

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI
POLKOMTEL SPÓŁKI Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
ZA OKRES
OD DNIA 1 STYCZNIA 2018 ROKU DO DNIA 31 GRUDNIA 2018 ROKU

Warszawa, 20 marca 2019

Sprawozdanie z działalności Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w 2018 roku

1. Wprowadzenie

Sprawozdanie obejmuje informacje o ważniejszych wydarzeniach w roku finansowym 2018, mających istotny wpływ na działalność spółki Polkomtel sp. z o.o. Ponadto zawiera informacje o pozycji Polkomtel sp. z o.o. na rynku, jej ważnych osiągnięciach produktowych i technicznych, a także o jej aktualnej i przewidywanej sytuacji finansowej oraz prognozowanym rozwoju.

Zawarte w niniejszym Sprawozdaniu odwołania do Spółki/jednostki dominującej lub Polkomtel dotyczą Polkomtel sp. z o.o., natomiast wszelkie odwołania do Grupy lub Grupy Kapitałowej dotyczą Polkomtel sp. z o.o. oraz skonsolidowanych z nią podmiotów zależnych.

2. Podstawowe informacje o spółce Polkomtel

Spółka Polkomtel sp. z o.o. (dalej: „Polkomtel”, „Spółka”, „Plus”, „firma”) z siedzibą w Warszawie 02-673, ul. Konstruktorska 4, zarejestrowana jest w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968.

Spółka powstała w wyniku przekształcenia Polkomtel spółki akcyjnej w spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością zgodnie z uchwałą nr 1 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Polkomtel Spółki Akcyjnej z dnia 11 kwietnia 2012 roku.

Kapitał zakładowy Spółki na dzień 31 grudnia 2018 roku wynosił 2.360.069.800 PLN.

Skład Zarządu Spółki na koniec roku 2018 przedstawiał się następująco:

Tobias Solorz – Prezes Zarządu,
Katarzyna Ostap-Tomann – Członek Zarządu,
Wojciech Piskorz – Członek Zarządu,
Aneta Jaskólska – Członek Zarządu,
Jacek Felczykowski – Członek Zarządu,
Piotr Gawel – Członek Zarządu.

Skład Rady Nadzorczej na koniec roku 2018 przedstawiał się następująco:

Zygmunt Solorz – Przewodniczący Rady Nadzorczej,
Józef Birka – Członek Rady Nadzorczej,
Aleksander Myszka – Członek Rady Nadzorczej,
Wojciech Pytel – Członek Rady Nadzorczej,
Tomasz Szelaąg – Członek Rady Nadzorczej.

Przeciętne zatrudnienie w Spółce w 2018 roku wynosiło 2 602 etatów.

3. Informacja o akcjach/udziałach Spółki i akcjonariuszach/udziałowcach Spółki

Na dzień 31 grudnia 2018 roku jedynym udziałowcem spółki Polkomtel sp. z o.o. była spółka Cyfrowy Polsat S.A. (dalej: „Cyfrowy Polsat”). Cyfrowy Polsat stał się bezpośrednim właścicielem Polkomtel po dokonaniu w dniu 28 kwietnia 2018 roku rejestracji połączenia spółki Eileme 1 AB (publ), dotychczasowego właściciela Polkomtel, ze spółką Cyfrowy Polsat S.A.

4. Opis najistotniejszych zdarzeń w działalności Polkomtel, jakie wystąpiły w 2018 roku oraz po jego zakończeniu do dnia zatwierdzenia sprawozdania finansowego

Transakcja nabycia pakietu akcji spółki Netia S.A. przez Cyfrowy Polsat

W dniu 29 listopada 2017 roku Zarząd Cyfrowego Polsatu podjął decyzję o realizacji transakcji nabycia kontrolnego pakietu akcji spółki Netia reprezentującego nie więcej niż 66% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu Netii za kwotę w

Sprawozdanie z działalności Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w 2018 roku

wysokości ok. 1,33 mld zł. W efekcie tej transakcji spółka Cyfrowy Polsat, a więc jedyny udziałowiec Polkomtel, objęła kontrolę nad spółką Netia w dniu 22 maja 2018 roku.

Grupa Netia świadczy różnorodne usługi telekomunikacyjne: usługi transmisji danych, usługi głosowe, usługi telewizyjne, telefonii komórkowej, szerokopasmowego dostępu do internetu, kolokacji, centrum danych (w tym cloud computing), usługi zintegrowanej komunikacji, dzierżawy włókien światłowodowych, kanalizacji i masztów oraz wyspecjalizowane usługi kolejowe.

Przejęcie kontroli nad Grupą Netia przez Cyfrowy Polsat stanowi istotny krok w poszerzeniu strategii produktowej Grupy Polsat, a jednocześnie wzmocnieniu jej pozycji rynkowej. Jednocześnie Polkomtel uzyskał dostęp do rozległej infrastruktury szkieletowej i dostępowej spółki Netia, co umożliwi szybszą i efektywniejszą kosztowo realizację rozbudowy zasięgu i pojemności swojej sieci mobilnej.

Zmiany w zarządzie Polkomtelu

W dniu 10 stycznia 2018 roku Piotr Gawel objął stanowisko Członka Zarządu.

Zawarcie umowy zmieniającej Połączoną Umowę Kredytów

W dniu 2 marca 2018 roku została zawarta druga umowa zmieniająca (ang. *Second Amendment and Restatement Deed*) między spółką Cyfrowy Polsat, działającą jako agent podmiotów zobowiązanych, w tym spółki Polkomtel, oraz UniCredit Bank AG, London Branch, działającym jako agent stron finansowania (ang. *Finance Parties*), („Druga Umowa Zmieniająca i Konsolidująca”) do Połączonej Umowy Kredytów z dnia 21 września 2015 roku, zmienionej umową zmieniającą i konsolidującą (ang. *Amendment, Restatement and Consolidation Deed*) z dnia 21 września 2015 roku.

Druga Umowa Zmieniająca i Konsolidująca m.in. wprowadziła zmianę ostatecznej daty spłaty Kredytu Terminowego i Kredytu Rewolwingowego na dzień 30 września 2022 roku (przypadającej pierwotnie na dzień 21 września 2020 r.) oraz zmianę poziomu wskaźnika skonsolidowanego długu netto/skonsolidowanej EBITDA, przy którym Cyfrowy Polsat może zażądać zwolnienia zabezpieczeń ustanowionych w związku z Umową Kredytów (z wyłączeniem gwarancji udzielonych na podstawie Umowy Kredytów) lub po przekroczeniu którego Spółka będzie musiała ponownie ustanowić zwolnione zabezpieczenia, na 3,00:1 (pierwotnie 1,75:1).

Rozwój programu smartDOM

W lutym 2018 roku spółki z Grupy Cyfrowy Polsat, w tym Polkomtel, udostępniły kolejną odsłonę strategicznej oferty usług łączonych, czyli programu smartDOM, który obejmuje portfolio produktów i usług dla każdego domu. Oprócz flagowych i podstawowych usług: telefonii komórkowej Plusa, Internetu LTE Plus i Plus Advanced oraz telewizji satelitarnej Cyfrowego Polsatu, zaproponowano klientom również sprzedaż energii elektrycznej i gazu, usługi bankowe, ubezpieczeniowe oraz z zakresu bezpieczeństwa domu, a także urządzenia telekomunikacyjne.

Jedną z głównych, niezmiennych zasad programu lojalnościowego smartDOM jest prosta zależność – im więcej produktów i usług posiada klient, tym więcej oszczędności może zgromadzić dzięki uzyskiwanym rabatami. Istotną wprowadzoną zmianą było natomiast zniesienie progów wejścia do programu. Obecnie każdy klient może korzystać ze smartDOM niezależnie od wysokości wybranego abonamentu. Zmienił się również system rabatowania – za każdą kolejną usługę z oferty telewizji (także naziemnej telewizji cyfrowej), telefonu komórkowego, telefonu stacjonarnego lub Internetu klient zapłaci 10 zł mniej miesięcznie.

W lutym 2018 roku Polkomtel zdecydował się także na zmianę zasad programu smartFIRMA, który obecnie działa według podobnych reguł jak nowy smartDOM.

Konsekwentnie realizując strategię rozwoju usług zintegrowanych dla domu, w czerwcu 2018 roku objęto rabatem smartDOM kolejne produkty - tym razem usługi Netii: szybki, stacjonarny dostęp do Internetu, przede wszystkim w technologiach światłowodowych, oraz działające na jego bazie usługi telewizyjne, jak również usługi telefonii stacjonarnej. Pod koniec 2018 roku Polkomtel wdrożył ponadto usługę Internetu stacjonarnego oferowanego pod marką Plusa, która jest dostarczana w oparciu o infrastrukturę Netii.

Przeniesienie zorganizowanej części przedsiębiorstwa Polkomtela do Polkomtel Infrastruktura Sp. z o.o.

W dniu 31 sierpnia 2018 roku nastąpiła rejestracja w KRS przeniesienia zorganizowanej części przedsiębiorstwa spółki Polkomtel Sp. z o.o., obejmującej m.in. aktywną i pasywną infrastrukturę telekomunikacyjną, do spółki Polkomtel Infrastruktura Sp. z o.o. (dawniej PL 2014 Sp. z o.o.), należącej w 100% do Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat. W tej samej spółce znajdują się również obszary infrastruktury przeniesione wcześniej ze spółek Aero 2 Sp. z o.o. oraz Sferia S.A.

Powyższy krok jest związany z dynamicznym rozwojem sieci telekomunikacyjnej Grupy, skutkującym utworzeniem dedykowanego obszaru kompetencji infrastruktury telekomunikacyjnej, który jest odpowiedzialny za: (i) rozwój, budowę oraz utrzymanie radiowej i transmisyjnej infrastruktury telekomunikacyjnej, (ii) dzierżawę infrastruktury telekomunikacyjnej, w tym m. in. nadawanie sygnału radiowego mobilnej sieci komórkowej oraz udostępnianie innych usług telekomunikacyjnych (np. transmisja punkt-punkt) oraz (iii) pełną obsługę radiowej i transmisyjnej części sieci telekomunikacyjnej niezbędnej do realizacji powyższych zadań.

Sprawozdanie z działalności Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w 2018 roku

Głównym celem powyższego działania jest stworzenie własnego operatora infrastruktury, skupienie własności majątku sieciowego w jednym podmiocie prawnym, uproszczenie i uporządkowanie struktury podmiotów Grupy Cyfrowy Polsat, połączenie tożsamyh zasobów, a także optymalizacja kosztowa budowy i utrzymania infrastruktury sieciowej.

Połączenie Polkomtelu i PTMM

W dniu 30 listopada 2018 roku sąd rejestrowy właściwy dla Spółki, tj. Sąd Rejonowy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego dokonał wpisu do rejestru przedsiębiorców połączenia Spółki ze spółką Plus TM Management Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Połączenie Polkomtel i Plus TM Management Sp. z o.o. zostało dokonane w sposób przewidziany w art. 492 § 1 pkt 1 Kodeksu spółek handlowych, to jest przez przeniesienie całego majątku Plus TM Management Sp. z o.o. (spółki przejmowanej) na Polkomtel (spółkę przejmującą). Grupa Cyfrowy Polsat sukcesywnie realizuje strategię uproszczenia struktur i w jej ramach centralizacji świadczonych usług. Połączenie Spółki z PTMM jest zgodne z długoterminową strategią Grupy oraz umożliwi optymalizację kosztową działalności.

Oferta Internetu stacjonarnego w Plusie

W grudniu 2018 roku Polkomtel wprowadził pod marką Plus nową ofertę Internetu stacjonarnego, działającego w oparciu o infrastrukturę dostępową Netii. Oferta Plus Internet Stacjonarny jest adresowana do klientów indywidualnych oraz małych firm z segmentu SOHO. Umożliwia ona dostęp do szybkiego Internetu, dostarczanego w czterech technologiach (miedz (CU), Ethernet (ETTH), kabel (HFC) oraz światłowód (PON)) w zależności od dostępnej infrastruktury: Obecnie Plus oferuje klientom z powyższych segmentów każdy rodzaj dostępu do Internetu: w smartfonie, Internet domowy LTE oraz łącze stacjonarne w technologiach światłowodowych.

Wdrożenie LTE TDD na częstotliwości 2600 MHz

W grudniu 2018 roku jako pierwszy operator w Polsce Polkomtel wdrożył w swojej sieci LTE Plus Advanced technologię TDD w paśmie 2600 MHz. Tym samym Grupa Cyfrowy Polsat zaoferowała swoim klientom dostęp do Internetu wykorzystując w sumie 95 MHz różnych nośnych LTE. Wprowadzenie technologii TDD ma na celu przede wszystkim zwiększenie pojemności sieci w konkretnych lokalizacjach i zaoferowanie jeszcze lepszego dostępu do Internetu klientom.

TDD (Time Division Duplex) i FDD (Frequency Division Duplex) to dwa różne sposoby realizacji transmisji danych w LTE. Różnica między nimi polega na sposobie wykorzystania częstotliwości do transmisji do i od klienta: technologia FDD używa dwóch, na stałe rozdzielonych, fragmentów pasm do transmisji w obu kierunkach w tym samym czasie, natomiast technologia TDD używa jednego, wspólnego fragmentu pasma do naprzemiennej w czasie transmisji downlink/uplink. Na potrzeby technologii TDD i FDD wykorzystywane są również inne fragmenty pasm, dzięki czemu Grupa Cyfrowy Polsat oferuje już dostęp do Internetu z wykorzystaniem 60 MHz w paśmie 2600 MHz (nośna 20 MHz FDD oraz dwie nośne 2x20 MHz TDD). Podobnie jak w przypadku innych nośnych LTE, nowe zasoby częstotliwościowe można również agregować z innymi nośnymi FDD.

5. Charakterystyka spółki Polkomtel

Opis działalności

Polkomtel jest jednym z czterech największych operatorów telefonii komórkowej działających na polskim rynku.

Polkomtel zapewnia szeroki, kompleksowy zestaw najwyższej jakości usług telekomunikacyjnych, przeznaczonych zarówno dla klientów indywidualnych, jak i biznesowych. Głównymi usługami, jakie Polkomtel oferuje, są usługi głosowe oraz dostępu do Internetu i transmisji danych. Spółka systematycznie rozbudowuje ofertę swoich produktów i usług, będących odpowiedzią na zmieniające się potrzeby obecnych i nowych klientów. Przykładowo w grudniu 2018 roku Polkomtel wdrożył usługę Internetu stacjonarnego oferowanego pod marką Plusa, która jest dostarczana w oparciu o infrastrukturę Netii.

Polkomtel w 2018 roku utrzymał stabilną pozycję rynkową pod względem wartości bazy klientów. Plus wraz z Cyfrowym Polsatem skupiał się na komunikowaniu oferty multiplay, opartej przede wszystkim o usługi płatnej telewizji, telefonii oraz mobilnego Internetu, w ramach programu smartDOM. Konsekwentnie Plus oferował szerokie portfolio sprzętu, w tym funkcjonującego w technologii LTE, jak również aktywnie rozwijał swoją działalność w obszarze hurtowym.

Otoczenie rynkowe

Rynek usług telefonii komórkowej

Polski rynek telefonii komórkowej jest rynkiem dojrzałym, cechującym się wysokim poziomem nasycenia usługami i konkurencyjnością. Według szacunków PMR na jednego mieszkańca kraju przypada statystycznie 1,4 kart SIM.

W minionych latach raportowany poziom penetracji kartami SIM w Polsce uległ wyraźnej obniżce. Było to wynikiem stopniowego urealnienia raportowanej liczby kart SIM przez operatorów tak, aby uwzględnić wyłącznie aktywne i

Sprawozdanie z działalności Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w 2018 roku

generujące przychody karty SIM, jak również wprowadzenia obowiązku rejestracji przedpłaconych kart SIM do 1 lutego 2017 roku. Jednocześnie wyraźnie rośnie udział kart kontraktowych w strukturze polskiego rynku mobilnego. Ponadto, na wysoki poziom nasycenia usługami mobilnymi wpływają karty SIM wykorzystywane w segmencie m2m (komunikacja *machine-to-machine*) oraz w segmencie dedykowanych usług mobilnego internetu (model „modem/karta + komputer”).

PMR prognozuje, że w latach 2018-2023 baza kart SIM użytkowanych w Polsce będzie rosła organicznie, przy czym w perspektywie długookresowej rynek będzie podlegał stabilizacji (wzrosty poniżej 1%). W opinii PMR wzrosty generowane będą przede wszystkim przez segment Internetu mobilnego, karty *machine-to-machine* oraz segment biznesowy. W dalszym ciągu będzie obniżał się udział segmentu prepaid w raportowanych przez operatorów wolumenach kart SIM.

Ze względu na wysoką konkurencyjność rynku i wysoki poziom penetracji usługami głównym motorem wzrostu bazy klientów usług mobilnych będzie, zdaniem PMR, przejmowanie klientów konkurencji. Przenoszenie numerów pomiędzy sieciami z zachowaniem swojego dotychczasowego numeru zostało umożliwione w 2009 roku. Według danych UKE w 2018 roku operatora zmieniło ok. 1,9 mln użytkowników. Co istotne, w 2018 roku wolumen przenoszonych pomiędzy sieciami numerów po raz pierwszy w historii zmniejszył się (o około 12% rok-do-roku), co w naszej opinii świadczy o dojrzałości rynku oraz wyrównaniu poziomów cenowych pomiędzy ofertami poszczególnych operatorów.

Telefonia mobilna pozostaje pod względem wartościowym największym segmentem polskiego rynku telekomunikacyjnego, stanowiąc 59% jego wartości w 2017 roku (uwzględniając przychody z mobilnego dostępu do Internetu). PMR ocenia, że w 2017 roku szacowana wartość rynku telefonii komórkowej w Polsce, wyrażona jako całkowite przychody operatorów z usług detalicznych i hurtowych (z uwzględnieniem wpływów ze sprzedaży sprzętu i innych przychodów), wyniosła 26,5 mld zł i zanotowała 2,6-procentowy wzrost w ujęciu rocznym.

Jednym z trendów widocznych na rynku są rosnące przychody z usług abonamentowych. Według PMR w 2017 roku ponad 80% przychodów detalicznych z telefonii mobilnej zostało wygenerowanych przez klientów usług kontraktowych. Inne trendy rynkowe to wzrost udziału smartfonów wśród telefonów komórkowych, wzrost wykorzystania mobilnego Internetu w telefonach komórkowych i wzrost zainteresowania usługami łączonymi. Według badania UKE z grudnia 2018 roku udział smartfonów wśród klientów indywidualnych wyniósł 75%, ok. 70% badanych korzystało z Internetu w telefonie, a ok. 25% posiadało usługi konwergentne oferowane w pakiecie.

Wartość średniego przychodu na kartę SIM telefonii komórkowej (ARPU na SIM) w minionych latach systematycznie spadała w efekcie przede wszystkim presji konkurencyjnej stymulowanej regulacyjnymi obniżkami hurtowych stawek za zakańczanie połączeń głosowych i tekstowych (MTR) oraz regulacjami w obrębie roamingu międzynarodowego (w szczególności RLAH). PMR szacuje, że w 2017 roku ARPU wynosiło 41,0 zł, co jednak stanowi jeden z najniższych poziomów w porównaniu do krajów członkowskich UE.

PMR prognozuje, że rynek telefonii mobilnej, z uwzględnieniem przychodów z mobilnego dostępu do Internetu, będzie rósł w średnim tempie 0,9% (CAGR 2018-2023) do roku 2023, kiedy to jego wartość osiągnie poziom 28,0 mld zł. Motorem wzrostu w kolejnych latach będzie segment transmisji danych, usługi hurtowe oraz rosnące przychody ze sprzedaży sprzętu, podczas gdy przychody z połączeń głosowych będą w dalszym ciągu notowały ujemną dynamikę.

Polski rynek telefonii komórkowej jest stosunkowo spolaryzowany i bardzo konkurencyjny. W Polsce działa czterech wiodących operatorów infrastrukturalnych: Polkomtel (sieć Plus), Orange Polska (sieć Orange), T-Mobile Polska (sieć T-Mobile) i P4 (sieć Play). Poza tym na rynku działa ponad 20 MVNO, jednak ich udział zarówno pod względem przychodów jak i liczby klientów jest relatywnie niski.

Rynek szerokopasmowego dostępu do Internetu

Szerokopasmowe połączenie z Internetem może zostać dokonane przy użyciu wielu różnych technologii budowanych w oparciu bądź o technologie stacjonarne, w tym m.in. xDSL, modem kablowy, LAN-Ethernet, światłowód, WLAN bądź technologie mobilne, takie jak modem mobilny czy router działający przy wykorzystaniu technologii GPRS, EDGE, UMTS, HSPA lub LTE i LTE-Advanced. W Polsce szerokopasmowy Internet dostarczany jest przez łącza kablowe i sieci bezprzewodowe.

Zgodnie z danymi opublikowanymi w raporcie UKE, w 2017 roku w Polsce było 14,5 mln abonentów usług Internetu szerokopasmowego, z czego 7,4 mln korzystało z mobilnego dostępu do Internetu a 7,1 mln ze stacjonarnego. Przełożyło się to na wskaźnik nasycenia usługami dostępu do Internetu w przeliczeniu na gospodarstwa domowe na poziomie 103%. Dane opublikowane przez Komisję Europejską wskazują jednak na niższy poziom tego wskaźnika, sięgający w lutym 2017 roku

Sprawozdanie z działalności Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w 2018 roku

75,7%. Jednocześnie należy podkreślić, że wg danych unijnych nasycenie usługami stacjonarnego Internetu w Polsce sięgało zaledwie 61,2% gospodarstw domowych, co niezmiennie pozostawało najniższym poziomem spośród krajów Unii Europejskiej, gdzie średnia penetracja wynosiła 75,5% gospodarstw domowych, a dla wybranych krajów (np. Holandia, Niemcy czy Wielka Brytania) przekraczała 85%.

Jednocześnie, wyraźnie korzystniej na tle Unii Europejskiej kształtuje się penetracja usługami Internetu mobilnego w Polsce. Wg danych Komisji Europejskiej w czerwcu 2017 roku w Polsce na 100 mieszkańców przypadało blisko 144 subskrypcji mobilnych, co uplasowało Polskę na drugiej pozycji wśród państw członkowskich UE. Stosunkowo niski wskaźnik nasycenia polskiego rynku dostępem do szerokopasmowego Internetu i postępujący rozwój technologii mobilnych, a zwłaszcza rozwój sieci LTE przez wszystkich operatorów komórkowych sprawiają, że mobilna transmisja danych pozostaje niezmiennie najszybciej rosnącym segmentem rynku telekomunikacyjnego.

Według raportu UKE w 2017 roku liczba użytkowników mobilnego i stacjonarnego Internetu w Polsce utrzymały się na zbliżonym poziomie w porównaniu do roku poprzedniego. Na popularności zyskują modemy 2G/3G/4G (wzrost z 39,4% udziału w roku 2013 do 51,2% w roku 2017), spada natomiast popularność zwłaszcza technologii xDSL (z 25,7% udziału w roku 2013 do 16,0% w roku 2017). Według danych UKE technologie światłowodowe stanowiły w roku 2017 zaledwie 5,2% dostępow szerokokopasmowych, ale ich udział systematycznie wzrasta z poziomu 1,3% w roku 2014. Czynnikiem stymulującym inwestycje w technologie światłowodowe jest realizacja rządowego programu budowy szerokopasmowych sieci światłowodowych przy wykorzystaniu subsydiów z funduszy Unii Europejskiej (Program Operacyjny Polska Cyfrowa - POPC). Ponadto, operatorzy (Orange Polska, Netia, UPC Polska, Inea) prowadzą własne inwestycje w sieci szerokopasmowe FTTH.

Na rynku obserwowany jest dynamiczny przyrost szybkich łączy, przy jednoczesnym spadku udziału łączy o najniższych przepustowościach. Według raportu UKE w 2017 roku liczba łączy o przepustowości przekraczającej 100 Mb/s wzrosła o 58%. Skurczył się jednocześnie odsetek użytkowników korzystających z łączy o przepustowości poniżej 10 Mb/s (25% w 2017 roku wobec 32% rok wcześniej), podczas gdy udział internautów łączących się z Internetem za pomocą łączy o przepustowości powyżej 30 Mb/s wyniósł w 2017 roku już 56,2%, wobec 46,4% rok wcześniej.

Zgodnie z raportem UKE wartość rynku dostępu do Internetu mierzona wielkością przychodów z usług wyniosła w 2017 roku 4,7 mld PLN, odnotowując ujemną dynamikę na poziomie 4,1% w porównaniu do roku 2016, co wynikało w znacznym stopniu z erozji przychodów uzyskiwanych z większości stacjonarnych technologii dostępowych, z wyjątkiem łączy światłowodowych. Z kolei technologie mobilne ponownie zwiększyły swój udział w ujęciu wartościowym w strukturze przychodów do 35,1% (z 34,0% w roku 2016). Według raportu UKE średni miesięczny przychód przypadający na jednego klienta usługi internetowej (ARPU) spadł w 2017 roku o 1,0 zł w porównaniu do 2016 roku, osiągając poziom 27,2 zł. Spadek ARPU jest m.in. wynikiem coraz popularniejszej pakietyzacji usług, w ramach której operatorzy często przeceniają usługę dostępu do Internetu.

Działalność Polkomtel na rynku detalicznym

Usługi komórkowych połączeń głosowych dla klientów indywidualnych

Oferta Polkomtel dla indywidualnych klientów kontraktowych jest ustandaryzowana i obejmuje różnorodne plany taryfowe. Obecnie oferta jest dostępna w modelu kontraktowym, przedpłaconym oraz w ramach oferty mix.

Oferta kontraktowa dla klientów indywidualnych, proponowana klientom pod naszą główną marką Plus oraz submarką Plush opiera się na miesięcznej opłacie abonamentowej, która zawiera minuty na rozmowy, a także inne usługi, np. wiadomości tekstowe czy multimedialne, pakiety danych, pakiety minut i danych w roamingu, serwisy online w telefonie, takie jak IPLA i HBO Go, czy usługi ochrony Internetu lub naprawy wyświetlacza. Podobnie jak większość ofert dostępnych obecnie na polskim rynku, nasza oferta oparta jest obecnie o nielimitowane plany cenowe, w ramach których klient może prowadzić rozmowy w sieciach stacjonarnych i komórkowych bez limitu, przesyłać nieograniczoną liczbę SMS-ów oraz MMS-ów. W ramach abonamentu oferujemy klientom także pakiety danych, których wielkość zależy od wysokości zobowiązania. Co do zasady im wyższy abonament, tym większy pakiet danych dostępny bez dodatkowych opłat. Klienci, którzy decydują się na niższe zobowiązania, mogą dokupywać dodatkowo usługi nieobjęte abonamentem np. pakiety danych czy pakiety roamingowe. Oferta Polkomtel obejmuje również rodzinny plan taryfowy, który umożliwia klientom zakup w ramach jednego abonamentu do trzech kart SIM, które współdzielą zakupione pakiety z rabatem 50% na każdą kolejną kartę. W submarce Plush oferowana jest także opcja zakupu więcej niż jednego abonamentu, co wiąże się z uzyskaniem 20% rabatu za każdy posiadany abonament/kartę SIM.

Sprawozdanie z działalności Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w 2018 roku

Umowy są zawierane na czas określony, który zazwyczaj wynosi 24 miesiące, a w submarce Plush możliwe jest także zawarcie umowy na czas nieokreślony. Plany taryfowe pozwalają klientom wybierać spośród wielu oferowanych modeli telefonów sprzedawanych w modelu ratalnym. Klienci mogą zdecydować się również na ofertę bez telefonu. Wysokość miesięcznego abonamentu waha się od ok. 25 zł do 129 zł, a w przypadku taryf tylko SIM od 25 zł do 50 zł.

Oferty typu mix to połączenie oferty prepaid i oferty kontraktowej. Klient zobowiązuje się do dokonania określonej liczby doładowań o określonej wartości, które może wykorzystać na usługi telekomunikacyjne, w tym pakiety minut, SMS oraz pakiety danych. W ramach kontraktu klient otrzymuje także wybrany telefon. W odróżnieniu od tradycyjnych planów taryfowych, okres świadczenia usługi nie jest stały, a klient jest zobowiązany wyłącznie do zasilenia konta określoną kwotą, przynajmniej raz na 30 dni. Podobnie jak w przypadku ofert prepaid, klienci taryf typu mix mogą dowolnie komponować (zmieniać, wyłączać lub włączać) pakiety usług w dowolnym momencie. Wartość kwoty cyklicznego doładowania waha się w przedziale między 30 zł a 60 zł.

Oferty przedpłacone zapewniają klientom Plusa możliwość uzyskania dostępu do sieci mobilnej po zakupie i zarejestrowaniu odpowiedniego pakietu startowego (karta SIM z przypisaną kwotą do wykorzystania na usługi komórkowe). W ofercie prepaid nie ma opłat miesięcznych, a klienci są zobowiązani do doładowywania konta tylko, jeśli chcą korzystać z usług. Wszystkie plany taryfowe w ofercie prepaid zakładają, że doładowania można dokonać w dowolnym momencie za pomocą doładowań prepaid dostępnych u agentów, dealerów, na stronie operatora lub poprzez inne kanały sprzedaży na rynku otwartym. Usługi głosowe prepaid oferowane są zarówno pod naszą wiodącą marką Plus, jak i submarką Plush. Klient może dostosować ofertę do swoich potrzeb wybierając spośród dostępnych pakietów i opcji dodatkowych np. pakiety danych, rozmowy lub SMSy bez limitu, przedłużenie ważności konta i odpowiednio zarządzając kwotą swojego doładowania.

Usługi komórkowych połączeń głosowych dla klientów biznesowych

Klientom biznesowym Polkomtel oferuje przede wszystkim rozwiązania kontraktowe, często przygotowywane pod kątem indywidualnych postępowań przetargowych. Oprócz tradycyjnych usług telefonii komórkowej (głos, dane, SMS), oferta obejmuje całą gamę usług telefonii stacjonarnej, rozwiązania w zakresie dostępu do Internetu (dostęp szerokopasmowy mobilny oraz dostęp w sieci stacjonarnej), usługi SMS Center a także rozwiązania ICT takie jak Data Center czy usługi najmu sprzętu IT. Warto też zwrócić uwagę na szeroki zakres innowacyjnych rozwiązań aplikacyjnych przygotowanych wspólnie z partnerami biznesowymi. Rozwiązania te pomagają klientom Polkomtela zarządzać flotą urządzeń i zapewniać ich bezpieczeństwo, dobre wyniki osiągnęły wdrożone w ostatnim roku usługi serwisu wyświetlacza w urządzeniach mobilnych. Silną pozycję rynkową Polkomtel zbudował też w obszarze m2m (*machine to machine*), stając się liderem poprzez wprowadzenie na rynek platformy umożliwiającej masowe zarządzanie kartami, urządzeniami, lokalizacją oraz stały monitoring SLA (*Service Level Agreement*).

Umowy zawierane z klientami biznesowymi określają taryfę, okres obowiązywania umowy i wartość miesięcznych opłat abonamentowych. Umowy takie mogą obejmować telefony, tablety i inne urządzenia, które klienci mogą wybrać spośród wielu dostępnych modeli.

Usługi komórkowych połączeń głosowych dla klientów biznesowych należących do segmentu SOHO (ang. small office/ home office) są bardziej ustandaryzowane. Obejmują one szereg opcji miesięcznych opłat abonamentowych, które uwzględniają określone preferencje klientów należących do tego segmentu. Umowy z klientami SOHO są podpisywane na czas określony, który zazwyczaj wynosi 24 miesiące.

Roaming międzynarodowy

W ramach usług detalicznych Polkomtel świadczy usługi roamingu międzynarodowego dla swoich klientów, dzięki którym mogą oni korzystać z usług telekomunikacyjnych w trakcie pobytu zagranicą, po zalogowaniu się w zagranicznej sieci.

Począwszy od 15 czerwca 2017 roku, klienci Polkomtel mogą swobodnie korzystać z roamingu w krajach Europejskiego Obszaru Gospodarczego wg cen i zasad stosowanych w kraju. Dzięki pozyskiwaniu nowych partnerów roamingowych w 2018 roku Polkomtel otworzył 260 nowych usług roamingu międzynarodowego, dzięki czemu klienci mogą cieszyć się jeszcze szerszym zasięgiem usług telekomunikacyjnych przebywając za granicą, w szczególności coraz większym zasięgiem usługi ultraszybkiej transmisji danych LTE w roamingu. W 2018 roku Polkomtel uruchomił usługi transmisji danych w roamingu w technologii LTE w oparciu o kolejnych 61 sieci oraz o kolejnych 37 sieci w technologii 3G. Rozwijając zakres usług roamingu międzynarodowego, Polkomtel skupił się przede wszystkim na uruchomieniu dostępu do ultraszybkiego Internetu w technologii LTE w najchętniej odwiedzanych przez naszych klientów krajach Unii Europejskiej. W zakresie

Sprawozdanie z działalności Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w 2018 roku

pozostałych usług roamingowych (połączenia głosowe oraz wiadomości tekstowe) priorytetem było poszerzanie zasięgu usług roamingowych, tak aby klienci mogli korzystać z usług Polkomtel w każdym miejscu na świecie. Jednocześnie podejmowane były działania mające na celu promowanie sieci Polkomtel jako sieć pierwszego wyboru dla klientów roamingowych goszczących w Polsce.

Działalność hurtowa Polkomtel na rynku międzyoperatorskim

W ramach działalności hurtowej świadczymy usługi wzajemnych połączeń sieci, roamingu międzynarodowego, sprzedaży usług roamingu krajowego, sprzedaży usług dla MVNO, współdzielenia zasobów sieciowych, dzierżawy infrastruktury telekomunikacyjnej oraz inne usługi telekomunikacyjne i nitelekomunikacyjne świadczone na rzecz przedsiębiorców telekomunikacyjnych w kraju i za granicą.

Wymiana ruchu między operatorami (Interconnect)

Infrastruktura telekomunikacyjna Plusa wykorzystywana w ramach współpracy międzysieciowej umożliwia zarządzanie kierowaniem ruchu telekomunikacyjnego do sieci wszystkich operatorów krajowych i zagranicznych. Na dzień 31 grudnia 2018 roku Polkomtel był stroną 29 umów o połączeniu sieci z operatorami krajowymi oraz międzynarodowymi. Taka ilość relacji interkonektowych pozwala na optymalizację kosztów zakańczania połączeń w sieciach innych operatorów oraz zachowanie najwyższej jakości usług telekomunikacyjnych dla użytkowników końcowych w zakresie ruchu zarówno inicjowanego, jak i zakańczanego w sieci Polkomtel.

W obszarze współpracy międzyoperatorskiej w 2018 roku analogicznie do lat poprzednich podejmowane były wzmożone działania w relacjach z operatorami krajowymi i zagranicznymi, w celu redukcji ponoszonych kosztów hurtowych zakańczania połączeń. W tym celu negocjowane są umowy o połączeniu sieci z nowymi partnerami międzynarodowymi oraz łączone są negocjacje roamingowe i interkonektowe celem poprawy warunków współpracy i obniżenia stawek hurtowych za połączenie międzynarodowe. Współpraca z największymi operatorami międzynarodowymi oraz aktywne zarządzanie ruchem umożliwiły natychmiastowe wykorzystanie obniżek stawek hurtowych za kończenie połączeń w sieciach operatorów zagranicznych (MTR/FTR) do obniżenia kosztów po stronie hurtowej. W 2018 odnotowano wzrost przychodów hurtowych z usług zakańczania połączeń głosowych w sieci Polkomtel oraz usługi sprzedaży tranzytu ruchu międzysieciowego do polskich operatorów komórkowych. W roku 2018 kontynuowany był projekt migracji punktów styku sieci Polkomtel z operatorami na nową technologię IP, z zastosowaniem protokołu sygnalizacji SIP (*Session Initiation Protocol*), umożliwiającego realizację głosowych połączeń międzysieciowych w jakości HD (*HD voice*) i obniżkę kosztów wymiany ruchu międzysieciowego.

W związku z przejęciem kontroli nad Netią w trakcie 2018 roku rozpoczęto wdrażanie inicjatyw synergicznych nakierowanych na uzyskanie dodatkowych korzyści dla Grupy. W zakresie działalności hurtowej głównymi obszarami biznesowymi mającymi pozytywny wpływ na wynik finansowy były: wymiana ruchu głosowego, optymalizacja kosztów związanych z zakańczaniem połączeń w kraju oraz projekt optymalizacji punktów styku sieci Polkomtel i Netii, polegający na zastępowaniu infrastruktury kupowanej od podmiotów trzecich infrastrukturą należącą do Grupy Cyfrowy Polsat i likwidacji dublujących się punktów styku.

Roaming międzynarodowy

W ramach działalności hurtowej świadczone są aktywnie usługi roamingu międzynarodowego dla zagranicznych operatorów komórkowych, które pozwalają klientom zagranicznych sieci komórkowych na korzystanie z usług telekomunikacyjnych (połączeń głosowych, wiadomości tekstowych oraz transmisji danych) po zalogowaniu się w sieci ruchomej Polkomtel, czyli poza ich macierzystą siecią. Dodatkowo, Polkomtel zawiera umowy hurtowe roamingu międzynarodowego dla potrzeb świadczenia, własnym klientom oraz klientom MVNO działającym w oparciu o naszą sieć, usług roamingu międzynarodowego w sieciach naszych partnerów roamingowych.

Współpraca z partnerami roamingowymi jest ważnym strumieniem sprzedaży w kanale sprzedaży hurtowej. Polkomtel oferuje usługę hurtowego roamingu we własnej sieci dla operatorów zagranicznych w oparciu o umowy dyskontowe w zamian za korzystne warunki obsługi ruchu roamingowego, generowanego przez klientów korzystających z usługi roamingu za granicą. Przekłada się to na redukcję ponoszonych przez Polkomtel kosztów hurtowych usług roamingu międzynarodowego, co w konsekwencji umożliwia oferowanie konkurencyjnych cen dla własnych klientów i klientów MVNO działających na sieci telekomunikacyjnej Plusa.

Sprawozdanie z działalności Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w 2018 roku

W 2018 roku Polkomtel kontynuował otwieranie kolejnych relacji LTE udostępniając usługi w technologii LTE klientom partnerów roamingowych, dzięki czemu Polkomtel jest atrakcyjnym partnerem do korzystania z usług roamingowych w Polsce. To pomaga w zwiększaniu przychodów hurtowych ze sprzedaży usługi roamingu inbound w Polsce operatorom zagranicznym.

W 2018 roku Polkomtel kontynuował swoją politykę obniżania kosztów roamingu, m.in. koncentrując się na obniżeniu kosztów usług głosowych oraz transmisji danych w roamingu w sieciach zagranicznych, co pozwoliło na zaoferowanie klientom indywidualnym i biznesowym Plusa najbardziej konkurencyjnej na rynku polskim oferty bezpiecznych pakietów roamingowych data, tj. pakietu „Atlantycki”, który obejmuje 35 krajów europejskich oraz Andorę, USA i Turcję oraz pakietu „Orientalny”, który obejmuje 101 najpopularniejszych w zakresie wyjazdów Polaków krajów świata poza Europą. Dzięki aktywnej polityce pozyskiwania nowych partnerów roamingowych do umów dyskontowych, głównie poza obszarem EOG, to jest tam, gdzie dotychczasowe koszty hurtowe roamingu międzynarodowego były wysokie, obniżane są koszty roamingu w krajach egzotycznych, aby klienci mogli korzystać z usług Plusa w tych krajach po niższych cenach.

Celem Polkomtel jest, aby w każdym kraju EOG dostępna była dla klientów Plusa usługa LTE w roamingu, a w pozostałych regionach dostępne co najmniej dwie sieci z usługą 2G/3G w każdym kraju. Rozszerzany są również o kolejne kraje zasięg usługi CAMEL (protokół służący do rozliczania usług w roamingu w czasie rzeczywistym) dla użytkowników prepaid i mix Polkomtel, aby ułatwić im wybieranie numerów i korzystanie z połączeń głosowych w roamingu, bez konieczności korzystania z funkcjonalności oddzwaniania. Obecnie usługa CAMEL dostępna jest w 274 sieciach w 157 krajach.

Dodatkowo na 2019 rok Polkomtel wynegocjował nowe umowy dyskontowe, koncentrując się na równoważeniu kosztów korzystania przez naszych klientów z roamingu regulowanego w EOG przychodami hurtowymi ze sprzedaży usługi roamingu inbound klientom swoich partnerów roamingowych.

Na dzień 31 grudnia 2018 roku, sieć Polkomtel oferował usługi roamingu międzynarodowego dla połączeń głosowych w 586 sieciach na terenie 217 krajów i wydzielonych obszarów. Ponadto dzięki usłudze roamingu międzynarodowego klienci Plusa mogą korzystać z usługi pakietowej transmisji danych w roamingu w 509 sieciach na terenie 186 krajów i wydzielonych obszarów, z czego z usług w technologii LTE można korzystać w 198 sieciach na terenie 98 krajów i wydzielonych obszarów, a dostęp 3G oferowany jest w 393 sieciach na terenie 154 krajów i obszarów wydzielonych.

Roaming krajowy i operatorzy MVNO

Polkomtel świadczy usługi hurtowego dostępu do swojej sieci dla partnerów hurtowych w oparciu o zróżnicowane modele współpracy, które można podzielić na dwie główne grupy: roaming krajowy i operatorów MVNO.

W ramach usługi hurtowej roamingu krajowego świadczone są usługi połączeń głosowych, wysyłania wiadomości tekstowych oraz pakietowej transmisji danych (w tym MMS) dla operatora P4. Klienci P4 korzystają z sieci ruchomej Polkomtel od początku działalności P4 (od 2007 roku). W grudniu 2018 roku, w związku z realizowanym przez P4 programem inwestycyjnym mającym umożliwić mu rezygnację z usług hurtowych roamingu krajowego począwszy od 2022 roku, P4 wypowiedział Polkomtelowi umowę na świadczenie wspomnianej usługi z zachowaniem 12-miesięcznego okresu wypowiedzenia.

MVNO to operatorzy, którzy świadczą usługi telefonii komórkowej i usługi pakietowej transmisji danych, a także usługi telefonii stacjonarnej oparte o sieć Polkomtel w modelu, w którym Polkomtel zapewnia dostęp do sieci ruchomej, wymianę ruchu międzysieciowego do/od klientów MVNO oraz inne możliwe formy hurtowego wsparcia dla działalności MVNO. Zasadniczo z takiej współpracy korzystają operatorzy, którzy nie posiadają pełnej infrastruktury technicznej koniecznej do świadczenia usług telekomunikacyjnych (w tym własnych zasobów częstotliwości). Strony w takiej współpracy wykorzystują mocne atuty każdej ze stron, wysokiej jakości ogólnopolską sieć Polkomtel i wsparcie Polkomtel w obsłudze telekomunikacyjnych aspektów działalności operatora MVNO oraz dedykowaną ofertę, marketing i sprzedaż pod własną marką przez partnera hurtowego MVNO.

W ramach współpracy z MVNO świadczymy hurtowo usługi połączeń głosowych, wysyłania wiadomości tekstowych oraz pakietowej transmisji danych (w tym MMS), usługi o podwyższonej opłacie, usługi dodane, usługi roamingu międzynarodowego, obsługę podmiotów uprawnionych, usługi hostingowe na platformie bilingowej Polkomtel, wsparcie obsługi klienta, obsługę reklamacji klientów MVNO, dostęp do kanałów zakupowych kart SIM i telefonów oraz kanałów doładowań Polkomtel, jak również inne usługi zależne od potrzeb i wybranych modeli technicznych współpracy z MVNO.

Sprawozdanie z działalności Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w 2018 roku

Polkomtel był pierwszym w Polsce operatorem komórkowym, który otworzył swoją sieć dla MVNO już w 2006 roku. W minionym roku nasi partnerzy MVNO odnosili znaczące sukcesy w zakresie pozyskania klientów na rynku mobilnym. Świadczą o tym, między innymi, wyniki pozyskania klientów na drodze przenośności numerów (ang. *Mobile Number Portability* - MNP). W rankingu MNP za 2018 rok trzech nasi partnerzy MVNO: Premium Mobile, Aero2 oraz Multimedia Polska znaleźli się na trzech pierwszych miejscach wśród wszystkich polskich operatorów komórkowych w zakresie pozyskania netto klientów.

Bardzo dobre wyniki działających na sieci Polkomtel partnerów MVNO pokazują z jednej strony, że rynek jest otwarty na oferty nowych operatorów MVNO, a z drugiej strony stanowiąc one będą dodatkowy impuls dla nowych, potencjalnych partnerów w podjęciu decyzji o uruchomieniu działalności operatorskiej we współpracy MVNO właśnie z firmą Polkomtel. Są też dowodem na to, że współpraca z Polkomtel jest korzystna zarówno dla nowych podmiotów jak i dla tych, które korzystają z usług Polkomtel od dłuższego czasu. Elastyczna oferta hurtowa oraz profesjonalna obsługa techniczna umożliwiają partnerom MVNO dynamiczny rozwój.

Szeroki zakres świadczonych przez Polkomtel usług i tworzenie dedykowanych rozwiązań pod potrzeby partnerów hurtowych umożliwiają współpracę w ramach różnych modeli biznesowych; od technologicznie zaawansowanych modeli dla operatorów posiadających własną infrastrukturę telekomunikacyjną (np. własne punkty styku sieci z operatorami i platformy IT), poprzez modele pośrednie, aż do modeli, które wymagają od partnerów MVNO wyłącznie posiadania kanałów marketingowych i sprzedażowych, a implementacja techniczna ograniczona jest do minimum. Aktywnie rozwijany jest produkt hurtowy aby zaspokoić wymagania partnerów MVNO i szybko reagować na dynamicznie zmieniające się warunki biznesowe.

6. Nowe produkty i usługi

W 2018 roku nowe produkty i usługi Polkomtel rozwijane były przede wszystkim w ramach realizacji wspólnej strategii sformułowanej wspólnie z pozostałymi spółkami Grupy Polsat.

W styczniu 2018 roku Cyfrowy Polsat i Plus wprowadziły do sprzedaży nowy Zestaw Internetu Domowego 300. Jest to najnowsza generacja i kolejny etap rozwoju unikalnego na polskim rynku rozwiązania, które jest oferowane przez Grupę Cyfrowy Polsat z sukcesem od 2014 r. i zapewnia dostęp do szybkiego Internetu LTE także w lokalizacjach, w których nie sprawdzają się inne rozwiązania. Nowy Zestaw Internetu Domowego 300 obsługuje technologię LTE-Advanced i pozwala na pobieranie danych z szybkością nawet do 300 Mb/s. Najnowsza wersja Zestawu Internetu Domowego 300 wprowadza szereg udoskonaleń w porównaniu do poprzednika, czyli modelu ODU/IDU-200:

- Modem zewnętrzny ODU-300 jest modemem LTE kategorii 6 i pozwala na obsługę agregacji pasm, umożliwiając korzystanie z nowszej, szybszej i bardziej efektywnej technologii LTE-Advanced o szybkości do 300 Mb/s;
- Obsługuje więcej częstotliwości: LTE FDD 800, 900, 1800, 2600 oraz LTE TDD 2600 MHz;
- Posiada dwa gniazda antenowe, co pozwala na ewentualne podłączenie dodatkowej anteny zewnętrznej wzmacniającej sygnał;
- Nowszy router Wi-Fi ac (IDU-300) umożliwiając szybsze przesyłanie danych wewnątrz sieci lokalnej.

W lutym 2019 roku Zestaw Internetu Domowego 300 z Internetem LTE Plus Advanced został uznany przez klientów „Internetem Mobilnym roku 2018” i jednocześnie wyróżniony nagrodą Złoty Bell w plebiscycie Mobility Trends organizowanym od 2010 roku przez wydawcę specjalistycznego magazynu „Mobility”.

W maju 2018 roku do oferty sieci Plus została wprowadzona pierwsza w Polsce mobilna biblioteka ilustrowanych audiobooków dla dzieci. Loloki.pl to portal i aplikacja z bajkami i książkami edukacyjnymi dla dzieci. Zapewnia ona nielimitowany dostęp do 239 pozycji. To zupełnie nowe publikacje, niedostępne w żadnym innym miejscu - zarówno bajki, jak i treści edukacyjne, a każda książka to ilustrowany audiobook z tekstem. Dziecko jednocześnie słucha głosu lektora i udźwiękowienia, ogląda ilustracje wykonane w różnych stylach oraz może czytać tekst wyświetlony czytelną czcionką.

W grudniu 2018 roku Polkomtel wdrożył w MPWiK Wrocław nowatorską usługę geolokalizacji połączeń na numery alarmowe. To pierwsza na polskim rynku tego typu usługa działająca w czasie rzeczywistym. Usługa jest przeznaczona dla podmiotów i służb użyteczności publicznej, obsługujących numery alarmowe (np. firmy wodociągowe, zakłady energetyczne, przedsiębiorstwa ciepłownicze, zakłady gazownicze). Nowa usługa umożliwia bieżący monitoring i lokalizację miejsc, z których w danym momencie dzwoni najwięcej osób chcących zgłosić awarię na numer alarmowy. Dzięki

Sprawozdanie z działalności Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością
w 2018 roku

udostępnianym przez Plusa w czasie rzeczywistym trwale zanonimizowanym i zagregowanym informacjom o przybliżonej geolokalizacji połączeń i prób połączeń, firma obsługująca numer alarmowy może natychmiast reagować, zwłaszcza w przypadku dużych awarii sieci wodociągowej. Usługa rozwiązuje problem niedostępności numerów alarmowych spowodowany ich przeciążeniem.

Dodatkowo w trakcie 2018 roku w Grupie Cyfrowy Polsat zostały uruchomione nowe programy pracownicze ukierunkowane na budowanie kultury innowacyjności oraz promowanie nowych metodyk pracy związanych z kreowaniem innowacyjnych rozwiązań. Programy te mają na celu zaangażowanie pracowników we wdrażanie innowacji oraz edukację w obszarze nowych technologii oraz ich wpływu na biznes Grupy.

Z kolei w styczniu 2019 roku Polkomtel we współpracy z Grupą Vodafone zaoferował całkowicie nową usługę „Internet w samochodzie”. W ramach tej usługi po zakupie specjalnych pakietów internetowych można w samochodzie korzystać z Internetu z wykorzystaniem Wi-Fi pojazdu. Usługa „Internet w samochodzie” jest aktualnie dostępna w samochodach marki Mercedes-Benz klas: A, C, CLS, E, G, S z systemem telemetrycznym NTG 5.5 lub nowszym oraz w samochodach marki Ford z modemem FordPass Connect: Ford Focus, Ford Fiesta, Ford EcoSport, Ford Edge 2019, Ford Transit Connect MCA, Ford Tourneo Connect MCA. Usługa „Internet w samochodzie” nie jest przypisana do samochodu, lecz połączona z kontem klienta, po zmianie pojazdu na samochód tej samej marki nadal więc można korzystać z zakupionych wcześniej pakietów danych. Usługa „Internet w samochodzie” działa bez dodatkowych opłat roamingowych w większości krajów europejskich.

7. Otoczenie regulacyjne

Roaming międzynarodowy - regulacja Roam Like At Home (RLAH)

Wysokość roamingowych stawek hurtowych i detalicznych za usługi głosowe (wykonywanie i odbieranie połączeń telefonicznych), SMS, MMS i transmisję danych w roamingu na obszarze Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) podlega regulacjom.

Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 listopada 2015 roku, począwszy od 15 czerwca 2017 roku, opłaty detaliczne za usługi roamingu regulowanego zrównane zostały z cenami krajowymi (regulacja *Roam Like at Home*). W znaczącej części planów cenowych stosowanych na polskim rynku zastosowanie mają tzw. taryfy nielimitowane, umożliwiające wykonywanie nieograniczonej ilości połączeń krajowych i przesyłanie nieograniczonej ilości wiadomości tekstowych w ramach stałej miesięcznej opłaty abonamentowej, a połączenia głosowe przychodzące na polskim rynku co do zasady są bezpłatne. Wobec powyższego wdrożenie regulacji *Roam Like at Home* przełożyło się na obniżenie strumienia detalicznych przychodów telekomunikacyjnych wszystkich operatorów, którzy w pełni zastosowali tę regulację, w tym Grupy Polsat.

W momencie gdy klienci generują ruch przebywając poza granicami Polski, Polkomtel ponosi na rzecz zagranicznych sieci telekomunikacyjnych koszty zakupu ruchu. Hurtowe stawki rozliczeniowe z tytułu zakupu ruchu roamingowego na obszarze EOG również podlegają regulacyjnym obniżkom. W szczególności wdrożenie regulacji *Roam Like at Home* od 15 czerwca 2017 roku poprzedzone było wdrożeniem średnioterminowego planu obniżek hurtowych opłat za usługi roamingu międzynarodowego obowiązujących na obszarze EOG. Obecnie obowiązujące maksymalne stawki zaprezentowane zostały poniżej:

[EUR]	Maksymalne średnie ceny hurtowe (rozliczenia między operatorami) na obszarze EOG od:						
	1 lipca 2014 do 14 czerwca 2017	15 czerwca 2017	1 stycznia 2018	1 stycznia 2019	1 stycznia 2020	1 stycznia 2021	1 stycznia 2022
Transmisja danych (za 1 GB)	51,2	7,7	6,0	4,5	3,5	3,0	2,5
Połączenia głosowe wychodzące (za minutę)	0,05	0,032	0,032	0,032	0,032	0,032	0,032
SMS (za 1 SMS)	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01

Sprawozdanie z działalności Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w 2018 roku

Pomimo istotnego obniżenia maksymalnych stawek rozliczeniowych wprowadzonych równoległe z implementacją regulacji *Roam Like at Home*, skokowy wzrost wolumenu ruchu generowanego przez klientów Plusa przebywających poza granicami Polski przełożył się na istotny wzrost kosztu zakupu ruchu roamingowego, który w przypadku usług świadczonych na terenie Europejskiego Obszaru Geograficznego spowodował powstawanie strat na wybranych usługach roamingowych. W celu złagodzenia tego negatywnego efektu Polkomtel przystąpił do aktywnej renegocjacji umów hurtowych celem obniżenia kosztów zakupu ruchu roamingowego, co sukcesywnie obniża tempo wzrostu tych kosztów.

8. Znaczące inwestycje, badania i rozwój

W 2018 roku Polkomtel kontynuował działania polegające na wdrożeniach nowoczesnych technologii i najnowszych rozwiązań technicznych, które zapewniają klientom Grupy Polsat wyższą jakość i lepszą funkcjonalność posiadanych usług oraz umożliwiają rozszerzenie naszej oferty o nowe usługi i produkty.

W grudniu 2018 roku Polkomtel jako pierwszy operator w Polsce rozpoczął wdrożenie technologii TDD w paśmie 2600 MHz, co oznacza, że oferuje swoim klientom dostęp do Internetu wykorzystując w sumie 95 MHz różnych nośnych LTE. Wprowadzenie technologii TDD ma na celu przede wszystkim zwiększenie pojemności sieci w konkretnych lokalizacjach i zaoferowanie jeszcze lepszego dostępu do Internetu klientom. TDD (Time Division Duplex) i FDD (Frequency Division Duplex) to dwa różne sposoby realizacji transmisji danych w LTE. Różnica między nimi polega na sposobie wykorzystania częstotliwości do transmisji do i od klienta: technologia FDD używa dwóch, na stałe rozdzielonych, fragmentów pasm do transmisji w obu kierunkach w tym samym czasie, natomiast technologia TDD używa jednego, wspólnego fragmentu pasma do naprzemiennej w czasie transmisji downlink/uplink. Na potrzeby technologii TDD i FDD wykorzystywane są również nieco inne fragmenty pasm dzięki czemu Grupa Cyfrowy Polsat oferuje już dostęp do Internetu z wykorzystaniem 60 MHz w paśmie 2600 MHz (nośna 20 MHz FDD oraz dwie nośne 2x20 MHz TDD). Podobnie jak w przypadku innych nośnych LTE, nowe zasoby częstotliwościowe można również agregować z innymi nośnymi FDD. Wdrożenie TDD w sieci LTE Plus Advanced wymaga jednocześnie odpowiedniego sprzętu wspierającego tę technologię od strony klienta. Wprowadzony w styczniu 2018 roku do sprzedaży zestaw ODU-IDU 300 wspiera technologię TDD LTE.

Grupa Polsat, w ramach dalszej integracji operacyjnej oraz w związku ze strategią rozwoju na rynku usług łączonych, jest w trakcie wdrażania nowego zintegrowanego systemu sprzedaży, obsługi klienta oraz konwergentnego systemu rozliczeniowego dla produktów i usług, realizowanego we współpracy z firmą Huawei. Podstawą nowego podejścia jest strategia omnichannel – wielokanałowego podejścia do sprzedaży, utrzymania i obsługi klienta. Zastosowany system umożliwi jeszcze lepsze, prostsze i efektywniejsze zarządzanie sprzedażą, a także elastyczne reagowanie na dynamikę rynkową - łatwiejsze i szybsze stanie się uruchamianie nowych produktów i usług.

Sprawozdanie z działalności Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością
w 2018 roku

9. Informacje o stanie majątkowym i sytuacji finansowej

Główne liczby opisujące sytuację majątkową i finansową Spółki według stanu na dzień 31 grudnia 2018:

Sprawozdanie z całkowitych dochodów	mln PLN
Przychody ze sprzedaży	6 330,2
Zysk z działalności operacyjnej	538,2
Zysk brutto	266,2
Zysk netto	166,1
Sprawozdanie z sytuacji finansowej	mln PLN
Aktywa trwałe	12 803,7
Aktywa obrotowe	3 029,1
Aktywa w sumie	15 832,8
Kapitał własny	4 127,3
Kapitał podstawowy	2 360,1
Sprawozdanie z przepływów pieniężnych	mln PLN
Działalność operacyjna	1 297,9
Działalność inwestycyjna	-310,4
Działalność finansowa	-985,2
Inne informacje	mln PLN
EBITDA	1 652,4
Wybrane wskaźniki finansowe	
Rentowność sprzedaży netto zysk netto/przychody ze sprzedaży	2,6%
Rentowność kapitału własnego zysk netto/(kapitał własny - zysk netto)	4,2%
Szybkość obrotu należności* (średni stan należności z tytułu dostaw i usług netto x 365 dni) / przychody ze sprzedaży	133 dni
Stopa zadłużenia zobowiązania i rezerwy na zobowiązania/suma pasywów	73,9%
Wskaźnik płynności aktywa obrotowe/zobowiązania krótkoterminowe	0,93

* Średni stan należności z tytułu dostaw i usług netto stanowi średnią arytmetyczną należności z tytułu dostaw i usług z początku i końca okresu sprawozdawczego, z uwzględnieniem odpisów aktualizujących ich wartość.

Rok 2018 jest kolejnym z rzędu rokiem, w którym wyniki operacyjne spółki Polkomtel osiągnęły wysoce satysfakcjonujący poziom. Jednocześnie na wynikach finansowych odzwierciedliła się decyzja dotycząca przeniesienia zorganizowanej części przedsiębiorstwa do spółki Polkomtel Infrastruktura Sp. z o.o., jak również wprowadzenie począwszy od 1 stycznia 2018 roku zmian w zakresie obowiązujących Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej. W efekcie tych czynników przychody spółki Polkomtel obniżył się do poziomu 6 330,2 mln PLN, a wynik EBITDA wyniósł 1 652,4 mln PLN. W efekcie zysk brutto spółki Polkomtel obniżył się do poziomu 266,2 mln PLN, a zysk netto wyniósł 166,1 mln PLN.

Sprawozdanie z działalności Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w 2018 roku

Jednocześnie Polkomtel uzyskał wysoki poziom generowania przepływów netto z działalności operacyjnej, sięgający 1 297,9 mln PLN, co umożliwiło aktywne prowadzenie bieżącej działalności inwestycyjnej, jak również bieżącą obsługę zadłużenia przy jednoczesnym obniżeniu skali wykorzystywanego kredytu obrotowego. W efekcie tego, na koniec roku 2018 łączne zadłużenie brutto z tytułu kredytów spółki Polkomtel i obniżone zostało do poziomu 9 158,9 mln PLN.

Spółka nie odnotowała znaczącej koncentracji ryzyka kredytowego w 2018 roku. Środki pieniężne i ich ekwiwalenty są ulokowane w instytucjach finansowych charakteryzujących się ratingiem, który – zgodnie z wewnętrznymi procedurami oraz wymogami Nowej Umowy Kredytów SFA – zapewnia bezpieczeństwo tych środków. W przypadku należności z tytułu dostaw i usług ryzyko jest ograniczone ze względu na fakt, iż Spółka posiada dużą i zdywersyfikowaną bazę klientów rozproszonych geograficznie po całym kraju. Usługi postpaid dla znaczących klientów świadczone są również po odpowiedniej weryfikacji ich wiarygodności kredytowej. Proces weryfikacji klientów detalicznych jest bardziej zautomatyzowany i oparty na funkcjonalnościach systemów billingowych. Spółka stosuje limity użycia, sprzedaży i na bieżąco monitoruje salda należności, a w przypadku przekroczenia limitów przez klientów, jeśli konieczne, kończy z nimi współpracę. Spółka tworzy ponadto odpisy aktualizujące z tytułu utraty wartości, które odpowiadają szacunkowej wartości poniesionych strat na należnościach z tytułu dostaw i usług oraz na pozostałych należnościach.

10. Podstawowe kierunki działania w roku 2018

W przypadku Polkomtel rok 2018 był okresem dalszej integracji operacyjnej oraz rozwoju wspólnej oferty komercyjnej wraz ze spółkami Grupy Cyfrowy Polsat. Jednocześnie w maju 2018 roku w skład Grupy Polsat weszła Grupa Netia S.A., czyli jeden z największych telekomunikacyjnych operatorów stacjonarnych działających na terenie Polski. Pozwoliło to powiększyć zakres oferty Polkomtel o usługi stacjonarne dla klientów indywidualnych, ze szczególnym naciskiem na przewodowy Internet szerokopasmowy. Jednocześnie Polkomtel będzie rozwijał zasięg, pojemność i jakość własnej sieci mobilnej, w oparciu o zasoby własne i aktywa Grupy Aero2, celem świadczenia klientom Grupy Polsat najnowocześniejszych i najbardziej zaawansowanych technicznie rozwiązań telekomunikacyjnych opartych o rozwiązania mobilne.

11. Przewidywana sytuacja finansowa w roku 2019

W 2019 roku Polkomtel będzie kontynuował realizację dotychczasowej strategii realizowanej w ramach Grupy Kapitałowej Cyfrowy Polsat oraz dążył do poszerzenia swojej oferty o usługi szerokopasmowego Internetu przewodowego, oparte o zasoby infrastrukturalne spółek z Grupy Netia.

Planowane działania zmierzają do utrzymania korzystnej sytuacji finansowej Grupy Polkomtel w 2019 roku, zabezpieczającej zarówno rozwój działalności operacyjnej, jak i umożliwiającej bieżącą obsługę i dalszą redukcję zadłużenia.

Sprawozdanie z działalności Polkomtel Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością
w 2018 roku

Podpisy:

.....
Tobias Solorz
Prezes Zarządu

.....
Katarzyna Ostap-Tomann
Członek Zarządu

.....
Jacek Felczykowski
Członek Zarządu

.....
Aneta Jaskólska
Członek Zarządu

.....
Wojciech Piskorz
Członek Zarządu

.....
Piotr Gawęł
Członek Zarządu

Warszawa, 20 marca 2018 r.