

„Dyscyplina w realizacji przyjętej strategii pozwoliła nam w ciągu roku uzyskać znaczną poprawę dynamiki operacyjnej. Utrzymując sytuację finansową zgodną z celami, zrealizowaliśmy zobowiązania wobec akcjonariuszy.”

Szanowni Akcjonariusze,

2013: rok postępu pod względem komercyjnym

W 2013 roku mierzyliśmy się nadal z wymagającą sytuacją rynkową, charakteryzującą się dużymi obniżkami stawek za zakańczanie połączeń w sieciach komórkowych (efektywnie o 65%) oraz ostrą konkurencją cenową, zwłaszcza w segmencie mobilnym.

Dzięki przyjętej strategii marketingowej sprostaliśmy temu wyzwaniu. Wykorzystaliśmy nasz kluczowy wyróżnik – rozwiązania konwergentne, łączące usługi stacjonarne i mobilne – do konkurowania w głównym nurcie rynku, oraz wprowadziliśmy drugą markę komórkową, nju.mobile, aby przyciągnąć nowy segment klientów, wrażliwych przede wszystkim na cenę. To podejście przyniosło efekty: do końca 2013 roku pozyskaliśmy 286 tys. użytkowników oferty konwergentnej Orange Open (wobec 33 tys. rok wcześniej). Potwierdził się także jej potencjał w zakresie dosprzedaży: przy zawieraniu umowy 58% klientów kupiło dodatkowe produkty. Natomiast nju.mobile zyskała przez pierwszych osiem miesięcy 353 tys. klientów, głównie kosztem konkurencji. W efekcie, znacznie zwiększyliśmy dynamikę naszych wyników komercyjnych w głównych obszarach. Zwiększyło się tempo wzrostu bazy klientów komórkowych: 430 tys. przyłączeń netto w 2013 roku wobec 237 tys. w 2012 roku. Co ważniejsze, odwróciliśmy trend w segmencie abonamentowym (post-paid), osiągając +310 tys. przyłączeń netto wobec spadku o -66 tys. rok wcześniej. Działalność ICT rozwijała się również zgodnie z planem, a przychody ze sprzedaży tych usług wzrosły od 2012 roku o 74%. Udało się nam ograniczyć spadek liczby klientów stacjonarnych – do -345 tys. w 2013 roku wobec -590 tys. rok wcześniej.

Sytuacja finansowa zgodna z założeniami, osiągnięty cel w zakresie organicznych przepływów pieniężnych

Mam przyjemność potwierdzić, że rok 2013 zakończył się zgodnie z naszymi założeniami finansowymi. W szczególności odzwierciedla to nasze wysiłki w optymalizacji wydatków. Dotychczasowe działania na rzecz oszczędności kosztowych, takie jak program odejść dobrowolnych czy współkorzystanie z sieci mobilnych, zostały wzmocnione przez nowe inicjatywy, w tym podpisanie nowej umowy społecznej na lata 2014-2015, która przewiduje dobrowolne odejścia dalszych 2 950 pracowników. Pomimo zainwestowania około 108 mln zł w pozyskanie i utrzymanie klientów, w porównaniu z 2012 rokiem ograniczyliśmy całkowite koszty operacyjne o 4,8%¹. Pozwoliło nam to obronić marżę EBITDA na poziomie 31,6% w 2013 roku. Jednocześnie, kontynuowaliśmy ograniczanie nakładów inwestycyjnych, które zmniejszyły się o 18%² i wyniosły 14,8% przychodów (wobec 16,5% w 2012 roku). Dzięki temu wygenerowaliśmy organiczne przepływy pieniężne w wysokości 1 105 mln zł, realizując cel całoroczny, który wynosił „co najmniej 1 mld zł”³. To z kolei umożliwiło nam zmniejszenie zadłużenia netto o 514 mln zł oraz utrzymanie bezpiecznej struktury finansowej z zadłużeniem netto na poziomie 1,1 EBITDA oraz dźwigni finansową netto na poziomie 26%. Na nasz bilans wpłynęły też korzystnie 375 mln zł wpływów ze sprzedaży portalu internetowego Wirtualna Polska; przewidujemy, że ta transakcja zostanie sfinalizowana w pierwszym kwartale 2014 roku.

Jedna spółka pod marką Orange

W dniu 31 grudnia połączyliśmy nasze główne podmioty z segmentu stacjonarnego i komórkowego, TP S.A. i PTK Centertel, w jedną spółkę: Orange Polska S.A. Jest to ważny krok, który pozwoli nam jeszcze lepiej zaspokajać potrzeby klientów poprzez: wykorzystanie konwergencji usług stacjonarnych i komórkowych dla wzmocnienia naszej pozycji na podstawowych rynkach, dalsze ujednoczenie sprzedaży i obsługi klientów zgodnie ze strategią rozwoju produktów, a także rozwój infrastruktury koniecznej do zaoferowania rozwiązań i do obsługi przewidywanego dużego wzrostu transmisji danych. Cieszymy się, że ten złożony proces integracji przebiegł płynnie i że dzięki konsolidacji naszych podstawowych atutów jesteśmy teraz lepiej przygotowani, by sprostać stojącym przed nami wyzwaniom.

Gotowi na rewolucję w szybkim mobilnym dostępie szerokopasmowym – 4G LTE

Od 2011 roku współpracujemy z T-Mobile w zakresie wzajemnego korzystania z radiowych sieci dostępowych. Docelowo, wspólnie używane sieci mają obejmować 10 000 stacji bazowych, co umożliwi zwiększenie pokrycia, poprawę jakości i przepustowości oraz świadczenie nowych usług, w tym szybkiego mobilnego dostępu szerokopasmowego, większej liczbie klientów. Realizacja projektu postępuje zgodnie z planem: na koniec 2013 roku, blisko 8 200 stacji było wykorzystywanych przez obu operatorów. Dzięki temu, na obszarach

¹ Koszty całkowite do poziomu EBITDA, z wyłączeniem -147 mln zł kosztów restrukturyzacji oraz -33 mln zł korekty (w zakresie VAT i zapasów) związanej z połączeniem TP S.A. i PTK Centertel

² Z wyłączeniem nabycia częstotliwości w 2013 roku

³ Pierwotny cel został podwyższony w 3 kw. 2013

gdzie zakończono prace klienci Orange mogą korzystać z sieci obejmującej 60% więcej obiektów. Osiągnęliśmy także znaczący wzrost pokrycia usługami: pokrycie siecią 3G zwiększyło się do ok. 90% ludności kraju, co oznacza wzrost o 28 punktów procentowych od rozpoczęcia projektu.

W 2013 roku rozszerzyliśmy zakres współpracy o technologię 4G (LTE), zyskując dostęp do posiadanych przez T-Mobile częstotliwości w paśmie 1 800 MHz. Dzięki temu mogliśmy już teraz przystąpić do świadczenia usług 4G LTE. Będziemy nadal inwestować w tę technologię, w tym poprzez potencjalne nabycie częstotliwości w paśmie 800 MHz, które Urząd Komunikacji Elektronicznej zamierza sprzedać na aukcji w 2014 roku. 4G LTE to kolejna dźwignia wzrostu dla usług przesyłu danych w segmencie komórkowym i planujemy z niej w przyszłości korzystać.

Priorytety na 2014 rok: troska o klientów, wzrost udziału w rynku i poprawa efektywności

W kolejnych latach będziemy wspierać działalność komercyjną poprzez budowanie jeszcze lepszego doświadczenia klientów w kontaktach z firmą. Będzie to realizowane głównie dzięki usprawnieniu procesów świadczenia usług oraz sieci dystrybucji (obecnie w pełni zintegrowanych w ramach Orange Polska).

Będziemy aktywnie konkurować na rynku, nie tylko w oparciu o istniejącą ofertę produktową, w tym Orange Open i nju.mobile, ale także nowe usługi, w tym bardzo szybki mobilny dostęp szerokopasmowy w technologii 4G LTE, dalszy rozwój usług Machine-to-Machine oraz nowe usługi w obszarze ICT, w którym w 2013 roku odnotowaliśmy dynamiczny wzrost. Planujemy pobudzić wzrost w segmencie stacjonarnego dostępu do Internetu poprzez dalszą sprzedaż bardzo szybkich łączy szerokopasmowych, oferowanych w technologii VDSL oraz wprowadzanie, w bardziej selektywny sposób, oferty światłowód-do-domu. Przewidujemy, że te działania, w połączeniu ze słabnącym wpływem wprowadzonych w 2013 roku obniżek stawek MTR, znacząco ograniczą tempo spadku przychodów w drugiej połowie 2014 roku, stwarzając solidne podstawy do ich stabilizacji w przyszłości.

Jednocześnie oszczędności kosztowe pozostają dla nas kluczowym priorytetem, gdyż musimy zwiększać efektywność w celu odzyskania zadowalającego poziomu długofalowej rentowności. Wykazaliśmy się determinacją w tym zakresie, optymalizując koszty operacyjne o 4,8%⁴ w 2013 roku. W 2014 roku doprowadzimy do ich dalszej redukcji. Będzie temu służyć automatyzacja procesów, optymalizacja zatrudnienia (w 2014 roku planujemy dobrowolne odejścia 1 530 pracowników⁵), konsolidacja centrów telefonicznej obsługi klienta oraz rygorystyczna kontrola kosztów ogólnych i administracyjnych. Optymalizacji kosztów operacyjnych będzie towarzyszyć dalsza poprawa efektywności nakładów inwestycyjnych, dzięki korzyściom płynącym ze współpracy z T-Mobile oraz przeprowadzonej w latach 2010-2012 modernizacji sieci stacjonarnej. Przewidujemy, że – z wyłączeniem inwestycji w pasmo częstotliwości – znormalizowane nakłady inwestycyjne w 2014 roku zmniejszą się o co najmniej 6%.

Po doświadczeniach roku 2013 dysponujemy lepszymi narzędziami do konkurowania na rynku oraz solidnym bilansem. Następny rok z pewnością przyniesie wiele nowych wyzwań, ale jestem przekonany, że tym wyzwaniom sprostamy i ustabilizujemy nasze znormalizowane wyniki, tworząc solidny fundament dla przyszłego wzrostu. Korzystając z okazji, pragnę osobiście podziękować wszystkim pracownikom Orange Polska za ciężką pracę, jaką wykonali w ubiegłym roku; optymizmem napawa nas umacnianie się kultury odpowiedzialności i współpracy w Orange Polska, a nasze wyniki w 2013 roku są w dużej mierze ich zasługą.

Bruno Duthoit
Prezes Zarządu
Orange Polska S.A.

⁴ Koszty całkowite do poziomu EBITDA, z wyłączeniem -147 mln zł kosztów restrukturyzacji oraz -33 mln zł korekty (w zakresie VAT i zapasów) związanej z połączeniem TP S.A. i PTK Centertel

⁵ Program odejść dobrowolnych na lata 2014-2015 przewiduje redukcję zatrudnienia o 2 950 etatów, w tym o 1 530 etatów w 2013 roku