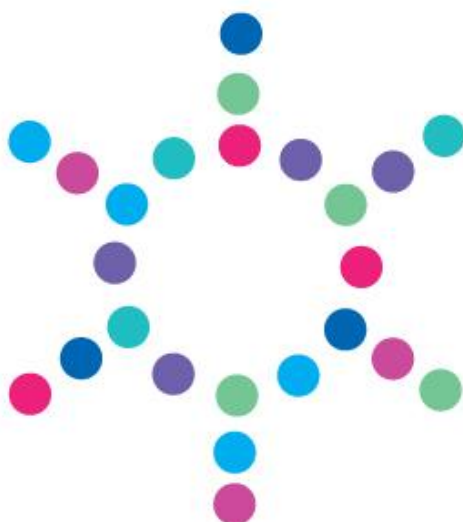


Raport Zrównoważonego Rozwoju 2012

Netia SA



N E T I A

Warszawa, 2013

Spis treści

Część 1 – O naszej Firmie	3
1. Najważniejsze wydarzenia.....	5
1.1 Struktura organizacyjna Grupy Netia.....	5
1.2 Informacje o podstawowych produktach i usługach	7
1.3 Informacje o rynkach zbytu (nie w tysiącach).....	9
2. Sytuacja finansowa Grupy Netia.....	18
2.1 Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej.....	18
2.2 Skonsolidowany rachunek zysków i strat.....	19
2.3 Skonsolidowane sprawozdanie z przepływów pieniężnych	23
3. Profil Organizacyjny	25
Misja Netii do 2020:.....	25
Wizja 2020:	25
Nasza strategia zrównoważonego rozwoju	26
Netia jako pracodawca.....	28
Netia jako edukator.....	29
Netia jako firma niosąca pomoc	30
Netia jako uczestnik rynku.....	31
Netia jako kontrahent	32
Netia jako komunikator	33
Netia jako sąsiad.....	34
Netia jako usługodawca.....	37
4. Nagrody i wyróżnienia 2012	40
Cześć 2 - O naszym Raporcie.....	44
Zestaw 10 wskaźników GRI.....	44
Dane teleadresowe.....	46

Część 1 – O naszej Firmie

List prezesa zarządu



Szanowni Państwo,

Już po raz drugi oddajemy w Państwa ręce raport zrównoważonego rozwoju Netia S.A. za rok 2012.

Rok 2012 był dla Netii bardzo ważny, w wielu aspektach naszej działalności. Przede wszystkim, w ramach procesu integracji z Dialogiem i Crowley'em, powstała Grupa Netia – spółka łącząca doświadczenie i różnorodność różnych kultur organizacyjnych, odmiennych doświadczeń biznesowych. Nowa Netia, korzystając z bogatego doświadczenia różnych spółek, mogła zaoferować swoim klientom w zeszłym roku szereg nowoczesnych, intuicyjnych usług, zarówno w segmencie biznesowym, jak i klientom indywidualnym.

W 2012 roku poddaliśmy się wieloetapowemu audytowi, w wyniku którego zakwalifikowani zostaliśmy po raz kolejny do indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie RESPECT INDEX.

Netia została także po raz piąty laureatem TOP EMPLOYER, czyli jednym z najbardziej pożądanых pracodawców.

Wartości, którymi kieruje się spółka i jej pracownicy, to: zaufanie, doskonałość, śmiałość i duma. Od lat konsekwentnie realizujemy swoją strategię biznesową, a nasza obecność w gronie spółek odpowiedzialnych społecznie potwierdza, iż realizujemy oczekiwania naszych inwestorów w szerszym, niż tylko biznesowy, wymiarze.

Netia dba o etykę i przejrzystość prowadzonej przez firmę działalności – strategia CSR jest integralną częścią strategii biznesowej Grupy.

Raport, który oddajemy dzisiaj w Państwa ręce jest wyrazem naszych zobowiązań i dążeń do zapewnienia jak najlepszego wpływu naszej organizacji na jej otoczenie, środowisko i pracowników.

Mirosław Godlewski

Prezes Zarządu

Netia S.A.

List koordynatora działań CSR



Szanowni Państwo,

Z dumą i radością przedstawiam Państwu raport zrównoważonego rozwoju Grupy Netia za 2012 rok.

2012 był dla firmy rokiem przełomowym, pod wieloma względami. Był to rok integracji Netii, Dialogu i Crowley'a, a więc rok dużych zmian organizacyjnych, kulturowych dla nas wszystkich. Mimo, a może właśnie dzięki tym zmianom, udało nam się po raz kolejny „zdać” kilka trudnych egzaminów, kwalifikując się po raz kolejny do grona spółek odpowiedzialnych społecznie oraz uzyskując tytuł pożądanego pracodawcy.

Cieszę się, że realizując z powodzeniem strategię biznesową spółki, nie zapominamy jednocześnie o odpowiedzialności za nasz produkt, za satysfakcję naszych klientów, dbamy o przyjazne środowisko pracy, a także staramy się edukować społeczeństwo na temat nowych technologii. W 2012 roku rozpoczęła się edycja Net Masters Cup - organizowany wspólnie przez Netię i Allegro największy w Polsce i jeden z największych w Europie konkursów o technologiach informatycznych. Główne cele projektu to szerzenie edukacji informatycznej, kompetencji cyfrowych i wsparcie idei budowania społeczeństwa informacyjnego, a także wyszukiwanie i rozwijanie młodych talentów informatycznych oraz promocja polskich wyższych uczelni technicznych. W bieżącej VI edycji zarejestrowało się 2351 drużyn-czyli w sumie niemal 10 tys. uczestników, a sama akcja uzyskała szeroki odzew w mediach.

Wierzę, że poniższy raport przedstawia wartości, zasady i działania, dzięki którym wywiązujemy się ze zobowiązań wobec wszystkich naszych interesariuszy: właścicieli, rynku, klientów, pracowników i społeczeństwa. Jesteśmy zdeterminowani, aby nadal się doskonalić i przekraczać te oczekiwania.

Jesteśmy otwarci na wszelkie Państwa uwagi, komentarze czy pytania.

Małgorzata Babik

Koordynator działań CSR w Grupie Netia

1. Najważniejsze wydarzenia w 2012 roku

(ze SPRAWOZDANIA Z DZIAŁALNOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ NETIA S.A. za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2012 r.)

Niniejsze część zawiera zarówno jednostkowe wyniki finansowe Netii S.A. („Netia”, „Spółka”, „Emitent”), jak i skonsolidowane dane finansowe Grupy Kapitałowej Netia S.A. („Grupa Netia”).

1.1 Struktura organizacyjna Grupy Netia

Skonsolidowane sprawozdanie finansowe na dzień i za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2012 r. obejmuje sprawozdania finansowe Emitenta i następujących jednostek zależnych objętych konsolidacją metodą pełną:

- Grupa InterNetia Holdings Sp. z o.o.
- Net 2 Net Sp. z o.o.
- Netia 2 Sp. z o.o.
- Netia Brand Management Sp. z o.o.
- Grupa Telefonía DIALOG Sp. z o.o.

Sprawozdanie finansowe Grupy InterNetia Holdings Sp. z o.o. obejmuje sprawozdania finansowe InterNetii Holdings Sp. z o.o. („InterNetia Holdings”) oraz jej jednostek zależnych:

- Internetia Sp. z o.o. i jej jednostki zależne STI Sp. z o.o. i Sanetja Sp. z o.o.
- UNI-Net Poland Sp. z o.o.

Sprawozdanie finansowe Grupy Telefonía DIALOG Sp. z o.o. obejmuje sprawozdania finansowe Telefonii DIALOG Sp. z o.o. (przekształcona z Telefonía DIALOG S.A. w dniu 30 kwietnia 2012 r.) oraz jej jednostki zależnej Petrotel Sp. z o.o. (100% udziałów w kapitale zakładowym).

Zmiany w strukturze Grupy Netia

Nabycia

W dniu 14 lutego 2012 r. Internetia Sp. z o.o. („Internetia”), jednostka zależna od Spółki, zawarła umowę nabycia 42 (nie w tysiącach) udziałów w kapitale zakładowym Elpro-Elektronika Profesjonalna Waldemar Nitka Sp. z o.o. („Elpro”), o wartości nominalnej

każdego udziału 1.000 zł (nie w tysiącach), stanowiących 100% kapitału zakładowego i uprawniających do 100% głosów na zgromadzeniu wspólników. Łączna cena za wszystkie powyższe udziały została ustalona na kwotę 2.202 zł.

W dniu 7 marca 2012 r. Internetia, jednostka zależna od Spółki, zawarła umowę nabycia 150 (nie w tysiącach) udziałów w kapitale zakładowym STI Sp. z o.o. ("STI"), o wartości nominalnej każdego udziału 500 zł (nie w tysiącach), stanowiących 100% kapitału zakładowego i uprawniających do 100% głosów na zgromadzeniu wspólników. Łączna cena za wszystkie powyższe udziały została ustalona na kwotę 1.623 zł.

W dniu 29 maja 2012 r. Internetia, jednostka zależna od Spółki, zawarła umowę nabycia 100 (nie w tysiącach) udziałów w kapitale zakładowym Sanetja Sp. z o.o. ("Sanetja"), o wartości nominalnej każdego udziału 100 zł (nie w tysiącach), stanowiących 100% kapitału zakładowego i uprawniających do 100% głosów na zgromadzeniu wspólników. Łączna cena za wszystkie udziały Sanetja została ustalona na kwotę 1.556 zł.

Połączenie jednostek

W dniu 11 maja 2012 r. nastąpiło połączenie spółki Internetia z jej spółkami zależnymi Saite Sp. z o.o., Netsystem Sp. z o.o. i ZAX Sp. z o.o. Połączenie nastąpiło poprzez przeniesienie całego majątku przejmowanych spółek na Internetię (łączenie przez przejęcie) bez podwyższenia kapitału zakładowego Internetii oraz bez wymiany udziałów.

W dniu 31 lipca 2012 r. nastąpiło połączenie spółki Telefonii Dialog Sp. z o.o. („Dialog”) z jej jednostką zależną Avista Media Sp. z o.o. („Avista”). Połączenie nastąpiło poprzez przeniesienie całego majątku przejmowanej spółki na Dialog (łączenie przez przejęcie) bez podwyższenia kapitału zakładowego Dialog oraz bez wymiany udziałów.

W dniu 31 sierpnia 2012 r. nastąpiło połączenie Netii z jej jednostką zależną CDP Netia Sp. z o.o. (działającą uprzednio pod nazwą Crowley Data Poland Sp. z o.o., „Crowley”). Połączenie nastąpiło poprzez przeniesienie całego majątku przejmowanej spółki na Netię (łączenie przez przejęcie) bez podwyższenia kapitału zakładowego Netii oraz bez wymiany udziałów.

W dniu 31 sierpnia 2012 r. nastąpiło połączenie Internetii z jej spółkami zależnymi Silesia Multimedia Sp. z o.o., Sieci Multimedialne Intergeo Sp. z o.o. i ComNet ITT Sp. z o.o. Połączenie nastąpiło poprzez przeniesienie całego majątku przejmowanych spółek na

Internetię (łączenie przez przejęcie) bez podwyższenia kapitału zakładowego Internetii oraz bez wymiany udziałów.

W dniu 30 listopada 2012 r. nastąpiło połączenie Internetii z jej spółkami zależnymi Elpro i E-IMG Internet Multimedia Group Sp. z o.o. Połączenie nastąpiło poprzez przeniesienie całego majątku przejmowanych spółek na Internetię (łączenie przez przejęcie) bez podwyższenia kapitału zakładowego Internetii oraz bez wymiany udziałów.

1.2 Informacje o podstawowych produktach i usługach

Grupa Netia świadczy różnorodne głosowe usługi telekomunikacyjne i usługi transmisji danych. Usługi te obejmują głosowe połączenia telefoniczne (w tym: połączenia międzystrefowe, połączenia międzynarodowe i połączenia do sieci komórkowych), sieć cyfrową z integracją usług („ISDN”), usługi Voice over Internet Protocol („VoIP”), pocztę głosową, komutowany i stały dostęp do Internetu, dzierżawę łączy i transmisję danych oraz usługi Frame Relay i MPLS. Ponadto Grupa Netia świadczy usługi hurtowe (w tym terminację połączeń przychodzących, wynajem kanalizacji teletechnicznej i ciemnych włókien światłowodowych oraz usługi kolokacji), usługi sieci inteligentnej (usługi połączeń bezpłatnych i z podziałem opłaty oraz usługi audiotekstowe) oraz usługę szerokopasmowego dostępu do Internetu w technologii ADSL. Te usługi są oferowane przy wykorzystaniu własnej sieci miedzianej i światłowodowej Netii oraz alternatywnie przy wykorzystaniu urządzeń sieciowych dzierżawionych od innych operatorów.

Od 2006 roku Grupa Netia dostarcza usługi szerokopasmowej transmisji danych i głosu oparte na technologii WiMAX przy wykorzystaniu częstotliwości z zakresu 3,6-3,8 GHz, które zostały nabyte przez Grupę w 2005 r.

Korzystając z możliwości pojawiających się w związku z poprawą otoczenia regulacyjnego Spółka zawarła z Telekomunikacją Polską S.A. („TP SA”) umowę dotyczącą dostępu typu bitstream („BSA”) i w styczniu 2007 r. rozpoczęła sprzedaż usług szerokopasmowego dostępu do Internetu poprzez sieć TP SA. W 2007 r. Spółka rozpoczęła sprzedaż usług głosowych dla klientów TP SA, którzy mają wносить opłaty zarówno abonamentowe jak i za połączenia na rzecz Netii. Netia zaś ponosi opłaty za wynajem łączy na rzecz TP SA zgodnie z decyzją UKE dotyczącą hurtowego dostępu do abonamentu (WLR). W 2008 roku Netia rozpoczęła instalację własnych urządzeń w punktach kolokacyjnych TP SA korzystając z regulowanego dostępu do lokalnej pętli abonenckiej (LLU) i rozpoczęła przyłączanie klientów poprzez tę formę regulowanego dostępu.

We wrześniu 2008 r. Spółka nabyła Tele2 Polska Sp. z o.o. ("Tele2 Polska", połączona z Netią w lutym 2009 r.), spółkę świadczącą usługi głosowe i szerokopasmowe na terenie całego kraju w oparciu o regulowany dostęp do sieci TP SA, łącznie z możliwością wyboru operatora, WLR i BSA.

Grupa Netia rozwija również swoją własną sieć oraz bazę klientów nabywając lokalne spółki ethernetowe. Od początku 2007 roku Grupa Netia nabyła 37 (nie w tysiącach) takich spółek z łączną liczbą 129.808 (nie w tysiącach) klientów. Ponadto Grupa Netia nabyła 10.723 (nie w tysiącach) klientów wraz z sieciami od innych operatorów ethernetowych.

Mając na uwadze dalsze poszerzanie oferty produktowej poprzez wprowadzenie usług konwergentnych, Grupa Netia zaczęła świadczyć usługi telefonii komórkowej we wrześniu 2008. Netia świadczy usługi telefonii komórkowej na podstawie Umowy świadczenia usług mobilnych zawartej z P4 Sp. z o.o. („P4”), która umożliwia Netii hurtowe nabywanie usług telefonii komórkowej od P4 i ich odsprzedaż pod własną marką. W trzecim kwartale 2009 r. skala tej współpracy została rozszerzona o mobilne usługi szerokopasmowe oraz usługi głosowe i transmisji danych przy użyciu aparatów mobilnych.

W 2011 roku Spółka wprowadziła do swojej oferty usługi telewizyjne (IPTV) jak również stopniowo modernizuje własną sieć miedzianą i ethernetową przy użyciu systemów VDSL oraz FTTB (Fiber To The Building) w celu zwiększenia przepustowości oferowanych łączy. Grupa Netia oferuje również instalację i dostawę wyspecjalizowanych usług łączności radiowej (usługi trunkingowe) na terenie całego kraju za pośrednictwem jednostki zależnej UNI-Net Poland Sp. z o. o. (powstałej w maju 2009 r. przez wydzielenie ze spółki Uni-Net Sp. z o.o.).

W grudniu 2011 r. Netia nabyła Telefonię DIALOG S.A. („Dialog”, która została przekształcona w Telefonię DIALOG Sp. z o.o. w dniu 30 kwietnia 2012 r.) wraz z jej spółkami zależnymi Avista Media Sp. z o.o. („Avista”, połączona z Dialog w lipcu 2012 r.) i Petrotel Sp. z o.o. („Petrotel”) (razem: „Grupa Dialog”) oraz Crowley Data Poland Sp. z o.o. („Crowley”, następnie CDP Netia Sp. z o.o., połączona z Netią w sierpniu 2012 r.), dwóch polskich operatorów alternatywnych, którzy istotnie zwiększyli rozmiary Grupy Netia. Dialog i Petrotel świadczą podobny zakres usług telekomunikacyjnych do Netii i obsługują klientów biznesowych i indywidualnych. Crowley świadczył usługi telekomunikacyjne wyłącznie dla klientów biznesowych. Avista świadczyła usługi call-center głównie dla Dialog, ale również dla klientów zewnętrznych.

Przychody ze sprzedaży usług i towarów Grupy Netia w latach 2012 – 2011 kształtowały się następująco:

	Rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2012 r.	Udział w sprzedaży ogółem	Rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2011 r.	Udział w sprzedaży ogółem
	(PLN)	%	(PLN)	%
Bezpośrednie usługi głosowe, w tym:	948.455	44,7%	737.373	45,6%
Abonamenty	662.808	31,2%	516.707	31,9%
Opłaty za połączenia	284.904	13,4%	220.051	13,6%
Usługi pośrednie głosowe	34.976	1,6%	22.469	1,4%
Transmisja danych	765.658	36,1%	604.188	37,3%
Rozliczenia międzyoperatorskie	109.588	5,2%	77.602	4,8%
Usługi hurtowe	136.242	6,4%	124.375	7,7%
Pozostałe usługi telekomunikacyjne	113.789	5,4%	48.014	3,0%
	2.108.708	99,4%	1.614.021	99,8%
Usługi radiokomunikacyjne	3.540	0,2%	4.352	0,2%
Pozostałe usługi	9.108	0,4%	430	0,0%
	2.121.356	100,0 %	1.618.803	100,0 %

1.3 Informacje o rynkach zbytu (nie w tysiącach)

Grupa Netia działa na rynku usług telekomunikacyjnych i skoncentrowana jest głównie na świadczeniu usług szerokopasmowego dostępu do Internetu, usług telefonii stacjonarnej, a także usług ogólnodostępnej, bezpłatnej oraz płatnej telewizji cyfrowej oraz usług konwergentnych dla komórek i urządzeń stacjonarnych. W ostatnim czasie rynek zbytu dla wyżej wymienionych usług przejawiał tendencję do ujednoczenia ofert, przy czym zintegrowane usługi pakietowe stają się głównym elementem atrakcyjności oferty z punktu widzenia preferencji klientów.

Dzięki liberalizacji rynku, jaka dokonana się w 2006 r. i na skutek uruchomienia usług w oparciu o bitstream („BSA”), hurtowy dostęp do abonamentu głosowego (WLR) oraz uwalnianie lokalnych pętli abonenckich (LLU), Netia może oferować dostęp do Internetu oraz

komunikację głosową na obszarze całego kraju, wszędzie tam, gdzie dociera sieć miedziana TP SA. W 2008 r. Netia nabyła spółkę Tele2 Polska, operatora telefonii stacjonarnej dostarczającego usługi głównie dla klientów indywidualnych za pośrednictwem dostępu hurtowego dla usług głosowych (WLR). W 2011 r. Netia sfinalizowała kolejne duże akwizycje operatorów alternatywnych: Telefonii Dialog oraz Crowley Data Poland. Pierwszy z operatorów oferuje głównie usługi głosowe, dostępu do Internetu oraz telewizji na własnej sieci, a także w ramach reżimu WLR, natomiast drugi operator ma ofertę dedykowaną do segmentów SoHo/SME i biznesu. Wymienione akwizycje w dużym stopniu przyczyniły się do znacznego wzrostu skali działalności operacyjnej Grupy Netia na polskim rynku telekomunikacyjnym, zarówno w segmencie klientów indywidualnych jak i korporacyjnych.

Na koniec roku 2012 rynek usług szerokopasmowych liczył 6,6 miliona abonentów, w porównaniu do 6,3 milionów na koniec 2011 roku. Penetracja tą usługą wśród gospodarstw domowych w 2012 roku wynosiła tym samym 47% wykazując wciąż tendencję wzrostową. Baza klientów usług telefonii stacjonarnej spadła z poziomu 8,8 milionów na koniec 2011 r. do 8,3 milionów na koniec 2012 r. i nadal charakteryzuje się trendem spadkowym. Penetracja tą usługą na koniec 2012 r. wynosiła 59% wśród gospodarstw domowych na obszarze całego kraju. Rynek płatnej telewizji wzrósł w Polsce z poziomu około 11,5 milionów w 2011 r. do ponad 11,8 miliona usług w 2012 r. i był zdominowany głównie przez ofertę usług satelitarnych (DTH) oraz telewizji kablowych.

Chociaż Grupa Netia utraciła część udziału w rynku w 2012 r., utrzymała swoją pozycję jako wiodącego operatora alternatywnego na rynku usług szerokopasmowych w stosunku do Grupy TP S.A. (operatora dominującego). Baza klientów usług szerokopasmowych spadła – uwzględniając akwizycje - do 874.778 na dzień 31 grudnia 2012 r. z poziomu 911.570 na koniec 2011 roku. Ponadto Spółka szacuje, że w ciągu ostatnich dwunastu miesięcy udział Grupy Netia w rynku klientów usług szerokopasmowych spadł z 14,4% do 13,3%. Jednocześnie, na koniec 2012 roku Grupa Netia posiadała 1.643.904 linie telefonii stacjonarnej, z czego 647.775 było podłączonych bezpośrednio na własnej sieci, 869.196 było obsługiwanych przez WLR i 126.933 przez LLU (VoIP). Spółka szacuje, że w ciągu ostatnich dwunastu miesięcy udział Grupy Netia w rynku klientów usług telefonii stacjonarnej spadł z 19,9% do 19,8%.

Grupa Netia posiada własną sieć dostępową wybudowaną na obszarze obejmującym około 16% gospodarstw domowych w Polsce. Na koniec 2012 r. Netia obsługiwała 400.431 klientów usług szerokopasmowych przy wykorzystaniu własnej sieci miedzianej i światłowodowej, w tym sieci Ethernetowych. Posiadanie ogólnopolskiej sieci szkieletowej

oraz możliwa rozbudowa istniejącej sieci dostępowej pozwala Grupie Netia na rozszerzanie prowadzonej działalności, jednocześnie uniezależniając ją od sieci innych operatorów oraz reżimów regulacyjnych. Jednocześnie Grupa Netia kontynuuje znaczące inwestycje w modernizację własnej sieci miedzianej oraz sieci Ethernetowych do standardów NGA, co ma umożliwić oferowanie klientom dużo większej prędkości transmisji danych, jak również dostarczanie usług telewizyjnych. Na dzień 31 grudnia 2012 r. Grupa Netia obejmowała około 1.040 tys. gospodarstw domowych w zasięgu sieci NGA, włącznie z Telefonią Dialog (PON,FTTB,VDSL). Dodatkowo, Grupa Netia obejmowała około 376 tys. dodatkowych gospodarstw domowych w zasięgu usługi IPTV, gdzie Spółka może podać usługi pakietowe (3play).

Na dzień 31 grudnia 2012 r. sieci Ethernetowe nabyte przez Grupę Netia od połowy 2007 r. obsługiwały łącznie 121.005 klientów usług szerokopasmowych w porównaniu do 132.532 klientów obsługiwanych na dzień 31 grudnia 2011 r., w tym głównie klientów indywidualnych, obejmując łącznie zasięgiem około 621 tys. gospodarstw domowych. W 2012 r. Netia sfinalizowała transakcje nabycia kolejnych trzech sieci ethernetowych pozyskując łącznie 4.921 aktywnych klientów z dostępem do około 18.180 gospodarstw domowych w porównaniu do dziewięciu akwizycji sieci Ethernetowych w 2011 roku (zakup spółek oraz przeniesienie własności aktywów) z 22.823 aktywnymi klientami i dostępem do 103.832 gospodarstw domowych.

Netia koncentruje się obecnie na modernizacji dotychczas pozyskanych sieci Ethernetowych do standardów sieci NGA, w związku z czym pozyskiwanie nowych spółek Ethernetowych będzie prawdopodobnie przebiegać w znacznie wolniejszym tempie niż miało to miejsce dotychczas. Ponadto, istotne obniżenie rentowności usług oferowanych na bazie dostępu regulowanego (w tym zwłaszcza usług BSA i WLR), będzie prawdopodobnie skutkować odejściem od proaktywnej sprzedaży usług BSA i WLR, które są świadczone klientom Grupy Netia w oparciu o dostęp do infrastruktury operatora zasiedziałego i ograniczeniem aktywności do działań mających na celu utrzymanie obecnej bazy klienckiej. Tym samym istotnie zmniejszy się możliwy do zaadresowania sprzedażny rynek, na którym głównym obszarem zainteresowania będą gospodarstwa domowe znajdujące się w zasięgu własnej sieci i uwolnionych węzłów LLU.

Na koniec 2012 roku Netia świadczyła usługi telewizyjne 79.285 klientom w porównaniu do 50.712 klientów obsługiwanych na dzień 31 grudnia 2011 roku. Grupa Netia konsekwentnie rozbudowuje ofertę usług telewizyjnych, wzbogacając ją o nowe treści multimedialne i funkcjonalności, jak również modernizuje własną sieć miedzianą (VDSL) do standardów

NGA oraz sieci Ethernetowe (FTTB) w celu wypracowania nowego źródła przychodów z usług pakietowych 3play (telefon, Internet i telewizja) oferowanych klientom indywidualnym. Usługi telewizyjne Netii są oferowane zarówno jako IPTV jak i w technologii *smooth streaming*, która rozszerza dostępność ofert pakietowych 3play poza zasięg sieci IPTV Ready, umożliwiając dostarczenie wysokiej jakości usługi telewizyjnej po łączach o niższej przepustowości.

W 2012 r. Netia kontynuowała poszerzenie zasięgu usług LLU. Na dzień 31 grudnia 2012 r. liczba uwolnionych węzłów przekroczyła 700, obejmując zasięgiem blisko 5 milionów gospodarstw domowych. Na dzień 31 grudnia 2012 r. Netia obsługiwała 182.726 klientów usług LLU w stosunku do 184.229 na dzień 31 grudnia 2011 r. Baza klientów LLU zawiera 119.199 klientów zmigrowanych z usług BSA o niższych marżach.

Grupa Netia prowadzi działalność w jednym obszarze geograficznym, jakim jest terytorium Polski.

Grupa Netia świadczy swoje usługi zarówno klientom instytucjonalnym jak i indywidualnym. Największym dostawcą Grupy Netia była TP S.A. „Łączka”. TP S.A. „Łączka” nie jest spółką powiązaną z Emitentem.

Nowe technologie (nie w tysiącach)

W związku z rozwojem rynku telekomunikacyjnego i znaczącym przyrostem liczby klientów w ostatnich latach, jak również akwizycją sieci Ethernet, Crowley oraz Dialog pojawiła się konieczność dynamicznego zwiększenia pojemności sieci szkieletowej. Zastosowanie najnowocześniejszych technologii umożliwia najbardziej efektywne wykorzystania infrastruktury światłowodowej własnej i dzierżawionej jak również efektywne zwiększenie zasięgu geograficznego.

Rozwój sieci dostępowej niezbędny do dostarczenia usług szerokopasmowego dostępu do Internetu realizowany jest przez zwiększanie pojemności już istniejących punktów styku z TP dla usług opartych o regulacje BSA i LLU jak i budowę nowych punktów styku umożliwiających dostęp do klientów podłączonych za pośrednictwem urządzeń IP DSLAM. W roku 2011 został zakończony proces inwestycyjny związany z budową węzłów dostępowych umożliwiających wykorzystanie sieci miedzianej TP w oparciu o regulacje LLU. Na dzień 31 grudnia 2012 r., 713 węzłów LLU zostało uwolnionych przez Netię. Zbudowana sieć LLU umożliwia Netii dostęp do prawie 5 mln łączy dostępowych TP w całym kraju.

Węzły dostępne LLU budowane są w oparciu o zaawansowane technologie, dzięki, którym Netia oferuje szerokopasmowy dostęp do Internetu i realizację zaawansowanych usług realizowanych w oparciu o technologie IP (TV, VOIP, MPLS, VoD, etc.). Inwestycje w dostęp regulowany zostały obecnie ograniczone, gdyż liczba klientów przestała rosnąć, a wszystkie potencjalnie opłacalne w ocenie Zarządu węzły LLU zostały już uwolnione.

Równocześnie do inwestycji opartych o infrastrukturę TP/Orange Netia kontynuuje rozwój infrastruktury dostępowej Netii i Dialog w obszarze sieci miedzianej polegający na jej unowocześnieniu do standardu NGA (Next Generation Access) opartej na urządzeniach pracujących w technologii VDSL2 zwiększającej kilkukrotnie przepustowość łączy dostępowych dla użytkownika końcowego nawet do 80Mb/s. Wraz z akwizycjami operatorów sieci osiedlowych realizowanych w oparciu o technologię Ethernet, następuje ich stopniowa modernizacja mająca na celu przygotowanie do świadczenia usług multimedialnych wraz z wymianą urządzeń dostępowych umożliwiających centralne zarządzanie i automatyzację procesu dostarczania usług. Rezultatem modernizacji tych sieci wykonanej w technologii FTTB (Fiber to The Building) możliwe będzie dostarczenie łączy o przepustowości do 100Mb/s do każdego klienta.

Pozyskane wraz z firmą Dialog sieci dostępne miedziane będą dodatkowo rozwijane w technologii VDSL i FTTH (Fibre To The Home) w zależności od warunków technicznych i ekonomicznych na poszczególnych obszarach. Broniąc swojej pozycji w obszarze dostawy usług, równocześnie z inwestycjami w infrastrukturę sieciową Netia, rozwija swoje kompetencje i systemy dostarczania nowoczesnych usług multimedialnych (TV, Video on Demand, CDN, etc) jak i komunikacyjnych (dedykowanych głównie w segmentowi biznes). Wspólnym mianownikiem dla inwestycji w tym zakresie jest sposób ich dostarczania realizowany w oparciu o nowoczesną infrastrukturę IP/MPLS. Wpływa pozytywnie na unifikację infrastruktury, upraszcza procesy jak również skutecznie ogranicza koszty jej rozbudowy i utrzymania. Netia kontynuuje również inwestycje w dedykowane dla naszych klientów urządzenia końcowe takie jak np.: Netia Spot (WiFi router) oraz Netia Player.

Dane operacyjne (nie w tysiącach)

Usługi szerokopasmowe

Baza klientów usług szerokopasmowych w Nowej Netii spadła do 874.778 na dzień 31 grudnia 2012 r. z poziomu 911.570 na dzień 31 grudnia 2011 r. W 2013 r. Netia zamierza skoncentrować się na sprzedaży produktów oferowanych na sieci własnej, w tym na

świadczeniu usługi dostępu do Internetu na sieci własnej. Ponadto Spółka uruchomiła nowy wewnętrzny projekt pod nazwą „4Sails”, mający na celu usprawnienie całego procesu sprzedażowego.

Usługi szerokopasmowe są świadczone przez Netię w oparciu o następujące technologie:

Liczba portów szerokopasmowych	2012	2011
xDSL i FastEthernet we własnej sieci stacjonarnej Netii	382.540	396.853
Bitstream	291.621	311.358
WiMAX Internet	17.891	19.130
LLU	182.726	184.229
Inne	-	-
Razem	874.778	911.570

ARPU w odniesieniu do usług szerokopasmowych Nowej Netii wyniósł 57 zł w IV kw. 2012 r. w porównaniu do 56 zł w IV kw. 2011 r. Konserwatywna polityka cenowa i koncentracja na segmentach klientów o wyższym ARPU skutkowałą utrzymaniem stabilnego poziomu ARPU w trakcie ubiegłych dwunastu miesięcy.

Koszt pozyskania klienta usług szerokopasmowych (SAC) dla Dotychczasowej Netii wyniósł w IV kw. 2012 r. 174 PLN w porównaniu do 178 zł w IV kw. 2011 r. oraz 199 zł w III kw. 2012 r. Koszt pozyskania klienta usług szerokopasmowych (SAC) dla Nowej Netii wyniósł w IV kw. 2012 r. 178 zł.

Dostęp do lokalnej pętli abonenckiej (LLU)

Na dzień 31 grudnia 2012 r. Netia obsługiwała 182.726 klientów na własnej sieci LLU w porównaniu do 184.229 klientów obsługiwanych na dzień 31 grudnia 2011 r. oraz 184.631 na dzień 30 września 2012 r. W IV kw. 2012 r. Netia zmigrowała 1.105 klientów usługi 1play oraz 1.818 klientów usługi 2play na LLU, zwiększając tym samym łączną liczbę migracji 1play i 2play do 119.199. Organiczne odłączenia netto wynoszące 4.828 linii odzwierciedlają zaostrzoną presję konkurencyjną, widoczną wśród całej bazy klientów usług

szerokopasmowych. Wszystkie usługi LLU są realizowane w ramach Dotychczasowej Netii (Grupa Dialog nie inwestowała w rozwój węzłów LLU).

Netia zakończyła program uwalniania węzłów LLU na poziomie 713 węzłów.

Nabycia sieci ethernetowych (nie w tysiącach)

Na dzień 31 grudnia 2012 r. sieci ethernetowe nabyte przez Netię od połowy 2007 r. obsługiwały łącznie 121.005 klientów usług szerokopasmowych w porównaniu do 132.532 klientów obsługiwanych na dzień 31 grudnia 2011 r., w tym głównie indywidualnych, obejmując zasięgiem około 621.000 gospodarstw domowych. Pomimo utrzymującego się trendu organicznych odłączeń netto na sieciach ethernetowych, Zarząd zaobserwował dobre wyniki sprzedaży na zmodernizowanej do standardu NGA sieci ethernetowej i obecnie ocenia możliwości przyspieszenia programu modernizacji tych sieci w 2013 r. W 2012 r. Netia sfinalizowała transakcje nabycia kolejnych trzech sieci ethernetowych pozyskując 4.921 aktywnych klientów z dostępem do 18.180 gospodarstw domowych w porównaniu do dziewięciu sieci ethernetowych (zakup spółek oraz przeniesienie własności aktywów) w 2011 r. z pozyskaniem 22.823 aktywnych klientów z dostępem do 103.832 gospodarstw domowych. Obecnie Netia skoncentrowana jest na modernizacji zakupionych sieci ethernetowych w związku z czym kolejne potencjalne akwizycje nie będą tak częste jak to było w przeszłości.

Modernizacja sieci do standardów NGA

Na dzień 31 grudnia 2012 r. sieć NGA Nowej Netii obejmuje zasięgiem 1.040.000 gospodarstw domowych, w tym 139.000 gospodarstw jest objętych siecią PON, 707.000 gospodarstw siecią miedzianą VDSL, a 194.000 gospodarstw siecią ethernetową FTTB. Ponadto Nowa Netia posiada 376.000 gospodarstw domowych w zasięgu sieci dostosowanej do świadczenia usług IPTV na bazie technologii ADSL2+. To w połączeniu z siecią dostosowaną do standardów NGA, daje dzisiaj Nowej Netii dostęp do około 1.416.000 gospodarstw domowych w zasięgu własnej sieci, którym można świadczyć usługi IPTV.

Nowa Netia zamierza rozszerzyć zasięg sieci NGA o kolejne 240.000 gospodarstw domowych, tak by do końca 2013 r. posiadać 1.280.000 gospodarstw domowych w zasięgu sieci NGA. Dzięki temu do końca 2013 r. Nowa Netia powinna posiadać około 1.450.000 gospodarstw domowych (NGA i ADSL2+) w zasięgu usług 3play (IPTV+dostęp

szerokopasmowy+ usługi głosowe). Ponadto Netia wdraża rozwiązanie smooth streaming, które pozwoli jeszcze bardziej rozszerzyć zakres dostępności ofert pakietowych typu 3play. Zarząd Netii koncentruje się obecnie na optymalizacji procesów dotyczących sprzedaży, świadczenia i utrzymania usług telewizyjnych.

Mobilne usługi szerokopasmowe

Baza klientów mobilnych usług szerokopasmowych wyniosła w Nowej Netii 30.281 na dzień 31 grudnia 2012 r. w porównaniu do 30.261 na dzień 31 grudnia 2011 r. ARPU dla usługi mobilnego Internetu szerokopasmowego wyniosło w Nowej Netii 26 zł w IV kw. 2012 r. w porównaniu do 28 zł w IV kw. 2011 r. i 27 zł w III kw. 2012 r. Baza klientów mobilnych usług głosowych wyniosła w Nowej Netii 60.219 na dzień 31 grudnia 2012 r. w porównaniu do 52.002 na dzień 31 grudnia 2011 r. ARPU dla usługi mobilnego głosu wyniosło w Nowej Netii 26 zł w IV kw. 2012 r. w porównaniu do 25 zł w IV kw. 2011 r. i 27 zł w III kw. 2012 r. Usługi mobilnego Internetu szerokopasmowego generują marże na poziomie zbliżonym do usług BSA, natomiast dzięki renegotjowaniu umów z operatorami komórkowymi Polkomtel oraz P4 poprawiły się warunki świadczenia mobilnych usług głosowych.

Liczba linii głosowych (we własnej sieci i WLR)

Liczba linii głosowych (we własnej sieci i WLR) w Nowej Netii wynosiła 1.643.904 na dzień 31 grudnia 2012 r. w porównaniu do 1.744.723 linii dzwoniących na dzień 31 grudnia 2011 r. i 1.677.766 na dzień 30 września 2012. W IV kw. 2012 r. Netia odnotowała spadek netto liczby linii głosowych o 33.862 linii w porównaniu do spadku netto o 36.370 w III kw. 2012 r. Netia zakłada, że w przyszłości liczba stacjonarnych usług głosowych będzie się nadal zmniejszać, głównie na skutek odchodzenia klientów od tradycyjnych usług głosowych i usług WLR.

W 2012 r. zastrzona rywalizacja cenowa ze strony innych operatorów, w połączeniu z substytucją usługami telefonii komórkowej oraz przejściem na pakiety usług głosowych połączonych z usługami telewizji kablowej wywierała ujemny wpływ na bazę klientów. Równocześnie Netia koncentrowała się na pozyskaniu klientów generujących wyższe ARPU, których starała się pozyskać poprzez dosprzedaż w pakiecie nielimitowanych stacjonarnych połączeń głosowych na rozmowy lokalne i międzymiastowe. Jednakże w październiku 2012 r. główny konkurent wprowadził istotne obniżki ofert adresowanych do klientów z wyższym ARPU, co w ocenie Zarządu będzie miało negatywny wpływ na poziom ARPU i liczbę usług

głosowych w przyszłości. W tym kontekście, wolniejsze tempo utraty klientów odnotowane w IV kw. 2012 r. Zarząd ocenia pozytywnie.

Netia sukcesywnie zwiększa liczbę klientów, którym świadczy usługi głosowe w oparciu o relatywnie niskokosztową technologię VoIP (są to głównie klienci biznesowi lub klienci indywidualni obsługiwani przez dostęp LLU i sieci ethernetowe). Spółka przewiduje stopniową rezygnację z tradycyjnej telefonii stacjonarnej, obniżając tym samym bazę kosztową.

Ze względu na zaostrzoną konkurencję na rynku telekomunikacyjnym oraz koncentrację Spółki na klientach wyskomarżowych, Netia obecnie przenosi nacisk z liczby klientów usług głosowych na utrzymanie poziomu przychodów z tytułu tych usług.

Netia świadczy usługi głosowe w oparciu o następujące rodzaje dostępu:

Liczba linii głosowych	2012	2011
Tradycyjne linie głosowe	563.753	596.330
VoIP (<i>bez LLU</i>)	61.892	42.279
WiMAX głos	14.663	17.603
WLR	869.196	962.322
LLU przez VoIP	126.933	126.189
Razem	1.643.904	1.744.723

ARPU w odniesieniu do linii WLR w Nowej Netii wyniosło 45 zł w IV kw. 2012 r. w porównaniu do 46 zł w IV kw. 2011 r. i 45 zł w III kw. 2012 r.

ARPU w odniesieniu do usług głosowych dla linii dzwoniących we własnej sieci Netii wyniosło 46 zł w IV kw. 2012 r. w porównaniu do 50 zł w IV kw. 2011 r. i 46 zł w III kw. 2012 r.

Uśrednione ARPU w odniesieniu do usług głosowych wyniosło 46 zł w IV kw. 2012 r. w porównaniu do 47 zł w IV kw. 2011 r. i 46 zł w III kw. 2012 r.

Pośrednie usługi głosowe

Liczba użytkowników korzystających z prefiksu w Nowej Netii wyniosła 62.241 na dzień 31 grudnia 2012 r. w porównaniu do 73.696 na dzień 31 grudnia 2011 r. i 65.249 na 30 września 2012 r. Netia koncentruje się na przeniesieniu klientów korzystających z prefiksu na WLR i nie pozyskuje aktywnie nowych użytkowników tej usługi. Klienci korzystający z prefiksu nie zostali ujęci w łącznej liczbie klientów głosowych Netii, która na dzień 31 grudnia 2012 r. wyniosła 1.643.904 klientów.

ARPU w odniesieniu do użytkowników korzystających z prefiksu wyniosło 37 PLN w IV kw. 2012 r. w porównaniu do 50 PLN w IV kw. 2011 r. Spadek ARPU rok-do-roku był związany z obniżką taryf, niższym poziomem korzystania z tych usług oraz przeniesieniem bardziej rentownych klientów na usługi WLR lub usługi LLU.

2. Sytuacja finansowa Grupy Netia

2.1. Skonsolidowane sprawozdanie z sytuacji finansowej

Na dzień 31 grudnia 2012 r. wartość netto aktywów trwałych wynosiła 2.776.617 zł (86% aktywów ogółem) w porównaniu do stanu 3.100.374 zł na koniec 2011 r. (87% aktywów ogółem). Główną zmianą w ramach aktywów trwałych jest amortyzacja w wysokości 482.491 zł, zmniejszenie wartości firmy na skutek odpisu aktualizującego o wartości 79.203 zł oraz przeniesienie rzeczowych aktywów trwałych o wartości 26.770 zł, które mają zostać sprzedane do Tilia SKA do aktywów przeznaczonych do sprzedaży (zobacz Notę 5a: *Ważne oszacowania i osądy księgowe: Utrata wartości dotycząca wartości firmy oraz pozostałych niefinansowych składników aktywów Grupy Netia* w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym na dzień 31 grudnia 2012 r. oraz Punkt 2.3 Informacje o umowach znaczących dla działalności Grupy Netia). Powyższe zmiany zostały częściowo skompensowane przez wydatki kapitałowe w wysokości 279.097 zł poniesione w roku obrotowym zakończonym 31 grudnia 2012 r.

Aktywa obrotowe (z wyłączeniem aktywów trwałych przeznaczonych do sprzedaży) wynosiły na dzień 31 grudnia 2012 r. 429.571 zł i w porównaniu do roku 2011, kiedy wynosiły 452.774 zł, zmniejszyły się o 5%. Zmiana została głównie spowodowana spadkiem środków pieniężnych do poziomu 142.702 zł na dzień 31 grudnia 2012 r. oraz niższym saldem należności na dzień 31 grudnia 2012 r. w porównaniu z końcem roku 2011.

Kapitał własny na dzień bilansowy wynosił 2.296.295 zł, stanowiąc 71% wartości pasywów i zwiększył się o 9% w porównaniu do salda 2.500.373 na koniec 2011 r. Główne zmiany to skonsolidowana strata za 2012 r. w wysokości 87.704 zł i wykup akcji własnych o wartości 106.814 zł (główne czynniki wpływające na osiągnięty wynik netto opisano w punkcie "Omówienie czynników i zdarzeń mających znaczący wpływ na działalność Grupy Netia [...]").

Zobowiązania długoterminowe wynosiły 451.066 zł i zmniejszyły się w porównaniu do 552.156 zł na koniec 2011 r., głównie z powodu spłaty rat kredytu bankowego w wysokości 130.000 zł w 2012 r. Długoterminowa część kredytu na dzień 31 grudnia 2012 r. wynosiła 384.452 zł w porównaniu do 514.416 zł na koniec ubiegłego roku.

Zobowiązania krótkoterminowe wynosiły 485.597 zł na dzień 31 grudnia 2012 r. i zmniejszyły się w porównaniu do stanu 500.619 zł na koniec 2011 roku głównie w związku ze spłatą 50.000 zł kredytu odnawialnego w dniu 15 marca 2012 r., co zostało częściowo skompensowane zaciągnięciem kredytu w rachunku bieżącym w wysokości 18.751 zł oraz naliczeniem odsetek od kredytu w wysokości 20.547 zł na dzień 31 grudnia 2012 r.

2.2. Skonsolidowany rachunek zysków i strat

Przychody wzrosły o 31% do 2.121.356 zł za 2012 r. z poziomu 1.618.803 zł w 2011 r. w związku z przeprowadzonymi w grudniu 2011 r. akwizycjami Grupy Dialog i spółki Crowley. Wszystkie segmenty operacyjne odnotowały wzrost, w tym segment klientów indywidualnych o 29% i 242.431 zł, segment klientów korporacyjnych o 36% i 123.038 zł, segment małych i średnich przedsiębiorstw o 41% i 84.377 zł, a segment usług dla innych operatorów, w którym niektóre umowy wygasły a zakres innych jest ograniczany, wzrósł o 11% i 24.175 zł. Niealokowane przychody wzrosły o 371% i 28.532 w związku z akwizycją Petrotela, spółki zależnej Dialogu, która będzie nadal zarządzana jako odrębna jednostka organizacyjna.

Przychody z usług telekomunikacyjnych wzrosły o 31% do 2.108.708 zł w 2012 z poziomu 1.614.021 zł w 2011 r. wraz ze wzrostem bazy klienckiej w wyniku akwizycji Grupy Dialog i spółki Crowley w grudniu 2011 r. Najsilniejszy wzrost o 137% do poziomu 113.789 zł nastąpił w kategorii 'Pozostałe usługi telekomunikacyjne', która obejmuje m.in. przychody z usług telewizyjnych i mobilnych. Kategoria ta stanowi obecnie 5% przychodów ogółem w porównaniu do 3% w ubiegłym roku. Wzrost skali działalności Grupy Netia z Dialog i Crowley spowodował jedynie nieznaczną zmianę struktury przychodów – udział przychodów z

bezpośrednich usług głosowych zmniejszył się z 46% do 45% od 2011 r., a udział przychodów z transmisji danych zmniejszył się w analogicznym okresie z 37% do 36%.

Koszt własny sprzedaży wzrósł o 35% do kwoty 1.484.216 zł z poziomu 1.103.029 zł w 2011 r., co stanowiło 70% udział w przychodach w porównaniu do 68% w ubiegłym roku. Wzrost kosztu własnego sprzedaży w ujęciu wartościowym odzwierciedla głównie akwizycje Grupy Dialog i spółki Crowley.

Amortyzacja w ramach kosztu własnego sprzedaży wzrosła o 52% do 394.143 zł w porównaniu do 258.408 zł w ubiegłym roku w związku z konsolidacją Grupy Dialog i spółki Crowley oraz dodatkowym wzrostem z tytułu odwrócenia przez Dotychczasową Netię odpisów aktualizacyjnych w IV kw. 2011 r.

Koszty wynajmu i utrzymania sieci wzrosły o 22% do 647.586 zł w porównaniu do 530.240 zł w 2011 r. Wzrost tej kategorii kosztów był niższy niż wzrost przychodów w wyniku konsolidacji, gdyż Grupa Dialog w mniejszym stopniu korzysta z dostępu do sieci operatora zasiedziałego.

Koszty rozliczeń międzyoperatorskich wzrosły o 27% do 306.056 zł w 2012 r. w porównaniu do 240.818 zł w 2011 r., wzrastając nieco wolniej od przychodów z powodu obniżki stawek międzyoperatorskich za zakończenie połączeń w sieciach komórkowych oraz niższego ruchu tranzytowego.

Podatki, opłaty za rezerwacje częstotliwości i pozostałe koszty wzrosły o 91% do 78.122 zł w 2012 r. w porównaniu do 40.912 zł w 2011 r. na skutek powiększenia się infrastruktury telekomunikacyjnej o sieci grupy Dialog i Crowley'a.

Koszty restrukturyzacji dotyczące kosztu własnego sprzedaży wyniosły w 2012 r. 5.608 zł i dotyczyły kosztów wypowiedzenia umów o pracę w ramach ogłoszonego w kwietniu 2012 r. i rozpoczętego w czerwcu 2012 r. programu zwolnień grupowych w związku z integracją Netii, Grupy Dialog i Crowley'a w ramach grupy Nowej Netii. Powyższy koszt obejmował także rezerwę w kwocie 3.000 zł utworzoną na poczet udziału Spółki w kosztach reorganizacji struktur zarządzania infrastrukturą telekomunikacyjną ponoszonych przez firmę Ericsson, co było następstwem przeniesienia we wrześniu 2012 r. pracowników Dialogu i Crowley'a do firmy Ericsson w ramach umowy serwisowej.

Wartość sprzedanych towarów wzrosła o 13% do kwoty 11.600 zł w porównaniu do 10.233 zł w 2011 r. w wyniku jednorazowej sprzedaży urządzeń przez Petrotel o wartości 3.367 zł w związku z nowym kontraktem na dostawę sprzętu i usług zawartym z dużym klientem. Bez uwzględnienia powyższej pozycji jednorazowej, w tej kategorii odnotowano spadek

wynikający z niższych wolumenów sprzedaży i wprowadzenia przez Dotychczasową Netię w czerwcu 2011 r. do oferty bezprzewodowego routera Netia Spot, który jest kapitalizowany jako urządzenie „dzierżawione” klientom a nie sprzedawane.

Zysk brutto ze sprzedaży w 2012 r. wyniósł 637.140 zł w porównaniu do 515.774 zł w 2011 r. Marża zysku brutto wyniosła 30,0% w 2012 r. w porównaniu do 31,9% w 2011 r. Spadek marży zysku brutto był spowodowany wzrostem amortyzacji w związku z ostatnimi akwizycjami i odwróceniem odpisów aktualizujących, jak również spadkiem udziału przychodów z wysokomarżowych usług głosowych.

Koszty sprzedaży i dystrybucji wzrosły o 32% rok-do-roku do 392.069 zł z poziomu 297.253 zł w 2011 r. i stanowiły 18% przychodów ogółem zarówno w 2012 r., jak i w roku ubiegłym. Głównym powodem wzrostu była konsolidacja stałych kosztów obsługi klienta Grupy Dialog i spółki Crowley.

Wynagrodzenia i świadczenia na rzecz pracowników w ramach kosztów sprzedaży i dystrybucji wzrosły o 38% do 118.592 zł z poziomu 85.638 zł w ubiegłym roku.

Amortyzacja w ramach kosztu sprzedaży i dystrybucji wzrosła o 109% do 59.981 zł z poziomu 28.711 zł w 2011 r., głównie w związku z amortyzacją baz klienckich nowo nabytych spółek.

Koszty restrukturyzacji w ramach kosztu sprzedaży i dystrybucji wzrosły do 9.619 zł z poziomu 164 zł w 2011 r. i dotyczyły wypowiedzeń umów o pracę w ramach rozpoczętego w czerwcu 2012 r. programu zwolnień grupowych związanego z budową struktury organizacyjnej grupy Nowej Netii.

Koszty billingu, usług pocztowych i logistyki wzrosły o 23% do 41.431 zł z poziomu 33.728 zł w 2011 r., wraz z akwizycjami Grupy Dialog i spółki Crowley.

Odpisy aktualizujące wartość należności wzrosły o 81% do 12.644 zł z poziomu 6.976 zł w 2011, wraz z akwizycjami Grupy Dialog i spółki Crowley.

Koszty reklamy i promocji spadły o 21% do 36.663 zł z poziomu 46.610 zł pomimo akwizycji dzięki wdrożeniu szybkich synergii integracyjnych od początku 2012 r.

Koszty ogólnego zarządu wzrosły o 36% do 207.610 zł z poziomu 152.473 zł w 2011 r. i stanowiły 10% przychodów ogółem w porównaniu do 9% w 2011 r. Wzrost był wynikiem uwzględnienia kosztów Grupy Dialog i spółki Crowley oraz kosztów integracji w ramach Nowej Netii. W związku z powyższym koszty ogólnego zarządu w 2012 r. obejmowały koszty integracji Nowej Netii w kwocie 25.928 zł i dodatkowo 7.429 zł kosztów restrukturyzacji

dotyczących realizowanego programu zwolnień grupowych w ramach budowy struktury organizacyjnej grupy Nowej Netii.

Skorygowana EBITDA (zdefiniowana jako zysk / (strata) operacyjna, skorygowana o koszty amortyzacji oraz istotne transakcje jednorazowe) wzrosła o 49% do 591.166 zł z poziomu 408.210 zł w 2011 r., a marża skorygowanego zysku EBITDA wyniosła 27,9% w porównaniu do 25,2% w ubiegłym roku. Wzrost marży odzwierciedla akwizycje Grupy Dialog i spółki Crowley wraz z realizacją pierwszych synergii integracyjnych w kwocie 76.200 zł, jak również niższe koszty pozyskania klientów, które zostały częściowo zrównoważone przez spadek marży na usługach głosowych.

Jednorazowa korekta w wysokości 79.203 zł wynikająca z odpisów aktualizujących została odnotowana w 2012 r. w wyniku przeprowadzenia corocznego testu na utratę wartości niefinansowych aktywów trwałych Grupy Netia. Odpis pomniejszył wartość firmy alokowaną do segmentu klientów indywidualnych. Test na utratę wartości został przeprowadzony w IV kw. 2012 r. po zaktualizowaniu 5-letniego biznes planu, w którym uwzględniono nowe możliwości oraz potencjalne zagrożenia wynikające ze zmian na rynku telekomunikacyjnym. Wartość księgowa aktywów trwałych Netii oraz kapitału pracującego została porównana do wartości odzyskiwalnej określonej na podstawie kalkulacji wartości użytkowej. Obliczenie wartości użytkowej wymaga użycia prognozowanych przepływów pieniężnych opierających się na założeniach budżetu na przyszły rok oraz zatwierdzonego zaktualizowanego biznes planu. W wyniku testu rozpoznano odpis aktualizujący w wysokości 79.203 zł, który został przypisany do wartości firmy alokowanej do segmentu klientów indywidualnych. W ubiegłym roku, test na utratę wartości Nowej Netii doprowadził do odwrócenia wcześniej rozpoznanego odpisu aktualizującego w kwocie 220.677 zł. Obniżone oczekiwania co do łącznej liczby usług (RGU) oraz co do poziomu ARPU dla usług głosowych spowodowały zmianę oczekiwań Zarządu co do poziomu przyszłych przepływów pieniężnych. Oprócz opisanych powyżej wyników testu na utratę wartości za rok 2012 i 2011, w ramach Nowej Netii rozpoznano koszty integracji wynoszące 26.276 zł w 2012 r. i 1.097 zł w 2011 r., koszty restrukturyzacyjne w kwocie 22.656 zł w 2012 r. i 798 zł w 2011 r., koszty akwizycji w wysokości 1.504 zł w 2012 r. i 10.434 zł w 2011 r. oraz rezerwę na dopłatę z tytułu świadczenia usługi powszechnej w kwocie 5.104 zł w 2011 r. W rezultacie EBITDA wyniosła 461.527 zł w 2012 r. w porównaniu do 611.454 zł w ubiegłym roku. Marża EBITDA wyniosła 21,8% w porównaniu do 37,8% w 2011 r.

Amortyzacja wyniosła 482.491 zł i wzrosła o 56% w porównaniu do 308.756 zł w 2011 r., w związku z nabyciem środków trwałych Grupy Dialog i spółki Crowley oraz rozpoznaniem

wartości niematerialnych i prawnych na transakcji nabycia, a także z powodu odwrócenia przez Dotychczasową Netię odpisów aktualizacyjnych w IV kw. 2011 r.

Strata operacyjna (EBIT) wyniosła 20.964 zł w porównaniu do zysku operacyjnego w wysokości 302.698 zł w 2011 r. Przy wyłączeniu opisanych powyżej kosztów jednorazowych w kwocie 129.639 zł w 2012 r. oraz zysków w kwocie 203.244 zł w 2011 r., skorygowany zysk operacyjny wyniósł 108.675 zł w 2012 r. wobec 99.454 zł w 2011 r.

Koszt finansowy netto wyniósł 39.942 zł w porównaniu do przychodu finansowego netto w wysokości 14.578 zł w ubiegłym roku. Zmiana była związana głównie z odsetkami w kwocie 43.185 zł od kredytu bankowego zaciągniętego na potrzeby przeprowadzonej w grudniu 2011 r. akwizycji Grupy Dialog, co spowodowało przejście po dokonaniu ostatnich akwizycji od środków finansowych netto do długu netto.

Obciążenie z tytułu podatku dochodowego netto w kwocie 26.798 zł zostało odnotowane w 2012 r. w porównaniu do obciążenia z tego tytułu w w wysokości 68.490 zł w 2011 r. Podatek dochodowy w 2012 r. wynikał przede wszystkim z obniżonych prognoz przyszłej zyskowności operacyjnej, skutkujących obniżeniem różnych składników aktywów z tytułu odroczonego podatku dochodowego w Grupie. Niższy niż planowany dochód do opodatkowania w Netii za 2012 r. doprowadził do spisania aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego w wysokości 7.540 zł z tytułu strat podatkowych, które nie zostaną wykorzystane. Odpis ten został skompensowany przez rozpoznanie aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego w wysokości 20.324 zł na wewnątrzgrupowej transakcji sprzedaży sieci z Dialogu do Netii, dokonanej w związku z restrukturyzacją działalności. W 2011 r. pozycja ta obejmowała 51.863 zł kosztu poniesionego w związku ze sporem sądowym dotyczącym wysokości należnego podatku za 2003 r.

Strata netto wyniosła w 2012 r. 87.704 zł w porównaniu do zysku netto w wysokości 248.786 zł w 2011 r.

2.3. Skonsolidowane sprawozdanie z przepływów pieniężnych

Wpływy środków pieniężnych z działalności operacyjnej Grupy Netia wynosiły 541.386 zł w porównaniu do 418.827 zł w 2011. Wzrost ten był głównie spowodowany wzrostem skorygowanej EBITDA w 2012 r. po nabyciu Grupy Dialog i Crowley w 2011 r.

Wydatki netto poniesione na zakup środków trwałych i oprogramowania komputerowego wyniosły 262.506 zł i pozostały na poziomie zbliżonym do ubiegłego roku, kiedy wyniosły

262.659 zł. Inne istotne wydatki na działalność inwestycyjną w 2012 r. obejmowały nabycie udziałów w spółkach ethernetowych, po uwzględnieniu przejętych środków pieniężnych w wysokości 5.285 zł oraz korektę ceny nabycia Crowley w kwocie 4.323 zł.

Pozostałe istotne pozycje wypływu środków pieniężnych w 2012 r. w Grupie Netia obejmowały 182.049 zł spłaty kredytów, 26.212 zł spłaty odsetek i opłat związanych z kredytem oraz 106.814 zł z tytułu odkupu akcji własnych. W efekcie wypływy pieniężne netto z tytułu działalności finansowej łącznie w 2012 r. wyniosły 303.505 zł w porównaniu do wpływów w kwocie 635.822 zł w 2011 r., kiedy został zaciągnięty kredyt terminowy i kredyt odnawialny w wysokości 700.000 zł, w celu sfinansowania nabycia Grupy Dialog i Corwley.

Saldo środków pieniężnych i ich ekwiwalentów na koniec 2012 r. wynosiło 123.951 zł po pomniejszeniu o saldo kredytu w rachunku bieżącym w kwocie 18.751 zł.

3. Profil Organizacyjny



Netia SA i jej spółki zależne wchodzące w skład Grupy Netia - Telefonia Dialog S.A. oraz CDP Netia Sp. z o. o. (dawniej Crowley Data Poland Sp. z o.o.) - jest jednym z największych niezależnych, a jednocześnie najszybciej rozwijającym się operatorem telekomunikacyjnym w Polsce. Dostarcza kompleksowe, zintegrowane i przyjazne użytkownikowi rozwiązania on-line.

Misja Netii do 2020:

Dostarczamy Świat on-line

Wizja 2020:

Do 2020 roku Netia, w rentowny sposób, osiągnie pozycję Nr 1 w obszarze usług on-line w Polsce, poprzez:

- dostarczanie zintegrowanych i łatwych w użyciu rozwiązań
- oferowanie klientom najwyższej jakości obsługi
- zespół pracowników z pasją, inspirowanych wartościami Firmy

Netia SA świadczy usługi w czterech głównych obszarach: klienci indywidualni, klienci biznesowi, małe i średnie firmy (SoHo/SME) oraz rozliczenia międzyoperatorskie.

Netia SA świadczy swoje usługi na terenie całej Polski. Główna lokalizacja firmy znajduje się w Warszawie, przy ul. Taśmowej 7A.

Spółki zależne Netii SA, wchodzące w skład Grupy Netia to:

- Telefonia Dialog S.A.
- CDP Netia Sp. z o. o. (dawniej Crowley Data Poland Sp. z o.o.)

Nasza strategia zrównoważonego rozwoju

W Netii wierzymy, że zrównoważony rozwój firmy przyczynia się do jej sukcesu i działa na korzyść wszystkich interesariuszy firmy. Uważamy również, że uwzględnianie w decyzjach biznesowych aspektu odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstwa powoduje, że firma rozwija się harmonijnie i bezpiecznie dla swoich właścicieli, pracowników i innych interesariuszy.

Strategia Corporate Social Responsibility Netia SA jest w związku z tym zgodna ze strategią, misją i wizją firmy oraz wspiera założenia strategiczne i długofalowe plany firmy.

Działania CSR wspierają strategię biznesową firmy, czyli dążymy do tego, by Netia sprawniej i z aprobatą interesariuszy osiągała następujące cele strategiczne:

- Osiągnięcie pozycji lidera w Polsce jako kompleksowego dostawcy usług on-line, oferującego zintegrowane i przyjazne użytkownikowi rozwiązania oraz najwyższą jakość usług i obsługi klienta w oparciu o zespół pracowników z pasją, którzy są inspirowani wartościami Firmy;
- Koncentracja na powiększaniu bazy klienckiej Netii i jej wartości poprzez dostarczanie zintegrowanych usług telekomunikacyjnych i rozwiązań multimedialnych końcowym użytkownikom, przy jednoczesnym zaoferowaniu najwyższego, wyróżniającego Spółkę na rynku poziomu obsługi klienta;
- Wykorzystywanie infrastruktury dostępu nowej generacji (NGA) do wspierania rozwoju i dostarczania klientom Netii innowacyjnych, wysokiej jakości i przyjaznych użytkownikowi usług;
- Zakończenie budowy infrastruktury LLU wraz z selektywną modernizacją sieci miedzianej do potrzeb NGA i komercyjne wdrożenie usług TV, co pozwoli Netii zaoferować zintegrowaną ofertę produktową 3play+, podnoszącą wartość klienta i poziom jego doświadczeń w relacjach z firmą;
- Kontynuowanie działalności na bazie dostępu regulowanego poprzez poszukiwanie nowych klientów indywidualnych i równoczesne utrzymywanie koncentracji na tradycyjnie wysoko efektywnym segmencie klientów biznesowych;
- Koncentracja na możliwościach przeprowadzenia akwizycji, w tym sieci ethernetowych oraz zwłaszcza na transakcjach o charakterze przełomowym, podnoszących wycenę Spółki;

- Osiągnięcie 'najlepszych w segmencie' wyników finansowych i operacyjnych wśród porównywalnych spółek europejskich, co będzie stanowiło główny długoterminowy cel Netii, realizowany poprzez wzrost udziału w rynku i podnoszenie rentowności.

Wytyczne strategiczne dla zrównoważonego rozwoju, wynikające ze strategii firmy, są następujące:

1. Netia SA jako największy niezależny operator telekomunikacyjny w Polsce, a także ekspert w dziedzinie świata on-line, dzieli się swoją wiedzą i doświadczeniem z osobami/instytucjami, szczególnie narażonymi na „wykluczenie cyfrowe”, czyli mającymi ograniczony dostęp do usług multimedialnych.
2. Netia SA konsekwentnie wspiera inicjatywy pasjonatów świata online.
3. Netia SA oferuje również swoim klientom produkty, usługi i obsługę najwyższej jakości, zwracając szczególną uwagę na dobro klientów, rozwój i edukację dzieci i dorosłych oraz społeczeństwa i środowiska w kierunku cyfryzacji.
4. Netia SA oferuje proste i intuicyjne rozwiązania, usługi i obsługę, tak, by korzystanie z zasobów cyfrowych było dostępne dla wszystkich bez dodatkowych utrudnień.
5. Netia SA zamierza osiągnąć założenia planu działań CSR dzięki współpracy i zaangażowaniu swoich pracowników.
6. Netia SA dba o godne i przyjazne warunki pracy swoich pracowników oraz zapewnia możliwość ciągłego rozwoju.
7. Netia SA ogranicza do minimum zbędny negatywny wpływ działalności firmy na środowisko naturalne poprzez edukację i wybór odpowiednich narzędzi i materiałów eksploatacyjnych.
8. Netia SA dba o pełną i rzetelną informację dla wszystkich interesariuszy firmy, dostosowując formę i narzędzia komunikacji do ich potrzeb.

Netia jako pracodawca

Netia SA oraz jej spółki zależne, wchodzące w skład Grupy Netia¹, jest znaczącym pracodawcą: w 2012 roku zatrudniała ponad 1500 pracowników na umowę o pracę, 94% (93,69%) pracowników ma umowę na czas nieokreślony. Najwięcej pracowników Netii pracuje w Warszawie – ponad 800 osób, nasza organizacja ma również dwie duże lokalizacje: w Katowicach (ponad 130 pracowników) i w Łęcznej (ponad 170 zatrudnionych osób). Kolejną lokalizacją co do ilości zatrudnionych pracowników jest Wrocław – ponad 90 osób.

Rozwój pracowników, inspirujące środowisko pracy i satysfakcjonujące warunki są niezwykle ważne dla naszej organizacji.

Dlatego wszyscy pracownicy podlegają okresowym ocenom jakości pracy, mają prawo współuczestniczenia i wglądu w ocenę. Badana jest również ich ścieżka kariery zawodowej. Równouprawnienie i brak dyskryminacji pracowników jest dla nas oczywiste. Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do wynagrodzenia mężczyzn wg zajmowanego stanowiska w Netii wynosi 1,0267.

Szczególną wagę przykładamy do rozwoju pracowników – m.in. poprzez szkolenia. W 2012 roku w szkoleniach wzięło udział aż 3693 pracowników. Wzięli oni udział w szkoleniach o łącznej liczbie godzin wynoszącej ponad 40 000. Wynika z tego, że na 1 przeszkoloną osobę przypadło średnio 11 godzin szkoleniowych.

Zdajemy sobie sprawę, że nawet w najlepiej przygotowanym środowisku pracy mogą zdarzyć się sytuacje trudne i wymagające interwencji. Dlatego w 2007 roku uruchomiliśmy w Netii dyżur rzecznika spraw pracowniczych. Pracownicy mogą zasięgnąć porady w zakresie prawa pracy oraz zgłosić niewłaściwe w ich odczuciu zachowania, które mają miejsce w organizacji.

Zależy nam na obiektywnej ocenie naszych starań – dlatego poddajemy się zewnętrznym audytom, w tym prestiżowemu **Top Employers**. Kryteria i metodologia badania firm ubiegających się o certyfikat Top Employers są niezwykle wymagające, a mimo to Netii cztery lata z rzędu udaje się poprawiać wyniki i uzyskać to wyróżnienie. Zostaliśmy szczególnie docenieni za nasze świadczenia, warunki pracy i możliwości rozwoju. Przede wszystkim jednak za zarządzanie kulturą organizacyjną.

¹ Netia SA, Telefonía Dialog SA i CDP Netia Sp. z o. o. (dawniej Crowley Data Poland Sp. z o.o.)

Netia jako edukator

Net Masters Cup, którego aktualna edycja rozpoczęła się w 2012 roku, to organizowany wspólnie przez Netię i Allegro największy w Polsce i jeden z największych w Europie konkursów o technologiach informatycznych. Główne cele projektu to szerzenie edukacji informatycznej, kompetencji cyfrowych i wsparcie idei budowania społeczeństwa informacyjnego, a także wyszukiwanie i rozwijanie młodych talentów informatycznych oraz promocja polskich wyższych uczelni technicznych.

Myślą przewodnią Olimpiady jest zachęcenie młodych ludzi do poszerzenia informacji o internecie, nowoczesnych rozwiązaniach i technologiach telekomunikacyjnych. Poprzez naukową rywalizację, koleżeńską współpracę i rozrywkę chcemy promować wiedzę niezbędną do funkcjonowania w społeczeństwie informacyjnym. Informacja o ich ciężkiej pracy i sukcesach jest motywacją dla ich kolegów, a dzięki przekazom medialnym promuje nowoczesne rozwiązania teleinformatyczne oraz Internet jako przede wszystkim źródło wiedzy, a nie wyłącznie rozrywki i niebezpieczeństw.

W bieżącej VI edycji zarejestrowało się 2351 drużyn – czyli, w sumie niemal 10 tys. uczestników, a sama akcja uzyskała szeroki odzew w mediach.

Patronat honorowy nad Olimpiadą objął m.in. Urząd Komunikacji Elektronicznej z Prezes Magdaleną Gaj na czele oraz Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji.

Partnerami merytorycznymi tegorocznej edycji, odpowiedzialnymi za ułożenie zadań konkursowych byli: Polsko-Japońska Wyższa Szkoła Technik Komputerowych, Politechnika Łódzka, Politechnika Poznańska, Politechnika Warszawska, Politechnika Wrocławska, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu oraz Cisco Networking Academy. Prace merytoryczne otrzymały również wsparcie Polskiego Towarzystwa Informatycznego.

Netia jako firma niosąca pomoc

Netia jest jednym z Fundatorów Fundacji Dorastaj z Nami, która obecnie ma pod swoją opieką ponad 100 dzieci i młodzieży.

Fundacja Dorastaj z Nami powstała w efekcie współdziałania przedstawicieli środowiska biznesu i ich troski o los dzieci. Największe działające w Polsce firmy, w tym również Netia, powołując Fundację chciały docenić wagę pracy osób w służbie publicznej na rzecz naszego kraju. Ideą, która przyświecała Fundatorom była pomoc dla dzieci osób poszkodowanych w trakcie pełnienia służby publicznej, między innymi dzieci poszkodowanych żołnierzy, policjantów, strażaków czy też pracowników administracji publicznej. Bezpośrednim impulsem do powołania fundacji była katastrofa lotnicza pod Smoleńskiem w dniu 10 kwietnia 2010 roku (początkowo Fundacja działała pod nazwą „10 kwietnia”).

Działalność Fundacji prowadzona jest w czterech zakresach:

- współfinansowanie edukacji podopiecznych Fundacji - do 80% ich wydatków na edukację;
- tutoring edukacyjny - udział podopiecznych w programie tutoringu edukacyjnego „Tutor”. Tutoring to przemyślane wsparcie, kształtowanie i planowanie procesu edukacji zgodnie z predyspozycjami i zainteresowaniami podopiecznego, będące wynikiem jego indywidualnej pracy z tutorem;
- praktyki i staże - pomoc w uzyskaniu praktyk i staży dla podopiecznych (będących studentami) w firmach Fundatorów;
- pomoc psychologiczna - wsparcie w postaci opieki psychologicznej dla beneficjentów Fundacji oraz wszystkich dzieci z rodzin smoleńskich, którzy nie ukończyli 25 roku życia.

Netia jako uczestnik rynku

Netia aktywnie uczestniczy w pracach ECTA - największej w Europie organizacji zrzeszającej operatorów alternatywnych i dostawców rozwiązań teleinformatycznych. **Tom Ruhan, członek zarządu i Dyrektor ds. Prawnych i Akwizycji Netii**, cztery lata z rządu zasiadał w zarządzie ECTA, a w 2012 roku już po raz drugi został wybrany na przewodniczącego tej organizacji.

W sierpniu 2012 roku, w siedzibie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Netia podpisała **Memorandum w sprawie współpracy na rzecz przeciwdziałania zjawisku kradzieży i dewastacji infrastruktury**. Celem tego porozumienia, będącego inicjatywą trzech urzędów regulacyjnych: Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Urzędu Regulacji Energetyki oraz Urzędu Transportu Kolejowego, jest podjęcie i prowadzenie wspólnych działań zmierzających do ograniczenia i przeciwdziałania kradzieżom i dewastacji urządzeń infrastruktury technicznej, przewodów oraz urządzeń telekomunikacyjnych, energetycznych i kolejowych. W ramach Memorandum sygnatariusze zobowiązują się do podjęcia wspólnych działań w zakresie podniesienia świadomości Polaków, a także poprawy współdziałania instytucji publicznych, organów ścigania oraz wymiaru sprawiedliwości w zakresie przeciwdziałania i zwalczania zjawiska kradzieży oraz dewastacji infrastruktury.

Akty wandalizmu i kradzieże uderzają również w Netię i jej klientów, dlatego też firma przystąpiła do tej inicjatywy. W samej tylko Grupie Netia odnotowuje się średnio ok. 40 tego typu zdarzeń miesięcznie. Większość z nich nie pozostaje bez wpływu na ciągłość świadczenia usług. Rocznie nawet kilkadziesiąt tysięcy abonentów odczuwa przerwy w świadczeniu usług spowodowane właśnie kradzieżami i dewastacją sieci. Natomiast same tylko koszty odtworzenia zniszczonej i skradzionej infrastruktury sięgają kilku milionów złotych rocznie.

W 2012 roku Netia, jako jedna z kilkunastu firm, przystąpiła do **koalicji „Wybieram e-fakturę”**, powołanej przez Polską Konfederację Pracodawców Prywatnych Lewiatan. Koalicja otwarta jest dla wszystkich firm i podmiotów, zainteresowanych promowaniem nowoczesnych form rozliczeń, które nie wymagają obrotu dokumentami papierowymi. Obok działań informacyjnych, działa również na rzecz zmian systemowych, by przepisy prawa również sprzyjały stosowaniu e-faktur.

Netia jako kontrahent

Netia przestrzega Kodeksu postępowania i etyki zawodowej – jest on również częścią Procedury Dokonywania Zakupów w Grupie Netia.

Oznacza to, że procesy zakupów odbywają się w oparciu o przejrzyste zasady. Netia wymaga również, żeby zasady były bezwzględnie respektowane przez dostawców. Produkty i usługi kupuje wyłącznie w oparciu o kryteria merytoryczne i cenowe, unikając faworyzowania dostawców.

Pracownicy Netii unikają konfliktu interesów oraz prób wpłynięcia na decyzje biznesowe przez podmioty zewnętrzne.

Zapobieganie wszelkim przejawom korupcji jest dla nas niezwykle istotne – dlatego Członek Rady Nadzorczej Netii SA jest odpowiedzialny za nadzór nad ewentualnymi przypadkami nieetycznego wpływu na decyzje biznesowe.

Netia jako komunikator

Netia SA przykłada szczególną wagę do otwartej, rzetelnej i wyczerpującej komunikacji dla wszystkich interesariuszy firmy. Zależy nam na dotarciu z informacją do wszystkich zainteresowanych, w adekwatnej dla nich formie i za pomocą przyjaznego kanału komunikacji.

Niezwykle istotna jest dla nas również informacja zwrotna, dlatego wciąż tworzymy nowe, jeszcze bardziej dwustronne i interaktywne kanały kontaktu wewnątrz organizacji.

Netia SA oddaje do dyspozycji swoich interesariuszy:

- serwis www dla inwestorów firmy (inwestor.netia.pl)
- telekonferencje dla inwestorów
- walne zgromadzenia akcjonariuszy poprzez internet z możliwością zdalnego głosowania oraz retransmisje zgromadzeń dostępne na stronie inwestor.netia.pl
- konferencje prasowe dla przedstawicieli mediów
- nagrania video z konferencji prasowych, udostępniane na blogu firmowym (blog.netia.pl) oraz na kanale firmowym w serwisie youtube.com
- informacje prasowe, dystrybuowane do przedstawicieli mediów oraz umieszczone w biurze prasowym firmy (media.netia.pl)
- blog firmowy (blog.netia.pl)
- profil korporacyjny na serwisie społecznościowym Facebook
- stronę www dla klientów i potencjalnych klientów
- komunikację dla klientów i potencjalnych klientów przez telefon, e-mail, sms, live chat
- magazyn firmowy „@mazing”, skierowany do pracowników Netii, dostępny również na zewnątrz w wersji mobilnej (na iPada) poprzez AppStore

Netia, w trosce o przejrzystą komunikację i integrację pracowników w ramach powiększającej się Grupy Netia, na bieżąco informuje o wszystkim co dzieje się w ramach firmy poprzez intranet oraz na łamach Magazynu Pracowników Netii „@mazing”.

Netia jako sąsiad

Netia SA **zapewnia przestrzeganie wymagań ochrony środowiska**, poprzez: odpowiednią organizację pracy; powierzanie funkcji związanych z zapewnieniem ochrony środowiska osobom posiadającym odpowiednie kwalifikacje zawodowe (w firmie funkcjonuje Dział BHP i Ochrony Środowiska, który sprawuje nadzór w tym obszarze); zapoznanie pracowników, których zakres czynności wiąże się z kwestiami ochrony środowiska, z wymaganiami w tym zakresie oraz podejmowanie działań w celu wyeliminowania lub ograniczenia szkód w środowisku wynikających z nieprzestrzegania wymagań ochrony środowiska przez pracowników.

Kierunek działań środowiskowych w organizacji i zasady postępowania regulują liczne specyficzne wewnętrzne procedury, umowy, dokumenty.

Netia SA podpisała umowy z Organizacją Odzysku Sprzętu Elektrycznego i Elektronicznego SA ELEKTROEKO oraz umowę z firmą Polski System Recyklingu Organizacja Odzysku S.A.; zbiera również zużyty sprzęt elektryczny i elektroniczny.

Przykładamy ogromną wagę do bezpieczeństwa naszej działalności dla ludzi i środowiska, dlatego zgłaszamy do władz samorządowych wszelkie instalacje emitujące promieniowanie elektromagnetyczne i przeprowadzamy ich rzeczywiste pomiary PEM do celów ochrony środowiska.

Pragniemy z każdym rokiem zmniejszać swój wpływ na środowisko, dlatego zidentyfikowaliśmy i udokumentowaliśmy istotne obszary wpływu naszej działalności na środowisko. Prowadzimy także okresowe przeglądy wymagań, realizowane przez specjalistów spoza firmy, jak również wewnętrzne przeglądy wymagań.

Ponadto zagadnienia związane z ochroną środowiska są też uregulowane z naszymi kontrahentami i dostawcami usług np. umowa z Sodexo i Ericssonem, jak również procedura dotycząca nadzoru nad pracami podwykonawców i ich pracowników na terenie obiektów Spółki Akcyjnej Netia.

W celu zmniejszenia zużycia papieru i na potrzeby zwiększenia kontroli jego zużycia wprowadziliśmy nowy projekt pt. **"Zarządzanie wydrukiem"**. Projekt obejmuje m.in. wymianę ksero-drukarek z ograniczonym dostępem na kartę oraz zmniejszenie liczby drukarek indywidualnych.

W ramach komunikacji wewnętrznej, w tym roku kolejny raz zachęcaliśmy pracowników do **ograniczania zużycia energii**. W ramach kampanii w biurze i w obiektach technologicznych zostały rozmieszczone naklejki i plakaty, przypominające o wyłączeniu niepotrzebnych źródeł energii. Regularnie wysyłane są również okresowe komunikaty przypominające o oszczędzaniu energii elektrycznej.

Wszyscy pracownicy otrzymują następujące zalecenia:

- Wychodząc z pracy, gaś światło
- Wyłączaj tryb czuwania
- Wyłączaj niewykorzystywane urządzenia
- Unikaj drukowania wiadomości e-mail
- Jeśli korzystasz z czajnika elektrycznego, wlewaj tylko tyle wody, ile potrzebujesz.

Dodatkowo, przed okresem urlopowym bądź „długimi weekendami”, pracownicy również otrzymują instrukcje, co zrobić aby oszczędzać energię:

- Wyłącz zbędne oświetlenie
- Wyłącz komputer oraz monitor wychodząc z biura czy domu
- Nie zostawiaj ładowarek do telefonu lub innych urządzeń w kontakcie
- Wyłącz lokalną drukarkę czy kopiarkę, jeśli nie będzie używana
- Wyłącz inne urządzenia znajdujące się w trybie uśpienia.

Pracownicy Netii są również zachęceni do **eko-jazdy samochodami służbowymi** – otrzymali odpowiedni instruktaż, który pozwala im jeździć samochodem z poszanowaniem przyrody. Flota samochodowa Netii to w większości samochody z systemem ECO2, zawierające układ oczyszczania spalin oraz silniki o małym zużyciu paliwa, co umożliwia ograniczenie zużycia paliwa. Ponadto, w celu zoptymalizowania zużycia paliwa, lampki kontrolne na tablicach wskaźników służbowych aut, sygnalizują najlepszy moment do zmiany biegów na wyższy lub niższy. Dodatkowo, producent pojazdów dostarczył wskazówki dla ich użytkowników w zakresie tzw. ECO jazdy.

We wrześniu 2012r. we wszystkich biurach Grupy Netia rozmieszczone zostały pojemniki oznaczone kolorami, umożliwiające **segregowanie odpadów** wytwarzanych podczas pracy administracyjno-biurowej. Pracownicy, za pośrednictwem Intranetu, poinformowani zostali o inicjatywie oraz poinstruowani jak postępować z różnymi rodzajami odpadów. Ponadto, na Awatarach zainstalowana została gra dotycząca właściwego segregowania odpadów w biurze.

Klienci Netii również mogą mieć swój udział w oszczędności energii oraz zasobów naturalnych. Netia SA zachęca wszystkich klientów do korzystania z **e-faktury**.

Netia jako usługodawca

Netia i cała Grupa Netia² to największy alternatywny operator telekomunikacyjny w Polsce.

Posiada własną sieć dostępową wybudowaną na obszarze obejmującym około 15% gospodarstw domowych w Polsce. Na koniec 2012 r. Grupa Netia obsługiwała 396 853 klientów usług szerokopasmowych przy wykorzystaniu własnej sieci miedzianej i światłowodowej, w tym sieci Ethernetowych. Posiadanie ogólnopolskiej sieci szkieletowej oraz możliwa rozbudowa istniejącej sieci dostępowej pozwala Grupie Netia na rozszerzanie prowadzonej działalności, jednocześnie uniezależniając ją od sieci innych operatorów oraz reżimów regulacyjnych. Jednocześnie Grupa Netia kontynuuje znaczące inwestycje w modernizację własnej sieci miedzianej oraz sieci Ethernetowych do standardów NGA, co ma umożliwić oferowanie klientom dużo większej prędkości transmisji danych oraz dostarczanie usług telewizyjnych. 31 grudnia 2012 r. Grupa Netia obejmowała około 786 tys. gospodarstw domowych w zasięgu sieci NGA, włącznie z Telefonią Dialog (PON,FTTB,VDSL). Dodatkowo, Grupa Netia obejmowała około 476 tys. dodatkowych gospodarstw domowych w zasięgu usługi IPTV, gdzie Spółka może podać usługi pakietowe (3play).



Chcemy, by Klienci wybierali Netię i jej usługi ze względu na jakość obsługi Klienta. Między innymi dlatego w 2012 roku kontynuowaliśmy realizację projektu podniesienia satysfakcji klientów „**Klientomania**”. Program zmienia myślenie o strukturze i kształcie procesów oraz systemów, ale przede wszystkim podejście do obsługi Klienta.

Klientomania to inicjatywa ogólnofirmowa, który pozwoli Netii stać się liderem w obszarze satysfakcji Klientów. Realizacja Klientomanii została zaplanowana na lata 2010 – 2015. Niewątpliwie inicjatywa zmieniła standardowy model myślenia o obsłudze Klienta. Nie jest to już domeną działu „Obsługi Klienta”. To zadanie wszystkich pracowników firmy, niezależnie od tego czym na co dzień się zajmują.

W ramach projektu Klientomanii zweryfikowaliśmy cały cykl życia współpracy z Klientem - od momentu, w którym tworzymy kampanię marketingową, poprzez sprzedaż usług przy użyciu

² Netia SA, Telefonia Dialog SA i CDP Netia Sp. z o. o. (dawniej Crowley Data Poland Sp. z o.o.)

różnych kanałów, następnie aktywację usług dla Klienta i jego obsługę, aż do czasu, kiedy Klient z jakiegokolwiek powodu kończy współpracę z Netią. Dla naszej organizacji istotne jest, by nawet rozwiązanie umowy stało się pozytywnym doświadczeniem, a w przyszłości powrotem Klienta do Netii.

Wypracowaliśmy docelowy model obsługi Klienta. Oparty jest na 3 filarach:

- Łatwo jest zostać naszym Klientem
- Kontakt z nami jest przyjemnością
- Ceniemy naszych lojalnych Klientów

Fundamentem projektu jest zaangażowanie wszystkich pracowników:

- Wszyscy koncentrujemy się na satysfakcji naszych Klientów

W 2012 roku priorytetowe działania w ramach Klientomanii były następujące:

1. Budowa uczciwych i solidnych relacji biznesowych: wdrożenia niezawodnych, dokładnych i skutecznych mechanizmów sprzedaży, wysoko cenionych przez naszych klientów. Poprawa procesu weryfikacji technicznej przed sprzedażą usług
2. Pomoc Klientom w efektywnym rozwiązywaniu problemów – projekt "Kołowrotek": eliminacja wielokrotnych kontaktów z Klientem spowodowanych przez awarie techniczne, skargi i rezygnacje z usługi, weryfikacja komunikacji z Klientami
3. Skargi to najlepszy prezent od naszych Klientów – projekt „Barometr”: identyfikacja źródła problemu, zarządzanie działaniami zapobiegającymi roszczeniom
4. Sprawna i szybka eliminacja problemów technicznych: usuwanie usterek w ciągu 48/7
5. Ocena jakości naszej pracy przez Klientów: wdrożenie "Indeksu Jakości"
6. „Dostarczamy świat on-line”: wdrożenie nowej funkcjonalności w serwisie Netia Online (NOL) - informacje o statusie reklamacji, formularz kontaktowy online
7. Dostarczanie ulepszeń systemu dla Klientów – „IT-Mania”: identyfikacja ograniczeń systemów IT, które wpływają na relacje z klientem. Zmniejszenie ilości błędów popełnianych przez użytkowników.
8. Klient zawsze otrzymuje takie same informacje w swojej sprawie: spójna komunikacja w kontaktach z Klientami. Klient zawsze otrzymuje te same informacje w swojej sprawie, niezależnie od Tego, z kim po stronie Netii się kontaktuje.

Netia SA **monitoruje satysfakcję Klientów** na dwa sposoby. Po pierwsze, co 6 miesięcy realizujemy badanie na ogólnej próbie Klientów. Celem jest sprawdzenie satysfakcji oraz tzw. poziomu poleceń (Net Promoter Score). Dodatkowo, badane są poszczególne obszary operacyjne oraz wyniki, jakie Netia osiąga na tle konkurencji.

Drugim wskaźnikiem jest comiesięczny monitoring satysfakcji oraz wskaźnika NPS dla poszczególnych obszarów operacyjnych (sprzedaż, aktywacja, usuwanie awarii, modyfikacje prędkości, kontakt z infolinią, odpowiedzi na reklamacje, fakturowanie, przedłużanie umów). Wynikiem pomiaru są działania adresowane do poszczególnych Departamentów zmierzające do wzrostu satysfakcji z usług.

Wyniki badania przeprowadzonego w grudniu 2012 roku wśród klientów indywidualnych Netii pokazały, że wskaźnik NPS dla usług Netii opartych na sieci własnej był kilkanaście razy wyższy niż wskaźnik dla usług opartych na sieci dzierżawionej. Wskaźnik ten był również ponad dwukrotnie wyższy niż w przypadku najlepiej ocenianego operatora kablowego. Wynika z tego, że klienci Netii lepiej oceniają i z większym prawdopodobieństwem polecają znajomym usługi Netii oparte na sieci własnej a to duży sukces. Liczby te potwierdzają słuszność kierunku rozwoju, który wybrała Netia. Koncentracja na własnej sieci oraz dalsza poprawa procesów na sieci dzierżawionej to klucz do sukcesu i zadowolenia klientów.

Również klienci korporacyjni chętnie rekomendują usługi Netii. W badaniu przeprowadzonym wśród dużych firm i podmiotów administracji publicznej, wykorzystującym wskaźnik rekomendacji NPS, Netia osiągnęła bardzo dobry wynik: +20. Taki rezultat oznacza, że 40 proc. klientów Netii jest skłonnych aktywnie polecać innym korzystanie z usług tego operatora.

4. Nagrody i wyróżnienia 2012

Netia wyróżniona RESPECT Index

Styczeń 2012

31 stycznia br. Giełda Papierów Wartościowych ogłosiła nowy skład indeksu spółek odpowiedzialnych. Netia SA po raz kolejny spełniła wymagania audytu i wykazała się najwyższymi standardami zarządzania.

Telewizja Osobista Netii wyróżniona

Marzec 2012

Telewizja Osobista Netii otrzymała wyróżnienie jako „Usługa Roku 2011” w konkursie Złote Anteny Świata Telekomunikacji, towarzyszącemu XII Sympozjum Świata Telekomunikacji i Mediów. Podczas XIV Wielkiej Gali Złotych Anten, kapituła konkursu, licząca ponad trzydziestu niezależnych ekspertów z rynku, uhonorowała najlepsze produkty i usługi telekomunikacyjne, najlepszego menadżera i człowieka roku, a także firmę roku.

Netia ponownie w prestiżowym gronie Top Employers

Marzec 2012

Certyfikat Top Employers dla firm spełniających najwyższe standardy zarządzania zasobami ludzkimi przyznano po raz trzeci. Trzeci raz z rzędu w gronie wyróżnionych pracodawców znalazła się również Netia. Firma uzyskała najwyższe noty niemal we wszystkich ocenianych kategoriach.

Usługi internetowe Netii z tytułem „Dobry Produkt – Wybór Konsumentów 2011”

Marzec 2012

Netia otrzymała tytuł „Dobry Produkt – Wybór Konsumentów 2011” w kategorii „Usługi internetowe”. Nagroda przyznawana jest na podstawie Ogólnopolskiego Badania Preferencji i Postaw Konsumentów, realizowanego przez redakcję Forum Biznesu i Dziennika Gazety Prawnej. Badanie to dotyczyło aktualnych postaw i preferencji konsumentów, których pytano o to, jakie produkty uważają za najlepsze w poszczególnych kategoriach i które cieszą się ich największym zaufaniem. W badaniu tym Netia została doceniona przez konsumentów jako dostawca usług dostępu do internetu, otrzymując nagrodę w kategorii „Usługi internetowe”.

Netia nagrodzona w Polskim Konkursie Reklamy KTR

Kwiecień 2012

System identyfikacji wizualnej Netii został nagrodzony w tegorocznym Polskim Konkursie Reklamy KTR 2012. Nowy *branding* firmy otrzymał srebrną nagrodę w kategorii „Design” i podkategorii „Projekty identyfikacji wizualnej”. Na konkurs KTR 2012 zgłoszonych zostało 730 prac, z czego nominowanych zostało 219 projektów. Jury konkursu, liczące blisko 100 osób, pod przewodnictwem Armina Jochuma, cenionego na świecie Chief Creative Oficera agencji Jung Von Matt, ostatecznie wyłoniło 93 zwycięzców w 11 kategoriach przyznając im złoto, srebro i brąz.

Kolejna międzynarodowa nagroda dla identyfikacji wizualnej Netii

Maj 2012

26 maja, podczas oficjalnej gali w Helsinkach, zaprezentowane zostały wyniki międzynarodowego konkursu European Design Awards. Netia otrzymała dwie nagrody – srebrną za nowe logo oraz brązową za nowy system identyfikacji wizualnej firmy. European Design Awards to nagrody przyznawane przez dziennikarzy i krytyków z czołowych mediów z całej Europy, zajmujących się tematyką szeroko rozumianego projektowania graficznego.

@mazing nagrodzony w plebiscycie Szpalty Roku 2012

Maj 2012

Magazyn wewnętrzny Netii *@mazing* otrzymał Grand Prix w kategorii "Magazyn wewnętrzny", w piątej edycji ogólnopolskiego plebiscytu **Szpalty Roku 2012**, oceniającego najlepsze polskie magazyny customowe. Jury pod przewodnictwem Tomasza Raczka oceniło niemal 100 magazynów wewnętrznych i zewnętrznych wydawanych przez polskie firmy. *@mazing* doceniony został za swój nowoczesny i profesjonalny design, oraz za to, że pismo wewnętrzne stworzone zostało na poziomie zewnętrznego. Ponadto, w tym samym plebiscycie Netia otrzymała Grand Prix w kategorii "Medium elektroniczne" za interaktywne ekrany multimedialne, umożliwiające innowacyjny sposób komunikacji z pracownikami.

Netia po raz trzeci wyróżniona RESPECT Index

Lipiec 2012

31 lipca br. Giełda Papierów Wartościowych ogłosiła nowy skład indeksu spółek odpowiedzialnych. Netia SA po raz kolejny spełniła wymagania audytu i wykazała się najwyższymi standardami zarządzania. Już po raz trzeci Netia SA znalazła się w ekskluzywnym gronie 20 spółek, które pomyślnie przeszły trzyetapową procedurę rewizji indeksu RESPECT Index.

Pracownicy Netii nagrodzeni w konkursie Pióra Roku 2012

Październik 2012

Trzech pracowników Netii zostało nagrodzonych za swoje publikacje w magazynie firmowym @mazing, w konkursie dziennikarstwa customowego **Pióra Roku 2012**. Jury pod przewodnictwem prof. Jacka Wasilewskiego (UW) nagrodiło dziesięciu autorów najlepszych artykułów z magazynów zgłoszonych do konkursu, więc tym większy powód do dumy, że aż trzech z nich to przedstawiciele Netii. Nagrody otrzymali:

- W kategorii Publikacja dla pracowników - Człowiek – artykuły o ludziach w firmach: Nagroda główna dla artykułu „Boysband” Bartłomieja Ociesy, który ukazał się w magazynie „@mazing” firmy Netia - za formę językową i pomysł na opis zespołu pracowników.
- W kategorii Publikacja dla pracowników - Firma – artykuły o firmie/produkcie/usłudze: Nagroda główna dla artykułu „Wakacyjne kartki” Tomasza Melaniuka, który ukazał się w magazynie „@mazing” firmy Netia – za koncepcję powiązania analitycznej tematyki firmowej z tym co przyjemne i atrakcyjne.
- W kategorii Publikacja dla pracowników Wydarzenie – relacje z firmowych eventów: Wyróżnienie dla artykułu „I Am-sterdam” Marcina Nowomiejskiego, który ukazał się w magazynie „@mazing” firmy Netia – za zhumanizowaną relację z konferencji ukazującą zarówno technologię, jak i osobisty stosunek do niej pracownika.

@mazing doceniony na arenie międzynarodowej

Październik 2012

Kwartalnik @mazing otrzymał Srebrną Perłę w konkursie **Pearl Awards 2012**, organizowanym przez Custom Content Council w Nowym Jorku. Pearl Awards to wyróżnienia przyznawane najlepszym publikacjom customowym przez jedną z najważniejszych organizacji content marketing - amerykańską Custom Content Council. Od 2004 r. w konkursie udział biorą największe i najbardziej cenione wydawnictwa. W 2012 roku do konkursu zgłoszonych zostało 628 prac z całego świata. @mazing otrzymał Srebro w kategorii "Best Column" za ciekawe przedstawienie spraw firmowych w rubryce "To jest temat".



Cześć 2 - O naszym Raporcie

Profil Raportu

Okres raportowania obejmuje rok obrotowy, będący jednocześnie rokiem kalendarzowym 2012.

Niniejszy raport jest drugim opublikowanym raportem. Netia SA zakłada roczny cykl raportowania.

Osoba kontaktowa to:

Małgorzata Babik

Dyrektor ds. Public Relations

tel.: 48 22 352 2520

e-mail: malgorzata_babik@netia.pl

Zakres i Zasięg raportu

Raport za rok 2012 rok obejmuje działalność spółki Netia SA, bez działalności większości jednostek zależnych.

Zestaw 10 wskaźników GRI

Wskaźnik GRI: Numer:	Opis wskaźnika	Strona
Wskaźnik PR7	Podaj całkowitą liczbę przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu według rodzaju skutków.	nie było takich przypadków
Wskaźnik PR9	Podaj wartość pieniężną istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług.	nie odnotowano kar
Wskaźnik LA1	Podaj łączną liczbę pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu.	29
Wskaźnik LA10	Podaj średnią liczbę godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia	29

Wskaźnik LA12	Podaj Odsetek pracowników firmy podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej.	29
Wskaźnik SO7	Podaj całkowitą liczbę podjętych wobec organizacji kroków prawnych dotyczących przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji, praktyk monopolistycznych oraz ich skutki.	nie odnotowano kroków prawnych
Wskaźnik LA14	Podaj stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet według zajmowanego stanowiska.	29
Wskaźnik PR8	Podaj całkowitą liczbę uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych.	nie odnotowano skarg
Wskaźnik PR5	Wymień i opisz praktyki związane z zapewnieniem satysfakcji klienta, w tym wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta.	39
Wskaźnik EN7	Wymień Inicjatywy podjęte w celu zmniejszenia pośredniego zużycia energii z uwzględnieniem osiągniętego stopnia redukcji.	35
Wskaźnik SO8	Podaj wartość pieniężną kar i całkowitą liczbą sankcji pozafinansowych z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami.	nie odnotowano kar i sankcji

Dane teleadresowe

Biuro

Netia Tower

02-677 Warszawa
ul. Taśmowa 7a

tel.: 48 22 352 2000

fax.: 48 22 330 2323

Relacje Inwestorskie

Andrzej Kondracki

Dyrektor ds Strategii, Relacji Inwestorskich, Fuzji i Przejęć

tel.: 48 22 352 4060

email: andrzej_kondracki@netia.pl

Anna Kuchnio

Kierownik ds Relacji Inwestorskich

tel.: 48 22 352 2061

email: anna_kuchnio@netia.pl

Public Relations

Małgorzata Babik

Dyrektor ds. Public Relations

tel.: 48 22 352 2520

e-mail: malgorzata_babik@netia.pl