorom. Za sada se taj model primjenjuje samo na predsjednika Uprave HT-a, kao jednog od business 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 dodjele vlastitih dionica, sudionik je obvezan, kroz osobno ulaganje, investirati u HT dionice minimalno 10%, a maksimalno 33,33% isplaćene godišnje varijabilne bruto plaće (bonus tj. Variable I) za svaku godinu, počevši od 2011. nadalje.

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 sudioniku po jednu dodatnu HT dionicu.

1.4. Nadzorni odbor

Andreas Moelich
predsjednik Nadzornog odbora do 31. kolovoza 2012.

Mark Klein
predsjednik Nadzornog odbora od 10. rujna 2012.
član od 25. travnja 2012.

dr.sc. Ivica Mišetić
zamjenik predsjednika

Oliver Morbach
član

Kathryn Walt Hall
članica

dr. Ralph Rentschler
član

dr. Lutz Schade
član do 25. travnja 2012.

Andreas Hesse
član do 25. travnja 2012.

Slavko Leban
član do 21. travnja 2012.

dr. Oliver Knipping
član od 25. travnja 2012.

Damir Grbavac
član od 25. travnja 2012.

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. Društvo nije davalo kredite članovima Nadzornog odbora.

Naknade članovima Nadzornog odbora u 2012. godini su sljedeće:

	Razdoblje u kojem je plaćena naknada		Bruto u kunama
	Od	Do	
Juko Cikojević	1. siječnja 2012.	31. prosinca 2012.	160.507,12
Kathryn Hall	1. siječnja 2012.	31. prosinca 2012.	187.040,48
Slavko Leban	1. siječnja 2012.	31. svibnja 2012.	51.791,16
Ivica Mišetić	1. siječnja 2012.	31. prosinca 2012.	198.979,23
Damir Grbavac	1. svibnja 2012.	31. prosinca 2012.	90.744,03

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, 137/09 i 111/12), izradio Godišnje izvješće Uprave o stanju i poslovanju društva i T-HT Grupe za poslovnu godinu 2012. 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 nahođenju odrediti prikladne opunomoćenike koji su dužni glasovati sukladno njihovom uputama (točka 2.5.).
- Na prethodnim Glavnim skupštinama dioničarima nije bilo omogućeno sudjelovanje upotrebom sredstava moderne komunikacijske tehnologije. Takvo sudjelovanje će biti primijenjeno u budućnosti, u mjeri u kojoj bude praktično (točka 2.6.).
- Datum na koji osoba koja je dioničar stječe pravo na isplatu dividende nije određen sukladno preporuci iz Kodeksa. Datum na koji dioničar stječe pravo na isplatu dividende je datum održavanja Glavne skupštine na kojoj je donesena odluka o isplati dividende u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima (točka 2.8.).

- Nadzorni odbor nije sastavljen većinom od nezavisnih članova, no dva od devet članova Nadzornog odbora su nezavisni članovi (točka 4.2.).
- Naknada članova Nadzornog odbora utvrđena je prema prosječnoj neto plaći zaposlenika, a ne prema doprinosu uspješnosti Društva (točka 4.7.).
- 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 (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 dan izdavanja ove Izjave, 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, a Umirovljenički fond 3,5 posto dionica. Preostalih 38,5 posto dionica je u vlasništvu građana Republike Hrvatske te ostalih domaćih i stranih institucionalnih ulagatelja. Među privatnim i institucionalnim ulagateljima kao ulagatelj s najvećim vlasničkim udjelom nalazi se Raiffeisen obvezni mirovinski fond. Na dan 31. prosinca 2012. godine Raiffeisen obvezni mirovinski fond imao je 7,1 posto dionica Društva. Zadnje stanje deset najvećih dioničara Društva može se pronaći na internet stranicama Središnjeg Klirinškog Depozitarnog Društva (u pretraživač potrebno upisati oznaku HT-R-A).

Predsjednik Uprave Hrvatskog Telekoma d.d. g. Ivica Mudrinić posjeduje ukupno 6.500 dionica, gđa. Branka Skaramuča, članica Uprave Hrvatskog Telekoma d.d. do 17. rujna 2012. godine, posjeduje ukupno 200 dionica, gđa. Irena Jolić Šimović, članica Uprave Hrvatskog Telekoma d.d., posjeduje ukupno 45 dionica, dr.sc. Ivica Mišetić, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora Hrvatskog Telekoma d.d., posjeduje ukupno 63 dionice (Dana 28. siječnja 2013. godine, dr.sc. Ivica Mišetić prodao je 63 dionice te nakon prodaje navedenih dionica ne posjeduje više niti jednu dionicu Društva.) i g. Juko Cikojević, član Nadzornog odbora Hrvatskog Telekoma d.d. (predstavnik radnika), 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. Trenutni sastav Uprave obuhvaća sedam članova, kako slijedi: Predsjednik Uprave i glavni direktor; Član Uprave i glavni operativni direktor (COO); 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 (CTIO) i Član Uprave i glavni direktor za ljudske resurse (CHRO), pri čemu je položaj glavnog operativnog direktora za poslovne korisnike (COO Business) upražnjen na dan izdavanja ove Izjave.

Društvo pruža usluge nepokretne i pokretne telefonije, veleprodajne, internetske i podatkovne 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. U skladu s navedenim, Uprava je u 2012. godini usvojila

Program otkupa vlastitih dionica u svrhu realizacije dugoročnog plana stimulacije višeg menadžmenta. Temeljem navedenog Programa Društvo je u svibnju 2012. godine kupilo na Zagrebačkoj burzi 1.931 vlastitu (trezorsku) dionicu.

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 2012. GODINI

2.1. Pregled hrvatskog telekomunikacijskog tržišta

Dobri rezultati usprkos nepovoljnoj gospodarskoj situaciji

T-HT Grupa je u 2012. godini uspješno održala svoj vodeći položaj na hrvatskome tržištu telekomunikacija u svim segmentima poslovanja usprkos nizu izazova koji su uključivali jačanje konkurencije, pad potrošnje i daljnje usporavanje hrvatskoga gospodarstva.

Glavna obilježja poslovanja T-HT Grupe u 2012:

- U ožujku 2012. u rad je puštena LTE mreža; u trećem tromjesečju nastavile su se promocije tarifa za 4G mobilni internet
- U srpnju 2012. T-HT je omogućio korištenje inovativne mobilne televizije na smartphone mobilnim uređajima: MAXtv To Go
- U području ICT usluga T-HT Grupa je nastavila razvijati portfelj usluga u oblaku nakon uvođenja usluga IaaS i SaaS,
- U rujnu 2012. T-HT je sklopio strateški sporazum s Googleom te time postao glavni partner za Google AdWords u Hrvatskoj
- T-HT je u prosincu 2012. prvi u svijetu predstavio mrežu budućnosti – TeraStream koja omogućuje brzinu pristupne mreže za oko 50 puta veću u odnosu na postojeće kapacitete

Pregled tržišta

Negativni gospodarski trendovi, regulatorne mjere i sve jače tržišno natjecanje bitno su utjecali na negativni razvoj hrvatskog telekomunikacijskog tržišta.

Žestoko natjecanje na mobilnom tržištu između tarifa s neograničenim prometom i sve veći broj kombiniranih ponuda glasovnih, podatkovnih i TV usluga, obilježili su tržišno natjecanje u 2012. godini. U četvrtom tromjesečju 2012. ojačala je konkurencija na hrvatskom tržištu payTV-a pojavom novog ponuđača payTV usluga.

Također je po prvi put na mobilnom tržištu plasirana ponuda prepaid brenda za pokretne komunikacije u partnerskoj suradnji između T-HT Grupe i vodećeg maloprodajnog lanca.

Prihodi od govornih usluga i dalje bilježe pad uslijed smanjenja njihova korištenja, pada cijena terminiranja u mobilnim mrežama i cjenovne konkurencije. Međutim, glavna područja rasta su širokopojasni pristup, podatkovni promet, TV, ICT rješenja i integrirane ponude telekomunikacijskih usluga.

T-HT je pokrenuo LTE mrežu u ožujku 2012. i time proširio svoju ponudu širokopojasnih usluga u pokretnoj mreži s dvije nove tarife T-Mobile Extreme koje se temelje na LTE tehnologiji. Komercijalno pokretanje LTE mreže od strane dva

dominantna operatora pokretne mreže na hrvatskom tržištu, uz povećanje penetracije pametnih telefona i tableta, potaknulo je rast broja korisnika širokopojasnih usluga u pokretnoj mreži.

Krajem siječnja 2012. hrvatska Vlada ponovno je uvela posebnu naknadu od 6% na prihode od usluga pruženih u pokretnoj mreži i zatim je ukinula početkom srpnja 2012.

Na dan 14. rujna 2012. Agencija je objavila javni poziv za izdavanje dozvole za uporabu bežičnih usluga u frekvencijskom pojasu 790MHz-862MHz na 12 godina. Krajem listopada 2012. Agencija je odobrila dvije dozvole od kojih je jednu dobila T-HT Grupa.

IT tržište pod utjecajem gospodarske krize

Hrvatsko IT tržište obilježio je negativni trend u 2012. godini zbog ekonomskih pritisaka. Znatno smanjenje IT budžeta u skladu s ekonomskom recesijom i nepovoljni poslovni izgledi doveli su do opreznosti u izdacima hrvatskih kompanija, dok je visoka razina neplaćanja dodatno utjecala na IT potrošnju. Procjenjuje se pad hrvatskog IT tržišta u 2012. od -4,8%². Combis, član T-HT Grupe, zadržao je vodeću poziciju na domaćem tržištu IT usluga³.

Makroekonomsko okružje

Poboljšanje investicijske klime i strukturne reforme gospodarstva kao imperativ rasta

Nakon snažnog pada krajem 2011. i početkom 2012. godine gospodarska aktivnost stagnirala je u drugoj polovini 2012. Očekuje se pad realnog BDP-a u 2012. od 2,0%, u velikoj mjeri zbog pada osobne potrošnje i nedostatka investicija.

Zaposlenost se u 2012. nastavila smanjivati već četvrtu godinu zaredom. Kao i prethodnih godina, pad zaposlenosti zabilježio je privatni sektor, dok se u javnom sektoru nastavio rast zaposlenosti. Stoga se očekuje prosječna godišnja stopa registrirane nezaposlenosti od 18,5%, veća nego u 2011. kada je iznosila 18,0% na godišnjoj razini. Navedena stopa nezaposlenosti imala je negativan utjecaj na osobnu potrošnju u 2012⁴. Pozitivna kretanja na tržištu rada ne očekuju se ni u 2013. godini.

Porast nezaposlenosti, pad realnih plaća (realno niže za 1,2% za prvih devet mjeseci 2012. u odnosu na isto razdoblje 2011.), s time povezan pad povjerenja potrošača kao i podatak o kretanju prometa od maloprodaje u posljednjem tromjesečju 2012. upućuju na pad osobne potrošnje u četvrtom tromjesečju 2012. godine. Razvidno je stoga da će nakon stagnacije od 0,2% u 2011., u 2012. godini ponovno biti zabilježeno znatno smanjenje osobne potrošnje (-2,4% na godišnjoj razini). Pad industrijske proizvodnje, rekordno visoka razina neplaćanja od 44,5 milijardi kuna i ukupno 72.654 poslovnih subjekata s blokiranim računima u listopadu 2012. negativno su utjecali na sve sektore i na izvoz u 2012. godini.

Inflacija potrošačkih cijena bila je u 2012. zamjetno viša zbog povećanja PDV-a, suše i poskupljenja energije. U 2012. se očekuje prosječna godišnja stopa inflacije potrošačkih cijena od 3,5%.

Tržište nepokretne telefonije

T-HT zadržava vodeći položaj usprkos jakoj konkurenciji

Tržište nepokretne telefonije u Hrvatskoj ostalo je izuzetno konkurentno s devet aktivnih operatora. Povrh toga, tržišna konsolidacija u 2012. godini intenzivirala je tržišno natjecanje kroz kombinirane telekomunikacijske ponude.

² Izvor: revidirana prognoza kretanja hrvatskog IT tržišta za 2012. godinu (u USD), IDC Adriatics, prosinac 2012.

³ Izvor: Prognoza hrvatskog IT tržišta za razdoblje 2012.-2016. i tržišni udjeli dobavljača u 2011., IDC Adriatics, rujan 2012.

⁴ Izvor: „Informacija o gospodarskim kretanjima i prognozama“, HNB, prosinac 2012.

Usprkos sve većem pritisku konkurencije, T-HT je uspješno zadržao vodeći položaj na tržištu nepokretne telefonije, kao rezultat kontinuirane usmjerenosti Grupe na usluge visoke kvalitete i unaprjeđenje ponude.

Korištenje glasovnih usluga nepokretne telefonije zabilježilo je daljnji pad, dok je korištenje mobilnih i podatkovnih usluga zabilježilo porast. Broj minuta ostvarenih u nepokretnoj mreži smanjio se za 16% u prvih devet mjeseci 2012.⁵ godine u odnosu na isto razdoblje u 2011. godini.

Procijenjena stopa penetracije u nepokretnoj telefoniji u Hrvatskoj za 2012. godinu iznosi 37% stanovništva.

Mobilne telekomunikacije

T-HT zadržava vodeću poziciju usprkos jakom pritisku konkurencije

Grupa je kroz niz brendova zadržala vodeći položaj na zasićenom tržištu pokretnih komunikacija na kojem od 2005. godine posluju tri operatora. Procjenjuje se da je na kraju 2012. stopa penetracije pokretnih komunikacija bila 116,7% i da je udio Društva u ukupnom broju korisnika usluga pokretnih komunikacija iznosio 46,5%. Konkurencija na mobilnom tržištu zaoštrila se novim modelom partnerstva MVNO između T-HT-ovih konkurenata u pokretnoj i nepokretnoj telefoniji u četvrtom tromjesečju 2012. godine.

Usprkos povećanoj uporabi usluga u pokretnoj mreži, prihodi od usluga u pokretnoj mreži i dalje su imali padajući trend zbog nižih cijena terminacije u pokretnoj mreži i intenzivnog pritiska na cijene. Ukupni broj minuta ostvarenih na tržištu pokretnih komunikacija u Hrvatskoj povećao se za 11%, dok se broj poslanih SMS-ova povećao za 10,8% u prvih devet mjeseci 2012. u odnosu na isto razdoblje u 2011.⁴. Potražnja za internetom u pokretnoj mreži nastavila je rasti u 2012., te su sva tri operatora pokretne mreže promovirala ponude širokopojsasnih usluga u pokretnoj mreži uz sve veću ponudu pametnih telefona i tableta. Osim toga, korisnicima je na raspolaganju sve veći broj mobilnih aplikacija te novih usluga uključujući e-knjige i mobilnu televiziju.

Internet

Daljnji stabilan porast tržišta širokopojsasnih usluga i pay TV usluga

Hrvatsko tržište širokopojsasnih usluga nastavilo je rasti u 2012. godini s prijavljenih 879.597 širokopojsasnih priključaka u nepokretnoj mreži krajem rujna 2012⁶, što predstavlja rast od 4% u usporedbi s brojem priključaka krajem rujna 2011. DSL je još uvijek dominantna tehnologija za širokopojsasne usluge.

Na kraju 2012. T-HT Grupa imala je 632.994 širokopojsasnih pristupnih linija.

Hrvatsko tržište širokopojsasnih usluga i dalje za T-HT predstavlja priliku za rast s procijenjenih 48,8% hrvatskih kućanstava spojenih putem širokopojsasnog priključka u nepokretnoj mreži u odnosu na prosjek od 66% u Zapadnoj Europi⁷.

Hrvatsko pay TV tržište povećalo se za 1% u prvih devet mjeseci 2012. u usporedbi s istim razdobljem u 2011. na 603.240 korisnika⁴. Tijekom navedenog razdoblja konkurencija se zaoštrila uvođenjem nove payTV usluge u četvrtom tromjesečju 2012.

Na kraju 2012. Grupa je imala 364.324 televizijska korisnika, što je predstavljalo 57,6% ukupne T-HT-ove baze korisnika širokopojsasnih usluga u nepokretnoj mreži. T-HT je u navedenom razdoblju obogatio svoje televizijske usluge uvođenjem inovativne mobilne televizijske usluge za pametne telefone – MAXtv To Go.

U ožujku 2012. regulacija je proširena na segment IPTV-a, te je time Hrvatska postala jedina zemlja u Europi s reguliranim IPTV tržištem.

⁵ Izvor: Državni zavod za statistiku, prosinac 2012.

⁶ Izvor: Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije, prosinac 2012.

⁷ Izvor: Analysys Mason

Podatkovne usluge

Nastavlja se migracija na usluge temeljene na internetskom protokolu (IP)

T-HT je zadržao vodeći položaj na tržištu podatkovnih usluga koje prelazi s tradicionalnih podatkovnih usluga na jeftinije usluge temeljene na IP-u. Iako je podatkovno tržište relativno malo, ono predstavlja važnu uslugu za poslovne korisnike.

Glavni konkurenti Grupe u području podatkovnih usluga, nastavili su razvijati vlastite mreže, a cilj su im korporativni i vladin sektor.

Veleprodaja

Velika potražnja za novim uslugama kao rezultat regulatornih inicijativa

Nakon liberalizacije tržišta nepokretne telefonije, kao rezultat uvođenja usluga najma korisničke linije (WLR) i samostalnog bitstreama u 2011., potražnja za infrastrukturnim uslugama od strane alternativnih operatora ostala je velika u 2012.

Broj korisnika veleprodajnog širokopojasnog pristupa (BSA ili samostalni BSA) bio je 24.578 na kraju 2012. Povrh toga, nastavljena je znatna potražnja za izdvojenom lokalnom petljom (ULL), te se broj korisnika ULL-a povećao na 161.768 na kraju 2012.

Od 1. siječnja 2012. promijenjene su veleprodajne cijene sljedećih reguliranih usluga: započinjanje poziva, završavanje poziva u nepokretnoj i pokretnoj mreži.

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 i do sada je izmijenjen dva puta.

U srpnju 2011. Hrvatski je sabor usvojio prve izmjene Zakona o elektroničkim komunikacijama koje su stupile na snagu u kolovozu 2011. Svrha ovih izmjena bila je usklađivanje hrvatskog tržišta elektroničkih komunikacija s Regulatornim okvirom EU-a iz 2009. Telekom operatorima u Hrvatskoj dan je rok od 90 dana za usklađivanje poslovanja s novim odredbama Zakona.

U studenom 2012. Hrvatski je sabor usvojio druge izmjene Zakona o elektroničkim komunikacijama koje su stupile na snagu u prosincu 2012. Njihova je namjena bila smanjenje broja članova Vijeća Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: Agencija) sa sedam na pet.

Do sada je Agencija usvojila nekoliko podzakonskih propisa kojima se detaljnije uređuju uvjeti i način pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga u RH.

U skladu s hrvatskim regulatornim okvirom i najnovijim preporukama EU-a, Agencija može odrediti regulatorne mjere samo nakon pravilne analize tržišta i nakon što utvrdi postojanje značajne tržišne snage. Sukladno analizi tržišta koju je Agencija provela 2009., 2011. i 2012., Društvo ima značajnu tržišnu snagu na sljedećim tržištima:

1. započinjanje poziva u nepokretnoj mreži
2. završavanje poziva u nepokretnoj mreži
3. veleprodajni (fizički) pristup infrastrukturi mreže (uključujući zajednički ili potpuno izdvojeni pristup)
4. veleprodajni širokopojasni pristup
5. završavanje poziva u pokretnoj mreži
6. veleprodajni zaključni segmenti iznajmljenih vodova

7. veleprodajni prijenosni segmenti iznajmljenih vodova (nekonkurentne relacije)
8. maloprodajni pristup javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji
9. javno dostupna telefonska usluga u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji privatnim korisnicima
10. javno dostupna telefonska usluga u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji poslovnim korisnicima,
11. maloprodajni širokopojasni pristup internetu (reguliran od 23. ožujka 2012.),
12. maloprodajno tržište prijenosa televizijskih programa uz plaćanje naknade – IPTV tržište (regulirano od 23. ožujka 2012.).

Na navedenim su tržištima prestale važiti mjere određene prije analize tržišta te su određene sljedeće mjere:

- na tržištima pod točkama 1. – 7.: pristup mreži i korištenje posebnih dijelova mreže (ova je obveza proširena na optičku pristupnu mrežu Društva), nediskriminacija, transparentnost, nadzor cijena i troškovno računovodstvo, računovodstveno odvajanje (odnosi se samo na poslovanje nepokretnih komunikacija Društva)
- na tržištu pod točkom 8.: pristup mreži i korištenje posebnih dijelova mreže (obveza ponude najma 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 "čistog" pristupa mreži), računovodstveno odvajanje; sukladno tim obvezama, Društvo je objavilo standardne veleprodajne ponude za samostalni bitstream pristup i WLR u lipnju/srpnju 2011
- na tržištima pod točkama 9. – 12.: Društvo i Iskonu određeni su nadzor cijena i regulacija promotivnih ponuda.

Nadalje, Društvo je zadržalo status operatora sa značajnom tržišnom snagom definiran starim pravnim okvirom (odnosno Zakonom o telekomunikacijama koji je 2008. zamijenjen Zakonom o elektroničkim komunikacijama) na sljedećem tržištu:

- maloprodajnom tržištu iznajmljenih vodova – analiza tržišta počela je 2010., a njezin se završetak prema najavama Agencije može očekivati u 2013

U ožujku 2011. Agencija je smanjila cijenu (mjesečnu naknadu) Društva za veleprodajnu uslugu izdvojene lokalne petlje (ULL) s 52,14 kuna na 43,61 kunu. Mjesečna naknada Društva za zajednički ULL smanjena je u listopadu 2012. sa 16,92 kune na 16,68 kuna.

Svojom odlukom iz studenog 2011. Agencija je povećala postotak "x", koji se koristi za izračun cijena Društva za veleprodajni bitstream pristup u bakrenoj mreži na IP razini (metodologija maloprodaja minus), s 40% na 60%.

U prosincu 2011. Agencija je donijela odluku o izmjenama standardne ponude Društva za veleprodajni bitstream pristup u bakrenoj mreži i na temelju FTTH tehnologije (optički kabel do doma). Tom je odlukom određeno više od 60 izmjena te su definirani konačni koncepti za pružanje veleprodajnog bitstream pristupa u bakrenoj mreži i na temelju FTTH metodologije.

U ožujku 2012. Agencija je usvojila odluku o regulaciji tržišta maloprodajnog širokopojasnog pristupa internetu i maloprodajnog tržišta prijenosa televizijskih programa uz plaćanje naknade (IPTV tržišta) kojom je odredila stroge regulatorne obveze za maloprodajno širokopojasno/IPTV poslovanje Društva (troškovna usmjerenost, obavijest o cijenama 45 dana unaprijed, regulacija promotivnih ponuda, regulacija ponuda paketa).

U srpnju 2012. Agencija je pokrenula drugi krug analize veleprodajnog tržišta (pristup izdvojenoj lokalnoj petlji, bitstream pristup, započinjanje i završavanje poziva u nepokretnoj mreži, završavanje poziva u pokretnoj mreži). Objava nacrtu analize tržišta očekuje se u prvom tromjesečju 2013. Konačne se odluke očekuju u 2013.

U rujnu 2012. Agencija je deregulirala veleprodajna tržišta pristupa mreži za pružatelje usluga s dodanom vrijednošću i

pristupa mreži za uskopojasni pristup internetu. Sukladno tome, Društvo više nema značajnu tržišnu snagu na navedenom tržištu.

Od listopada 2010. Društvo je (ponovno) proglašeno davateljem univerzalnih usluga za sljedećih pet godina za sve usluge (osim usluge imenika pretplatnika koju Društvo može nastaviti pružati na komercijalnoj osnovi). Cijene univerzalnih usluga moraju biti „pristupačne“.

U srpnju 2012.g. Hrvatski sabor usvojio je prijedlog Vlade RH o ukidanju posebnog poreza na mobilne usluge u iznosu od 6% od ukupnih prihoda od SMS, MMS i govornih usluga, koji se primjenjivao na sve operatore pokretnih mreža u RH.

Kada je riječ o računovodstvenom odvajanju (odnosi se samo na poslovanje nepokretnih komunikacija Društva), u tijeku je projekt troškovnog računovodstva započet krajem 2008. godine. U trećem tromjesečju 2011. Agencija je počela razvijati vlastiti troškovni model za sve regulirane usluge.

Dana 29. listopada 2012. u sklopu provedenog javnog postupka za dodjelu dozvola za pružanje bežičnih usluga u frekvencijskom pojasu 790MHz-862MHz na 12 godina (digitalna dividenda) Društvu je dodijeljeno frekvencijsko područje u rasponu 811-821/852-862 MHz na razdoblje od 29. listopada 2012. do 18. listopada 2024. uz obvezu plaćanja fiksne jednokratne naknade za dozvolu za uporabu spektra u iznosu od 150 milijuna kuna plus dodatne godišnje naknade za uporabu frekvencija.

2.3. Strategija Grupe

Misija T-HT Grupe:

Komunikacija, informacija i zabava - uvijek i svuda

Vizija T-HT Grupe:

T-HT - kompanija koja pokreće online društvo i digitalnu ekonomiju u Hrvatskoj i u regiji

Strategija T-HT Grupe

Naša strategija temelji se na tri stupa:

RAST – NATJECANJE – TRANSFORMACIJA

RAST se fokusira na razvoju poslovnih prilika u području interneta u pokretnoj i nepokretnoj mreži, online usluga za korisnike, ICT-a, medija, usluga oglašavanja i inovativnih usluga na temelju unapređenja tehnoloških i poslovnih rješenja.

NATJECANJE osigurava kontinuirani fokus Grupe na postojeće poslovanje nepokretnih i pokretnih komunikacija kroz obogaćivanje osnovnih ponuda i vrhunsku kvalitetu mreže.

TRANSFORMACIJA se odnosi na provedbu radikalne e-transformacije kroz dinamičan prelazak na online unutarnje i vanjske poslovne procese, provedbu sljedeće faze brige za korisnike s naglaskom na zadovoljstvo korisnika i efikasnost organizacije; transformaciju mreže kroz migraciju na tehnologiju u potpunosti temeljenu na IP-u i bolju troškovnu strukturu u svim segmentima temeljnog poslovanja.

U cilju daljnjeg intenziviranja ovih transformacijskih aktivnosti u kompaniji, oformljena je funkcija glavnog operativnog direktora od 20. srpnja 2012. koja uključuje i odgovornosti za koordinaciju, upravljanje i integraciju navedenih aktivnosti pored ostalih ključnih operativnih aktivnosti u organizaciji.

Upravljanje talentima i strateško upravljanje ljudskim 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 najbolje stručnjake s kojima gradimo naše daljnje poslovanje.

Regionalno širenje

Grupa i dalje prati i procjenjuje prilike za širenje.

2.4. Organizacija Grupe

Nova organizacija Grupe usmjerena na jačanje e- poslovanja

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 (CTIO)), 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 koja uključuju Combis d.o.o., Iskon d.o.o. i KDS d.o.o.

S 20. srpnja 2012. organizacija Grupe osnažena je uvođenjem funkcije glavnog operativnog direktora (COO).

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 i prodaju privatnim korisnicima.

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 malim i srednjim poslovnim korisnicima, prodaju korporativnim korisnicima i ICT poslovna rješenja.

Glavni operativni direktor

Glavne odgovornosti nove funkcije glavnog operativnog direktora (COO) uključuju koordinaciju, upravljanje i integraciju operativnih i transformacijskih aktivnosti u poslovnim jedinicama za poslovne i privatne korisnike, veleprodaji, korisničkim uslugama i tehničkim funkcijama.

Organizacijsku strukturu Društva čine:

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

2.5. Segment privatnih korisnika

Pregled

- HT je zadržao vodeći položaj na tržištu pokretnih komunikacija, nepokretnih komunikacija i IP-a
- Unapređenje postpaid tarifa EXTRA uvođenjem tarifa EXTRA total+
- Stalna nastojanja u vezi s MNP-om i zadržavanjem korisnika kako u postpaid tako i u prepaid segmentu
- U sklopu tarife Extra Obitelj+ uvedena je usluga roditeljske zaštite
- Nova komunikacijska platforma za Simpu i pokretanje atraktivne ponude
- Inovacije u prodajnim kanalima u prepaid segmentu
- Pokretanje novog MVNO brenda u Hrvatskoj u ožujku s partnerima iz programa Multiplus card – Multiplus mobile
- Prvi pokrenuli 4G internet u pokretnoj mreži i počeli proširivati 4G pokretnu mrežu izvan gradskih područja
- 526 tisuća ADSL priključaka i 344 tisuće televizijskih korisnika na kraju 2012.
- Promocija paketa MAX 2/3
- Satelitska televizija, proširenje klasične IPTV usluge, i MAXtv To Go nastavljaju svoj uspješan razvoj

Glavna postignuća u 2012. godini

U segmentu pokretnih komunikacija 2012. uglavnom je bila obilježena marketinškim aktivnostima HT-a kojima se naglašavao potencijal zajednice korisnika. Početkom lipnja uvedene su tarife EXTRA total+ koje omogućuju besplatne, neograničene razgovore sa svim korisnicima u pokretnoj i nepokretnoj mreži HT-a bez naknade za uspostavljanje poziva. Promocija tarifa EXTRA total+ bila je popraćena atraktivnim ponudama uređaja, uključujući najnovije pametne telefone kao što su iPhone i Samsung Galaxy S3.

Osim novih tarifa EXTRA total+, bila je pokrenuta i nova promotivna akcija za tarifu EXTRA Obitelj+. Tarifa EXTRA Obitelj+ korisnicima nudi neograničenu uporabu podatkovnog prometa, neograničene pozive unutar HT-ove pokretne i nepokretne mreže bez naknade za uspostavljanje poziva i različite dodatne pogodnosti kao što je roditeljska zaštita (jedinствена nova funkcija koja roditeljima omogućuje praćenje aktivnosti djece na mobilnim telefonima).

Osim toga, u 2012. uvedena je ponuda samo SIM kartice za postpaid segment u okviru koje su korisnici mogli potpisati ugovor za jednu od ponuđenih postpaid tarifa bez kupovine uređaja. Postpaid segment bio je također obilježen posebnom promotivnom ponudom za mlade (od 18 do 28 godina), atraktivnim ponudama za prijenos broja u pokretnoj mreži s različitim pogodnostima i drugim atraktivnim opcijama oblikovanim na način da se korisniku pruži najbolja vrijednost za novac.

U prosincu 2012. HT je također ponudio jedinstvenu uslugu na tržištu – osiguranje uređaja – u okviru koje korisnici mogu osigurati svaki mobitel ili tablet kupljen u okviru HT-ovih ponuda. Usluga se nudi u partnerstvu s Allianzom.

Unutar prepaid segmenta fokus na zajednicu korisnika HT-a dodatno je naglašen tarifom „Pričaj“ koja nudi neograničene pozive prema svim korisnicima HT-ove nepokretne i pokretne mreže bez obzira na nadoplaćeni iznos i različite opcije kao što je nedavno pokrenuta opcija Sve u mreži.

Početkom lipnja pokrenuta je nova promotivna akcija za Simpu uz ponudu vrlo atraktivne opcije za korisnike „Prejake opcije“ – neograničene tekstualne poruke, 1GB mobilnog interneta i tisuću minuta za međumrežne pozive po vrlo pristupačnoj cijeni. Nakon promotivnog razdoblja ponuda je postala stalna.

Povrh toga, inovacije u prodajnim kanalima također su obilježile prepaid segment u 2012. – korisnici Simpe i T-prepada sada mogu nadoplatiti svoj račun putem web dućana (kreditnom karticom), SMS-a (putem postpaid računa) i nepokretne linije koristeći uslugu Halo bon i dobiti dodatnih 10% na nadoplaćeni iznos.

Bonbon je nastavio svoj uspješan put u 2012. s različitim akcijama za stjecanje korisnika i promotivnim ponudama za sve nove i postojeće korisnike bonbona. Jedinstvena tarifa bonbon dodatno je ojačana – paketi govornih, tekstualnih i podatkovnih usluga, koje korisnici bonbona mogu besplatno kombinirati prema vlastitim potrebama, sada uključuju dvostruko više minuta, SMS-a i podatkovnog prometa po istoj cijeni.

Također, Bonbon je pokrenuo svoju novu web stranicu s unaprijeđenim funkcionalnostima.

Turistička sezona u Hrvatskoj bila je obilježena HT-ovom uspješnom ponudom za posjetitelje „All Inclusive Package“ koja, među brojnim pogodnostima, posjetiteljima nudi i flat pristup internetu putem HT-ovih Hot Spotova na lokacijama u cijeloj zemlji.

U ožujku 2012. pokrenut je novi MVNO brend u Hrvatskoj, Multiplus mobile, s partnerima iz programa Multiplus Card. Tijekom 2012. Multiplus mobile nastavio je svoj razvoj uvođenjem opcije mobilnog interneta, ponudom atraktivnih uređaja i putem posebnih promocija.

U ožujku 2012. HT je prvi na tržištu završio komercijalno pokretanje 4G mreže utemeljene na LTE tehnologiji. 4G mreža korisnicima nudi 10 puta brži prijenos podataka u usporedbi s postojećom 3G mrežom. Pokretanje je bilo popraćeno promocijom tarifa za mobilni internet na temelju 4G mreže putem stvaranja prve reklame uživo u Hrvatskoj i nastavljeno kampanjom „Move On“ u kojoj su svi zainteresirani ljubitelji filma mogli sudjelovati u kreativnom procesu stvaranja filma uporabom različitih funkcionalnosti super brzog 4G mobilnog interneta. U prosincu 2012. HT je kao prvi na tržištu počeo proširivati 4G mrežu izvan područja glavnih gradova.

U segmentu nepokretnih komunikacija u 2012. HT je, osim različitih promocija za nove i postojeće korisnike HT-a, pokrenuo pakete MAX 2/3 i MAX Total u okviru kojih je korisnicima nudio uštede bez kompromisa u pogledu kvalitete usluge.

Godina 2012. bila je također obilježena različitim promotivnim ponudama za MAXtv satelitsku televiziju i uspješnim razvojem usluge MAXtv To Go. Nadalje, u listopadu 2012. pokrenuta je nova usluga – kladenje uživo na MAXtv-u – u partnerstvu sa SuperSportom te se očekuje njezin daljnji razvoj u 2013.

Početak 2012. HT je pokrenuo web portal MojT s objedinjenim funkcionalnostima za usluge nepokretne i pokretne mreže. U srpnju 2012. pokrenut je potpuno funkcionalan web dućan na HT-ovoj komercijalnoj web stranici.

Baza pretplatnika pokretnih komunikacija smanjila se za 5,4%, s 1.964 tisuće pretplatnika na kraju 2011. na 1.859 tisuća pretplatnika na kraju 2012., prvenstveno kao rezultat smanjenja broja korisnika s dvije SIM kartice zbog povoljnih ponuda uključuju pakete prometa prema svim mrežama. Smanjenje je prvenstveno uzrokovano smanjenjem broja prepaid korisnika za 7,4%, djelomično kao rezultat prelaska na postpaid.

Na kraju 2012. broj minuta korištenja po prosječnom pretplatniku bio je veći za 25,5% u odnosu na isto razdoblje prošle godine zahvaljujući uvođenju flat ponuda i ponudi paketa s velikim brojem minuta u sklopu postpaid i prepaid tarifa.

Prosječni je ARPU u 2012. ostao na isto razini kao 2011. kao rezultat atraktivnih ponuda i povećanog broja minuta korištenja.

Na kraju 2012. ukupni broj priključaka u nepokretnoj mreži iznosio je 1.032 tisuće i bio je za 3,3% manji nego 2011. zahvaljujući uspješnim aktivnostima ponovnog pridobivanja korisnika. Pad je potaknut regulatornim uvođenjem novih veleprodajnih proizvoda te je u skladu s telekomunikacijskim tržišnim trendom zamjene nepokretne telefonije pokretnom i IP-om. Osim toga, konkurentnost je osigurana atraktivnim ponudama s naglaskom na pogodnosti za zajednicu korisnika HT-ove nepokretne i pokretne mreže i na izvrsnosti usluga.

Korisnici nepokretne telefonije ostvarili su 1.851 milijuna minuta u 2012., što je 11,2% manje nego prošle godine. Ovaj tržišni trend pokazuje zamjenu prometa u nepokretnoj mreži prometom u pokretnoj mreži i IP prometom.

ARPA za govorne usluge u nepokretnoj mreži bila je manja za 3,2% u odnosu na isto razdoblje prošle godine kao rezultat navedenih općih tržišnih trendova.

Na kraju 2012. broj maloprodajnih širokopojsnih priključaka iznosio je 526 tisuća, što je 2,4% manje nego u istom razdoblju prošle godine. Istovremeno se ARPA za maloprodajne širokopojsne priključke povećala za 3,0% zbog povećanog udjela korisnika s većim paketima prometa.

Baza televizijskih korisnika je u porastu. Na kraju 2012. bilo je 344 tisuće korisnika, što je za 7,0% više nego 2011.

Satelitska televizija, koja predstavlja proširenje klasične IPTV usluge, i dalje raste (povećanje od 121,1% u 2012. u odnosu na 2011.) zahvaljujući kontinuiranim atraktivnim ponudama koje utječu na porast novih korisnika i usluga satelitske televizije.

2.6. Segment poslovnih korisnika

Pregled

- HT je zadržao vodeći položaj na sva tri tržišta (pokretna mreža, nepokretna mreža i IP)
- Prihodi od maloprodaje smanjili su se u odnosu na prošlu godinu zbog niže cijene po minuti u pokretnoj mreži i manjeg prometa govornih usluga u nepokretnoj mreži u skladu s tržišnim trendovima
- U području ICT-a nastavlja se daljnji razvoj portfelja usluga u oblaku i pokrenuta je usluga Marketplace
- Pokrenute su nove tarife u pokretnoj telefoniji (Extra Biz)
- Ponuda integriranih govornih usluga u nepokretnoj mreži / interneta na tržištu za segment malih i srednjih poduzetnika (paketi Max 2 Biz)
- Uvedeni su NetPhone Duo Flat paketi

Glavna postignuća u 2012. godini

Baza korisnika pokretnih komunikacija je za 2,9% veća nego prošle godine. U 2012 se poslovni prepaid korisnici odvojeno izvješćuju od cjelokupne prepaid baze.

Broj minuta korištenja i ARPU pokazuju negativno kretanje kao posljedica gospodarske krize. Broj minuta korištenja po prosječnom pretplatniku manji je za 9,8% u odnosu na prošlu godinu. Prosječni ARPU 13% je manji nego prošle godine.

Priča, Mix i Total nove Extra Biz tarife su lansirane za postojeće i nove poslovne korisnike. Tarife Extra Biz Total s opcijom Neograničena priča nude neograničene pozive prema T-Com i T-Mobile zajednici, flat internet i atraktivne pakete poruka i minuta prema drugim mrežama, ovisno o tarifnom modelu. Od 1. lipnja tarifna grupa Total dodatno je poboljšana ukidanjem naknade za uspostavu poziva.

Od listopada novi i postojeći poslovni korisnici koji su bili spremni potpisati ugovor za Extra Biz Total+ L, XL i XXL dobili su 50% popusta na mjesečnu naknadu za tarifu (3 mjeseca uz minimalno trajanje ugovora od 12 mjeseci ili 12 mjeseci uz minimalno trajanje ugovora od 24 mjeseca). Korisnici koji su iz druge mreže u HT prenijeli broj u pokretnoj mreži dobili su popust od 50% na mjesečnu naknadu (6 mjeseci uz minimalno trajanje ugovora od 12 mjeseci i 12 mjeseci uz minimalno trajanje ugovora od 24 mjeseca).

Krajem listopada poslovnim je korisnicima ponuđena opcija Flat u okviru tarifa Extra Biz Total+ uz mjesečnu naknadu od 50 kuna koja im je omogućila neograničenu komunikaciju prema svim mrežama i neograničeni broj SMS-a.

U području mobilnog interneta u srpnju i kolovozu novi i postojeći poslovni korisnici koji su bili spremni potpisati ugovor za Mobile Internet L ili Mobile Internet XL dobili su 50% popusta na mjesečnu naknadu za tarifu tijekom 6 mjeseci uz minimalno trajanje ugovora od 12 mjeseci ili tijekom 12 mjeseci uz minimalno trajanje ugovora od 24 mjeseca.

Od rujna do kraja godine svi novi i postojeći poslovni korisnici koji su bili spremni potpisati ugovor za tarifu Mobile net L ili Mobile net XL dobili su popust od 50% na mjesečnu naknadu za tarifu tijekom 6 mjeseci uz minimalno trajanje ugovora od 12 mjeseci ili tijekom 12 mjeseci uz minimalno trajanje ugovora od 24 mjeseca.

Od rujna do kraja godine svim novim i postojećim poslovnim korisnicima bila je ponuđena nova usluga Podijeli net koja omogućuje dodatnim pretplatnicima podatkovnog prometa uporabu podatkovnog prometa uključenog u mjesečnu naknadu za postojeću tarifu za govorni promet.

U okviru tarife VPN Exclusive u ožujku su uvedeni neograničeni pozivi prema T-Mobile HR mreži i svim HR nepokretnim mrežama.

U četvrtom tromjesečju pokrenute su usluge profesionalnog SMS-a i USSD-a (*Unstructured Supplementary Service Data*): Odlazni SMS Pro i USSD Pro.

Baza korisnika maloprodajnih usluga nepokretne telefonije HT-a razvija se u skladu s općim trendovima na telekomunikacijskom tržištu zahvaljujući zamjeni nepokretne telefonije pokretnom telefonijom i IP-om i pod snažnim je utjecajem opće gospodarske krize i nezaposlenosti. Broj linija od 176 tisuća linija manji je za 8,7% nego u istom razdoblju prošle godine.

Kao posljedica, ukupni je promet u nepokretnoj mreži za 21,5% manji nego prošle godine. ARPA za govorne usluge u nepokretnoj mreži smanjila se za 9,0% na 216 kuna.

Tijekom svibnja na poslovni web uvedene su konvergentne ponude paketi koji uključuju usluge nepokretne i pokretne telefonije te ICT usluge. U trećem tromjesečju uvedene su nove usluge Net Phone Office i Data Office u području nepokretne telefonije.

Baza pretplatnika maloprodajnih širokopojasnih usluga manja je za 0,4% nego prošle godine i dosegla je brojku od 107 tisuća zahvaljujući regulaciji tržišta. ARPA je na istoj razini kao 2011.

Početkom ožujka uvedeni su paketi Max2 Biz S, M i Flat kao stalna ponuda. Posebna ponuda u okviru Flat paket s brzinom 4 Mbps je da korisnicima koji su spremni potpisati ugovor na 12/24 mjeseca su ponuđene atraktivne cijene uređaja.

U kolovozu su uvedeni novi paketi NPP2 Flat (Mini2, Start2 i Plus2) koji uključuju 2-8 telefonskih linija, flat pozive prema T-Com-ovoj mreži i flat Internet. Dostupna je bila i posebna ponuda za pakete MAX2 Biz u okviru koje su korisnici mogli kupiti uređaje po atraktivnim cijenama ako potpišu ugovor na 12/24 mjeseca.

Baza televizijskih pretplatnika povećala se za 6,1% na 21 tisuću korisnika u odnosu na isto razdoblje prošle godine, kao rezultat stalnog unaprjeđenja ponude usluga i programa.

Do kraja godine dostupna je bila promotivna ponuda za nove korisnike DTH-a (satelitske televizije izravno do doma). Korisnici koji su bili spremni potpisati ugovor na 24 mjeseca za vrijeme trajanja promotivne ponude dobili su popust od 50% na mjesečnu naknadu tijekom prvih 12 mjeseci, a povrh toga mogli su mjesec dana besplatno koristiti jedan od sljedećih paketa: Sportski plus paket, HBO i Cinemax.

Postojećim korisnicima IPTV-a na raspolaganju je bila promotivna ponuda u okviru koje su mogli potpisati novi ugovor za IPTV na 24 mjeseca i dobiti 6 mjeseci besplatnog korištenja Sportskog plus paketa.

Novim i postojećim korisnicima na raspolaganju je bilo promotivna ponuda za Snimalicu 10 ili Snimalicu 30 – mjesec dana besplatne uporabe bez ugovorne obveze.

Baza korisnika IP-a u nepokretnoj mreži povećala se za 3,2%.

Baza korisnika VPN-a povećala se za 1,4% u odnosu na prošlu godinu. T-HT stalno promovira prelazak postojećih korisnika tradicionalnih podatkovnih usluga na proizvode utemeljene na IP-u.

Broj podatkovnih linija manji je za 3% nego prošle godine. Broj se tradicionalnih podatkovnih linija se smanjuje, dok je usluga Metro Ethernet u porastu.

tportal

tportal je među 5 najboljih hrvatskih web portala s više od 800.000 jedinstvenih posjetitelja mjesečno prema Gemiusu, nezavisnoj agenciji za istraživanje internetskog prometa. Penetracija tportala čini približno 40% internetskih korisnika u Hrvatskoj.

U četvrtom je tromjesečju 2012. tportal završio pripreme za pokretanje redizajna članaka optimiziranog za desktop računala. Novi izgled nudi više sadržaja na jednoj stranici i očekuje se da će dodatno poboljšati stopu klikova.

Kao potpora korištenju prava na emitiranje utakmica UEFA Lige prvaka i Europske lige, pokrenuta je nova fantasy mikrostranica za nogometnu zajednicu na fantasy.tportal.hr koja korisnicima nudi mogućnost sastavljanja vlastite momčadi i preuzimanja uloge menadžera u svijetu virtualnog nogometa. Pobjednici sezonskog natjecanja osvojit će put u London na završnu utakmicu Lige prvaka.

Drugi novi projekti uključuju stranicu za hranu s receptima i savjetima u vezi sa zdravom prehranom.

Broj prijatelja na Facebook stranici tportala još uvijek raste i trenutačno premašuje 275.000, čime je stabiliziran položaj portala na društvenim mrežama i dodatno poboljšani statistički parametri.

Sadržaji su dostupni putem PDA, mobilnih uređaja, SMS informacija i T-Mobile WAP portala te na društvenim mrežama kao što su Facebook i Twitter. Pored toga, korisnici T-Mobile iPhonea mogu uživati u prilagođenom sučelju prilikom pretraživanja portala.

ICT

Standardni ICT proizvodi pokrenuti u 2012. su cloud nadzor vozila, hibridni cloud, fiskalne blagajne i preoblikovanje VPS-a. HT nastavlja razvijati portfelj standardnih ICT usluga. Dodatno, pokrenuta je i usluga ICT Marketplace – novi ICT distribucijski kanal za sve SaaS aplikacije. Uspješno je isporučeno nekoliko prilagođenih ICT rješenja u korporativnom segmentu s Combisom.

Veleprodaja

Domaće veleprodajno tržište

U 2012. ULL tržište zabilježilo je rast na 162 tisuće aktivnih ULL linija u odnosu na 148 tisuća u 2011. Očekuje se blago povećanje broja ULL linija, ali ne istom stopom rasta kao ranije, budući da operatori nastoje u što većoj mjeri iskoristiti postojeće kolokacijske prostorije.

Veleprodajni bitstream u bakrenoj mreži bio je u porastu tijekom 2012. Broj linija samostalnog bitstream pristupa (BSA) još uvijek nije značajan (ispod 2.000), ali se u predstojećem razdoblju očekuje veći interes za samostalnu BSA i veći prelazak s BSA-e na samostalnu BSA-u, što će dovesti do povećanja ukupne baze korisnika veleprodajnog bitstream pristupa.

Kao posljedica pokretanja najma korisničke linije (WLR), broj korisnika predodabira operatora (CPS) kao samostalne usluge smanjio se na 32 tisuće na kraju 2012. (u odnosu na 96 tisuća u 2011.). Nove aktivacije CPS-a primarno su povezane s aktivacijama WLR-a i doprinose bruto povećanju WLR-a (a ne bruto povećanju CPS-a). Broj WLR linija smanjio se na 104 tisuće na kraju 2012. zbog prelaska ovih korisnika na druge usluge.

Kao posljedica smanjenja broja korisnika WLR-a i CPS-a i nižih ARPU vrijednosti novih korisnika CPS-a, broj minuta započinjanja poziva smanjio se za 27% u odnosu na isto razdoblje prošle godine. S druge strane, broj minuta poziva završenih u mreži T-HT-a na istoj je razini kao prošle godine.

U 2012. opseg bulk SMS poruka povećao se za 33% u odnosu na prošlu godinu, prvenstveno zahvaljujući konsolidaciji tržišta bulk SMS-a s integratorima koji ostvaruju više od polovice bulk SMS prometa.

U 2012. govorni promet u nacionalnom roamingu povećao se za 17%, podatkovni je promet bio 5,5 puta veći nego prošle godine, dok je SMS promet ostao na razini iz 2011.

Međunarodno veleprodajno tržište

Prodaja međunarodnim operatorima ostala je značajan dio ukupnih prihoda od nepokretnih komunikacija na veleprodajnoj razini u 2012. Većina međunarodnog poslovanja odnosi se na završetak međunarodnog govornog prometa u Republici Hrvatskoj i susjednim zemljama. Iako je dolazni promet u Hrvatskoj ostao na istoj razini kao 2011., promet prema nepokretnoj mreži povećao se za 5%, dok se promet prema hrvatskim pokretnim mrežama smanjio za 6%. Istovremeno se tranzitni promet prema susjednim zemljama smanjio za 17%.

Usprkos sve intenzivnijem tržišnom natjecanju i eroziji cijena na međunarodnom tržištu podatkovnih usluga i kapaciteta, zahvaljujući izvjesnom broju novih ugovora, novim međupovezivanjima i nadogradnji postojećih kapaciteta, poslovanje u

području međunarodnih podatkovnih usluga i kapaciteta ostvarilo je zapažen uspjeh sa 162% više kapaciteta prodanih međunarodnim operatorima, što odražavaju stabilni prihodi u tom segmentu. Usprkos činjenici da je Telekom Slovenije pustio u rad svoj fizički PoP (mjesto priključenja na javnu mrežu) u Bosni i Hercegovini (što je dovelo do smanjenja cijene veleprodajnih IP usluga za više od 70%), HT je ostvario rast od 18% u području IP kapaciteta prodanih u susjednim zemljama, čime je djelomično neutralizirano smanjenje prihoda u ovom segmentu.

Na troškovnoj strani, najveći uspjeh rezultat je strateške politike poticanja nekomercijalne međunarodne IP razmjene na istoj razini (IP *peering*) kad god je to moguće i smanjenja komercijalnog IP uzlaznog prometa na primjerene razine. Na kraju 2012. T-HT-ov udio besplatne IP razmjene na istoj razini u ukupnom uzlaznom IP prometu povećao se na 62% u odnosu na 52% prošle godine. Smanjenim troškovima dodatno se ojačala konkurentnost ponude T-HT-a na IP tržištu.

Intenzivne aktivnosti u vezi s međunarodnom mrežom bile su ključne za ostvarivanje sveukupno snažnog rezultata u području međunarodnog poslovanja. U 2012. provodile su se stalne nadogradnje kapaciteta i tehnologija na međunarodnim mjestima priključenja na javnu mrežu i graničnim prijelazima. Veliki broj graničnih prijelaza (33) s međunarodnim operatorima iz susjednih zemalja kao i fleksibilno povoljno međupovezivanja na međunarodnim mjestima priključenja na javnu mrežu (Frankfurt, Beč i Sarajevo) za posljedicu su imali 92 izravna govorna i podatkovna međupovezivanja s globalnim i regionalnim operatorima u 2012. Tijekom 2012. uspostavljeno je međupovezivanje s 19 novih međunarodnih roaming partnera, a rezultat je ukupni broj od 410 roaming partnera u cijelom svijetu. S tim je partnerima u 2012. pokrenuta 81 nova međunarodna roaming usluga (govorne usluge, GPRS, UMTS, Camel). Međunarodni roaming promet od posjetitelja u Hrvatskoj povećao se u segmentu SMS prometa za 5%, u segmentu podatkovnog prometa za 101%, dok se u segmentu govornih usluga smanjio za 4%. Istovremeno se promet koji su ostvarili korisnici HT-a u roamingu u inozemstvu smanjio u svim kategorijama prometa (podatkovne usluge 15%, govorne usluge 22% i SMS 24%). Unaprijeđene mogućnosti usmjeravanja i ponovno pregovaranje o uvjetima izvjesnog broja međunarodnih sporazuma doveli su do značajnog smanjenja ukupnih troškova međunarodnog roaminga za 38% u odnosu na 2011.

2.7. Mreža i informacijske tehnologije

Mreža i uslužne platforme

Mreža i uslužne platforme temeljna su infrastruktura Grupe koju kontinuirano razvijamo i unaprjeđujemo. Objedinjavanje poslovanja Grupe dovelo je do konvergencije nepokretne i pokretne mreže na zajedničkim uslužnim platformama te time i do veće dostupnosti usluga i veće efikasnosti poslovanja.

U 2012. T-HT je bio usredotočen na daljnji razvoj mrežne infrastrukture, povećanje kapaciteta širokopojasnog pristupa, modernizaciju transportne i jezgrene mreže te uslužnih platformi i migraciju PSTN usluga i korisnika.

U nepokretnoj mreži T-HT je usvojio strategiju pružanja svih usluga putem zajedničkog širokopojasnog porta. Pristupna mreža Grupe transformirana je kroz izgradnju nove optičke pristupne mreže, uključujući optičku pristupnu platformu (GPON), te selektivnu modernizaciju bakrene pristupne mreže. Osim toga, Grupa je nastavila nadogradnju postojeće uslužne platforme kako bi omogućila VoIP govornu telefoniju na širokopojasnom portu.

U pokretnoj mreži Grupa je pokrenula projekt Širokopojasni pristup u pokretnoj mreži (Mobile BroadBand - MBB) za transformaciju radijske pristupne i jezgrene mreže, kako bi omogućila razvoj i brzu implementaciju inovativnih i troškovno učinkovitih tehnologija (npr. HSDPA, LTE) i istovremeno osigurala maksimalnu iskorištenost postojećih infrastrukturnih i frekvencijskih resursa. Projekt za cilj ima poboljšati pokrivenost podatkovnim uslugama putem postojećih i novih

tehnologija poput UMTS900. Grupa nastavlja s proširenjem mrežne infrastrukture i mrežnih kapaciteta s ciljem pružanja podrške snažnom povećanju podatkovnog prometa.

Pokrenuti su brojni projekti koji za cilj imaju smanjenje kompleksnosti u razvoju i održavanju usluga te poboljšanje upravljanja troškovima.

Mrežna infrastruktura

Optička infrastruktura

Grupa trenutačno provodi aktivnosti vezane uz FTTC (optička vlakna do kabineta) i FTTN (optička vlakna do čvora) opcije koje će rezultirati skraćivanjem lokalne petlje uspostavom novih čvorova.

Energetska i rashladna infrastruktura

U 2012. godini Grupa je završila projekt proširenja elektroenergetske i rashladne infrastrukture objekta Data centar Utrina, čime je povećana raspoloživost elektroenergetskog sustava objekta. Započeti su radovi na rekonstrukciji objekta Zagreb-Selska.

Energetska učinkovitost

U 2012. godini Grupa je ostvarila pad potrošnje električne energija od 2% u odnosu na 2011. Mjere energetske učinkovitosti provedene tijekom godine uključuju sljedeće: gašenje demontirane opreme u nepokretnoj mreži, konsolidaciju platformi, novu 3G opremu u pokretnoj mreži, povećanje radne temperature u tehničkim prostorima mobilne mreže, učinkovite rashladne uređaje i napajanje, konsolidaciju podatkovnih centara, prelazak na povoljnije tarifne modele i višu kontrolu obračuna.

Nepokretna pristupna mreža

DSL (Digital Subscriber Line)

Grupa nastavlja s uvođenjem DSLAM-a (DSL pristupnih multipleksora) s ciljem proširenja baze korisnika širokopoljnih usluga. Sredinom rujna, temeljem javnog natječaja Agencije, T-HT je bio odabran za subvencionirani razvoj širokopoljnog pristupa u ruralnim područjima u tri županije. U sklopu ovog projekta Grupa se planira koristiti sinergijom nepokretne i pokretne mreže T-HT-a.

Pokretna pristupna mreža

Evolucija i modernizacija 2G radijske pristupne mreže

Projekt SingleRAN za cilj ima modernizaciju 2G mreže. Sredinom svibnja 2012. započet je proces zamjene prijašnjih baznih stanica novijom tehnologijom.

Unaprjeđenje 3G radijske pristupne mreže

Grupa je nastavila s optimizacijom parametara radijske pristupne mreže i proširenjem kapaciteta kako bi pružila podršku rastućem broju pametnih telefona i tablet računala u 3G mreži te brzorastućem volumenu podatkovnog prometa koji se udvostručio u odnosu na prošlu godinu.

U studenom 2012. na brojnim 3G lokacijama (Zagreb, Split, Osijek, Rijeka, Zadar, Pula, Slavonski Brod i Varaždin) aktivirana je HSPA+ dual cell funkcionalnost s dostupnim silaznim brzinama do 42Mb/s, kao i HSPA+ funkcionalnost s dostupnim silaznim brzinama do 21 Mb/s i uzlaznim brzinama do 5,8 Mb/s. Time je HSPA+ signal dostupan za 49% populacije, dok je HSDPA funkcionalnost sa silaznim brzinama do 7,2 Mb/s dostupna za 63% populacije. U rujnu je

počelo intenzivno uvođenje UMTS900 lokacija na području Slavonije, čime je 3G tehnologija postala dostupna i u manjim mjestima te ruralnim područjima gdje do sada mobilne širokopolasne usluge nisu bile dostupne (istočna i zapadna Slavonija, Lika, Gorski Kotar, Banija, Kordun i Dalmatinska Zagora).

LTE radijska pristupna mreža

U 2012. Grupa je razvila prvu komercijalnu LTE (Long Terms Evolution ili 4G) mrežu u Hrvatskoj u frekvencijskom pojasu 1800 MHz kojom su pokrivena četiri velika grada: Zagreb, Split, Rijeka i Osijek. Agencija je dodijelila u studenom T-HT-u pravo korištenja digitalne dividende (frekvencijskog pojasa 800 MHz) što će omogućiti nacionalnu pokrivenost LTE mrežom. Na kraju 2012. godine LTE signalom pokriveno je 13% populacije s dostupnim silaznim podatkovnim brzinama do 75 Mb/s.

Uvođenje radijskih mrežnih lokacija

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

Napredni OSS alati za optimizaciju radijskih pristupnih mreža

Tijekom godine Grupa je implementirala napredne softverske alate za optimizaciju 3G pokretne mreže te optimizaciju prijelaza između 2G i 3G mreža s ciljem postizanja veće operabilnosti, robusnosti kao i boljih ukupnih performansi mreže.

Transmisijski sloj

Migracija na IP

Nastavljena je migracija transmisija 3G baznih stanica s ATM-a na IP u sklopu „all-IP“ programa Grupe s ciljem smanjenja troškova i povećanja pristupnih brzina za mobilni internet.

Rekonstrukcija DWDM mreže

U 2012. završena je rekonstrukcija magistralne DWDM (dense wavelength division multiplex) mreže modernizacijom šest točka-točka sustava koji međusobno povezuju regionalne centre. Kapacitet transportne mreže je povećan, te je time poboljšana kvaliteta mreže i praćenje performansi, te istovremeno omogućen razvoj naprednih širokopolasnih i veleprodajnih usluga.

Završena je izgradnja međunarodnog DWDM sustava Hrvatska – Italija na postojećoj SDH relaciji Umag – Mestre.

TeraStream

U prosincu T-HT je pokrenuo TeraStream pilot, inovativni koncept pojednostavljenja IP mreže korištenjem Cloud-enabled IPv6 arhitekture. Koncept objedinjuje mrežnu tehnologiju, tehnologiju podatkovnih centara i optičku infrastrukturu omogućujući jednostavno uvođenje i integraciju naprednih usluga sljedeće generacije.

Putem TeraStreama, brzine pristupne mreže povećavaju se oko 50 puta u odnosu na postojeću brzinu i korisniku se omogućuje brzina do 1 Gbit/s. Novom se tehnologijom znatno smanjuje jedinični trošak prijenosa podataka i omogućuje širenje optičkog pristupa. Hrvatski Telekom je prva kompanija u DT Grupi koja putem pilot-projekta upotrebljava ovu inovativnu tehnologiju s ciljem ispitivanja koncepta i unaprjeđenja njegovih funkcionalnosti.

Jezgreni sloj

IP jezgrena mreža

Grupa je zamijenila dva Provider rutera u Varaždinu i dva ProviderEdge rutera u Zagrebu s novim ruterima većeg kapaciteta.

Modernizacija jezgre nepokretne mreže

Završen je projekt migracije pristupnih čvorova s AXE komutacijske tehnologije na IP temeljenu mrežu. Prva faza projekta optimizacije tranzitnog sloja PSTN mreže je završena. Završen je projekt nadogradnje IMS-a s ciljem povećanja kapaciteta platforme i dostupnosti usluge.

PSTN migracija

Ukupno je preko 300.000 korisnika migrirano na VoIP - HALO uslugu putem širokopojasnog pristupnog porta i MSAN POTS portova. U tijeku je instalacija pristupne opreme za PSTN migraciju na odabраних 18 "all-IP" područja lokalnih centrala.

Modernizacija jezgre pokretne mreže

U 2012. Grupa je završila integraciju novih elementa paketne jezgre mreže. Novo integrirani mrežni elementi su MME (Mobility Management Entity), S-GW (Serving GateWay) i P-GW ili PDN-GW (Packet Data Network GateWay). Integracija svih navedenih mrežnih elemenata u jezgenu mrežu bila je preduvjet za uspješno puštanje prve komercijalne LTE konekcije u Hrvatskoj. Navedena integracija samo je prvi korak ka cjelokupnoj migraciji postojeće paketne jezgre mreže na novu jedinstvenu ePC (evolved Packet Core) mrežu. Također, kako bi se podržalo puštanje LTE usluge, izvršena je integracija HSS-FE-a (Home Subscriber Server – Front End) povrh postojeće centralne mrežne baze korisnika CNTdB (Common Network Technology Data Base).

S ciljem povećanja kvalitete zvuka u pokretnoj mreži, Grupa je pustila u rad funkcionalnosti TFO (Tandem Free Operation) i TrFO (Transcoding Free Operation) koje omogućuju prenošenje govorne usluge s minimalnim transkodiranjem govorne informacije. Navedenim optimizacijama, povećana je kvalitete govorne veze za MOS (Mean Opinion Score). Funkcionalnost TFO omogućila je nastavak projekta koji se bavi integracijom 2G HD kvalitete zvuka te je napravljen daljnji značajan korak, tj. omogućena je HD kvaliteta zvuka u 2G mreži.

Grupa je također završila instalaciju 2G HD kvalitete zvuka te je time T-HT postao jedan od prvih operatera pokretne mreže u Europi koji je omogućio mrežne preduvjete za HD govorne usluge u 2G i 3G mreži.

Uslužni sloj

Inteligentna mreža za usluge pokretnih komunikacija

U 2012. Grupa je implementirala novu prepaid platformu na koju su uspješno migrirani svi prepaid i Favorite-postpaid korisnici.

IPTV

T-HT uspješno je nadgradio IPTV platformu i osigurao novo korisničko sučelje. Projekt je uključivao i zamjenu VoD (Video On Demand) platforme, čime su omogućeni novi kapaciteti za NPVR (Network Personal Video Recorder) uslugu i pokretanje TVoY (TV of Yesterday) usluge. Grupa je uvela i druge interaktivne usluge uključujući MAXtv kladionicu i MAXtv preporučitelja.

ISP platforma

Grupa je pokrenula Google AdWords portal, a HT je postao Google Premier Partner. DLSi platforma (dio Connected Life streama Grupe) nadograđena je na verziju R2. Druge inicijative uključivale su pokretanje Hosting DLSi rješenje za Crnogorski telekom, nadogradnju DNS platforme za uvođenje IPv6, pokretanje prvog web portala dostupnog putem IPv6 – www.tportal.hr, nadogradnju e-commerce backend platforme, pri čemu je e-commerce platforma usklađena s najvišim sigurnosnim standardima te je uspješno završen proces dobivanja PCI-DSS certifikata, instalaciju nove DHCP platforme za FEMTO Cell i LTE projekt te druge inicijative.

Usluge portala

U ovom području poslovanja, Grupa je pokrenula novi rezidencijalni self-care i web shop 2.0 portal (moj.hrvatskitelekom.hr). Korisnici imaju potpuno novo, preglednije i brže sučelje gdje mogu administrirati sve usluge na jednom mjestu. To je prva faza projekta implementacije platforme za novi portal. Osim toga, uveden je i novi MyT Business portal u okviru kojeg je i modul za pregled računa te novi Bonbon portal.

Upravljanje voznim parkom

Upravljanje voznim parkom, jedna je od usluga Grupe u oblaku. Usluga je namijenjena velikim i srednjim tvrtkama koja omogućuje nadzor korištenja voznog parka te time povećava njegovu učinkovitost.

SMSC/OMG

Grupa je nadogradila SMSC (Short Message Service Centre) i OMG (Open Messaging Gateway) Disaster Recovery s ciljem povećanja stabilnosti platformi.

Platforma za upravljanje prometom

Grupa je uspješno integrirala platforme za upravljanje prometom korisnika pokretne mreže koji gostuju u stranim mrežama. Razina upravljanja prometom korisnika HT-a koji koriste roaming uslugu ovim je podignuta s 80% na 95%, čime je ostvarena značajna ušteda na troškovima međuoperatorskog povezivanja.

Media Box usluga za Crnogorski telekom

Grupa je za potrebe Crnogorskog telekoma razvila uslugu Media Box za spremanje, pretraživanje i dijeljenje multimedijalnih datoteka.

Upravljanje mrežom i uslugama

Tehničar kao prodavač

Prodaja ICT usluga putem tehničara počela je u drugom tromjesečju 2012., a Grupa je tijekom cijele godine provodila program edukacije osoblja, uključujući radionice, e-learning i 1 na 1 s prodajnim trenerom. Također je nastavila s programima stimulacija za tehničare i voditelje kao što su nagrade za najbolje prodavače i uključivanje tehničara u program European Winners Circle (EWC). Kao rezultat došlo je do unaprjeđenja procesa i sustava podrške. Osim toga, ostvareno je dvostruko više prodaja u usporedbi s 2011.

Kvaliteta i učinkovitost

U 2012. Grupa je pokrenula niz projekata za daljnje smanjenje indirektnih troškova i povećanje efikasnosti. Održana je radionica IMS quality tuning i definirana su područja za unaprjeđenje. Kao rezultat, Grupa je unaprijedila upravljanje troškovima i komunikaciju s drugim poslovnim područjima u vezi s korisničkim zahtjevima ili otklanjanjem smetnji. Grupa je također realizirala projekt upravljanja i kontrole CPE-a prema serijskom broju, koji je prepoznat kao najbolja praksa unutar područja DT Europe & Technology.

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 informacijsko-tehnološke inicijative koje podržavaju napore Grupe za povećanjem prihoda i poboljšanjem interne efikasnosti, a u isto vrijeme podržavaju unaprjeđenje razvoja proizvoda i skraćenje vremena izlaska novih proizvoda na tržište. Aktivnosti Sektora usmjerene su na podršku realizaciji digitalne kompanije i transformaciji prema 'on-line' poslovnom modelu, te predstavljaju jedan od ključnih stupova strategije Grupe.

Sektor je posebno fokusiran na konvergenciju u području CRM-a i billinga, konsolidaciju nepokretnih i pokretnih sustava, marketing, ispunjenje regulatornih zahtjeva i uvođenje inovativnih ICT usluga. Znatni naponi usmjereni su na poboljšanje procesa isporuke proizvoda i razvoj naprednih informacija o korisnicima, tržištu i poslovnim informacijama.

Značajna postignuća Sektora u 2012. godini uključuju:

- Pokretanje projekta bill formatter s ciljem standardizacije procesa invoicinga za korisnike pokretnih i nepokretnih usluga i podrške budućim poslovnim zahtjevima (npr. izdavanje konvergentnog računa i računa za pakete usluga); Faza 2 (invoicing za nepokretne usluge) uspješno je puštena u produkciju
- Novi rating engine: implementirana je nova verzija mobilnog ratinga koja osigurava obradu prometa unutar jednog sata; produkti bazirani na near real time ratingu stvaraju parametre za marketing i podršku regulatornim zahtjevima i istovremeno omogućuju nove funkcionalnosti
- Projekt nadogradnje sustava medijacije za mobilne usluge uveden je radi omogućavanja novih funkcionalnosti, podrške LTE uslugama, unapređenja performansi i nadzora procesa
- Rješenja za standardizaciju osiguranja prihoda (revenue assurance) s ciljem osiguranja i kontrole prihoda; razrađen je plan implementacije i u tijeku provedba projekta
- Implementacija MPC (multi-project control) sustava za praćenje, naručivanje i kontrolu usluga od dobavljača i podizvođača, optimizaciju i automatizaciju internih procesa
- Uspješno je završena pilot-faza projekta konsolidacije podataka o korisnicima (MDM – Master Data Management) u tri T-Centra, a u tijeku je implementacija u ostalim T-Centrima u skladu s izvornim planom projekta
- Uvođenjem portala mojT znatno je unaprijeđena komunikaciju s korisnicima; automatizacija operacija pozivnog centra pomoću naprednog IVR-a (intelligence voice routing) ojačala je CS (Customer Support); putem proaktivnog online prodajnog chata unaprijeđeno je korisničko iskustvo i istovremeno su u uporabu stavljeni online komunikacijski kanali u skladu s ciljem Grupe da postane online e-kompanija
- Projekt Paperclip pokrenut je s ciljem digitalizacije i obrade korisničke dokumentacije na prodajnim mjestima i unapređenja prodajnih procesa i uspješno je implementiran u T-Centrima
- Pokrenut je projekt konsolidacije back-up sustava kako bi se implementiralo jedinstveno rješenje za sve sustave, poboljšala kontrola i kvaliteta procesa, smanjili troškovi održavanja i zadovoljile povećane poslovne potrebe; u opseg projekta su, radi postizanja što boljeg učinka optimizacije troškova i procesa, uključeni i sustavi iz područja ICT-a i tehnike
- eTransformacija –paralelno s organizacijskim promjenama pokrenut je i projekt eTransformacije s ciljem razvoja cjelovitog IT landscapea kako bi se omogućile nove i konvergentne usluge i implementirali odgovarajući sustavi za CRM, obračun usluga i operativnu podršku korisničkim uslugama uz naglasak na e-poslovanje i automatizaciju

Sigurnost podataka i IT sustava

Sigurnost podataka korisnika, partnera u prodaji, zaposlenika, dioničara te podataka telekomunikacijskog prometa ključno je pitanje o kojem se vodi briga na svim razinama T-HT-a. Sustavi medijacije za govorne usluge u nepokretnoj mreži i usluge u pokretnoj mreži certificirani su po međunarodnom standardu ISO/IEC 27001:2005. Redovitim nadzornim pregledom utvrđeno je da su sustavi Grupe u skladu sa standardom.

Provedena su unapređenja sigurnosti sustava proizašla iz zajedničke procjene sigurnosti podataka s DT Grupom Implementiran je PSA (Privacy & Security Assessment). Ustanovljena je procedura za odgovor na IT/NT sigurnosne incidente i osnovan HT CERT (Computer Emergency Response Team).

Zbog zaštite korisničkih podataka implementirana je mjera redovne provjere sigurnosnih mjera i postupanja s korisničkim podacima na prodajnim mjestima. Radi unapređenja sigurnosti IT/NT sustava uvedena je procedura redovitog godišnjeg planiranja penetracijskih testova.

Prateći globalne trendove na području online platnog prometa, a u skladu sa strategijom T-HT-a i DT Grupe za 2013., Hrvatski Telekom d.d. postigao je usklađenost s razinom 2 PCI DSS Standarda za Payway sustav (sustava za procesiranje plaćanja kreditnim karticama). Usvojeni su novi sigurnosni zahtjevi, usklađeni s promjenama na razini DT Grupe.

3. FINANCIJSKI PREGLED ZA 2012. GODINU

3.1. Financijski rezultat T-HT Grupe

Napomena

Od 2012. godine objavljivanje ključnih operativnih podataka za segment nepokretnih komunikacija promijenjeno je u odnosu na metodologiju koja se upotrebljavala prethodne godine. Navedena promjena utječe na način kako se ukupni broj priključaka i širokopojsnih pristupnih linija (o kojima se ranije izvješćivalo kao o ADSL priključcima) u nepokretnoj mreži dijeli na maloprodaju i veleprodaju. Kao posljedica, broj iznajmljenih korisničkih linija (WLR) sada se prikazuje pod priključcima u nepokretnoj mreži na veleprodajnoj razini.

Pored toga, definicija maloprodajnog priključka u nepokretnoj mreži promijenjena je na način da su javne telefonske govornice isključene iz ukupnog broja maloprodajnih priključaka. Kao posljedica, broj maloprodajnih linija u nepokretnoj mreži i ARPA za govorne usluge po pristupu ponovno su iskazani za sva odgovarajuća razdoblja u skladu s novom definicijom.

Grupa je promijenila priznavanje troškova davatelja sadržaja kako bi tretman tih troškova uskladila s novom praksom u industriji. Kao rezultat, Grupa je promijenila računovodstvenu politiku u vezi s troškovima davatelja sadržaja putem usklađivanja sljedećih stavki u financijskom izvješću za godinu završenu 31. prosinca 2011.: materijalnih troškova (-50 milijuna kuna), amortizacije (+33 milijuna kuna), financijskih rashoda (+17 milijuna kuna), ulaganja u dugotrajnu imovinu (+61 milijun kuna), nematerijalne imovine (+88 milijuna kuna), dugoročnih obveza (+17 milijuna kuna) i kratkoročnih obveza (+71 milijun kuna).

S ciljem usklađivanja prikazivanja usporedivih podataka za razdoblje s podacima prikazanim u 2012., također su sljedeće stavke u financijskom izvješću za godinu završenu 31. prosinca 2011. također ponovno klasificirane kako slijedi: ostali prihodi iz redovnog poslovanja (-97 milijuna kuna), materijalni troškovi (-21 milijuna kuna), troškovi zaposlenika (-13 milijuna kuna), ostali troškovi (-63 milijuna kuna), dugoročne obveze (+2 milijuna kuna) i odgođeno plaćanje troškova i prihodi budućega razdoblja (-2 milijuna kuna).

Prihodi

Tijekom čitave 2012. na prihode Grupe ponovno su utjecali negativni gospodarski trendovi, regulatorne mjere i intenzivnije tržišno natjecanje. Usprkos povećanju prihoda od negovornih usluga zahvaljujući prihodima od veleprodaje i mobilnih podatkovnih usluga, ukupni su se prihodi smanjili za 7,6% na 7.456 milijuna kuna (2011.: 8.067 milijuna kuna).

Do pada prihoda prvenstveno je došlo zbog manjih prihoda od govornih usluga kao rezultat izuzetno konkurentnog tržišta, pritiska da se smanje cijene, teškog gospodarskog okruženja. Pad je dodatno popraćen smanjenjem prihoda od ostalih usluga i terminalne opreme koje je neutralizirano povećanjem prihoda od negovornih usluga i stavke razno. Prihodi od ostalih usluga smanjili su se zbog pada u ICT segmentu i zbog smanjenja prihoda od osnovne pretplate kao rezultat većeg broja korisnika kombiniranih tarifa te posljedičnog priznavanja prihoda od govornih i negovornih usluga.

Učinak 6% poreza na neto prihode od odabranih usluga pruženih u pokretnoj mreži u 2012. godini (do 9. srpnja kada je ukinut) iznosi 56 milijuna kuna (2011.: 145 milijuna kuna).

Troškovi redovnog poslovanja

Ukupni troškovi redovnog poslovanja smanjili su se za 5,7%, odnosno 263 milijuna kuna, na 4.339 milijuna kuna (2011.: 4.602 milijuna kuna), kao rezultat strože kontrole troškova i manjih troškova telekomunikacijskih usluga.

Materijalni su se troškovi smanjili za 9,0% na 1.914 milijuna kuna zbog snažnog pada troškova trgovačke robe za 13,9% na 872 milijuna kuna i smanjenja troškova usluga za 4,5% na 1.042 milijuna kuna, prvenstveno kao rezultat manjih telekomunikacijskih usluga.

Ukupni su se troškovi zaposlenika smanjili za 5,9% na 1.208 milijuna kuna uključujući rezerviranja za otpremnine knjižena u 2012. (144 milijuna kuna u odnosu na 162 milijuna kuna u 2011.). Ako se isključe troškovi otpremnina, ukupni troškovi zaposlenika manji su za 5,2%, prvenstveno zbog smanjenja broja zaposlenika kao posljedica stalnog programa Grupe za racionalizaciju poslovnih procesa i poticanja unaprjeđenja učinkovitosti (broj FTE-a (zaposlenika ekvivalenata punom radnom vremenu) u 2012.: 5.780 u odnosu na 6.032 u 2011.) i uvedenih mjera štednje.

Ostali su se troškovi smanjili za 1,4% na 1.213 milijuna kuna, u prvom se redu zbog manjih troškova oglašavanja, poštanskih troškova i troškova održavanja.

Vrijednosno usklađenje imovine povećalo se za 33,4% na 89 milijuna kuna, prvenstveno zbog većeg vrijednosnog usklađenja zaliha i vrijednosnog usklađenja potraživanja u segmentu poslovnih korisnika. Amortizacija se smanjila za 8,4% na 1.326 milijuna kuna, prvenstveno zbog promjene životnog vijeka terminalne opreme.

Profitabilnost Grupe T-HT

EBITDA prije jednokratnih stavki smanjila se za 8,1% na 3.520 milijuna kuna u 2012. u odnosu na 3.832 milijuna kuna u 2011. Primarno kao rezultat smanjenja neto prihoda, što je djelomično kompenzirano povećanjem ostalih prihoda iz redovnog poslovanja za 26,7%, i smanjenja troškova redovnog poslovanja bez jednokratnih stavki za 5,5%.

Dobit iz redovnog poslovanja (EBIT) smanjila se za 7,7% na 2.050 milijuna kuna (2011.: 2.222 milijuna kuna) kao rezultat manje EBITDA-e prije jednokratnih stavki, što je djelomično kompenzirano manjom amortizacijom i manjim troškovima otpremnina (u 2012. 144 milijuna kuna u odnosu na 162 milijuna kuna u 2011.). Neto dobit za 2012. iznosi 1.696 milijuna kuna, odnosno manja je za 6,4% (2011.: 1.811 milijuna kuna), prvenstveno kao rezultat realizacije EBIT-a poboljšane većim neto financijskim prihodima za 25,9% i manjim oporezivanjem za 10,7%.

Bilanca

Bilanca T-HT-a ostala je jaka s ukupnom vrijednošću imovine od 13.113 milijuna kuna, što predstavlja smanjenje od 0,8% (2011.: 13.224 milijuna kuna).

Ukupna dugotrajna imovina povećala se za 4,1% na 7.858 milijuna kuna na dan 31. prosinca 2012. u odnosu na 7.549 milijuna kuna na dan 31. prosinca 2011., prvenstveno zahvaljujući povećanju dugotrajne financijske imovine uslijed ulaganja u inozemne obveznice.

Smanjenje ukupne kratkotrajne imovine za 7,4% na 5.254 milijuna kuna na dan 31. prosinca 2012. u odnosu na 5.675 milijuna kuna na dan 31. prosinca 2011. prvenstveno je rezultat je većeg odlijeva novca i novčanih ekvivalenata uloženi u obveznice.

Na dan 31. prosinca 2012. novac i novčani ekvivalenti iznosili su 3.146 milijuna kuna u usporedbi s 3.704 milijuna kuna na dan 31. prosinca 2011.

Ukupni kapital i rezerve smanjili su se za 1,1% na 10.899 milijuna kuna (2011.: 11.019 milijuna kuna) zbog manje neto dobiti u 2012.

Ukupne obveze ostale su stabilne u iznosu 2.214 milijun kuna u usporedbi s 31. prosinca 2011 kada su iznosile 2.205 milijuna kuna.

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 2,2% na 2.982 milijuna kuna (2011.: 3.050 milijuna kuna), prvenstveno kao posljedica rezultata Grupe pod utjecajem poboljšanog upravljanja obrtnim kapitalom.

Tijek novca iz aktivnosti ulaganja smanjio se za 126,7%, prvenstveno kao rezultat većih ulaganja u vrijednosne papire i kapitalnih ulaganja.

Tijek novca iz financijskih aktivnosti se poboljšao za 2,6%, prvenstveno zahvaljujući manjoj isplati dividende (2012.: 1.813 milijuna kuna u odnosu na 2011.: 1.863 milijuna kuna).

Kapitalna ulaganja

U 2012. kapitalna ulaganja povećala su se za 25,8% na 1.180 milijuna kuna u odnosu na 938 milijuna kuna u 2011. (uključujući kapitalizaciju prava na emitiranje sadržaja drugih osoba u 2012.: 32 milijuna kuna i u 2011.: 61 milijun kuna), u velikoj mjeri zahvaljujući ulaganju u dozvolu za uporabu digitalne dividende, ulaganjima u izgradnju i ulaganjima potrebnim za projekt TerraStream.

U Segmentu privatnih korisnika ostvarena su za 1,2% veća kapitalna ulaganja u odnosu na isto razdoblje 2011., prvenstveno zbog veće kapitalizacije u području širokopojasnih usluga pruženih u pokretnoj mreži privatnim korisnicima.

U Segmentu poslovnih korisnika kapitalna ulaganja na kraju 2012. bila su veća za 55,7% nego u istom razdoblju 2011., prvenstveno zbog većih ulaganja u mrežne platforme.

Kapitalna ulaganja u segmentu Mreže i funkcija podrške na kraju 2012., koji predstavlja upravljanje između segmenata i funkcije podrške, bila su veća za 40,6% nego 2011., prvenstveno zbog dozvole za uporabu digitalne dividende priznate u listopadu, kupovine zgrade od Hrvatske pošte u Splitu i ulaganja potrebnih za projekt TerraStream.

3.2. Analiza rezultata po segmentima

Financijski pregled segmenta privatnih korisnika

Prihodi

U 2012. ukupni su se prihodi od privatnih korisnika smanjili za 7,5%, što je rezultiralo iznosom od 4.099 milijuna kuna. Navedeni je pad prvenstveno bio rezultat manjih prihoda od govornih usluga u nepokretnoj i pokretnoj mreži i djelomično rezultat manjih prihoda od terminalne opreme.

Ovakvo kretanje prihoda uzrokovano je sporim gospodarskim oporavkom Hrvatske, strožim regulatornim mjerama i intenzivnijim tržišnim natjecanjem. Prihodi su poboljšani jednokratnim pogodnostima, npr. preoblikovanjem programa lojalnosti za pokretne komunikacije.

Prihodi od govornih usluga

Prihodi od govornih usluga na kraju 2012. smanjili su se za 11,5% na 2.353 milijuna kuna. Prihodi od govornih usluga u pokretnoj mreži smanjili su se kao rezultat izuzetno konkurentnog tržišta, pritiska da se smanje cijene i teškog gospodarskog okruženja. Pored toga, prihodi od završavanja poziva u pokretnoj mreži bili su veći za 14,9% zahvaljujući povoljnijim tarifama za međumrežne/izvanmrežne usluge koje su nudila sva tri operatora pokretne mreže u Hrvatskoj.

Broj minuta korištenja (MOU) po prosječnom pretplatniku veći je za 25,5%, prvenstveno zahvaljujući flat tarifama, što znači da je do pada prihoda došlo zbog smanjenja cijene po minuti korištenja kao rezultat teškog gospodarskog okruženja i pritiska konkurencije.

Prihodi od nepokretne telefonije smanjili su se za 17,2% zahvaljujući daljnjoj zamjeni nepokretnih komunikacija pokretnim komunikacijama i internetskim uslugama te jačem tržišnom natjecanju koji su doveli do pada ukupnog broja priključaka od 5,0% (maloprodaja i veleprodaja) i pada broja minuta korištenja od 11,2%. Kao posljedica manjeg broja ostvarenih minuta i pritiska da se smanje cijene, prosječni prihod od govornih usluga po pristupu (ARPA) smanjio se za 3,2%.

Prihodi od negovornih usluga

Prihodi od negovornih usluga povećali su se za 2,7% na 1.597 milijuna kuna kao rezultat većih prihoda od nepokretne telefonije i postpaid usluga u pokretnoj telefoniji. Prihodi od usluga u pokretnoj mreži povećali su se za 4,7% na 540 milijuna kuna, prvenstveno zahvaljujući postpaid segmentu, dok su se prihodi od prepaida smanjili za 1,5%.

U poslovanju pokretnih komunikacija vidljiva je preraspodjela prihoda od negovornih usluga u korist prihoda od podatkovnih usluga. Udio prihoda od podatkovnih usluga u ukupnim prihodima od negovornih usluga povećao se s 32,4% u 2011. na 35,9% u 2012. Navedeno kretanje u skladu je s globalnim trendom (potpomognutim ponudama sve većeg broja tarifa čiji osnovni paket uključuje podatkovni promet) u kojem se prosječni korisnik pokretne telefonije iz godine u godinu sve više okreće naprednim uslugama kao što je prijenos podataka, a sve manje tradicionalnim negovornim uslugama kao što je SMS.

Prihodi od negovornih usluga u nepokretnoj mreži (IP) povećali su se za 1,7%, prvenstveno zahvaljujući većoj ARPA-i za maloprodajni širokopojasni pristup (3,0%) i povećanju broja televizijskih pretplatnika za 7,0% na 344 tisuće.

Prihodi od ostalih usluga

Kao rezultat većeg udjela korisnika na kombiniranim tarifama i preknjiženja prihoda sa osnovne pretplate na prihode od glasovnih i ne glasovnih usluga na osnovu korištenja, prihod od ostalih usluga je 53 milijuna kuna manji u odnosu na isti period prošle godine.

Terminalna oprema

Pad prihoda od terminalne opreme za 12,3% na 134 milijuna kuna prvenstveno je uzrokovan slabijom realizacijom u poslovanju pokretnih komunikacija za 20 milijuna kuna i može se objasniti manjim brojem stečenih i zadržanih postpaid korisnika u pokretnoj mreži te činjenicom da ove godine nije bilo snažne kampanje za poticanje stjecanja i zadržavanja korisnika u pokretnoj mreži.

Doprinos EBITDA-i

U 2012. Segment privatnih korisnika doprinio je EBITDA-i iznosom od 2.838 milijuna kuna, što je 8,9% manje nego 2011. Manja EBITDA rezultat je smanjenja prihoda za 7,5% (u 2012. prihodi su manji za 334 milijuna kuna) koji su ublaženi smanjenjem troškova redovnog poslovanja za 4,4% (u 2012. troškovi su manji za 57 milijuna kuna).

Manji troškovi redovnog poslovanja u velikoj su mjeri posljedica manjih direktnih neproizvodnih troškova kao rezultat manjih troškova trgovačke robe za 14,5% i troškova prodajnih provizija za 4,8% (proizlazi od nižih troškova provizija u mobilnom segmentu koji je rezultirao manjim prodajnim transakcijama realiziranim putem indirektnih kanala prodaje). Troškovi autorskih prava su 14,6% veći u odnosu na prošlu godinu. Pored toga, bitno su smanjeni gubici od potraživanja

kao izravna korist bolje naplate neplaćenih računa zahvaljujući određenim promjenama zakonodavstva, osobito u segmentu pokretnih komunikacija.

Troškovi međupovezivanja su neznatno manji u odnosu na prethodnu godinu za 2,0%. Neznatno manji troškovi međupovezivanja su rezultat manjih međunarodnih troškova telekomunikacijskih usluga za 15 milijuna kuna zbog manjih jediničnih troškova roaming usluga. Ovaj utjecaj je ublažen s većim troškom telekomunikacijskih usluga na domaćem tržištu kao rezultat većeg broja poziva prema drugim mrežama zbog većeg broja tarifa sa uključenim paketima prometa prema svim mrežama.

Indirektni troškovi gotovo su jednaki prošlogodišnjima (-1,6%). Radi manjih prihoda u 2012., što je bilo ublaženo troškovnim uštedama, kontribucijska marža EBITDA-e smanjila se za 1,0 p.p. sa 70,3% na 69,2%.

Financijski pregled segmenta poslovnih korisnika

Prihodi

U 2012. ukupni prihodi od poslovnih korisnika smanjili su se za 7,6% na 3.358 milijuna kuna. Ovaj je pad u velikoj mjeri rezultat manjih prihoda od govornih usluga u pokretnoj i nepokretnoj mreži.

Prihodi u 2012. bili su poduprijeti jednokratnim koristima, uključujući ukidanje bodova u programu lojalnosti za pokretne komunikacije.

Prihodi od govornih usluga

Prihodi od govornih usluga smanjili su se za 13,0% na 1.561 milijun kuna. Ovaj je pad u velikoj mjeri rezultat 25,1% smanjenja prihoda od govornih usluga u nepokretnoj mreži na maloprodajnoj razini (155 milijuna kuna), prvenstveno zbog 21,5% manjeg ukupnog broja minuta tradicionalnih govornih usluga. Navedeno je djelomično rezultat 8,7% smanjenja ukupnog broja tradicionalnih govornih priključaka i prelaska na govorne usluge u pokretnoj mreži.

Vezano uz prihode od govornih usluga na veleprodajnoj razini, prihodi od usluga u nepokretnoj mreži smanjili su se za 4,4%, odnosno 13 milijuna kuna, prvenstveno zbog manjih prihoda od nacionalnih govornih usluga koji su bili 10 milijuna niži zbog smanjenja cijena prema odluci HAKOM-a i smanjenja prometa, te manjih prihoda od prometa na međunarodnim čvorištima koji su se smanjili za 5 milijuna kuna kao rezultat smanjenje prometa. Prihodi od prometa na nacionalnim čvorištima su se povećali za 2 milijuna kuna.

Prihodi od govornih usluga u pokretnoj mreži smanjili su se za 8,8%, odnosno 72 milijuna kuna, na 744 milijuna kuna, pri čemu je na maloprodajnoj razini ostvaren pad od 41 milijuna kuna, a na veleprodajnoj razini pad od 30 milijuna kuna. Do pada prihoda od govornih usluga u pokretnoj mreži u iznosu od 72 milijuna kuna prvenstveno je došlo zbog manjeg ARPU-a za govorne usluge (-13,0%) i manjeg prosječnog broja minuta po pretplatniku (-9,8%). Povećanje broja pretplatnika za 2,9% djelomično je neutraliziralo pad prihoda. Prihodi od završavanja poziva u pokretnoj mreži povećali su se za 1,5%, odnosno 1 milijuna kuna, na 88 milijuna kuna zahvaljujući znatnom povećanju prometa, čime je kompenzirana niža cijena završavanja poziva u pokretnoj mreži koju je uveo HAKOM. Smanjenje prihoda od govornih usluga pruženih posjetiteljima za 18,7% ili 32 milijuna kuna na 138 milijuna kuna uzrokovano je 30% nižom cijenom.

Prihodi od negovornih usluga

Prihodi od negovornih usluga povećali su se za 4,0% na 1.164 milijuna kuna. Prihodi od negovornih usluga u nepokretnoj mreži povećali su se za 5,2% na 828 milijuna kuna kao rezultat rasta prihoda od veleprodaje za 22,3%, što je djelomično umanjeno smanjenjem prihoda od maloprodaje za 4,8%. Prihodi od nepokretnih komunikacija na maloprodajnoj razini

smanjili su se zbog manjih prihoda od tradicionalnih podatkovnih usluga za 8,8% uslijed prelaska na IP podatkovne usluge, dok su se prihodi od IP-a smanjili za 3,5%.

U segmentu prihoda od negovornih usluga od nepokretnih komunikacija na veleprodajnoj razini, koji su se povećali za 22,3% ili 65 milijuna kuna, glavni su čimbenik veći prihodi od infrastrukture, prvenstveno zahvaljujući povećanju broja pristupnih linija za WLR, ULL i BSA-u. Prihodi od negovornih usluga u pokretnoj mreži povećali su se za 1,4%, odnosno 5 milijuna kuna, na 336 milijuna kuna. Na maloprodaju se odnosi 242 milijuna kuna od ukupnog iznosa, zahvaljujući podatkovnim uslugama u pokretnoj mreži, dok su se prihodi od posjetitelja smanjili za 18 milijuna kuna, odnosno 19,1%, na 77 milijuna kuna kao rezultat manjih cijena - pad cijene SMS-a za 30%, te pad cijene podatkovnih usluga za 55% djelomično je kompenziran većim podatkovnim prometom.

Prihodi od ostalih usluga

Prihodi od ostalih usluga su se smanjili za 17,6% na 455 milijuna kuna u 2012.

Kao rezultat većeg broja pretplatnika kombiniranih tarifa i promjene knjiženja prihoda od osnovne pretplate na prihode od govornih i negovornih usluga na temelju prometa (a ne kao pretplate), prihodi od ostalih usluga smanjili su se za 47,3%, odnosno 46 milijuna kuna, u usporedbi s istim razdobljem prošle godine.

Prihodi od ICT-a smanjili su se za 11,3%, odnosno 51 milijun kuna, na 396 milijuna kuna. Glavni razlog tome su još uvijek prisutna recesija u Hrvatskoj te smanjenje u državnim ugovorima.

Terminalna oprema

Prihodi od terminalne opreme smanjili su se za 18,7% na 49 milijuna kuna, pri čemu su se prihodi od nepokretnih komunikacija smanjili za 43,6%, ili 1 milijun kuna, na 2 milijuna kuna, a prihodi od pokretnih komunikacija za 17,4%, odnosno 10 milijuna kuna, na 47 milijuna kuna.

Razni prihodi

Razni su se prihodi povećali za 18,1% ili za 20 milijuna kuna u usporedbi s istim razdobljem prošle godine. Glavni su pokretač povećanja prihoda razni prihodi od poslovnih korisnika u pokretnoj mreži na veleprodajnoj razini koji su se povećali za 17,6% ili za 19 milijuna kuna, kao rezultat većih prihoda od nacionalnog roaminga (učinak prometa) i bulk SMS-a (rast prometa).

Doprinos EBITDA-i

Doprinos Segmenta poslovnih korisnika EBITDA-i smanjio se za 9,7% na 2.068 milijuna kuna, prvenstveno zbog smanjenja prihoda od 277 milijuna kuna. Troškovi redovnog poslovanja smanjili su se za 56 milijuna kuna. Troškovi trgovačke robe su se smanjili za 17,7% na ukupno 402 milijuna kuna, prvenstveno zbog troškova trgovačke robe iz ICT poslovanja Combisa te zbog izostanka snažne push kampanje za mobilne usluge u 2012. Indirektni su se troškovi povećali za 21,1%, odnosno 61 milijun kuna, na 349 milijuna kuna, prvenstveno zbog doprinosa HT-a. Direktni proizvodni troškovi u 2012. smanjili su se za 8,9%, odnosno 45 milijuna kuna, na 458 milijuna kuna. Gubici od nenaplaćenih potraživanja su povećani 41,1%, ili 17 milijuna kuna, na 59 milijuna kuna, zbog velike recesije, nelikvidnosti i velikog broja bankrota između poslovnih subjekata.

Financijski pregled segmenta mreže i funkcija podrške

Doprinos EBITDA-i

Doprinos EBITDA-i povećao se za 11,8% na -1.386 milijuna kuna. To je rezultat povećanja ostalih prihoda iz redovnog poslovanja za 55 milijuna kuna i smanjenja troškova redovnog poslovanja za 132 milijuna kuna.

Ostali prihodi iz redovnog poslovanja povećali su se za 26,7% na 259 milijuna kuna, prvenstveno zbog većih prihoda od prodaje nekretnina (50 milijuna kuna), većih prihoda od upisa zemljišta (13 milijuna kuna) i većih prihoda od naplate opomena (16 milijuna kuna), što je kompenzirano manjim prihodima od novčanih kazni (-9 milijuna kuna), manjim prihodima od otpisa obveza (-7 milijuna kuna) i manjim ostalim- prihodima (-8 milijuna kuna).

Troškovi redovnog poslovanja smanjili su se za 7,4% na 1.645 milijuna kuna u odnosu na 1.777 milijuna kuna, prvenstveno kao rezultat manjih poštanskih naknada, troškova održavanja i troškova usluga. Smanjenje troškova rezultat je mjera uštede troškova, uvođenja usluge e-račun i ponovnog pregovaranja u ugovorima. Smanjenju troškova redovnog poslovanja dodatno je doprinijelo smanjenje troškova osoblja.

4. KORPORATIVNA ODGOVORNOST

T-HT, najveći hrvatski telekomunikacijski operator, nastoji u svakom trenutku olakšati i poboljšati komunikaciju, te je učiniti što jednostavnijom i djelotvornijom. Ključ uspjeha T-HT-a leži u inovativnosti i njenom uvođenju na tržište putem novih tehnologija i usluga, no isto tako i u istinskom uvažavanju uloge koju Grupa ima u zajednici u kojoj posluje. Navedeno proizlazi iz svijesti o tome da odgovoran odnos u poslovanju može osigurati značajnu dugoročnu stratešku prednost.

Stoga je održivo poslovanje, kroz odgovorni pristup društvu u kojem se posluje, sastavni dio korporativne kulture T-HT-a. Grupa nastoji pridonijeti svakodnevnim aktivnostima i bazi znanja šire zajednice, te na taj način svakodnevno prenosi svoje korporativne vrijednosti širokom spektru dionika.

T-HT Grupa vjeruje da ugled bilo koje kompanije ovisi o puno više čimbenika nego što je kvaliteta, cijena ili posebnosti njenih proizvoda i usluga. Jednako su važni i odnosi kompanije prema zaposlenicima, korisnicima, dobavljačima i investitorima, prema okolišu i društvu u kojem posluje.

U ovom sveobuhvatnom Izvješću o odgovornom poslovanju T-HT Grupa nastoji prikazati i definirati jasan osjećaj odgovornosti koji ima prema svojim dionicima.

Ključna strateška područja korporativne odgovornosti

Ravnoteža između privatnog i poslovnog života

Omogućavanje što bolje ravnoteže između privatnog i poslovnog života osnova je našeg poslovanja. Cilj nam je razvijati inovativna telekomunikacijska rješenja i usluge koje će unaprijediti svakodnevicu kroz vrhunsku komunikaciju i povezivanje.

Integracija u društvo informacija i znanja

Cilj nam je što većem broju ljudi osigurati pristup telekomunikacijskim uslugama, te na taj način potaknuti rast društva znanja. Želimo omogućiti da napredne tehnologije budu dostupne svima na zahtjev.

Stvaranje društva sa sniženim emisijama CO2

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

Načela društveno odgovornog ponašanja

Sustav vrijednosti koje Grupa promiče definiran je kroz Vodeća načela Društva. Ona nam daju smjernice koje trebamo slijediti u svakodnevnom radu, a promiču etičko ponašanje, međusobno uvažavanje, timski rad, što učinkovitije postizanje najboljih rezultata, otvoreno izražavanje mišljenja, preuzimanje odgovornosti i stvaranje okruženja koje potiče, prepoznaje i cijeni izvanredne rezultate.

Promicanjem općih standarda ponašanja prema našim korisnicima, kolegicama i kolegama, stvaramo atmosferu u kojoj je ugodno raditi i pridonosimo ukupnom poslovnom uspjehu Društva.

Dijalog s dionicima

T-HT Grupa čvrsto vjeruje u važnost otvorene i transparentne komunikacije sa svim svojim dionicima. Grupa je i u 2012. godini nastavila komunikaciju s ključnim javnostima kroz medij društvenih mreža.

T-HT koristi niz mreža za svakodnevnu komunikaciju s korisnicima, uključujući Facebook, Twitter, YouTube i Flickr, kako bi osigurao potporu u rješavanju problema i dobio povratnu informaciju o proizvodima i uslugama.

U 2012. godini T-HT je postao prisutan i na specijaliziranoj društvenoj mreži LinkedIn, koja se uglavnom koristi za umrežavanje poslovnih suradnika.

U 2012. godini Grupa je uvela T-Blog, novi vanjski kanal komunikacije u beta verziji. T-Blog će služiti kao platforma za raspravu o telekomunikacijama i tehnološkim pitanjima vezanima uz usluge koje Društvo nudi, kao i istraživanje širih tema iz područja telekomunikacija i ICT-a.

Grupa je u 2012. godini pokrenula svoj redizajnirani web portal, objedinivši na jednom mjestu sve informacije o svim uslugama kako bi unaprijedila doživljaj korisnika.

Veliki značaj pridaje se transparentnoj komunikaciji s investitorima radi stjecanja realne slike o postojećem stanju i potencijalu Grupe na načine koji će im omogućiti fer valuaciju. Poslovni dnevnik je u 2012. nagradio T-HT kao hrvatsku kompaniju koja gradi najbolje odnose s investitorima.

T-HT ne financira političke stranke niti kampanje. Međutim, Grupa već nekoliko godina pomaže inicijative koje se bave suzbijanjem korupcije i njenih posljedica, na primjer Transparency International.

Usklađenost poslovanja

Usklađenost s lokalnim zakonima i propisima te pridržavanje internih pravila i Kodeksa ponašanja osnova su odgovornog korporativnog upravljanja. Ova načela su u tom smislu nužan preduvjet za poslovni uspjeh i trebala bi biti neizostavan aspekt svakog poslovnog procesa.

T-HT aktivno promiče načela etičkog poslovanja kroz stabilan okvir usklađenosti poslovanja kako bi se osiguralo pridržavanje svih relevantnih kodeksa i propisa.

Godine 2008. utemeljen je Odjel za usklađenost poslovanja kako bi promicalo etičko poslovanje u cijeloj Grupi i implementirala Antikorupcijska politika Grupe.

Kodeks ponašanja

Kodeks ponašanja T-HT-a postavlja jasne standarde poslovnoga ponašanja, a temelji se na najvišim etičkim načelima. Kodeks se temelji na Vodećim načelima Društva, sažetima u izjavi „Poštovanje i integritet osnova su našeg ponašanja.“

Velik dio Kodeksa fokusira se na odnose s korisnicima, partnerima i dobavljačima, a posebna pozornost posvećena je postupanju s informacijama te sukobima interesa. Kodeks daje jasne upute kako se ponašati u slučajevima nedoumica ili zamijećenih kršenja načela i vrijednosti.

Certifikati

T-HT je u 2012. godini prvi puta izradio izvješće o održivosti primjenom smjernica međunarodne organizacije Global Reporting Initiative (Globalna inicijativa za izvještavanje) za 2011. godinu. Izvješće je revidirala revizorska kuća PricewaterhouseCoopers. Grupa je samoprocjenom krenula u razinu B izvještavanja, koju je potom potvrdio sam globalni izdavatelj smjernica. Kao rezultat navedenog, Grupa je dobila prvo izvješće o održivosti u Hrvatskoj s GRI razinom potvrđenom od strane GRI-a.

T-HT-u je također dodijeljeno priznanje prema Indeksu DOP-a (društveno odgovornog poslovanja - CRS Index) za 2011. godinu u kategoriji velikih poduzeća. Jedinstveni alat za mjerenje društveno odgovornog poslovanja na nacionalnoj razini (CSR Index) prikazuje razinu društvene odgovornosti kompanije i primjene načela održivog poslovanja.

T-HT, odnosno njegove marke T-Com i T-Mobile, još je jedanput dobio nagradu Reader's Digesta Trusted Brand. To je brandu T-Com bila šesta uzastopna nagrada.

T-HT je u 2007. godini pristupio UN-ovoj inicijativi Global Compact, koja podupire temeljne društvene vrijednosti unutar 10 načela odgovornoga poslovanja. Grupa od 2009. godine redovito izvješćuje o napretku u provedbi ovih načela.

T-HT je u 2011. godini pristupio Hrvatskom poslovnom savjetu za održivi razvoj, organizaciji koja okuplja predstavnike hrvatskog gospodarstva koji razmjenjuju svoja znanja i inovativne ideje kako bi uspostavili bolju ravnotežu između poslovnog uspjeha, društvene dobrobiti i zaštite okoliša.

Agencija Oekom Research svrstala je u 2008. godini T-HT u Prime kategoriju kompanija s obzirom na njegove standarde korporativne odgovornosti i politike održivog razvoja. T-HT je s ponosom ponovno primio ovo priznanje za 2012. godinu.

U 2012. godini T-HT je četvrtu godinu zaredom uvršten u CEERIUS Sustainability Index za 2013., indeks održivosti Bečke burze za regiju srednje i istočne Europe, koji vrednuje dionice vodećih kompanija u navedenoj regiji u pogledu socijalne i ekološke kvalitete, kao i ekonomskog učinka.

Donacije i sponzorstva

Zajedničko obilježje humanitarnih aktivnosti T-HT-a je fokus na projektima trajne vrijednosti koji objedinjuju različite elemente moderne tehnologije, obrazovanja, humanitarnog djelovanja i ekologije. Većina projekata provodi se kontinuirano, što povećava njihovu djelotvornost i osigurava kvalitetnije i čvršće odnose između kompanije i korisnika.

UNICEF

T-HT Grupa bila je prvi partner UNICEF-a u Hrvatskoj. S ovom organizacijom izgradili smo čvrsti partnerski odnos. U 2011. godini T-HT-ove donacije su potpomogle razvoj novog nacionalnog modela psihosocijalne pomoći roditeljima male djece s invaliditetom i s teškoćama u razvoju. Pored korporativnih donacija, T-HT je uspostavio sustav pomoću kojeg i korisnici mogu pridonijeti ovom vrijednom projektu UNICEF-a.

Još jedna inicijativa koju je Grupa podržala u 2012. godini bio je Festival o pravima djece, koji je omogućio djeci s teškoćama vida i sluha da uživaju u bogatom festivalskom programu domaćih i stranih filmova.

UNICEF je u svibnju 2012. pokrenuo „Telefončić“, telefonsko i internetsko savjetovalište namijenjeno roditeljima i onima koji se brinu o djeci staroj od 0 do 7 godina.

„Zajedno smo jači“

„Zajedno smo jači“ je inicijativa u kojoj T-HT-ovi zaposlenici igraju ključnu ulogu, predlažu i konačno odabiru projekte kojima će Društvo donirati sredstva.

U 2012. godini, sedmoj godini ove inicijative, od 125 prijava pristiglih iz cijele Hrvatske odabrano je 20 projekata kojima je T-HT donirao sredstva u ukupnom iznosu od 572.000 kuna. Novčana sredstva su dodijeljena medicinskim ustanovama, ustanovama koje rade s osobama s invaliditetom, sa starijim osobama i djecom, obrazovnim ustanovama i organizacijama koje se bave zaštitom okoliša.

060 brojevi – podrška humanitarnim akcijama

T-HT je u 2012. godini nastavio podupirati druge humanitarne akcije osiguravanjem telefonskih linija kako bi se javnost mogla uključiti u davanje financijske pomoći projektima, što je praksa T-HT-a još od 2001. godine. Akcije i organizacije kojima je T-HT pomogao na taj način u 2012. godini uključivale su Zakladu Ana Rukavina, Rotary klub Zagreb Kaptol, SOS Dječje selo Hrvatska i udrugu „RTL pomaže djeci“. T-HT je donirao sav prihod ostvaren ovim inicijativama, u ukupnom iznosu od 1,5 milijuna kuna, u humanitarne svrhe.

Društvo znanja

Konferencija „Znanjem rastemo“

U listopadu 2012. godine T-HT je u Zagrebu održao petu konferenciju „Znanjem rastemo“. Grupa poziva govornike iz akademske i poslovne zajednice i medija kako bi započeli raspravu o ključnim temama. Gosti predavači u 2012. godini bili

su dr. Michio Kaku, istaknuti fizičar i futurolog, profesor teorijske fizike i zagovornik znanstvene etike i društvene odgovornosti i Sarah Lacy, nagrađivana novinarka i autorica koja se bavi temama inovativnosti i poduzetništva.

Potporna stručnim konferencijama

T-HT igra ključnu ulogu u razvoju društva znanja potpomažući okupljanja tehnoloških stručnjaka kao što su WinDays 2011, konferencija MIPRO, Combis konferencija, Cisco konferencija, IDC konferencija, projekt Imagine Cup 2012, konferencija o m-zdravstvu HospiTal Days i druga događanja povezana s telekomunikacijskim sektorom i njegovim zajednicama.

Grupa je također osigurala infrastrukturu, tehničku podršku i opremu za niz domaćih i međunarodnih foruma i konferencija.

Suradnja s akademskom zajednicom

T-HT-ova dugoročna suradnja s Fakultetom elektrotehnike i računarstva (FER) započela 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 planira suradnju i s drugim fakultetima i sveučilištima koji će zauzvrat ponuditi bogatu bazu potencijalnih kandidata za posao kao podršku rastu i inovacijama u poslovanju.

Stipendije

Grupa također nastavlja projekt T-HT stipendija. U 2012. godini mjesečne stipendije su drugu godinu zaredom dodijeljene šestorici studenata preddiplomskog studija. Kandidati su odabrani među vrsnim studentima Fakulteta elektrotehnike i računarstva u Zagrebu koji su postigli odlične rezultate tijekom studija i koji su bili uključeni u razne izvannastavne aktivnosti.

T-HT je u 2012. godini, isto tako drugu godinu zaredom, dodijelio stipendije petorici studenata bez odgovarajuće roditeljske skrbi kako bi financirao njihove daljnje prilike za obrazovanje u okviru akcije „Korak u život“, koju organizira Rotary klub Zagreb Kaptol.

Kultura

T-HTnagrada@msu.hr

T-HT je glavni partner Muzeja suvremene umjetnosti (MSU) od 2007. godine. Ovo partnerstvo nastavljeno je i tijekom 2012. godine dodjelom godišnje nagrade za najbolje djelo hrvatske suvremene umjetnosti. U 2012. godini održan je peti natječaj pod nazivom T-HTnagrada@msu.hr za jednu od najprestižnijih godišnjih nagrada na polju suvremene umjetnosti u Hrvatskoj. Od 249 ukupno prijavljenih djela međunarodni žiri odabrao je njih 40 za izložbu u Muzeju suvremenu umjetnosti. Prijave su poslali umjetnici svih generacija, a jedini kriterij za odabir bila je izvrsnost.

Osim financijske potpore, T-HT osigurava Muzeju telekomunikacijske usluge.

Kazališta

T-HT je nastavio svoju tradiciju sponzoriranja hrvatskih narodnih kazališta u Osijeku, Splitu, Rijeci i Varaždinu te Gradskoga dramskog kazališta Gavella u Zagrebu. Grupa je također, u okviru sponzorstva Grada Varaždina, podržala ulični festival „Špancirfest“ i Varaždinske barokne večeri.

Filmski festivali

T-HT je u 2012. godini sponzorski podržao velik broj filmskih festivala: Pula Film Festival, Vukovar Film Festival, Zagrebdoxx, Zagreb Film Festival, Filmomaniju i Forum Film Zadar.

Nagrada roman@tportal.hr

Petu je godinu zaredom tportal.hr raspisao natječaj za književnu nagradu roman@tportal.hr u vrijednosti od 100.000 kuna. Novinar i pisac Ivica Đikić dobio je nagradu za svoj roman „Sanjao sam slonove“.

Electronic Beats Festival

T-HT je sponzorski podržao Electronic Beats Zagreb Festival 2012, koji je privukao preko 2.000 posjetitelja nastupima nekih od najatraktivnijih izvođača elektronske glazbe današnjice kao što su Hot Chip, Modeselektor, Woodkid, Dillon, Kimiko i Itch/Pytzek.

Sport

Hrvatski olimpijski odbor

T-HT Grupa nastavila je dugogodišnju suradnju s Hrvatskim olimpijskim odborom kao njegov glavni sponzor, naglašavajući istovjetnost T-HT-ovih vrijednosti i vodećih načela Olimpijskih igara: pošteno natjecanje, ustrajnost i stremljenje prema izvrsnosti.

Na Ljetnim olimpijskim igrama, održanima u Londonu od 27. srpnja do 12. kolovoza, Hrvatsku je predstavljalo 110 sportaša i sportašica koji su se natjecali u 15 sportova.

Zaklada Paraolimpijac

T-HT je jedan od prvih članova koji sponzorski podržavaju Zakladu Paraolimpijac. Hrvatski paraolimpijski odbor pokrenuo je Zakladu kako bi pomogao vrhunskim sportašima s invaliditetom da poboljšaju svoje vještine i osigurao im pristup vrhunskim objektima za trening i natjecanje.

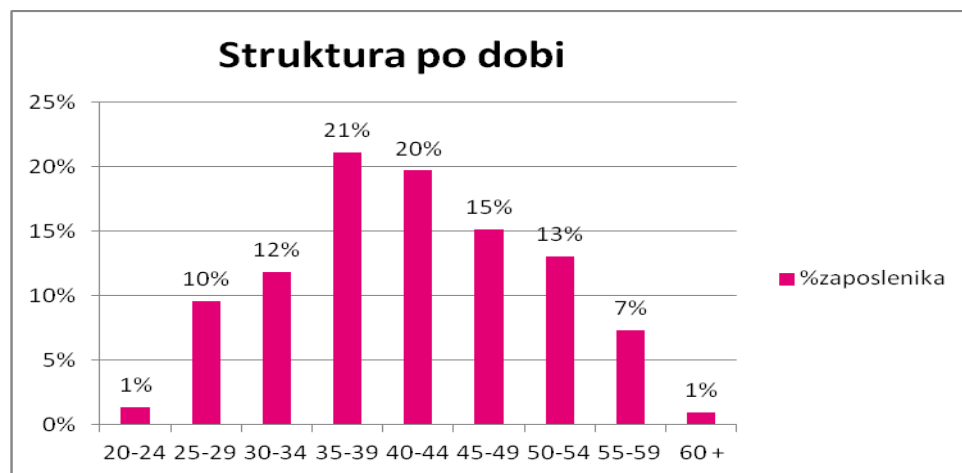
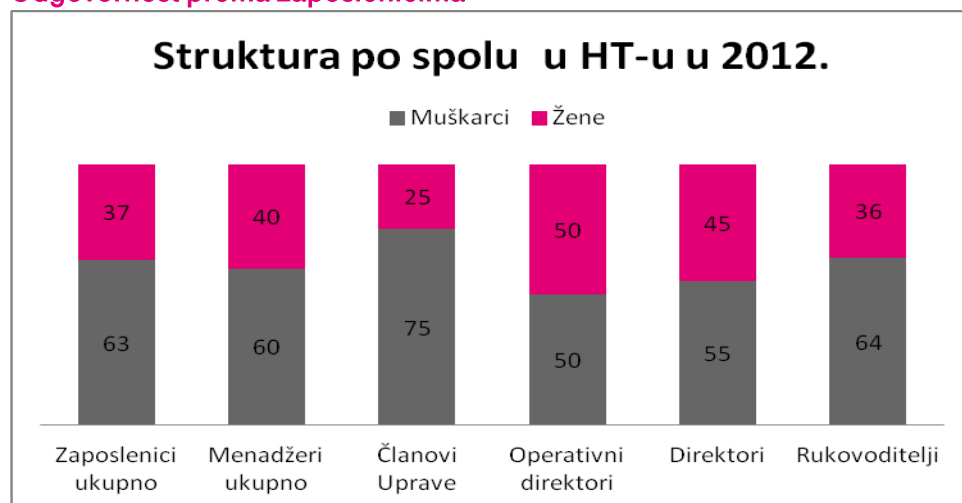
MAXtv Prva liga

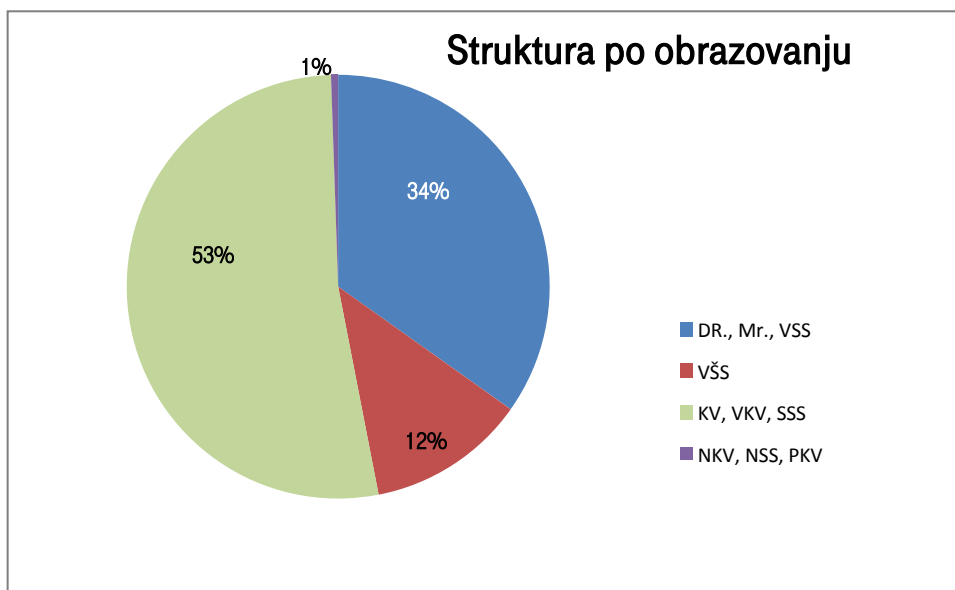
Suradnja između MAXtv-a i Prve hrvatske nogometne lige, MAXtv Prve lige, nastavljena je i u 2012. godini, donoseći vrhunsku kvalitetu produkcije i prvoklasne utakmice hrvatskih nogometnih klubova na novim interaktivnim platforma. T-HT također sponzorira Prvu hrvatsku nogometnu ligu.

Sportske igre mladih

T-HT je dugogodišnji sponzor Sportskih igara mladih, najvećeg amaterskog sportskog događanja u Hrvatskoj. U 2012. godini Igre su okupile oko 80.000 natjecatelja u dobi od 7 do 18 godina koji su se natjecali u 10 sportova i u 16 gradova. Događanje je prožeto jasnom porukom protiv droge, alkohola i nasilja.

Odgovornost prema zaposlenicima





Glavni fokus ostaje na razvoju karijere menadžera

Grupa je nastavila inicijative razvoja menadžera tijekom cijele godine, promičući razmjenu znanja i iskustava. Pokazalo se da su svi menadžeri ocijenili praksu učenja od kolega iz drugih dijelova organizacije, u cilju povećanja menadžerskih kompetencija, kao visoko vrijednu vježbu. Ove inicijative omogućile su unaprjeđenje vještina vođenja i razmjenu iskustava u malim grupama sa stručnim trenerom kao voditeljem. Cilj nam je bio povećati krosfunkcijsku suradnju kroz bolje razumijevanje različitih poslovnih područja i njihovih ciljeva, pa su u skladu s time menadžerski timovi privremeno premješteni na nekoliko dana u druge poslovne jedinice gdje su pratili rad kolega. Također smo nastavili program „Bliže korisniku“ u cilju unaprjeđenja izvrsnosti usluga korisnicima. Sudionici su u okviru programa proučavali teorijske i praktične aspekte kvalitetne usluge, provodeći određeno vrijeme na prodajnim mjestima, u kontaktnim centrima i na terenu s tehničarima.

Daljnji razvoj zaposlenika ostaje temelj naše korporativne kulture

Grupa je u 2012. godini nastavila inicijative usmjerene na razvoj kompetencija zaposlenika i poticanje izvrsnosti, u skladu s programom razvoja „GoAhead“ koji je u 2011. godini uveden za sve zaposlenike. Prošireni su interni kanali za prijenos znanja i nastavljeni su uspješni programi kao što je „Znanje četvrtkom“ (predavanja koja održavaju zaposlenici, stručnjaci iz raznih područja) i gore navedeni program „Bliže korisniku“. Usmjerali smo svoje aktivnosti na poboljšanje radnog učinka i interne suradnje te na podržavanje inovacija i razvoja kompetencija vođenja projekata.

Dodatne mogućnosti za najbolje zaposlenike

U 2012. godini poseban je naglasak bio na poticanju naših najtalentiranijih zaposlenika – onih koji su ostvarili odličan radni učinak i pokazali potencijal za daljnji rast. Ovim zaposlenicima dana je mogućnost da preuzmu još složenije radne zadatke, steknu nova iskustva, sudjeluju u razgovorima s najvišim menadžmentom, te razmjenjuju znanje i iskustvo na međunarodnoj razini.

Ukupno je 25 vrhunskih zaposlenika Grupe ponuđena mogućnost da u okviru programa Stipendija T-HT-a nastave daljnju profesionalnu edukaciju i upišu poslijediplomski studij, stručni ili MBA program.

Upravljanje radnim učinkom

U cilju promicanja visokih postignuća u svim područjima poslovanja, u 2012. godini izradili smo sustav nagrađivanja prodajnog osoblja, tehničara i osoblja u kontaktnim centrima, uz novi sustav upravljanja radnim učinkom za cijelu Grupu.

Također smo uveli program „To je To!“, kojim se priznaje i nagrađuje dodatno uloženi napor, izvrsnost zaposlenika i usluga koja izlazi izvan okvira očekivanja korisnika. Pružajući zaposlenicima mogućnosti za odmor, zabavu i uživanje u kulturnim sadržajima, pokazujemo da cijenimo njihovu predanost i angažman.

Strateško planiranje ljudskih resursa

U 2012. godini započeli smo implementaciju nove metodologije strateškog planiranja ljudskih resursa koja će nam omogućiti da definiramo i razvijamo kompetencije, vještine i znanja potrebna Grupi u budućem poslovanju.

Suradnja s akademskom zajednicom

T-HT je, kao vodeći davatelj telekomunikacijskih usluga, usko povezan s akademskom zajednicom, naročito s Pravnim fakultetom u Zagrebu i Fakultetom elektrotehnike i računarstva (FER). Fokus ove dugoročne suradnje je na znanstveno-istraživačkoj i razvojnoj djelatnosti sa ciljem promicanja prijenosa znanja i ideja između znanosti i šireg gospodarstva.

Kao rezultat programa dodjele stipendija studentima Fakulteta elektrotehnike i računarstva zaposlena su četiri stipendista iz programa stipendija za 2011. koji su diplomirali s najboljim ocjenama.

Dokaz da Grupa prepoznaje vrijednosti perspektivnih stručnjaka bila je dodjela prestižne nagrade FER-a „Josip Lončar“ mladom zaposleniku T-HT-a, čiji su profesionalni i akademski uspjesi već prije bili praćeni i potpomognuti od T-HT-a tijekom njegova studiranja.

T-HT je također sudjelovao u Programu ljetne prakse za perspektivne studente prve godine diplomskog studija na Fakultetu elektrotehnike i računarstva. Grupa spremno prihvaća pozive raznih studentskih organizacija za suradnju kako bi iskoristila njihove nove ideje i energiju.

Dodatne pogodnosti za zaposlenike

Grupa osigurava brojne pogodnosti za zaposlenike – financijske i nefinancijske. Financijske pogodnosti uključuju regres, božićnicu, dar za djecu, bon za Uskrs i jubilarne nagrade, kao dio cijelog niza financijskih pogodnosti utvrđenih Kolektivnim ugovorom.

Zdravlje naših zaposlenika svakako je među glavnim prioritetima Grupe. Sukladno tome, Grupa osigurava sistematske zdravstvene preglede za sve zaposlenike te cijepljenje protiv mogućih zdravstvenih problema kao što je sezonska gripa.

Zaposlenici se također mogu baviti najrazličitijim sportsko-rekreativnim aktivnostima koje financira Grupa. T-HT je u 2012. ponovno potvrdio svoje opredjeljenje za promoviranje zdravog načina života nastavljajući dugogodišnju tradiciju sportskih druženja zaposlenika.

Vodeća načela –Otvorena srca

Grupa svake godine posvećuje jedan dan Vodećim načelima, na kojima se zasniva naša korporativna kultura. Ova načela zahtijevaju najviše standarde u radu i ponašanju unutar kompanije, kao i opredijeljenost za zaštitu okoliša.

U sklopu gore navedenog, organizirali smo natječaj u kojem se od zaposlenika tražilo da napišu tekst pjesme kojom se obilježavaju Vodeća načela, te na taj način naglase ciljevi Grupe u pogledu etičkog poslovnog ponašanja, uvažavanja kolegica, kolega i korisnika, pri čemu je zadovoljstvo korisnika uvijek u središtu svih naših aktivnosti. Tekst pjesme „Otvorena srca“ napisali su i uglazbili sami zaposlenici T-HT-a.

Istraživanje zadovoljstva zaposlenika

Grupa provodi svake dvije godine Istraživanje zadovoljstva zaposlenika kako bi izmjerila razinu zadovoljstva u pogledu upravljanja, radnog okruženja, uvažavanja i prihvaćanja zaposlenika. U Istraživanju je ove godine sudjelovalo 65% zaposlenika T-HT-a.

Jedan dio Istraživanja bio je posvećen ravnoteži između rada i privatnog života, stresu u radnoj sredini i općem dobrom osjećanju. Rezultati Istraživanja priopćit će se svim zaposlenicima i odredit će se mjere za rješavanje problema navedenih u odgovorima zaposlenika.

Odgovorno restrukturiranje

Kao rezultat globalnih trendova na tržištu telekomunikacija i faktora specifičnih za Grupu, broj zaposlenika je u 2012. godini smanjen za 369. Optimizaciju broja zaposlenika Grupa je u potpunosti izvršila u skladu sa svojim odgovornostima prema zaposlenicima. Svi zaposlenici obuhvaćeni programom dobili su otpremnine čiji iznos je nekoliko puta bio veći od zakonom propisanih otpremnina. Također im je omogućen pristup sadržaju i uslugama iz programa „Podrške Plus“ tijekom otkaznog roka i najmanje šest mjeseci nakon odlaska iz kompanije. U okviru navedenog programa, koji Grupa provodi još od 2006. godine, nudi se niz korisnih alata, uz podršku kvalificiranih stručnjaka koji nude savjete i upute osobama koje se vraćaju na tržište rada.

Statistički podaci

Uvažavanje različitosti i promicanje jednakih mogućnosti u Grupi odražava se u činjenici da udio žena u menadžmentu uvelike premašuje hrvatski prosjek, a taj udio je od 2011. godine i dalje u porastu.

Odgovornost prema korisnicima

Briga za korisnike

Briga za korisnike i zadovoljstvo korisnika u fokusu su aktivnosti kontaktnog centra T-HT-a.

Agenti mogu odgovoriti na sve upite, a podršku pružaju 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu, telefonskim putem, putem e-maila, pošte, telefaksa i društvenih mreža. Kontaktni centar ima ključnu ulogu u održavanju dobrih odnosa s korisnicima. Zaposlenici također pružaju korisnicima informacije o proizvodima i uslugama kreiranim prema njihovim individualnim i specifičnim potrebama.

Praćenje zadovoljstva korisnika

T-HT kontinuirano prati zadovoljstvo i lojalnost korisnika uz korištenje TRI*M metodologije, što T-HT-u omogućuje vrednovanje učinkovitosti poslovnih procesa u Grupi i otkrivanje područja u kojima je potrebno izvršiti poboljšanja.

Odgovoran odnos prema korisnicima

T-HT prilagođava svoje usluge različitim potrebama korisnika, o čemu svjedoče posebni popusti, pristup trgovinama osobama s invaliditetom, posebni paketi za korisnike s niskim primanjima, usluge za mlade, popusti za veterane-invalidne Domovinskog rata, roditeljska zaštita na MAXtv-u, zaštita za korisnike interneta te razne opcije obračuna i naplate kao što su WebBill, glasovni račun i e-račun. Povrh toga, T-HT se pridržava Kodeksa standarda u oglašavanju koji propisuje pravila i načela oglašavanja.

Napredna tehnologija dostupna svima

Grupa je lider u implementaciji naprednih tehnologija u Hrvatskoj i izvan granica Hrvatske. U 2006. godini prva je u DT Grupi ponudila IPTV usluge - MAXtv, koji je prema izvješću Informe jedna od tri najuspješnije usluge ove vrste u svijetu.

U 2011. godini, T-HT je korisnicima ponudio ApliCentar, prvo središnje mjesto mobilnih aplikacija u Hrvatskoj, smješteno na tportalu, koje korisnicima omogućava najjednostavniji pristup popularnim mobilnim aplikacijama.

Inovativne usluge u 2012. godini

4G tehnologija

T-HT je u 2012. godini pokrenuo prvu komercijalnu 4G mrežu u Hrvatskoj koja omogućuje korisnicima do deset puta veće brzine prijenosa podataka, a dostupna je u Zagrebu, Rijeci, Osijeku i Splitu.

ICT Marketplace

ICT Marketplace, inovativna usluga u oblaku, također je pokrenuta u 2012. godini. Riječ je o dućanu poslovnih aplikacija i ICT usluga gdje poslovni korisnici mogu na jednom mjestu unajmiti niz naprednih usluga u oblaku i računalnih aplikacija za poslovno korištenje.

Mobilno plaćanje temeljeno na NFC tehnologiji

T-HT je prvi u Hrvatskoj pokrenuo mobilno plaćanje temeljeno na NFC (Near Field Communication) tehnologiji, te na taj način omogućio brzo i sigurno plaćanje malih iznosa putem mobitela koje u potpunosti zamjenjuje korištenje gotovine.

MAXtv To Go

MAXtv To Go, usluga televizije u pokretu, također je uvedena u 2012. godini. Dostupna je putem pametnih telefona, tableta i prijenosnih računala, u bilo kojem trenutku i s bilo kojeg mjesta.

TeraStream

Krajem 2012. godine T-HT je predstavio TeraStream mrežu – pojednostavljen koncept IP mreže koji kombinira mrežnu tehnologiju, tehnologiju podatkovnih centara i optičku infrastrukturu. TeraStream diže brzinu pristupne mreže za oko 50 puta u odnosu na sadašnje kapacitete, a korisnicima omogućuje brzinu od 1 Gbit/s. Novom tehnologijom znatno se smanjuje jedinični trošak prijenosa podataka i omogućuje omasovljivanje izgradnje optičkog pristupa.

TeraStream koncept mreže omogućuje jednostavniju implementaciju i integraciju naprednih usluga sljedeće generacije. Ovim konceptom se sve usluge (uključujući glasovne, IPTV, pristup internetu) pružaju iz oblaka, za razliku od postojećeg koncepta pružanja ovih usluga putem mreže.

T-Hrvatski Telekom prva je kompanija u Deutsche Telekom Grupi koja je pokrenula pilot projekt korištenja ove inovativne tehnologije kako bi testirala koncept i poboljšala njegove funkcionalnosti, te je na taj način potvrdio svoju poziciju tehnološkog lidera u Grupi.

Odgovornost prema dobavljačima

T-HT primjenjuje Program održive nabave na temelju kojeg se u cijeloj Grupi 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 usluga na okoliš, socijalni aspekti, radni uvjeti i ljudska prava.

Program održive nabave uključuje upravljanje opskrbnim lancem koji uspoređuje socijalne i ekološke rizike u odnosu na dugoročnu korist za Grupu, odabir dobavljača u skladu s jasno definiranim minimalnim standardima (uključujući Socijalnu povelju ili konvencije Međunarodne organizacije rada) i redovite provjere kojima se osigurava usklađenost poslovanja.

Odgovornost prema okolišu

Promicanje ekološke svijesti u T-HT-u

T-HT potiče među svojim zaposlenicima jačanje ekološke svijesti. U tom kontekstu je više od 2.000 zaposlenika educirano putem online tečaja o zaštiti okoliša, a više od 220 zaposlenika koji svojim radom mogu značajnije utjecati na okoliš prisustvovali su predavanjima o zaštiti okoliša u 2012. godini. Povrh toga, 27 novih zaposlenika prošlo je ekološku obuku u okviru procesa uvođenja u posao.

Vozni park T-HT-a obuhvaća i oko 220 vozila na pogon ukapljenim naftnim plinom (LPG), koji se smatra ekološki najprimjerenijem pogonskim gorivom, tako da T-HT aktivno potiče svoje zaposlenike da koriste LPG. Kroz velik broj internih inicijativa i mjera, kumulativno korištenje LPG-a za vozni park povećalo se u prvih devet mjeseci u 2012. godini za 30% u usporedbi s 2011. godinom.

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, T-HT je u 2012. godini također organizirao akciju recikliranja mobilnih uređaja za poslovne korisnike.

Implementacija zelenih tehnologija

Kao jedina telekomunikacijska kompanija u Hrvatskoj certificirana prema ISO 14001 standardu za upravljanje okolišem, T-HT se fokusirao na implementaciju zelenih tehnologija u telekomunikacijama. Grupa se nalazi u trenutku značajnih tehnoloških promjena, te nastoji uskladiti ove promjene s visokim ekološkim standardima.

Energetska učinkovitost

Mobilna, fiksna i internetska mreža predstavljaju ogroman izazov kada 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 u 2011. godini pokrenuo projekt energetske učinkovitosti na korporativnoj razini koji pokazuje vrlo pozitivne rezultate.

Grupa je smanjila u 2012. godini apsolutni iznos potrošnje električne energije u odnosu na 2011. godinu, kao rezultat učinkovitijih klimatizacijskih sustava i sustava napajanja, modernizacije telekomunikacijske opreme, optimizacije portfelja nekretnina i obnove nekretnina u vlasništvu T-HT-a u skladu s načelima energetske učinkovitosti, većeg korištenja IT resursa te niza ostalih aktivnosti.

Nadalje, u 2012. godini instalirana su dva nova vjetrosolarna sustava za proizvodnju električne energije za bazne postaje mobilnih mreža T-HT-a.

T-HT je u 2012. godini započeo energetske revizije i energetske certifikacije svojih zgrada u cilju poboljšanja energetske učinkovitosti. Neovisne energetske procjene daju preporuke za poboljšanje energetske učinkovitosti koje mogu dovesti do boljih uvjeta na radnom mjestu i do znatnih ušteda energije.

U procjeni ovlaštenog tijela koje provodi energetske revizije za Grupu navodi se da je stanje zgrada u vlasništvu Grupe znatno bolje u usporedbi s prosječnim stanjem zgrada u Republici Hrvatskoj. Opće stanje zgrada koje su do sada pregledane smatra se zadovoljavajućim s obzirom na godinu i vrstu pojedine gradnje, u prvom redu zahvaljujući redovnom održavanju i kvaliteti ugrađenih materijala i opreme.

T-HT se i u 2012. godini pridružio „Satu Zemlje“, najvećoj globalnoj inicijativi protiv klimatskih promjena, u kojoj sudjeluje preko 7.000 gradova u 152 zemlje gašenjem svjetala na jedan sat, šaljući time jaki poziv na spašavanje planeta.

Certifikati i članstva

T-HT posjeduje od 2010. godine ISO 14001 certifikat za upravljanje okolišem. U lipnju 2012. godine uspješno je provedena revizija prema normi ISO 14001, čime je potvrđeno da je provedba zaštite okoliša integrirana u sve procese i rad svih zaposlenika, a među zaposlenicima Grupe naglašava se važnost očuvanja okoliša.

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

Odgovorno poslovanje u društvima u vlasništvu T-HT-a

Combis

U Combisu je glavni fokus na promicanju zdravlja, edukacije, društvenog razvoja i sveukupne izvrsnosti. Combis je u 2012. godini donacijama i sponzorstvima potpomogao niz projekata u području humanitarnog rada, sporta i kulture:

Combis je financijski potpomogao humanitarnu udrugu „Oaza“ u namjeri da napuštenoj djeci osigura bolje uvjete. U 2012. godini također je donirao tehničku opremu Kliničkom bolničkom centru „Sestre milosrdnice“.

U segmentu obrazovanja Combis je donirao sredstva Osnovnoj školi Pavleka Miškine u Zagrebu i potpomogao Srednju školu - Centar za odgoj i obrazovanje Zagreb, za djecu s poteškoćama u razvoju, kroz donaciju ICT opreme i usluga kao pomoć u opremanju računalnog laboratorija.

Combis vidi obrazovanje kao ključ razvoja i društvenog prosperiteta. Tako je u 2012. godini također osigurao financijsku podršku za jednog studenta kako bi mogao sudjelovati u programu razmjene Erasmus i godinu dana studirati u Švedskoj.

Combis je također veliki zagovornik sporta. U području profesionalnog sporta, Combis je sponzorirao Europsko juniorsko prvenstvo u hrvanju u Zagrebu u organizaciji Hrvatskog hrvачkog saveza.

Combis također podržava najveće događanje atletske sezone u Hrvatskoj – IAAF World Challenge Zagreb, poznato pod nazivom atletske miting Boris Hanžeković.

Kultura je još jedno područje na kojem je Combis aktivan. Tako je u 2012. godini potpomogao Centar za kulturu Omiš i međunarodni festival gitare u Omišu. Potpomogao je i Udrugu „Crtani romani šou“ i pomogao u organizaciji 15. Međunarodnog festivala crtanih romana u Zagrebu.

Combis tradicionalno sponzorira i podržava IT konferencije. U 2012. godini to su bile partnerske konferencije Cisco Expo u Hrvatskoj i Bosni i Hercegovini, Microsoft WinDays konferencija, IBM Forum, Oracleovi dani u Zagrebu i Konferencija Oracle grupe korisnika Srbije.

Povrh toga, Combis je u 2012. godini organizirao šestu godišnju Combis konferenciju u Opatiji koja je okupila preko 300 sudionika iz Hrvatske i regije, iz sektora financija i telekomunikacija, državne uprave i industrije. Pod krovnom temom „Vizija. Tehnologija. ICT“ vrhunski IT stručnjaci održali su uvodna izlaganja, prezentacije i izložili studije slučaja u cilju razmjene spoznaja i stručnih znanja.

Iskon

Tijekom 2012. godine Iskon je podržao niz društvenih i kulturnih projekata. Bio je sponzor telekomunikacijskih usluga na Motovun Film Festivalu i pokrovitelj nagrade za najbolji kratki film pod nazivom „Motovunski kratki“ četvrtu godinu zaredom. Korisnicima Iskon.TV-a Iskon je uoči početka Festivala omogućio gledanje filmova koji su ušli u konkurenciju za nagradu.

Punih jedanaest godina Iskon je službeni pružatelj internetskih usluga hrvatske nogometne reprezentacije. Također je pružatelj usluga smještaja i održavanja web stranica Hrvatskog nogometnog saveza, kao i smještaja web stranice kluba navijača „Uvijek vjerni“.

Iskon je u 2012. godini nastavio potporu stolnoteniskom klubu HASTK Mladost Iskon. Obnovio je stolnoteniske objekte na jezeru Jarun i donirao opremu za stolni tenis dječjim domovima u Zagrebu, Splitu, Osijeku, Rijeci, Ladimirevcima i Lekeniku.

U 2012. godini je četvrtu godinu zaredom bio službeni sponzor telekomunikacijskih usluga na teniskim turnirima ATP Zagreb Indoors i Zagreb Open.

Iskon je u 2012. godini potpomognuo godišnju CARNetovu korisničku konferenciju (CUC), konferenciju TEDx Maksimir - globalni program u cilju okupljanja ljudi čije ideje su vrijedne širenja - i Ljetno kino Gradec.

5. DODATAK

5.1. Financijska izvješća

Konsolidirani Račun dobiti i gubitka

u milijunima kuna (MSFI; HT rač. politike)	Sij.-Pro. 2012.	Sij.-Pro. 2011.	% promjene 12/11
Prihodi od govornih usluga ¹⁾	3.914	4.453	-12,1%
Prihodi od negovornih usluga ¹⁾	2.761	2.674	3,2%
Ostali prihodi od usluga ¹⁾	453	603	-24,9%
Terminalna oprema	183	213	-14,1%
Razno ¹⁾	147	125	17,2%
Prihod	7.456	8.067	-7,6%
Ostali prihodi iz redovnog poslovanja ²⁾	259	204	26,7%
Ukupni operativni prihod	7.715	8.272	-6,7%
Troškovi redovnog poslovanja	4.339	4.602	-5,7%
Materijalni troškovi ²⁾³⁾	1.914	2.104	-9,0%
Troškovi osoblja ²⁾	1.208	1.283	-5,9%
Ostali troškovi ²⁾	1.213	1.229	-1,4%
Prihodi na temelju upotrebe vlastitih proizvoda,	-84	-82	-3,3%
Vrijednosno usklađivanje	89	67	33,4%
EBITDA	3.376	3.670	-8,0%
Amortizacija ³⁾	1.326	1.448	-8,4%
EBIT	2.050	2.222	-7,7%
Financijski prihod	77	83	-6,3%
Prihod od ulaganja u zajednički pothvat	27	15	73,7%
Financijski rashod ³⁾	63	65	-3,6%
Dobit iz redovnog poslovanja prije poreza	2.092	2.255	-7,2%
Porez	396	444	-10,7%
Neto dobit	1.696	1.811	-6,4%
Manjinski interes	0	0	-100,0%
Neto dobit nakon manjinskog interesa	1.696	1.811	-6,4%
Jednokratne stavke	144	162	-11,1%
EBITDA prije jednokratnih stavki	3.520	3.832	-8,1%

¹⁾ Struktura prihoda za rezultat 2011. prilagođena je zbog promjene izvještavanja mobilnih prihoda od tarifa koje sadrže različite pakete usluga (realokacija prihoda sa ostalih prihoda od usluga na prihode od govornih i negovornih usluga, te realokacija stavke razno na ostale prihode od usluga)

²⁾ Ostali prihodi iz redovnog poslovanja, Materijalni troškovi, Troškovi osoblja i Ostali troškovi prilagođeni su za 2011. kako bi bili usklađeni na prezentiranje u 2012.

³⁾ Materijalni troškovi, Amortizacija, kao i Financijski troškovi prilagođeni su za 2011. zbog promjene računovodstvenih politika priznavanja prava emitiranja tuđeg sadržaja s utjecajem na rezultat Grupe

Konsolidirana Bilanca

u milijunima kuna (MSFI; HT rač. politike)	31. Pro. 2012.	31. Pro. 2011.	% promjene 12/11
Nematerijalna imovina ¹⁾	1.142	1.087	5,1%
Materijalna imovina	5.734	5.953	-3,7%
Dugotrajna financijska imovina	897	435	106,2%
Potraživanja	21	23	-8,8%
Odgođena porezna imovina	65	52	25,3%
Ukupna dugotrajna imovina	7.858	7.549	4,1%
Zalihe	155	175	-11,3%
Potraživanja	1.219	1.307	-6,7%
Kratkotrajna financijska imovina	586	363	61,1%
Novac u banci i blagajni	3.146	3.704	-15,1%
Plaćeni troškovi budućeg razdoblja i obračunati prihodi	148	125	18,5%
Ukupna kratkotrajna imovina	5.254	5.675	-7,4%
UKUPNA AKTIVA	13.113	13.224	-0,8%
Temeljni kapital	8.189	8.189	0,0%
Rezerve iz dobiti	409	409	-0,1%
Revalorizacijske rezerve	-1	-3	69,8%
Zadržana dobit	606	612	-0,9%
Dobit poslovne godine	1.696	1.811	-6,4%
Nekontrolirajući udjeli	0	1	-100,0%
Ukupni kapital i rezerve	10.899	11.019	-1,1%
Rezerviranja	227	271	-16,4%
Dugoročne obveze ¹⁾²⁾	52	51	1,6%
Ukupne dugoročne obveze	279	322	-13,5%
Kratkoročne obveze ¹⁾	1.667	1.563	6,7%
Odgođeno plaćanje troškova i prihod budućega razdoblja ²⁾	122	151	-19,3%
Rezerviranja za otpremnine	146	169	-13,7%
Ukupne kratkoročne obveze	1.935	1.883	2,8%
Ukupne obveze	2.214	2.205	0,4%
UKUPNI KAPITAL I OBVEZE	13.113	13.224	-0,8%

¹⁾ Zbog promjene računovodstvene politike priznavanja prava emitiranja tuđeg sadržaja prilagodba za 2011. je napravljena za Nematerijalnu imovinu, Dugoročne obveze i Kratkoročne obveze

²⁾ Dugoročne obveze i Odgođeno plaćanje troškova i prihod budućega razdoblja su prilagođeni za 2011. kako bi bili usklađeni na prezentiranje u 2012

Konsolidirano izvješće o novčanom toku

u milijunima kuna (MSFI; HT rač. politike)	Sij.-Pro. 2012.	Sij.-Pro. 2011.	% promjene 12/11
Dobit prije poreza	2.092	2.255	-7,2%
Amortizacija	1.326	1.448	-8,4%
Smanjenje/Povećanje kratkoročnih obveza	105	-347	130,2%
Smanjenje/Povećanje kratkotrajnih potraživanja	83	65	27,9%
Smanjenje/Povećanje zaliha	20	41	-51,5%
Ostalo povećanje novčanog tijeka	-644	-412	-56,2%
Neto novčani tijek od poslovnih aktivnosti	2.982	3.050	-2,2%
Novčani primici od prodaje dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine	64	3	
Novčani primici od prodaje vlasničkih i dužničkih instrumenata	2	74	-97,2%
Novčani primici od kamata	48	57	-15,9%
Novčani primici od isplate dividendi	25	0	-
Ostali novčani primici od investicijskih aktivnosti	1.441	990	45,6%
Ukupno novčani primici od investicijskih aktivnosti	1.581	1.125	40,6%
Novčani izdaci za kupnju dugotrajne materijalne i nematerijalne imovine	-1.180	-938	-25,8%
Novčani izdaci za stjecanje vlasničkih i dužničkih financijskih instrumenata	-451	0	-
Ostali novčani izdaci od investicijskih aktivnosti	-1.667	-944	-76,5%
Ukupno novčani izdaci od investicijskih aktivnosti	-3.298	-1.882	-75,2%
Neto novčani tijek od investicijskih aktivnosti	-1.717	-758	-126,7%
Ukupno novčani primici od financijskih aktivnosti	0	0	-
Novčani izdaci za otplatu glavnice kredita i obveznica	-6	-11	49,9%
Novčani izdaci za isplatu dividendi	-1.813	-1.863	2,7%
Novčani izdaci za otplatu financijskog najma	-7	0	-
Ostali novčani izdaci od financijskih aktivnosti	0	0	-
Ukupno novčani izdaci od financijskih aktivnosti	-1.825	-1.874	2,6%
Neto novčani tijek od financijskih aktivnosti	-1.825	-1.874	2,6%
Učinak promjene tečaja stranih valuta na novac i novčane ekvivalente	3	4	-23,7%
Novac i novčani ekvivalenti na početku razdoblja	3.704	3.282	12,9%
Neto (odljev) / priljev novca i novčanih ekvivalenata	-558	422	-232,1%
Novac i novčani ekvivalenti na kraju razdoblja	3.146	3.704	-15,1%

Segment privatnih korisnika

u milijunima kuna	Sij.-Pro. 2012.	Sij.-Pro. 2011.	% promjene 12/11
Prihodi od govornih usluga	2.353	2.658	-11,5%
Prihodi od negovornih usluga	1.597	1.555	2,7%
Ostali prihodi od usluga	-3	51	-105,1%
Terminalna oprema	134	153	-12,3%
Razno	18	16	11,0%
Prihod	4.099	4.433	-7,5%
Troškovi redovnog poslovanja	1.261	1.318	-4,4%

EBITDA doprinos prije jednokratnih stavki	2.838	3.115	-8,9%
--	--------------	--------------	--------------

* Struktura mobilnih prihoda i EBITDA doprinos za 2011. godinu prilagođeni su izvještavanju po segmentima u 2012. godini (realokacija prihoda sa ostalih prihoda od usluga na prihode od govornih i negovornih usluga te preraspodjela konsolidacijskih stavki na razini Grupe između segmenata)

Segment poslovnih korisnika

u milijunima kuna	Sij.-Pro. 2012.	Sij.-Pro. 2011.	% promjene 12/11
Prihodi od govornih usluga	1.561	1.795	-13,0%
Prihodi od negovornih usluga	1.164	1.119	4,0%
Ostali prihodi od usluga	455	552	-17,6%
Terminalna oprema	49	60	-18,7%
Razno	129	109	18,1%
Prihod	3.358	3.635	-7,6%
Troškovi redovnog poslovanja	1.290	1.346	-4,2%

EBITDA doprinos prije jednokratnih stavki	2.068	2.289	-9,7%
--	--------------	--------------	--------------

* Struktura mobilnih prihoda i EBITDA doprinos za 2011. godinu prilagođeni su izvještavanju po segmentima u 2012. godini (realokacija prihoda sa ostalih prihoda od usluga na prihode od govornih i negovornih, prihoda iz stavke razno na ostale prihode od usluga, te preraspodjela konsolidacijskih stavki na razini Grupe između segmenata)

Mreža i funkcije podrške

u milijunima kuna	Sij.-Pro. 2012.	Sij.-Pro. 2011.	% promjene 12/11
Ostali prihodi iz redovnog poslovanja	259	204	26,7%
Troškovi redovnog poslovanja	1.645	1.777	-7,4%
EBITDA doprinos prije jednokratnih stavki	-1.386	-1.572	11,8%

* EBITDA doprinos za 2011. godinu prilagođen je izvještavanju po segmentima u 2012. godini (preraspodjela konsolidacijskih stavki na razini Grupe između segmenata)

Ulaganja u dugotrajnu imovinu po segmentima

u milijunima kuna	Sij.-Pro. 2012.	Sij.-Pro. 2011.	% promjene 12/11
Poslovni	141	91	55,7%
Privatni	391	386	1,2%
Mreža i funkcije podrške	648	461	40,6%
T-HT Grupa	1.180	938	25,8%

* Zbog promjene priznavanja prava emitiranja tuđeg sadržaja, isti je kapitaliziran u iznosu od 32 milijuna kn u 2012. (privatni 30 milijuna kn, poslovni 2 milijuna kn), dok je taj utjecaj u 2011. 61 milijun kn (privatni 57 milijuna kn, poslovni 4 milijuna kn)

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 2012. 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. Norbert Hentges, član Uprave i glavni operativni direktor

g. dr. sc. Dino Ivan Dogan, član Uprave i glavni direktor za financije

gđa Irena Jolić Šimović, članica Uprave i glavna direktorica za ljudske resurse

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