

Sprawozdanie Zarządu z działalności za rok 2018

Zarząd TOYA Sp. z o. o.:

Witold Krawczyk – Prezes

Jacek Kobierzycki – Członek Zarządu

Halina Zajfert – Członek Zarządu

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

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

- numer ewidencyjny: 2554

- siedziba: 90-554 Łódź ul. Łąkowa 29

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

- numer w KRS: 0000062796

1. Działalność w roku 2018

1. Dział IT

W 2018 roku zrealizowano szereg prac zmierzających do rozbudowy sieci TOYA związanych z przyłączaniem nowych abonentów z obszarów już obsługiwanych jak również budową sieci w nowych rejonach, w tym w obszarach objętych dofinansowaniem unijnym. Zrealizowano również szereg prac związanych z przebudową sieci pozyskanych w wyniku akwizycji i zaoferowaniem w nich usług TOYA.

Dział IT wspomagał prace związane z projektem „Budowa sieci NGA w powiatach brzezińskim, pabianickim, zgierskim, łódzkim wschodnim i mieście Łódź.”, który otrzymał dofinansowanie unijne w konkursie zorganizowanym w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020, I Osi priorytetowej: "Powszechny dostęp do szybkiego Internetu", Działania 1.1 "Wyeliminowanie terytorialnych różnic w możliwości dostępu do szerokopasmowego Internetu o wysokich przepustowościach" realizowano budowę sieci dla blisko 40 tys. gospodarstw domowych i 130 placówek oświatowych, które to działania będą kontynuowane w trzech kolejnych latach.

Dla sieci w Krakowie zostało przygotowane rozwiązanie umożliwiające realizację usługi WiFi Plus na sieci GPON. Umożliwiło to zaoferowanie abonentom usługi dostępu do Internetu TOYAnet obsługi urządzeń podłączonych bezprzewodowo z wykorzystaniem obydwu dostępnych częstotliwości – 2,4GHz i 5 GHz.

W związku z przejściem firmy S-NET wykonano szereg prac zmierzających do zaoferowania pełnego portfolio usług TOYA dla abonentów indywidualnych obejmowanych zasięgiem sieci S-NET jak i zmierzających do

uzyskania synergii organizacyjnej, finansowej i technicznej obu podmiotów. W związku z pozyskaniem nowych możliwości kolokacji systemów TOYA zlokalizowano w Data Center S-NET dodatkowe urządzenia GPON i CMTS, umożliwiające obsługę abonentów pozyskanych w rejonach obejmowanych zasięgiem obu sieci. Umożliwiło to również realizację dodatkowego punktu styku z siecią stowarzyszenia E-Południe (EPIX).

W ramach produktu Bezpieczny Internet TOYA zrealizowano obsługę aplikacji dedykowanej do zabezpieczenia mobilnych systemów operacyjnych IOS firmy Apple.

2. Dział Rozwoju

1. Ogólnie

Rok 2018 zrealizowany został głównie w tematyce integracji i wdrożeń nowo przejętych sieci, rozpoczęcia prac nad projektem 4K UHD (platforma, programing, headend), rozwijania modułów i kolejnych wdrożeń systemu CSI, usprawnienia procesów sprzedażowych, rozpoczęcia prac nad nowym eBOA oraz organizacji pracy Działu Rozwoju.

2. Praca bieżąca w roku 2018

- utrzymanie usług Telewizji (DVB, IPTV, Hospitality Hilton, GPON, Analog)
- utrzymanie usług TOYA 3G
- utrzymanie usług TOYA GO
- utrzymanie usług w sieciach Partnerskich oraz pomoc techniczna (25 operatorów zewnętrznych DVB oraz IPTV)
- utrzymanie systemów Intranetowych CSI oraz Serwis2/3

- utrzymanie Portalu Abonenta, B2B, eBOA, stron TV TOYA oraz serwisów powiązanych
- przygotowanie treści wideo na potrzeby własne oraz zleceniodawców zewnętrznych (VOD, CatchUP, TOYA GO, WWW)

3. Platforma Telewizji Trzeciej Generacji - TOYA 3G

Przy współpracy TOYA z firmą TiVo/Cubiware wdrożona została platforma sprzętowa, odbiornik Arion ARC-1013YR z oprogramowaniem IPTV, który stał się podstawowym odbiornikiem dla tego typu usługi, co pozwoliło w roku 2018 zaprzestać sprzedaży platformy ARC-1010/1011YR w technologii IPTV pozostawiając ją jako podstawową w DVB RF. Wdrożone zostało także oprogramowanie hybrydowe dla odbiorników ARC-1011YR co umożliwiło korzystanie jej w technologii GPON RF (dotychczas tylko Intek C63CX).

Uruchomione zostały także kolejne aktualizacje oprogramowania dla wszystkich platform TOYAcyfrowa. W kwietniu 2018, aby uspołnić oferty telewizyjne, usunięta została część zdublowanych kanałów SD (23) z oferty DVB RF pozostawiając jedynie ich wersje HD.

W roku 2018 rozbudowana została oferta telewizji cyfrowej o kolejne kanały SD oraz HD (TV: 258 z czego 136 HD).

Z kolei w grudniu 2018 roku z oferty wycofane zostały kolejne zdublowane kanały SD (28). W roku 2018 zrealizowane zostały wydarzenia PPV (KSW42 - 46, PBN), które wymagały pracy zespołów DTV, Portalu Abonenta oraz CSI.

W sierpniu 2018 roku nastąpił proces aktualizacji cyfrowej stacji czołowej do nowszej wersji oprogramowania. W październiku 2018 roku wdrożone i

uruchomione zostały nowe serwisy platformy TOYA 3G takie jak: Qczaj Fitness, Koncerty Stingray Qello, Paramount Play.

W Łodzi wdrożona i uruchomiona została usługa GPON IPTV telewizji cyfrowej zastępującej dotychczasowe rozwiązanie GPON RF overlay.

4. Systemy intranetowe

W 2018 roku większość prac koncentrowała się nad analizą, przygotowaniem i opracowywaniem danych w kontekście połączeń firmy TOYA z nowymi firmami: S-NET z Krakowa, Stowarzyszenie RadSat z Łodzi oraz na rozwijaniu modułów i nowych funkcjonalności systemu CSI. Wydanych zostało szereg aktualizacji systemu CSI.

5. System VOD

Rozbudowana została również w czerwcu 2018 pojemność systemu VOD o kolejne dwa serwery w ramach autorskiego rozwiązania, co pozwoliło na zwiększanie dostępnej biblioteki filmów.

Rozpoczęte zostały prace nad dostosowaniem, implementacją rozwiązania realizowania przetwarzania i transmisji sygnałów 4K UHD HDR dla serwerów VOD pracujących w ekosystemie TOYA.

6. TOYA GO

Zwiększeniu uległa oferta kanałów możliwych do oglądania za pośrednictwem aplikacji mobilnej TOYA GO (122 kanały) oraz dostęp do odpowiedników usług TOYA 3G.

3. Dział Wizerunku i Promocji Marki

Działalność marketingowa prowadzona w spółce TOYA w 2018 roku , była w znacznej mierze kontynuacją form i metod stosowanych w dotychczasowej praktyce lat poprzednich. Wprowadzano oczywiście także nowe elementy wynikające ze zmian w sytuacji biznesowej. Chodzi tu zwłaszcza o rozszerzenie działalności spółki TOYA na nowych obszarach – zwłaszcza kolejnych dzielnicach Łodzi oraz Krakowa, gdzie dotąd sieć TOYA nie była rozwijana. Dlatego w działalności marketingowej sporym wyzwaniem było zaistnienie w świadomości potencjalnych odbiorców usług na nowym terenie. Wymagało to zwiększenia wydatków reklamowych m.in. na ekspozycję znaku TOYA, reklamę prasową, radiową, outdoorową, zwiększoną ilość nakładów wydawnictw i druków ulotnych, etc.

W działalności marketingowej wykorzystano także uzyskanie przez TOYA certyfikatu OK SENIOR!, po pozytywnym przeprowadzeniu w firmie audytu w zakresie świadczenia usług dla Klienta-Seniora 60+. Jest to certyfikat przyznawany przez krajowy system certyfikacji personelu, dóbr i usług skierowanych do osób 60+, opracowany przez spółkę Healthy Ageing we współpracy z TÜV Akademia Polska, TÜV Rheinland Polska, Krajowym Instytutem Gospodarki Senioralnej oraz Fundacją Na Rzecz Zdrowego Starzenia Się. Audyt usług i obsługi klienta TOYA przeprowadzony został na potrzeby w kwietniu i maju 2018 r. Jego celem było zweryfikowanie, czy usługi oferowane przez firmę i jakość obsługi klienta spełniają w praktyce standardy certyfikacji OK Senior. Świadczenie usługi oceniane było przez Seniorów biorących udział w badaniu oraz przez audytora, w następujących głównych obszarach:

1. Procedury wewnętrzne dot. realizacji usług, sposobów weryfikacji jakości, statystyk
2. Regulaminy, umowy abonenckie

3. Komunikacja zewnętrzna (materiały marketingowe, strona WWW)
4. Oferowane usługi, promocje i rozwiązania techniczne dedykowane Seniorom
5. Dostępne formy kontaktu (infolinia, biura obsługi klienta, przedstawiciele terenowi)
6. Metody pozyskiwania Klienta - Seniora
7. Zawarcie i rozwiązanie umowy abonenckiej
8. Proces instalacji / uruchamiania usług
9. Pomoc techniczna / serwis w trakcie trwania umowy
10. Przystępność cenowa / konkurencja

W podsumowaniu wyniku audytu stwierdzono, że usługi oferowane przez firmę TOYA oraz obsługa klienta spełniają normy jakości OK SENIOR i mogą otrzymać Znak Jakości OK SENIOR, bowiem są:

BEZPIECZNE - spełniają najwyższe standardy bezpieczeństwa dla osób 60+

POTRZEBNE - odpowiadają na rzeczywiste potrzeby osób 60+, chronią przed nadużyciami

ZROZUMIAŁE - są przyjazne w użytkowaniu

PRZYSTĘPNE - są łatwo dostępne

Uzyskanie tego certyfikatu, jest dużym sukcesem marketingowym firmy TOYA, w sytuacji znacząco rosnącego udziału seniorów w polskim

społeczeństwie, przez co stają się ważną grupą odbiorców usług telekomunikacyjnych.

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

W bieżącej działalności marketingowej skupiano się na podstawowych formach komunikowania:

- reklamach prasowych, radiowych i telewizyjnych zwłaszcza trzech głównych usług: dostępu do telewizji, Internetu i telefonii zarówno solo oraz w różnych wariantach łączonych;
- przygotowaniu i dystrybucji wydawnictw periodycznych (Magazyn Abonenta TOYA), ulotek, plakatów czy kalendarzy promujących usługi TOYA;
- opracowaniu i umieszczaniu reklam wielkoformatowych w przestrzeni publicznej, zwłaszcza w miejscach o szczególnie dużym nasileniu ruchu pojazdów i pieszych takich jak duże obiekty handlowe i węzły komunikacyjne;
- rozwijaniu kontaktów z abonentami poprzez szerokie wykorzystanie Internetu, w tym mediów społecznościowych;
- dystrybucji okolicznościowych gadżetów firmowych (ekologiczne torby reklamowe, teczki, smycze, długopisy, etc.).

Dla wzmocnienia efektów promocyjno-wizerunkowych rozszerzano także współpracę z firmami specjalizującymi się w internetowych działaniach reklamowych z wykorzystaniem zasięgu social media.

Kontynuowano działania promujące usługi TOYA w showroomie na terenie jednego z łódzkich centrów handlowo-rozrywkowych, gdzie prezentowane są usługi telewizyjne i internetowe firmy a zwłaszcza możliwości odbiorników TV 3G.

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

Wszystkie te działania umocniły pozycję TOYA zarówno jako dostawcy nowoczesnych usług teleinformatycznych jak i ważnego elementu rozwoju gospodarczego i kulturalnego regionu.

4. Dział Budowy

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

W 2018 roku została podpisana umowa z Centrum Projektów Polska Cyfrowa na realizację projektu budowy sieci w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa, umożliwiającej szerokopasmowy dostęp do Internetu na terenie 5 powiatów województwa łódzkiego: pabianickiego, łódzkiego wschodniego, brzezińskiego, pabianickiego i miasta Łodzi. W wyniku realizacji projektu do końca 2020 roku zostanie wybudowane blisko 2000 km sieci światłowodowej, obejmując zasięgiem ok. 40000 gospodarstw domowych i 130 placówek oświatowych. 104 placówki oświatowe zostały już przyłączone do sieci.

Ponadto sieć została wybudowana, zlecona lub przygotowana do budowy w latach następnych na obszary, obejmujące ponad 50000 gospodarstw domowych w Łodzi, Krakowie, Piotrkowie, Pabianicach, Przemyślu, Pieszku, Mysłowicach oraz miejscowościach o charakterze wiejskim w sąsiedztwie Łodzi, w gminach: Ksawerów, Nowosolna, Aleksandrów Łódzki, Andrespol, Pabianice. W zdecydowanej większości są to sieci FTTH, czyli doprowadzające światłowód do końcowego odbiorcy usług, wykonane w najnowszej technologii Pasywnej Sieci Optycznej (GPON), umożliwiającej bardzo szybką transmisję danych do odbiorcy końcowego, aż do 2500 Mbit/s. W celu realizacji tych nowoczesnych projektów grupa pracowników działu projektowego i budowlanego odbyła szkolenia w zakresie projektowania i budowy pasywnych sieci optycznych z wykorzystaniem innowacyjnych technologii.

- Wybudowane zostały nowe linie światłowodowe zwiększające liczbę włókien wychodzących ze Stacji Czołowych w Łodzi, Krakowie, Kutnie i Piotrkowie zapewniając większą przepustowość sieci, redundancję linii i umożliwiając dotarcie z usługami do nowych abonentów.
- W Łodzi, Krakowie, Przemyślu, Piotrkowie, Pabianicach i Kutnie powstały nowe odcinki linii światłowodowych umożliwiające lepszą dystrybucję sygnału poprzez zwiększenie ilości węzłów optycznych i poszerzenie dostępnego pasma.

2. Istniejąca sieć, serwis.

Istniejąca sieć, wybudowana w latach ubiegłych w technologii HFC została zmodernizowana w sposób zwiększający udział światłowodu w stosunku do kabla koncentrycznego, zwiększający liczbę węzłów optycznych, zbliżając końcówki światłowodowe coraz bliżej abonentów. Jednocześnie liczba pracujących urządzeń aktywnych została zredukowana na korzyść urządzeń pasywnych. Część urządzeń została zastąpiona nowocześniejszymi, o lepszych

parametrach technicznych a jednocześnie zużywających mniej energii elektrycznej. Działania te mają na celu zapewnienie jak najwyższego poziomu usług dla abonentów Toya i niezawodności sieci. Ten proces trwa we wszystkich miejscowościach, w których istnieje sieć Toya i będzie kontynuowany w latach następnych.

Służby techniczne zostały wyposażone w nowe narzędzia pomiarowe, zarówno w postaci nowoczesnego sprzętu (mierniki i analizatory sygnału) jak i zaawansowane rozwiązania informatyczne ułatwiające lokalizowanie i analizowanie nieprawidłowości w pracy sieci. Na potrzeby budowy i serwisu sieci optycznych zostali zatrudnieni nowi pracownicy oraz zakupiony nowoczesny sprzęt niezbędny do budowy i pomiarów linii światłowodowych, przez co skrócony został czas naprawy sieci w przypadku uszkodzenia linii optycznej. Dzięki tym działaniom zmniejszony

5. Dział Inwestycji

Kontynuowane było zadanie inwestycyjne pod nazwą „Przebudowa części budynku usługowego, na nieruchomości położonej w Łodzi, przy ul. Łąkowej 29, działki ew. nr 88/29 w obrębie P-18”. Jest to kontynuacja i zarazem ostatni etap przebudowy budynków znajdujących się na tej działce, a zakupionych przez Spółkę w 2014 roku. Trwały bieżące i zaplanowane prace remontowe i adaptacyjne pomieszczeń i infrastruktury, związane z działalnością Spółki. Trwały również prace koncepcyjne i projektowe związane z planami inwestycyjnymi.

6. Dział Finansowo-księgowy

Sytuacja gospodarcza i finansowa Spółki

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

Z działalności w roku 2018 uzyskano przychód w wysokości 185 975 219,10 zł i w stosunku do roku ubiegłego nastąpił wzrost o 9 397 322,34 zł natomiast koszty działalności operacyjnej wyniosły 180 300 554,59 zł i uległy zwiększeniu o 23 458 214 ,92 zł w stosunku do roku 2017 wynika to głównie z podwyższonych kosztów tyt. amortyzacji, opłat i podatków, wzrostu wynagrodzeń. Spowodowało to zmniejszenie zysku ze sprzedaży do poziomu 5 674 664,51 zł w roku 2018.

Głównymi pozycjami mającymi wpływ na wynik finansowy brutto są, zwiększone koszty z tytułu :

- amortyzacji	4 539 491,26 zł
- opłat i podatków o kwotę	4 355 221,84 zł
- wynagrodzeń o kwotę	4 526 053,23 zł
- usług obcych	7 153 356,03 zł

Znaczącą pozycją wzrostu opłat i podatków jest podatek od nieruchomości, opłata z tytułu reemisji programów telewizyjnych oraz opłaty z tytułu licencji programowych. Z uwagi na wzrost zatrudnienia na przełomie roku 2016-2018 o 124 osoby wzrosły również koszty wynagrodzeń.

Ponadto w roku 2018 w wyniku rozwiązania rezerw na zobowiązania Spółka wygenerowała zysk na pozostałej działalności operacyjnej, w wysokości 5 803 840,58 zł.

W roku 2018 Spółka odnotowała zysk na działalności finansowej w kwocie 206 075,96 zł, głównie w wyniku otrzymania dywidendy od jednostek powiązanych oraz w wyniku otrzymanych i naliczonych odsetek od udzielonych pożyczek oraz środków zgromadzonych na rachunkach bankowych i lokatach w

kwocie 4 611 953,33 skorygowany o koszty dopłaty do kapitału w wysokości 4 350 000,00 zł

Powyższe wyniki na kolejnych szczeblach działalności znalazły odzwierciedlenie w osiągniętym w badanym roku zysku brutto w kwocie 11 684 581,05 zł.

Po uwzględnieniu podatku dochodowego bieżącego i odroczonego zysk netto za 2018 rok wyniósł 7 933 869,05 zł i w porównaniu do roku 2017 roku uległ zmniejszeniu o 11 063 950,87 zł.

Głównymi przyczynami zmniejszenia zysku było przejęcie metodą łączenia udziałów spółek Toya TM Spółka z o.o. w Łodzi oraz Intrino Spółka z o.o. w Krakowie oraz zakup udziałów w Spółce S-NET w Krakowie.

Kapitały i fundusze

W 2018 roku nastąpił wzrost kapitałów i funduszy wynikający z osiągnięcia w 2017 zysku w kwocie 18 997 819,92 zł

Wnioski końcowe

W 2018 roku rozwijana będzie działalność usługowa. Zarząd spółki podejmie wszelkie działania mające na celu wzrost przychodu ze sprzedaży usług, poprzez zwiększenie obszaru swojej działalności polegającej na rozbudowie sieci w obrębie naszego miasta. Realizacja planów pozwoli na dalszy rozwój spółki i wypracowanie kolejnych zysków.

Czynnikami ryzyka związanego z działalnością Spółki są :

1. Duża konkurencja na rynku telekomunikacyjnym

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

2. Ryzyko kadry

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

3. Ryzyko płynności finansowej

W spółce nie występują zakłócenia z przepływami finansowymi. Sytuacja finansowa firmy jest na bieżąco kontrolowana, co umożliwia uzyskiwanie nadwyżki finansowej na rachunku przedsiębiorstwa. Ponadto na utrzymywanie wskaźników płynności na zadowalającym poziomie i gwarantującym dalsze stabilne funkcjonowanie firmy oraz jej rozwój ma wpływ polityka sprzedaży. W zakresie płynności finansowej Spółka nie widzi ryzyka utraty płynności finansowej

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

Szczególne zdarzenia

W roku 2018 nastąpiło połączenie Spółek :

1. poprzez łączenie udziałów – Toya Sp. z o.o. z Toya TM Spółka z o.o. w Łodzi
2. poprzez łączenie udziałów – Toya Sp. z o.o. z Intrino Spółka z o.o. w Krakowie

Transakcje te zostały szczegółowo opisane w notcie nr 50 do sprawozdania finansowego.

Łódź dnia 28-06-2019