

Szanowni Akcjonariusze,

Rok 2014 przyniósł Orange Polska dalszy postęp we wszystkich obszarach: komercyjnym, operacyjnym i finansowym. Pomimo licznych wyzwań i utrzymującej się na rynku silnej konkurencji, osiągnęliśmy większość założonych celów.

Deregulacja polepsza perspektywy dla rynku stacjonarnego Internetu w Polsce

W październiku, polski regulator zatwierdził częściową deregulację rynku stacjonarnego dostępu do Internetu. Decyzja ta ma wpływ na blisko 30% gospodarstw domowych w Polsce, w szczególności w największych miastach, takich jak Warszawa, Katowice, Łódź i Wrocław. Było to ważne rozstrzygnięcie dla Orange Polska, gdyż pociąga za sobą zwiększenie elastyczności cenowej na rynku detalicznym oraz wprowadzenie komercyjnych zasad współpracy na rynku hurtowym. Natychmiast zareagowaliśmy na zmiany, wprowadzając na wyłączonych spod regulacji obszarach nowe, atrakcyjniejsze oferty. Deregulacja umocniła nas w decyzji o podjęciu w 2015 roku znaczących inwestycji w technologię światłowodową.

Znacząca poprawa jakości w sieciach komórkowych

We wrześniu, po dwóch i pół roku, zakończyliśmy realizację projektu modernizacji naszej sieci komórkowej. W wyniku tych prac, pokrycie siecią 3G dla klientów Orange Polska wzrosło do blisko 100% ludności (z 63% przed rozpoczęciem projektu) oraz 95% powierzchni Polski (z zaledwie 12%). Dzięki strategicznemu partnerstwu z T-Mobile w zakresie współkorzystania z sieci, projekt przyniósł już istotne oszczędności pod względem kosztów operacyjnych oraz pozwolił nam uniknąć znacznych nakładów inwestycyjnych.

W zasięgu sieci 4G LTE, której budowę rozpoczęliśmy w 3 kw. 2013 roku, znalazło się na koniec 2014 roku 61% ludności Polski. Sieć 4G LTE znacząco poprawia jakość świadczonych klientom usług oraz jest kluczowym czynnikiem wzrostu w zakresie mobilnych usług przesyłu danych. Mamy już ponad 600 tys. użytkowników usług LTE, a przez naszą sieć 4G przechodzi blisko 20% obsługiwanego przez Orange Polska ruchu w zakresie transmisji danych. Zamierzamy kontynuować inwestycje w tę technologię i w tym celu uczestniczymy w trwającej aukcji na częstotliwości z zakresu 800MHz i 2600 MHz.

Utrzymanie dobrej dynamiki komercyjnej

W ubiegłorocznym liście określiłem 2013 jako rok postępu pod względem komercyjnym. Z przyjemnością stwierdzam, że w 2014 roku utrzymaliśmy dobrą dynamikę komercyjną, zwłaszcza w segmencie usług abonamentowych telefonii komórkowej. Nasze statystyki uległy poprawie zarówno w liczbach bezwzględnych jak i w odniesieniu do konkurencji. Liczba klientów, którzy przenieśli się do Orange Polska, wyniosła 400 tys., co odpowiadało 26% udziału w rynku przenoszenia numerów (wobec 21% w 2013 roku).

W 2014 roku, zwiększyliśmy bazę klientów abonamentowych o ponad 6%. Usługi abonamentowe stały się znacząco bardziej dostępne cenowo, co w 2014 roku skłoniło szerszą grupę klientów do migracji do tego typu usług z segmentu usług na kartę. Do tego sukcesu przyczyniła się także rosnąca popularność usług mobilnego Internetu oraz naszej drugiej marki komórkowej – nju.mobile.

Pomimo szczególnie trudnego otoczenia rynkowego w segmencie klientów biznesowych, po raz pierwszy od 2010 roku udało się nam zwiększyć liczbę mobilnych klientów usług głosowych w tym segmencie. W 2014 roku, z sukcesem kontynuowaliśmy rozwój naszej oferty konwergentnej Orange Open, która łączy usługi komórkowe i stacjonarne. Liczba klientów tej usługi wzrosła o blisko 90%, do 539 tys. W segmencie stacjonarnego Internetu, nadal rośnie popyt na duże szybkości: liczba klientów superszybkich usług VHBB zwiększyła się o 150%, a na koniec roku stanowili oni już 8% całej bazy klientów DSL naszej firmy.

Wyniki finansowe zgodne z założeniami

Mam przyjemność potwierdzić, że pomimo utrzymującej się presji na przychody rok 2014 zakończył się dla Orange Polska zgodnie z naszymi założeniami finansowymi. Dzięki stałej trosce o dyscyplinę finansową, wygenerowaliśmy poważne oszczędności kosztowe oraz utrzymaliśmy nakłady inwestycyjne na poziomie znacznie niższym niż w roku poprzednim. Oszczędności wynikające z działań w zakresie trwałej optymalizacji kosztów wyniosły 307 mln zł – znacznie więcej niż w 2013 roku. Chciałbym przy tym podkreślić zróżnicowany charakter tych oszczędności, z których blisko 60% przypadało na inne źródła niż koszty pracy. W zakresie tych ostatnich, restrukturyzacja zatrudnienia postępowała zgodnie z planem, na warunkach określonych w Umowie Społecznej, którą podpisaliśmy w grudniu 2013 roku. Niższy spadek przychodów w połączeniu z oszczędnościami po stronie kosztów przełożył się na nieznaczną poprawę skorygowanej marży EBITDA, która wzrosła do 32,1% (z 31,6%



w 2013 roku). Nakłady inwestycyjne (z wyłączeniem opłat za częstotliwości) zmniejszyły się o 7%, ze względu na zakończenie projektu modernizacji sieci. W efekcie, udało nam się nieznacznie zwiększyć organiczne przepływy pieniężne, które wyniosły 1 149 mln zł, i zrealizować cel, jakim było co najmniej powtórzenie wyniku z 2013 roku. Zmniejszyliśmy zadłużenie netto o blisko 400 mln zł, utrzymując bezpieczną strukturę finansową z zadłużeniem netto na poziomie 1,1x EBITDA (bez zmian względem poprzedniego roku) oraz dźwignią finansową netto na poziomie 25% (spadek z 26% w 2013 roku).

Nowe inicjatywy w zakresie uzupełnienia oferty usług

W 2014 roku wdrożyliśmy dwie nowe inicjatywy komercyjne: Orange Finanse i Orange Energia. Produkty te – platforma bankowości mobilnej oraz platforma detalicznej sprzedaży energii – stanowią uzupełnienie usług telekomunikacyjnych i mają się przyczynić do wzrostu lojalności klientów. W sytuacji, gdy coraz więcej naszych klientów korzysta ze smartfonów do zarządzania wszystkimi aspektami życia, jesteśmy przekonani, że oba te komplementarne produkty to naturalne poszerzenie naszej oferty usług. Oferta Orange Finanse spotkała się z obiecującym przyjęciem na rynku – w ciągu pierwszych czterech miesięcy skorzystało z niej 47 tys. klientów.

Kluczowe priorytety na 2015 rok: inwestycje w światłowody, wzrost satysfakcji klientów i dalsza poprawa efektywności

Na początek 2015 roku przypadły dwa bardzo ważne dla naszej firmy wydarzenia: rozpoczęcie długo oczekiwanej aukcji na częstotliwości LTE oraz ogłoszenie przez Orange Polska programu znaczących tegorocznych inwestycji w światłowodową sieć dostępową.

Duży popyt rynkowy na szybki Internet, korzystne zmiany w środowisku regulacyjnym oraz obiecujące wyniki projektu pilotażowego skłoniły nas do przyspieszenia rozwoju sieci światłowodowej. Planujemy zainwestować do 450 mln zł, by objąć do 650 tys. gospodarstw domowych zasięgiem naszych usług dostępu do Internetu o prędkości powyżej 100 Mb/s. Program inwestycyjny będzie realizowany głównie w dużych miastach, gdzie możemy bazować na wysokim udziale w rynku mobilnych usług głosowych. Będziemy uważnie śledzić monetyzację tej inwestycji: przewidujemy zwrot na poziomie istotnie wyższym od kosztu pozyskania kapitału. Jestem przekonany, że ten program inwestycyjny pozwoli nam zbudować podstawy dla przyszłego wzrostu.

Podnoszenie jakości obsługi klientów pozostanie dla nas w 2015 roku kluczowym priorytetem. Musimy jeszcze bardziej polepszyć doświadczenie klientów w kontaktach z firmą, stosując podejście konwergentne, kompetentne i efektywne kosztowo. Jednocześnie, w celu ustabilizowania wyników i obrony rentowności, musimy nadal podnosić efektywność, stając się bardziej 'on-line' i bardziej elastyczni. Działania na rzecz poprawy efektywności będą obejmować dalszą automatyzację procesów, optymalizację zatrudnienia (w 2015 roku, zgodnie z Umową Społeczną z grudnia 2013 roku, przewidujemy odejście 1 420 pracowników), dalszą konsolidację centrów telefonicznej obsługi klienta i salonów sprzedaży, a także, jak zawsze, rygorystyczną kontrolę kosztów ogólnych i administracyjnych. Powyższym działaniom na rzecz optymalizacji kosztów operacyjnych będą towarzyszyć dalsze oszczędności związane z poprawą efektywności nakładów inwestycyjnych.

Na koniec, pragnę podziękować pracownikom Orange Polska, których kreatywność, ciężka praca i oddanie klientom pozwoliły nam osiągnąć ubiegłoroczne wyniki. Wasze zrozumienie potrzeb klientów jest kluczowym zasobem na tym niezwykle konkurencyjnym rynku.

Pragnę również podziękować akcjonariuszom za ich wsparcie i zaufanie. Z przyjemnością spotkam się z Państwem w czasie walnego zgromadzenia akcjonariuszy a także w czasie wyjazdowych spotkań z inwestorami.

Bruno Duthoit
Prezes Zarządu
Orange Polska S.A.