

Sprawozdanie Zarządu z działalności za rok 2021

Zarząd TOYA Sp. z o. o.:

Witold Krawczyk – Prezes

Jacek Kobierzycki – Członek Zarządu

Bożena Szafrńska – Członek Zarządu

- data rejestracji w sądzie rejonowym: 24-05-1990

- data wpisu do Rejestru Handlowego w Wydziale Gospodarczym: 31-05-1990

- numer ewidencyjny: 2554

- siedziba: 90-554 Łódź ul. Łąkowa 29

- data wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego Przedsiębiorców: 15-11-2001

- numer w KRS: 0000062796

Działalność w roku 2021

Sprawozdanie z działań - Dział IT

W 2021 roku zrealizowano szereg prac zmierzających do rozbudowy sieci TOYA związanej z wzrostem liczby abonentów, obsługą zwiększonego ruchu podczas pandemii jak również budową sieci w nowych rejonach, w tym w obszarach objętych dofinansowaniem unijnym.

W ramach realizacji sieci szerokopasmowej związanej z projektem „Budowa sieci NGA w powiatach brzezińskim, pabianickim, zgierskim, łódzkim wschodnim i mieście Łódź.”, który otrzymał dofinansowanie unijne w konkursie zorganizowanym w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020, I Osi priorytetowej: "Powszechny dostęp do szybkiego Internetu", Działania 1.1 "Wyeliminowanie terytorialnych różnic w możliwości dostępu do szerokopasmowego Internetu o wysokich przepustowościach" realizowano budowę sieci dla blisko 40 tys. gospodarstw domowych, które to działania będą kontynuowane w roku 2022.

Znaczną część aktywności informatycznych TOYA była związana z pandemią COVID oraz obsługą zwiększonego ruchu na sieci związanego z pracą i nauką zdalną. W ramach tych prac wdrożono redundantne połączenia 100G pomiędzy siecią TOYA a dwoma dostawcami usługi dostępu do Internetu na poziomie Tier1, przy czym połączenie do każdego z nich zrealizowano w dwóch niezależnych geograficznie węzłach. W związku z tym uzyskano dla całej sieci TOYA redundancję na trzech poziomach:

- redundancję tras,

- redundancję geograficzną węzłów,
- redundancję dostawców z zapewnieniem nadmiarowej pojemności na wypadek awarii jednego z nich.

Prace te dodatkowo pozwoliły na optymalizację cenową realizowanych zakupów usług dostępu do Internetu jak i usług transmisji danych, które udało się znacznie rozbudować przy minimalnym zwiększeniu kosztów. Pozwoliły one również na ograniczenie kosztów kolokacji obcych oraz transportu międzymiastowego poprzez odbieranie ruchu IP bezpośrednio w węzłach własnych TOYA. Projekt ten był powiązany z toczącym się równolegle wdrożeniem MPLS w szkieletcie sieci TOYA obejmującym również węzły dostępowe dla usług B2B, zakończenie projektu planowane jest na rok 2022. W ramach tego wdrożenia cała sieć szkieletowa TOYA zostanie zmodernizowana do obsługi połączeń w technologii 100G zarówno w warstwie rdzeniowej jak i dystrybucyjnej.

W roku 2021 zakończono również projekt modernizacji infrastruktury DOCSIS w ramach której zamówiono rozwiązanie CMTS pracujące w architekturze Distributed Access Architecture (DAA) dla sieci w Krakowie. Rozwiązania wdrożone w ramach projektu pozwolą na bezproblemową i optymalną cenowo rozbudowę pojemności sieci HFC w miarę rozwoju usług oraz zapotrzebowania na pasmo w sieci.

Zmodernizowano również infrastrukturę w zakupionych wcześniej sieciach Skomur i Euron wdrażając w nich infrastrukturę opartą o technologie GPON, DOCSIS oraz uruchamiając w nich dedykowane rozwiązanie oparte na zarządzalnych gateway-ach obsługujących wszystkie usługi TOYA świadczone w sieciach opartych na okablowaniu Ethernet.

W związku z pogarszającą się dostępnością urządzeń końcowych podjęto szereg działań, które pozwoliły na zagwarantowanie ich dostępności i bezproblemowe podłączanie nowych abonentów, zainteresowanych natychmiastowym skorzystaniem z szybkich, szerokopasmowych usług wymaganych dla prawidłowej realizacji pracy zdalnej jak i nauki realizowanej w trybie online.

W związku z pandemią Dział IT pracował przy wdrożeniu wielu innych rozwiązań związanych z poprawą obsługi klienta jak również automatyzacją procesów obiegu dokumentów, w tym wdrożeniu systemu DMS.

Wszystkie te prace pozwoliły na bezproblemowe działanie TOYA w czasie pandemii COVID, utrzymanie wysokiego tempa podłączanie nowych abonentów TOYA oraz zachowanie bardzo wysokich parametrów usług świadczonych abonentom.

Sprawozdanie z działań - Dział Rozwoju

Rok 2021 był okresem przywracania operacyjności Działu Rozwoju do pełnego działania po okresie związanym z sytuacją panującą w kraju i na świecie wynikającą z pandemii COVID-19. Od połowy roku przywrócone zostały zespoły do pełnego działania lokalnego kontynuując wcześniej rozpoczęte projekty oraz rozpoczynając nowe.

W prowadzonych pracach nadal główny nacisk był położony na zdalne kanały obsługi klientów i abonentów TOYA (eBOA). Rozwijane były również moduły i kolejne wdrożenia systemu intranetowego oraz usprawnienia procesów sprzedażowych.

Rok 2021 zamknięty został 83%-wym wskaźnikiem wykonania zakładanych na początku roku założeń Działu Rozwoju.

Praca bieżąca w roku 2021 - skrót

- utrzymanie usług telewizji cyfrowej i mobilnej
- utrzymanie usług w sieciach partnerskich
- utrzymanie systemów intranetowych
- utrzymanie systemów klienckich
- utrzymanie systemów hotelowych
- przygotowywanie treści wideo
- obsługa kampanii promocyjnych, marketingowych, informacyjnych oraz windykacyjnych

Telewizja cyfrowa

W roku 2021, dwa razy, na wiosnę oraz na jesień, rozbudowana została oferta telewizji cyfrowej o kolejne kanały. Zrealizowane zostały wydarzenia PPV, Euro2020 (z kanałem TVP 4K) oraz Olimpiada. Aktualizacji oprogramowania podlegały systemy cyfrowej stacji czołowej, dystrybucji i systemu kodowania. Rok 2021 poświęcony został również na rozpoznanie rynku w tematyce nowych platform telewizyjnych w tym Android TV. Rozpoczęte zostały również prace testowe i projektowe nad przebudową oraz rozbudową istniejącej cyfrowej stacji czołowej.

a) Platforma Telewizji 4K MAXX

W roku 2021 kontynuowane były prace rozwojowe oprogramowania odbiorników cyfrowych oraz ich kolejne aktualizacje. Prace realizowane były również w zakresie rozwoju oprogramowania w kierunku zmiany widoków VOD oraz funkcji Global Search.

b) Platforma Telewizji TOYA 3G/IPTV

Dokonano zmian w udostępnianych serwisach interaktywnych wynikających z wymogów i polityki nadawców kanałów telewizyjnych.

c) Platforma Telewizji Android TV (ATV)

Z początkiem roku wprowadzony został do oferty na sieci TOYA RF nowy odbiornik telewizji cyfrowej 4K. A w kolejnych miesiącach prowadzone były aktualizacje jego oprogramowania.

d) Platforma Telewizji Android TV (ATV)

Pod koniec roku rozpoczęte zostały prace nad wdrożeniem nowej platformy telewizji cyfrowej ATV.

Systemy intranetowe

W 2021 roku kontynuowany był rozwój modułów systemu intranetowego w firmie TOYA. Wydanych zostało szereg aktualizacji systemu. Główny nacisk położony został na obsługę online nowych klientów, realizacji umów online w formie dokumentowej w Portalu Abonenta oraz eBOA. Zrewidowane zostały procesy polityki magazynowej, w którego wyniku powstał plan optymalizacji. Kontynuowane były prace nad dostosowaniem systemów intranetowych i obsługi klientów do wymagań stawianych przez nowelizację prawa telekomunikacyjnego oraz nowe wymogi PKE. Zmianom i rozbudowie podlegały również moduły wspierające procesy przy realizacji projektu POPC.

Portal Abonenta / eBOA

Rok 2021 poświęcony został na rozwój wcześniej wdrożonego eBOA (dodatkowe funkcje zakupowe, dedykowane oferty). Wykorzystane zostały mechanizmy systemu eBOA do przeprowadzenia szeregu comiesięcznych akcji promocyjnych i marketingowych, celowanych oraz dedykowanych. W Portalu Abonenta zoptymalizowano i przebudowano istniejące ścieżki zakupowe oraz uczestniczące w procesach zamówień na terenach podległych projektowi POPC. Przeprowadzono również szereg audytów bezpieczeństwa utrzymywanych systemów informatycznych.

System VOD

W roku 2021 wprowadzone zostały zmiany w serwisach video VOD udostępnianych na platformach telewizji cyfrowej TOYA. Wynikały one z nowych wymagań i zmiennej polityki nadawców oraz dostawców treści jak i wprowadzenia nowych serwisów (Filmklub). Rozbudowie podlegały również urządzenia przechowujące i udostępniające materiały video by sprostać coraz to większej liczbie pojawiających się tytułów filmowych.

TOYA GO

Wraz z rozbudową oferty głównej telewizji cyfrowej, zwiększeniu uległa oferta kanałów możliwych do oglądania za pośrednictwem aplikacji mobilnej TOYA GO. Równoległe do oferty VOD platform TOYA 3G i 4K MAXX rozbudowie podlegała zawartość biblioteki platformy TOYA GO. Ze

względu na coraz to większe wymagania dotyczące bezpieczeństwa udostępniania treści video przebudowie podlegały systemy dystrybucji oraz transmisji.

Analiza i statystyki

Wraz ze strategią większego nacisku na obsługę online klientów i abonentów w roku 2021 rozbudowie podlegały systemy zbierające i analizujące dane o aktywnościach użytkowników. Z końcem roku rozpoczęty został również projekt BigData mający na celu stworzenie narzędzi i systemów do analizy zasobów oraz wskaźników biznesowych w firmie.

TOYAcyfrowa TV u innych operatorów

W roku 2021 realizowane były prace wdrożeniowe firmy TOYA zakończone uruchomieniami usługi telewizji cyfrowej IPTV u kolejnych partnerów.

Reprezentacja

Ze względu na sytuację panującą w kraju i na świecie w związku z pandemią COVID-19 wszelkie konferencje i wydarzenia oraz udział w nich były w roku 2021 ograniczone. Cała działalność przeniesiona została do świata wirtualnego, w którym powstało szereg nowych lub odpowiadających wydarzeń online. Dział Rozwoju brał czynny udział w tego typu webinarach z branży telekomunikacyjnej reprezentując firmę i rozwiązania tworzone przez TOYA, wymieniając doświadczenia i szukając nowych rozwiązań.

Sprawozdanie z działań - Dział Budowy

Inwestycje budowlane, mające na celu objęcie zasięgiem usług większej liczby abonentów.

W 2021- kontynuowany był projekt budowy sieci w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa, umożliwiającej szerokopasmowy dostęp do internetu na terenie 5 powiatów województwa łódzkiego: pabianickiego, łódzkiego wschodniego, brzezińskiego, pabianickiego i miasta Łodzi. W wyniku realizacji projektu do końca 2022 roku zostanie wybudowane blisko 2000 km sieci światłowodowej, obejmując zasięgiem ok. 40000 gospodarstw domowych i 130 placówek oświatowych. Placówki oświatowe zostały już przyłączone do sieci.

Ponadto sieć została wybudowana, zlecona lub przygotowana do budowy w latach następnych na obszary, obejmujące ponad 50000 gospodarstw domowych w Łodzi, Krakowie, Piotrkowie, Pabianicach, Przemyślu, Piszcu, Mysłowicach, Zgierzu oraz miejscowościach o charakterze wiejskim w sąsiedztwie Łodzi, w gminach: Ksawerów, Nowosolna, Aleksandrów Łódzki, Andrespol, Pabianice, Zgierz, Głowno, Tuszyń, Rzgów. Są to sieci FTTH, czyli doprowadzające światłowód do

końcowego odbiorcy usług, wykonane w najnowszej technologii Pasywnej Sieci Optycznej (GPON), umożliwiającej bardzo szybką transmisję danych do odbiorcy końcowego, aż do 2500 Mbit/s. W celu realizacji tych nowoczesnych projektów powiększyliśmy grupę pracowników działu projektowego i budowlanego. Odbyły się szkolenia w zakresie projektowania i budowy pasywnych sieci optycznych z wykorzystaniem innowacyjnych technologii.

Wybudowane zostały nowe linie światłowodowe zwiększające liczbę włókien wychodzących ze Stacji Czołowych w Łodzi, Krakowie, Kutnie i Piotrkowie zapewniając większą przepustowość sieci, redundancję linii i umożliwiając dotarcie z usługami do nowych abonentów. Powstały projekty budowy linii światłowodowych do kolejnych miejscowości w gminach Pabianice, Aleksandrów Łódzki, Andrespol, Rzgów, Brójce, Tuszyń, Zgierz do realizacji w latach 2023-25. Projekty te częściowo są związane z POPC.

W Łodzi, Krakowie, Przemyślu, Piotrkowie, Pabianicach i Kutnie powstały nowe odcinki linii światłowodowych umożliwiające lepszą dystrybucję sygnału poprzez zwiększenie ilości węzłów optycznych i poszerzenie dostępnego pasma.

Istniejąca sieć, serwis.

Istniejąca sieć, wybudowana w latach ubiegłych w technologii HFC została zmodernizowana w sposób zwiększający udział światłowodu w stosunku do kabla koncentrycznego, zwiększający liczbę węzłów optycznych, zbliżając końcówki światłowodowe coraz bliżej abonentów. Jednocześnie liczba pracujących urządzeń aktywnych została zredukowana na korzyść urządzeń pasywnych. Część urządzeń została zastąpiona nowocześniejszymi, o lepszych parametrach technicznych a jednocześnie zużywających mniej energii elektrycznej. Działania te mają na celu zapewnienie jak najwyższego poziomu usług dla abonentów Toya i niezawodności sieci. Ten proces trwa we wszystkich miejscowościach, w których istnieje sieć Toya i będzie kontynuowany w latach następnych.

Służby techniczne zostały wyposażone w nowe narzędzia pomiarowe, zarówno w postaci nowoczesnego sprzętu (mierniki i analizatory sygnału) jak i zaawansowane rozwiązania informatyczne ułatwiające lokalizowanie i analizowanie nieprawidłowości w pracy sieci. Na potrzeby budowy i serwisu sieci optycznych zostali zatrudnieni nowi pracownicy oraz zakupiony nowoczesny sprzęt niezbędny do budowy i pomiarów linii światłowodowych.

Sprawozdanie z działań – Dział operacyjny

W 2021 roku w związku z trwającą pandemią koronawirusa wszystkie działy obsługowo-sprzedażowe pracowały z zachowaniem reżymu sanitarnego. Wzmożony kontrakt z abonentem obserwowaliśmy w kanałach zdalnych na Infolinii i w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta.

W marcu TOYA w wyniku likwidacji Stowarzyszenia Miłośników Telewizji Satelitarnej Chojny II w Łodzi na mocy umowy kupna sprzedaży sieci telekomunikacyjnej rozpoczęła świadczenie usług byłym członkom stowarzyszenia.

Przez cały rok TOYA prowadziła kampanie promocyjne i marketingowe mające na celu zwiększenie sprzedaży wszystkich usług: TOYAtv, TOYAnet, TOYAtel oraz TOYAmobilna, szczególnie na nowych obszarach objętych projektem „Budowa sieci NGA w powiatach brzezińskim, pabianickim, zgierskim, łódzkim wschodnim i mieście Łódź” w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020”.

Sprawozdanie z działań - Dział Inwestycji

Zakończone zostało zadanie inwestycyjne pod nazwą „Przebudowa lokalu zlokalizowanego na parterze budynku przy ul. Glazera 10 w Przemyśle”. W lokalu tym rozpoczęło działalność nowe Biuro Obsługi Abonenta w Przemyśle. Lokal zyskał nową aranżację zgodną ze standardami Spółki.

Trwały bieżące i zaplanowane prace remontowe, aranżacyjne i adaptacyjne pomieszczeń i infrastruktury, związane z działalnością Spółki.

Trwały również prace koncepcyjne i projektowe związane z planami inwestycyjnymi Spółki.

Sprawozdanie z działań – Dział Marketingu i Reklamy

Działalność marketingowa prowadzona w spółce TOYA w 2021 roku była nadal w znacznej mierze determinowana ograniczeniami wynikającymi z pandemii. W dalszym ciągu sytuacja pandemiczna powodowała, że niektóre formy bezpośredniego oddziaływania na odbiorców przekazów reklamowych i wizerunkowych zostały okrojone lub zawieszane.

Działo się tak głównie ze względu na obowiązujące zakazy i obostrzenia jak:

- czasowe zamknięcie Biur Obsługi Abonenta,
- ograniczenia możliwości przemieszczania się,
- utrudniony dostęp osób postronnych do obiektów mieszkalnych,
- ograniczone korzystanie ze środków komunikacji miejskiej,
- zamknięcie szkół i uczelni,
- zakaz organizowania imprez okolicznościowych, festynów, etc.

To oznacza, że w znikomym stopniu wykorzystywaliśmy takie formy dotarcia jak udział w imprezach masowych lub okolicznościowych czy takie nośniki reklamowe jak wnętrza środków komunikacji miejskiej.

Zwiększyliśmy natomiast wysiłek organizacyjny i nakłady finansowe na różne formy aktywności reklamowej i informacyjnej w Internecie, zarówno poprzez wyszukiwarki jak i obecność w mediach społecznościowych.

Pozwoliło to na uzyskanie imponujących efektów: blisko 29 milionów odsłon reklam w Google, dotarcie do miliona dwustu osób na Facebook'u z ponad 13 milionami wyświetleń naszych postów.

W działalności marketingowej kładliśmy spory nacisk na zaistnienie w świadomości potencjalnych odbiorców naszych usług na nowych obszarach objętych zasięgiem sieci TOYA.

Powiększanie tych obszarów to głównie efekt realizacji projektów budowy sieci w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa. Stąd zwiększone wydatki reklamowych m.in. na ekspozycję logotypu TOYA i reklam wizerunkowych w terenie oraz podniesienie nakładów wydawanych ulotek (ogółem ponad 1 100 000 egz.) i periodyków (nakład Magazynu Abonenta TOYA w roku 2021 sięgnął miliona stu tysięcy egzemplarzy).

Wprowadziliśmy także zmiany na stronie internetowej www.toya.net.pl oraz w e-BOA (Elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta. Strona www była w 2021 roku odwiedzana kwartalnie przez ponad ćwierć miliona unikalnych użytkowników.

Jednym z efektów tych zmian był znaczący, bo aż kilkudziesięcioprocentowy wzrost zamówień usług dokonanych drogą elektroniczną.

Dla umocnienia wizerunku TOYA jako polskiego, nowoczesnego operatora telekomunikacyjnego, a zarazem lidera innowacyjności, firma kontynuowała korzystanie z godła TERAZ POLSKA przyznanego za połączenie Telewizji z Internetem, zarówno w rozumieniu technologicznym (powiązanie przekazu telewizyjnego z internetowym) jak i usługowym (połączenie w jeden pakiet-Dwupak).

W komunikacji z abonentami wykorzystywano również szeroko współpracę z nadawcami telewizyjnymi i dostawcami treści internetowych przy organizowaniu promocji, „otwartych okien”, konkursów i innych eventów.

Sprawozdanie z działań - Dział Finansowo-księgowy

Sytuacja gospodarcza i finansowa Spółki

Sytuacja finansowa spółki oceniana jest przez Zarząd jako dobra oraz stabilna.

Z działalności w roku 2021 uzyskano przychód w wysokości 213'698'098,47 zł i w stosunku do roku ubiegłego nastąpił wzrost o 13'917'638,46 zł natomiast koszty działalności operacyjnej wyniosły 206'802'151,34 zł i uległy zwiększeniu o 10'728'632,01 zł w stosunku do roku 2020 . Wynik na sprzedaży wynosi 6'895'647,13 zł.

Głównymi pozycjami mającymi wpływ na wynik finansowy brutto są, zwiększone koszty z tytułu : opłat i podatków, kosztów reklam oraz usług obcych. Znaczącą pozycją wzrostu opłat i podatków jest podatek od nieruchomości, opłata z tytułu reemisji programów telewizyjnych oraz opłaty z tytułu licencji programowych.

W roku 2021 Spółka odnotowała stratę na działalności operacyjnej w kwocie 1'172'476,08 zł. Na działalności finansowej odnotowano również stratę w wysokości 4'343'965,17 zł, głównie w wyniku konieczności dopłaty zwrotnej do kapitału jednostce powiązanej.

Powyższe wyniki na kolejnych szczeblach działalności znalazły odzwierciedlenie w osiągniętym w badanym roku zysku brutto w kwocie 1'379'505,88 zł

Wysokie koszty nie stanowiące kosztów uzyskania przychodów spowodowały, iż spółka osiągnęła zysk podatkowy w wysokości 17'160'587,-. W związku z tym po uwzględnieniu podatku dochodowego bieżącego i odroczonego spółka zamknęła rok 2021 stratą bilansową netto w wysokości 1'466'208,12 zł.

Wnioski końcowe

W 2021 roku rozwijana będzie działalność usługowa. Zarząd spółki podejmie wszelkie działania mające na celu wzrost przychodu ze sprzedaży usług, poprzez zwiększenie obszaru swojej działalności polegającej na rozbudowie sieci w obrębie naszego miasta. Realizacja planów pozwoli na dalszy rozwój spółki i wypracowanie kolejnych zysków.

Czynnikami ryzyka związanego z działalnością Spółki są :

- Duża konkurencja na rynku telekomunikacyjnym

TOYA Spółka z o.o. prowadzi działalność w otoczeniu bardzo konkurencyjnego rynku. Potencjał i rozwój otaczającego środowiska wymaga doświadczenia i ogromnego zaangażowania, a także wiedzy i dostępności produktów oferowanych przez rynek.

- Ryzyko kadry

Charakter działalności prowadzonej przez TOYA Sp. z o.o. sprawia, że wysokiej jakości kadra jest jednym z najważniejszych czynników wpływających na efektywne działanie spółki. Odejście kluczowych pracowników może spowodować przejściowe trudności wpływających na jakość wykonywanych usług.

- Ryzyko płynności finansowej

W spółce nie występują zakłócenia z przepływami finansowymi. Sytuacja finansowa firmy jest na bieżąco kontrolowana, co umożliwia uzyskiwanie nadwyżki finansowej na rachunku

przedsiębiorstwa. Ponadto na utrzymywanie wskaźników płynności na zadowalającym poziomie i gwarantującym dalsze stabilne funkcjonowanie firmy oraz jej rozwój ma wpływ polityka sprzedaży. W zakresie płynności finansowej Spółka nie widzi ryzyka utraty płynności finansowej.

Spółka zarządza płynnością finansową poprzez bieżące monitorowanie poziomu wymaganych zobowiązań, prognozowanie przepływów pieniężnych oraz odpowiednie zarządzanie środkami pieniężnymi poprzez inwestowanie wolnych środków w bezpieczne krótkoterminowe lokaty.

Łódź dnia 2022-08-19