

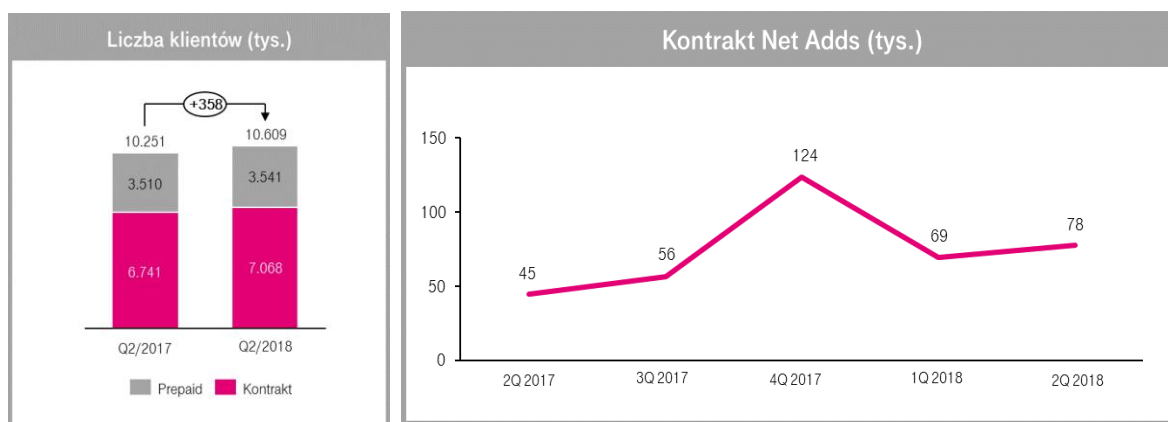
INFORMACJA PRASOWA

9.08.2018

Rośnie liczba klientów T-Mobile i satysfakcja z usług operatora

W ciągu roku T-Mobile pozyskał 358 tysięcy klientów, z czego 100 tysięcy w samym drugim kwartale 2018 r. Dobre wyniki operacyjne firmy wspiera stale rosnąca satysfakcja klientów, co ma swoje odzwierciedlenie w pozytywnym bilansie przenoszenia numerów i najniższym od 2012 roku wskaźniku odejść klientów.

W drugim kwartale bieżącego roku T-Mobile pozyskał 78 tysięcy klientów kontraktowych i 22 tysiące klientów prepaid. W sumie, na koniec półrocza T-Mobile obsługiwał 10,609 mln klientów.



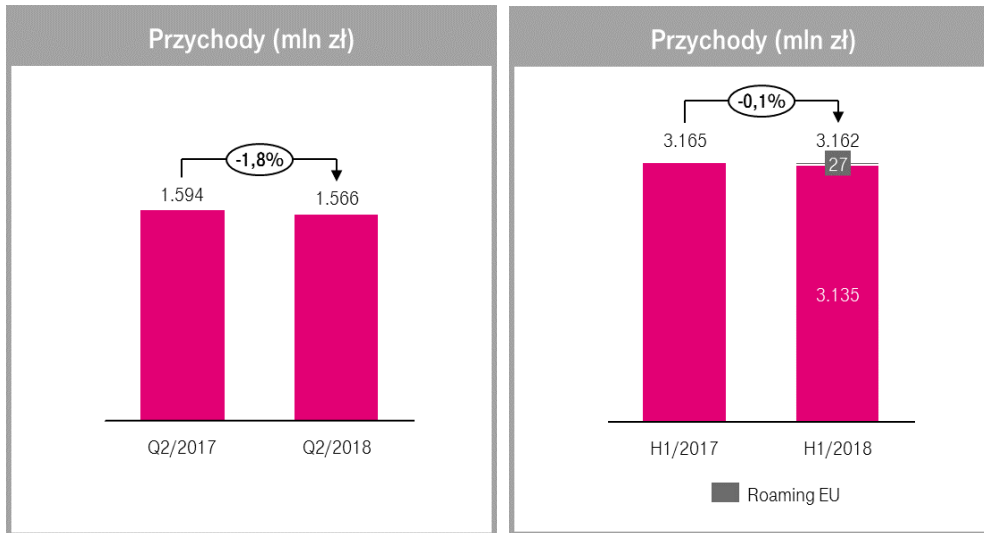
Na przestrzeni ostatniego roku koncentrowaliśmy się na jakości obsługi oraz doświadczeń klienta i obserwujemy pozytywne rezultaty podjętych działań. Wzrost satysfakcji klientów, fakt, że wracają do nas i zostają w T-Mobile na dłużej ma swoje odzwierciedlenie w dobrych wynikach operacyjnych firmy. – powiedział Andreas Maierhofer, Prezes T-Mobile Polska. Będziemy kontynuować naszą strategię jednocześnie rozwijając portfolio usług, aby najpóźniej w pierwszym kwartale przyszłego roku móc zaoferować klientom komplet usług stacjonarnych i mobilnych dla domu.

Churn na najniższym poziomie od 2012 roku

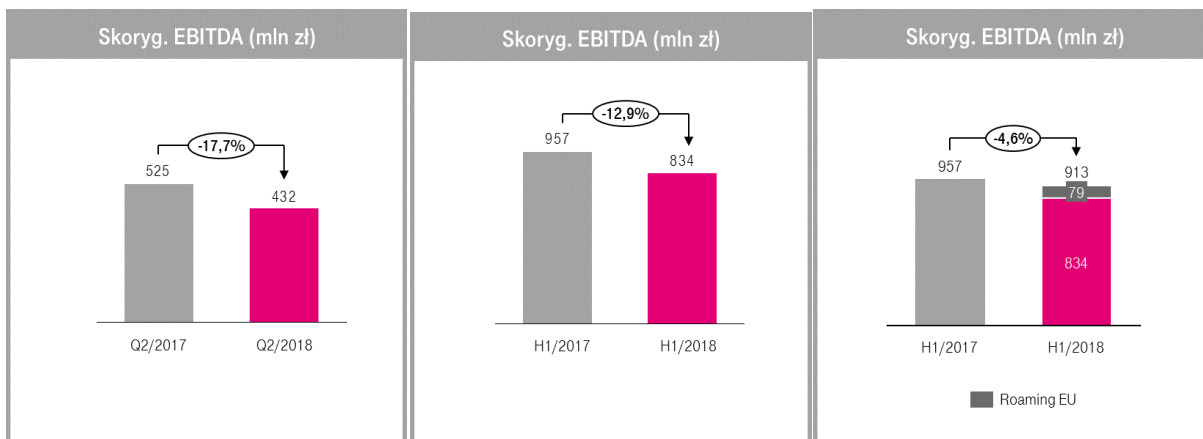
W badaniach satysfakcji klienci najwyżej oceniają jakość usług, w tym prędkość przesyłania danych i pokrycie siecią oraz obsługę klienta, jak również zaufanie do operatora i ofertę cenową. Ma to przełożenie na wskaźnik odejść klientów kontraktowych (churn), który w tym segmencie wyniósł 0,9% bazy klientów. To wynik lepszy od analogicznego kwartału ubiegłego roku, kiedy to wynosił on 1,1%. Ostatni raz tak niski wskaźnik odejść klientów kontraktowych T-Mobile uzyskał w 3 kwartale 2012 roku. Widoczne jest to również w statystykach przenoszenia numerów (MNP), gdzie T-Mobile w drugim kwartale stracił jak dotychczas najmniej numerów, pozyskując jednocześnie od innych operatorów ponad 87 tysięcy klientów i kończąc kwartał z dodatnim bilansem ponad 6 tysięcy kart SIM.

Uwzględniając RLAH stabilne przychody w pierwszej połowie roku

T-Mobile utrzymał przychody na podobnym poziomie jak w analogicznym okresie roku ubiegłego. W drugim kwartale tego roku operator uzyskał przychody w wysokości 1,566 mln złotych (spadek o 1,8% rok do roku powodowany regulacją RLAH), a w całym pierwszym półroczu 2018 r. 3,135 mln złotych, co jest wynikiem stabilnym w porównaniu z pierwszą połową 2017r.



Wynik EBITDA w drugim kwartale tego roku wyniósł 432 mln złotych, a w całym półroczu 2018 r. 834 mln złotych. W porównaniu do drugiego kwartału ubiegłego roku EBITDA zmalała o 17,7%, a porównując pierwszą połowę 2018 z analogicznym okresem ubiegłego roku o 12,9% za co w znacznym stopniu odpowiedzialne były niższe przychody i wyższe koszty odzwierciedlające wpływ regulacji RLAH. Bez uwzględnienia tego negatywnego wpływu wynik EBITDA w pierwszym półroczu 2018 roku spadł o 4,6%.



Wynik EBITDA to w dużej mierze krótkookresowy efekt wzrostu kosztów pośrednich, jakimi są inwestycje w rozbudowę i rewitalizację sieci sprzedaży czy poprawę jakości obsługi klienta. – komentuje Juraj Andras, CFO T-Mobile Polska. Zakończenie projektów inwestycyjnych zwiększy naszą efektywność kosztową, co wraz ze stabilnymi przychodami i dobrym wynikiem operacyjnym pozwala oczekiwać polepszenia wyników w kolejnych kwartałach.

Sieć dostosowana do potrzeb klientów

W drugim kwartale T-Mobile rozpoczął proces zmiany sposobu wykorzystania posiadanych zasobów sieciowych. Zgodnie z porozumieniem zawartym z Orange obie firmy przestały współdzielić częstotliwości z zakresu 900MHz. Obecnie T-Mobile samodzielnie wykorzystuje posiadane częstotliwości, co przełożyło się na zwiększenie pojemności sieci 3G, ale pozwoliło również na uruchomienie 220 nowych stacji oferujących zasięg 3G głównie na wschodzie Polski. Jednocześnie realizowany jest drugi z projektów porozumienia, a więc zakończenie współdzielenia zasobów częstotliwości 1800 MHz. Dotychczas prace rozpoczęły się w 5 z 12 miast, a zakończenie projektu we wszystkich największych miastach Polski planowane jest na koniec tego roku.

Na początku tego roku T-Mobile testował przeznaczenie części częstotliwości z zakresu 2100MHz pod usługi w technologii LTE. Po udanych testach T-Mobile rozwija sieć LTE2100 na obszarach miejskich, mając na koniec



LIFE IS FOR SHARING.

pierwszego półrocza blisko 1100 takich stacji. Zmiany te mają na celu wyjście naprzeciw potrzebom klientów, którzy z każdym kwartałem coraz częściej korzystają z transmisji danych w sieci LTE.

T-Mobile konsekwentnie realizuje kolejne etapy zapoczątkowanej w 2017 roku strategii przejścia od bycia operatorem usług mobilnych do dostawcy usług konwergentnych. Kolejnymi krokami tej strategii było wprowadzenie oferty FMS, a ostatnio podpisanie umowy na dzierżawę światłowodów od Orange. Obecnie trwają przygotowania techniczne, których finałem będzie pełna oferta stacjonarna T-Mobile.

Jednocześnie firma otwarta jest na nowe biznesy budowane w oparciu o posiadane już technologie. W czerwcu br. T-Mobile podpisał porozumienie z Kazimierzem Dolnym w ramach którego już teraz trwają przygotowania do zrealizowania pierwszego w Polsce kompleksowego projektu smart city. Natomiast PEC Geotermia Podhalańska S.A będzie pierwszym przedsiębiorstwem, do którego T-Mobile, we współpracy z firmą ABARO, dostarczy kompleksowe rozwiązanie zakresu infrastruktury telemetrycznej w oparciu o technologię NB IoT