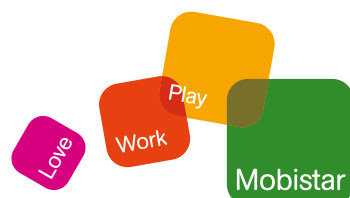


JAARVERSLAG 2013

# Mobistar

always in touch





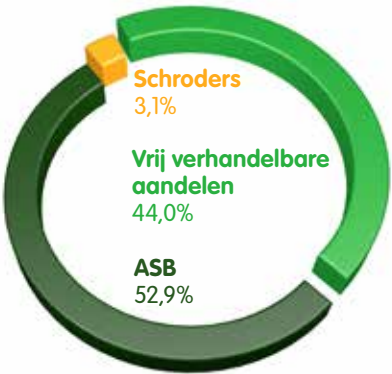
# Informatie voor de aandeelhouders van Mobistar

## FINANCIËLE AGENDA

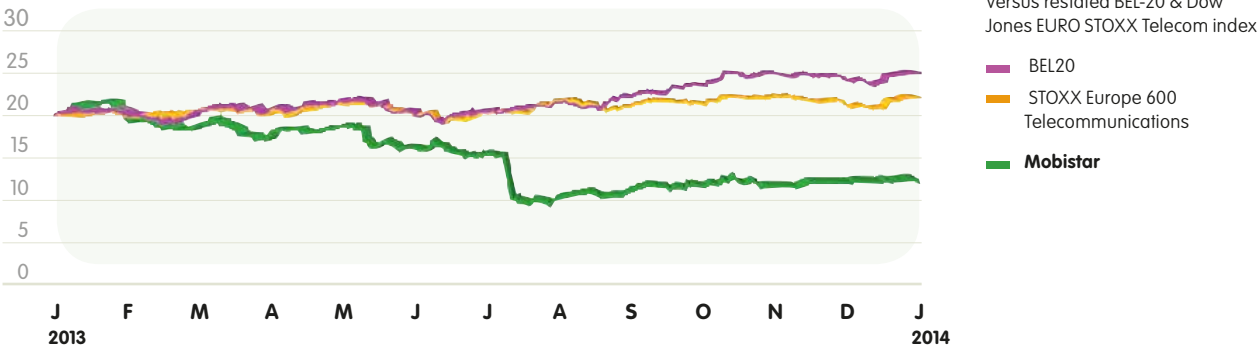
|            |                                                           |
|------------|-----------------------------------------------------------|
| 31/03/2014 | Jaarverslag 2013 beschikbaar op de website                |
| 24/04/2014 | Financiële resultaten Q1 2014 (7:00 u)                    |
| 24/04/2014 | Financiële resultaten Q1 2014 (10:00 u) - Conference call |
| 07/05/2014 | Algemene vergadering van aandeelhouders (11:00 u)         |
| 24/07/2014 | Financiële resultaten 1H 2014 (7:00 u) – Persbericht      |
| 24/07/2014 | Financiële resultaten 1H 2014 (10:00 u) – Conference call |
| 20/10/2014 | Financiële resultaten Q3 2014 (7:00 u) – Persbericht      |
| 20/10/2014 | Financiële resultaten Q3 2014 (10:00 u) - Conference call |

## AANDEELHOUDERSSTRUCTUUR

[ situatie op 31/12/2013 ]



## EVOLUTIE VAN DE AANDEELKOERS



| KERNCIJFERS                                                   | 2013        | 2012          | 2011          | 2010          | 2009          |
|---------------------------------------------------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Totaal aantal aandelen in omloop per einde van het jaar       | 60 014 414  | 60 014 414    | 60 014 414    | 60 014 414    | 60 014 414    |
| Aantal aandelen 'free float' in omloop per einde van het jaar | 28 261 314  | 28 261 314    | 28 261 314    | 28 261 314    | 28 261 314    |
| Beurskapitalisatie Mobistar per einde van het jaar (in EUR)   | 828 198 913 | 1 163 679 487 | 2 385 572 957 | 2 911 299 223 | 2 874 390 359 |

in EUR

## GEGEVENS VAN DE BEURS VAN BRUSSEL

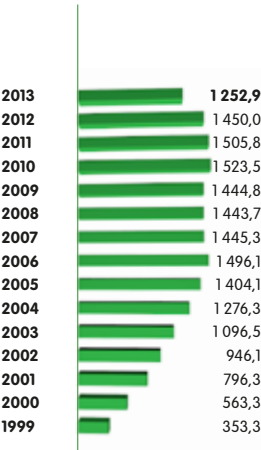
|                                               |            |            |            |            |            |
|-----------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Hoogste koers                                 | 21,47      | 40,98      | 53,33      | 49,20      | 59,00      |
| Laagste koers                                 | 10,25      | 18,70      | 37,73      | 39,51      | 41,19      |
| Koers per einde van het jaar                  | 13,80      | 19,39      | 39,75      | 48,51      | 47,90      |
| Totaal volume voor de periode*                | 42 740 595 | 44 150 505 | 45 717 610 | 42 058 634 | 53 685 388 |
| Gemiddeld verhandeld volume per dag*          | 166 955    | 172 463    | 177 890    | 163 018    | 209 709    |
| Circulatie van de vrij verhandelbare aandelen | 1,51       | 1,56       | 1,62       | 1,49       | 1,90       |

\* Aantal aandelen



# 2013 Kerncijfers

**OMZET UIT TELEFONIE**  
[ in miljoen EUR ]



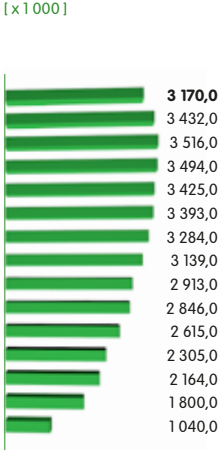
**EBITDA**  
[ in miljoen EUR ]



**GECEMULEERDE  
INVESTERINGEN**  
[ in miljoen EUR ]



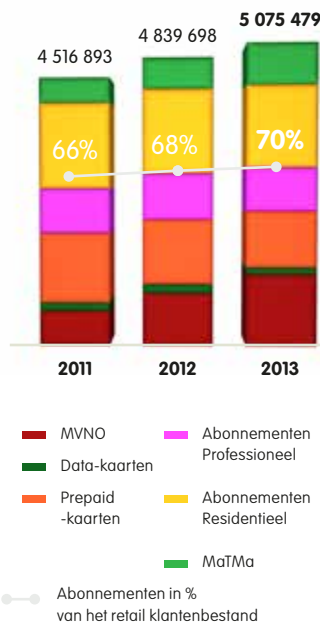
**AANTAL ACTIEVE KLANTEN  
MOBISTAR NV  
- EXCL. MVNO EN MATMA**  
[ x 1 000 ]



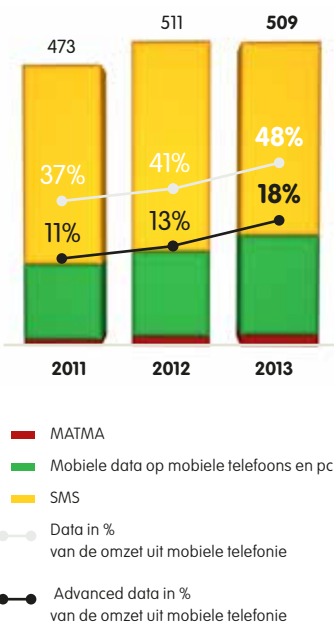
**GECONSOLIDEERD  
NETTORESULTAAT**  
[ in miljoen EUR ]



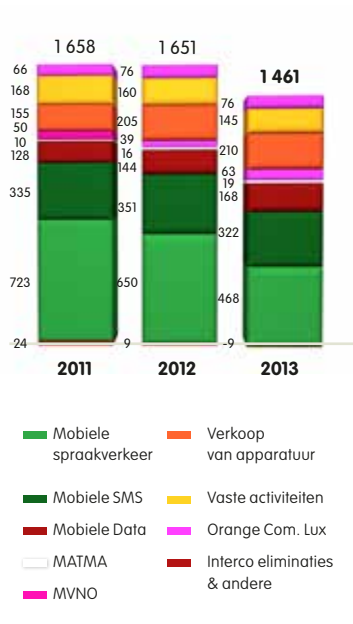
**EVOLUTIE KLANTENBESTAND  
MOBISTAR NV**



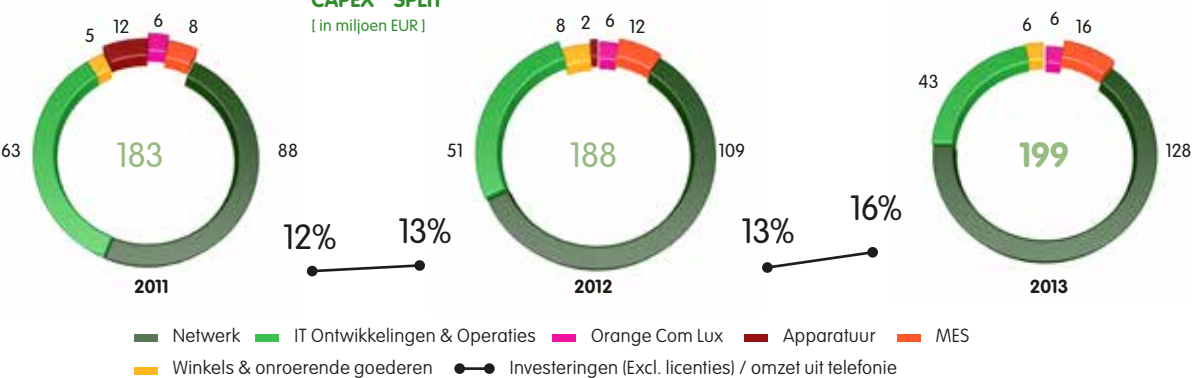
**EVOLUTIE OMZET MOBILE DATA**  
[ in miljoen EUR ]



**OMZETVERDELING**  
[ in miljoen EUR ]



**CAPEX \* SPLIT**  
[ in miljoen EUR ]



\* Excl. licenties

| GECONSOLIDEERDE RESULTATENREKENING                                     | 2013            | 2012            | 2011            | 2010            | 2009            |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Omzet uit telefonie                                                    | 1 259,9         | 1 450,0         | 1 505,8         | 1 523,5         | 1 444,8         |
| Verkoop van apparatuur en overige                                      | 208,4           | 200,5           | 151,8           | 141,1           | 122,4           |
| <b>Totale omzet</b>                                                    | <b>1 461,3</b>  | <b>1 650,5</b>  | <b>1 657,6</b>  | <b>1 664,6</b>  | <b>1 567,2</b>  |
| Andere bedrijfsopbrengsten                                             | 32,9            | 52,0            | 42,0            | 33,2            | 37,6            |
| <b>TOTALE BEDRIJFSOPBRENGSTEN</b>                                      | <b>1 494,1</b>  | <b>1 702,5</b>  | <b>1 699,6</b>  | <b>1 697,8</b>  | <b>1 604,8</b>  |
| Interconnectiekosten                                                   | -337,6          | -390,5          | -396,4          | -416,4          | -358,1          |
| Andere kosten voor verkochte goederen en diensten                      | -364,3          | -353,0          | -297,1          | -265,4          | -250,2          |
| Diensten en diverse goederen                                           | -290,8          | -281,8          | -297,5          | -306,9          | -271,5          |
| Personeelsbeloningen                                                   | -157,2          | -156,1          | -150,0          | -140,8          | -133,1          |
| Afschrijvingen en waardeverminderingen                                 | -188,3          | -217,2          | -190,3          | -170,7          | -164,3          |
| Andere bedrijfskosten                                                  | -27,3           | -27,0           | -28,6           | -19,6           | -24,9           |
| <b>TOTALE BEDRIJFSKOSTEN</b>                                           | <b>-1 365,5</b> | <b>-1 425,6</b> | <b>-1 359,9</b> | <b>-1 319,8</b> | <b>-1 202,1</b> |
| <b>EBITDA</b>                                                          | <b>317,1</b>    | <b>494,1</b>    | <b>530,1</b>    | <b>548,7</b>    | <b>567,0</b>    |
| <b>EBITDA-marge in % van de omzet uit telefonie</b>                    | <b>25,3%</b>    | <b>34,1%</b>    | <b>35,2%</b>    | <b>36,0%</b>    | <b>39,2%</b>    |
| <b>EBIT</b>                                                            | <b>128,7</b>    | <b>276,9</b>    | <b>339,7</b>    | <b>378,0</b>    | <b>402,7</b>    |
| Financiële opbrengsten                                                 | 0,4             | 0,5             | 0,9             | 0,6             | 1,4             |
| Financiële kosten                                                      | -8,3            | -11,2           | -11,8           | -5,1            | -6,1            |
| <b>Resultaat van bedrijfsactiviteiten na netto financieringskosten</b> | <b>120,8</b>    | <b>266,2</b>    | <b>328,8</b>    | <b>373,5</b>    | <b>398,0</b>    |
| Belastingen                                                            | -33,4           | -80,5           | -107,9          | -109,9          | -137,7          |
| <b>Netto winst van de periode</b>                                      | <b>87,4</b>     | <b>185,7</b>    | <b>221,0</b>    | <b>263,6</b>    | <b>260,3</b>    |
| <b>AANDEEL VAN DE GROEP IN DE WINST VAN DE PERIODE</b>                 | <b>87,4</b>     | <b>185,7</b>    | <b>221,0</b>    | <b>263,6</b>    | <b>260,3</b>    |
| Gewone winst of gewoon verlies per aandeel (in EUR)                    | 1,46            | 3,09            | 3,68            | 4,39            | 4,34            |
| Gewogen gemiddeld aantal gewone aandelen                               | 60 014 414      | 60 014 414      | 60 014 414      | 60 014 414      | 60 014 414      |
| Verwaterde nettowinst per aandeel (in EUR)                             | 1,46            | 3,09            | 3,68            | 4,39            | 4,34            |
| Verwaterd gewogen gemiddeld aantal gewone aandelen                     | 60 014 414      | 60 014 414      | 60 014 414      | 60 014 414      | 60 014 414      |

| GECONSOLIDEERDE BALANS                   | 31 DEC 2013    | 31 DEC 2012    | 31 DEC 2011    | 31 DEC 2010    | 31 DEC 2009    |
|------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Niet-courante activa                     | 1 171,1        | 1 045,8        | 1 070,3        | 1 020,0        | 882,5          |
| Courante activa                          | 265,0          | 289,0          | 304,1          | 270,2          | 260,6          |
| Kas en kasequivalenten                   | 13,8           | 12,3           | 7,1            | 13,0           | 10,0           |
| <b>TOTAAL ACTIVA</b>                     | <b>1 449,9</b> | <b>1 347,1</b> | <b>1 381,5</b> | <b>1 303,2</b> | <b>1 153,1</b> |
| Eigen vermogen                           | 337,2          | 357,8          | 394,0          | 431,2          | 440,8          |
| Financiële schulden op lange termijn     | 548,8          | 383,7          | 293,2          | 267,9          | 0,0            |
| Langetermijn handelsschulden             | 0,0            | 13,4           | 28,3           | 43,2           | 0,0            |
| Langetermijn voorzieningen               | 69,6           | 67,4           | 61,6           | 18,6           | 14,6           |
| Uitgestelde belastingen                  | 1,3            | 0,0            | 1,2            | 1,7            | 0,0            |
| Financiële schulden op korte termijn     | 21,9           | 22,6           | 18,4           | 32,9           | 298,0          |
| Overige courante schulden                | 471,1          | 502,1          | 584,8          | 507,7          | 399,7          |
| <b>TOTAAL EIGEN VERMOGEN EN SCHULDEN</b> | <b>1 449,9</b> | <b>1 347,0</b> | <b>1 381,5</b> | <b>1 303,2</b> | <b>1 153,1</b> |

| GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT                                       | 2013       | 2012       | 2011        | 2010       | 2009       |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------|------------|------------|
| Netto winst vóór belastingen incl. niet-kasstroom gebonden aanpassingen | 310,3      | 500,0      | 521,8       | 545,7      | 563,6      |
| Netto wijzigingen in het werkkapitaal                                   | 20,5       | -32,8      | -8,0        | 23,1       | 10,0       |
| Belastingen                                                             | -56,9      | -154,9     | -79,4       | -58,5      | -137,7     |
| Netto kasstromen uit investeringsactiviteiten                           | -329,6     | -179,7     | -192,8      | -236,9     | -139,1     |
| Leningen                                                                | 165,2      | 94,6       | 10,8        | 2,7        | -20,3      |
| Kapitaal en uitgiftepremies                                             | 0,0        | 0,2        | -0,2        | -0,1       | -0,2       |
| Netto aankoopprijs van eigen aandelen                                   | 0,0        | 0,0        | 0,0         | 0,0        | 0,0        |
| Uitgekeerde dividenden                                                  | -108,0     | -222,4     | -258,1      | -273,1     | -273,1     |
| <b>VRIJE KASSTROOM</b>                                                  | <b>1,5</b> | <b>5,2</b> | <b>-5,9</b> | <b>2,9</b> | <b>3,2</b> |

| GECONSOLIDEERDE RESULTATENREKENING - GESEGMENTEERDE INFORMATIE | 2013           |              |                | 2012           |              |                |
|----------------------------------------------------------------|----------------|--------------|----------------|----------------|--------------|----------------|
|                                                                | België         | Luxemburg    | Mobistar Groep | België         | Luxemburg    | Mobistar Groep |
| Omzet uit telefonie                                            | 1 211,9        | 65,3         | 1 252,9        | 1 400,3        | 65,5         | 1 450,0        |
| Verkoop van apparatuur en overige                              | 210,2          | 10,3         | 208,4          | 205,0          | 10,0         | 200,5          |
| <b>Totale omzet</b>                                            | <b>1 422,1</b> | <b>75,6</b>  | <b>1 461,3</b> | <b>1 605,3</b> | <b>75,5</b>  | <b>1 650,5</b> |
| <b>EBITDA</b>                                                  | <b>303,8</b>   | <b>13,3</b>  | <b>317,1</b>   | <b>482,6</b>   | <b>11,5</b>  | <b>494,1</b>   |
| <b>EBITDA-marge in % van de omzet uit telefonie</b>            | <b>25,1%</b>   | <b>20,3%</b> | <b>25,3%</b>   | <b>34,5%</b>   | <b>17,6%</b> | <b>34,1%</b>   |
| <b>EBIT</b>                                                    | <b>122,2</b>   | <b>6,5</b>   | <b>128,7</b>   | <b>273,2</b>   | <b>3,6</b>   | <b>276,9</b>   |

JAARVERSLAG 2013

**Mobistar**  
always in touch \*



## **\*in touch** /in tʌtʃ/ <idiom>

- 0.1 *Fig.* in communication with someone or a group.
- 0.2 *Fig.* having good contact or rapport with someone or something.
- 0.3 *Fig.* possessing up-to-date information.



## Verbonden met het mobiele DNA van de klanten

In zijn drang naar innovatie houdt Mobistar elke dag de vinger aan de pols van de mobiele markt, om zo unieke mobiele ervaringen te creëren voor consumenten, bedrijven en communities. Ons motto? Unieke mobiliteitsoplossingen aanreiken die zijn afgestemd op een eigentijdse lifestyle.

Snelheid, flexibiliteit en kwaliteit zijn essentiële criteria in de moderne telecommunicatie. Nooit eerder was een diepgaande kennis van onze klanten zo belangrijk om hen bij te staan in hun dagelijks gebruik en ons marktaandeel te verdedigen.

Mobistar wil een geëngageerd en open bedrijf zijn dat op de markt anticipeert, en zich inspant om te beantwoorden aan de vragen en verwachtingen van zijn klanten. Mobistar blijft elke dag verbonden met het mobiele DNA van zijn klanten, op elk niveau en via elk contactpunt.



# Inhoudstafel

4



## **Bedrijfsprofiel**

- 8 Mobistar in een oogopslag
- 10 Visie
- 11 Missie
- 12 Waarden
- 14 Strategie



## **Het boekjaar 2013**

- 18 Boodschap van de voorzitter
- 20 Boodschap van de CEO
- 22 Belangrijkste gebeurtenissen van 2013



## **Maatschappelijke verantwoordelijkheid**

- 66 De medewerkers
- 70 De klanten
- 73 De maatschappij
- 76 Het milieu
- 78 CSR-indicatoren 2013



## **Het aandeel Mobistar**

- 82 Aandeel en aandelenkoers
- 83 Aandeelhoudersstructuur
- 83 Investor relations
- 84 Beoordeling door analisten
- 84 Dividendbetaling
- 84 Verdelingsbeleid
- 85 Financiële kalender

29

**Het operationeel kader in 2013**

- 30 De Belgische telecommarkt
- 33 Nieuwe wetgeving, nieuwe regulering
- 36 Consumer trends

41

**Mobistar in 2013**

- 42 Op weg naar een digitale onderneming
- 44 De residentiële markt
- 48 De B2B-markt
- 52 Orange Communications Luxembourg
- 56 Het Mobistar-netwerk
- 58 Klantenbenadering

87

**Financieel verslag 2013**

- 89 Activiteitenverslag van het boekjaar 2013
- 125 Geconsolideerde jaarrekening 2013 volgens de IFRS-normen
- 183 Overzicht van de voornaamste elementen uit de jaarrekening van Mobistar nv 2013
- 191 Verklaring van de verantwoordelijken



# Bedrijfsprofiel



Mobistar is een van de belangrijkste telecomspelers in België en Luxemburg. Vanuit die optiek leidt het bedrijf zijn klanten naar een nieuwe digitale en mobiele ervaring.

# Mobistar in een oogopslag

€ 1,5  
miljard

  
38% (B)

  
1.842

8



Mobistar is een van de belangrijkste spelers op de telecommarkt in België en Luxemburg. Het hoofdkantoor bevindt zich in Brussel, de hoofdstad van Europa.

In 2013 boekte Mobistar een omzet van 1,5 miljard euro en bedroeg het netwerkmarktaandeel 38% in België (op basis van het aantal actieve simkaarten op het einde van 2013).

In 2013 bedroegen de investeringen van Mobistar bijna 320 miljoen euro, waarvan het grootste deel werd geïnvesteerd in het mobiele netwerk en de aankoop van extra spectrumfrequenties.

Mobistar telt 1.842 medewerkers.



Het bedrijf biedt zijn corporate en residentiële klanten innovatieve telecomproducten en -diensten aan. In de nabije toekomst zal Mobistar zijn mobiele postpaid- en prepaid-productportfolio nog verder uitbreiden voor de residentiële markt, onder andere met een gediversifieerd aanbod aan kabeldiensten waaronder digitale televisie en mobiele breedband. Op de professionele markt biedt Mobistar vaste telefonie en breedbandinternet aan over het DSL-netwerk en levert het geïntegreerde communicatieoplossingen, met een ruim aanbod aan mobiliteits- en connectiviteitsdiensten. Als dienstverlener is Mobistar ook actief in de groothandel, wat zijn infrastructuur en netwerkmogelijkheden versterkt.

Om deze diensten te leveren beschikt Mobistar over een modern en uitgebreid mobiel netwerk en een brede spectrumpositie. Het mobiele netwerk bedient verschillende technologiestandaarden zoals GSM, UMTS en meer recent LTE. Voor de dienstverlening aan de professionele markt beschikt Mobistar naast het mobiele netwerk ook over een hoogwaardig glasvezelnetwerk van meer dan 2.700 km om bedrijvenparken te voorzien van supersnel breedbandinternet.

Het bedrijf biedt alle producten aan door middel van een geïntegreerd distributieplatform met directe en indirecte verkoopkanalen. Eind 2013 beschikte Mobistar over 161 winkels, die steeds meer geïntegreerd werken met de residentiële en businesswebsites. De indirecte verkoopkanalen omvatten zowel exclusieve als niet-exclusieve distributiekkanalen.

Het Mobistar-aandeel (ISIN: BE0003735496) is sinds 1998 genoteerd op NYSE Euronext Brussel onder het symbool MOBB. De Orange groep is hoofdaandeelhouder van Mobistar. De banden tussen beide bedrijven gaan terug tot de oprichting van Mobistar in 1995.



# Mobistar Visie

10



**Mobistar** zal door zijn klanten worden geprezen als de betrouwbare leider op het gebied van persoonlijke, gepersonaliseerde communicatie en diensten.

# Mobistar Missie

Door gericht te innoveren  
zorgt **Mobistar** ervoor  
dat consumenten,  
communities  
en bedrijven  
mobiliteitservaringen  
kunnen beleven.



# Mobistar Waarden

12



## Straightforward

Wij communiceren op een open manier en nemen de verantwoordelijkheid voor onze handelingen.

## Empowered

Wij streven ernaar onze taken perfect uit te voeren en zijn trots op ons werk, ons leven en onze passie.

## Dynamic

Wij stimuleren nieuwe ideeën, moedigen aan tot leren en durven het ook eens anders te proberen.

## Respectful

Bij onze professionele contacten houden wij rekening met de anderen en hun waarden.

# Mobistar Strategie

Mobistar wil zijn leidende positie in de telecomsector verder ontwikkelen en onderscheidt daartoe **vier strategische prioriteiten** die tot uiting komen in **zeven duidelijke doelstellingen**:

14

## Het leiderschap opeisen in de markt van de mobiele activiteiten.

Mobile telefonie vormt de historische ruggengraat van Mobistar. Als eerste challenger van de historische operator heeft Mobistar de voorbije decennia een leidende positie verworven in dit segment. Mobistar wil die positie in de toekomst versterken door de nadruk te leggen op de kwaliteit van het netwerk, op het promoten van mobiel dataverkeer en op het aanbieden van eenvoudige, transparante en uiterst competitieve postpaid- & prepaid-tariefplannen. Het bedrijf stelt zich hierbij twee zeer concrete doelstellingen:

## Een pioniersrol vervullen met vernieuwende convergente diensten.

Mobistar wil zich positioneren als de referentie op het vlak van mobiele data. Het bedrijf wil actief inspelen op de digitalisering en het toenemend gebruik van smartphones en tablets, zowel door de verkoop van mobiele apparaten als door de diversificatie van de toegangsmogelijkheden.

1  
Het beste 4G-netwerk aanbieden.

2  
De nummer 1 mobiele operator zijn in het residentiële postpaid-segment.

3  
De nummer 1 alternatieve aanbieder zijn van kabeldiensten.

4  
De nummer 1 leverancier zijn van Enterprise Mobility 3.0-oplossingen.

### **De beste klantenervaring op de markt bieden.**

Mobistar mikt door een verregaande digitalisering op een unieke klantenbeleving die echt het verschil zal uitmaken op de Belgische telecommarkt. Om dit te bereiken wil Mobistar de kwaliteit van de digitale klantenrelaties maximaliseren en daardoor het vertrouwen en de loyaliteit van de klant nog verder vergroten.

### **De bedrijfskosten op de meest efficiënte manier beheren.**

Mobistar wil door middel van efficiëntie- en kostenbesparingsprogramma's de kostenstructuur optimaliseren, de grondslag leggen voor een duurzame stabiele winst en de mogelijkheid scheppen om te blijven investeren in de toekomstige ontwikkeling en groei van het bedrijf.

5

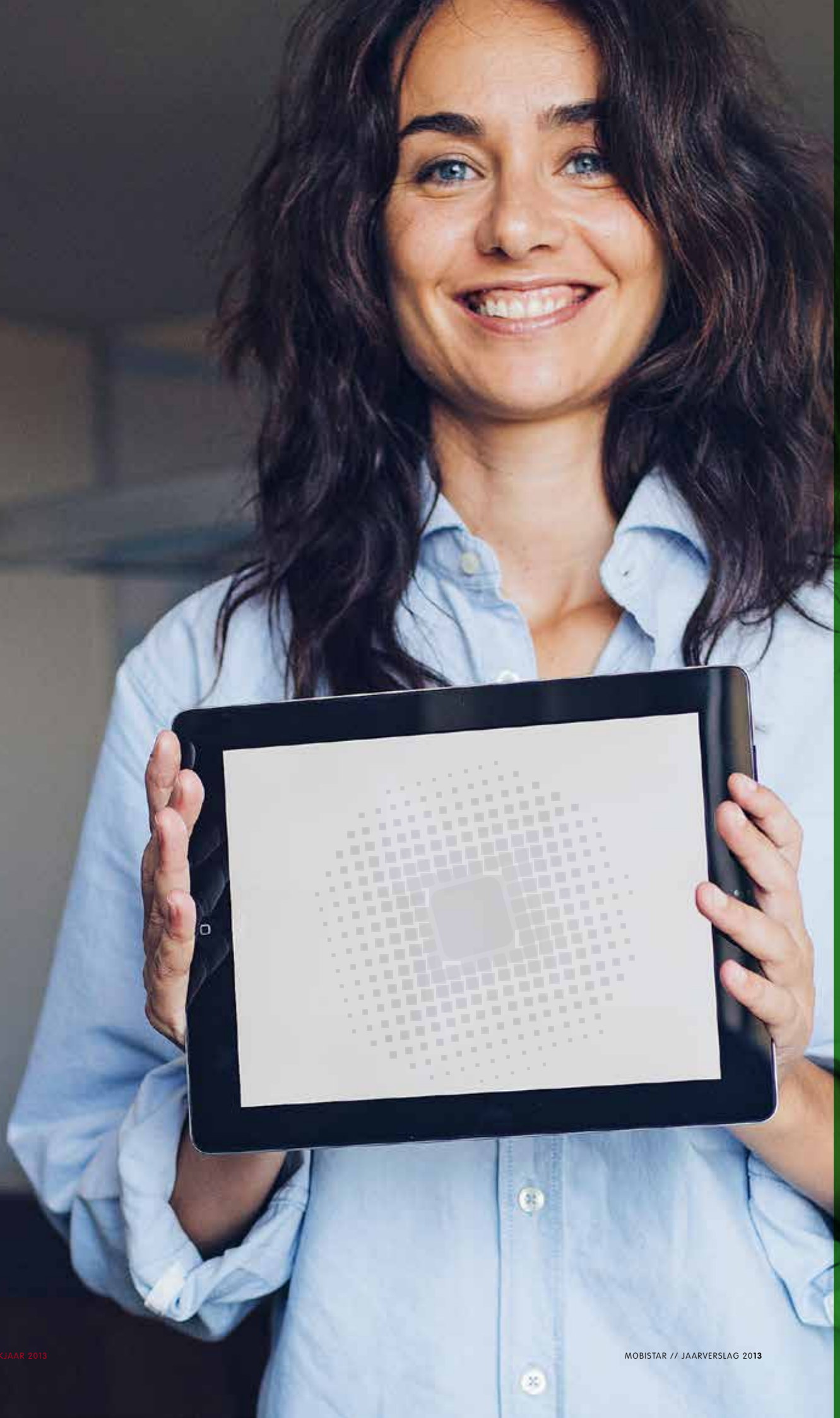
**De telecomoperator zijn die de beste klantenervaring aanbiedt.**

6

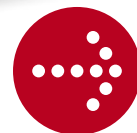
**De telecomoperator zijn met het grootste dienstenaanbod.**

7

**Een besparing realiseren in de operationele uitgaven van 50 miljoen euro netto in 2014.**



# Het boekjaar 2013



17

In een zeer competitieve en snel veranderende mobiele markt wist Mobistar zijn strategische prioriteiten te bevestigen, te investeren in zijn netwerk, zijn transformatie te versnellen en de nodige acties te ondernemen om een duurzaam herstel te verzekeren.

Mobistar was de eerste operator die proactief inspeelde op de regulering van de kabel-netwerken.



Dank aan iedereen die  
het vertrouwen behield  
in **Mobistar** tijdens deze  
belangrijke periode.

## Boodschap van de voorzitter

# Via transformatie de grondslag leggen voor de toekomst.

Het voorbije jaar was zeker niet het gemakkelijkste in de geschiedenis van Mobistar. Verschillende factoren, zowel interne als externe, zorgden voor een economische context met een aantal nieuwe, specifieke uitdagingen. Mobistar maakt een periode van overgang en transformatie door waarin we ons aanpassen aan de nieuwe behoeften en verwachtingen van de markt, waardoor we de grondslag konden leggen voor onze toekomstige groei, en tegelijk ook de klant centraal blijven stellen.

De felle concurrentie en de drastische wijziging in het juridische kader hebben alle operatoren onder druk gezet. Scherpere tariefplannen en het uitgebreide aanbod spelen weliswaar in de kaart van de consument maar hollen de marges binnen de telecomsector voortdurend uit.

De externe druk op de rentabiliteit werd nog versterkt door een moeilijk klimaat dat woog op de rentabiliteit van ons digitaal satelliet-tv-aanbod. Mobistar heeft daarop besloten het aanbod van deze diensten tijdelijk op te schorten, in afwachting van de opportuniteiten die de nieuwe kabelregulering met zich meebrengt.

We hebben hard gewerkt om de toekomst veilig te stellen en de vele kansen te benutten die zich het voorbije jaar hebben aangediend. Het netwerk werd dankzij aanzienlijke investeringen verder verbeterd, wat tegen het einde van 2013 zeer duidelijk merkbaar was en onmiddellijk werd erkend door onze residentiële, business- en MVNO-klanten. De verwerving van de 4G-licentie en de lancering van deze nieuwe technologie hebben grote inspanningen gevergd, zowel van het bedrijf als van onze aandeelhouders, maar vormen wel de hoeksteen van onze toekomstige groei. Naast een aantrekkelijk prijsbeleid heeft Mobistar zich onderscheiden van de rest van de markt door het lanceren van enkele innovatieve oplossingen. Al deze ontwikkelingen tonen duidelijk aan dat Mobistar binnen de Belgische telecommarkt nog altijd een voortrekkersrol speelt.

De strategische investeringen voor de toekomst en alle ingrijpende maatregelen om het bedrijf te transformeren, hebben aanzienlijke financiële inspanningen gevergd. Zoals reeds aangekondigd in juli 2013 zal de Raad van Bestuur dan ook voorstellen aan de Algemene Vergadering om een uitzondering te maken op het genereuze dividendbeleid uit het verleden en voor het boekjaar 2013 geen dividend uit te keren. Het spreekt voor zich dat het onze doelstelling is onze aandeelhouders in de toekomst opnieuw op een gezonde en evenwichtige wijze te vergoeden, indien de omstandigheden dit mogelijk maken.

Aan het einde van dit boekjaar wil ik mijn grootste dank betuigen aan onze referentieaandeelhouder, Orange. Niet enkel voor hun niet-aflatende vertrouwen in ons bedrijf, maar vooral ook voor de zeer gewaardeerde begeleiding doorheen deze woelige periode. Dank ook aan de leden van onze Raad van Bestuur, die een uniek klankbord hebben gevormd om onze beleidsbeslissingen te kaderen en te sturen. Bijzondere dank aan onze afscheidnemende bestuursleden voor hun jarenlange inzet. Ik ben er zeker van dat hun voorbeeld een bron van inspiratie zal zijn voor hun opvolgers, die wij van harte welkom heten.

Tot slot wil ik mijn dank uitdrukken aan iedereen die Mobistar tijdens deze belangrijke periode in zijn ontwikkeling het volle vertrouwen heeft gegeven. Medewerkers, klanten, leveranciers, aandeelhouders en alle andere stakeholders: aan ieder van hen mijn oprechte dank.



**Jan Steyaert**  
Voorzitter



# Een bredere basis voor een duurzame groei.

20



In een moeilijke telecommarkt, die het voorbije jaar door allerlei maatregelen volledig werd omgevormd, heeft Mobistar de gelegenheid te baat genomen om zijn strategische prioriteiten voor de toekomst af te bakenen en het pad te effenen naar duurzame groei.

De weg die we hebben afgelegd liep niet over rozen maar dankzij een aantal essentiële beslissingen hebben we onze focus teruggevonden. Bovendien was 2013 het jaar waarin het mobiele dataverkeer explosief toenam. Het gebruik van het snelle mobiele breed-bandinternet bevindt zich vandaag op een kritiek keerpunt. De snelle uitbreiding van mobiele breedbanddiensten en van het gebruik van de smartphone en geconnecteerde toestellen hebben geleid tot een nooit geziene vraag naar mobiele data bij de Belgische consument.

Het satelliet-tv-aanbod, dat door zijn technische complexiteit niet het succes kende dat aanvankelijk werd verhoopt, werd in afwachting van de nieuwe kabelwet stopgezet. Maar we hebben niet stilgezeten en flink geïnvesteerd in de kwaliteit van ons mobiel netwerk en onze dienstverlening, die samen de ruggengraat vormen van onze toekomstige groei. Een vernieuwd managementteam zal deze ontwikkeling begeleiden en in goede banen leiden.

De transformatieperiode die Mobistar momenteel doorloopt, is echter niet afgelopen. Op technisch vlak gaat de optimalisatie van het netwerk nog steeds door. De licentie voor het 800 MHz-spectrum en andere technische ingrepen zullen de dekking van ons netwerk aanzienlijk verbeteren. De eerste feedback van onze klanten over het 4G-netwerk van Mobistar is buitengewoon positief en de nieuwe productaanbiedingen van Mobistar, zoals iCloud, Enterprise Mobility 3.0, mobiele betalingen en vele andere, openen nieuwe perspectieven voor klantgerichte innovaties. De boost die we aan onze netwerkprestaties hebben gegeven, herdefinieert de snelheid en het gemak waarmee telecomklanten gebruik maken van mobiele data.

In een landschap dat volop evolueert, werkt Mobistar ook hard aan de verbreding van zijn productaanbod. De opening van de kabel biedt nieuwe mogelijkheden om een convergent aanbod te creëren dat tv, breedbandinternet en mobiele telefonie binnen een zelfde tariefplan samenbrengt. Het zal Mobistar toelaten om zijn relaties met de bestaande klanten te verankeren en zijn rol als uitdager in een uiterst competitieve markt opnieuw op te nemen. De lancering in 2013 van het quadruple play-aanbod van ons filiaal in Luxemburg bewijst dat wij over alle troeven beschikken om te slagen.

Ook de interactie met onze klanten evolueert voortdurend. Mobistar zet significante stappen om meer dan ooit een digitale onderneming te worden, waarbij een geïntegreerde aanpak doorheen de verschillende verkoopkanalen de klantenrelaties moet verstevigen en verbeteren. Overzichtelijke en toeganke-lijke websites, transparante tariefplannen, permanente monitoring van het verbruik en handige, innovatieve applicaties zullen de overstap van de klant naar mobiel dataverkeer faciliteren en het belang van onze strategische troeven nog doen toenemen. Onze nieuwe concept store in Luik is een toonbeeld van de unieke, kwalitatieve mobiliteitservaring die Mobistar voor ogen heeft voor zijn klanten. Een toekomstgerichte aanpak die alleen wij vandaag al kunnen bieden.

Op de drempel van het nieuwe boekjaar wens ik nog even achteruit te blikken en iedereen te danken die Mobistar door deze uitdagende periode heeft geloodst: aandeelhouders, medewerkers, klanten, leveranciers en andere leden van de Mobistar-familie. Meer dan ooit is het echter tijd om opnieuw vooruit te kijken, de handschoenen op te nemen en hard verder te werken aan de toekomst en de groei van ons bedrijf.

**Jean Marc Harion**  
Chief Executive Officer



**Mobistar** zet  
significante stappen om  
meer dan ooit een digitale  
onderneming te worden.

# 2013

## Belangrijkste gebeurtenissen



### 4G-investeringsplan 2013-2015

Mobistar stelt zijn ambitieuze investeringsprogramma voor met een waarde van 150 miljoen euro waarmee het de uitrol van zijn 4G-netwerk wil versnellen.

### Top Employer en Ecodynamisch bedrijf

Mobistar ontvangt voor de tweede keer de prijs van Top Employer in België, alsook het certificaat van ecodynamisch bedrijf.



**JAN**

**FEB**

### Eerste golf gesubsidieerde mobiele telefoons

Mobistar subsidieert met de Samsung Galaxy Gio voor het eerst een instap-mobiele telefoon aan 1 euro.

### Website

Lancering van de nieuwe geïntegreerde website voor residentiële gebruikers. Mobistar komt als meest actieve mobiele netwerkoperator uit de bus betreffende sociale media.



## CEO Orange Luxembourg

Werner De Laet, CFO van Mobistar, is door de Raad van Bestuur van Orange Communications Luxembourg benoemd tot nieuwe CEO. Orange Communications Luxembourg is een 100% dochteronderneming van Mobistar.

## Apple LTE-certificaat

Mobistar verkrijgt als eerste operator in België het Apple-certificaat om LTE-diensten aan te bieden op de iPhone 5.

## ISO-certificering

Mobistar hernieuwt het ISO-certificaat voor de komende 3 jaar. ISO is een internationale standaard-kwaliteitsgarantie die richtlijnen verstrekt om de efficiëntie en klantentevredenheid te verhogen.

MRT

APR

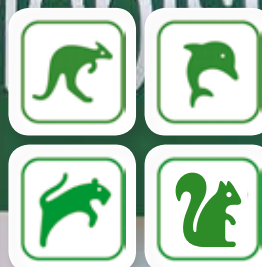
MEI

## 100.000<sup>e</sup> tarief check-up

Mobistar overschrijdt de kaap van de 100.000 tarief check-ups. Met deze gepersonaliseerde dienstverlening wordt voor elke individuele klant getoetst of het lopende Mobistar-tariefplan nog 100% afgestemd is op de persoonlijke behoeften en het verbruik.

## 'Dieren'-portfolio

Mobistar lanceert zijn vernieuwde 'Dieren'-portfolio, waarmee het voor elke klant een nieuw, transparant en geoptimaliseerd tariefplan wil kunnen aanbieden op maat van zijn levensstijl en -behoeften. Ook prepaid-klanten kunnen hiervan genieten.



## MyMobistar app

Mobistar lanceert de applicatie MyMobistar voor smartphone of tablet. Dankzij deze gratis applicatie kunnen klanten op permanente basis hun verbruik en hun factuur volgen.



## Stopzetting tv-aanbod

Mobistar beslist om zijn tv-aanbod via satelliet stop te zetten. Technische en commerciële redenen liggen aan de basis van het besluit dat tegen september definitief wordt doorgevoerd.

Gratis

## PERSONAL Check Up

- wij contacteren je **elke 6 maand** voor een tariefcheck
- zo ben je altijd zeker van het **voordeligste** tarief.

Nieuwsgierig?  
Vraag hier je Check Up!





## Chief Financial Officer

Mobistar benoemt Ludovic Pech als CFO. Ludovic Pech volgt Werner De Laet op, na diens benoeming tot CEO van Orange Communications Luxembourg.

## Nieuw callcenter

Mobistar opent een volledig nieuw en digitaal callcenter in de stad Gent. Dit nieuwe center garandeert de Mobistar-klanten een uitstekende ondersteuning.

## Go Europe

Mobistar lanceert Go Europe, een primeur voor de Belgische markt die Mobistar-abonnees de kans biedt om tegen een beperkte kost hun gsm in het buitenland te gebruiken zoals in België.

**Keep track of  
your surfing  
costs abroad.**



Activate Travel Data Control  
on [m.mobistar.be/account](http://m.mobistar.be/account)

JUN

JUL

## Tweede golf gesubsidieerde mobiele telefoons

Mobistar lanceert iWant, de tweede gesubsidieerde campagne, waarmee het de penetratie van de smartphone en het daaruit voortvloeiende mobiele dataverkeer extra wil stimuleren.

## Business-website

Mobistar opent een volledig vernieuwde website voor professionals, speciaal ontworpen om klanten sneller toegang te geven tot informatie en om gebruiksvriendelijker te zijn. De business website moet de beste 'digitale hub' zijn die aan de noden van elk bedrijf voldoet, ongeacht of het nu gaat om informatie, aanbiedingen, ondersteuning of dienstverlening.



## Netwerk

Mobistar voltooit de omschakeling van zijn 2G-netwerk naar een hybride 2G/3G/4G-netwerk. Tegelijk wordt 3G verder uitgerold in het 900 MHz-spectrum. Een netwerktest door een onafhankelijk kwaliteitsbureau bevestigt de kwaliteit van het Mobistar-netwerk dat bij de twee beste netwerken in België behoort.

AUG

SEP

OKT

## Mobiele betalingen

Mobistar is de eerste operator in België die mobiele betalingen mogelijk maakt voor Android-gebruikers via hun maandelijkse factuur of via een voorafbetaalde kaart.



## 5.000.000<sup>e</sup> simkaart op het netwerk

In de loop van de maand september overschreed Mobistar de drempel van de 5.000.000 simkaarten die op het netwerk zijn aangesloten. Het succes van het M2M-aanbod van Mobistar speelt hierbij een cruciale rol.



## 800 MHz-licentie

Mobistar neemt deel aan de aanbesteding uitgeschreven door de Belgische overheid om een licentie voor de 800 MHz-frequenties te verkrijgen. Het verwerven van deze licentie, die de dekking van het Mobistar-netwerk verder zal verbeteren, vormt een investering van 120 miljoen euro.



**NOV**

## Discovery-aanbod 4G in 30 steden en gemeenten

Mobistar opent zijn 4G-netwerk in 30 steden en gemeenten in België. In afwachting van de commercialisering kunnen klanten die dit willen en die over een 4G-compatibel toestel beschikken, gratis van het nieuwe netwerk gebruikmaken.

## Orange Communications Luxembourg lanceert Open TV

Orange Communications Luxembourg lanceert Open TV en biedt zijn klanten een quad-play bundle aan dankzij het kabelnetwerk van zijn lokale partner.

## 'Dieren'-portfolio

Mobistar versterkt zijn productportfolio met een duidelijke en gesegmenteerde aanpak.

## Concept store Luik

Mobistar opent zijn eerste winkel van de toekomst in Luik. De nieuwe concept store wil de klanten een geheel nieuwe digitale ervaring aanbieden en kadert in de vernieuwde klantenbenadering van Mobistar.

## Mobile Cloud

Mobistar integreert als eerste Belgische operator een Mobile Cloud-oplossing in zijn tariefplannen. Mobile Cloud biedt klanten een veilige en dynamische oplossing voor het opslaan van hun persoonlijke gegevens.

## Opening van de kabel

De financiële voorwaarden voor het openstellen van het kabelnetwerk zijn door de CRC vastgelegd. Door operatoren te verplichten hun kabelnetwerk ook voor andere aanbieders open te stellen, hertekenen de regulatoren het Belgische telecomlandschap.

## Extra kredietfaciliteit

Mobistar slaagt erin om een kredietlijn van 120 miljoen euro te verkrijgen bij Atlas Services Belgium nv. Met deze bijkomende kredietfaciliteit wil Mobistar de aankoopkosten dekken voor het 800 MHz-spectrum, dat het in november wist binnen te halen.

**DEC**

## Derde golf gesubsidieerde mobiele telefoons

Mobistar lanceert een derde golf van gesubsidieerde mobiele telefoons, waaronder de iPhone 5s.

## Boom van mobiele data op Oudejaarsavond

Mobistar sluit 2013 af met een substantiële groei van het mobiele dataverkeer, dat in de nacht van oud naar nieuw een stijging optekende van ruim 220% ten opzichte van het vorige jaar.





# Het operationeel kader in 2013



Voor de mobiele telefoniemarkt in België was 2013 een sleuteljaar; de hoge rotatiesnelheid van de klanten door de invoering van nieuwe regels en wetgeving en een aanzienlijke neerwaartse prijstrend door de toenemende concurrentie waren daar de belangrijkste factoren van.

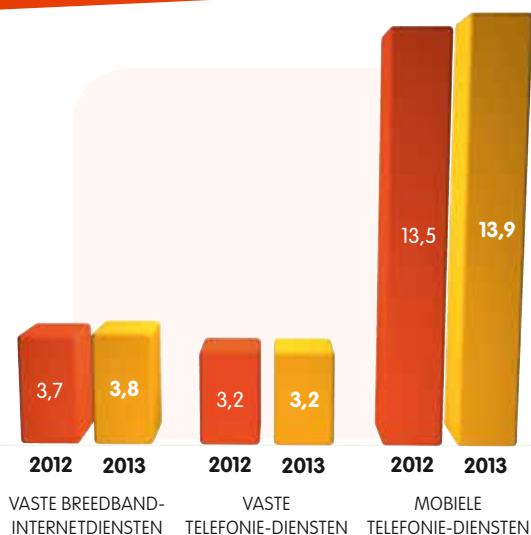
Alle mobiele netwerkoperatoren, Mobistar inbegrepen, werden verplicht tot een herziening van hun tariefplannen.



# De Belgische telecommarkt

30

**Aantal klanten**  
[ in miljoen euro ]



Bron: schattingen Mobistar.

**Netwerk marktaandeel**  
[ in % ]



Bron: schattingen Mobistar.

De Belgische telecommarkt werd de voorbije jaren gekenmerkt door een structureel onevenwicht. In de loop van 2013 nam deze marktsituatie nog scherpere vormen aan.

Enerzijds was er de extreem competitieve en open markt voor mobiele telecom. Lacunes in het wetgevend kader en de politieke besluitvorming leidden tot een scherpe daling van de prijzen in deze sector, terwijl de investeringen, de taksen en de exploitatiekosten blijven toenemen.

Anderzijds is er de duopolistische en gesloten markt voor vaste telecomdiensten, waardoor de historische telecomoperator en de kabelmaatschappijen, die samen het triple play-aanbod beheersen, erin slaagden om de prijzen voor breedband-internet, televisie en vaste telefonie, al dan niet gecombineerd in mobiele tariefplannen, hoog te houden en zelfs te laten stijgen. Mobistar betreurt deze situatie omdat ze de consument benadeelt, en volledig haaks staat op de doelstellingen van de nieuwe telecomwetten. Bovendien laat ze de historische operator en de kabeloperatoren toe om de verliezen die voortvloeien uit de prijzenslag in het segment van de mobiele telefonie, te compenseren door hogere opbrengsten uit de vaste telecomdiensten.

Ondanks de dalende marktwaarde groeide het volume van de Belgische telecommarkt, meer specifiek de totale omvang van vaste telefonie, vast breedbandinternet en mobiele sim-kaarten. De groei werd hoofdzakelijk gestuwd door het mobiele gedeelte en het toenemend belang van Machine-to-Machine. De markt voor vaste telefonie bleef met 3,2 miljoen klanten eerder stabiel, terwijl het volume van de vaste internet-diensten lichtjes steeg.

Bron: Mobistar.

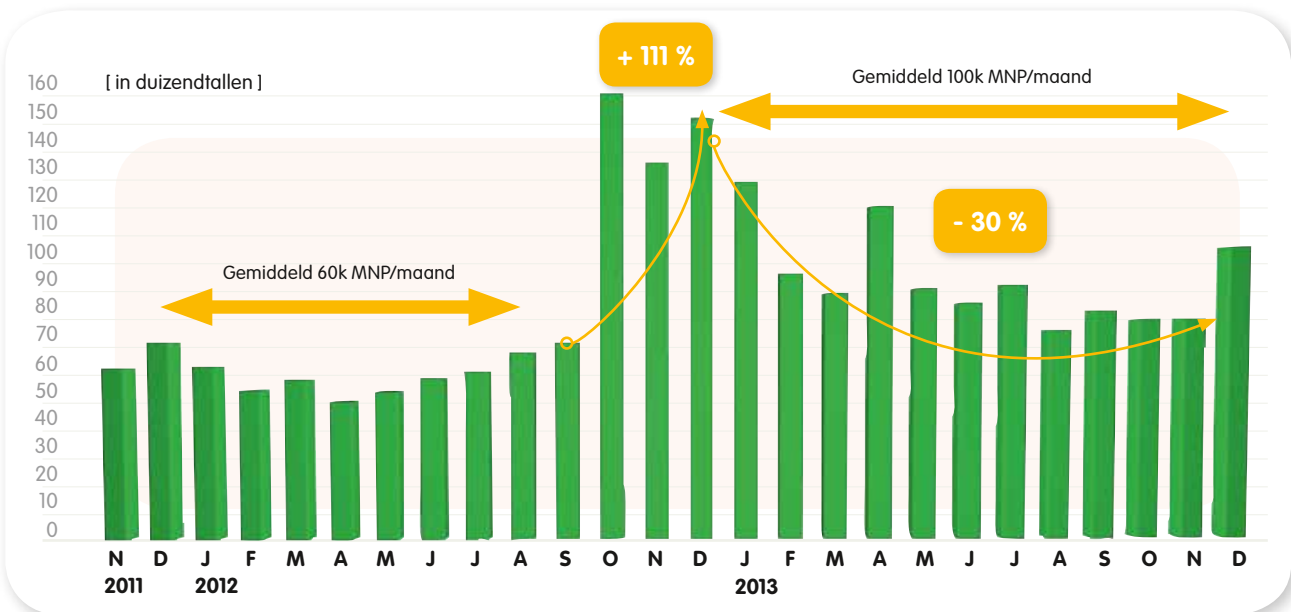
Enerzijds hebben we een extreem competitieve en open markt voor mobiele telecom.

Anderzijds een duopolistische en gesloten markt voor vaste telecomdiensten, waar de historische telecomoperator en de kabelmaatschappijen, die samen het triple play-aanbod beheersen, erin slaagden de prijzen voor de Belgische consument hoog te houden en zelfs te laten stijgen.



## De marktintensiteit stabiliseert zich in H2 2013 \*

... maar de nummeroverdracht ligt structureel hoger dan vóór de telecomwet.



MNP: dankzij de mobiele nummeroverdraagbaarheid kan men van operator veranderen en zijn nummer behouden. De donoroperator desactiveert het mobiele nummer in zijn informatiesysteem; de recipiëntoperator activeert dit nummer in zijn systeem.

### Mobiele telefonie

Voor de mobiele telefoniesector in België was 2013 een sleuteljaar, zowel door de hoge rotatiesnelheid van de klanten, de invoering van nieuwe regels en wetgeving, als door een aanzienlijke neerwaartse prijstrend als gevolg van de toenemende concurrentie. Alle mobiele netwerkkoperatoren, Mobistar inbegrepen, werden verplicht tot een herziening van hun tariefplannen.

Het mobiele dataverkeer maakte in elk geval een immense sprong voorwaarts. Het gebruik van mobiel breedbandinternet komt dan ook in een cruciale fase en is vandaag uitgegroeid tot één van de belangrijkste communicatiemiddelen. De grotere penetratie van de smartphones, die op haar beurt werd aangewakkerd door de verkoop van gesubsidieerde mobiele toestellen, heeft de doorbraak van mobiel dataverkeer nog extra gestimuleerd. Daar bovenop kwam de aanzienlijke verbetering van het 3G-netwerk en de lancering van het 4G-netwerk, die het pad effent voor een groter bereik, een hogere snelheid en een betere betrouwbaarheid van de diensten.

Het netwerkmarktaandeel van Mobistar bleef in 2013 groeien, vooral dankzij de groei in Machine-to-Machine en de groei van het aantal MVNO-klanten. Het stijgende netwerkmarktaandeel ging vooral ten koste van BASE, terwijl het marktaandeel van Belgacom nagenoeg onveranderd bleef.

\* De grafiek toont de evolutie van het totale aantal mobiele simkaarten die op het netwerk van de drie mobiele netwerkkoperatoren zijn aangesloten: Mobistar, BASE en Belgacom. Naast hun eigen klanten houden deze cijfers ook rekening met de MVNO- en Machine-to-Machine-contracten.

### Vaste telefonie en internet

Op de markt voor vaste telefonie en internet bleef de concurrentie eerder zwak en was de strategie vooral gericht op de uitbreiding en de verbetering van het bestaande aanbod. Het ontbreken van een significante concurrentie maakte voor de historische operator en de kabeloperatoren de weg vrij naar een prijsverhoging voor vaste telefonie en internet.

In mei 2013 kondigde Mobistar de stopzetting aan van zijn vast residentieel aanbod om technische en commerciële redenen. Sindsdien speelde het bedrijf een voortrekkersrol in het debat rond de opening van de kabel, een strategische doelstelling die eind december 2013 werd afgerond.



# Nieuwe wetgeving, nieuwe regulering

In 2013 werd de Belgische telecommarkt aanzienlijk beïnvloed door veranderingen in de wetgeving. In de meeste gevallen ging het om de omzetting van Europese richtlijnen in Belgische wetgeving, of om de tenuitvoerlegging van specifieke federale of gewestelijke maatregelen inzake consumentenbescherming.

De nieuwe voorschriften hadden zowel betrekking op het gebruik van de netwerkinfrastructuur als op de verhoudingen tussen de operatoren onderling enerzijds, en de verhoudingen tussen de operatoren en de consumenten anderzijds.

## Impact op mobiele diensten

De inwerkingtreding van de nieuwe telecomwet op 1 oktober 2012 maakte het voor de abonnee aanzienlijk eenvoudiger om een lopend contract te beëindigen en met behoud van nummer naar een alternatieve telecomoperator over te stappen. Overeenkomstig de EU-wetgeving werd de minimale contractduur teruggebracht van 24 naar 6 maanden. De boeteclausule bij een vroegtijdige contractbeëindiging verloor daardoor haar commerciële draagkracht.

De nieuwe wet heeft de consument ook bewuster gemaakt inzake de markt en de facturatie; de consument is nu proactiever en reageert sneller. Vooral in mobiele telefonie, waar de concurrentie tussen verschillende grote aanbieders bijzonder sterk is en de tariefplannen steeds goedkoper zijn, is het verloop van abonnees tussen de verschillende operatoren exponentieel toegenomen. De nieuwe wet heeft haar uitwerking dan ook niet gemist. In 2013 veranderden maar liefst 1,5 miljoen Belgen van telecomoperator. Het gevolg is dat telecomoperatoren de strijd om de consument nog harder zijn gaan voeren en voortdurend in de weer zijn om hun tariefplannen neerwaarts te herzien. Deze trend heeft een negatief effect op de marges, die zijn blootgesteld aan prijserosie.

Vorig jaar vond de laatste daling plaats op het vlak van mobiele terminatietarieven (MTR - kosten die nationale operatoren aan elkaar moeten betalen om gesprekken van het ene op het andere netwerk over te zetten). Vermits deze prijzen in België nu bij de laagste van Europa liggen, verwacht Mobistar verder geen significante impact in 2014.

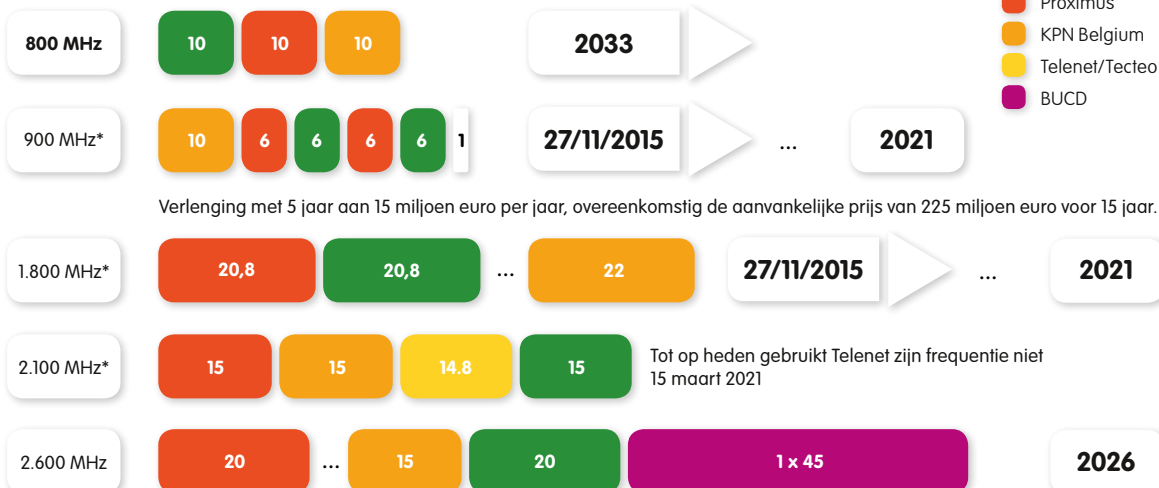
Overeenkomstig de bestaande EU-regelgeving werden de prijzen voor internationale roaming verder teruggeschoefd. Hoewel deze kosten reeds aanzienlijk waren gedaald, wordt verwacht dat de dalende trend zich nog zal doorzetten. De uiteindelijke doelstelling van de EU is om de roaming-toeslagen binnen de landen van de Europese Unie tegen 2016 volledig af te schaffen.

Op Europees vlak lanceerde de Europese Commissie ook een nieuw regelgevend initiatief in het kader van een digitale eengemaakte markt. De ontwerptekst omvat wijzigingen op het vlak van internationale gesprekken, internationale roaming, spectrumbeheer, eengemaakte vergunningen en consumentenbescherming. Tal van wijzigingen worden vooropgesteld en op dit ogenblik is het onduidelijk of, en zo ja wanneer, deze nieuwe bepalingen in werking zullen treden.



## HUIDIGE SPECTRUMALLOCATIE [ MHz DUPLEX ]

De 800 MHz-veiling vond plaats in Q4 van 2013



\* 900, 1.800 en 2.100 MHz technologisch neutraal.

## Mobiel netwerk

In 2013 organiseerde de federale overheid een nieuwe veiling van radiofrequenties, meer specifiek voor het 800 MHz-spectrum. Bij het einde van de veiling in november 2013 slaagde Mobistar erin om een licentie te verwerven voor 2x10 MHz voor een periode van 20 jaar. Het belang van de licentie schuilt in het bredere geografische bereik van het 800 MHz-spectrum, wat de dekking van het Mobistar-netwerk voor 4G-diensten nog aanzienlijk verbetert. Mobistar kocht het lot met de meest veeleisende dekkingsverplichtingen en bevestigt hiermee zijn ambitie om het beste 4G-netwerk van België uit te rollen.

Aan het verwerven van de licentie was voor Mobistar een investering verbonden van 120 miljoen euro. De operatoren konden kiezen uit twee betalingswijzen: ofwel kon de licentiekost in één keer worden betaald, ofwel in jaarlijkse schijven. Mobistar heeft ervoor gekozen om in december 2013 in één keer te betalen. Gezien Telenet-Tecteo Bidco eind 2013 formeel afstand nam van het eerder toegewezen 900 en 1.800 MHz-spectrum, is de kans zeer groot dat de grondige herschikking van dit spectrum, eerder voorzien voor november 2015, niet zal plaatsvinden.

## Consumentenbescherming

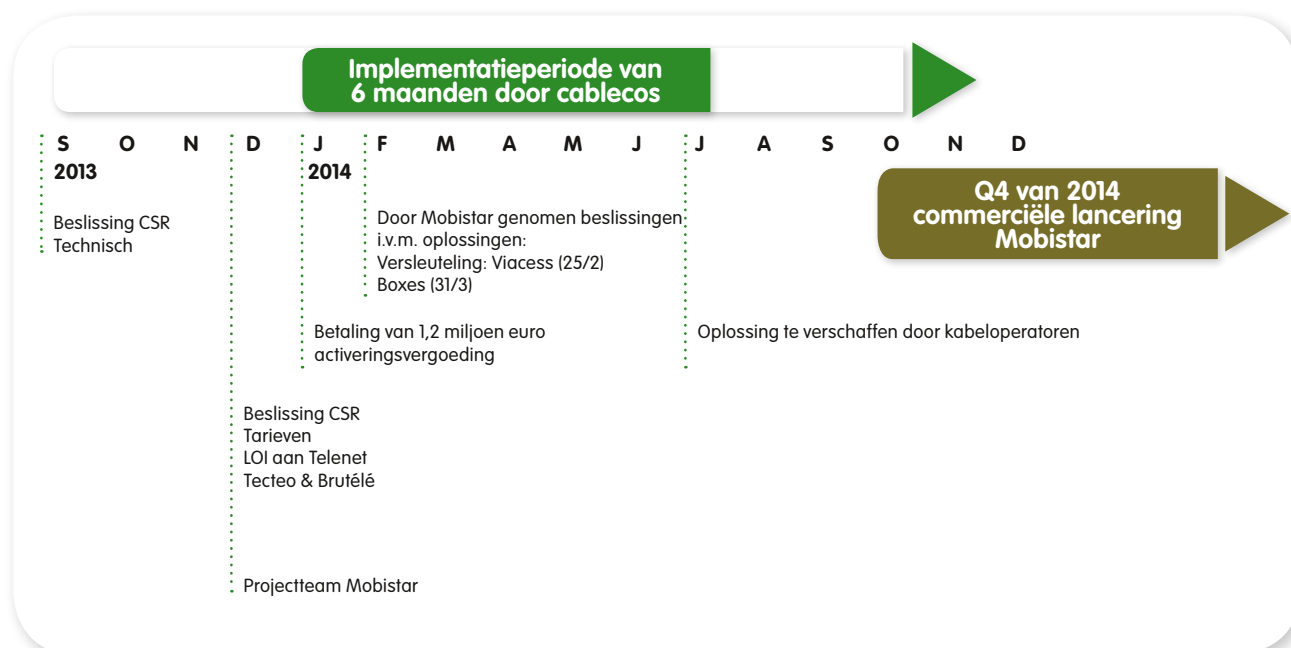
Binnen de telecomsector is België één van de voorlopers en trendsetters inzake consumentenbescherming. Het aanbod van telecomdiensten is in België onderworpen aan veel strengere maatregelen en regels dan in andere landen. Deze situatie vloeit voort uit de wens om volledige transparantie voor de consument te creëren, die haast permanente inzage heeft in zijn verbruik of facturatie, en die kan genieten van talloze proactieve maatregelen die hiermee verbonden zijn.

Zo moet men de consument bijvoorbeeld zeer regelmatig het gunstigste tariefplan voorstellen, en kan hij nog gemakkelijker een alternatieve operator kiezen. Door deze maatregelen zien de operatoren zich verplicht om voortdurend in te spelen op de vraag naar meer concurrentiële tariefplannen.

Mobistar juicht de maatregelen voor meer transparantie voor de consument toe, maar betreurt dat de erosie van de marges die daaruit voortvloeit, nog wordt versterkt door de impact van dure vergunningen en steeds hogere exploitatiekosten. De beslissing van het Waalse Gewest om ook aan de provincies en de gemeenten de mogelijkheid te geven om extra taksen te heffen op de antennes van de operatoren is hier een goed voorbeeld van.

## Mobistar bereidt zich voor om als eerste een gereguleerd kabelaanbod te lanceren.

Gereguleerd aanbod in België voor het einde van 2014.



35

### Opening van de kabel

Eén van de belangrijkste doorbraken van 2013 was ongetwijfeld de opening van de kabel, waarmee reeds in 2011 werd gestart en die eind 2013 werd afgerond nadat de regulatoren de technische en financiële specificaties hadden vastgelegd. Met de verplichting om het kabelnetwerk ook open te stellen voor andere aanbieders hebben de regulatoren een einde gemaakt aan het monopolie van de bestaande kabeloperatoren. Tegelijk hebben ze daarmee het landschap en de verhoudingen tussen de verschillende spelers op de telecommarkt hertekend. De alternatieve diensten en het aanvullende inhoudelijke aanbod zullen in de nabije toekomst meer ruimte creëren voor vrije mededinging op de telecommarkt, wat uiteindelijk de consument ten goede zal komen.

De opening van de kabel biedt Mobistar een interessant alternatief voor zijn vroegere satelliet-tv-aanbod, dat in september 2013 om technische en commerciële redenen definitief werd stopgezet. Mobistar is dan ook vast van plan om dankzij de opening van de kabel terug volop de kaart van de convergentie te trekken en in de loop van 2014 terug aan te knopen met het aanbod van televisie en breedbandinternet.

De Belgische overheid was altijd al zeer consumentgericht en speelt om die reden een voortrekkersrol in de Europese Unie. We geloven echter dat de tijd rijp is om de prioriteiten te herzien en een meer ondersteunend kader te scheppen waarin de technologie zich ten dienste kan stellen van de groei in het land.



# Consumer trends

36



De impact van mobiele communicatie op onze samenleving is reeds enorm en wordt met de dag groter. Deze technologie heeft niet enkel het dagelijkse leven van miljoenen mensen veranderd, maar heeft ook een significante impact gehad op tal van aspecten van de hedendaagse cultuur.

Mobiele communicatie kan nieuwe diensten en toepassingen faciliteren die voorzien in talrijke mogelijkheden om inkomsten te genereren voor bestaande en nieuwe sectoren, die op hun beurt weer het dagelijks leven van miljoenen consumenten beïnvloeden. Bovendien leiden de hogere toegankelijkheid van informatie en de talrijke mogelijkheden van mobiele communicatie tot een stijging van de productiviteit en beter geïnformeerde consumenten.

## Geïntegreerde tariefplannen

Een groot aantal Mobistar-klanten hebben soortgelijke behoeftes en interesses. Mobistar heeft deze klanten dan ook gegroepeerd in segmenten om ze te voorzien van een aangepast aanbod. Vervolgens heeft Mobistar voor elk segment een passende aanbieding uitgewerkt, zowel qua diensten als qua toestellen: van tariefplannen op maat van de verschillende gebruikspatronen, tot specifieke dienstenpakketten voor jongeren, volwassenen en senioren, en volledig geïntegreerde communicatieoplossingen voor bedrijven. De strategie van Mobistar is erop gericht om de klanten te benaderen met gepersonaliseerde aanbiedingen, afhankelijk van hun specifieke behoeften en belangen.

Een trend die in 2013 meer dan ooit naar voren is gekomen, is die van het mobiele datagebruik, zowel bij particuliere als bij zakelijke klanten. Steeds meer klanten maken iedere dag gebruik van mobiele data. Precies daarom heeft Mobistar er in 2013 alles aan gedaan om de strategische omschakeling te versnellen van tariefplannen met 'betaling in functie van het verbruik' naar 'geïntegreerde tariefplannen met mobiele data'. Deze geïntegreerde tariefplannen laten Mobistar toe om beter in te spelen op de groei van het mobiele datagebruik en de substitutie van spraak- en sms-verkeer op te vangen.

Smartphones zijn de sleutelterminals die onze klanten toegang geven tot het mobiele internet. Hoe meer klanten over een smartphone beschikken, des te groter de kans voor Mobistar om mobiele data te verkopen. In 2013 heeft België een kantelmoment gekend in de verkoop van het aantal smartphones. Historisch hinkte de smartphone-penetratie in België achterop in vergelijking met de Europese buurlanden, door de lage subsidiëeringsgraad van mobiele toestellen. Vermits het gebruik van dergelijke toestellen inmiddels gemeengoed is geworden, is ook het brede publiek in België overstag gegaan. Komt daar nog bij dat het aanbod aan smartphones sterk is toegenomen en dat er verschillende prijssegmenten, van low-end tot high-end, zijn gecreëerd. Het aanbod van gesubsidieerde mobiele toestellen is ook toegenomen in 2013. In 2012 beperkte het aantal campagnes met gesubsidieerde smartphones zich tot slechts één campagne aan het einde van het jaar. In 2013 waren er reeds drie zulke campagnes.



Voor **Mobistar**  
is innovatie meer dan  
het verwezenlijken  
van technologische  
oplossingen.  
Daarom stemt Mobistar  
de innovatie sterk af  
op de wensen  
van onze klanten.

## 38 Mobistar ziet het als zijn plicht om zijn klanten intensief te begeleiden in de overgang naar verdere digitalisering en mobiel dataverkeer.

De structuur van de gesubsidieerde smartphone-campagnes is steeds dezelfde. De Mobistar-klant krijgt een aanzienlijke korting op de aankoop van een mobiel toestel bij het afsluiten van een 'Dieren'-tariefplan. Als het contract voortijdig wordt opgezegd, zal de klant aan Mobistar de korting moeten terugbetalen die hij ontving bij de aankoop van het toestel, in overeenstemming met een vastgelegde afschrijvingstabel op het moment van de ondertekening van het contract.

Nu het principe van geïntegreerde tariefplannen met mobiele data volledig is ingeburgerd en smartphones eindelijk hun weg naar het brede publiek hebben gevonden, staat er geen rem meer op het mobiele dataverbruik. Het verbruik van mobiele data op het Mobistar-netwerk is op een jaar tijd dan ook werkelijk geëxplodeerd.



### Mobiele toestellen versus stationaire pc's

De ontwikkeling van mobiele data heeft ervoor gezorgd dat de telecomklant een grotere flexibiliteit geniet. Beschikken over een pc is niet langer een must om gebruik te kunnen maken van breedbandtoepassingen. Mobiele toestellen zoals smartphones, tablets en laptops nemen een deel van deze taken over, via het mobiele netwerk.

Deze tendens zal in de toekomst enkel toenemen. Eind 2013 had 54% van de Belgische bevolking toegang tot het internet via de gsm. 37% beschikte over een smartphone, wat een aanzienlijk percentage is in een nauwelijks gesubsidieerde markt en wat een stijging met 12% betekent in vergelijking met 2012.

- Een stijging van de dekking en de kwaliteit van het netwerk is een stimulerende factor voor het gebruik van de smartphone en het verbruik van mobiele data. De introductie van het 4G-netwerk is een beloftevolle en strategische factor in deze ontwikkeling. Mobistar heeft het 4G-netwerk eind 2013 vrijgegeven aan enkele duizenden klanten om het uit te testen in verschillende steden en gemeenten. De eerste resultaten zijn bijzonder veelbelovend en zullen het klantenvertrouwen verder ondersteunen.
- Terwijl het bestaande 3G-netwerk vooral wordt gebruikt voor het downloaden van data, zal het nieuwe 4G-netwerk ook uiterst geschikt blijken voor het uploaden van gegevens. Deze extra mogelijkheden zullen het gebruik nog verder stimuleren.

Een cruciale succesfactor voor de positionering van Mobistar op de Belgische markt is het vermogen om nieuwe trends te identificeren en nieuwe technologische ontwikkelingen op de markt te brengen om te voldoen aan de vraag van de klanten.

In dit kader neemt Mobistar innovatiemanagement zeer ernstig. Enerzijds door terug te vallen op het wereldwijde innovatienetwerk van de Orange groep, anderzijds door op lokaal Belgisch niveau een ecosysteem van innovatieagenten uit te bouwen. Voor Mobistar is innovatie meer dan het verwezenlijken van technologische oplossingen. Het is daarom dat Mobistar innovatie heel sterk afstemt op de wensen van zijn klanten.

Het Mobistar-consumententestcentrum onderzoekt producten en diensten bij een testpubliek, vooraleer ze commercieel worden gelanceerd. Dit laat Mobistar toe om alle nieuwigheden reeds in de ontwerpfase te verbeteren en te optimaliseren naar de wensen van de consument met als doel de gebruikerservaring te verbeteren.

## Mobiele betalingen

Mobistar heeft het voorbije jaar een pioniersrol gespeeld op de Belgische telecommarkt als facilitator van mobiele betalingen. Gezien de sterke positie van Mobistar in het residentiële postpaid-segment beschikt het bedrijf met al zijn klanten over een waardevolle relatie op het vlak van betalingen. Mobistar doet er alles aan om het leven van zijn klanten te vereenvoudigen.

Nadat Mobistar eerder in december 2012 als operator in België mobiele betalingen mogelijk maakte voor gebruikers van de Windows Phone, heeft het in 2013 een bijkomende Belgische primeur weten te verzilveren: Mobistar is de eerste operator in België die mobiele betalingen toelaat voor Android-gebruikers. Alle Mobistar-klanten kunnen hun apps, games, muziek of e-books kopen op Google Play en betalen via hun gsm-factuur of met het krediet van hun herlaadkaart.

Eind 2013 heeft Mobistar een principieel akkoord gesloten met Sixdots, een nieuwe speler op de markt die in 2014 een mobiele applicatie zal aanbieden die onder andere de mogelijkheid biedt om mobiele betalingen uit te voeren. De klant zal de mogelijkheid hebben om zijn bestaande krediet- en debetkaarten te linken aan deze eenvoudige applicatie voor mobiele betalingen.

Zo zal Mobistar in de toekomst aan zijn prepaid-klanten de mogelijkheid bieden om hun bel- en surfkrediet te herladen via de 'MyMobistar'-mobiele applicatie. De klant heeft op dat moment volledige mobiliteit en kan van gelijk waar via zijn smartphone zijn prepaid-kaart herladen. Het Sixdots-initiatief wordt ondersteund door de vier grootbanken in België (BNP Paribas Fortis, Belfius, ING en KBC) waardoor het kan genieten van een groot draagvlak.

## Mobile Cloud van Mobistar

Gebruikers van telecom en andere communicatiemiddelen hechten traditioneel veel belang aan de veilige opslag van persoonlijke data.

Daar waar het lange tijd de gewoonte was om data te downloaden en op te slaan op een eigen drager, tekent zich momenteel een tendens af waarbij de toegankelijkheid van data belangrijker wordt dan het concrete bezit ervan.

De mobiele 'Cloud' speelt een belangrijke rol in deze mentaliteitswijziging, omdat ze gebruikers toelaat om enkel met behulp van een netwerkverbinding en een mobiel toestel toegang te krijgen tot alle data die voordien op gelijk welke manier in de mobiele cloud werden opgeslagen, en ze eventueel ook te delen met andere gebruikers.

Mobistar speelt nu reeds in op deze trend door de toegang tot de mobiele cloud te integreren in zijn tariefplannen. Mobile Cloud van Mobistar biedt de consument een beveiligde opslagruimte met een eenvoudige toegang op elk moment, en features die het delen van content vergemakkelijken.

Bovendien is de toegang – het verzenden en ontvangen van bestanden – tot Mobile Cloud volledig gratis in België via het Mobiel Internet van Mobistar. Met de doorbraak van 4G kan deze toepassing enkel nog aan belang winnen, omdat dit nieuwste netwerk naast de downloadsnelheid ook het uploaden van data in de mobiele cloud aanzienlijk zal versnellen.

## Onbeperkt Facebook en Twitter

Facebook en Twitter staan hun gebruikers toe gegevens te delen met anderen en de wereld meer open en verbonden te maken. Het overgrote deel van de Facebook- en Twitter-gebruikers gebruikt zijn mobiele telefoon voor de toegang tot beide sociale mediaplatforms. Het is dan ook vanuit die vaststelling dat Mobistar in 2010 Facebook & Twitter Unlimited heeft gelanceerd. Dit concept biedt onbeperkte toegang tot Facebook en Twitter als extra aanbod binnen de 'Dieren'-bundels van Mobistar. In 2013 is het gebruik van deze optie uitgegroeid tot een groot succes, vooral bij jongeren.

## Mobistar naar Mobistar

Dat innovatie voor Mobistar niet altijd een uiting is van technologische vooruitgang, is duidelijk merkbaar in het aanbod. Zo heeft Mobistar in de loop van 2013 met de lancering van 'gratis Mobistar naar Mobistar' een uniek aanbod gedaan aan zijn bestaande en nieuwe klanten. Gemiddeld 50% van alle Mobistar-oproepen gaan naar Mobistar-nummers. Dankzij deze automatische dienst zijn die oproepen helemaal gratis.





# Mobistar in 2013



Mobistar nam in 2013 een aantal doortastende beslissingen, die het bedrijf in een unieke positie plaatsen om vanaf 2014 het telecomlandschap een nieuwe vorm te geven.



# Op weg naar een digitale onderneming

42



Hoewel menselijke interactie niet weg te denken is uit onze maatschappij, kunnen we niet ontkennen dat communicatie meer en meer digitaal gebeurt.

Het bouwen van performante en gebruiksvriendelijke digitale platformen blijft een absolute prioriteit als we op een kostenefficiënte manier willen blijven communiceren met onze klanten.

Mobistar wil een coach zijn en een voortrekkersrol blijven spelen in de groeiende digitalisering van de maatschappij.



43



## Klanttevredenheid

Meer dan negen op de tien Mobistar-klanten is tevreden over het netwerk. Het onderzoeksbureau iVOX voerde in opdracht van Mobistar onlangs een onderzoek uit naar de perceptie van de netwerkkwaliteit. De telecomoperator ondervroeg 1.500 Belgen uit Brussel, Vlaams-Brabant, Oost-Vlaanderen, West-Vlaanderen, Henegouwen en Luxemburg. Uit de resultaten van de studie blijkt dat gemiddeld 93% van de Mobistar-gebruikers in deze regio's tevreden tot zeer tevreden is over het Mobistar-netwerk. Klanten ervaren vooral een verbetering op vlak van binnenshuis bellen, berichten versturen en ontvangen, de kwaliteit van mobiel internet en bellen onderweg, op bus, tram of trein.





# De residentiële markt

44



**Mobistar** gaat proactief om met klanten, waardoor het een grote voorsprong heeft op het vlak van klantenrelaties en -loyauteit.



## Mobiel aanbod

De bedrijfseenheid voor residentiële klanten werkt onder het 'Mobistar'-merk en biedt zo'n 2,4 miljoen mobiele klanten een gevarieerd aanbod van zowel postpaid- als prepaid-diensten.

In een open markt voor mobiele telecommunicatie kunnen operatoren niet langer rekenen op de loyaliteit van hun klanten omdat zij dat contractueel zijn verplicht. Ze proberen nu klanten te vinden die blijven omdat ze dat ook willen. Dit vereist echter een aantal fundamentele veranderingen in de manier waarop tariefplannen worden opgesteld, gepositioneerd en gecommuniceerd. Bij Mobistar heeft dit inzicht geleid tot een volledig nieuw type van tariefplannen die naar dieren zijn vernoemd. Elk plan past bij een specifiek telecomprofiel.

Van een sociaal actieve Dolfijn tot een meer behoedzame Eekhoorn, van een familiegezinde Kangoeroe tot een onverzadigbare Panter: elk tariefplan met een dieren naam is transparant en gaat gepaard met specifieke beloften van Mobistar die garant staan voor een betere dienstverlening, een betere prijs, een betere afstemming op de behoeften en een levenslang voordeel.

Het postpaid-aanbod van Mobistar is in eerste instantie gericht op het innovatieve concept van klantsegmentering volgens het type gebruik (spraak, tekst, surfen) in plaats van een standaardsegmentering volgens de grootte van het uitgegeven bedrag. Hierdoor kunnen wij de klant de beste waarde bieden, door de inhoud van het aanbod (toestel, bundels van minuten, sms-berichten, datapakket) af te stemmen op de behoeften van onze klant. Het vertegenwoordigt onze strategie: wij onderscheiden ons niet van de concurrentie door prijzen alleen, maar door een andere aanpak en kwaliteit.

Ook op de prepaid-tariefplannen van Mobistar wordt de filosofie van onze postpaid-tariefplannen toegepast. Onder dezelfde Mobistar-merknaam geeft het onze klanten de flexibiliteit om bij een herlaadbeurt te kiezen tussen spraak en sms/data.

Mobistar is zich in de loop van de tweede jaarhelft meer en meer gaan toeleggen op mobiel dataverkeer. De toenemende verkoop van smartphones wist deze tendens te ondersteunen. Het gebruik van mobiele data op smartphones nam dan ook explosief toe en steeg in de loop van 2013 van 54 MB naar 186 MB per gebruiker/maand. Mobistar lanceerde in 2013, als eerste op de Belgische markt, specifieke multi-device-abonnementen, die klanten toelaten om zowel op hun smartphone, tablet als andere toestellen gebruik te maken van eenzelfde mobiele databundel.

Daarenboven bleef Mobistar innoveren door bijkomende diensten aan zijn huidige klanten aan te bieden:

### ● Personal Check Up

Met de 'Personal Check Up' startte Mobistar reeds eind 2012 een campagne om de lopende tariefplannen van de klanten tweemaal per jaar te evalueren en hen proactief een beter aangepast plan voor te stellen. Door deze aanpak wilde Mobistar niet alleen tegemoetkomen aan de telecomwet (die in een jaarlijkse herziening voorziet) maar tegelijk ook inspelen op het groeiende bewustzijn van de klant over de inhoud en de kost van lopende verbintenissen. Mobistar zal de komende jaren blijven investeren in zijn klantenrelatie om de loyaliteit te verhogen. Dankzij 'Personal Check Up', aangevuld met de organische en systematische tariefveranderingen, werd in 2013 aan bijna 1.000.000 klanten een alternatief en beter aangepast tariefplan voorgesteld en geactiveerd. Vandaag heeft 89% van de residentiële klanten van Mobistar een 'Dieren'-tariefplan dat jonger is dan twee jaar, waarmee Mobistar een aanzienlijke voorsprong heeft genomen op de concurrentie.





## Dolfijn

Duik op en deel alles met je vrienden zonder je budget te verspillen



## Kangoeroe

Veel sms'jes en gesprekken om elke dag je dag te regelen



## Panter

Profiteer onbeperkt van je smartphone en tablet



## Eekhoorn

Herlaadkaart  
Makkelijk bereikbaar

### B2C-PRODUCTAANBOD

| Type            | Naam                                 |                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Postpaid        | <b>Kangoeroe</b>                     | De Kangoeroe-tariefplannen zijn geschikt voor mensen die willen bellen en sms'en versturen maar geen mobiele gegevens in hun bundel willen.                                                  |
|                 | <b>Dolfijn</b>                       | Mensen die mobiele data willen, kiezen voor het Dolfijn-basisaanbod.                                                                                                                         |
|                 | <b>Panter</b>                        | Mensen die mobiele data willen, worden op hun wenken bediend door het ruime aanbod van de Panter-reeks                                                                                       |
| Prepaid         | <b>Eekhoorn</b>                      | Een herlaadkaart waarmee de gebruiker kan bellen en sms'en. Gebruikt voor basisbehoeften.                                                                                                    |
|                 | <b>Kangoeroe</b>                     | Een herlaadkaart waarmee de gebruiker veel kan bellen en sms'en om zijn/haar dagelijkse leven te regelen.                                                                                    |
|                 | <b>Dolfijn</b>                       | Een herlaadkaart die een volledige formule met onbeperkte sms'jes biedt. Twitter en Facebook zijn onbeperkt, maar de kaart biedt ook een hoog surfvolume om van mobiel internet te genieten. |
| Mobiel internet | <b>Surf Card Extra</b>               |                                                                                                                                                                                              |
|                 | <b>Internet Everywhere 15</b>        | Volledige toegang tot mobiel internet via een 3G dongle, die kan worden gebruikt op een netbook of laptop.                                                                                   |
|                 | <b>Internet Everywhere Unlimited</b> |                                                                                                                                                                                              |



### MyMobistar

De lancering van MyMobistar betekende een belangrijke stap in de digitale interactie met de klanten. MyMobistar is een applicatie die de klanten dankzij een specifieke app op permanente basis inzage geeft in hun verbruik en hun factuur. MyMobistar is daardoor een belangrijk instrument in het beheersen van de telecomfactuur en een stimulerende factor voor de klant om het potentieel van een tariefplan maximaal te benutten. Daarnaast kan de klant in MyMobistar het dichtstbijzijnde verkooppunt opzoeken, alsook roamingbundels en andere opties activeren. Mobistar zal ook in 2014 nieuwe functionaliteiten activeren op MyMobistar.

### Nieuwe tariefplannen

De lancering door Mobistar van de 'Dieren'-tariefplannen in april 2012 en de reactie van de concurrentie in de vorm van sterk vereenvoudigde plannen, leidden vanaf het voorjaar van 2013 tot een kettingreactie bij de andere operatoren. Ook Mobistar paste in april 2013 zijn tariefplannen verder aan. Anders dan de concurrenten wilde Mobistar echter niet meegaan in een oversimplificatie van de tariefplannen. Mobistar is ervan overtuigd dat een compleet maar beperkt aanbod beter beantwoordt aan de persoonlijke behoeften en verbruiken van de klant. Daartoe heeft Mobistar de klanten ingedeeld in leeftijdscategorieën en heeft het de wijze geïdentificeerd waarop zij omgaan met de hedendaagse telecommiddelen.

### Go Europe

Om tegemoet te komen aan de behoeften van klanten die internationaal meer actief zijn, ontwikkelde Mobistar Go Europe, een roaming-programma dat klanten toelaat om tegen een beperkte kost van 3 euro per dag in het buitenland gebruik te maken van hun nationale tariefplan.

Ook deze maatregel kadert in het beheersen van de telecomfactuur en is een stimulerende factor voor het gebruik van telecom in het buitenland.

## Vast aanbod

Hoewel Mobistar zich in de eerste plaats wil opwerpen als een mobiele operator, is het ook overtuigd van het belang van het vaste aanbod. De vraag van de klant, die streeft naar eenvoudige oplossingen waarbij één operator het volledige scala aan telecomoplossingen kan bieden, is daarbij een doorslaggevende factor.

Om in dit stijgend segment een significant marktaandeel te verwerven, besliste Mobistar in 2010 om naast mobiele telefonie bijkomende telecomproducten aan te bieden, waaronder televisie. Voor televisie diende het een oplossing aan te reiken via satelliet, op dat moment de enige mogelijke optie. Door de hoge bekabelingsgraad van België, waar 98% van de bevolking toegang heeft tot kabeltechnologie, bleek de satelliet geen favoriete optie van onze klanten. De hoge kosten voor auteursrechten, de complexere installatie en de materiële configuratie hebben de doorbraak van het tv-aanbod van Mobistar gehinderd. In mei 2013 besliste Mobistar om het tv-aanbod na een uitloophase stop te zetten. Tegen september 2013 was deze beslissing geïmplementeerd.

De opening van de kabel, die reeds in 2011 was aangekondigd en waarvan de technische en commerciële modaliteiten tegen eind 2013 waren vastgelegd, biedt echter de mogelijkheid om in de toekomst opnieuw een convergent aanbod te verzorgen. Mobistar is vastbesloten om gecombineerde tariefplannen met televisie te gaan aanbieden en opnieuw de strijd aan te gaan met de convergente operatoren.



## De B2B-markt

48



Als je corporate klanten tegemoet wil komen, moet je inspelen op de veranderende behoeften op de professionele markt.

Op de Belgische B2B-markt is en blijft Mobistar de voornaamste challenger. Zijn gesegmenteerde aanpak is zowel gericht op grote bedrijven als op kleine en middelgrote ondernemingen. Het B2B-departement van Mobistar heeft al geruime ervaring met de integratie van mobiele en vaste lijndiensten. Het is dan ook uitstekend geplaatst om in te spelen op de wereldwijde trend van 'Mobile First'. Mobiliteit, het gebruik van de cloud, open innovatie en partnerships zijn dan ook de belangrijkste elementen in de strategie van het B2B-departement van Mobistar. Nog meer dan in de residentiële markt positioneert Mobistar zich als een innovator die zijn klanten wil begeleiden in de digitalisering van hun organisatie, daar waar mobiele connectiviteit in het verleden slechts op de tweede plaats kwam en alle beslissingen werden genomen vanuit een invalshoek die werd gedomineerd door vaste lijndiensten.

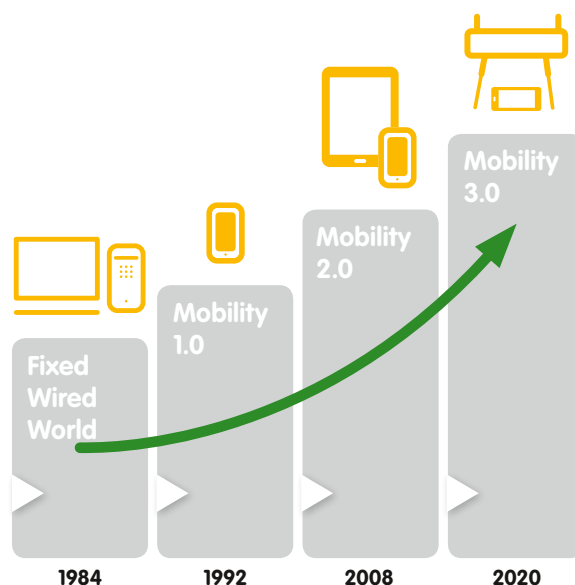


## Corporate klanten

### Enterprise Mobility 3.0

Om een nuttige ondersteuning te bieden aan zijn professionele klanten, biedt Mobistar in de eerste plaats oplossingen aan voor mobiele telefonie, vaste telefonie, mobiel internet, mobiele data en andere 'carrier'-activiteiten. Deze dienstverlening wordt versterkt door een breed gamma aan partnerships met onafhankelijk ICT-integratoren. In 2013 heeft Mobistar voluit de kaart getrokken van de 'nieuwe mobiele spelers', aanbieders van innovatieve mobiele IT-applicaties die een aanvulling bieden op de traditionele IT-systemen en -oplossingen.

Deze strategie, die zowel connectiviteit, content als services combineert, heeft de naam Enterprise Mobility 3.0 gekregen. Het welslagen van deze strategie is eerst en vooral afhankelijk van een volledig productaanbod dat de nodige garantie biedt naar beveiliging van het netwerk en de data toe. Het aanbod van connectiviteitsproducten van Mobistar hangt nauw samen met Mobile Device Management (MDM) en mobile app management (MAM). Mobistar speelt hiermee in op een latente marktvraag die onder andere wordt gedreven door de trend van Bring Your Own Device (BYOD) en die zowel betrekking heeft op de mobiele toestellen als op hun applicaties.



Om dit te realiseren begon Mobistar reeds in 2013 met de uitbouw van een open ecosysteem. In de loop van 2014 zal Mobistar de mogelijkheden van innovatieve applicaties verder in kaart brengen, voorstellen formuleren aan potentiële partners en concrete samenwerkingsverbanden opzetten. Om dit allemaal te stroomlijnen werd de B2B-organisatie reeds in 2013 vernieuwd, waarbij de partnership-afdeling en de afdeling Machine-to-Machine werden samengevoegd om globale oplossingen te kunnen aanreiken.



## B2B-PRODUCTAANBOD

| Type                               | Aard                     | Categorie                         | Naam                                                                                                     |
|------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Communicatie                       | Mobiele telefonie        |                                   |                                                                                                          |
|                                    | Mobiel internet          | Op smartphone                     | National Unlimited / Business Everywhere / Blackberry                                                    |
|                                    |                          | Op je pc of tablet                | Business Everywhere Essential / Business Everywhere Intense                                              |
|                                    |                          | Op verschillende toestellen       | Business Everywhere Duo / Mobile Data Sum & Share                                                        |
|                                    | Vaste telefonie          |                                   | Fix Corporate / One Office Voice Pack / One Office Full Pack                                             |
|                                    | Vaste data en internet   |                                   | One Office Voice Pack / One Office Full Pack / Matrix Solution with IP VPN, Ethernet, Corporate internet |
| Toestellen                         | Catalogus van toestellen |                                   |                                                                                                          |
|                                    | Diensten                 |                                   | Mobile Device Management / Device Xpert Line / Device Business Insurance / GSM Clinic / Hardware Care    |
| Mobiliteitsbeheer                  | Oplossing                | BYOD Management                   |                                                                                                          |
|                                    |                          | Mobistar Mobile Device Management | Standard / Advanced / Premium                                                                            |
| Machine-to-Machine en toepassingen | Machine-to-Machine (M2M) |                                   | M2M Essential / Customized M2M                                                                           |
|                                    | Toepassingen             |                                   |                                                                                                          |
| Diensten op maat                   |                          |                                   |                                                                                                          |

50



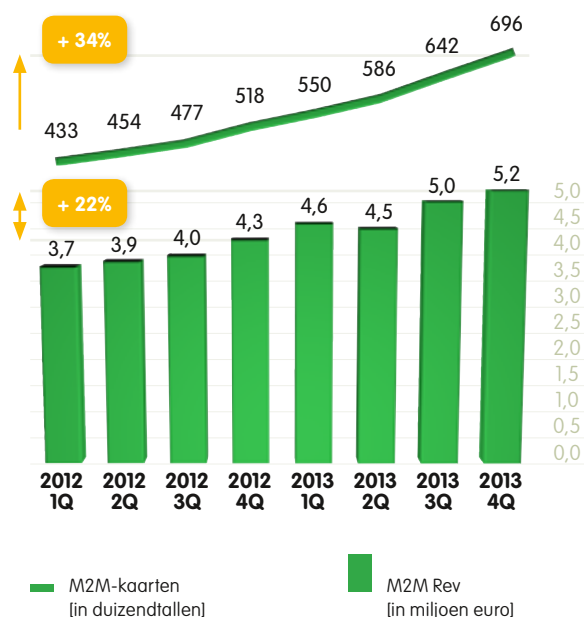
### B2B-aanbod

Speciaal voor professionele klanten lanceerde Mobistar in september 2013 een aangepast aanbod. De klemtoon ligt op Mobile Business, een formule voor klanten met 5 tot 500 simkaarten. Een mogelijke uitbreiding is National Unlimited Traveller, heel interessant bij intensieve roaming in het buitenland. Voor de kleinere ondernemingen en SOHO-klanten, die beschikken over 1 tot 5 kaarten, is er Pro Inclusive, als aanvulling op de 'Dieren'-tariefplannen.

Net zoals bij de residentiële klanten verbindt Mobistar zich ertoe om een zesmaandelijks controle uit te voeren van het lopende tariefplan, met de bedoeling om - indien mogelijk - een aangepaste en betere oplossing te kunnen voorstellen.

### Klantenrelaties

Om de relaties met de professionele klanten te versterken lanceerde Mobistar in 2013 een specifieke B2B-website. De verregaande digitalisering van de communicatie en de interactie met de klant werd doorgetrokken naar de Mobistar Centers, waar B2B-klanten ontvangen worden in speciaal gereserveerde expert points. Daarnaast werd de afdeling directe verkoop opgedeeld in vier regionale teams, die daardoor sneller kunnen inspelen op specifieke behoeften van de klant. De Mobistar Centers vervullen steeds vaker de rol van fysiek expertisecentrum voor de professionele markt.



## Wat is een Connected Thing?

**Connected Vehicle:** machines die passagiers of ladingen vervoeren, bv. e-call, fleet management.

**Connected People:** mensen of dieren, bv. het volgen van geografische posities van mensen, of het meten van bio-markers.

**Connected Consumer Gadget:** elektronische uitrusting bedoeld voor entertainment, communicatie en/of vrije tijd, bv. fotoestellen, tv's, witgoed.

**Connected Money:** toestellen voor betaling en aanverwante diensten, bv. verkoopautomaten, verkooppunten.

**Connected Building:** fysieke structuren gebruikt als woning, kantoor of openbare instellingen.

**Connected Industrial Process:** maakt deel uit van een groter, commercieel proces of commerciële procedure, bv. productieapparatuur.

**Connected Infrastructure:** fysieke voorwerpen geoptimaliseerd voor publieke behoeften of reglementaire vereisten, bv. Smart grid, Smart meters.

## Machine-to-Machine (M2M)

De bediening van machines is niet langer louter een kwestie van menselijke interactie of supervisie. Een groot gedeelte van de monitoring is reeds geautomatiseerd, een tendens die zich in de toekomst enkel nog zal doorzetten. De rapportering over die monitoring wordt automatisch verstuurd naar een vooraf geprogrammeerde datacentrale.

Drankautomaten melden bv. zelf een nakend tekort aan producten, technische installaties kondigen hun eigen onderhoudsbehoefte aan, maar ook in het verkeer (beveiliging, trajectcontrole, rekeningrijden, ...), de gezondheidszorg, de sector van de kansspelen, de overheidsdiensten of de huiselijke sfeer zijn er tal van toepassingen in gebruik of mogelijk.

Voor de datatransmissie wordt gebruik gemaakt van simkaarten die verbonden zijn met het netwerk van een operator. Mobistar is leider in dit segment met een marktaandeel van meer dan 70% in België, en het is vastbesloten om deze positie te consolideren en te versterken.

Het aantal simkaarten voor Machine-to-Machine-toepassingen kende in 2013 een sterke stijging, vooral naar het jaareinde toe. Eind 2013 waren er in totaal 695.691 simkaarten actief in Machine-to-Machine-toepassingen, tegenover 518.098 eind 2012, een toename met 34,3%. De M2M-connectiviteit en het groeipotentieel van dit segment zijn bovendien zeer veelbelovend. Daarenboven gaat het bij nieuwe contracten al gauw om een paar duizend kaarten en is het klantenverloop in dit segment tijdens de levensduur van de betrokken installaties quasi uitgesloten.

Tegen eind 2014 hoopt Mobistar de kaap van 1 miljoen simkaarten voor Machine-to-Machine-toepassingen te benaderen. De verwachting is dat M2M in de toekomst zo'n grote doorbraak zal kennen dat het de perimeter van de louter professionele toepassingen ruim zal overstijgen en een wezenlijk onderdeel zal worden van een aanzienlijk aantal applicaties in het dagelijks leven van elke consument.

## MVNO

MVNO-kanten maken gebruik van het netwerk van Mobistar om diensten of producten te kunnen aanbieden waarvoor ze zelf technisch niet zijn uitgerust. De bekendste MVNO-relatie voor Mobistar is die met Telenet, dat via het Mobistar-netwerk zijn mobiele aanbod verzekert.

Het grote voordeel van MVNO-contracten is dat ze toelaten om de vaste kosten over een grotere klantenbasis te spreiden, waardoor de gemiddelde kost per gebruiker daalt. De nadruk ligt op MVNO-overeenkomsten die een complementariteit bieden, ofwel inhoudelijk ofwel door het klantensegment dat ze beogen. In de praktijk mikt Mobistar hoofdzakelijk op MVNO-partners die zich inhoudelijk differentiëren (bv. met interessante roaming-formules of die over anderstalige competentiecentra beschikken) en op lagekostenproviders.

Het aantal MVNO-kanten ging van 890.000 in december 2012 naar 1.209.732 eind 2013, wat een stijging betekent met 36%. Uiteraard zal Mobistar ook in 2014 alle opportuniteiten bekijken die zijn leiderspositie in dit segment verder kunnen consolideren.





# Orange Communications Luxembourg

52



**Orange Communications Luxembourg** is een 100% dochteronderneming van Mobistar.

**Orange Communications Luxembourg** is al bijna 10 jaar actief in het Groothertogdom en telt iets meer dan 100.000 klanten op een bevolkingsaantal van 537.000 inwoners, dat dagelijks wordt aangevuld met naar schatting 157.000 buitenlandse pendelaars.

Opvallend is de hoge penetratiegraad van het aantal smartphones in Luxemburg, die met bijna 80% significant hoger ligt dan in België, alsook het succes van de zogenaamde all-in bundels die het mobiel dataverkeer in Luxemburg sterk laten groeien. Met een netwerkbereik van meer dan 90% van de bevolking in 2G/3G en 70% in 4G is er voor **Orange Communications Luxembourg** nog behoorlijk wat groeipotentieel.



## 4G-netwerk

In oktober 2012 was Orange Communications Luxembourg de eerste operator in Luxemburg die mobiele data aanbood op zijn 4G-netwerk. In oktober 2013 lanceerde Orange Communications Luxembourg het 4G-netwerk voor de smartphone en innoveerde het de markt door 4G automatisch op te nemen in het merendeel van de tariefformules. In 2013 werd voor meer dan 6 miljoen geïnvesteerd, voornamelijk in nieuwe informatiesystemen en de uitbreiding van het 4G-netwerk, dat tegen begin 2015 eveneens meer dan 90% van de bevolking zal bereiken.

## Quadruple bundel

De uitbreiding van de productportfolio kwam ook tot uiting in het quadruple-aanbod 'Open TV' waarin zowel mobiele als vaste telefonie, internet en TV-diensten worden gebundeld. Om dit aanbod, dat sinds november 2013 wordt gecommmercialiseerd, te kunnen verzekeren, sloot Orange een partnership met Eltrona Telecom, de belangrijkste kabelmaatschappij in Luxemburg. De eerste resultaten zijn zeer bemoedigend: bijna 30% van de klanten zijn nieuwe prospecten die nog nooit een mobiel abonnement bij Orange Communications Luxembourg hadden. De ervaring die bij het beheer van dit proces wordt opgedaan, komt goed van pas in België, zeker nu het dossier van de 'kabelregulering' daar de implementatiefase heeft bereikt.

## Roaming

In een transitland als Luxemburg is internationaal belverkeer een belangrijk gegeven. Orange Communications Luxembourg speelt hier dan ook proactief op in. Sinds september 2013 wordt een roaming-aanbod geïntegreerd in de meeste bundels die Orange op de markt brengt.

Deze maatregel heeft weliswaar een negatieve impact op de omzet op korte termijn, maar het heeft de aantrekkelijkheid van de productportfolio zeer gunstig beïnvloed. De aangroei van de residentiële klantenbasis in het vierde kwartaal bewijst dat de vooruitstrevende aanpak en de commerciële voorsprong van Orange Communications Luxembourg door de Luxemburgse consument wordt gewaardeerd.

De omzet van Orange Communications Luxembourg bleef in 2013 stabiel ten opzichte van 2012. Een betere efficiëntie en een groter kostenbewustzijn hebben de EBITDA echter gunstig beïnvloed. Voor 2014 mikt Orange Communications Luxembourg op een even dynamisch jaar, waarin het de markt met innovatieve toepassingen wil blijven verrassen om op die manier zijn positie in het Groothertogdom te consolideren en uit te bouwen, niettegenstaande een regulatoire druk die de terminatietarieven met 90% heeft doen dalen.

## B2B SOHO

In september 2013 is een volledig aanbod voor de SoHo-markt (Small office - Home office) gelanceerd. Het bijzondere aan dit aanbod is dat het zowel beschikbaar is in de directe verkoop via 'B2B account managers' als in de winkels voor fysieke verdeling, aangezien 9 speciaal aan dit segment gewijde PRO-ruimtes zijn geopend om te voorzien in de behoeften van ambachtslieden, vrije beroepers, ondernemers en kleine bedrijven. Voor een doelsegment waarvoor de concurrentie nog niet echt een specifiek aanbod heeft, beantwoorden de resultaten aan onze verwachtingen.



## Het **Mobistar**-netwerk

Overal, op ieder moment  
en in optimale  
omstandigheden  
kunnen bellen  
en mobiel internetten.

Ons basisprincipe is eenvoudig: alle Mobistar-klanten moeten overal, op ieder moment en in optimale omstandigheden kunnen bellen en mobiel internetten. Dankzij een omvangrijk mobiel netwerk bereikt Mobistar tegenwoordig 99% van de bevolking buitenshuis en meer dan 88% van de bevolking binnenshuis met spraak- en videoverkeer alsook met supersnel internet. Het Mobistar-netwerk vormt de hoeksteen van het volledige beleid van de onderneming. In België telt Mobistar 3.938 antennes, verspreid over het gehele grondgebied, waarvan er 753 worden gedeeld met andere operatoren.



| Netwerkkdekking               | in % van de Belgische bevolking |       |       |
|-------------------------------|---------------------------------|-------|-------|
|                               | 2013                            | 2012  | 2011  |
| <b>GSM Voice / Edge</b>       | <b>99,7%</b>                    | 99,7% | 99,7% |
| <b>3G (UMTS) / HSDPA</b>      | <b>99%</b>                      | 97%   | 96%   |
| <b>Aantal 2G-radiosites *</b> | <b>3.428</b>                    | 3.352 | 3.335 |
| <b>Aantal 3G-radiosites *</b> | <b>2.950</b>                    | 2.412 | 2.148 |

\* Inclusief binnenshuis & tunnels.

Bron: Mobistar.

Om de kwaliteit van de dienstverlening voortdurend te verbeteren en de ambitieuze strategie van Mobistar inzake mobiele data mogelijk te maken, wordt er onafgebroken geïnvesteerd in de verdere ontwikkeling, de performantie en de uitrol van dit netwerk. In 2013 liep het globale investeringsbedrag in netwerkinfrastructuur op tot 260 miljoen euro, inclusief de aankoop van de licentie voor het 800 MHz-spectrum. De veiling van het 800 MHz-spectrum moet worden gezien als een belangrijke aanvulling op deze investeringen, omdat het de dekking van het 4G-netwerk sterk zal verbeteren.

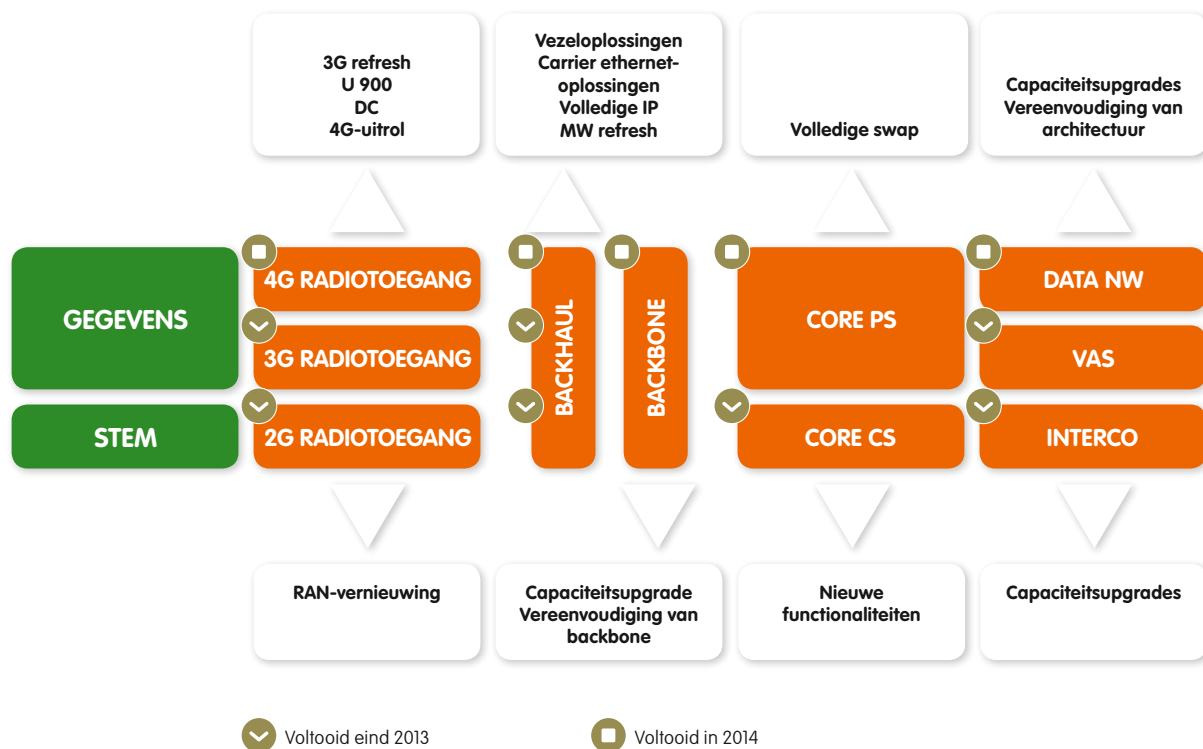
Een belangrijke stap in het investerings- en innovatie-programma was de upgrade van het radionetwerk, waarbij de oudere Nortel 2G-apparatuur werd vervangen door nieuwe Huawei 2G/3G/4G-infrastructuur met een betere performantie en een vermindering van het energieverbruik van de radioantennes met 25% bij constante perimeter. Het programma, dat in 2011 werd opgestart en in 2013 was afgerond, heeft de sterke signaalontvangst in woningen/ gebouwen van het netwerk aanzienlijk verbeterd. De downloadsnelheid over het Mobistar-netwerk bereikte in de loop van 2013 twee keer de snelheid van het jaar voordien. Deze globale upgrade, die een investering van 36 miljoen euro vereiste, heeft Mobistar klaargestoomd voor de introductie van de nieuwste 4G-technologie.

De uitbreiding van UMTS in de 900 MHz-frequentie waarbij aanvullende radiosites worden gebruikt, en het activeren van bijkomende 3G dual carrier-technologie, werd in het derde kwartaal van 2013 afgerond. De ingrepen zorgen niet alleen voor een betere dekking, maar ook voor een hogere netwerkkwaliteit en een hogere snelheid. Ook hier geldt het basisprincipe van Mobistar: klanten moeten op elk moment, gelijk waar, en in de best mogelijke omstandigheden toegang krijgen tot onze mobiele telefonie- en internetdiensten.

In november 2013 opende Mobistar zijn 4G-netwerk voor duizenden klanten in 30 Belgische steden en gemeenten. Aan het einde van het jaar was het aantal 4G-steden al opgelopen tot 50. Tijdens het eerste semester van 2014 zal Mobistar daar nog minstens 80 steden en gemeenten aan toevoegen en zijn commercieel aanbod lanceren. Vermits Mobistar een feilloze 4G-ervaring wil garanderen, heeft het zichzelf zeer strenge criteria opgelegd alvorens een stad 4G-operationeel te verklaren.



## Het volledig vernieuwde netwerk van Mobistar.





Voor 2014 ligt de focus op het versterken van de kwaliteit, zowel in het 3G- als in het 4G-netwerk, met de ambitie om tegen eind 2014 bijna het hele land met 4G te bereiken. In deze context hoopt Mobistar op een deblokkering van de wetgevende context in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, waar de implementatie van 4G door de geldende emissiewetgeving voorlopig nog onmogelijk is.

Op langere termijn wil Mobistar beschikken over nog meer microgolfantennes en over een ruimer eigen glasvezelnetwerk. Dat laat Mobistar toe om de kwaliteit van zijn backhauling met hogesnelheidslijnen te verbeteren en daardoor de digitale beleving van de klant maximaal te intensiveren.

Ook het 'Highway'-project van Mobistar zit in een stroomversnelling. Het is bedoeld om de klantenbeleving van het Mobistar-netwerk te kunnen ervaren op de Belgische snelwegen. Uitgebreide rijtests doorheen het land hebben de ingenieurs van Mobistar de kans gegeven om de blinde vlekken in het netwerk te detecteren en gerichte acties te ondernemen om een harmonieuze gebruikservaring mogelijk te maken.

Mobistar heeft zijn inspanningen nog opgedreven om met al zijn klanten op een gepersonaliseerde en transparante manier te communiceren over de maatregelen die zijn genomen om een optimale performantie van het netwerk te garanderen.

In een breder kader wordt de beveiliging van persoonlijke data een sleutelfactor in de toekomst. Met het stijgend belang van mobiel dataverkeer in het achterhoofd wordt de discussie rond de ideale combinatie van netwerkperformantie en beveiliging, zowel van het netwerk als van de data zelf, zo mogelijk nog crucialer. Ook hier verbindt Mobistar zich ertoe om zo efficiënt mogelijk tegemoet te komen aan de verwachtingen van zijn klanten.

De klant moet de kwaliteit van het netwerk echt kunnen waarnemen, want anders is die waardeloos.



# Klantenbenadering

58



Mobistar moet met zijn klanten op een consequente en structureel rendabele manier omgaan.

Rencontrons-nous

@Mobistar

**In de snel veranderende telecommarkt, waarin digitalisering aan de orde van de dag is, wordt ook de klassieke klantenbenadering grondig gewijzigd.**

**Het traditionele model - met herverkopers en multibrand-retailers - laat te veel ruimte voor het verloop van klanten, wat door de nieuwe telecomwetgeving nog wordt vergemakkelijkt.**

**Het behoud van de bestaande klantenbasis is een cruciale factor en een nieuwe, directe klantenbenadering via eigen kanalen is daartoe het meest adequate middel.**



59



In 2013 bestond het distributienetwerk van Mobistar uit 161 verkooppunten, waarvan 45 in eigen beheer. Eind 2013 werd 53,3% van de verkoop gerealiseerd door de directe verkoopkanalen van Mobistar, waaronder de eigen verkooppunten, Mobistar Traffic Zone-verkooppunten (een shop-in-the-shop concept), de B2C- en B2B-websites en de televerkoop. 46,7% van de verkoop vloeide voort uit indirecte kanalen, zoals Mobistar-shops uitgebaat door externe agenten, professionele partners, exclusieve en niet-exclusieve verdelers zoals telecomverkopers, aankoopgroeperingen, enz.

De kortere contractduur die door de nieuwe telecomwet van oktober 2012 werd opgelegd, heeft Mobistar ertoe aangezet om zijn distributiestrategie in de loop van 2013 grondig te herzien. Historisch gezien lag de klemtoon hoofdzakelijk op het aanwerven van nieuwe klanten en werd er een minimum contractduur van 24 maanden gehanteerd. Vandaag is de consument nog voor maximum 6 maanden contractueel gebonden, maar in de praktijk zijn kortere contracten (zelfs van één maand) steeds frequenter.

Daarom is de consolidatie van de bestaande klantenbasis een steeds grotere prioriteit voor de telecomoperatoren. In dit concept treden aspecten als klantenbeleving, klantenservice en een proactieve benadering prominent op de voorgrond. Mobistar legt dus de nadruk op zijn gecontroleerde en exclusieve verkoopkanalen.

Op een markt met dalende marges bestaat de grote uitdaging erin de directe interactie met de klant op een innovatieve, performante en kostenefficiënte manier te laten plaatsvinden. Met dat doel ging Mobistar in de loop van 2013 een stap verder in de digitalisering van de klantencontacten.

Naast de wettelijke bepalingen is er immers de verdere ontwikkeling van online transacties, ook in de telecomsector. De lancering van de nieuwe B2B- en B2C-websites moet in dit licht gezien worden, ook al geven heel wat klanten de voorkeur aan de menselijke interactie met een fysieke verkoper.

## De klantenervaring moet worden verbeterd via 'concept stores', diensten in verkooppunten en cross-channelfuncties

### GECONTROLEERDE DISTRIBUTIE

- Het gecontroleerde netwerk versterken.
- De voetafdruk rationaliseren.
- Het netwerk aanvullen met andere traffic streams die niet door onze gecontroleerde kanalen worden gedekt.

### WEB-GEFOCUST

- De online verkoop ontwikkelen.
- De online verkoop en de retentie agressief doen groeien.
- Toonaangevend zijn op het gebied van online functionaliteit, sociale media enz.

### KLANTENERVARING

- Naadloze cross-channel ervaring bij elk contactpunt met de klant.
- Bijzondere aandacht voor verkooppunten en diensten.

## Een geïntegreerde benadering in alle stadia van de levenscyclus van onze klanten in alle distributiekkanalen.

Marketing  
en aankoop

Bevoorrading

Gebruik  
van diensten

Facturatie

Klantenervaring

Websites, contactcentra, sociale media, forums, Mobistar Centers, ...





## Concept store

De nieuwe concept store in Luik geldt als het eerste voorbeeld van de vernieuwde digitale aanpak van Mobistar. De winkel straalt niet alleen het imago van Mobistar uit, maar creëert ook een gastvrije en moderne omgeving waarin de klant een unieke beleving ervaart. Met de opening van de concept store in Luik in november 2013 overstijgt Mobistar zelfs de verwachtingen van de klant. Het nieuwe winkelconcept heeft de performantie van het verkooppunt aanzienlijk gestimuleerd, zowel op het vlak van dienstverlening als qua verkoop van smartphones, die een sleutelfactor waren in het succes van 2013 en waarin Mobistar met 25% nu het grootste marktaandeel heeft.

Daarnaast is de nieuwe concept store ook een specifiek aanspreekpunt voor zakelijke klanten, die er terecht kunnen voor diensten die vroeger enkel telefonisch werden verleend. Dat de klanten opgezet waren met de vernieuwende aanpak blijkt uit de Net Promoter Score, die in onze retailverkoopkanalen met 20% toenam.

## Innovatie in beweging

In 2014 wachten ons een aantal specifieke uitdagingen. Zo zal Mobistar moeten samenwerken met sleutelpartners voor de uitbating van de toekomstige concept stores. Tegelijk wil het echter zijn operationele kosten optimaliseren door zijn winkelpunten met 20% te verminderen, zonder daarbij de behoeften van de klant uit het oog te verliezen.

Daarnaast wordt het uitrollen van het digitaal draagvlak een blijvend aandachtspunt. De efficiëntie van de communicatie via het web moet ook worden doorgetrokken naar de verkooppunten. In die context werd een competentiemodel opgezet voor de verkopers, die in de toekomst veel meer zullen moeten kunnen dan louter mobiele telefonie verkopen. Zeker met de opening van de kabel en het aanbod van convergente tariefplannen zal de verkoper van morgen eerder een partner moeten worden, die in staat is om op een structurele, kostenefficiënte manier met zijn klanten te communiceren.

Om de vernieuwde klantenbenadering te ondersteunen maakte Mobistar ook werk van een aangepast en duidelijk merkimago. Mobistar wil daarbij een eenvoudig begrijpbare en transparante communicatie opbouwen rond het concept van de mobielere levenswijze, geïllustreerd met voorbeelden uit het dagelijks leven.



# Maatschappelijke verantwoordelijkheid



In 2013 wilde Mobistar de dialoog voortzetten die in 2012 werd opgestart met de stakeholders, omdat het bedrijf ervan overtuigd is dat een kwalitatieve CSR-strategie gebaseerd moet zijn op luisteren en dialoog.

Daartoe heeft Mobistar zijn 'CSR Advisory Board' opgezet, die bestaat uit mensen van buiten de onderneming die werden gekozen omwille van hun expertise in verschillende maatschappelijke domeinen.

## Boodschap van de voorzitter van de 'CSR Advisory Board'

"Als voorzitter van de 'CSR Advisory Board' heb ik het genoeg het CSR-beleid van Mobistar natuurlijk van zeer dichtbij te volgen. De 'CSR Advisory Board' is trouwens een primeur voor België en is zowel samengesteld uit interne als externe leden. Dit orgaan is hoofdzakelijk belast met een kritische en constructieve opvolging van de CSR-strategie van Mobistar, o.a. door innovatieve suggesties aan te brengen vanuit een ander uitgangspunt. Jean Marc Harion, CEO van Mobistar, Paul-Marie Dessart, secretaris-generaal en Eric De Keuleneer, professor aan de Solvay Business School en bestuurder van Mobistar, vertegenwoordigen de onderneming. Het comité kan verder rekenen op de ervaring van Patrizia Zanoni, professor diversiteit en sociale innovatie aan de universiteit van Hasselt en van Eric Domb, CEO van Pairi Daiza en voormalig voorzitter van de Union Wallonne des Entreprises, die ook auteur is van het boek 'L'engagement sociétal de Pairi Daiza'. Als Change Executive Officer van Business & Society Belgium heb ik het genoeg om de 'CSR Advisory Board' te mogen voorzitten. Sabine Desmette, CSR-verantwoordelijke bij Mobistar, neemt de coördinatie op zich.

We komen twee tot drie keer per jaar samen om de CSR-strategie te evalueren. Dankzij het externe standpunt van de experts kan Mobistar zijn benadering verder uitwerken. In de loop van dit eerste jaar hebben we de gelegenheid gehad om van gedachten te wisselen met Cristina Zanchi, Chief Consumer Officer, over de klantenbenadering van Mobistar en zijn betrokkenheid bij de bedrijfsstrategie.

Dit getuigt van een streven naar openheid en dialoog, die nog te vaak ontbreken bij de grote bedrijven. Ik hoop van harte dat het initiatief van Mobistar zal worden gevolgd door andere organisaties die een meer duurzame economie tot stand willen brengen."

### Sabine Denis

Voorzitter van de 'CSR Advisory Board' en Change Executive Officer van Business & Society Belgium

## Governance

De 'CSR Advisory Board' werd in september 2013 opgericht. Deze raad bestaat uit twee interne en vier externe leden. De 'CSR Advisory Board' heeft als taak:

- Mobistar te informeren over de innovaties op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzame ontwikkeling;
- Adviezen en suggesties formuleren inzake de CSR-strategie van Mobistar en deze voorleggen aan het 'CSR Committee';
- Advies geven op het vlak van interne sensibilisering voor CSR.

De aanbevelingen van de 'CSR Advisory Board' worden uitgewerkt door het 'CSR Committee', dat is samengesteld uit de CEO, de Secretaris-generaal en 3 leden van het Uitvoerend Management van Mobistar. Een werkgroep bestaande uit verschillende 'project leaders' werkt concrete actieplannen uit en implementeert deze.

## Strategie

Dankzij de raadpleging van de stakeholders konden we hun verwachtingen en de uit te voeren prioriteiten identificeren. Ingevolge deze oefening wordt de CSR-strategie afgestemd op deze prioriteiten.

In dat kader maakt de oprichting van de 'Advisory Board' een continue band met de stakeholders mogelijk. De CSR-strategie van Mobistar is geïntegreerd in zijn activiteiten en beantwoordt aan de doelstellingen die samenhangen met zijn engagement:

- Ervoor zorgen dat de bijdrage van onze werknemers wordt erkend en dat ze hun potentieel kunnen ontwikkelen;
- Onze klanten respecteren en hen kwaliteit, transparantie en een veilige toegang tot onze diensten bieden;
- Een harmonieuze integratie van onze onderneming in de maatschappij bevorderen, meer bepaald door maatschappelijke en digitale inclusie te bevorderen;
- Onze impact op het milieu te verminderen.

65

**De medewerkers**

**De maatschappij**

**De klanten**

**Milieu**



# De medewerkers

66



Mobistar beschouwt zijn HR-beleid als een centrale factor in zijn bedrijfsstrategie. Het HR-beleid is in 2013 herzien.

De medewerkers van Mobistar zijn een belangrijke troef die Mobistar wil uitspelen om wijzigingen in de organisatie door te voeren en meer in het algemeen de onderneming te veranderen.



## Inzetbaarheid



68

Nieuwe werkwijzen bieden aan de medewerkers.

Mensen samenbrengen.

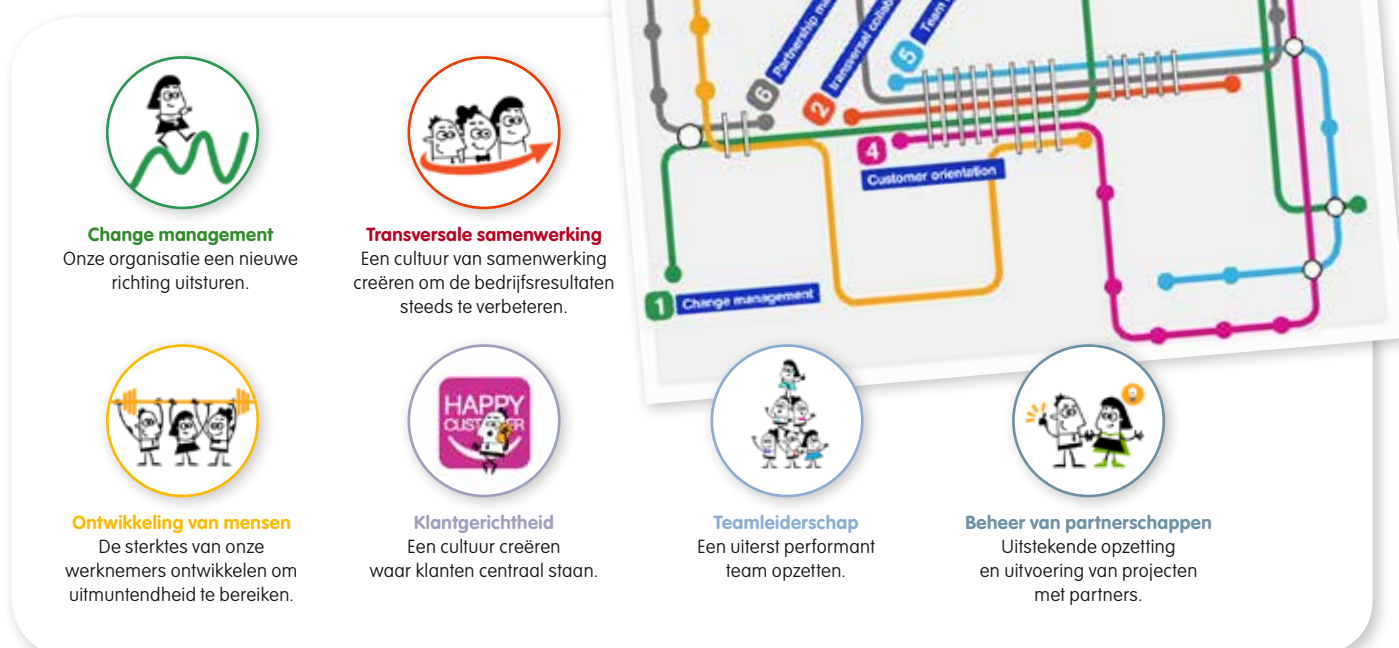
De sociale dialoog opbouwen.

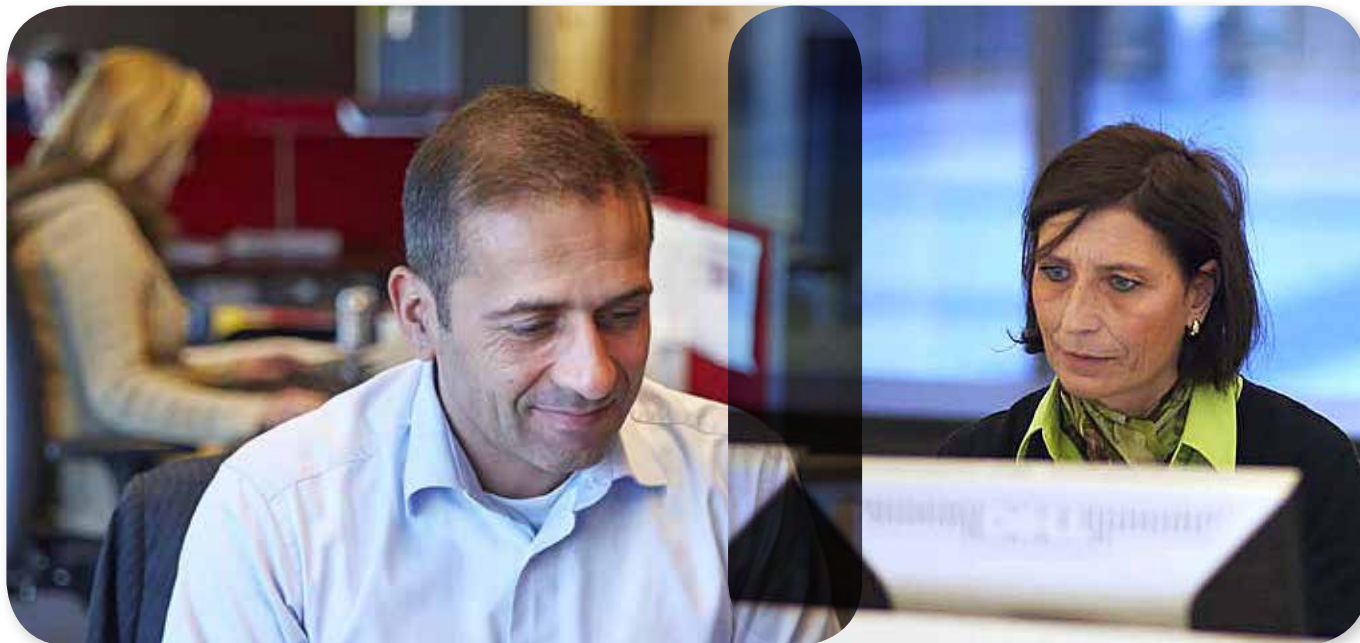
De evolutie van de competenties van de teamleden wordt zorgvuldig beheerd. Op basis van een analyse van de behoeften van de onderneming heeft Mobistar de belangrijkste competenties voor de toekomst geïdentificeerd en zijn structuur gericht op de 4 voornaamste strategische prioriteiten van het bedrijf:

- een leider zijn op de mobiele markt,
- innovatieve mobiele diensten voorstellen,
- de beste klantenervaring bieden
- en de grootste efficiëntie in de sector bieden.

Dit werd op flexibele manier aangepakt.

De ontwikkeling van elk teamlid wordt afgestemd op de vereiste evolutie van de competenties, en tegelijkertijd hebben we het potentieel voor carrièreontwikkeling in het bedrijf geoptimaliseerd. Er is een algemeen ontwikkelingsplan opgesteld voor het hele bedrijf, om een gemeenschappelijk kader te creëren voor de evolutie van competenties en een cultuur van continue ontwikkeling die het potentieel van de medewerkers cultiveert.





In 2013 telde de Mobistar-groep 1.842 teamleden, een daling vergeleken met eind 2012. De vermindering van het aantal medewerkers was het gevolg van natuurlijke afvloeiingen, gecombineerd met een sterke boost van nieuwe carrière-mogelijkheden. Alle vacante posities kunnen intern worden ingevuld, en teamleden worden aangemoedigd om nieuwe functies te ontdekken en nieuwe vaardigheden te ontwikkelen die zullen bijdragen tot de collectieve vaardigheidenset en talentenpool van Mobistar, om zo de doelstellingen van het bedrijf te verwezenlijken.

Ook promoot Mobistar verschillende welzijns- en team-buildingactiviteiten en biedt het zijn medewerkers diverse voordelen en faciliteiten, zoals een vakantiekamp voor kinderen van de teamleden, gratis droogkuisdiensten,...

Daarbovenop hebben 292 medewerkers een gratis griepvaccin gekregen en zijn 316 medewerkers medisch onderzocht en/of hebben zij een oogtest afgelegd.

## Engagement

Mobistar moedigt het engagement van zijn teamleden aan en volgt aandachtig de 'Net Promoter Score' van zijn werknemers om zo continu zijn processen en acties bij te stellen.

Mobistar hecht veel belang aan zijn strategie voor beloning in de ruimste zin van het woord, inclusief de betrokkenheid van medewerkers bij het bepalen en het uitvoeren van de strategie en de acties van het bedrijf, hun welzijn en evenwicht werk/privéleven, en hun vereenzelviging met de cultuur en waarden van Mobistar. Ons remuneratiebeleid wordt continu vergeleken met de Belgische markt, om aantrekkelijke salarissen te kunnen bieden.

Bovendien heeft Mobistar zich een echte innovator op het gebied van telewerken betoond, wat het tevredenheidsniveau van de medewerkers heeft verhoogd. Als aanbieder van mobiele oplossingen, en in het kader van het promoten van zijn mobiliteitsstrategie, wil Mobistar zijn medewerkers de kans geven om het meeste te halen uit werken in een rustige thuisomgeving, de flexibiliteit van de medewerkers verbeteren en een beter evenwicht creëren tussen hun werk en hun privéleven.



**Aantal medewerkers**

**1.842**



**Aantal verschillende nationaliteiten**

**22**



**Gemiddelde leeftijd**

**39,2**



# De klanten

70



In de loop van 2013 heeft Mobistar meer dan ooit de nadruk gelegd op de klantenbeleving. De manier waarop de klant wordt benaderd en begeleid tijdens de verdere ontdekking van de digitale wereld met tal van innovatieve toepassingen, maakt deel uit van de strategie van het bedrijf.

### Databeveiliging

De Belgische telecomsector werd eind 2013 geschokt door berichten over grootschalige schending van de verwerking van persoonlijke gegevens. De beveiliging van de persoonlijke gegevens is dan ook een strategisch aandachtspunt voor alle operatoren.

Mobistar hecht bijzonder belang aan de vertrouwelijke manier waarop het eigen personeel omgaat met de persoonlijke gegevens van de klanten. Met het toenemende belang van mobiel dataverkeer in het achterhoofd wordt de beveiliging van persoonlijke gegevens nog belangrijker. De uitdaging bestaat erin deze principes om te zetten in nieuwe IT-oplossingen. Daarbij kan niet langer exclusieve voorkeur worden gegeven aan de performantie van een systeem, maar moet de veiligheid van persoonlijke gegevens een even doorslaggevende factor worden.





## Net Promoter Score

De Net Promoter Score (NPS) is een instrument om de klantentevredenheid te meten, en vormt een significante indicator in de klantenrelaties.

In de loop van 2013 kende de NPS een positieve evolutie. Verschillende actiepunten hebben geleid tot betere en meer performante interactie met de klanten, ondanks de toenemende activiteit die het gevolg was van de nieuwe telecomwet:

- ☞ De kwaliteit van de opdracht van externe partners, die als direct aanspreekpunt een belangrijke invloed hebben op de NPS, wordt voortdurend geëvalueerd. Mobistar ziet erop toe dat de contracten nauwgezet worden nageleefd en dat de wachttijden tot een minimum beperkt blijven.
- ☞ Aan het einde van elke oproep wordt een 'personal check-up' uitgevoerd, waarbij klanten een nieuw, beter aangepast tariefplan voorgesteld krijgen. Deze proactieve benadering, die meestal in het voordeel van de klant uitdraait, is een stimulerende factor voor de NPS.
- ☞ De uitbouw van performante 'self care solutions' op de website hebben een gunstig effect op de autonomie van de klant, die op een eenvoudige manier snelle oplossingen voor courante problemen vindt. Deze aanpak versnelt niet alleen de reactietijd, maar maakt ook tijd vrij voor andere klanten, die niet via de 'self care solutions' kunnen worden geholpen.

## Customer Test Center

Om een optimale voeling te hebben met de ervaring van de klanten, heeft Mobistar het Customer Test Center opgericht. Tijdens de maandelijkse vergaderingen luistert het bedrijf actief naar de concrete ervaringen, suggesties of bezorgdheden van de klanten, wat de interactie bevordert en het bedrijf toelaat om actief in te spelen op de verwachtingen van de gebruiker.

In 2014 zal Mobistar oplossingen uitwerken die zijn afgestemd op klanten met recurrente klachten.



# De maatschappij



73





Mobistar wil zich op harmonieuze wijze integreren in de maatschappij. In de praktijk doet het dat door de ondersteuning van een aantal sociale initiatieven, die vooral ten goede komen aan de meer kwetsbare doelgroepen van onze maatschappij.

In 2013 steunde **Mobistar** de vereniging **Close the Gap** met volgend materiaal:





## Participate! vzw

De vereniging Participate! werd opgericht op initiatief van Mobistar. Deze vereniging werd in 2006 opgestart om de levenskwaliteit van personen met autisme en mensen uit hun omgeving te verbeteren.

Het belangrijkste instrument van Participate! is de interactieve website ([www.participate-autisme.be](http://www.participate-autisme.be)) die kwalitatieve info biedt aan ouders die net de diagnose van autisme te horen kregen. De site bestaat uit drie grote delen, die theoretische informatie, video's en een praktische gids omvatten.

In 2013 werd de website van de vereniging verbeterd en aangevuld met nieuwe content, waarbij de nadruk lag op de communicatie rond het bestaan van de vereniging en de tools die ter beschikking worden gesteld van het publiek. Facebook- en YouTube-pagina's werden op naam van de vereniging geopend. Dankzij de contacten met de vakpers verschenen enkele artikelen over de werking van Participate!. Er werd een globale mailing verstuurd naar gespecialiseerde scholen, CLB-centra, vrijetijdsdiensten en -verenigingen, artsen, ziekenhuizen, revalidatiecentra enz. In totaal werden meer dan 10.000 mailings verstuurd. De psychologen hebben in het hele land ook een aantal presentaties gehouden en waren met een stand aanwezig op evenementen rond autisme.

Bijgevolg hebben we kunnen vaststellen dat het aantal bezoeken aan de website van Participate! met meer dan 85 % is toegenomen vergeleken met vorig jaar.

## Close the Gap

Hoewel de versnelde digitalisering van de samenleving algemeen wordt toegejuicht, dreigen bepaalde bevolkingsgroepen uit de boot te vallen. Wie de aansluiting met de digitale evolutie mist, loopt het risico om een aantal maatschappelijke ontwikkelingen te missen. Om de digitale kloof mee te helpen dichten, nam Mobistar de beslissing om in 2013 te blijven participeren in het project Close the Gap. IT-materiaal dat binnen het bedrijf aan het einde van zijn levenscyclus is gekomen, wordt na een grondige controle ter beschikking gesteld van specifieke doelgroepen.

## Interne initiatieven

Naast de grote recurrente initiatieven organiseert Mobistar elk jaar een aantal kleinere acties, die vaak uitgaan van het personeel of gekenmerkt worden door een echte participatie van de medewerkers. In 2013 ging dat onder andere om volgende initiatieven:

- 74 bloedgiften door personeelsleden tijdens specifieke bloedinzamelingen in de Mobistar-kantoren, in samenwerking met het Rode Kruis van België;
- Operatie Thermos: de bedeling van warme maaltijden aan daklozen in het Centraal Station van Brussel door Mobistar-medewerkers;
- De actieve participatie aan de actie 'Schoenendozen' van vzw De Samaritanen, die op deze manier voedingswaren en snoep verdeelt onder hulpbehoevenden;
- De bijdrage tot de training van geleidehonden voor blinden en slechtzienden;
- Elk personeelslid kreeg de toelating om één dag per jaar tijdens zijn werkuren vrijwilligerswerk te verrichten;
- Er werd een intern evenement georganiseerd waarmee bijna 6.000 euro kon worden ingezameld voor de vzw Sun Child, die zieke kinderen ondersteunt.



# Het milieu

76



Gebruikers van  
het openbaar vervoer

**387**



Treingebruikers

**65**



Woon-werkverkeer  
per fiets

**38**



Woon-werkverkeer  
met de motor

**43**



Gebruikers  
van een  
bedrijfswagen

**1.002**



... waarvan  
elektrische  
poolwagens

**1**



Car poolers

**16**



Hoeveelheid aan-  
gekochte brandstof (in liter)

**1.816.000**



Deelnemers aan  
de test van het nieuwe  
smart drive program

**20**



Eco-driving  
trainees

**50**

Mobistar heeft altijd gewerkt aan de vermindering van zijn ecologische voetafdruk uit respect voor het milieu.

## Mobiliteit

Mobiliteit is één van de belangrijkste actiedomeinen waarin Mobistar nog voortdurend op zoek is naar CO<sub>2</sub>-armere alternatieven. Een aantal opmerkelijke realisaties van 2013 waren:

- ☺ De opstart van het Railease-concept met 65 deelnemers;
- ☺ De beschikbaarheid van 100% elektrische of hybride wagens voor teamleden. Levering van de eerste twee 100 % elektrische bedrijfswagens;
- ☺ De verdere daling van de gemiddelde uitstoot van het nieuwe wagenpark tot 109 gram. Voor de gehele vloot ligt het niveau op 118 gram, tegenover 141 gram in 2010;
- ☺ De organisatie van de mobiliteitsweek, in samenwerking met de naburige bedrijven van het Da Vinci-park, om het gebruik van de fiets te promoten;
- ☺ Een lichte stijging in het gebruik van het openbaar vervoer.



## Energie

Mobistar wil zijn elektriciteits-, gas- en dieselvebruik terugschroeven. Deze doelstelling kadert in een verstandig energiegebruik, met de nadruk op hernieuwbare energie. Sinds 2008 gebruikt Mobistar enkel groene energie, afkomstig van 100% hernieuwbare energiebronnen met certificaat.

De 5 grootste verbruiksgebieden zijn de volgende, ingedeeld volgens grootte: het gsm-netwerk, het vaste netwerk en het internet, de centrale telecomcentra en de informaticacentra, de kantoorgebouwen, de Mobistar Centers.

## Afvalbeleid

Mobistar organiseert het hele jaar door acties om de hoeveelheid afval preventief terug te dringen en om hergebruik te stimuleren. Afval dat toch nog overblijft, wordt zo goed mogelijk gesorteerd. In 2013 werd het afvalbeheer van Mobistar geëvalueerd door het moederbedrijf Orange.

De nadruk wordt onder andere gelegd op de recuperatie van gebruikte gsm's. In 2013 werden maar liefst 35.118 toestellen ingezameld met het oog op hergebruik of professionele recyclage. Deze actie werd verwezenlijkt in samenwerking met de onderneming e-cops.





# CSR-indicatoren 2013

## LEEFOMGEVING

78



| GRI-code | Indicatoren                                                                                                                    | Eenheden            | 2010      | 2011      | 2012      | 2013      |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| EN03     | Hoeveelheid stookolie<br>(alle gebouwen, alle gebruik)                                                                         | m <sup>3</sup>      | 414       | 464       | 322       | 286       |
| EN03     | Hoeveelheid gas                                                                                                                | m <sup>3</sup>      | 229.206   | 144.729   | 238.140   | 172.980   |
| EN03     | CO <sub>2</sub> -uitstoot door gebruik van stookolie                                                                           | ton CO <sub>2</sub> | 1.110     | 1.244     | 862       | 765       |
| EN16     | CO <sub>2</sub> -uitstoot door gebruik van gas                                                                                 | ton CO <sub>2</sub> | 442       | 279       | 460       | 334       |
| EN16     | CO <sub>2</sub> -uitstoot door de verbranding van een-<br>der welke brandstof in onze<br>vestigingen (uitgezonderd voertuigen) | ton CO <sub>2</sub> | 1.552     | 1.523     | 1.322     | 1.099     |
| EN04     | Totale hoeveelheid gebruikte elektriciteit                                                                                     | GWh                 | 83        | 108       | 110       | 108       |
| EN16     | CO <sub>2</sub> -uitstoot door het gebruik<br>van elektriciteit                                                                | ton CO <sub>2</sub> | 0         | 0         | 0         | 0         |
| EN03     | Hoeveelheid diesel gebruikt<br>voor de voertuigen                                                                              | liter               | 1.818.498 | 1.888.664 | 1.862.598 | 1.861.572 |
| EN16     | CO <sub>2</sub> -uitstoot door de voertuigen                                                                                   | ton CO <sub>2</sub> | 5.001     | 5.194     | 5.122     | 5.119     |
| EN29     | Afstand afgelegd per vliegtuig                                                                                                 | km                  | 1.179.835 | 1.253.189 | 1.169.243 | 729.686   |
| EN16     | CO <sub>2</sub> -uitstoot door de verplaatsingen<br>per vliegtuig                                                              | ton CO <sub>2</sub> | 212       | 226       | 210       | 131       |
| EN29     | Afstand afgelegd per trein                                                                                                     | km                  | -         | 866.188   | 1.353.461 | 1.410.642 |
| EN16     | CO <sub>2</sub> -uitstoot door de verplaatsingen<br>per trein                                                                  | ton CO <sub>2</sub> | 13.5      | 42        | 66        | 68        |
| EN06     | Gebruikte hoeveelheid<br>hernieuwbare energie                                                                                  | GWh                 | 83        | 108       | 110       | 105       |
| EN16     | Totale CO <sub>2</sub> -uitstoot die vermeden is<br>door het gebruik van groene energie                                        | ton CO <sub>2</sub> | 21.630    | 26.787    | 23.888    | 27.000    |
| EN22     | Mobiele terminals ingezameld<br>bij de klanten                                                                                 | aantal              | -         | -         | 34.924    | 35.118    |

## WERKNEMERS

| GRI code | Indicatoren                                           | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   |
|----------|-------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| LA1      | Totaal aantal werknemers                              | 1.635  | 1.771  | 1.787  | 1.661  |
| LA1      | Totaal aantal tijdelijke werknemers                   | 7      | 8      | 14     | 20     |
| LA13     | Aantal mannelijke kaderleden                          | 441    | 459    | 467    | 441    |
| LA13     | Aantal vrouwelijke kaderleden                         | 149    | 171    | 174    | 181    |
| LA1      | Gemiddelde leeftijd van de werknemers                 | 37,1   | 37,2   | 37,7   | 38,6   |
| LA2      | Aantal ontslagen                                      | 70     | 77     | 101    | 92     |
| LA2      | Aantal externe aanwervingen                           | 213    | 342    | 239    | 84     |
| LA2      | Aantal ontslagnemingen                                | 54     | 105    | 104    | 80     |
| LA1      | Totaal aantal werknemers in het vorige jaar           | 1.418  | 1.628  | 1.763  | 1.787  |
| LA2      | Aantal vertrekken van mannelijke werknemers           | 81     | 153    | 153    | 134    |
| LA2      | Aantal vertrekken van vrouwelijke werknemers          | 43     | 35     | 58     | 80     |
| LA2      | Aantal vertrekken van werknemers < 30 jaar            | 37     | 82     | 77     | 57     |
| LA2      | Aantal vertrekken van werknemers tussen 30 en 50 jaar | 83     | 101    | 127    | 138    |
| LA2      | Aantal vertrekken van werknemers > 50 jaar            | 4      | 5      | 7      | 19     |
| LA10     | Totaal aantal opgeleide werknemers                    | 1.369  | 1.692  | 1.992  | 1.436  |
| LA10     | Aantal opleidingsuren                                 | 40.849 | 60.261 | 57.987 | 36.461 |





# Het aandeel **Mobistar**



Het doel van het Mobistar-team 'Investor Relations' bestaat erin om een vertrouwensrelatie met de financiële markten tot stand te brengen door een betrouwbare bron van informatie te zijn en relevante informatie te verstrekken die nuttig is voor de besluitvorming van zowel de beleggers als het management.





## Aandeel en aandelenkoers

In 2013 waren de aandelen van Mobistar genoteerd op Compartiment A van Euronext Brussel (ISIN-code: BE0003735496). Vanaf 29 januari 2014 wordt het aandeel van Mobistar overgeplaatst van Compartiment A naar Compartiment B van Euronext Brussel. Compartiment B omvat de beursgenoteerde ondernemingen met een marktkapitalisatie tussen 150 miljoen euro en 1 miljard euro. Tijdens de laatste 60 handelsdagen van 2013 bedroeg de gemiddelde marktkapitalisatie van het aandeel 803.512.984 euro. Nadat de nationale referentie-index van Euronext Brussel in maart 2013 was herzien, werd Mobistar niet langer opgenomen in de lijst van BEL20-bedrijven.

Over het algemeen presteerden de Europese telecombedrijven goed in 2013, vrijwel exclusief gesteund door de vooruitzichten op consolidatie als een manier om de markt opnieuw winstgevend te maken. Globaal gezien bleef de fundamentele context veeleer somber, met in het algemeen een neerwaartse herziening van de winsten.

Omdat het de Belgische markt in 2013 ontbrak aan enige tastbare consolidatiemogelijkheden, richtten de beleggers hun aandacht voornamelijk op de financiële en operationele resultaten van de Belgische telecomoperatoren. Door de aanzienlijke prijzenconcurrentie op de markt voor mobiele telefonie, zagen de Belgische mobiele operatoren hun winst in versneld tempo dalen. Al deze operationele moeilijkheden bij elkaar kwamen tot uiting in de evolutie van de aandelenkoers.

Tijdens de eerste maanden van 2013 slaagde Mobistar erin gelijke tred te houden met zijn Belgische evenknieën en de Belgische BEL20-referentie-index. Mobistar zette het resultatenseizoen in met resultaten voor 2012 die over het algemeen voldeden aan de globale marktverwachtingen. De verwachtingen voor 2013 hebben de markt echter verrast. Ook de in april gepubliceerde resultaten voor het eerste kwartaal stemden overeen met de marktverwachtingen, terwijl de vooruitzichten van het bedrijf voor 2013 behouden bleven, waarop de markt veeleer neutraal reageerde. In mei 2013 was de concurrentie op de markt voor mobiele telefonie zo intens geworden dat de prijzen voor mobiele telefonie voor een tweede maal werden verlaagd. Het gevolg daarvan was dat de gepubliceerde resultaten van het tweede kwartaal niet aan de marktverwachtingen voldeden.

Bovendien moest Mobistar zijn vooruitzichten voor 2013 aanzienlijk verlagen, en besloot het bedrijf zijn dividend voor 2013 op te schorten. Dat leidde vervolgens tot de grootste daling die het Mobistar-aandeel ooit in één dag tijd had laten optekenen. In september had de markt de lagere verwachtingen inmiddels verteerd. Ook werd duidelijk dat de prijzen voor mobiele telefonie na een erg intens tweede kwartaal, stilaan stabiliseerden in het derde kwartaal, wat leidde tot beter dan verwachte resultaten voor het derde kwartaal. Gesterkt door dit veelbelovende resultaat zette het Mobistar-aandeel zijn herstelbeweging voort en wist het een fractie van het verloren terrein terug te winnen.

Sinds begin 2013 heeft het aandeel van Mobistar 48% verloren en bereikte het zijn laagste punt in juli 2013. Aan het einde van het jaar had het aandeel weer 34% van zijn verlies gerecupereerd.

## Aandeelhoudersstructuur

Volgens de statuten van Mobistar is bij een stijging tot boven of een daling tot onder de volgende drempels een verklaring aan Mobistar vereist op [adporre@mail.mobistar.be](mailto:adporre@mail.mobistar.be) en aan de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) op [trp.fin@fsma.be](mailto:trp.fin@fsma.be):

- Statutaire drempel van 3%, zoals vermeld in de statuten van de Vennootschap;
- 5% of elk veelvoud van 5%, zoals vermeld in de Belgische wet.

Op 30 juni 2013 werd Orange Holding sa (voorheen 'Orange' genoemd) gefuseerd met France Télécom sa.

Op 1 juli 2013 werd de handelsbenaming van France Télécom sa gewijzigd in 'Orange'. Na deze fusie door overname ontving Mobistar van Orange sa (voorheen 'France Télécom') een transparantieverklaring waarin werd gemeld dat Orange sa per 30 juni 2013 via zijn 100% dochteronderneming Atlas Services Belgium nv 31.753.100 aandelen in handen heeft, wat neerkomt op 52,91% van het totale aandelenkapitaal van Mobistar nv. Het aantal aandelen dat in handen is van France Télécom/Orange, is sinds 2009 niet veranderd.

Op 17 december 2013 ontving Mobistar van Schroders een transparantieverklaring waarin werd gemeld dat Schroders Investment Management per 13 december 2013 1.834.727 aandelen in handen heeft, wat neerkomt op 3,06% van het totale aandelenkapitaal van Mobistar nv. Voor zover Mobistar weet, heeft geen andere aandeelhouder per 31 december 2013 3% of meer van uitstaande Mobistar-aandelen in handen. Mobistar bezit geen eigen aandelen.

## Investor relations

Het doel van het 'Investor Relations'-team van Mobistar bestaat erin een vertrouwensrelatie met de financiële markten tot stand te brengen door een betrouwbare bron van informatie te zijn en relevante informatie te verstrekken die nuttig is voor de besluitvorming van zowel de beleggers als het management.

Om deze doelstelling te verwezenlijken heeft het 'Investor Relations'-team van Mobistar een communicatieprogramma ontwikkeld voor het hele jaar, met onder meer:

- formele presentaties van de kwartaal- en jaarresultaten die live kunnen worden gevolgd, via een webcast en via teleconferenties;
- regelmatige vergaderingen op het Europese vasteland, in het VK, de VS en Canada tussen institutionele beleggers en analisten enerzijds, en de Chief Executive Officer en de Chief Financial Officer van Mobistar anderzijds, om de resultaten en de verwachtingen van de operationele prestaties van Mobistar te bespreken;
- 'reversed roadshows' en bezoeken van analisten in aanwezigheid van het senior management van Mobistar;
- antwoorden op vragen van aandeelhouders en analisten via het 'Investor Relations'-team; en via [http://corporate.mobistar.be/go/nl/financiële\\_informatie.cfm](http://corporate.mobistar.be/go/nl/financiële_informatie.cfm), een deel van onze website speciaal voor aandeelhouders en analisten. Het 'Investor Relations'-team stelt ook de jaarverslagen op die in het kader van de Jaarlijkse Algemene Vergadering worden gepresenteerd.

### Investor Relations

T. +32 (0)2 745 80 92  
E [ir@mail.mobistar.be](mailto:ir@mail.mobistar.be)



| Makelaar             | Analist                  |
|----------------------|--------------------------|
| ABN AMRO             | Marc Hesselink           |
| Bank Degroof         | Bart Jooris              |
| Barclays             | Michael Bishop           |
| Berenberg Bank       | Usman Ghazi              |
| BofA Merrill Lynch   | Sasu Ristimaki           |
| Citigroup            | Simon Weeden             |
| Credit Suisse        | Paul Sidney              |
| Deutsche Bank        | David-A Wright           |
| Exane BNP Paribas    | Antoine Pradayrol        |
| Goldman Sachs        | Joshua Mills             |
| KBC Securities       | Ruben Devos              |
| ING                  | Emmanuel Carlier         |
| Jefferies            | Nayam Amjad              |
| JP Morgan            | Akhil Dattani            |
| KBC Securities       | Ruben Devos              |
| Kepler Cheuvreux     | Matthijs Van Leijenhorst |
| Macquarie            | Guy Peddy                |
| New Street Research  | Jakub Dubaniewicz        |
| Nomura International | Nawar Cristini           |
| Petercam             | Stefaan Genoe            |
| Rabo Securities      | Frank Claassen           |
| Raymond James        | Stephane Beyazian        |
| Société Générale     | Stephane Schlatter       |
| UBS                  | Polo Tang                |

## Beoordeling door analisten

In totaal zijn er 24 makelaars die actief aandelenonderzoeksresultaten over het bedrijf publiceren. Deze groep vertegenwoordigt een goede mix van lokale (29% uit de Benelux) en internationale analisten (respectievelijk 58% en 13% uit het Verenigd Koninkrijk en Frankrijk).

## Dividendbetaling

De strategische investeringen voor de toekomst en de doorastende maatregelen die zijn genomen om het bedrijf te transformeren, hebben aanzienlijke financieringen geleverd. Zoals al in juli 2013 werd aangekondigd, zal de Raad van Bestuur de Jaarlijkse Algemene Vergadering dan ook voorstellen om het dividend voor het boekjaar 2013 op te schorten.

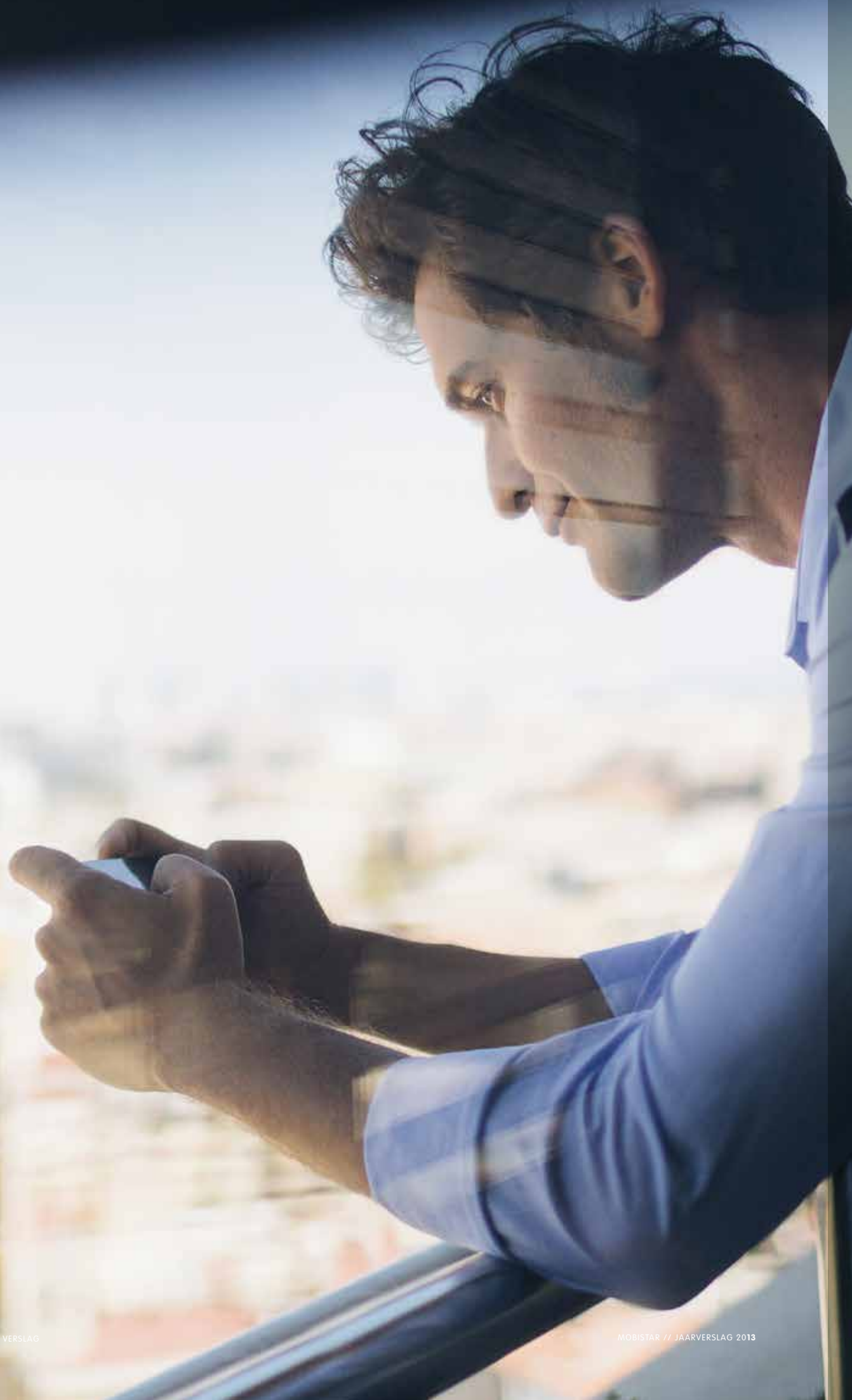
## Verdelingsbeleid

Het beleid van de Raad van Bestuur houdt in dat aan de Jaarlijkse Algemene Vergadering wordt voorgesteld een deel van de winst te verdelen. Daarbij is het van de hoogste prioriteit dat een toereikend niveau van kasstromen wordt gehandhaafd voor investeringen en zelffinanciering om de toekomstige groei te ondersteunen. De betaling van eventuele dividenden, evenals het bedrag en het tijdstip van uitbetaling, zijn dan ook afhankelijk van een aantal factoren, waaronder de toekomstige omzet, winsten, financiële voorwaarden, het algemene economische en bedrijfsklimaat, de toekomstvooruitzichten voor het bedrijf, de toepasselijke wettelijke en reglementaire vereisten en andere factoren die de Raad van Bestuur mogelijk relevant acht.

## FINANCIËLE KALENDER

| 31 maart 2014   | Jaarverslag 2013 beschikbaar op de website                             |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------|
| 24 april 2014   | Financiële resultaten eerste kwartaal 2014 (7.00 u)                    |
| 24 april 2014   | Financiële resultaten eerste kwartaal 2014 (10.00 u) - Conference call |
| 7 mei 2014      | Algemene vergadering van aandeelhouders (11.00 u)                      |
| 24 juli 2014    | Financiële resultaten eerste halfjaar 2014 (7.00 u) - Persbericht      |
| 24 juli 2014    | Financiële resultaten eerste halfjaar 2014 (10.00 u) - Conference call |
| 20 oktober 2014 | Financiële resultaten derde kwartaal 2014 (7.00 u) - Persbericht       |
| 20 oktober 2014 | Financiële resultaten derde kwartaal 2014 (10.00 u) - Conference call  |





# Financieel verslag 2013



87

|     |                                                                                        |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 89  | <b>Activiteitenverslag van het boekjaar 2013</b>                                       |
| 125 | <b>IFRS geconsolideerde financiële staten 2013</b>                                     |
| 126 | Geconsolideerd overzicht van het totaalresultaat                                       |
| 127 | Geconsolideerde staat van financiële positie                                           |
| 128 | Geconsolideerd kasstroomoverzicht                                                      |
| 129 | Geconsolideerd overzicht van vermogensmutaties                                         |
| 130 | Bedrijfsinformatie                                                                     |
| 131 | Grondslagen voor financiële verslaggeving                                              |
| 143 | Toelichtingen bij de geconsolideerde financiële staten                                 |
| 180 | Verslag van de commissaris                                                             |
| 183 | <b>Overzicht van de voornaamste elementen uit de jaarrekening van Mobistar nv 2013</b> |
| 191 | <b>Verklaring van de verantwoordelijken</b>                                            |





# Activiteitenverslag van het boekjaar 2013

[geconsolideerd en niet-geconsolideerd]

89



# Mobistar

# 1. Verklaring inzake Deugdelijk Bestuur

90

## 1.1 Inleiding

Mobistar hecht veel belang aan een goed bestuur en bevestigt haar voornemen om zich te richten naar de Belgische Corporate Governance Code van 12 maart 2009 die zij als referentiecode hanteert.

Deze code is online beschikbaar en kan geraadpleegd worden op het volgende internetadres:

<http://www.corporategovernancecommittee.be>. De code werd gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 28 juni 2010 als bijlage bij het Koninklijk Besluit van 6 juni 2010 houdende aanduiding van de na te leven Code inzake deugdelijk bestuur door genoteerde vennootschappen.

Gedurende het jaar 2013 heeft de Raad van Bestuur in samenwerking met het Toezichtcomité Corporate Governance gewerkt aan een nieuw Corporate Governance Charter dat werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 18 oktober 2013. Deze negende versie van het Corporate Governance Charter is van kracht sedert 1 december 2013. Het Charter kan worden geraadpleegd op de website van Mobistar ([http://corporate.mobistar.be/go/nl/financiele\\_informatie/corporate\\_governance.cfm](http://corporate.mobistar.be/go/nl/financiele_informatie/corporate_governance.cfm)) en kan worden opgevraagd bij de afdeling Investor Relations.

De vennootschap is van oordeel dat haar Corporate Governance Charter evenals deze Verklaring inzake deugdelijk bestuur zowel de geest als de bepalingen van de Belgische Corporate Governance Code en de relevante bepalingen van het Wetboek van Vennootschappen weerspiegelen.

## 1.2 Beschrijving van de vijf onderdelen van de interne controleomgeving en de processen voor risicobeheer

### Controleomgeving

Via zijn visie, zijn missie en zijn waarden definieert Mobistar zijn bedrijfscultuur en bevordert het ethische waarden die in al zijn activiteiten worden weerspiegeld. Er is een charter voor beroepsethiek beschikbaar op het niveau van de onderneming, dat verder wordt aangevuld door specifieke ethische charters, in het bijzonder voor aankoop- en auditwerkzaamheden. Een deel van het intranet van de onderneming, dat toegankelijk is voor alle werknemers, is specifiek gewijd aan ethiek en de bedrijfscultuur in het algemeen. Er wordt een jaarverslag opgesteld dat gepresenteerd wordt aan het Auditcomité.

Het personeelsbeleid en de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de onderneming worden beschreven in het eerste deel van het jaarverslag. Het bestuur, de controle van de onderneming, alsook de werking van de bestuursorganen worden gedetailleerd beschreven in de verklaring inzake deugdelijk bestuur die in het tweede deel van het jaarverslag is opgenomen, en in de statuten van de onderneming. Dit deugdelijk bestuur dekt in het bijzonder de verantwoordelijkheden van deze organen, hun interne reglementen en de belangrijkste regels die bij het bestuur van de onderneming moeten worden nageleefd.

Daarnaast is er enkele jaren geleden bij Mobistar een intern controlesysteem ingevoerd, dat geregeld wordt beoordeeld. Dat systeem behandelt aspecten zoals bestuur, de machtiging van bevoegdheden en handtekeningen, ethiek, fraude, controlemechanismen voor gegevens en werktuigen,

controlemechanismen voor processen en financiële informatie, het personeelsbeleid, enz. Dit interne controlesysteem draagt bij tot de naleving van de Sarbanes-Oxley-vereisten die op het niveau van de groep Orange moeten worden nageleefd.

## Risicobeheerproces

De onderneming heeft een formeel charter voor risicobeheer opgesteld. Het 'Mobistar Risk Management Charter' werd bekrachtigd door het voltallig Uitvoerend Comité en goedgekeurd door het Auditcomité. In wezen omschrijft dit document het kader en het proces voor risicobeheer, alsmede de organisatie en de verantwoordelijkheden die ermee verband houden. De 'Area Risk Managers', die de verschillende afdelingen vertegenwoordigen, zijn verantwoordelijk voor de identificatie, de analyse, de evaluatie en de behandeling van de risico's per gebied. Op het niveau van de onderneming is er een bedrijfsteam verantwoordelijk voor het ontwerp van het kader, het toezicht erop, de aanwending van gebruikelijke werktuigen en technieken en voor de communicatie. De informatieverschaffing over risicobeheer in de ganse onderneming wordt verzekerd via het 'Comité voor risicobeheer', die de leden van het Uitvoerend Comité omvat in overeenstemming met het bovenvermelde charter. Deze informatie wordt eveneens verstrekt aan het Auditcomité.

## Controleactiviteiten

Mobistar heeft een ISO 9001-certificaat. De voornaamste processen en de daarmee verbonden controlemechanismen worden formeel beschreven en gepubliceerd op het intranet van de onderneming. Omdat Mobistar deel uitmaakt van de groep Orange, zijn Mobistar Governance en Mobistar Financial Reporting onderworpen aan de Amerikaanse Sarbanes-Oxley-wetgeving. De controleactiviteiten worden in de eerste plaats uitgevoerd door de functionele of operationele managers, onder toezicht van hun oversten. Bovendien wordt het Sarbanes-Oxley-kader gebruikt om de financiële interne controle van de activiteiten die de grootste financiële impact hebben, te documenteren. De volledige documentatie, inclusief de matrices voor de scheiding van taken, wordt regelmatig opnieuw beoordeeld en naar behoren bijgewerkt. Ook zijn er specifieke functies voor controle (nl. 'Fraud & Revenue Assurance'), naleving en audit (nl. 'Internal Audit') gecreëerd. De budgetcontrole dekt niet alleen de budgettaire aspecten, maar ook belangrijke prestatie-indicatoren. Om een toereikende financiële planning en opvolging te garanderen, wordt nauw toegezien op een financiële-planningprocedure waarin de planning, de kwantificering, de implementering en de controle van het budget volgens de periodieke vooruitzichten wordt beschreven. Dit proces bestaat uit de volgende 6 fasen:

- Budgetinstructies: de budgetinstructies vormen de operationele uitwerking van de strategische richtlijnen voor budgetten en doelstellingen voor het komende jaar.
- Kwantificering van het operationele plan: omzetting van de operationele plannen (budgetten, opbrengsten, doorlooptijd) naar één masterplanning.

- Goedkeuring van het budget: goedkeuring van het masterbudget door het Uitvoerend Management en de aandeelhouders.
- Implementering van het budget en communicatie: mededeling van het goedgekeurde budget aan de verschillende marktentiteiten en afdelingen.
- Budgetcontrole: nazicht van de hypothesen en verwachtingen die zijn gebruikt bij de opstelling van het budget (vanuit een kosten- en opbrengstenstandpunt) en bepalen van doelstellingen om een beter resultaat te verwezenlijken dan vooropgesteld in het budget.
- Vooruitzichten meedelen aan aandeelhouders: tweemaal per jaar worden de werkelijke opbrengsten en kosten en de vooruitzichten aan de aandeelhouders meegedeeld.

Het Auditcomité waakt over de monitoring en het toezicht op het verslaggevingsproces van de financiële informatie die door de vennootschap wordt aangeleverd en de rapporteringsprocedures.

Met het oog hierop bespreekt het Auditcomité alle financiële informatie met het Uitvoerend Management en met de commissaris en onderzoekt desgevallend specifieke kwesties met betrekking tot deze informatie.

Het Auditcomité evalueert minstens eenmaal per jaar samen met het Uitvoerend Management de doeltreffendheid van de systemen van interne controle en risicobeheer die door het Uitvoerend Management werden opgezet. Het dient zich ervan te verzekeren dat de voornaamste risico's behoorlijk geïdentificeerd, beheerd en ter kennis gebracht worden overeenkomstig het kader dat werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur. Het Auditcomité en haar Voorzitter zien tevens toe op de effectiviteit van de risicodekking en het risicobeheer, de kwaliteit van de interne controle, het respect van de normen en audits en de opvolging van de bijsturende maatregelen.

Voor gedetailleerde informatie inzake deze procedures en controles wordt verwezen naar Appendix III, Titel III van het Corporate Governance Charter.

## Informatie en communicatie

De onderneming heeft een transparante communicatie ten aanzien van haar werknemers, in overeenstemming met haar waarden en gebaseerd op meerdere informatiekanalen, dewelke in het bijzonder bestaan uit het intranet en de periodieke presentaties van het Uitvoerend Management op verschillende niveaus (nl. 'Leaders Day' en 'Learn Together').

Dankzij vooruitstrevende processen voor elektronische gegevensverwerking en -controle (zoals beschreven onder de hoofding 'Controleactiviteiten' hierboven) kan er te gepasten tijde betrouwbare informatie worden verspreid, in het bijzonder voor de opstelling van de financiële verslaggeving. Het geavanceerde rapporteringssysteem van Mobistar, het 'Mobistar Advanced Reporting System', verschaft via het intranet een persoonlijke toegang tot de relevante gegevens over de activiteiten en het beheer van de onderneming.





Het systeem voor informatie over risico's wordt beschreven onder de hoofding 'Risicobeheerproces' hierboven.

Binnen het kader ter bevordering van de ethische waarden kan er via een professioneel waarschuwingssysteem vertrouwelijke informatie worden gerapporteerd om de controleomgeving te versterken. Wat de communicatie en de informatie voor de Groep betreft, wordt de naleving van de regels inzake deugdelijk bestuur bovendien gecontroleerd door een specifieke procedure, die geverifieerd wordt door het Auditcomité.

Mobistar streeft naar openheid en transparantie in zijn communicatie naar het publiek, klanten, werknemers en andere stakeholders. Het bedrijf publiceert gedetailleerde driemaandelijks financiële rapporten die een uitgebreide set van key performance indicatoren bevatten en financiële informatie over elk business segment (mobiele en vaste operaties in België en Luxemburg), naast een oplistings van directe en indirecte kosten. Die resultaten zijn vier keer per jaar beschikbaar voor de pers. Elk kwartaal organiseert Mobistar bovendien twee meetings en twee conference calls/webcasts met de analisten. Alle meegedeelde informatie is voor iedereen toegankelijk en kan worden geraadpleegd op onze website <http://corporate.mobistar.be> voorafgaand aan de meetings.

## Toezicht

Zoals reeds aangegeven in het punt 'Risicobeheerproces' hierboven bestaan er naast de eerstelijns controleactiviteiten ook specifieke functies voor controle, naleving en audit om een continue evaluatie van het interne controlesysteem te verzekeren. Er wordt specifieke aandacht besteed aan de scheiding van taken, in het bijzonder in het kader van de naleving van de bepalingen van de Sarbanes-Oxley-wetgeving.

De interne auditafdeling van het bedrijf dient te worden georganiseerd op een manier die de onafhankelijke en onpartijdige uitvoering van haar taken garandeert. De afdeling bevat twee leden van het 'Institute of Internal Auditors' onder haar personeel. Om de onafhankelijkheid te bevorderen rapporteert de interne auditmanager aan de Chief Executive Officer en aan het Auditcomité. De interne auditeurs leven de internationale normen van het IIA na en onderschrijven eveneens de charters van Mobistar voor interne audits en ethiek. Het Auditcomité ontvangt de besluiten van alle interne audits. Ook ontvangt het periodieke verslagen van de functies 'Fraud & Revenue Assurance', 'Risicobeheer', 'Ethiek' en 'Legal'.

## 1.3 Relevante informatie beoogd door de wet van 2 mei 2007 en het Koninklijk Besluit van 14 november 2007

Op 31 december 2013, was de aandeelhoudersstructuur als volgt samengesteld:

| MOBISTAR AANDEELHOUDERS       | AANTAL AANDELEN   | PERCENTAGE VAN HET KAPITAAL |
|-------------------------------|-------------------|-----------------------------|
| Atlas Services Belgium nv     | 31 753 100        | 52,91 %                     |
| Schroders                     | 1 834 727         | 3,06 %                      |
| Publiek (andere)              | 26 426 587        | 44,03 %                     |
| <b>Totaal aantal aandelen</b> | <b>60 014 414</b> | <b>100 %</b>                |

De meerderheidsaandeelhouder van de vennootschap is Atlas Services Belgium nv, die 52,91 % van de aandelen van de vennootschap in bezit heeft. Atlas Services Belgium nv is een volledige dochter van Orange sa.

Conform de transparantieregeling (artikel 15 van de wet van 2 mei 2007) op de openbaarmaking van belangrijke deelnemingen van beursgenoteerde bedrijven, behoudt Mobistar de meldingsdrempels van 3 %, 5 % en veelvoud van 5 %. In de loop van 2013 overschreed Schroders de drempel van 3 %.

Alle uitstaande aandelen van de vennootschap zijn gewone aandelen. Er zijn geen bijzondere klassen van aandelen en alle aandelen verlenen dezelfde rechten. Er zijn geen uitzonderingen op deze regel.

De statuten voorzien dat de aandelen van de vennootschap op naam of gedematerialiseerd zijn. Alle aandelen aan toonder zouden tegen uiterlijk 1 januari 2014 omgezet zijn in aandelen op naam of in gedematerialiseerde aandelen. De aandelen aan toonder die op die datum nog niet zijn gedematerialiseerd, zijn van rechtswege overgedragen naar een effectenrekening op naam van de vennootschap bij Euroclear. Alle effecten die in januari 2015 nog niet zijn opgeëist, zullen krachtens de bepalingen van de toepasselijke wetgeving door de vennootschap worden verkocht.

Er is geen enkele wettelijke of statutaire beperking van het stemrecht verbonden aan de aandelen van de vennootschap.

De bestuurders worden benoemd en ontslagen overeenkomstig de relevante artikelen van het Wetboek van Vennootschappen. Meer details hieromtrent bevinden zich eveneens in Bijlage I, Titel II van het Corporate Governance Charter.

De statuten van de vennootschap kunnen gewijzigd worden overeenkomstig de relevante bepalingen van het Wetboek van Vennootschappen.

De Raad van Bestuur is niet gemachtigd om nieuwe aandelen uit te geven aangezien de vennootschap geen gebruik maakt van de procedure van het toegestane kapitaal.

Op de Algemene Vergadering van 6 mei 2009, hebben de aandeelhouders de Raad van Bestuur gemachtigd om aandelen van de vennootschap te verkrijgen (door aankoop of ruil) ten belope van een maximum van 20 % van de door de vennootschap uitgegeven aandelen. Deze machtiging is geldig voor een periode van vijf jaar vanaf de datum van genoemde Algemene Vergadering. De aankoopprijs van de aandelen mag niet hoger liggen dan 110 % en niet lager dan 90 % van de gemiddelde slotkoers van de aandelen gedurende de vijf werkdagen voorafgaand aan de verkrijging. Deze machtiging geldt tevens voor de aankoop van aandelen van de vennootschap door een rechtstreekse dochtervennootschap in de zin van artikel 627 van het Wetboek van Vennootschappen. De aandeelhouders hebben bovendien de Raad van Bestuur gemachtigd om de aldus door de vennootschap verkregen aandelen te vernietigen, om deze vernietiging bij notariële akte te laten vaststellen en om de statuten aan te passen en te coördineren om ze in overeenstemming te brengen met de aldus genomen beslissingen.

## 1.4 Samenstelling en werkwijze van de Raad van Bestuur en de comités

De samenstelling van de Raad van Bestuur wordt bepaald op basis van algemene en complementaire deskundigheid, ervaring en kennis, alsook op basis van genderdiversiteit en diversiteit in het algemeen. De Raad van Bestuur moet bestaan uit een voldoende aantal bestuurders teneinde diens goede werking toe te laten, rekening houdend met de specificiteiten van de vennootschap.

Op 31 december 2013 bestond de Raad van Bestuur uit twaalf leden waaronder één uitvoerend bestuurder en elf niet-uitvoerende bestuurders (waaronder vier onafhankelijke bestuurders). Binnen de Raad van Bestuur werd geen leeftijdsgrens vastgelegd.



| NAAM                                                                                   | FUNCTIE                  | HOOFDFUNCTIE                                                   | LEEF-<br>TIJD | NATIONALITEIT | EINDE<br>MANDAAT |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------|---------------|------------------|
| Jan Steyaert                                                                           | Voorzitter               | Bestuurder van vennootschappen                                 | 68            | Belgisch      | 2014             |
| Jean Marc Harion <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>                                         | Uitvoerend bestuurder    | CEO Mobistar                                                   | 52            | Frans         | 2014             |
| Conseils Gestion Organisation <sup>(3)</sup> <sup>(4)</sup>                            | Onafhankelijk bestuurder | Bestuurder van vennootschappen                                 | NA            | Belgisch      | 2014             |
| Eric Dekeuleneer <sup>(3)</sup>                                                        | Onafhankelijk bestuurder | CEO Credib<br>CEO Universitaire<br>Stichting                   | 61            | Belgisch      | 2014             |
| Johan Deschuyffeleer <sup>(3)</sup>                                                    | Onafhankelijk bestuurder | Vice-president HP<br>Technology Services                       | 56            | Belgisch      | 2014             |
| Société en Gestion, Conseil et Stratégie<br>d'Entreprise <sup>(3)</sup> <sup>(6)</sup> | Onafhankelijk bestuurder | Bestuurder van vennootschappen                                 | NA            | Belgisch      | 2014             |
| Geneviève André <sup>(1)</sup>                                                         | Bestuurder               | VP Governance &<br>Performance (Orange)                        | 58            | Frans         | 2014             |
| Benoît Scheen <sup>(1)</sup>                                                           | Bestuurder               | EVP Europe (Orange)                                            | 47            | Belgisch      | 2014             |
| Brigitte Bourgoïn <sup>(1)</sup>                                                       | Bestuurder               | Group Chief<br>Compliance Officer<br>(Orange)                  | 60            | Frans         | 2014             |
| Bertrand du Boucher <sup>(1)</sup>                                                     | Bestuurder               | VP Finance (Orange)                                            | 60            | Frans         | 2014             |
| Gérard Ries <sup>(1)</sup>                                                             | Bestuurder               | Directeur des<br>Participations<br>Internationales<br>(Orange) | 59            | Frans         | 2014             |
| Wirefree Services Belgium <sup>(1)</sup> <sup>(5)</sup>                                | Bestuurder               |                                                                | NA            | Belgisch      | 2014             |

(1) Bestuurders die de meerderheidsaandeelhouder (Atlas Services Belgium nv) vertegenwoordigen.

(2) Bestuurder belast met het dagelijks bestuur sinds 1 december 2011.

(3) De onafhankelijke bestuurders hebben een verklaring ondertekend die stelt dat ze de criteria voor onafhankelijkheid respecteren die vermeld worden in het Wetboek van Vennootschappen.

(4) De vennootschap Conseils Gestion Organisation wordt vertegenwoordigd door de heer Philippe Delaunois.

(5) De vennootschap Wirefree Services Belgium nv is een volledige dochtervennootschap van Orange sa en wordt vertegenwoordigd door de heer Aldo Cardoso.

(6) De vennootschap Société en Gestion, Conseil et Stratégie d'Entreprise (SOGESTRA) wordt vertegenwoordigd door mevrouw Nadine Lemaître-Rozencweig.



## Raad van Bestuur

Brigitte Bourgoïn

Eric Dekeuleneer

Benoit Scheen

Bertrand du Boucher

Jean Marc Harion

Jan Steyaert



**Geneviève André**

**Nadine Lemaître-Rozencweig**

**Johan Deschuyffeleer**

**Gérard Ries**

**Philippe Delaunois**

Er is voorzien dat de Raad van Bestuur minstens viermaal per jaar vergadert. In 2013 heeft de Raad van Bestuur voornamelijk volgende onderwerpen besproken:

- de strategie en de structuur van de vennootschap;
- het budget en de financiering van de vennootschap;
- de operationele en financiële toestand;
- de opvolging van de strategische projecten;
- de strategie voor vaste telefonie en kabeltoegang;
- de stand en de ontwikkeling van het netwerk, inclusief de uitrol van 4g en desbetreffende licentie(s);
- de werking en de besluiten van de comités opgericht door de Raad van Bestuur;
- de evolutie van het regelgevende kader.

De directie van de vennootschap bezorgt de bestuurders voor de aanvang van elke vergadering een dossier met alle noodzakelijke informatie voor de beraadslaging over de op de agenda geplaatste onderwerpen (waarvan de belangrijkste hierboven werden vermeld).

De statuten bepalen dat de Raad van Bestuur zijn beslissingen neemt bij meerderheid van de uitgebrachte stemmen.

De Raad van Bestuur heeft drie statutaire comités opgericht (het Auditcomité, het Remuneratie- en Benoemingscomité en het Strategisch Comité) evenals een extrastatutair comité (het Toezichtcomité voor Corporate Governance).

#### Aanwezigheid van de bestuurders op vergaderingen van de Raad van Bestuur:

| BESTUURDERS                   | 05/02 | 21/03 | 19/04 | 19/07 | 02/09 | 18/10 | 13/12 |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Jan Steyaert                  | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| Brigitte Bourgoin             | A     | A     | A     | R     | A     | A     | A     |
| WSB                           | A     | A     | A     | A     | R     | V     | A     |
| Eric Dekeuleneer              | A     | R     | A     | A     | A     | A     | A     |
| Conseils Gestion Organisation | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| Bertrand du Boucher           | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| Gérard Ries                   | A     | V     | V     | A     | V     | A     | A     |
| Benoît Scheen                 | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| Johan Deschuyffeleer          | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| SOGESTRA                      | A     | A     | A     | A     | V     | A     | A     |
| Jean Marc Harion              | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| Geneviève André               | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A     |

A: aanwezig / V: verontschuldigd / R: vertegenwoordigd.



## Het Auditcomité

Het Auditcomité bestond in 2013 uit vijf bestuurders: de heer Eric Dekeuleneer (Voorzitter), de vennootschappen Conseils Gestion Organisation (vertegenwoordigd door de heer Philippe Delaunois) en Société en Gestion, Conseil et Stratégie d'Entreprise (SOGESTRA, vertegenwoordigd door mevrouw Nadine Lemaître-Rozencweig), en de heren Gérard Ries en Bertrand du Boucher.

Het Auditcomité heeft als taak de Raad van Bestuur bij te staan in zijn verantwoordelijkheden, onder andere, de monitoring van het verslaggevingsproces van de financiële informatie van de vennootschap, de monitoring van de doeltreffendheid van de systemen van interne controle en risicobeheer van de vennootschap, de monitoring van de interne audit en van zijn doeltreffendheid, de monitoring van de wettelijke controle van de financiële verslagen, de beoordeling en de monitoring van de onafhankelijkheid van de commissaris, het onderzoek van de budgetvoorstellen voorgesteld door het management en de opvolging van de financiële relaties tussen de vennootschap en haar aandeelhouders. In 2013 vergaderde het Auditcomité zesmaal.

De belangrijkste onderwerpen die in 2013 binnen het Auditcomité werden besproken zijn de volgende:

- de periodieke financiële, budget- en activiteitenverslagen;
- de interne controle, met inbegrip van de kwaliteitsaspecten;
- de interne audit (plan, activiteiten, verslagen en besluiten);
- de evaluatie van de externe audit en van het verslag van de commissaris;
- het risicobeheer (cartografie en belangrijke risico's en gebeurtenissen);
- het jaarlijks verslag met betrekking tot de fraudepreventie en 'revenue assurance';

- het jaarlijks verslag met betrekking tot de ethiek;
- het jaarlijks verslag met betrekking tot de voornaamste geschillen.

## Het Remuneratie- en Benoemingscomité

In 2013 bestond het Remuneratie- en Benoemingscomité uit vijf bestuurders: de heren Benoît Scheen (Voorzitter), Eric Dekeuleneer en Jan Steyaert, en de vennootschappen Conseils Gestion Organisation (vertegenwoordigd door de heer Philippe Delaunois) en Société en Gestion, Conseil et Stratégie d'Entreprise (SOGESTRA, vertegenwoordigd door mevrouw Nadine Lemaître-Rozencweig).

Het Remuneratie- en Benoemingscomité heeft onder andere de opdracht de Raad van Bestuur bij te staan bij het vaststellen van de remuneratie van de directieleden van de vennootschap evenals bij het voordragen van leden voor de Raad van Bestuur voor benoeming of herverkiezing.

In 2013 vergaderde het Remuneratie- en Benoemingscomité zesmaal en bestudeerde onder andere de remuneratie van de leden van het Uitvoerend Management en het remuneratiebeleid van de vennootschap. Het comité heeft de samenstelling van het Uitvoerend Management geëvalueerd en de veranderingen die in de loop van 2013 hebben plaatsgevonden, besproken.

Het Remuneratie- en Benoemingscomité heeft eveneens het remuneratieverslag van de vennootschap opgesteld en voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

### Aanwezigheid van de leden op vergaderingen van het Auditcomité:

| BESTUURDERS                   | 04/02 | 18/04 | 18/07 | 17/10 | 15/11 | 12/12 |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Eric Dekeuleneer              | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| SOGESTRA                      | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| Conseils Gestion Organisation | A     | A     | A     | A     | A     | V     |
| Bertrand du Boucher           | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| Gérard Ries                   | A     | V     | V     | V     | V     | A     |

A: aanwezig / V: verontschuldigd.

### Aanwezigheid van de leden op vergaderingen van het Remuneratie- en Benoemingscomité:

| BESTUURDERS                   | 05/02 | 05/03 | 19/04 | 24/05 | 18/07 | 24/10 |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Benoît Scheen                 | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| Jan Steyaert                  | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| Eric Dekeuleneer              | A     | V     | A     | A     | A     | A     |
| SOGESTRA                      | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| Conseils Gestion Organisation | A     | A     | A     | A     | A     | A     |

A: aanwezig / V: verontschuldigd.



## Het Strategisch Comité

Het Strategisch Comité heeft als taak de Raad van Bestuur bij te staan in het bepalen en evalueren van de strategie van de vennootschap.

In 2013 bestond het Strategisch Comité uit acht bestuurders: de vennootschap Conseils Gestion Organisation (vertegenwoordigd door de heer Philippe Delaunois) (Voorzitter), mevrouw Brigitte Bourgoïn, mevrouw Geneviève André, de heren Johan Deschuyffeleer, Jan Steyaert, Gérard Ries, Benoît Scheen en Bertrand du Boucher.

In 2013 vergaderde het Strategisch Comité zesmaal en behandelde voornamelijk volgende onderwerpen:

- de resultaten van de vennootschap;
- de ontwikkeling en de vooruitzichten van de vennootschap;
- de vernieuwing van de IT-systemen;
- de convergentie en nieuwe technologieën;
- de nieuwe investeringen;
- de strategie inzake vaste telefonie en distributie;
- de kwaliteit en de verbetering van het 3g-netwerk en de diensten;
- de opvolging van de openstelling van de kabel;
- de opvolging van de veiling voor de 800 MHz-licentie;
- de markttendensen en de strategische positionering van de vennootschap;
- de zelfevaluatie van de werking van het Comité.

## Het Toezichtcomité voor Corporate Governance

Het Toezichtcomité voor Corporate Governance is een ad hoc comité dat werd opgericht op 14 december 2004, na de publicatie van de (eerste) Corporate Governance Code, met de bedoeling de evoluties te volgen inzake Corporate Governance en de toepassing ervan binnen de vennootschap te waarborgen.

In 2013 bestond het comité uit vijf bestuurders: de heren Eric Dekeuleneer (Voorzitter) en Jan Steyaert, mevrouw Geneviève André en de vennootschappen Wirefree Services Belgium (vertegenwoordigd door de heer Aldo Cardoso) en Conseils Gestion Organisation (vertegenwoordigd door de heer Philippe Delaunois).

In 2013 kwam het Toezichtcomité voor Corporate Governance tweemaal samen.

De in 2013 behandelde onderwerpen betroffen onder andere het updaten van het Corporate Governance Charter, de evaluatie van de comités, alsook de opvolging van de status van de dematerialisering van de Mobistar-aandelen.

### Aanwezigheid van de leden op vergaderingen van het Strategisch Comité:

| BESTUURDERS                   | 18/01 | 26/03 | 28/06 | 18/07 | 20/09 | 15/11 |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Conseils Gestion Organisation | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| Brigitte Bourgoïn             | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| Jan Steyaert                  | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| Bertrand du Boucher           | A     | A     | R     | A     | A     | A     |
| Gérard Ries                   | A     | A     | V     | V     | V     | V     |
| Benoît Scheen                 | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| Johan Deschuyffeleer          | V     | A     | A     | A     | A     | A     |
| Geneviève André               | A     | A     | A     | A     | A     | A     |

A: aanwezig / V: verontschuldigd / R: vertegenwoordigd

### Aanwezigheid van de leden op vergaderingen van het Toezichtcomité voor Corporate Governance:

| BESTUURDERS                   | 05/02 | 17/07 |
|-------------------------------|-------|-------|
| Eric Dekeuleneer              | A     | A     |
| WSB                           | A     | A     |
| Jan Steyaert                  | A     | A     |
| Conseils Gestion Organisation | A     | A     |
| Geneviève André               | A     | A     |

A: aanwezig.



## 1.5 Inspanningen die werden geleverd zodanig dat minstens een derde van de leden van een ander geslacht is dan de overige

Bij het vervangen van bestuurders wordt zo veel mogelijk getracht om vrouwelijke kandidaten te benoemen. In 2013 werden geen bestuurders vervangen.

De Raad van Bestuur telt op dit moment drie vrouwelijke bestuurders op een totaal van 12 bestuurders. Bij toekomstige benoemingen zullen verdere inspanningen worden geleverd om zo snel mogelijk het gewenste quota (één derde vrouwelijke bestuurders) te bereiken. Mobistar streeft er naar om de doelstelling ruim voor de wettelijke opgelegde termijn (2019) te bereiken.

## 1.6 Samenstelling en werking van het Uitvoerend Management

De heer Jean Marc Harion oefent sinds 1 december 2011 de functie uit van CEO.

Tijdens de vergadering van 24 juli 2003 besliste de Raad van Bestuur geen gebruik te maken van de wettelijke en statutaire mogelijkheid om bepaalde bevoegdheden naar een directiecomité te delegeren.

Om de CEO bij te staan in zijn verantwoordelijkheden inzake dagelijks bestuur komt een comité (het 'Uitvoerend Management') in principe elke week bijeen. Elk lid van het Uitvoerend Management, behalve de CEO, staat aan het hoofd van een departement van de organisatie.

Het Uitvoerend Management is als volgt samengesteld:

| NAAM               | FUNCTIE                                                        |                        |
|--------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------|
| Jean Marc Harion   | Chief Executive Officer                                        |                        |
| Stéphane Beauduin  | Chief Business Unit B2B Officer                                |                        |
| Paul-Marie Dessart | Secretary General                                              |                        |
| Werner De Laet     | Chief Financial Officer                                        | tot 2 mei 2013         |
|                    | Chief Executive Officer of Orange Communications Luxembourg sa | sinds 15 mei 2013      |
| Ludovic Pech       | Chief Financial Officer                                        | sinds 15 augustus 2013 |
| Olivier Ysewijn    | Chief Strategy Officer                                         | tot 30 november 2013   |
| Anne Cambier       | Chief People Officer                                           |                        |
| Cristina Zanchi    | Chief Customer Relationship Officer                            | tot 30 november 2013   |
|                    | Chief Consumer Officer                                         | sinds 1 december 2013  |
| Alain Oryn         | Chief Customer Service Officer                                 | sinds 1 december 2013  |
| Bart De Groote     | Chief Marketing Officer B2C                                    | tot 31 december 2013   |
| Erick Cuvelier     | Chief Information Officer                                      |                        |
| Sven Bols          | Chief Sales & Distribution Officer                             |                        |
| Gabriel Flichy     | Chief Network Officer                                          |                        |





## Het Uitvoerend Management

**Erick Cuvelier**  
Chief Information Officer

**Ludovic Pech**  
Chief Financial Officer

**Jean Marc Harion**  
Chief Executive Officer

**Gabriel Flichy**  
Chief Network Officer

**Paul-Marie Dessart**  
Secretary General



**Alain Ovyne**  
Chief Customer Service Officer

**Anne Cambier**  
Chief People Officer

**Sven Bols**  
Chief Sales & Distribution Officer

**Xavier Fortemps**  
Director Procurement & Efficiency

**Werner De Laet**  
Chief Executive Officer of Orange  
Communications Luxembourg sa

## 1.7 Contractuele relaties met bestuurders, managers en groepsvennootschappen

Elk contract en elke transactie tussen een bestuurder of een lid van het Uitvoerend Management en de vennootschap is onderworpen aan de voorafgaande goedkeuring van de Raad van Bestuur, na informatie en consultatie van het Auditcomité hieromtrent. Dergelijke contracten of transacties moeten worden afgesloten aan commerciële voorwaarden, conform de op de markt geldende omstandigheden. De voorafgaande goedkeuring van de Raad van Bestuur is vereist, en dit zelfs indien artikels 523 en 524 van het Wetboek van Vennootschappen niet van toepassing zijn op de betreffende transactie of het betreffende contract. Diensten die echter worden geleverd door de vennootschap in het algemene kader van haar activiteiten en aan normale marktvoorwaarden (d.w.z. een normale 'klantrelatie') zijn niet onderworpen aan dergelijke voorafgaande goedkeuring.

Tussen verschillende bedrijven van de Orange groep en de vennootschap bestaan overeenkomsten en/of aanrekeningen aangaande prestaties van personeelsleden en/of levering van diensten of goederen. Deze overeenkomsten en aanrekeningen worden nagekeken door het Auditcomité van de vennootschap.

## 1.8 Evaluatieproces van de Raad van Bestuur, de comités en de individuele bestuurders

De Raad van Bestuur staat in voor een periodieke evaluatie van zijn eigen doeltreffendheid en voor de periodieke evaluatie van de verschillende comités.

Hiertoe voert de Raad van Bestuur, minstens om de twee of drie jaar, onder leiding van zijn voorzitter een evaluatie uit met betrekking tot de omvang, samenstelling en prestaties van de Raad van Bestuur en de verschillende comités. Deze evaluatie beoogt vier doelstellingen:

- beoordelen van de werking;
- nagaan of de belangrijke onderwerpen grondig worden voorbereid en besproken;
- de daadwerkelijke bijdrage van elke bestuurder aan de werkzaamheden van de Raad van Bestuur en de comités, zijn of haar aanwezigheid bij de vergaderingen van de Raad van Bestuur en/of van de comités en zijn of haar constructieve betrokkenheid bij de besprekingen en de besluitvorming beoordelen;
- de huidige samenstelling van de Raad van Bestuur en de comités te beoordelen in het licht van de gewenste samenstelling.

Teneinde een periodieke individuele evaluatie mogelijk te maken, zijn de bestuurders gehouden hun volledige medewerking te verlenen aan de voorzitter van de Raad van Bestuur, aan het Remuneratie- en Benoemingscomité en aan elke andere persoon, zowel intern als extern aan de

vennootschap, belast met de evaluatie van de bestuurders. De voorzitter van de Raad van Bestuur en de uitoefening van zijn functies in de Raad van Bestuur dienen eveneens zorgvuldig geëvalueerd te worden.

De niet-uitvoerende bestuurders zijn gehouden hun interactie met het Uitvoerend Management jaarlijks te evalueren en, indien nodig, maken zij voorstellen over aan de voorzitter van de Raad van Bestuur met het oog op verbeteringen.

In februari 2013 werd een evaluatie van de Raad van Bestuur en zijn comités uitgevoerd. De resultaten van deze evaluatie wijzen niet op een slechte werking of een kennelijk gebrek aan competentie binnen de Raad van Bestuur en zijn comités.

Voor meer informatie wordt verwezen naar Titel II, 1.3 en 2.1 van het Corporate Governance Charter.

## 1.9 Informatie met betrekking tot verloning gerelateerd aan aandelen

Er werd in 2013 geen verloning uitgekeerd in de vorm van aandelen, opties of andere rechten om aandelen van de vennootschap te verkrijgen. Er zal ook op de jaarlijkse Algemene Vergadering van 2014 geen voorstel daaromtrent worden neergelegd.

De vennootschap kreeg in de loop van 2013 geen melding van een transactie in de aandelen van de onderneming door een lid van het Uitvoerend Management of door een lid van de Raad van Bestuur.

## 1.10 Remuneration report

### Remuneratiebeleid voor de leden van het Uitvoerend Management

Het remuneratiebeleid van de vennootschap is gebaseerd op prestaties, met als doel de medewerkers te motiveren om de doelstellingen van de vennootschap te verwezenlijken maar tegelijkertijd ook individuele prestaties aan te moedigen. Het remuneratiebeleid kadert in een meer algemene 'rewardstrategie' die medewerkers betreft bij de uitwerking en de uitvoering van de strategie van de vennootschap, het evenwicht tussen gezinsleven en privéleven bevordert en de bedrijfscultuur en de waarden van de vennootschap in acht neemt.

Dit remuneratiebeleid wordt doorlopend geëvalueerd ten opzichte van de marktpraktijken, de collectieve uitdaging en doelstelling van Mobistar om zijn medewerkers te motiveren, de persoonlijke betrokkenheid om de ambities van de vennootschap te bevorderen en een interessante remuneratie te bieden op de arbeidsmarkt. Om dit te bereiken werkt Mobistar nauw samen met verschillende universiteiten teneinde de beste tools te ontwikkelen aangaande functieclassificaties, de componenten van de remuneratie



en het remuneratieniveau voor elk type functie. De gebruikte salarisstudies worden gekozen op basis van de sector, de grootte van de bedrijven en de strategische uitdagingen.

Naast het remuneratiebeleid dat voor al zijn medewerkers gebaseerd is op prestaties, heeft Mobistar eveneens de ambitie om de leden van het Uitvoerend Management te vergoeden in verhouding tot de prestaties van de vennootschap op korte termijn en de verwezenlijking van strategische ambities van de vennootschap op lange termijn. Alle leden van het Uitvoerend Management hebben het statuut van werknemer van de vennootschap.

Het Remuneratie- en Benoemingscomité voorziet in de twee komende jaren een aanpassing van de remuneratie van het Uitvoerend Management, teneinde het langetermijnplan te verwezenlijken en tegelijkertijd rekening te houden met de razendsnelle evolutie van de telecomsector.

## Structuur van de remuneratie van de leden van het Uitvoerend Management

De remuneratie van de leden van het Uitvoerend Management is samengesteld uit de volgende elementen:

- ☛ Jaarlijks basissalaris
  - ☛ Variabele remuneratie gebaseerd op de prestaties op zowel korte als lange termijn ter bevordering van de verwezenlijking van de doelstellingen van de vennootschap
    - a. Variabele remuneratie op korte termijn, 'performance bonus' genaamd
    - b. Variabele remuneratie op korte termijn, 'Strategic Letter' genaamd
    - c. Variable remuneratie op lange termijn, 'Long Term Retention Plan 2011-2013' genaamd
- De Algemene Vergadering van mei 2011 heeft beslist om de uitzondering voorzien in artikel 520ter van het Wetboek van Vennootschappen (in combinatie met artikel 525) toe te passen om rekening te houden met de concurrentie en voortdurend evoluerende omgeving die eigen is aan de telecommunicatiesector. Hetzelfde remuneratiebeleid als dat van de vorige jaren werd behouden voor de leden van het Uitvoerend Management inzake de performance bonus en de Strategic Letter.
- ☛ Andere elementen van de remuneratie
    - a. Groepsverzekering bestaande uit vier luiken: leven – overlijden – invaliditeit en vrijstelling van premies
    - b. Hospitalisatieverzekering
    - c. Winstdeelnameplan
    - d. Terbeschikkingstelling van een voertuig
    - e. Maaltijdcheques en ecocheques
    - f. Huisvestingskosten van de CEO en sommige leden van het Uitvoerend Management

Er werd tussen de onderneming en de leden van het Uitvoerend Management geen enkele bijzondere opzegvoorwaarde overeengekomen.

## Componenten van de remuneratie van de leden van het Uitvoerend Management

Het remuneratiebeleid van het Uitvoerend Management wordt geëvalueerd en besproken in het Remuneratie- en Benoemingscomité die haar voorstellen ter goedkeuring voorlegt aan de Raad van Bestuur.

### 1. Jaarlijks basissalaris

Het jaarlijks basissalaris dient ertoe de aard en de omvang van de individuele verantwoordelijkheden te vergoeden. Het is gebaseerd op de benchmark rekening houdende met het respect van de interne billijkheid binnen de vennootschap.

### 2. Variabel deel op korte termijn – performance bonus

De variabele remuneratie op korte termijn is een sleutelement in het remuneratiebeleid van de vennootschap. Op basis van salarisstudies bevindt het beoogde contractuele variabele remuneratieniveau zich tussen 35 % en 50 % van het jaarlijks basissalaris afhankelijk van het type functie. Deze variabele remuneratie omvat een luik dat de verwezenlijking van de doelstellingen van de onderneming aanmoedigt, en een luik dat individuele prestaties beoogt te stimuleren.

- ☛ Het individueel deel is gebaseerd op een evaluatie van relevante en neutrale objectieven. Een aanzienlijk deel is gebaseerd op de managementkwaliteiten alsmede op de persoonlijke betrokkenheid bij de verwezenlijking van de doelstellingen van de vennootschap.
- ☛ Het collectieve deel is, voor 2013, gebaseerd op financiële indicatoren en op de tevredenheid van de klanten, om zo de strategische ambitie van de vennootschap te weerspiegelen om de klant centraal te stellen in haar activiteiten:
  - a. Het geconsolideerde omzetcijfer
  - b. De EBITDA (Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization)
  - c. De Net Promoter Score (NPS = percentage van klanten die een gunstige score geven - percentage van klanten die een negatieve score geven)

De performance bonus wordt toegekend in geld of in opties op aandelen die niet verbonden zijn aan de vennootschap.

De bepalingen van de doelstellingen die gekoppeld zijn aan het individuele variabele deel vindt elk semester plaats. De doelstellingen in verband met het collectieve variabele deel worden voor het hele jaar vastgesteld, gespreid per semester op basis van de doelstellingen van de vennootschap en goedgekeurd door het Remuneratie- en Benoemingscomité.

Het resultaat van het collectieve deel wordt elk semester ter controle voorgelegd aan het Remuneratie- en Benoemingscomité alvorens te worden toegekend.



In het geval dat de financiële objectieven niet worden bereikt, kan het collectieve deel naar 0 % gebracht worden. Ingeval van niet-voldoening van de persoonlijke prestaties, kan het financiële individuele deel verminderd en zelfs geannuleerd worden.

De individuele prestaties van de CEO worden bepaald door het Remuneratie- en Benoemingscomité; de individuele prestaties van de andere leden van het Uitvoerend Management worden voorgesteld door de CEO aan het Remuneratie- en Benoemingscomité. De Raad van Bestuur beslist deze voorstellen te aanvaarden of desgevallend te verwerpen.

De resultaten van het eerste semester worden vastgesteld in de maand september van het lopende jaar; de resultaten van het tweede semester worden vastgesteld in de maand maart van het jaar volgend op het einde van het boekjaar.

### 3. Variabel deel op korte termijn – Strategic Letter

De 'Strategic Letter' is een uitzonderlijke bonus waarvan de toepassing en de toekenning, op discretionaire wijze, worden voorgesteld en beoordeeld door het Remuneratie- en Benoemingscomité en goedgekeurd door de Raad van Bestuur. De CEO genoot van een contractuele 'Strategic Letter'.

In 2012 werd een 'Strategic Letter' toegekend aan alle leden van het Uitvoerend Management. Deze 'Strategic Letter' is gebaseerd op operationele 'Key Performance Indicators' voor de verwezenlijking van de strategische ambities van de vennootschap.

De in ogenschouw genomen KPI's zijn:

- Operationele kasstroom
- Churn
- Customer NPS improvement
- De evolutie van de indirecte kosten

### 4. Variable remuneratie op lange termijn - 'Long Term Retention Plan 2011-2013'

Het 'Long Term Retention Plan 2011-2013' betreft een bonus op lange termijn, toegekend in 2011 om het behoud van het management te bewerkstelligen, teneinde de stabiliteit onder de leden van de Uitvoerend Management gedurende een periode van drie jaar te waarborgen.

In 2013 is het 'Long Term Retention Plan', opgesteld in 2011, ten einde gekomen. De evaluatie is gebaseerd op een percentage dat van toepassing is, voor de twee semesters van 2011 en de twee semesters van 2012, op dezelfde financiële KPI's als de performance bonus.

De toekenning van het 'Long Term Retention Plan' dat in 2011 van start ging, was verbonden aan een aanwezigheidsvoorwaarde in maart 2013 en werd toegekend in de vorm van opties op aandelen die niet verbonden zijn aan de vennootschap.

Deze opties zullen gedurende een jaar geblokkeerd zijn.

De CEO startte zijn activiteiten op het einde van 2011 en neemt geen deel aan dit plan. Hetzelfde geldt voor de leden van het Uitvoerend Management die in de loop van de periode 2011-2013 zijn toegetreden tot het Uitvoerend Management.

Deze component van de remuneratie zal voor de periode 2014-2015 worden herzien, om de verwezenlijking van de langetermijnstrategie van Mobistar aan te moedigen.

### 5. Groepsverzekering - aanvullend pensioenplan

Het aanvullend pensioenplan is een plan met vooraf bepaalde bijdragen. De verworven reserve bestaat uit werkgevers- en persoonlijke bijdragen.

### 6. Winstdeelnameplan

Overeenkomstig de wet van 22 mei 2001, werd een Collectieve Arbeids Overeenkomst gesloten teneinde 1 % van de nettowinst onder bepaalde voorwaarden te delen met de leden van het personeel met inbegrip van de leden van het Uitvoerend Management. Indien aan de toekenningsvoorwaarden is voldaan, wordt het bedrag toegekend aan elke werknemer, hierin inbegrepen de leden van het Uitvoerend Management, hetzelfde ongeacht het niveau van de functie die de werknemer uitoefent.

### De gedetailleerde remuneratie van de leden van het Uitvoerend Management

In 2013 is de remuneratie van het Uitvoerend Management globaal gezien stabiel gebleven (rekening houdend met aanpassingen als gevolg van de indexevolutie) ten opzichte van 2012. De totale stijging van de remuneratie van het Uitvoerend Management is te wijten aan bepaalde uitzonderlijke elementen:

- De remuneratie van de CEO omvatte in 2012 slechts een halfjaar bonus en geen vakantiegeld aangezien de nieuwe CEO in december 2011 in dienst is getreden.
- Het einde van het Long Term Retention Plan van 2011-2013 voor de leden van het Uitvoerend Management die in 2011 in dienst waren en nog steeds aanwezig waren in 2013; dit Long Term Retention Plan is niet gekoppeld aan de in 2013 gerealiseerde prestaties, maar aan die van de jaren 2011-2012.
- In 2013 hebben meer leden van het Uitvoerend Management gekozen voor de betaling van hun performance bonus in opties op aandelen die niet verbonden zijn aan de vennootschap dan in 2012 (wat voor Mobistar geen extra kosten vertegenwoordigde).

Ook moet worden opgemerkt dat het remuneratieverslag van 2013 de performance bonus vermeldt voor het tweede semester van 2012 en het eerste semester van 2013 wegens het tijdsverschil. De bonus voor het tweede semester van 2013, verbonden aan de resultaten van het tweede semester van



2013 zal dus worden opgenomen in het remuneratieverslag van 2014.

Alle bedragen worden gerapporteerd op basis van een brutobedrag, met uitsluiting van de sociale zekerheid van de werkgever en elke belasting verschuldigd door de werkgever, onder andere op de verzekeringspremies.

De variabele remuneratie die in rekening wordt gebracht is de effectief uitbetaalde remuneratie over de betrokken periode, of in het geval van opties die niet verbonden zijn aan de vennootschap, de effectief toegekende opties tijdens de betrokken periode. De 'Black & Scholes' formule wordt gebruikt voor de waardering van de opties.

Het Uitvoerend Management (met uitzondering van de CEO) was in 2013 samengesteld uit 9,8 voltijdse equivalenten. In 2012 bedroeg dit 9,4 voltijdse equivalenten. De leden van het Uitvoerend Management die niet het ganse jaar in dienst waren werden pro-rata temporis in rekening gebracht.

Een uittredingsvergoeding overeenstemmend met 13 maanden salaris werd uitgekeerd aan de heer Bart De Groote (Chief Consumer Marketing Officer B2C) eind december 2013.

Een uittredingsvergoeding overeenstemmend met 18 maanden salaris werd uitgekeerd aan de heer Olivier Ysewijn (Chief Strategy Officer) eind november 2013.

Geen enkel aandeel, optie of enig ander recht om aandelen van de vennootschap te verwerven werd toegekend, uitgeoefend of verviel in 2013.



in EUR

| DE GEDETAILLEERDE REMUNERATIE VAN DE LEDEN VAN HET UITVOEREND MANAGEMENT                                                    | 2013             | 2012             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
| <b>CEO</b>                                                                                                                  |                  |                  |
| Bruto basissalaris                                                                                                          | 319 077          | 298 945          |
| Bruto variabele remuneratie in cash en/of opties op aandelen die niet verbonden zijn aan de vennootschap                    | 213 011          | 76 240           |
| Andere componenten van de remuneratie (met uitzondering van de werkgeversbijdragen aan het pensioenplan):                   |                  |                  |
| Risicoverzekering                                                                                                           | 9 356            | 9 866            |
| Andere componenten                                                                                                          | 33 224           | 27 268           |
| Werkgeversbijdragen aan het pensioenplan                                                                                    | 64 547           | 70 961           |
| <b>Totaal</b>                                                                                                               | <b>639 214</b>   | <b>483 280</b>   |
| Bruto variabele remuneratie (op lange termijn) in cash en/of opties op aandelen die niet verbonden zijn aan de vennootschap | -                | -                |
| <b>Totaal</b>                                                                                                               | <b>639 214</b>   | <b>483 280</b>   |
| <b>Uitvoerend Management (met uitzondering van de CEO)</b>                                                                  |                  |                  |
| Bruto basissalaris                                                                                                          | 2 008 687        | 1 951 232        |
| Bruto variabele remuneratie in cash en/of opties op aandelen die niet verbonden zijn aan de vennootschap                    | 1 077 196        | 885 465          |
| Andere componenten van de remuneratie (met uitzondering van de werkgeversbijdragen aan het pensioenplan):                   |                  |                  |
| Risicoverzekering                                                                                                           | 53 395           | 47 766           |
| Andere componenten                                                                                                          | 189 587          | 129 385          |
| Werkgeversbijdragen aan het pensioenplan                                                                                    | 350 353          | 287 614          |
| <b>Totaal</b>                                                                                                               | <b>3 679 218</b> | <b>3 301 463</b> |
| Bruto variabele remuneratie (op lange termijn) in cash en/of opties op aandelen die niet verbonden zijn aan de vennootschap | 1 105 010        | -                |
| <b>Totaal</b>                                                                                                               | <b>4 784 228</b> | <b>3 301 463</b> |
| <b>GLBAAL TOTAAL</b>                                                                                                        | <b>5 423 442</b> | <b>3 784 743</b> |

## Het remuneratiebeleid voor de bestuurders

De onafhankelijke bestuurders zullen, voor het jaar 2013, een jaarlijkse forfaitaire remuneratie ontvangen van 33.000 euro evenals een bijkomende remuneratie van 2.200 euro per vergadering van een statutair of ad hoc comité die zij hebben bijgewoond. Deze bedragen zijn vastgesteld op basis van een referentiemaatstaf voor bedrijven uit de BEL20. De betaling van deze remuneratie zal (desgevallend pro rata) gebeuren na afloop van de Algemene Vergadering die de financiële staten van het betrokken boekjaar heeft goedgekeurd.

Het gaat om de volgende bestuurders:

- Eric Dekeuleneer
- Conseils Gestion Organisation  
(represented by Philippe Delaunois)
- SOGESTRA (vertegenwoordigd door Nadine Lemaître-Rozencweig)
- Johan Deschuyffeleer

De voorzitter van de Raad van Bestuur, de heer Jan Steyaert, zal voor het jaar 2013 een jaarlijkse forfaitaire remuneratie van 66.000 euro ontvangen evenals een bijkomende remuneratie van 2.200 euro per vergadering van een comité van de Raad van Bestuur waarvan hij lid is. Zoals voor de onafhankelijke bestuurders, zijn deze bedragen vastgesteld op basis van een referentiemaatstaf voor bedrijven uit de BEL 20. De betaling van deze remuneratie zal (desgevallend pro rata) gebeuren na afloop van de Algemene Vergadering die de financiële staten van het betrokken boekjaar heeft goedgekeurd.

De volgende bestuurders oefenen hun mandaat onbezoldigd uit:

- Jean Marc Harion <sup>(1)</sup>
- Brigitte Bourgoin
- Bertrand du Boucher
- Gérard Ries
- Wirefree Services Belgium  
(vertegenwoordigd door Aldo Cardoso)
- Geneviève André
- Benoît Scheen

(1) De heer Jean Marc Harion (CEO) wordt bezoldigd onder zijn werknemersstatuut (zie hierboven).

### De getetailleerde remuneratie van de bestuurders

in EUR

| BESTUURDERS                                                                                                       | JAARLIJKS<br>FORFAITAIR<br>SALARIS | AUDITCOMITÉ   | REMUNERATIE-<br>EN<br>BENOEMINGS-<br>COMITÉ | STRATEGISCH<br>COMITÉ | TOEZICHT-<br>COMITÉ VOOR<br>CORPORATE<br>GOVERNANCE | TOTAAL         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------|---------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------|----------------|
| Jan Steyaert<br>(voorzitter van de Raad van Bestuur)                                                              | 66 000                             | 0             | 13 200                                      | 13 200                | 4 400                                               | 96 800         |
| Conseils Gestion Organisation<br>(vertegenwoordigd door de heer Philippe Delaunois)<br>(onafhankelijk bestuurder) | 33 000                             | 11 000        | 13 200                                      | 13 200                | 4 400                                               | 74 800         |
| Eric Dekeuleneer<br>(onafhankelijk bestuurder)                                                                    | 33 000                             | 13 200        | 11 000                                      | 0                     | 4 400                                               | 61 600         |
| SOGESTRA<br>(vertegenwoordigd door mevrouw Nadine Lemaître-Rozencweig)<br>(onafhankelijk bestuurder)              | 33 000                             | 13 200        | 13 200                                      | 0                     | 0                                                   | 59,400         |
| Johan Deschuyffeleer<br>(onafhankelijk bestuurder)                                                                | 33 000                             | 0             | 0                                           | 11 000                | 0                                                   | 44,000         |
| <b>Totaal</b>                                                                                                     | <b>198 000</b>                     | <b>37 400</b> | <b>50 600</b>                               | <b>37 400</b>         | <b>13 200</b>                                       | <b>336 600</b> |



## 2. Markante feiten 2013

### 2.1 Evolutie van de mobiele telefonie markt

Het structurele marktonevenwicht, tussen een extreem concurrerende en open mobiele markt enerzijds en een duopolistische en gesloten vaste telecommunicatie markt anderzijds, is nog verergerd in 2013. Het jaar 2013 vormde een keerpunt voor de mobiele telefonie markt in België, met een aanzienlijke toename van het wisselen tussen operatoren door de klanten, aangedreven door een intensiever concurrentieniveau, en een aanzienlijke neerwaartse herziening van de mobiele tarieven.

De Mobistar-groep heeft het jaar afgesloten met 5.177,7 duizend actieve mobiele klanten (inclusief 'mobile broadband' en mvno's), wat een stijging op jaarbasis vertegenwoordigt van +4,7 %. Mobistar heeft zijn positie op de Belgische markt gehandhaafd, met een netwerkmarktaandeel van 38,4 %. Deze cijfers omvatten de groei van 'Machine to Machine'-kaarten, die is gestegen van 518,1 duizend eind 2012 tot 695,7 duizend eind 2013.

Het aantal postpaid-klanten bedroeg 70,1 % van de totale klantenbasis (zonder mvno's) aan het einde van 2013, in vergelijking met 68,1 % in 2012.

De segmentatieaanpak via mvno's en partnerships blijft voor Mobistar de beste strategie om marktaandeel te veroveren in specifieke segmenten waar Mobistar zelf niet actief is. Mobistar kan zo meesurfen op het succes van zijn partners. Het aantal mvno-klanten steeg op een jaar tijd met 36,0 %, van 889.540 actieve klanten eind december 2012 naar 1.209.732 actieve klanten een jaar later.

### 2.2 Evolutie van producten en diensten

Het veranderen van operator door de gebruikers nam toe als gevolg van de inwerkingtreding van de nieuwe telecomwet in oktober 2012. Sinds die datum zien we een sterke groei in de hoeveelheid aanvragen voor nummeroverdracht. Deze trend werd enkel waargenomen op de mobiele markt, niet op de markt van de vaste-lijndiensten, hoewel de nieuwe wet geldt voor beide markten. Als gevolg van deze onrust op de mobiele markt zagen alle mobiele netwerkkoperatoren, inclusief Mobistar, zich meermaals verplicht de prijzen van alle postpaid tariefplannen aan te passen om relevant en concurrerend te blijven op de markt. Behalve deze regelgevende context als belangrijkste oorzaak voor de verstoring op de mobiele markt, heeft ook de komst van vaste netwerkkoperatoren als mobiele serviceproviders zeker een rol gespeeld.

2013 was het jaar waarin het mobiele dataverkeer een hoge vlucht nam. Vandaag bevindt het gebruik van mobiel breedbandinternet met hoge snelheid zich op een kritiek kantelpunt. De snelle uitbreiding van de mobiele breedbandservice en de opkomst van iconische smartphones en andere verbonden toestellen hebben samen een ongezien hoge vraag naar mobiele data gecreëerd bij de Belgische consumenten. De opkomst in mobiel dataverkeer in België werd aangewakkerd door een aantal factoren. Historisch heeft België steeds achterop gehinkt op het gebied van de smartphonepenetratie, doordat het tot 2009 door de wet verboden was om toestellen bij het afsluiten van een contract te subsidiëren. Ook daarna bleven de mobiele netwerkkoperatoren niet happig om koppelverkoop op de Belgische markt te introduceren, en de operatoren kozen voor een meer tactische benadering van deze praktijken. Hierdoor zijn de meeste Belgische consumenten het gewend hun eigen smartphone te kopen. In 2013 begonnen de cijfers van de smartphoneverkoop in België eindelijk sneller toe te nemen.



Deze toestellen dreven op hun beurt het mobiele dataverbruik aan. De consumptie van digitale informatie en video steeg aanzienlijk in 2013. Deze vereisen opmerkelijk meer bandbreedte en verbruiken meer capaciteit dan gewone e-mail of de traditionele 'messaging services' die louter uit tekst bestaan. Een andere belangrijke reden voor de proliferatie van mobiele breedband is de sterke verbetering van het mobiele netwerk dankzij de voortdurende investeringen om de dekking, de betrouwbaarheid van de services en de snelheid te verbeteren.

Voor een uitgebreide beschrijving van onze producten en diensten verwijzen wij u naar het hoofdstuk betreffende de residentiële en B2B-marktsegmenten (zie pagina 44-51) van dit jaarverslag.

## 2.3 Distributie

In de loop van 2013 heeft Mobistar zijn distributiestrategie grondig herzien en een sterke fundering gelegd voor de toekomst. Deze strategieherziening werd ingezet in antwoord op de kortere contractduur die werd opgelegd door de nieuwe telecomwet van oktober 2012.

In 2013 bouwde Mobistar verder aan de ontwikkeling van de fundamenteën:

- Mobistar creëerde de bouwblokken van zijn online aanwezigheid door de lancering van een nieuwe B2C- & B2B-website, de versterking van zijn aanwezigheid op de sociale media en door ervoor te zorgen dat de nazorg robuust is;
- Mobistar versterkte zijn IT-voetafdruk nog verder om de (potentiële) klant via verschillende kanalen aan te spreken. Het is de bedoeling de klant op een eenstemmige wijze aan te spreken op alle klantencontactpunten, ongeacht of de klant zelf een winkel binnenstapt, online surft of telefonisch contact zoekt, en ongeacht of het gaat om een direct, een indirect of een exclusief contactpunt;
- Mobistar startte een rationalisatieoefening van zijn rechtstreekse distributie voetafdruk, met de ambitie om 30 winkels te sluiten voor eind 2015 en de relatie met alle distributiekkanalen te verstrakken;
- Mobistar lanceerde in Luik zijn eerste innoverende winkelconcept, @Mobistar, om te beantwoorden aan de nieuwe trends op de markt. In de loop van 2014 staan er nog meer openingen gepland. De conceptstores zijn vier keer groter dan de huidige Mobistar Centers, en bieden een uitgebreide portefeuille van mobiele toestellen en diensten. Mobistar ontwikkelde deze nieuwe conceptstores als een manier om 'het verhaal van mobiele data met hoge snelheid tot leven te laten komen'. In de nieuwe winkels zullen er duidelijke 'Lifestyle Zones' gecreëerd worden, elk gewijd aan een uniek doel. De winkel bevat ook een ruimte voor gratis workshops, waar klanten de geavanceerde functies van hun smartphone kunnen leren gebruiken. De klanten zullen ook een ruime waaier van toestellen en apps live kunnen testen, hun smartphone laten herstellen of een afspraak maken voor professioneel advies. Bovendien zal de onderneming zijn online systeem integreren met zijn retailsysteem om de klantenervaring nog verder te verbeteren.

## 2.4 Orange Communications Luxembourg sa

In Luxemburg was de concurrentie sterk op de markt voor mobiele telefonie. Orange Communications Luxembourg sa nam de derde plaats in wat marktaandeel van de mobiele markt betreft. Na overleg publiceerde de Luxemburgse regulator in de eerste dagen van 2014, onder druk van de Europese Commissie, zijn beslissing dat de mtr-tarieven eind januari 2014 in één klap onmiddellijk zullen dalen naar 0,98 euro. Na de opstelling van een puur LRIC-kostenmodel zullen de kosten verder worden aangepast in het tweede semester van 2014. De vaste markt in Luxemburg is, net zoals de Belgische, een gesloten markt met een historisch beperkte concurrentie tussen de vroegere monopoliehouder en de plaatselijke kabeloperatoren.

Eind december 2013 telde Orange Communications Luxembourg sa in totaal 102.179 actieve klanten voor mobiele telefonie, een daling met 3,4 % ten opzichte van de 105.805 actieve klanten een jaar eerder. Vergeleken met het zwakkere derde kwartaal, herstelde de klantenbasis zich licht in het vierde kwartaal. Vooral het residentiële postpaidsegment zette een stevige prestatie neer aan het einde van het jaar, aangedreven door het commerciële succes van de verbeterde tariefplannen, die nu allemaal internationaal bellen, roaming en zelfs 4g voor de duurdere versie, bevatten. Eind 2013 bedroeg de ARPU 50,15 euro per maand per actieve klant, vergeleken met 51,88 euro in dezelfde periode een jaar eerder. De daling in de ARPU kan grotendeels verklaard worden door de lagere roaminginkomsten als gevolg van de lancering van 'Hello Europe' (dat roaminggesprekken en -sms'en toelaat binnen de abonnementen) en de introductie van een 'enkel sim'-aanbod op de Luxemburgse markt.

Sinds oktober 2013 biedt Orange Communications Luxembourg sa zijn klanten 4g aan binnen bepaalde tariefplannen. 4g is inbegrepen in de pakketten 'Hello Europe Flat Surf' en 'Hello Europe All Inclusive' en kan op verzoek van de klanten geactiveerd worden in de andere pakketten. 4g is ook ter beschikking gesteld in de pakketten van 'Internet Everywhere', waardoor de klanten het 4g-netwerk van Orange kunnen gebruiken voor hun laptop of tablet.

In november 2013 begon Orange Communications Luxembourg sa commercieel in te zetten op de overeenkomst die het tekende met kabelbedrijf Eltrona Telecom, om zijn klanten convergente diensten aan te bieden waarin mobiele en vaste telefonie, breedbandinternettoegang via mobiel en kabel, en een volledig nieuw televisieaanbod gecombineerd worden. De eerste resultaten zijn erg bemoedigend: bijna 30 % van de klanten die kozen voor dit vierdelige aanbod zijn nieuwe klanten die voordien geen mobiel abonnement hadden bij Orange Communications Luxembourg sa.

Eind 2013 noteerde Orange Communications Luxembourg sa een omzet uit telefonie van 65,3 miljoen euro, ten opzichte van 65,5 miljoen euro een jaar eerder, een daling dus van 0,3 %. De totale omzet eind 2013 bedroeg 75,6 miljoen euro, een stijging van 0,1 % ten opzichte van 75,5 miljoen euro eind 2012.

De directe winst sloot af op 34,9 miljoen euro eind december 2013, tegenover 35,3 miljoen euro eind 2012. De bruto winstmarge, als een percentage van de omzet uit mobiele telefonie van Orange Communications Luxembourg sa, daalde met 0,47 basispunten in 2013, en resulteerde in een marge van 53,4 % tegenover 53,9 % in 2012. De EBITDA van Orange Communications Luxembourg sa bedroeg 13,2 miljoen euro eind 2013, ten opzichte van 11,5 miljoen euro een jaar eerder. De EBITDA-marge verbeterde van 17,6 % in 2012 tot 20,3 % in 2013. Dit positieve resultaat werd gerealiseerd ondanks de opstartkosten voor de lancering van zijn nieuwe convergente aanbod, na de afsluiting van de overeenkomst met kabelbedrijf Eltrona Telecom.

## 2.5 Belangrijke gebeurtenissen na afsluiting van het boekjaar

Er hebben geen significatieve gebeurtenissen plaatsgevonden tussen de balansdatum en de datum waarop de publicatie van de financiële staten is goedgekeurd door de Raad van Bestuur.



### 3. Toelichting bij de geconsolideerde financiële staten opgesteld overeenkomstig de internationale IFRS-normen

110



De consolidatiekring omvat de vennootschap Mobistar nv, Mobistar Enterprise Services nv (MES), de Luxemburgse vennootschap Orange Communications Luxembourg sa (OLU) en 28,16 % van IRISnet cvba (IRISnet) sinds 1 november 2012. In 2012, omvat de consolidatiekring ook 50 % van de tijdelijke vereniging 'Irisnet'.

OLU, een vennootschap naar Luxemburgs recht, werd op 2 juli 2007 door Mobistar nv gekocht. De aankoop had betrekking op 90 % van de aandelen van OLU. De resterende 10 % van de aandelen zijn verworven op 12 november 2008. De vennootschap consolideert de resultaten van OLU voor 100 % sinds 2 juli 2007.

MES, een vennootschap naar Belgisch recht, werd op 31 maart 2010 overgenomen door Mobistar nv. De aankoop had betrekking op 100 % van de aandelen van de gelieerde onderneming. De vennootschap consolideert de resultaten van MES voor 100 % sinds 1 april 2010.

IRISnet werd opgericht in juli 2012 om de taken over te nemen, uitgevoerd door de tijdelijke vereniging Irisnet die begin november 2012 haar activiteiten heeft gestopt. De overname van de activiteiten vond plaats op 1 november 2012. In deze nieuwe juridische entiteit heeft Mobistar een inbreng in kas gedaan ter waarde van 3.450.000 euro overeenstemmend met 345.000 aandelen van een totaal van 1.225.000 aandelen uitgegeven door de vennootschap. Omwille van deze kapitaalstructuur zal IRISnet worden opgenomen in de geconsolideerde rekeningen van de Groep door middel van de vermogensmutatiemethode.

Omdat de tijdelijke vereniging zijn activiteiten heeft stopgezet, heeft Mobistar besloten om alle noodzakelijke voorzieningen betreffende de wettelijke liquidatie van de tijdelijke vereniging op te nemen in de afsluiting van 2012. Deze herziening had tot gevolg om een bijkomend inkomen van 9,8 miljoen euro te boeken in het vierde kwartaal van 2012.

#### 3.1 Geconsolideerd overzicht van het totaalresultaat

##### Omzet

Eind 2013 registreerde de Mobistar-groep een omzet uit telefonie van 1.252,9 miljoen euro, in vergelijking met 1.450,0 miljoen euro een jaar eerder, of een daling van 13,6 %. De negatieve trend die tijdens de eerste helft van het jaar merkbaar was, werd naar het einde van het jaar toe sterker door de bekendmaking van de effecten van de prijsaanpassingen en de afname van het aantal prepaid- en postpaidklanten. Groei werd gegenereerd door de omzet uit telefonie van het machine-to-machine- en het mvno-segment, die met respectievelijk 20,7 % en 59,6 % groeiden in 2013. De omzet uit telefonie van het vierde kwartaal van de Mobistar-groep bedroeg 290,2 miljoen euro, of een daling van 21,4 % ten opzichte van het vierde kwartaal van 2012.

In 2013 werd de omzet van de Mobistar-groep eens te meer negatief beïnvloed door de daling van de mtr-tarieven in januari 2013 en van de roamingtarieven in juli 2012 en juli 2013. De impact van die dalingen op de omzet uit telefonie van de Mobistar-groep bedroeg respectievelijk 33,7 miljoen euro en 23,4 miljoen euro, of in totaal 57,1 miljoen euro voor 2013. De impact in het vierde kwartaal bedroeg respectievelijk 8,8 miljoen euro en 3,6 miljoen euro. Zonder regelgevende impact zou de geconsolideerde omzet uit telefonie gedaald zijn met 9,7 % voor het volledige jaar 2013 en met 18,1 % voor het vierde kwartaal.

Ook in 2013 steeg de verkoop van mobiele telefoons, voornamelijk dankzij het succes van de smartphones, van 200,5 miljoen euro in 2012 naar 208,4 miljoen euro in 2013, of een stijging van 3,9 %. Toch werd die groeicurve in de tweede helft van het jaar afgeremd. In het vierde kwartaal werd zelfs een daling van 17,8 % geregistreerd ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Dat valt te verklaren door de latere lancering van de nieuwe iPhone in België in vergelijking met het jaar daarvoor en de geleidelijke toename van het aantal gesubsidieerde aanbiedingen op de markt.

De totale geconsolideerde omzet, die de omzet uit telefonie en de omzet uit de verkoop van mobiele telefoons omvat, bedroeg eind december 2013 1.461,3 miljoen euro, in vergelijking met 1.650,5 miljoen euro eind december 2012. Dit impliceert een daling van 11,5 % in een jaar tijd. Wanneer we de impact van de mtr- en roamingregulering zouden negeren, zou die daling beperkt zijn tot 8,0 %. De totale geconsolideerde omzet in het vierde kwartaal was 20,8 % lager in vergelijking met het vierde kwartaal van 2012.

## Exploitatiekosten

De totale exploitatiekosten, exclusief afschrijvingen, bedroegen 1.177,0 miljoen euro op het einde van december 2013, tegenover 1.208,4 miljoen euro op het einde van december 2012. Dit houdt een daling in van slechts 2,6 % op jaarbasis, ondanks de belangrijkere daling in de omzet uit telefonie.

De interconnectiekosten daalden door de impact van de regelgeving voor mtr en roaming en de daling van de interconnectiekosten voor de activiteiten van de DSL groothandelsactiviteiten.

De kosten voor verkochte goederen en diensten van 2013 werden voornamelijk beïnvloed door de evolutie van de kosten voor verkochte mobiele telefoons. De stijging is in lijn met de omzetstijging. De acties op basis van gesubsidieerde telefoons hebben een negatieve impact gehad op de directe marge op telefoons, maar hielp om de vraag naar smartphones en de verkoop van duurdere tariefplannen te ondersteunen. Mobistar heeft zijn tactische benadering van gesubsidieerde telefoons volgens plan uitgevoerd, namelijk in tijd en volume beperkte promotiecampagnes. In 2013 heeft Mobistar drie golven van gesubsidieerde telefoons georganiseerd: begin januari, in juni en in november-december. In 2012 werd er slechts één golf georganiseerd. De introductie van tactische gesubsidieerde aanbiedingen in november-december 2013 had een soortgelijke impact op de marge op telefoons als in het vierde kwartaal van 2012. De directe commerciële kosten van het vierde kwartaal vertoonden een stijging ten opzichte van het derde kwartaal.

De indirecte kosten bedroegen 475,2 miljoen euro op het einde van december 2013 in vergelijking met 465,0 miljoen euro op het einde van december 2012, of een stijging van 2,2 % in een jaar tijd. Er moet worden opgemerkt dat 'de kosten voor diensten en diverse goederen' in 2012 positief werden beïnvloed door de terugname van de voorziening met betrekking tot de compensatie inzake universele dienstverlening ten bedrage van 17,5 miljoen euro. De professionele vergoedingen zijn in 2013 met 4,9 miljoen euro gestegen. Deze stijging is voornamelijk het gevolg van geboekte voorzieningen als gevolg van de herziening van het distributiepatroon, gedeeltelijk gecompenseerd door een belangrijke daling van de structurele voorzieningen voor commissievergoedingen ter waarde van 7,5 miljoen euro. Twee andere opmerkelijke veranderingen in de kostenstructuur zijn lagere kosten als gevolg van een vermindering van het aantal consultants en externe ondersteunende medewerkers (-16,2 miljoen euro) en een lichte stijging in de reparatiekosten voor hardware (2,6 miljoen euro).

De onderneming heeft geen activiteiten voor 'Onderzoek en ontwikkeling' en bijgevolg zijn er geen kosten geboekt.

De personeelsbeloningen zijn stabiel gebleven ondanks een daling in het aantal medewerkers, wat echter werd tenietgedaan door hogere ontslagvergoedingen.

## Resultaat van bedrijfsactiviteiten voor afschrijvingen en andere kosten

De EBITDA van 2013 bedroeg 317,1 miljoen euro, vergeleken met een EBITDA van 494,1 miljoen euro een jaar eerder. De EBITDA-marge van de Mobistar-groep bedroeg eind 2013 25,3 % van de omzet uit telefonie, tegenover 34,1 % in 2012. De EBITDA voor 2013 bevat 9,8 miljoen euro aan ontslagvergoedingen (6,2 miljoen euro hoger dan die van 2012) en 8,8 miljoen euro aan herstructureringskosten in de context van de reorganisatie van de indirecte distributie.

De geherformuleerde EBITDA wordt niet door de IFRS gedefinieerd als een element voor het meten van de financiële prestaties en kan dan ook niet vergeleken worden met gelijknamige indicatoren van andere bedrijven. De geherformuleerde EBITDA vertegenwoordigt bijkomende informatie en mag niet beschouwd worden als een vervanging voor de operationele inkomsten. Mobistar gebruikt deze presentatievorm om de vergelijking van de operationele prestaties te vergemakkelijken. De tabel hieronder toont de overschakeling van de EBITDA naar de geherformuleerde EBITDA aan.

| in miljoen euro            |                            |                            |          |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------|
| EBITDA HERFORMULERINGEN    | VOLLE-<br>DIG JAAR<br>2013 | VOLLE-<br>DIG JAAR<br>2012 | VARIATIE |
| Geherformuleerde EBITDA    | 335,7                      | 449,0                      | -32,7 %  |
| Ontslagvergoedingen        | -9,8                       | -4,8                       |          |
| Andere reorganisatiekosten | -8,8                       |                            |          |
| EBITDA                     | 317,1                      | 494,1                      | -35,8 %  |

De Mobistar-groep sloot het jaar 2013 af met een geherformuleerde EBITDA van 335,7 miljoen euro, ofwel een daling van 32,7 % ten opzichte van dezelfde periode in 2012. De geherformuleerde EBITDA-marge van de Mobistar-groep bedroeg eind 2013 26,8 % van de omzet uit telefonie, tegenover 34,3 % in 2012. Het verschil met een jaar geleden werd beïnvloed door 2 positieve elementen opgenomen in het resultaat van 2012: de terugname van een voorziening inzake universele dienstverlening en de vrijgave van de in vorige jaren opgestapelde provisies voor Irisnet, van respectievelijk 17,5 en 9,8 miljoen euro. Op een vergelijkbare basis, zonder de impact van deze elementen, bedroeg de geherformuleerde EBITDA voor 2012 471,7 miljoen euro tegenover een geherformuleerde EBITDA voor 2013 van 335,7 miljoen euro, een daling van 28,8 % ten opzichte van het jaar daarvoor. De aanslepende onrust op regelgevend vlak bleef ook in 2013 doorwegen op de geherformuleerde EBITDA, met een negatieve impact van respectievelijk 14,7 en 17,1 miljoen euro als gevolg van de daling van zowel de mobiele terminatietarieven als de roamingtarieven.





in miljoen euro

| EBITDA EXCL. NIET-RECURRENTE KOSTEN HERFORMULERING             | VOLLEDIG JAAR 2013 | VOLLEDIG JAAR 2012 | VARIATIE |
|----------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|----------|
| Geherformuleerde EBITDA zonder niet-recurrente kosten          | 335,7              | 471,7              | -28,8 %  |
| Universele dienstverlening herziening                          |                    | +17,5              |          |
| Irisnet vrijgave van de in vorige jaren opgestapelde provisies |                    | +9,8               |          |
| Geherformuleerde EBITDA                                        | 335,7              | 499,0              | -32,7 %  |

## Afschrijvingen en andere kosten

Op 31 december 2013 bedroegen de afschrijvingen 188,3 miljoen euro, of een daling van 13,3 % in vergelijking met dezelfde periode in 2012. De afschrijvingen van 2012 omvatten de impact van de herziening van de gebruiksduur van de activa als gevolg van de uitvoering van belangrijke projecten inzake de vernieuwing van IT-systemen en het mobiele netwerk, ofwel 14,0 miljoen euro meer voor 2012, en een versnelde afschrijving van 15,0 miljoen euro voor een verandering in het IT-factureringssysteem in het tweede semester van 2012. In 2013 werd geen verdere impact met betrekking tot het IT-systeem geregistreerd en was de impact met betrekking tot de vernieuwing van het netwerk marginaal. De beslissing met betrekking tot de opschorting van de verkoop van de vastelijnendiensten voor de residentiële markt heeft de onderneming ertoe genoopt de afschrijvingsduur van de activa die verbonden zijn aan deze activiteiten te herzien. In het eerste semester van 2013 werd een negatieve impact van 0,8 miljoen euro geboekt. In het tweede semester van 2013 werd geen grote impact geregistreerd.

## Financiële resultaten

De financiële uitgaven werden in 2013 beïnvloed door de rentevoet- en wisselkoersschommelingen (-2,5 miljoen euro) en door de bankkosten (-0,3 miljoen euro). Van de nieuwe kredietlijn van 120 miljoen euro die Mobistar in december 2013 veilig stelde, werd eind december reeds 100 miljoen euro opgenomen om de 800 MHz-licentie te betalen. De impact van deze aanvullende kredietfaciliteit op de financiële resultaten van 2013 was erg beperkt.

## Belastingen

De belastingsschuld bedroeg 33,4 miljoen euro in 2013. In december 2013 werd een positieve impact op het belastingjaar 2012 geregistreerd voor een bedrag van 6,2 miljoen euro om de belastingvermindering voor investeringen te registreren. In 2012 bedroeg de impact 7,0 miljoen euro. Omdat de belastbare basis in 2013 lager lag dan in 2012, had de aanpassing een impact op de effectieve belastingdruk die in 2013 gunstiger was dan in 2012.

## Nettowinst

Eind 2013 registreerde de Mobistar-groep een geconsolideerde nettowinst van 87,4 miljoen euro, of een daling van 52,9 % in vergelijking met de 185,7 miljoen euro die eind december 2012 werd opgetekend.

De nettowinst per aandeel daalde met 52,9 % van 3,09 euro per aandeel op 31 december 2012 naar 1,46 euro per aandeel een jaar later.

De Algemene Vergadering van aandeelhouders van 2 mei 2013 heeft het voorstel van de Raad van Bestuur voor de uitkering van een gewoon brutodividend van 1,80 euro per gewoon aandeel over de resultaten van het jaar 2012, goedgekeurd.

Voor het boekjaar 2013 zal de Raad van Bestuur op de volgende Algemene Vergadering van aandeelhouders die zal worden gehouden op 7 mei 2014 voorstellen om geen dividend uit te keren.

## 3.2 Geconsolideerd overzicht van de financiële positie

Het geconsolideerde overzicht van de financiële positie bedraagt 1.449,9 miljoen euro op 31 december 2013 tegenover 1.347,0 miljoen euro op het einde van het vorige boekjaar.

De niet-courante activa bedragen 1.171,1 miljoen euro eind 2013 tegenover 1.045,8 miljoen euro eind 2012 en bestaan uit volgende elementen:

- De goodwill van 80,1 miljoen euro als gevolg van:
  - a. de overname van Mobistar Affiliate nv (10,6 miljoen euro) in 2001
  - b. de overname van OLU (70,9 miljoen euro) in 2007, aangepast met 2,2 miljoen euro (daling) na de verwerving van de resterende aandelen van OLU in 2008;
  - c. de overname van MES in 2010 (0,8 miljoen euro).
 De goodwill is tijdens het jaar gecontroleerd op bijzondere waardeverminderingen. Gezien de realiseerbare waarde aan het einde van het boekjaar de boekwaarde overschrijdt, werd er geen bijzonder waardeverminderingverlies opgenomen.
- De immateriële vaste activa vertegenwoordigen een nettowaarde van 380,2 miljoen euro eind 2013 tegenover 286,5 miljoen euro eind 2012. De waarden in verband met de licenties zijn als volgt (respectievelijke aanschaffingswaarde, nettoboekwaarde aan het einde van de periode en resterende afschrijvingsduur):
  - a. 2g (verlenging): 74,4 miljoen euro, 28,5 miljoen euro, 23 maanden;
  - b. 3g: 149,0 miljoen euro, 67,9 miljoen euro, 87 maanden;
  - c. 4g (2.6 GHz): 20,0 miljoen euro, 20,0 miljoen euro, zodra het technisch beschikbaar is tot eind juni 2027;
  - d. 800 MHz: 120,0 miljoen euro (gekocht in november 2013), 120,0 miljoen, vanaf februari 2014 tot november 2033.

- De materiële vaste activa bedragen 700,0 miljoen euro op het einde van het boekjaar 2013 tegenover 665,0 miljoen euro op het einde van 2012.
- In 2012 heeft de Groep in een nieuwe Belgische vennootschap (IRISnet cvba) geïnvesteerd voor een bedrag van 3,5 miljoen euro, wat overeenkomt met 28,16 % van het eigen vermogen. Deze vennootschap wordt beschouwd als een geassocieerde deelneming. De activiteiten van IRISnet cvba zijn op 1 november 2012 gestart. Gezien de beperkte impact van de resultaten die in 2012 werd gegenereerd, is er in de geconsolideerde resultaten van 2012 geen impact opgenomen. Het afwijkend cijfer per einde 2013 omvat het Mobistar aandeel in het resultaat van IRISnet cvba voor het boekjaar 2013.
- De andere niet-courante activa daalden van 4,0 miljoen euro aan het einde van 2012 naar 0,8 miljoen euro aan het einde van 2013. De daling is vooral het gevolg van het opzetten van een provisie die de weerspiegeling omvat van het risico voor niet-terugbetaling van een specifiek voorschot ter waarde van 3,7 miljoen euro.
- De uitgestelde belastingen hebben voornamelijk betrekking op het belastingkrediet voor investeringen, op de tijdelijke verschillen als gevolg van de tenlasteneming van de kosten voor de ontwikkeling van websites, en op de afschrijving van ontmantelingsactiva, alsook aan de integratie van de overgedragen verliezen van OLU en MES. Ze bedragen 6,7 miljoen euro op het einde van 2013.

De courante activa daalden ten opzichte van vorig boekjaar, van 301,2 miljoen euro eind 2012 naar 278,8 miljoen euro eind 2013. Ze bestaan uit volgende elementen:

- De goederenvorraden voor een bedrag van 20,7 miljoen euro zijn stabiel gebleven.
- De handelsvorderingen voor een bedrag van 215,1 miljoen euro eind 2013 tegenover 230,2 miljoen euro eind 2012. Die daling is hoofdzakelijk het resultaat van een daling van de omzet uit telefonie (-15,6 miljoen euro in de openstaande balans per afsluitdatum) en anderzijds een verminderde vordering op de distributeurs van toestellen, gedeeltelijk gecompenseerd door een stijging van de roaming en interconnectie inkomsten en door de inkomsten verworven door de diensten verleend aan de gerechtelijke instanties. De onderneming is niet afhankelijk van de toestand van belangrijke klanten, aangezien geen enkele klant meer dan 10 % van de omzet van de onderneming vertegenwoordigt. Het klantenrisico is gespreid over meer dan 4 miljoen klanten.
- De overige courante activa en verworven opbrengsten, die daalden van 38,2 miljoen euro eind 2012 naar 29,2 miljoen euro eind 2013. Deze vermindering is voornamelijk te wijten aan de daling van geschatte boekingen voor nog niet gefactureerde inkomsten uit diensten (-4,2 miljoen euro) en tevens de versnelde afboeking van gratis diensten voor contracten van vorige jaren (-3,4 miljoen euro) waardoor deze volledig zijn afgeboekt.
- De kas en kasequivalenten bedragen 13,8 miljoen euro eind 2013, ofwel een stijging van 1,5 miljoen euro sinds de afsluiting van het boekjaar 2012. De tabel van de kasstromen detailleert de bewegingen die aanleiding

gaven tot deze evolutie.

Het eigen vermogen daalde in de loop van het boekjaar 2013 met 20,6 miljoen euro, van 357,8 miljoen euro naar 337,2 miljoen euro:

- In totaal is het geplaatst kapitaal stabiel gebleven aan 131,7 miljoen euro.
- De wettelijke reserve stemt overeen met 10 % van het maatschappelijk kapitaal.
- De evolutie van de overgedragen winst, die daalt van 212,9 miljoen euro naar 192,3 miljoen euro, is het resultaat van de nettowinst van de periode (87,4 miljoen euro), de betaling van het dividend voor 2012 (108,0 miljoen euro) en de kosten van transacties met het eigen vermogen en andere eigenvermogenstransacties.

De niet-courante schulden zijn samengesteld uit:

- Leningen op meer dan één jaar (548,8 miljoen euro in 2013 tegenover 383,7 in 2012); deze bedragen stemmen overeen met het gebruik van de kredietfaciliteit die is toegekend door de Orange groep. De onderneming heeft in 2010 een langlopende kredietfaciliteit afgesloten voor een bedrag van 450 miljoen euro voor een periode van 5 jaar tegen de EURIBOR + een marge van 65 bps + een gebruiksvergoeding van 20 bps. Een nieuwe langlopende kredietfaciliteit van 120,0 miljoen euro werd ondertekend in december 2013 voor een periode van 3 jaar tegen de EURIBOR + een marge van 110 bps, met het doel de 800 MHz licentie te betalen.
- Langtermijnvoorzieningen met het oog op het financieren van geschillen en verlieslatende contracten (18,4 miljoen euro in 2013 tegenover 14,9 miljoen euro in 2012) voornamelijk beïnvloed door het gebruik van de voorziening voor verlieslatende contracten opgezet in 2010 en 2011 voor dewelke operationele kosten werden opgelopen in 2013 (1,5 miljoen euro) en het opzetten van een nieuwe provisie voor verwachte betwistingen als gevolg van de toepassing van de gestipuleerde contractuele voorwaarden met verschillende leveranciers voor 5,9 miljoen euro.
- Kosten voor de ontmanteling van de sites van het netwerk en het herstel in oorspronkelijke staat van de gehuurde gebouwen (51,2 miljoen euro in 2013 tegenover 52,5 miljoen euro in 2012). Deze variatie is het gevolg van het disconteringseffect, de wijziging in de disconteringsvoet en het gebruik van de provisie gedurende het boekjaar.
- Bedrag dat op een termijn van meer dan één jaar moet worden betaald in verband met de verlenging van de 2g-licentie, aangezien de onderneming geopteerd heeft voor uitgestelde betalingen, en waarvan de laatste aflossing dient te worden betaald eind 2014 (0,0 miljoen eind 2013, 13,4 miljoen euro eind 2012).
- Uitgestelde belastingverplichtingen stegen met 1,3 miljoen euro.



De courante schulden daalden met 31,7 miljoen euro, van 524,7 miljoen euro eind 2012 tot 493,0 miljoen euro eind 2013:

- De financiële schulden op korte termijn bleven stabiel op 21,9 miljoen euro.
- Het uitstaande bedrag aan handelsschulden steeg lichtjes tot 352,1 miljoen euro.
- De schulden voor personeelsbeloningen daalden met 2,9 miljoen euro, van 34,4 miljoen euro eind 2012 naar 31,5 miljoen euro eind 2013. Deze daling is gedeeltelijk te wijten aan de vermindering van het personeelsbestand tussen de twee sluitingsdatums.
- Het verschil in de verschuldigde vennootschapsbelasting kan worden verklaard omdat de belastingen van 2012 tijdens 2013 werden betaald (32,7 miljoen euro in positieve zin aangepast voor 6,2 miljoen euro).
- De uitgestelde opbrengsten hebben betrekking op het gedeelte van de vooruitbetalingen die zijn verricht in het kader van een aantal tariefplannen die op de afsluitingsdatum niet zijn gebruikt, en op het aantal uitgegeven maar niet gebruikte prepaidkaarten. De daling is in wezen het gevolg van de voortvurende migratie in de tariefplannen die de voorkeur wegdragen van de eindklanten voor het postpaidsegment. De huidige 'Dieren'-abonnementen omvatten inderdaad geen overdrachtsperiode van het niet-gebruikte deel van het gefactureerde vaste deel, waardoor de uitgestelde inkomsten zijn gedaald. De daling in het aantal prepaid-klanten heeft eveneens geleid tot een daling van de uitgestelde opbrengsten. Beide evoluties in prepaid en postpaid hadden een impact van -11,3 miljoen euro.

### 3.3 Financiële instrumenten

#### Doelstellingen en beleid met betrekking tot het beheer van financiële risico's

De voornaamste financiële instrumenten van Mobistar zijn bank- en intergroepsleningen, bankkredieten, banksaldo's en kortlopende bank- en intergroepsdeposito's. De belangrijkste doelstelling van deze financiële instrumenten is het verschaffen van financiering van de activiteiten van Mobistar.

Mobistar heeft eveneens verschillende andere financiële activa en passiva zoals vorderingen en schulden, die rechtstreeks afkomstig zijn uit haar activiteiten.

Er dient te worden opgemerkt dat het beleid van Mobistar niet toestaat dat financiële instrumenten met speculatieve doeleinden worden verhandeld.

#### Renterisico

Als gevolg van de uitzonderlijk hoge uitkering die in 2008 aan de aandeelhouders is betaald (bijna 600 miljoen euro) en een 120 miljoen euro betaling voor de 800 MHz licentie in december 2013, heeft de onderneming op 31 december 2013 571,9 miljoen euro geleend. De onderneming heeft het renterisico op de schuld, die rente draagt op basis van de EURIBOR + een marge van 65 bps + een gebruiksvergoeding van 20 bps voor een eerste schijf van 450 miljoen euro, EURIBOR + een marge van 110 bps voor een tweede schijf van 100 miljoen euro, en EONIA + een marge van 65 bps voor de kortetermijschijf van 21,9 miljoen euro, niet afgedekt.

De onderneming heeft beslist om het risico met betrekking tot de langetermijnrente voor haar langlopende schuld niet af te dekken gezien de huidige lage renteniveaus en de schommelingen in het bedrag van de betreffende langlopende schuld.

#### Wisselkoersrisico

De Vennootschap is niet blootgesteld aan significante wisselkoersrisico's.

#### Kredietrisico

Mobistar doet alleen zaken met verantwoorde, kredietwaardige derde partijen. Het beleid van Mobistar vereist dat alle klanten die krediet wensen, onderworpen worden aan kredietcontrole. Bovendien worden de handelsvorderingen voortdurend gecontroleerd (zie toelichtingen 10 en 11).

De voorziening voor dubieuze debiteuren wordt berekend op basis van verschillende criteria, afhankelijk van het type klanten. De voorziening voor hardwareklanten is gebaseerd op een individuele beoordeling van de financiële betrouwbaarheid van de klant, die geval per geval wordt uitgevoerd. In bepaalde omstandigheden worden de betalingsvoorwaarden gedefinieerd als contant bij levering. Voor Airtime-klanten wordt de voorziening gebaseerd op een percentage van de verwezenlijkte omzet, in combinatie met de betalingsevolutie van de openstaande klantenrekeningen. Er worden percentages gedefinieerd op basis van klantensegmentatie en de betalingsservaringen van de vorige jaren. Alle indicatoren worden jaarlijks herzien.

#### Liquiditeitsrisico

De doelstelling van Mobistar bestaat erin een evenwicht te bewaren tussen duurzame financiering en flexibiliteit via het aanwenden van bankkredieten, bankleningen en intergroepsleningen. Wij verwijzen naar de overzichtstabel met de looptijd van de financiële activa en passiva.



## 4. Toelichting bij de jaarrekening van het boekjaar 2013 van Mobistar nv, opgesteld overeenkomstig de Belgische boekhoudnormen

### 4.1 Resultatenrekening en balans

De statutaire resultatenrekening en balans zijn beschikbaar op het einde van dit rapport (zie pagina 185). De volledige jaarrekening van Mobistar nv is tevens beschikbaar op de website van de Balanscentrale ([http://www.nbb.be/pub/03\\_00\\_00\\_00\\_00/03\\_02\\_00\\_00\\_00/03\\_02\\_01\\_00\\_00.htm?l=en](http://www.nbb.be/pub/03_00_00_00_00/03_02_00_00_00/03_02_01_00_00.htm?l=en)).

### 4.2 Geschillen

**Geschillen:** Sinds 1997 voerden een aantal Belgische gemeenten en vier provincies lokale belastingen in, waardoor ze jaarlijks heffingen kunnen opleggen voor pylonen, masten en antennes op hun grondgebied. Deze belastingen worden momenteel betwist voor de burgerlijke rechtbanken (rechtbank van eerste aanleg (fiscale kamer) en hoven van beroep).

Als antwoord op een prejudiciële vraag die werd gesteld door de Raad van State aan het Europese Hof van Justitie, oordeelde dat laatste in zijn vonnis van 8 september 2005 dat zulke heffingen niet in strijd zijn met het Europese recht, voor zover ze geen invloed hebben op de mededingingsvoorwaarden tussen de historische operator en de nieuwe operatoren op de markt.

De Raad van State heeft sinds 20 november 2007 in verschillende arresten beslist dat een belastingreglement het gelijkheidsbeginsel schendt wanneer de motivatie in de preambule van het belastingreglement verwijst naar de financiële situatie van de gemeente. Dergelijke motivatie verduidelijkt immers geenszins het onderscheid dat wordt gemaakt tussen operatoren van mobiele telecommunicatie (die belast worden op grond van dat reglement) en uitbaters van andere vergelijkbare netwerken (die niet worden belast). Het staat in dat geval niet vast dat het verschil in behandeling berust op een objectief criterium en redelijk verantwoord is.

Het Grondwettelijk Hof heeft in zijn arrest van 15 december 2011 beslist dat artikel 98 §2 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige overheidsbedrijven de gemeenten niet verbiedt de economische activiteit van de telecomoperatoren die op het grondgebied van de gemeente verwezenlijkt wordt door de aanwezigheid op publiek of privaat domein van gsm-masten, -pylonen of -antennes die voor die activiteit worden aangewend, te belasten om budgettaire of andere redenen. In die interpretatie is de in het geding zijnde bepaling, volgens het Grondwettelijk Hof, niet onbestaanbaar met artikel 170, § 4, van de Grondwet.

Het Hof van Cassatie heeft in haar arresten van 30 maart 2012 de interpretatie door het Grondwettelijk Hof aangaande artikel 98 van de wet van 21 maart 1991 bevestigd.

De vordering van de op de rol geplaatste heffingen, verhoogd met de wettelijke moratoire interesten, bedraagt 67,1 miljoen euro en maakt het voorwerp uit van een waardevermindering voor het totale bedrag, waarvan 9,7 miljoen euro ten laste valt van het boekjaar 2013.

**MTR-tarieven:** In zijn besluit van 29 juni 2010 legde het BIPT nieuwe mtr-tarieven op, berekend op basis van een puur marginaal langetermijn kostenmodel (Long-Run Incremental Cost model, LRIC), om een symmetrisch niveau van 1,08 eurocent per minuut te bereiken vanaf 1 januari 2013. KPN Group Belgium en Mobistar hebben een beroep ingediend teneinde dit besluit te schorsen en te annuleren. De schorsing werd verworpen in 2011. Het Hof van Beroep heeft de middelen tot nietigverklaring verworpen in mei 2012. De zaak ten gronde werd definitief besloten. Gezien openstaande procedurele kwesties, werd echter de zaak naar het Grondwettelijke Hof verwezen dat in december 2013 heeft besloten. Op basis daarvan moet het Hof van Beroep een vonnis aannemen op de procedurele kwesties in Q2-Q3 2014.





### Misbruik van dominante positie door Belgacom groep:

In mei 2007 legde de Rechtbank van Koophandel van Brussel de dominante positie van Belgacom Mobile op de mobiele markt tussen 1999 en 2004 vast en stelde experts aan om de misbruiken en de verliezen vast te stellen. In december 2010 bevestigden de deskundigen de misbruiken, de schade werd geraamd tot 1,84 miljard euro voor Mobistar en KPN Group Belgium samen. Het finaal deskundigenverslag werd echter nooit aangenomen gezien Belgacom in 2011 een procedure heeft ingesteld die tot de vervanging van de deskundigen heeft geleid in maart 2012. De vervangingsbeslissing werd aangevochten voor het Hof van Beroep door de ontslagen experts en voor het Hof van Cassatie door Mobistar. Daarnaast heeft Belgacom in januari 2012 een beroep ingesteld tegen het oorspronkelijke vonnis van mei 2007 van de Rechtbank van Koophandel. Eind 2012 weigerden de door de partijen voorgestelde nieuwe experts de missie. In oktober 2013 onderzocht de Rechtbank van Koophandel de mogelijkheid om nieuwe experts aan te stellen gezien de lopende procedures en besloot eind 2013 dat nieuwe experts nog moeten worden aangesteld. De aanstellingsprocedure zal in het eerste kwartaal van 2014 plaatsvinden. Aangaande het beroep van de initiële experts, verwierp het Hof van Cassatie in oktober 2013 de beroepsmiddelen en zou het Hof van Beroep in het tweede semester van 2014 beslissen. Aangaande het beroep tegen het vonnis van mei 2007, zullen pleidooien in mei 2014 worden gehouden.

In een ander geval van misbruik van dominantie op de mobiele professionele markt in 2004 en 2005 heeft de Raad voor de Mededinging Belgacom Mobile in mei 2009 een boete opgelegd van 66 miljoen euro. Mobistar is tegen dat vonnis in beroep gegaan en heeft het hof verzocht om bijkomende vormen van misbruik (getrouwheidskortingen en discriminatie tussen on-net- en off-nettarieven) toe te voegen aan de bestaande klacht. De zaak werd gereactiveerd in maart 2012. Mobistar en KPN Group Belgium verzochten het Hof van Beroep een uitgebreide toegang tot het dossier die op 28 juni 2013 werd geweigerd en de zaak naar het Hof van Cassatie verwees voor een prejudiciële beslissing op gebied van de rechterlijke toetsing. In december 2013 nam het Hof van Cassatie haar beslissing. De partijen moeten nu de verdere toegang tot het dossier organiseren. Ook maakte Mobistar de zaak aanhangig bij de Rechtbank van Koophandel, en eiste de onderneming schadevergoeding voor het geleden nadeel. De procedure voor schadevergoeding voor de Rechtbank van Koophandel ligt momenteel stil tot er een definitieve beslissing wordt genomen over het misbruik in beroep.

Tot slot heeft Mobistar, samen met KPN Group Belgium, in april 2009 bij de Europese Commissie een klacht ingediend tegen Belgacom wegens misbruik van een dominante positie op de breedbandmarkt. In de loop van 2010 werd deze klacht ingetrokken en in plaats daarvan ingediend bij de Belgische Raad voor de Mededinging. Het onderzoek loopt nog steeds.

**Porteringskosten:** De drie actieve operatoren in België hebben het besluit van het BIPT van 2003 betreffende de porteringskosten bij overdraagbaarheid van een mobiel nummer, betwist. Mobistar is van oordeel dat de geëiste prijs voor het gelijktijdig overdragen van meerdere nummers te hoog is. Het Europese Hof van Justitie in Luxemburg, dat betrokken is via een prejudiciële vraag, oordeelde in juli 2006 dat de regelgever maximumprijzen kan vastleggen op basis van een theoretisch kostenmodel, op voorwaarde dat deze prijzen worden vastgelegd volgens de reële kosten en dat de verbruikers niet worden ontmoedigd om gebruik te maken van de mogelijkheid tot nummeroverdraagbaarheid. Het geschil is nog altijd hangend voor het Hof van Beroep.

**Sociale tarieven:** De wet ter omzetting van de Europese Telecom Richtlijnen werd op 26 januari 2013 door Mobistar en KPN Group Belgium aangevochten voor het Grondwettelijk Hof en dit voor wat betreft de compensatieregeling en het retroactieve effect met betrekking tot de sociale tarieven. Belgacom besloot tussen te komen. Pleidooien hebben in november 2013 plaatsgevonden en het Grondwettelijke Hof besloot de zaak voor prejudiciële vragen naar het Europese Hof van Justitie te verwijzen.

Op 22 juli 2013 hebben Mobistar, Telenet en Belgacom voor de Raad van State de nietigverklaring gevorderd van twee Koninklijke Besluiten van 14 april 2013 houdende de goedkeuring van investeringen en onderhoudskosten met betrekking tot de databank voor sociale tarieven voor de periode 2007-2013. De Koninklijke Besluiten schenden het verbod op retroactiviteit inzake belastingen en schenden tevens artikel 30 §5, al. 2 van de wet van 17 januari 2003 omdat ze kosten vaststellen die niet voorafgaandelijk werden goedgekeurd. De datum voor de pleidooien is nog niet bepaald.

### Verlenging van de 2g-licentie en de verlengingsvergoeding:

Door een nieuwe wet (de Wet van 15 maart 2010) werd het mogelijk om een vergoeding voor de verlenging van de 2g-licentie te vragen. De vergoeding zou tot ongeveer 15 miljoen euro per jaar kosten voor een periode van 5 jaar. Belgacom Mobile, KPN Group Belgium en Mobistar tekenden voor het Grondwettelijk Hof beroep aan tegen deze wet. Het Europese Hof van Justitie heeft op 21 maart 2013 zijn besluit bekendgemaakt. Op basis hiervan heeft het Grondwettelijk Hof alle beroepen verworpen.

**Regulering van breedband en kabel:** Midden 2011 besloten de 4 mediaregulatoren (BIPT, CSA, Medienrat en VRM) om de kabeloperatoren toegangs- en wederverkoop verplichtingen op te leggen (in het bijzonder de doorverkoop van analoge tv en de toegang tot het digitale tv-platform). Bovendien moeten ze een wederverkoop-breedband dienst aanbieden maar enkel in combinatie met een TV-dienst. De kabeloperatoren vragen de schorsing en annulering van de beslissingen die op hen betrekking hebben. Mobistar komt, als geïnteresseerde partij, tussen in de procedure. De schorsingsprocedures van de kabeloperatoren werden in september en november 2012 verworpen. Coditel/Numéricable heeft een cassatieberoep ingesteld tegen de niet-schorsing beslissing die het Hof van Cassatie in maart 2014 heeft verworpen. De procedure ten

gronde loopt nog steeds. Pleidooien zijn in het eerste kwartaal van 2014 gepland en het vonnis zou eind van het eerste semester 2014 worden gewezen.

In september en december 2013 hebben de media regulatoren beslissingen over de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van de toegang tot het kabelnetwerk aangenomen.

In december 2013 en in februari 2014 hebben de kabeloperatoren een beroep tot nietigverklaring van de kwalitatieve en kwantitatieve beslissingen ingesteld. In februari 2014 vocht Mobistar de kwantitatieve beslissingen aan en besloot in de beroepen van de kabeloperatoren tussen te komen.

**Stralingsnormen en gezondheid:** Het parlement van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft in 2013 een Ordonantie goedgekeurd dewelke de ontwikkeling van het 4g-netwerk op korte termijn toelaat. De nieuwe normen kunnen slechts in voege gaan na publicatie van de Ordonantie en de verbonden uitvoeringsbesluiten.

#### **Weigering van Belgacom om een commerciële**

**overeenkomst te onderhandelen:** In 2012 hebben Mobistar en Belgacom commerciële onderhandelingen opgestart die Mobistar zouden toelaten om vaste diensten (internet, telefonie en televisie) aan particuliere gebruikers aan te bieden. Ondanks de voortgang van de onderhandelingen, heeft Belgacom abrupt het overleg verbroken. Mobistar heeft een procedure tegen Belgacom ingesteld in mei 2013 wegens het niet respecteren van het niet-discriminatie principe en wegens het verbreken van de onderhandelingen. Conclusies werden uitgewisseld in 2013. Pleidooien zijn voor september 2014 vastgelegd.

#### **Overeenkomst tot overdracht van aandelen KPN Belgium**

**Business nv aan Mobistar nv:** Op 10 november 2010 diende KPN Mobile International bv (KPN) bij Cepani een verzoek tot arbitrage in tegen Mobistar voor een geschil over hun overeenkomst tot overdracht van aandelen (Share Purchase Agreement - SPA) de dato 24 november 2009.

In zijn verzoek aan het arbitragehof vraagt KPN dat er geen aanpassingen aan de jaarrekening mogen aangebracht worden. Met andere woorden, KPN wil dat de onafhankelijke accountant geen beslissing mag nemen over de items die ter discussie staan en voordien bij hem werden ingediend door de partijen zoals bepaald in de SPA. KPN wil dat Mobistar veroordeeld wordt tot betaling van 6,3 miljoen euro aan hen in plaats van een terugbetaling aan Mobistar van een bedrag gaande van 0,3 miljoen euro tot 2,2 miljoen euro zoals beslist door de onafhankelijke accountant. Mobistar vraagt de rechtbank de vordering van KPN te verwerpen en de beslissing van de onafhankelijke accountant te bevestigen.

De arbitragebeslissing werd openbaar gemaakt op 5 juli 2012 en bevestigde de taak van de expert maar stelde tevens dat het report van de onafhankelijke expert manifeste fouten bevatte. Gezien het Hof niet competent is om zich te engageren in de betwiste items, stelt het voor dat de partijen een nieuwe onafhankelijke expert benoemen om deze items te herzien. Mobistar startte een vernietigingsprocedure tegen deze arbitrale beslissing.

**Agentuurovereenkomst:** Een voormalige handelsagent is voor de Brusselse Rechtbank van Koophandel een procedure gestart om een schadevergoeding te verkrijgen voor de beëindiging van zijn agentuurovereenkomst. De agent eist een schadevergoeding voor een bedrag van circa 16,9 miljoen euro. Mobistar is ervan overtuigd dat de claim althans voor het grootste deel ongegrond is. Mobistar heeft een tegenclaim ingediend voor een waarde van ongeveer 14,6 miljoen euro. De procedure is gestart in juli 2011. De zaak werd gepleit op de zitting van 14 januari 2013. Bij vonnis van 22 april 2013 oordeelde de Rechtbank van Koophandel te Brussel samengevat dat zowel de claim van de voormalige agent als de claim van Mobistar gedeeltelijk gegrond was. Teneinde de omvang van de wederzijds te betalen schadevergoedingen te berekenen, werd een gerechtsdeskundige aangesteld. De gerechtelijke expertise is thans aan de gang.



## 5. Tendensen

118



Mobistar gaat momenteel door een periode van snelle transformatie, waarin het zich aanpast aan de nieuwe behoeften en verwachtingen van de Belgische consument en de fundamenteën legt voor zijn toekomstige groei.

In vergelijking met 2013 lijkt 2014 meer zichtbaarheid te bieden op de korte en de middellange termijn. De geleidelijke uitrol van het 4g-netwerk met zijn hoge snelheid en hoge kwaliteit, en de komst van de nieuwe intrede van Mobistar op de tv-markt en de vaste breedbandmarkt dankzij de openstelling van de kabel voor groothandelsverkoop, zijn zeer bemoedigend. Dit wil niet zeggen dat 2014 een jaar zonder uitdagingen zal zijn. In 2014 zal Mobistar zich voornamelijk richten op het verder afslanken van zijn kostenstructuur en het beheren van zijn mobiele waarde door zijn inspanningen op twee aspecten te concentreren:

- **Netwerk en mobiele data:** alle klanten van Mobistar moeten de mogelijkheid krijgen om kennis te maken met mobiel dataverkeer tegen een hoge snelheid. Om dit te bereiken, zal Mobistar een mobiel netwerk uitbouwen dat een referentie zal zijn in de sector. Dit zal het 3g/4g-netwerk van Mobistar op de kaart zetten als een sterk alternatief voor wifi en vast breedbandinternet.
- **Klantenervaring:** gezien de explosie van het mobiele dataverbruik wil Mobistar meer worden dan alleen een netwerkprovider. Het wil een partner zijn, een vriend, een leraar, enz, en zijn klanten helpen deze nieuwe mogelijkheid te ontdekken. Wat het productaanbod betreft, zal Mobistar trouw blijven aan zijn gesegmenteerde, transparante en begrijpbare tarieven. Ook zijn belofte om zijn klanten proactief tariefadvies te bieden door middel van de bekende Personal Check-up toepassingen blijft geldig. Mobistar zal ook werken aan zijn groei met innoverende mobiliteitsoplossingen, zoals 'Mobile Cloud', 'Mobile Operator Billing', enz.

Voor het volledige boekjaar 2014 streeft de Mobistar-groep naar een geherformuleerde EBITDA tussen 250 miljoen euro en 280 miljoen euro. Deze voorspellingsmarge omvat een provisie tot 24 miljoen euro voor de nieuwe belastingwet op pylons in Wallonië die eind 2013 gestemd werd. Mobistar is van plan een vordering tot nietigverklaring van deze wet bij het Grondwettelijk Hof in te dienen, evenals fiscale bezwaren bij de bevoegde rechtbanken, aangezien Mobistar deze wet discriminerend en buiten proportie vindt. Omwille van het voorzichtigheidsprincipe moet deze extra belasting echter wel ingecalculeerd worden. De voorspellingsmarge van de geherformuleerde EBITDA omvat ook de impact van het bestaande regelgevende kader voor mobiele interconnectie en roamingtarieven op de omzet en de EBITDA van respectievelijk 23 en 16 miljoen euro voor Mobistar in België en 13 en 7 miljoen euro voor Orange Communications in Luxemburg. Het regelgevende kader voor de mtr-tarieven in Luxemburg werd pas in januari 2014 gestemd. De huidige voorspellingsmarge is gebaseerd op de huidige markt- en regelgevende omstandigheden en omvat geen investeringen met betrekking tot de impact voor de exploitatie van de kabel.

De Mobistar-groep herbevestigt de uitvoering van zijn efficiëntieprogramma ACE2. Dit programma beoogt de herziening van alle bedrijfsprocessen teneinde een structurele nettobesparing op de operationele kosten te realiseren van 50 miljoen euro in 2014.

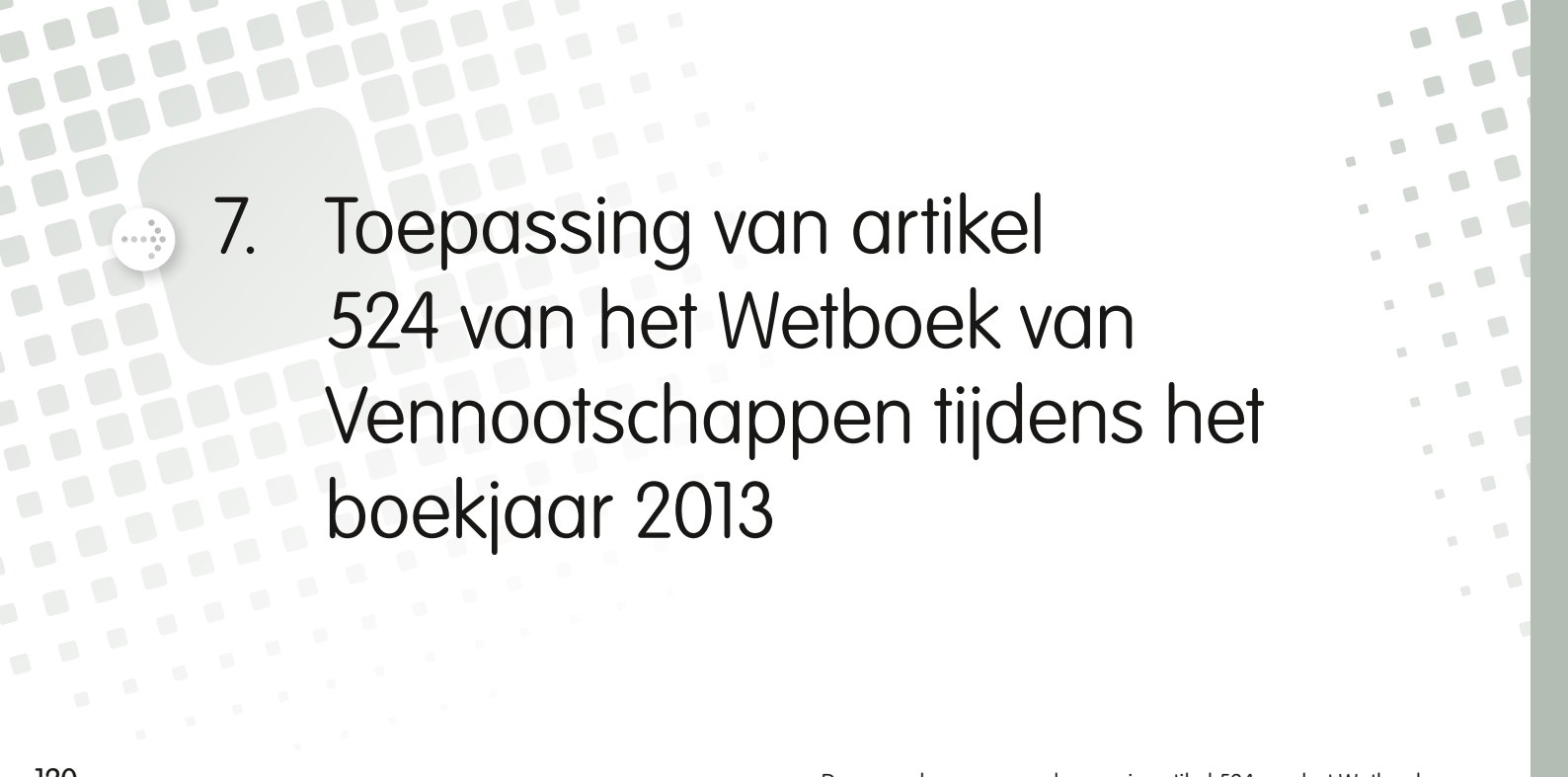
De strategische investeringen in zijn toekomstige en beslissende acties om de onderneming te transformeren, hebben al aanzienlijke financiële uitgaven vereist. De Raad van Bestuur zal dan ook, zoals al aangekondigd werd in juli 2013, aan de Jaarlijkse Algemene Vergadering voorstellen het dividend voor het boekjaar 2013 op te schorten.



## 6. Verantwoording van de toepassing van de boekhoudkundige continuïteitsregels

Gezien de financiële resultaten van Mobistar in de loop van het boekjaar dat werd afgesloten op 31 december 2013, valt de vennootschap niet onder de toepassing van artikel 96 §1 (6°) van het Wetboek van Vennootschappen betreffende de verantwoording van de boekhoudkundige continuïteitsregels.





## 7. Toepassing van artikel 524 van het Wetboek van Vennootschappen tijdens het boekjaar 2013

120



De procedure voorgeschreven in artikel 524 van het Wetboek van Vennootschappen werd niet toegepast tijdens het boekjaar 2013.

Nochtans heeft de Raad van Bestuur de onafhankelijke bestuurders belast met het opvolgen van de intra-groepbetrekkingen met aan Mobistar verbonden ondernemingen.



## 8. Toepassing van artikel 96 §1 (9°) van het Wetboek van Vennootschappen

Zoals voorzien door artikel 96 (9°) van het Wetboek van Vennootschappen voldoet de Vennootschap aan de eis dat minstens één lid van het Auditcomité onafhankelijk en expert is inzake boekhouding en audit door de aanwezigheid van dhr. Eric Dekeuleneer, Voorzitter van het Auditcomité, sinds 18 november 2004 en tevens onafhankelijke bestuurder.

Hij is benoemd door de Algemene Vergadering en voldoet aan de onafhankelijkheidscriteria zoals beschreven in artikel 524 van het Wetboek van Vennootschappen.

Zijn expertise op het vlak van boekhouding en auditing wordt eveneens bevestigd door zijn opleiding, door zijn positie als lid of voorzitter van verschillende auditcomités, en als docent Finance and Regulation aan de ULB (Solvay Brussels School). In de loop van zijn carrière heeft hij met verschillende private en openbare banken samengewerkt en was tevens verantwoordelijk van het beheer van deze banken.



## 9. Wet op de openbare overnamebiedingen

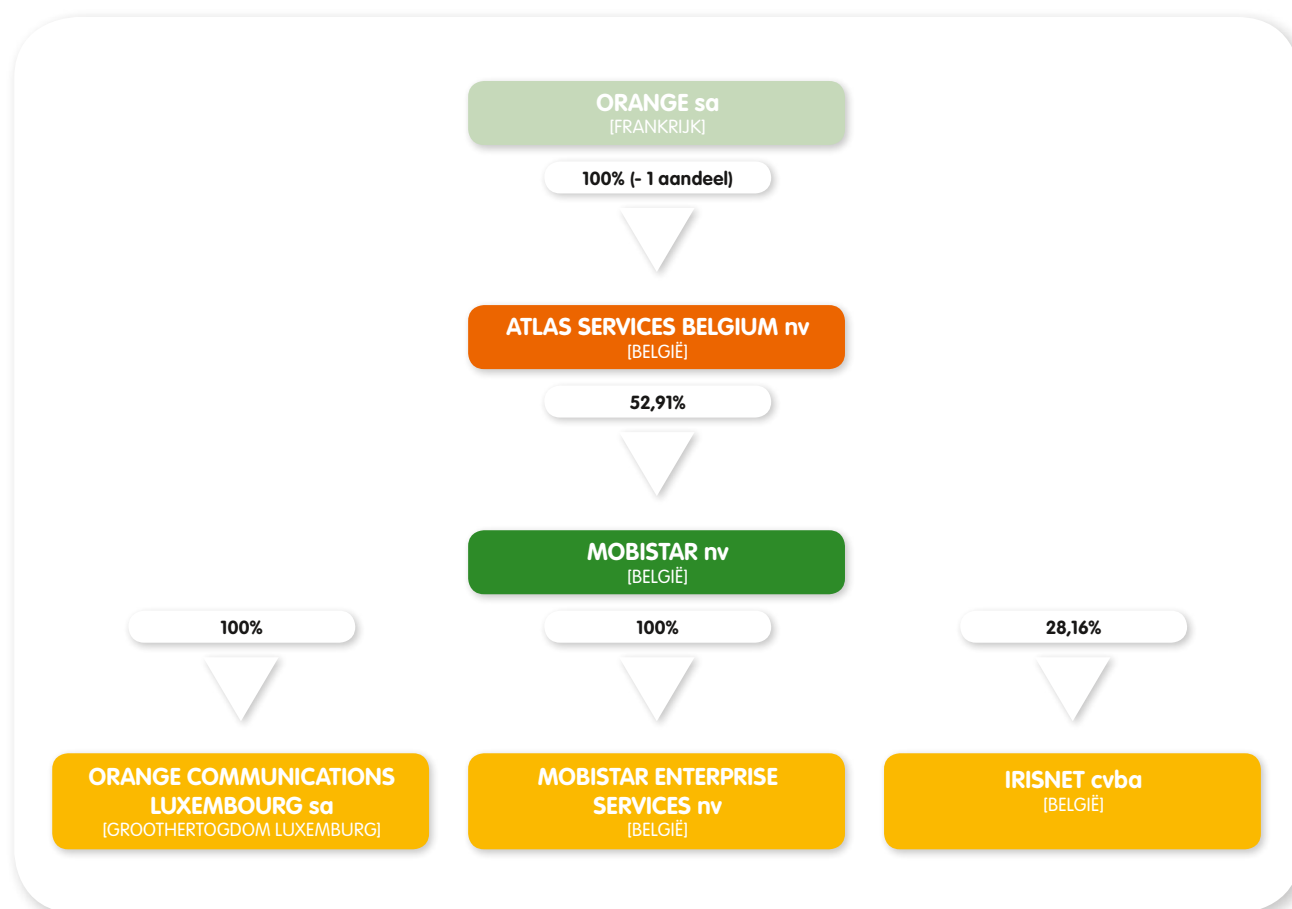
122



Op 24 augustus 2009 heeft Mobistar een kennisgeving ontvangen van zijn uiteindelijke aandeelhouder Orange sa op grond van artikel 74 § 7 van de wet van 1 april 2007 op de openbare overnamebiedingen.

Deze kennisgeving omvatte de details van de participatie van Orange sa in Mobistar nv. Per 24 augustus 2009 hield Orange sa indirect 31.753.000 aandelen van Mobistar nv.

De controleketen werd op 1 juli 2013 herbevestigd, na een interne reorganisatie van de Orange groep. Het huidige organogram wordt hierna weergegeven:



## 10. Informatie over de opdrachten die werden toevertrouwd aan de commissarissen

In de loop van het boekjaar 2013 hebben de commissaris en de verbonden ondernemingen opdrachten uitgevoerd voor een totaalbedrag van 467,0 duizend euro als volgt samengesteld:

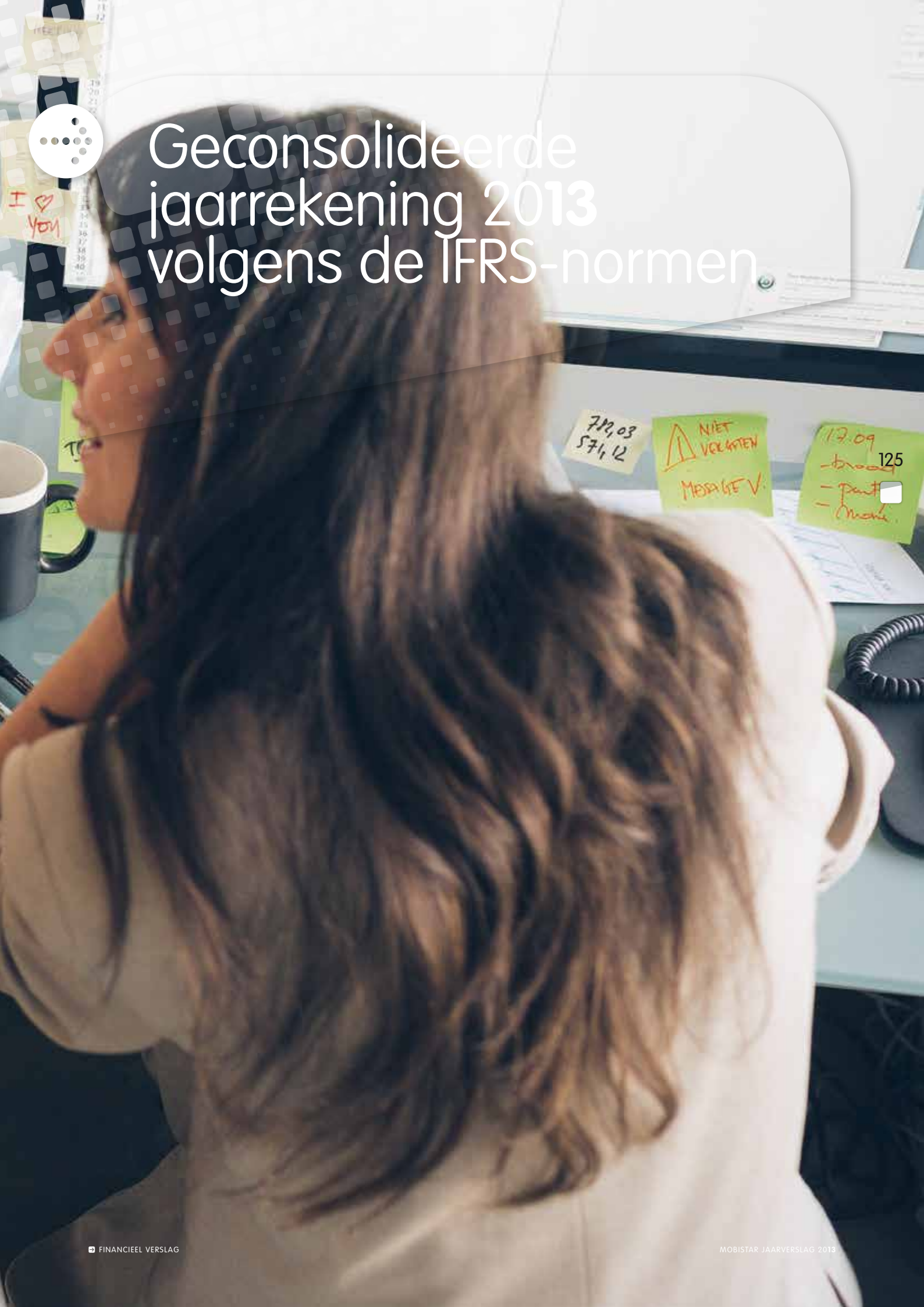
- honoraria voor controleopdrachten  
458,0 duizend euro
- andere missies buiten het bedrijfsrevisoraat  
9,0 duizend euro







# Geconsolideerde jaarrekening 2013 volgens de IFRS-normen



125

# Geconsolideerd overzicht van het totaalresultaat

in duizend EUR

| REF.                                                                                | 2013              | 2012              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Bedrijfsopbrengsten</b>                                                          |                   |                   |
| Omzet uit telefonie                                                                 | 1 252 852         | 1 450 027         |
| Verkoop van apparatuur en overige                                                   | 208 380           | 200 448           |
| <b>19 Totale omzet</b>                                                              | <b>1 461 232</b>  | <b>1 650 475</b>  |
| 19 Andere bedrijfsopbrengsten                                                       | 32 872            | 51 962            |
| <b>TOTALE BEDRIJFSOPBRENGSTEN</b>                                                   | <b>1 494 104</b>  | <b>1 702 437</b>  |
| <b>Bedrijfskosten</b>                                                               |                   |                   |
| Interconnectiekosten                                                                | -337 580          | -390 494          |
| 19 Kosten voor verkochte goederen en diensten                                       | -364 251          | -352 944          |
| 19 Diensten en diverse goederen                                                     | -290 776          | -281 828          |
| 19 Personeelsbeloningen                                                             | -157 163          | -156 083          |
| 3,4 Afschrijvingen en waardeverminderingen                                          | -188 304          | -217 214          |
| Waardeverminderingen op voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen | -9 575            | -20 420           |
| Voorzieningen voor risico's en kosten                                               | -3 068            | 2 561             |
| 19 Andere bedrijfskosten                                                            | -14 630           | -9 176            |
| <b>TOTALE BEDRIJFSKOSTEN</b>                                                        | <b>-1 365 347</b> | <b>-1 425 598</b> |
| Aandeel in winst/verlies in geassocieerde ondernemingen                             | -117              |                   |
| <b>Resultaat van bedrijfsactiviteiten</b>                                           | <b>128 641</b>    | <b>276 839</b>    |
| 19 Financiële opbrengsten                                                           | 473               | 497               |
| 19 Financiële kosten                                                                | -8 305            | -11 186           |
| <b>Resultaat van bedrijfsactiviteiten na netto financieringskosten</b>              | <b>120 809</b>    | <b>266 150</b>    |
| 8 Belastingen                                                                       | -33 404           | -80 465           |
| <b>Netto winst van de periode (*)</b>                                               | <b>87 405</b>     | <b>185 685</b>    |
| <b>AANDEEL VAN DE GROEP IN DE WINST VAN DE PERIODE</b>                              | <b>87 405</b>     | <b>185 685</b>    |
| <b>Geconsolideerd overzicht van het totaalresultaat</b>                             |                   |                   |
| <b>Netto winst van de periode</b>                                                   | <b>87 405</b>     | <b>185 685</b>    |
| Overige baten en lasten                                                             | 0                 | 0                 |
| <b>Totaalresultaat</b>                                                              | <b>87 405</b>     | <b>185 685</b>    |
| <b>AANDEEL VAN DE GROEP IN HET TOTAALRESULTAAT</b>                                  | <b>87 405</b>     | <b>185 685</b>    |
| 13 Gewone winst of gewoon verlies per aandeel (in €)                                | 1,46              | 3,09              |
| Gewogen gemiddeld aantal gewone aandelen                                            | 60 014 414        | 60 014 414        |
| 13 Verwaterde nettowinst per aandeel (in €)                                         | 1,46              | 3,09              |
| Verwaterd gewogen gemiddeld aantal gewone aandelen                                  | 60 014 414        | 60 014 414        |

(\*) Netto winst van de periode stemt overeen met netto winst uit voortgezette activiteiten.



# Geconsolideerde staat van financiële positie

in duizend EUR

| REF.                              |                                            | 31.12.2013       | 31.12.2012       |
|-----------------------------------|--------------------------------------------|------------------|------------------|
| <b>Activa</b>                     |                                            |                  |                  |
| <b>Niet-courante activa</b>       |                                            |                  |                  |
| 2                                 | Goodwill                                   | 80 080           | 80 080           |
| 3                                 | Immateriële vaste activa                   | 380 200          | 286 595          |
| 4                                 | Materiële vaste activa                     | 700 016          | 665 010          |
| 6                                 | Investerings in geassocieerde deelnemingen | 3 333            | 3 450            |
| 7                                 | Andere niet-courante activa                | 792              | 3 965            |
| 8                                 | Uitgestelde belastingen                    | 6 715            | 6 669            |
|                                   | <b>Totaal niet-courante activa</b>         | <b>1 171 136</b> | <b>1 045 769</b> |
| <b>Courante activa</b>            |                                            |                  |                  |
| 9                                 | Vorraden                                   | 20 666           | 20 594           |
| 10                                | Handelsvorderingen                         | 215 058          | 230 168          |
| 11                                | Verkrege opbrengsten                       | 11 381           | 19 039           |
| 11                                | Overige courante activa                    | 17 868           | 19 160           |
| 12                                | Kas en kasequivalenten                     | 13 781           | 12 266           |
|                                   | <b>Totaal courante activa</b>              | <b>278 755</b>   | <b>301 226</b>   |
|                                   | <b>TOTAAL ACTIVA</b>                       | <b>1 449 891</b> | <b>1 346 995</b> |
| <b>Eigen vermogen en schulden</b> |                                            |                  |                  |
| <b>Eigen vermogen</b>             |                                            |                  |                  |
| 14                                | Kapitaal                                   | 131 721          | 131 721          |
| 14                                | Wettelijke reserve                         | 13 173           | 13 173           |
| 14                                | Overgedragen winst                         | 192 284          | 212 905          |
|                                   | <b>Totaal eigen vermogen</b>               | <b>337 178</b>   | <b>357 799</b>   |
| <b>Niet-courante schulden</b>     |                                            |                  |                  |
| 16                                | Interestdragende financiële schulden       | 548 750          | 383 650          |
| 17                                | Handelsschulden                            | 0                | 13 447           |
| 15                                | Voorzieningen                              | 69 641           | 67 375           |
| 8                                 | Uitgestelde belastingen                    | 1 306            | 0                |
|                                   | <b>Totaal niet-courante schulden</b>       | <b>619 696</b>   | <b>464 472</b>   |
| <b>Courante schulden</b>          |                                            |                  |                  |
| 16                                | Interestdragende financiële schulden       | 21 879           | 22 580           |
| 18                                | Handelsschulden                            | 352 088          | 344 563          |
| 18                                | Personeelsbeloningen schulden              | 31 524           | 34 385           |
| 18                                | Belastingen                                | 15 585           | 42 709           |
| 18                                | Uitgestelde opbrengsten                    | 66 145           | 77 451           |
| 18                                | Overige schulden                           | 5 796            | 3 035            |
|                                   | <b>Totaal courante schulden</b>            | <b>493 017</b>   | <b>524 723</b>   |
|                                   | <b>Totaal schulden</b>                     | <b>1 112 713</b> | <b>989 196</b>   |
|                                   | <b>TOTAAL EIGEN VERMOGEN EN SCHULDEN</b>   | <b>1 449 891</b> | <b>1 346 995</b> |



# Geconsolideerd kasstroomoverzicht

in duizend EUR

| REF.                                             |                                                                                    | 2013            | 2012            |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Kasstroomen uit bedrijfsactiviteiten</b>      |                                                                                    |                 |                 |
|                                                  | <b>Netto winst vóór belastingen</b>                                                | <b>120 809</b>  | <b>266 150</b>  |
|                                                  | Niet-kasstroom gebonden aanpassingen voor:                                         |                 |                 |
| 3,4                                              | Afschrijvingen en waardeverminderingen                                             | 188 304         | 217 214         |
|                                                  | Wijzigingen in de langetermijnvoorzieningen                                        | 269             | 649             |
|                                                  | Wijzigingen in de voorziening voor dubieuze debiteuren                             | -3 917          | 13 320          |
|                                                  | Andere niet-kasstroomgerelateerde uitgaven                                         | 1 499           | 1 108           |
|                                                  | Interest inkomsten                                                                 | -473            | -247            |
|                                                  | Interest uitgaven                                                                  | 5 978           | 7 331           |
|                                                  | <b>Aangepast resultaat van bedrijfsactiviteiten vóór netto financieringskosten</b> | <b>312 469</b>  | <b>505 525</b>  |
| 9                                                | Vorraden                                                                           | -73             | -4 092          |
| 10                                               | Handelsvorderingen en overige vorderingen                                          | 25 254          | 5 219           |
| 18                                               | Handelsschulden en overige schulden                                                | -4 682          | -33 885         |
|                                                  | <b>Netto wijzigingen in het werkkapitaal</b>                                       | <b>20 500</b>   | <b>-32 758</b>  |
| 8                                                | <b>Betaalde belastingen</b>                                                        | <b>-56 533</b>  | <b>-154 893</b> |
|                                                  | <b>Betaalde interesten</b>                                                         | <b>-5 066</b>   | <b>-6 790</b>   |
|                                                  | <b>Ontvangen interesten</b>                                                        | <b>473</b>      | <b>396</b>      |
|                                                  | <b>NETTO KASSTROMEN UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN</b>                              | <b>271 844</b>  | <b>311 480</b>  |
| <b>Kasstroomen uit investeringsactiviteiten</b>  |                                                                                    |                 |                 |
| 3,4                                              | Aankoop van materiële en immateriële vaste activa                                  | -319 048        | -188 242        |
|                                                  | Schulden verbonden aan de aankoop van activa (toename +, afname -)                 | -14 248         | 7 985           |
| 1                                                | Verwerving van dochteronderneming na aftrek van de aanwezige cash                  |                 | -3 450          |
| 3,4                                              | Opname van verkoop van apparatuur                                                  | 2 223           | 2 186           |
| 7                                                | Terugstorting gewaarborgde leningen op lange termijn                               | 1 408           | 1 907           |
|                                                  | <b>NETTO KASSTROMEN UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN</b>                               | <b>-329 665</b> | <b>-179 614</b> |
|                                                  | <b>Organische kasstroom (*)</b>                                                    | <b>-59 080</b>  | <b>133 198</b>  |
| <b>Kasstroomen uit financieringsactiviteiten</b> |                                                                                    |                 |                 |
| 16                                               | Kortetermijnleningen - netto beweging                                              | -701            | 4 137           |
| 16                                               | Langetermijnleningen - opnames                                                     | 196 900         | 135 000         |
| 16                                               | Langetermijnleningen - terugbetalingen                                             | -31 700         | -45 000         |
| 14                                               | Transactiekosten voor langetermijn kredietfaciliteit                               |                 | 450             |
| 14                                               | Overige                                                                            | 2 864           | 942             |
|                                                  | Betaling van kosten opgelopen voor transacties met impact op het eigen vermogen    |                 | 195             |
| 14                                               | Uitgekeerde dividenden                                                             | -108 026        | -222 443        |
|                                                  | <b>NETTO KASSTROMEN UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN</b>                              | <b>59 337</b>   | <b>-126 719</b> |
|                                                  | <b>NETTO TOENAME (+), AFNAME (-) IN KAS EN KASEQUIVALENTEN</b>                     | <b>1 516</b>    | <b>5 147</b>    |
|                                                  | <b>KAS EN KASEQUIVALENTEN BIJ HET BEGIN VAN HET BOEKJAAR</b>                       | <b>12 266</b>   | <b>7 119</b>    |
|                                                  | <b>KAS EN KASEQUIVALENTEN PER EINDE BOEKJAAR</b>                                   | <b>13 781</b>   | <b>12 266</b>   |

(\*) Netto kasstroom gegenereerd door operationele activiteiten verminderd met de aankoop van materiële en immateriële vaste activa en verhoogd met de verkoop van materiële en immateriële vaste activa.



# Geconsolideerd overzicht van vermogensmutaties

in duizend EUR

|                                                                                 | KAPITAAL       | WETTELIJKE<br>RESERVE | OVERGEDRAGEN<br>WINST | TOTAAL EIGEN<br>VERMOGEN |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| <b>Balans per 1 januari 2013</b>                                                | <b>131 721</b> | <b>13 173</b>         | <b>212 905</b>        | <b>357 799</b>           |
| Netto winst van de periode                                                      |                |                       | 87 405                | 87 405                   |
| <b>Totaalresultaat</b>                                                          |                |                       | <b>87 405</b>         | <b>87 405</b>            |
| Dividenden                                                                      |                |                       | -108 026              | -108 026                 |
| Betaling van kosten opgelopen voor transacties met impact op het eigen vermogen |                |                       |                       | 0                        |
| <b>BALANS PER 31 DECEMBER 2013</b>                                              | <b>131 721</b> | <b>13 173</b>         | <b>192 284</b>        | <b>337 178</b>           |

|                                                                                 | KAPITAAL       | WETTELIJKE<br>RESERVE | OVERGEDRAGEN<br>WINST | TOTAAL EIGEN<br>VERMOGEN |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| <b>Balans per 1 januari 2012</b>                                                | <b>131 721</b> | <b>13 173</b>         | <b>249 078</b>        | <b>393 972</b>           |
| Netto winst van de periode                                                      |                |                       | 185 685               | 185 685                  |
| <b>Totaalresultaat</b>                                                          |                |                       | <b>185 685</b>        | <b>185 685</b>           |
| Dividenden                                                                      |                |                       | -222 053              | -222 053                 |
| Betaling van kosten opgelopen voor transacties met impact op het eigen vermogen |                |                       | 195                   | 195                      |
| <b>BALANS PER 31 DECEMBER 2012</b>                                              | <b>131 721</b> | <b>13 173</b>         | <b>212 905</b>        | <b>357 799</b>           |

129



# Bedrijfsinformatie

130



## Bedrijven in de consolidatiekring

De consolidatiekring omvat de hieronder vermelde moedervernootschap, dochterondernemingen en tijdelijke vereniging:

### Per 31.12.2013

#### **Mobistar nv**

Moedervernootschap, opgericht naar Belgisch recht  
Naamloze vennootschap met publiek verhandelde aandelen  
Bourgetlaan 3, B - 1140 Brussel, België  
Ondernemingsnummer: BE 0456 810 810

#### **Mobistar Enterprise Services nv (hierna MES)**

100% van de aandelen is in handen van Mobistar nv  
Bourgetlaan 3, B - 1140 Brussel, België  
Ondernemingsnummer: BE 0459 623 216

#### **Orange Communications Luxembourg sa (vroeger Orange sa)**

100% van de aandelen is in handen van Mobistar nv  
8, rue des Mérovingiens, L - 8070 Bertrange, Luxemburg  
Ondernemingsnummer: LU 19749504

#### **IRISnet cvba**

28,16% van de aandelen is in handen van Mobistar nv  
Geboekt volgens de vermogensmutatiemethode  
Kunstlaan 21, B - 1000 Brussel, België  
Ondernemingsnummer: BE 0847 220 467

### Tot 31.12.2012

#### **Tijdelijke vereniging France Télécom - Belgacom, genoemd 'Irisnet'**

Geconsolideerd aan 50%, opgericht naar Belgisch recht  
Bourgetlaan 3, B - 1140 Brussel, België  
Ondernemingsnummer: BE 0545 698 541

De voornaamste activiteiten van de Groep worden in toelichting 22 beschreven (gesegmenteerde informatie).

## Toestemming voor publicatie van de financiële staten

Op 21 maart 2014 heeft de Raad van Bestuur van Mobistar nv de geconsolideerde financiële staten van 2013 nagezien en ze vrijgegeven voor publicatie.

De geconsolideerde financiële staten van 2013 zullen op 7 mei 2014 worden voorgelegd aan de Algemene Vergadering van aandeelhouders, die de financiële staten na publicatie nog kan wijzigen.

# Grondslagen voor de financiële verslaggeving



## 1. Grondslagen voor het opstellen van de financiële staten

De geconsolideerde financiële staten zijn opgemaakt in 000 euro tenzij anders vermeld. De functionele en rapporteringsvaluta van de Groep is Euro. Iedere entiteit binnen de Groep stelt haar financiële staten in deze functionele valuta op.

### Overeenstemmingsverklaring

De geconsolideerde financiële staten van Mobistar nv en al haar dochterondernemingen zijn opgesteld in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards (IFRS), zoals aangenomen door de Europese Unie.

### Grondslagen voor consolidatie

De geconsolideerde financiële staten bevatten de financiële staten van Mobistar nv en haar dochterondernemingen per 31 december van elk jaar. De financiële staten van de dochterondernemingen zijn opgesteld voor dezelfde rapporteringsperiode als die van de moedermaatschappij, waarbij consistente waarderingsgrondslagen zijn toegepast.

Dochterondernemingen worden vanaf de overnamedatum volledig geconsolideerd, dus vanaf de datum waarop de Groep de controle erover verwerft. De consolidering loopt zolang de Groep deze controle ook behoudt.

Volgende entiteiten werden geconsolideerd per 31 december 2013 door middel van bijvermelde consolidatiemethode:

- Mobistar nv: 100% volledige consolidatie
- Orange Communications Luxembourg sa: 100% volledige consolidatie
- Mobistar Enterprise Services nv: 100% volledige consolidatie
- IRISnet cvba: 28,16% vermogensmutatiemethode

Per 31 december 2012 bevatte de consolidatiekring de bovenvermelde ondernemingen, maar eveneens: Tijdelijke vereniging 'Irisnet': 50% evenredige consolidatie

- Orange Communications Luxembourg sa is een onderneming opgericht en actief onder Luxemburgs recht die per 2 juli 2007 door Mobistar nv werd overgenomen. Daarbij kocht het 90% van de aandelen van Orange Communications Luxembourg sa aan. De resterende 10% werd op 12 november 2008 overgenomen. De onderneming heeft de resultaten van Orange Communications Luxembourg sa per 2 juli 2007 100% geconsolideerd.
- Mobistar Enterprise Services nv is een onderneming opgericht en actief onder Belgisch recht die per 31 maart 2010 door Mobistar nv werd overgenomen. Daarbij kocht het 100% van de aandelen van de dochteronderneming aan. De onderneming heeft de resultaten van Mobistar Enterprise Services nv per 1 april 2010 100% geconsolideerd.
- IRISnet cvba is een onderneming die in juli 2012 is opgericht in samenwerking met de Brusselse overheden om onder meer de huidige activiteiten van de tijdelijke vereniging Irisnet uit te voeren. De overname van de activiteiten vond plaats op 1 november 2012. In deze nieuwe wettelijke structuur heeft Mobistar een inbreng in contanten verricht van 3.450.000 euro, wat overeenstemt

met 345.000 aandelen van de 1.225.000 aandelen die door de onderneming zijn uitgegeven. Door de structuur van de deal zal IRISnet cvba in de rekeningen administratief worden verwerkt door toepassing van de vermogensmutatiemethode.

Alle intergroep-balansen, transacties, inkomsten en uitgaven, winsten en verliezen die het resultaat zijn van intergroep-transacties werden volledig geëlimineerd.

## 2. Wijzigingen in regels voor verslaggeving en in informatie

De grondslagen voor financiële verslaggeving en de berekeningsmethoden die zijn gehanteerd voor de opstelling van de geconsolideerde financiële staten stemmen overeen met degene die gehanteerd zijn voor de opstelling van de geconsolideerde financiële staten voor het jaar afgesloten op 31 december 2012.

Hoewel er geen impact was op de activiteiten die door de Groep worden uitgevoerd, zijn de volgende nieuwe wijzigingen in IFRS in aanmerking genomen bij de opstelling van de geconsolideerde financiële staten:

- IFRS 13 *Waardering tegen reële waarde* (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 januari 2013)
- Verbeteringen aan IFRS (2009-2011) (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 januari 2013)
- Aanpassing van IFRS 7 *Financiële instrumenten: Informatieverschaffing – Saldering van financiële activa en verplichtingen* (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 januari 2013)
- Aanpassing van IAS 1 *Presentatie van de financiële staten – Presentatie van de andere elementen van het totaalresultaat* (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 juli 2012)
- Aanpassing van IAS 12 *Winstbelastingen – Uitgestelde belastingen: Invorderbaarheid van onderliggende activa* (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 januari 2013)
- Aanpassing van IAS 19 *Personeelsbeloningen* (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 januari 2013)

## 3. Belangrijke, bij de verantwoording gemaakte beoordelingen, schattingen en veronderstellingen

Het opstellen van de financiële staten van de Groep in overeenstemming met de IFRS normen vereist dat het management bepaalde beoordelingen, schattingen en veronderstellingen maakt die een invloed hebben op de in de financiële staten opgenomen bedragen en toelichtingen.

### Belangrijke beoordelingen bij de toepassing van grondslagen voor financiële verslaggeving

Bij de toepassing van de grondslagen voor financiële verslaggeving van de Groep heeft het management geen belangrijke beoordelingen, schattingen en veronderstellingen gevormd omtrent de toekomst en andere belangrijke bronnen van onzekerheid die met schattingen per balansdatum samenhangen en die een groot risico met zich meebrengen op een belangrijke aanpassing van de boekwaarde van activa en verplichtingen in het komende boekjaar, behalve voor:

#### Operationele-leaseverplichting – Groep als leasingnemer

De Groep heeft leaseovereenkomsten gesloten voor vastgoed, netwerken en auto's. Op basis van een beoordeling van de algemene voorwaarden van de overeenkomsten, heeft de Groep vastgesteld dat de leasinggever alle significante risico's en voordelen van eigendom van deze eigendommen behoudt, en verantwoordt de contracten als operationele leases. Gedetailleerde informatie wordt verstrekt in toelichting 21.

### Belangrijke schattingen en veronderstellingen

De schattingen die werden gemaakt op de verschillende rapporteringsdata geven een beeld van de situatie op dat moment (bv. marktprijzen, rentevoeten en wisselkoersen). Hoewel het management deze schattingen uitvoert met de best mogelijke kennis van de actuele gebeurtenissen en de acties die Mobistar kan ondernemen, kunnen de werkelijke resultaten afwijken van die schattingen.

#### Bijzondere waardevermindering van niet-financiële activa

De waarderingstest voor goodwill toegepast door de Groep is gebaseerd op berekeningen die een continuïteit van de business inhouden en het gebruik maken van een verdisconteerd kasstroommodel. De kasstromen werden afgeleid van de



budgetten voor de volgende vijf jaar. Hierin werden geen herstructureringskosten opgenomen waartoe de Groep zich nog niet heeft geëngageerd, noch belangrijke toekomstige investeringen dewelke het actief aanzienlijk zou doen toenemen van de geteste kasstroomgenererende eenheid. Het recupereerbare bedrag is zeer gevoelig voor de discontovoet gebruikt bij het verdisconteerbare kasstroommodel alsook voor de verwachte toekomstige kasinstromen en de groeivoet gebruikt voor extrapolatie doeleinden. De voornaamste veronderstellingen gebruikt om het recupereerbare bedrag te bepalen van de verschillende kasstroomgenererende eenheden worden verder uitgelegd in toelichting 2.

## Uitgestelde belastingvorderingen

Voor zover het waarschijnlijk is dat er sprake zal zijn van belastbare winst waartegen de verliezen kunnen worden afgezet, worden voor alle niet-verrekende fiscale verliezen uitgestelde belastingvorderingen verantwoord. Om het bedrag aan uitgestelde belastingvorderingen te bepalen dat kan worden verantwoord, is een aanzienlijke mate van beoordeling door het management nodig op basis van het waarschijnlijke tijdstip en niveau van toekomstige belastbare winsten, in combinatie met toekomstige fiscale planningsstrategieën. Bijzonderheden betreffende uitgestelde belastingvorderingen zijn opgenomen onder toelichting 8.

## Afschrijving voor ontmanteling van netwerksites

De Groep heeft een afschrijving geboekt in het kader van de verplichte ontmanteling van netwerksites in het huurgebouw aan de Bourgetlaan, en de ontmanteling van de antennesites. Om de juiste afschrijving te kunnen berekenen moeten veronderstellingen en schattingen worden gemaakt voor wat betreft de afschrijvingspercentages en de kosten die aan de ontmanteling en de verwijdering van alle installaties zullen verbonden zijn. Zie toelichting 15.

## Universele telecommunicatiedienst

Mobistar is samen met andere operatoren betrokken bij een aantal gerechtelijke procedures aangaande het voorgestelde financiële compensatiesysteem voor de aanbidding van sociale tarieven. Om de potentiële impact van de evolutie van de regelgeving in deze kwestie te evalueren waren belangrijke beoordelingen en veronderstellingen van het management vereist. Zie toelichting 19.

## Beëindiging van contracten

Wegens wijzigingen in de gebruikte distributiekanaalen waren er schattingen over de beëindiging van distributiecontracten vereist om het resultaat van de onderhandelingen en de waardering van de kosten van de beëindiging te beoordelen. Zie toelichting 19.

## 4. Samenvatting van de belangrijkste grondslagen voor financiële verslaggeving

### 4.1 Transacties in vreemde valuta

Transacties in vreemde valuta worden bij de eerste opname geboekt tegen de koers van de functionele valuta per datum van de transactie. Monetaire activa en verplichtingen uitgedrukt in vreemde valuta's worden omgerekend tegen de koers van de functionele valuta per balansdatum.

Koerswinsten en -verliezen worden opgenomen als bedrijfsinkomsten en -uitgaven, indien ze verband houden met bedrijfsactiviteiten. Koerswinsten en -verliezen worden opgenomen als financiële inkomsten en uitgaven, indien ze verband houden met financiële activiteiten.

### 4.2 Bedrijfscombinaties, goodwill en bijzondere waardevermindering van goodwill

Bedrijfscombinaties worden administratief verwerkt door toepassing van de overnamemethode:

- de overnamevergoeding wordt gewaardeerd, op overnamedatum, als de reële waarde van de overgedragen vergoeding, inclusief alle voorwaardelijke vergoedingen. Latere wijzigingen in de voorwaardelijke vergoeding worden ofwel administratief verwerkt in de winst-en-verliesrekening, ofwel via de andere elementen van het totaalresultaat, in overeenstemming met de toepasselijke normen;
- als de initiële administratieve verwerking voor een bedrijfscombinatie onvolledig is aan het einde van de verslagperiode waarin de combinatie plaatsvindt, dan neemt de Groep in zijn verslag voorlopige bedragen op voor de posten waarvoor de administratieve verwerking onvolledig is. Die voorlopige bedragen worden tijdens de waarderingsperiode aangepast, of er worden aanvullende activa of verplichtingen opgenomen om nieuwe informatie te weerspiegelen die is verkregen over feiten en omstandigheden die bestonden op de overnamedatum en die, indien ze bekend waren geweest, een invloed zouden hebben gehad op de bedragen die op die datum zijn opgenomen;
- goodwill is het verschil tussen de overgedragen vergoeding en de reële waarde van de overgenomen identificeerbare activa en verplichtingen op de overnamedatum en wordt als een actief opgenomen in het overzicht van de financiële positie.



Voor elke bedrijfscombinatie met een eigendomsbelang van minder dan 100% worden minderheidsbelangen als volgt gewaardeerd:

- ofwel tegen reële waarde: in dit geval wordt er goodwill in verband met minderheidsbelangen opgenomen; ofwel
- als het evenredige aandeel van het minderheidsbelang in de identificeerbare netto activa van de overgenomen entiteit: in dit geval wordt er alleen goodwill opgenomen voor het overgenomen aandeel.

Kosten in verband met overnames worden direct opgenomen in de bedrijfsopbrengsten in de periode waarin ze zijn opgelopen.

Wanneer een bedrijfscombinatie in verschillende fasen tot stand komt, wordt het voorheen gehouden eigenvermogensbelang op de overnamedatum geherwaardeerd tegen reële waarde via de bedrijfsopbrengsten. De toerekenbare andere elementen van het totaalresultaat worden in voorkomend geval volledig opnieuw ingedeeld in de bedrijfsopbrengsten.

Goodwill wordt niet afgeschreven maar gecontroleerd op bijzondere waardeverminderingen, minstens jaarlijks, maar frequenter indien er aanwijzingen zijn dat de goodwill mogelijk een bijzondere waardevermindering heeft ondergaan. De evolutie van algemene economische en financiële tendensen, de verschillende mate waarin telecomoperatoren standhouden in de context van slechtere lokale economische omgevingen, de marktkapitalisatiewaarde van telecommunicatieondernemingen en de werkelijke economische prestaties in vergelijking met de marktverwachtingen, vertegenwoordigen dan ook externe indicatoren die, samen met interne prestatie-indicatoren, door de Groep worden geanalyseerd om te beoordelen of er meer dan eenmaal per jaar moet worden gecontroleerd op bijzondere waardeverminderingen.

IAS 36 vereist dat deze tests moeten worden uitgevoerd op het niveau van elke kasstroomgenererende eenheid of groepen van kasstroomgenererende eenheden waarvan het waarschijnlijk is dat ze zullen profiteren van overname gerelateerde synergieën. In de praktijk stemmen ze doorgaans overeen met het operationele segment. Deze toewijzing wordt opnieuw beoordeeld als de Groep het niveau verandert waarop het rendement op investeringen met het oog op het testen van goodwill wordt gecontroleerd.

Om vast te stellen of er een bijzondere-waardeverminderingverlies moet worden opgenomen, wordt de boekwaarde van de activa en verplichtingen van de kasstroomgenererende eenheden of groepen van kasstroomgenererende eenheden vergeleken met de realiseerbare waarde. De realiseerbare waarde van een kasstroomgenererende eenheid is haar bedrijfswaarde.

De bedrijfswaarde is de contante waarde van toekomstige kasstromen die naar verwachting uit de kasstroomgenererende eenheden zullen worden gegenereerd. Kasstroomvoorspellingen zijn gebaseerd op economische

en reglementaire veronderstellingen, veronderstellingen over de verlenging van licenties en verwachtingen over de handelssomstandigheden die als volgt zijn opgesteld door het management van de Groep:

- kasstroomvoorspellingen zijn gebaseerd op ondernemingsplannen op drie tot vijf jaar;
- kasstroomvoorspellingen na die perioden kunnen worden geëxtrapoleerd door over de volgende twee jaar (voor bepaalde kasstroomgenererende eenheden) een dalende of vlakke groei toe te passen, gevolgd door een perpetuele groei die de verwachte langetermijngroei op de markt weerspiegelt;
- de verkregen kasstromen worden gediscoteerd met behulp van een gepaste disconteringsvoet voor de soort activiteiten en de betrokken landen.

De boekwaarde van geteste kasstroomgenererende eenheden omvat goodwill, immateriële activa met onbepaalde gebruiksduur die voortvloeien uit bedrijfscombinaties en activa met een bepaalde gebruiksduur (materiële vaste activa, immateriële activa en nettowerkkapitaal, inclusief saldi binnen de groep). De nettoboekwaarde wordt vermeld op het niveau van de kasstroomgenererende eenheden en groepen van kasstroomgenererende eenheden, d.w.z. inclusief boekhoudkundige posten in verband met transacties met andere kasstroomgenererende eenheden en groepen van kasstroomgenererende eenheden.

Voor een kasstroomgenererende eenheid die gedeeltelijk eigendom is van de Groep en die een deel omvat dat verband houdt met minderheidsbelangen, wordt het bijzondere-waardeverminderingverlies aan de eigenaars van de moedermaatschappij en de minderheidsbelangen toegerekend op dezelfde basis die wordt gehanteerd voor de toerekening van winst of verlies (d.w.z. eigendomsbelang).

Wanneer een bijzondere waardevermindering voor goodwill eenmaal is opgenomen, wordt deze in een latere periode niet teruggenomen.

### 4.3 Immateriële vaste activa

Deze activa bevatten de immateriële vaste activa met een beperkte gebruiksduur zoals kosten voor telecommunicatielicenties, kosten voor netwerkdesign en -ontwikkeling, kosten voor aangekochte en intern gegenereerde software.

Immateriële vaste activa worden bij de initiële opname gewaardeerd tegen kostprijs. De kostprijs omvat aankoopprijs, invoerrechten, niet-terugbetaalbare aankoopbelastingen, na aftrek van handelskortingen en rabatten, en alle direct toe te rekenen kosten voor het voorbereiden van de activa op hun beoogde ingebruikstelling, met name kosten van personeelsbeloningen, honoraria en kosten voor het testen.



Na de waardering bij de eerste opname worden immateriële vaste activa gewaardeerd tegen kostprijs, verminderd met geaccumuleerde afschrijvingen en eventuele geaccumuleerde waardeverminderingen.

De restwaarde van immateriële vaste activa wordt beschouwd als nul, tenzij werd voldaan aan de voorwaarden van IAS 38.

Immateriële vaste activa worden over de gebruiksduur afgeschreven en op waardevermindering getest van zodra daarvoor een indicatie bestaat.

Het afschrijfbaar bedrag van immateriële vaste activa met een beperkte gebruiksduur wordt toegerekend op lineaire basis gedurende de volledige gebruiksduur.

De afschrijving van de mobiele licenties vangt aan wanneer deze gereed zijn voor gebruik.

De gsm- en umts-licenties zijn toegekend voor een periode van respectievelijk 15 (oorspronkelijk) en 20 jaar en zijn volledig afgeschreven. De afschrijvingsperiode is echter beperkt tot 14 en 16 jaar, zijnde de overblijvende licentietermijn vanaf de datum waarop de mobiele licenties effectief konden gebruikt worden. De verlenging van de gsm-licentie, verkregen in 2010, wordt afgeschreven over een periode van 5 jaar, wat overeenstemt met de levensduur van de licentie.

De 4g-licentie, die in 2011 werd verworven, is toegekend voor een periode van vijftien jaar, tot 1 juli 2027. De 800 MHz-licentie, verworven in november 2013, is geldig voor een periode van 20 jaar. De afschrijving van de licenties start wanneer het actief beschikbaar is voor gebruik, d.w.z. wanneer het zich op de locatie en in de technische toestand bevindt opdat het kan werken op de manier die door het management wordt beoogd, ook al wordt het actief in werkelijkheid niet gebruikt. De licentie zal beschikbaar zijn voor gebruik wanneer het technische team bepaalt dat de eerste geografische zone 'klaar is voor de lancering'. Het volledige bedrag zal lineair worden afgeschreven over zijn resterende gebruiksduur op die datum.

De gebruiksduur van verworven en interne gegenereerde software is 5 jaar (software voor het netwerk) of 4 jaar (andere software) en hun afschrijving start wanneer de software klaar is voor gebruik.

De afschrijvingsmethode en -periode voor immateriële vaste activa met een beperkte gebruiksduur wordt minstens op het einde van elk boekjaar herbekeken. Elke wijziging in de gebruiksduur of het verwachte consumptiepatroon van de toekomstige economische voordelen die vervat zijn in de activa, wordt prospectief geboekt als een wijziging in de boekhoudkundige schatting.

Afschrijvingen en waardeverminderingen worden in de resultatenrekening opgenomen onder de rubriek 'Afschrijvingen en waardeverminderingen'.

Onderzoekskosten worden in kosten opgenomen zodra zij zich voordoen. Een immaterieel vast actief dat voorkomt uit ontwikkelingskosten gemaakt op een individueel project wordt slechts opgenomen indien de Groep kan aantonen dat oplevering van dit immaterieel vast actief technisch haalbaar is, zodat dit actief voor gebruik of verkoop beschikbaar zal zijn, dat zij van plan is dit actief op te leveren en in staat is om het te gebruiken of verkopen, dat zij kan aangeven hoe dit actief toekomstige economische voordelen zal genereren, dat dit actief met de ter beschikking staande middelen kan worden opgeleverd en dat het mogelijk is om op betrouwbare wijze de gedurende de ontwikkeling te maken kosten te bepalen.

Na de eerste opname van de ontwikkelingskosten, wordt het actief opgenomen tegen kostprijs na aftrek van eventuele cumulatieve afschrijving en cumulatieve bijzondere waardeverminderingen. De afschrijving van het actief vangt aan zodra de ontwikkelingsfase wordt afgerond en het actief klaar is voor gebruik. De geactiveerde kosten worden afgeschreven over de periode waarin verwachte toekomstige verkopen worden gerealiseerd vanuit het betreffende project. Zolang het actief niet in gebruik is, wordt deze jaarlijks getoetst op bijzondere waardeverminderingen.

#### 4.4 Materiële vaste activa

De volgende investeringsgoederen worden opgenomen onder materiële vaste activa: gebouwen, netwerkinfrastructuur en uitrustingen, IT-servers en pc's, kantoormeubelen, verbeteringen aan gebouwen, uitrustingen verhuurd aan klanten.

Bij initiële opname in de balans worden materiële vaste activa gewaardeerd tegen kostprijs. De kostprijs omvat aankoopprijs, invoerrechten en niet-terugbetaalbare aankoopbelastingen, na aftrek van handelskortingen en rabatten, en alle kosten die rechtstreeks te maken hebben met het opstellen van de activa op de daartoe bestemde locatie en het gebruiksklaar maken ervan. Kosten voor het vervangen van een onderdeel van een artikel uit de rubriek 'Materiële vaste activa' worden beschouwd als activa op het moment dat ze worden opgelopen en indien werd voldaan aan de waarderingscriteria. Alle andere reparatie- en onderhoudskosten worden ten laste genomen van de winst- en verliesrekening zodra zij zich voordoen. De kosten omvatten eveneens de geschatte uitgaven voor het ontmantelen van de sites van het netwerk, en het opknappen van gehuurde locaties, waar deze verplichtingen bestaan.

Na de eerste opname worden materiële vaste activa gewaardeerd tegen kostprijs, verminderd met de geaccumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen.

Het afschrijfbaar bedrag van materiële vaste activa wordt toegerekend op systematische en lineaire wijze gedurende de gebruiksduur. De afschrijving van materiële vaste activa start wanneer ze klaar zijn voor gebruik.



De gebruiksduur van de verschillende categorieën materiële vaste activa werd als volgt vastgelegd:

- Gebouwen: 20 jaar
- Pylonen en netwerkconstructies: 20 jaar
- Glasvezel: 15 jaar
- Netwerkuitrustingen: 7-8 jaar
- Data transmissie-uitrustingen: 5 jaar
- IT-servers: 5 jaar
- Pc's: 4 jaar
- Kantoormeubelen: 5-10 jaar
- Verbeteringen aan gebouwen: 9 jaar of korter naargelang de huurperiode

De restwaarde en de gebruiksduur van materiële vaste activa worden minstens op het einde van elk boekjaar herbekeken. Indien de verwachtingen afwijken van vroegere schattingen, worden wijzigingen prospectief geboekt als wijzigingen in de boekhoudkundige schatting.

136



Afschrijvingen en waardeverminderingen worden in de winst- en verliesrekening opgenomen onder de titel 'Afschrijvingen en waardeverminderingen'.

Een investeringsgoed van 'Materiële vaste activa' wordt niet meer op de balans opgenomen in geval van vervreemding of indien er geen toekomstige economische voordelen worden verwacht van zijn vervreemding. Eventuele opbrengsten of verliezen voortvloeiend uit de verwijdering van het actief op de balans worden opgenomen in de winst- en verliesrekening gedurende het jaar waarin het actief wordt verwijderd van de balans.

De verplichting uit hoofde van een buitengebruikstelling van sites van het netwerk wordt gewaardeerd op basis van de gekende looptijd van de huurcontracten voor de locatie, daarbij rekening houdend met een grote waarschijnlijkheid op verlenging van de bestaande verbintenissen, en met het feit dat alle vestigingen in de toekomst zullen worden ontmanteld. 'Ontmantelde activa' worden gewaardeerd rekening houdend met de verwachte inflatie en disconteringsrente.

#### 4.5 Bijzondere waardevermindering van materiële en immateriële posten andere dan goodwill

De Groep beoordeelt per balansdatum of er aanwijzingen zijn dat een actief een waardevermindering heeft ondergaan. Indien een dergelijke aanwijzing bestaat, of indien voor bepaalde activa een jaarlijkse waardeverminderingstest is vereist, maakt Mobistar een schatting van de realiseerbare waarde voor deze activa. De realiseerbare waarde van een actief is de hoogste van: of de reële waarde van een actief of de gebruikswaarde van de kasstroomgenererende eenheid, na aftrek van de verkoopkosten. Ze wordt voor elk actief afzonderlijk bepaald, tenzij het actief geen inkomende kasstromen genereert die grotendeels onafhankelijk zijn van de kasstromen van andere activa of groepen van activa. Indien de boekwaarde van een

actief de realiseerbare waarde overschrijdt, wordt het actief geacht een waardevermindering te hebben ondergaan en wordt deze afgewaardeerd tot de realiseerbare waarde. Bij de bepaling van de gebruikswaarde worden de geschatte toekomstige kasstromen geactualiseerd door toepassing van een discontovoet na belastingen die rekening houdt met de huidige marktinzichten van de tijdwaarde van geld, en de specifieke risico's van het actief. Waardeverminderingen worden opgenomen in de rubriek 'Afschrijvingen en waardeverminderingen' in de winst- en verliesrekening.

Voor activa met uitsluiting van goodwill wordt een beoordeling gemaakt op iedere rapporteringsdatum of er een aanwijzing is dat de voorheen erkende waarderingsverliezen nog bestaan of verminderd zijn. Indien zulke aanwijzing bestaat, schat de Groep de recupereerbare waarde van het activa of van de kasstroomgenererende eenheid. Een voorheen erkend waarderingsverlies wordt enkel omgekeerd indien er een verandering is opgetreden in de veronderstellingen gebruikt bij het bepalen van het recupereerbare bedrag van het actief sinds de erkenning van het laatste waarderingsverlies. De omkering is beperkt zodat het geboekte bedrag van het actief niet hoger is dan de recupereerbare waarde, noch hoger is dan de geboekte waarde die werd bepaald, netto na afschrijving, indien geen waarderingsverlies was erkend voor het actief in voorgaande jaren. Zulke omkering is erkend in de verlies- en winstrekening tenzij het actief is geboekt als op de geherwaardeerde waarde, in welk geval de omkering is behandeld als een herwaarderingsmeerwaarde.

#### 4.6 Financieringskosten

Financieringskosten worden geactiveerd vanaf 1 januari 2009. De beslissing om financieringskosten al dan niet te activeren gebeurt op projectniveau. Tot het einde van 2008 werden financieringskosten opgenomen als uitgaven in de periode waarin ze werden opgelopen.

#### 4.7 Overheidssubsidies

Overheidssubsidies worden opgenomen indien er een redelijke mate van zekerheid is dat de subsidie zal worden ontvangen en dat aan alle voorwaarden zal worden voldaan.

Indien de subsidie betrekking heeft op een kostenpost wordt de subsidie als inkomsten toegerekend gedurende de periode die op systematische wijze overeenstemt met de kosten die geacht worden te worden gecompenseerd.

Indien de subsidie betrekking heeft op een actief, wordt de reële waarde gecrediteerd aan de geboekte waarde van het actief, die in gelijke jaarlijkse termen vrijvalt ten gunste van de winst- en verliesrekening over de verwachte gebruiksduur van het betreffende actief.

## 4.8 Belastingen

### Belastingen op inkomsten

Verschuldigde en verrekenbare belastingvorderingen en -verplichtingen voor lopende en voorgaande jaren worden gewaardeerd op het bedrag dat naar verwachting zal worden teruggevorderd van of betaald aan de belastingdienst. Het belastingbedrag wordt berekend op basis van de bij wet vastgestelde belastingtarieven en geldende belastingwetgeving op balansdatum dan wel waartoe materieel op balansdatum is besloten.

### Uitgestelde belasting op inkomen

Voor uitgestelde belastingverplichtingen wordt een voorziening gevormd op basis van activa en passiva en hun in deze financiële staten opgenomen boekwaarde.

Uitgestelde belastingverplichtingen worden verantwoord voor alle belastbare tijdelijke verschillen, behalve:

- indien de uitgestelde belastingverplichting voortkomt uit de eerste opname van goodwill of de eerste opname van een actief of verplichting in een transactie die geen bedrijfscombinatie is en, op het moment van de transactie, geen invloed heeft op de winst voor belasting of het fiscale resultaat, en
- voor wat betreft belastbare tijdelijke verschillen die verband houden met investeringen in dochterondernemingen, geassocieerde deelnemingen en belangen in joint venture, indien het tijdstip van afwikkeling geheel zelfstandig kan worden bepaald, en het waarschijnlijk is dat het tijdelijke verschil niet in de nabije toekomst zal worden afgewikkeld.

Uitgestelde belastingvorderingen worden opgenomen voor alle verrekenbare tijdelijke verschillen, onbenutte fiscale faciliteiten en niet verrekende fiscale verliezen, voor zover het waarschijnlijk is dat er fiscale winst beschikbaar zal zijn waarmee het verrekenbare tijdelijke verschil kan worden verrekend, en de verrekenbare tijdelijke verschillen, onbenutte fiscale faciliteiten en onbenutte fiscale verliezen kunnen worden aangewend, behalve:

- indien de uitgestelde belastingvordering voortkomt uit de eerste opname van een vordering of verplichting in een transactie die geen bedrijfscombinatie is en, op het moment van de transactie, geen invloed heeft op de winst voor belasting of het fiscale resultaat, en
- voor verrekenbare verschillen die verband houden met investeringen in dochterondernemingen, geassocieerde deelnemingen en belangen in joint ventures, voor zover waarschijnlijk is dat het tijdelijke verschil in de nabije toekomst zal worden afgewikkeld en fiscale winst beschikbaar zal zijn waarmee het tijdelijke verschil kan worden verrekend.

De boekwaarde van de uitgestelde belastingvorderingen wordt per balansdatum beoordeeld en verlaagd voor zover het niet waarschijnlijk is dat voldoende fiscale winst beschikbaar zal zijn waarmee het tijdelijke verschil geheel of gedeeltelijk kan worden verrekend. Niet-opgenomen uitgestelde belastingvorderingen worden per balansdatum herbeoordeeld en opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat in de toekomst fiscale winst aanwezig zal zijn waarmee deze uitgestelde vordering kan worden verrekend.

Uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen worden gewaardeerd tegen de belastingtarieven die naar verwachting van toepassing zullen zijn op de periode waarin de vordering wordt gerealiseerd of de verplichting wordt afgewikkeld, op basis van de bij wet vastgestelde belastingtarieven en geldende belastingwetgeving.

Uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen worden gesaldeerd indien er een in rechte afdwingbaar recht bestaat om belastingvorderingen te salderen met belastingverplichtingen en de uitgestelde belastingen verband houden met dezelfde belastbare entiteit en dezelfde belastingautoriteit.

### Omzetbelasting

Opbrengsten, kosten en activa worden opgenomen na aftrek van de omzetbelasting, behalve:

- indien de op de aankoop van activa of diensten betreffende omzetbelasting niet teruggevorderd kan worden van de belastingdienst, in welk geval de omzetbelasting wordt opgenomen als onderdeel van de kosten van de verwerving van het actief of als onderdeel van de kostenpost; en
- vorderingen en verplichtingen die worden verantwoord inclusief de omzetbelasting.

Het netto bedrag van de omzetbelasting die kan worden teruggevorderd van of betaalbaar is aan de belastingdienst wordt opgenomen als een onderdeel van de baten en lasten in de balans.

## 4.9 Voorraden

Voorraden zijn activa die bestemd zijn voor de verkoop in de normale bedrijvigheid, namelijk mobiele telefoontoestellen en simkaarten.

Voorraden worden gewaardeerd tegen de laagste prijs, de kostprijs of de realiseerbare waarde. De kosten van voorraden omvatten alle kosten voor aankoop, inpakkosten en andere kosten die nodig zijn om de voorraden in hun beoogde toestand en op hun beoogde locatie te brengen. Kosten voor voorraden worden gewaardeerd volgens het FIFO-principe (first-in, first-out). De netto opbrengstwaarde wordt gevormd door de geschatte verkoopprijs in de normale bedrijfsvoering, minus de geschatte kosten van voltooiing en de geschatte kosten ten behoeve van de afwikkeling van de verkoop.



## 4.10 Kas en kasequivalenten

Kas en kasequivalenten omvatten kasgeld, banktegoeden en kortetermijndeposito's met een maximale looptijd van drie maanden. Kas en kasequivalenten bij financiële instellingen worden gewaardeerd tegen hun nominale waarde. Bankkredieten en intergroeps-kredieten worden geboekt als kortlopende financiële schulden.

## 4.11 Financiële instrumenten

### Opname en verwijdering in balans

Financiële activa of passiva worden geboekt op de balans op de afwikkelingsdatum wanneer de Groep partij is in de overeenkomst betreffende het financiële instrument.

Financiële activa worden niet langer opgenomen in de balans wanneer de contractuele rechten op kasstroom uit de financiële activa aflopen.

Financiële passiva worden verwijderd wanneer aan de contractuele verplichting voldaan is, of wanneer ze geannuleerd of afgelopen is.

### Financiële activa

Financiële activa worden ofwel gewaardeerd als financiële activa tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening, of als leningen en vorderingen.

De Onderneming heeft geen tot einde looptijd aangehouden investeringen of voor verkoop geschikte, financiële activa in haar bezit.

Bij een eerste opname worden financiële activa gewaardeerd tegen reële waarde vermeerderd met de rechtstreeks toe te rekenen transactiekosten in het geval de investeringen niet aan reële waarde via winst of verlies worden geboekt. De Groep waardeert haar financiële activa op basis van een eerste opname. Indien nodig en toegestaan bekijkt ze deze waardering bij de afsluiting van elk boekjaar opnieuw.

#### **Financiële activa tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening**

Financiële activa tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening omvatten onder meer voor handelsdoeleinden aangehouden financiële activa en financiële activa die bij eerste opname worden aangemerkt als verantwoord tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening.

## Leningen en vorderingen

Leningen en vorderingen zijn niet-afgeleide financiële activa met vaste of vooraf bepaalde betalingen die niet op een actieve markt zijn genoteerd. Dergelijke activa worden opgenomen tegen de afgeschreven kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode. Winsten en verliezen worden opgenomen in de resultatenrekening zodra de leningen en vorderingen niet langer op de balans worden opgenomen of een waardevermindering ondergaan, alsmede via het afschrijvingsproces.

Handelsvorderingen en andere kortlopende vorderingen zonder vaste rentevoet worden opgenomen tegen het oorspronkelijke factuurbedrag of het nominale bedrag wanneer het verdisconteringseffect immaterieel is. Een verlies door waardevermindering op handelsvorderingen en andere kortlopende vorderingen wordt opgenomen in de winst- en verliesrekening indien de boekwaarde lager is dan de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen. Waardevermindering wordt gewaardeerd op individuele basis, of op basis van een segment indien individuele waardering niet mogelijk is. Handelsvorderingen en andere kortlopende vorderingen worden opgenomen op de balansrekening na aftrek van alle cumulatieve verliezen door waardevermindering.

### Waardevermindering van financiële activa

De Groep bekijkt elke balansdatum opnieuw of financiële activa afzonderlijk of in groep aan waarde ingeboet hebben.

### Tegen afgeschreven kostprijs gewaardeerde activa

Indien er objectief bewijs bestaat dat er een bijzonder waardeverminderingverlies is opgetreden op tegen afgeschreven kostprijs gewaardeerde leningen en vorderingen, wordt het bedrag bepaald als het verschil tussen de boekwaarde van het actief en de contante waarde van verwachte toekomstige kasstromen (exclusief verwachte toekomstige kredietverliezen die zich niet hebben voorgedaan), verdisconteerd tegen het oorspronkelijke effectieve rentetarief van het financiële actief (dus als bij eerste opname berekende effectieve rentetarief). De boekwaarde van het actief wordt verlaagd met gebruikmaking van een afschrijvingsrekening. Het bedrag van het verlies wordt verantwoord in de winst- en verliesrekening.

Indien het bedrag van het verlies wegens bijzondere waardevermindering in een navolgende periode daalt en de daling objectief in verband kan worden gebracht met een gebeurtenis die na opname van de bijzondere waardevermindering heeft plaatsgevonden, wordt het eerder verantwoorde verlies wegens bijzondere waardevermindering teruggenomen. Een eventuele daaraan volgende terugneming van een verlies wegens bijzondere waardevermindering wordt in de winst of het verlies verantwoord, voor zover de boekwaarde van het actief niet hoger is dan de afgeschreven kostprijs ervan per de datum van terugneming.



Met betrekking tot handelsvorderingen wordt een waardevermindering getroffen indien er objectief bewijs is (zoals de waarschijnlijkheid van faillissement of aanmerkelijke financiële moeilijkheden van de debiteur) dat de Groep niet in staat zal zijn alle volgens de oorspronkelijke factuur openstaande bedragen te innen. De boekwaarde van de vordering wordt verlaagd met gebruikmaking van een voorziening voor dubieuze debiteuren. Vorderingen die een bijzondere waardevermindering hebben ondergaan, worden niet langer opgenomen zodra de niet-invorderbaarheid daarvan is vastgesteld.

## Financiële verplichtingen

### Interestdragende leningen

Leningen worden bij de eerste opname opgenomen tegen de reële waarde van de ontvangen tegenprestatie, minus de direct toerekenbare transactiekosten.

Na deze eerste opname worden de rentedragende leningen vervolgens gewaardeerd tegen de afgeschreven kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode.

Winsten en verliezen worden opgenomen in de winst- en verliesrekening zodra de schulden niet langer op de balans worden opgenomen, alsmede via het afschrijvingsproces.

### Handelsschulden en andere kortlopende schulden

Handelsschulden en andere kortlopende schulden zonder vaste rentevoet worden gewaardeerd tegen het oorspronkelijke factuurbedrag of het nominale bedrag indien het verdisconteringseffect onbetekenend is.

### Compenseren van financiële activa en passiva

Handelsvorderingen en -schulden worden gecompenseerd en het nettobedrag wordt weergegeven op de balans indien deze bedragen wettelijk mogen worden gecompenseerd en er een duidelijke intentie bestaat om ze op netto basis af te handelen.

## 4.12 Voorzieningen op lange termijn

Voorzieningen worden aangelegd indien Mobistar een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting heeft als gevolg van een gebeurtenis in het verleden, waarvoor het waarschijnlijk is dat er een uitstroom nodig zal zijn van middelen die economische voordelen in zich bergen om de verplichting af te wikkelen, en indien deze uitstroom op een betrouwbare wijze kan worden geschat.

Indien Mobistar verwacht dat een aantal of alle voorzieningen zullen worden uitgekeerd, wordt de vergoeding opgenomen als afzonderlijk actief, maar enkel wanneer de vergoeding vrijwel zeker is. De kost die met een voorziening samenhangt, wordt opgenomen in de winst- en verliesrekening na aftrek van een eventuele vergoeding.

Indien het effect van de tijdwaarde van geld materieel is, worden de voorzieningen contant gemaakt tegen een discontovoet (vóór belastingen) die, indien noodzakelijk, met de specifieke risico's van de verplichting rekening houdt. Indien verdisconteerd wordt, wordt de toename in de voorziening wegens het verstrijken van de tijd geboekt als financieringskosten.

De schatting van de kosten voor het ontmantelen van de sites van het netwerk en voor de renovatie van gehuurde locaties wordt geboekt als onderdeel van materiële vaste activa. Deze schatting wordt eveneens geboekt als een voorziening, gewaardeerd tegen een gepaste inflatie- en discontovoet.

## 4.13 Personeelsbeloningen

Kortlopende personeelsbeloningen zoals lonen, sociale-zekerheidsbijdragen, betaalde jaarlijkse vakantie, winstdeling en bonussen, hospitalisatieverzekering, bedrijfswagens e.d. worden geboekt tijdens de periode waarin de werknemer werkzaam is in de onderneming.

Kortlopende personeelsbeloningen worden gewaardeerd als passiva als gevolg van een contractuele of feitelijk bestaande verplichting en indien een betrouwbare schatting van dergelijke passiva mogelijk is.

Het pensioenplan in België moet, gezien het juridische kader, technisch worden beschouwd als een toegezegde-pensioenregeling, aangezien er op de bijdragen aan het plan een gewaarborgd rendement wordt opgelegd. Het pensioenplan wordt echter gekwalificeerd als een plan van het type toegezegde bijdragen, aangezien het wettelijk opgelegde minimale rendement gegarandeerd is door de huidige voorwaarden van het verzekeringscontract van de groep zonder bijkomende kosten voor Mobistar. Betalingen aan toegezegde-bijdragenregelingen worden opgenomen als last wanneer werknemers diensten hebben verricht waardoor zij recht krijgen op de bijdragen.



## 4.14 Opbrengsten

Opbrengsten worden verantwoord voor zover het waarschijnlijk is dat de economische voordelen ten goede zullen komen van Mobistar en de opbrengsten betrouwbaar kunnen worden bepaald. Opbrengsten worden aan de reële waarde van de ontvangen vergoeding gemeten, geen rekening houdend met kortingen, restituties of omzetbelastingen of rechten.

Verkoop van goederen wordt opgenomen als opbrengst indien de wezenlijke risico's en voordelen van eigendom van de goederen en de controle erover zijn overgedragen aan de koper.

Opbrengsten die voortkomen uit dienstverlening worden verantwoord naar rato van vergoeding die is ontvangen of waarop recht is verkregen. Opbrengsten worden gewaardeerd tegen de reële waarde van de vergoeding die is ontvangen of waarop recht is verkregen. Verschillende indicatoren worden gebruikt om de afhandeling van de dienstverrichting te bepalen, afhankelijk van de geleverde dienst. Voor voorafbetaalde diensten worden de inkomsten geboekt gebaseerd op gebruiksinformatie (gebruikte minuten, sms verzonden). Voor gefactureerde diensten worden de inkomsten geboekt ofwel bij gebruik (gefactureerd of erkend) of als een percentage van het geschatte gebruik (voor voorafbetaalde diensten).

Specifieke inkomstenstromen en gerelateerde waarderingscriteria zijn de volgende:

### Verkoop van apparatuur

Verkoop van apparatuur aan distributiekanaal en eindklanten wordt gewaardeerd bij levering. Verkoop in consignatie wordt opgenomen onder opbrengsten bij verkoop aan eindklanten.

### Opbrengsten uit abonnementen

Opbrengsten uit verkeer worden opgenomen bij verbruik. Niet-verbruikte communicatierechten worden overgedragen indien dat recht bestaat. Voorafbetaalde bedragen voor abonnementen worden opgenomen tijdens de abonnementsperiode op lineaire wijze.

### Scheidbare componenten van gebundelde aanbiedingen

Bepaalde offerten van de Groep bestaan uit twee componenten: een apparatuurcomponent (bijv. een mobiele telefoon) en een dienstencomponent (bijv. een tariefplan).

Voor de gezamenlijke verkoop van meerdere producten of diensten evalueert de Groep alle componenten die volgens de overeenkomst moeten worden geleverd om vast te stellen of ze afzonderlijke boekhoudkundige eenheden vertegenwoordigen. Een geleverd onderdeel wordt als een afzonderlijke boekhoudkundige eenheid beschouwd als (i) het onafhankelijk van de andere onderdelen waarde heeft voor de klant, en (ii) de reële waarde van het (de) nog niet

geleverde onderdeel(en) op objectieve en betrouwbare wijze kan worden bepaald. Het totale vaste of vast te stellen bedrag van de overeenkomst wordt toegerekend aan de afzonderlijke boekhoudkundige eenheden op basis van de relatieve reële waarde ervan. Als de toewijzing van een bedrag aan een geleverd onderdeel echter afhankelijk is van de levering van bijkomende onderdelen of indien er daarvoor vastgestelde prestatievoorwaarden moeten worden vervuld, dan is het bedrag dat aan dat geleverde onderdeel wordt toegerekend beperkt tot het niet-voorwaardelijke bedrag. Dit geval komt in de sector van de mobiele telefonie voor wanneer er gebundelde aanbiedingen worden verkocht die een toestel en een contract voor telecommunicatiediensten omvatten. Het toestel wordt beschouwd als een onderdeel dat onafhankelijk van de andere componenten waarde heeft voor de klant, en de reële waarde van de te leveren telecommunicatiedienst kan op objectieve en betrouwbare wijze worden bepaald. Aangezien het bedrag dat aan de mobiele telefoon kan worden toegewezen doorgaans hoger ligt dan het bedrag dat van de klant wordt ontvangen op de datum waarop het toestel wordt geleverd, zijn de opbrengsten die voor de verkoop van het toestel worden opgenomen doorgaans beperkt tot het bedrag van de overeenkomst dat niet afhankelijk is van de levering van telecommunicatiediensten, namelijk het bedrag dat door de klant voor het toestel wordt betaald.

### Opbrengsten uit de verkoop van voorafbetaalde kaarten

De verkoop van voorafbetaalde kaarten wordt gewaardeerd tegen nominale waarde als uitgestelde opbrengsten op het moment van de verkoop en vrijgegeven in de winst- en verliesrekening als opbrengsten op het moment van gebruik.

### Opbrengsten uit interconnectie

Opbrengsten uit verkeer van andere telecomoperatoren die ons netwerk gebruiken, worden geboekt op het ogenblik van het gebruik zelf.

### Gedeelde opbrengsten

Opbrengsten die voortkomen uit contracten met derde 'content providers' worden verantwoord na aftrek van de bedragen die aan hen werden betaald als bezoldiging voor het geleverde product of de geleverde service.

### Opbrengsten uitgesteld tot de betaling

Opbrengsten waarvan de invorderbaarheid op het verkooppunt niet redelijkerwijze is gewaarborgd, worden uitgesteld tot de betaling is ontvangen.

### Huuropbrengsten uit gedeelde locaties

Betreffende de overeenkomsten waar Mobistar de volledige verantwoordelijkheid heeft voor het naleven van de voorwaarden voor het huurcontract van de sites worden de



huurkosten opgenomen onder uitgaven. Opbrengsten uit het onderverhuren van sites aan andere operatoren worden opgenomen onder opbrengsten.

#### 4.15 Leasingovereenkomsten

Leasingovereenkomsten waarbij alle wezenlijke risico's en voordelen in verband met de eigendom niet hoofdzakelijk worden overgedragen aan de huurder zijn operationele leasingovereenkomsten. De betalingen worden opgenomen als uitgaven op lineaire basis gedurende de looptijd van het contract.

Het bepalen of een overeenkomst een leasingovereenkomst is of bevat, vereist een beoordeling van het feit of de overeenkomst afhankelijk is van het gebruik van het specifieke activa en de overeenkomst een recht bevat op het gebruik van het activa.

#### 4.16 Loyauteitsvergoedingen

Loyauteitsvergoedingen die door de distributiekkanalen worden verdiend op postpaid-contracten worden vooraf opgenomen bij de ondertekening van het contract.

#### 4.17 Financiële kortingen

Financiële kortingen die worden toegekend aan klanten of ontvangen van leveranciers voor vroegtijdige betalingen worden afgetrokken van opbrengsten en kosten van verkoop wanneer ze zich voordoen.

#### 4.18 Dividenden

Een dividend dat door de Algemene Vergadering van aandeelhouders wordt aangekondigd na balansdatum wordt niet verantwoord als een passief op die datum.

#### 4.19 Getrouwheidsprogramma's

De getrouwheidsprogramma's zijn gebaseerd op punten toegekend aan de klanten in functie van hun aankoopgedrag. Deze punten worden beschouwd als een afzonderlijk gedeelte van de gefactureerde, maar nog te leveren diensten. Een gedeelte van de gefactureerde inkomsten wordt alsoo toegewezen aan deze punten en uitgesteld opgenomen in opbrengsten op het ogenblik dat de punten worden omgezet in een voordeel door de klanten. Het bedrag toegewezen aan deze punten is gebaseerd op de reële waarde van het voorgestelde equivalente voordeel (verkoopwaarde) in samenhang met een geschatte inruilratio van deze punten.

## 5. Toekomstige grondslagwijzigingen voor de verslaggeving

Nieuwe of gewijzigde standaarden en interpretaties die zijn uitgegeven tot de publicatiedatum van de financiële staten van de Groep, maar die nog niet van kracht zijn voor financiële staten van 2013, worden hierna vermeld. De Groep heeft verkozen geen standaarden of interpretaties toe te passen voor de effectieve invoeringsdatum.

- IFRS 9 *Financiële instrumenten*, van kracht vanaf 1 januari 2015. De standaard is de eerste fase van een driedelig project ter vervanging van IAS 39 *Financiële instrumenten*: opname en waardering. Dit eerste deel behandelt de indeling en de waardering van financiële instrumenten. De impact van de toepassing van het huidige deel kan niet los worden gezien van de twee andere, nog niet gepubliceerde delen. Deze voorzien met terugwerkende kracht de behandeling van de bijzondere waardeverminderingmethoden van toepassing op de financiële activa en de op de administratieve verwerking van afdekkingstransacties (*hedge accounting*).
- IFRS 10 *Geconsolideerde financiële staten* (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 januari 2013). IFRS 10 vervangt de consolidatiebepalingen van de huidige SIC-12 en IAS 27. Deze standaard behandelt de consolidatie van dochterondernemingen en gestructureerde entiteiten en verschaft een nieuwe definitie aangaande controle over een onderneming, waarop de toekomstige consolidatie zal berusten. Op basis van de huidige formulering van de bepalingen van de standaard heeft de retroactieve toepassing van deze standaard geen invloed op de financiële staten van de Groep.
- IFRS 11 *Overeenkomsten met gemeenschappelijke zeggenschap* (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 januari 2013). IFRS 11 vervangt IAS 31 en SIC-13. Deze standaard behandelt de administratieve verwerking van overeenkomsten met gemeenschappelijk zeggenschap. De definitie van gemeenschappelijk zeggenschap is gebaseerd op het bestaan van een overeenkomst en de unanieme instemming van de partijen die de zeggenschap delen. Er zijn twee soorten overeenkomsten met gemeenschappelijke zeggenschap:
  - joint ventures: de deelnemer in een joint venture heeft rechten op de netto activa van de entiteit die administratief wordt verwerkt op basis van de vermogensmutatiemethode, de methode die reeds door de Groep wordt toegepast, en
  - gezamenlijke activiteiten: de partijen die deelnemen aan gezamenlijke activiteiten hebben directe rechten op de activa en directe verplichtingen ten aanzien van de verplichtingen van de entiteiten die administratief moeten worden verwerkt alsof ze ontstaan door de overeenkomst.De toepassing van IFRS 11 zal geen significante gevolgen hebben voor de presentatie van de financiële staten van de Groep.



- IFRS 12 *Informatieverschaffing over belangen in andere entiteiten* (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 januari 2013). IFRS 12 vervangt de vereiste informatieverschaffing die voorheen was opgenomen in IAS 27, IAS 28 en IAS 31. Door deze standaard wordt alle informatie die moet worden verschaft over dochterondernemingen, overeenkomsten met gemeenschappelijke zeggenschap, geassocieerde deelnemingen en geconsolideerde en niet-geconsolideerde gestructureerde entiteiten, gegroepeerd en verklaard. De invoering van deze standaard zou de informatie die door de Groep wordt verschaft, niet wezenlijk wijzigen.

De volgende nieuwe wijzigingen en standaarden zijn gezien de huidige activiteiten van de Groep niet van toepassing:

- Aanpassing van IAS 27 *Enkelvoudige financiële staten* (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 januari 2014)
- Aanpassing van IAS 19 *Personeelsbeloningen – Werknemersbijdragen* (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 januari 2014, maar nog niet goedgekeurd in de EU)
- Aanpassing van IAS 28 *Investerings in geassocieerde deelnemingen en joint ventures* (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 januari 2014)
- Aanpassing van IAS 32 *Financiële instrumenten: presentatie – Saldering van financiële activa en verplichtingen* (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 januari 2014)
- Aanpassing van IAS 36 *Bijzondere waardevermindering van activa – Informatie over de realiseerbare waarde van niet-financiële activa* (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 januari 2014)
- Aanpassing van IAS 39 *Financiële instrumenten – Novatie van derivaten en voortzetting van hedge accounting* (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 januari 2014)
- IFRIC 21 *Heffingen van een openbare autoriteit* (toepasbaar voor boekjaren vanaf 1 januari 2014, maar nog niet goedgekeurd in de EU)





# Toelichting bij de geconsolideerde financiële staten



## 1. Bedrijfscombinaties

### Wijzigingen in 2013

In de loop van 2013 werden geen overnames gedaan.

### Wijzigingen in 2012

In de loop van 2012 werden geen overnames gedaan.

Zoals vermeld in de vorige jaarverslagen voorziet de aandelenaankoopovereenkomst tussen Mobistar en KPN, met betrekking tot de overname van Mobistar Enterprise Services (MES), in een aanpassing van de aankoopwaarde op basis van de nettoschuld en het werkkapitaal per 28 februari 2010. De verschillende juridische procedures zijn nog niet voltooid, en bijgevolg is er geen aanpassing van de overnameprijs opgenomen.

in duizend EUR

|                                                                                                       | FINALE REËLE WAARDE<br>BIJ ACQUISITIE<br>OP 31.03.2011 | VOORLOPIGE REËLE<br>WAARDE<br>BIJ ACQUISITIE<br>OP 31.12.2010 | MES BIJDRAGE OP<br>31.12.2010<br>(VÓÓR INTERCOMPANY<br>ELIMINATIE) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Activa</b>                                                                                         |                                                        |                                                               |                                                                    |
| <b>Niet-courante activa</b>                                                                           |                                                        |                                                               |                                                                    |
| Goodwill                                                                                              | 0                                                      | 0                                                             | 843                                                                |
| Immateriële vaste activa                                                                              | 2 257                                                  | 2 257                                                         | 2 072                                                              |
| Materiële vaste activa                                                                                | 75 544                                                 | 75 544                                                        | 68 695                                                             |
| Financiële activa                                                                                     | 4                                                      | 4                                                             | 4                                                                  |
| Overige niet-courante activa                                                                          | 202                                                    | 202                                                           | 0                                                                  |
| Uitgestelde belastingen                                                                               | 3 916                                                  | 0                                                             | 0                                                                  |
| <b>Totaal niet-courante activa</b>                                                                    | <b>81 923</b>                                          | <b>78 007</b>                                                 | <b>71 614</b>                                                      |
| <b>Courante activa</b>                                                                                |                                                        |                                                               |                                                                    |
| Vorraden                                                                                              | 1 340                                                  | 1 340                                                         | 1 095                                                              |
| Handelsvorderingen                                                                                    | 17 046                                                 | 17 046                                                        | 22 058                                                             |
| Overige courante activa en uitgestelde uitgaven                                                       | 3 734                                                  | 3 734                                                         | 2 450                                                              |
| Courante lening verbonden ondernemingen                                                               | 0                                                      | 0                                                             | 2 300                                                              |
| Kas en kasequivalenten                                                                                | 1 922                                                  | 1 922                                                         | 732                                                                |
| <b>Totaal courante activa</b>                                                                         | <b>24 042</b>                                          | <b>24 042</b>                                                 | <b>28 635</b>                                                      |
| <b>TOTAAL ACTIVA</b>                                                                                  | <b>105 965</b>                                         | <b>102 049</b>                                                | <b>100 249</b>                                                     |
| <b>Eigen vermogen en schulden</b>                                                                     |                                                        |                                                               |                                                                    |
| <b>Eigen vermogen</b>                                                                                 |                                                        |                                                               |                                                                    |
| Overgedragen winst                                                                                    | 0                                                      | 0                                                             | -1 638                                                             |
| <b>Totaal eigen vermogen</b>                                                                          | <b>0</b>                                               | <b>0</b>                                                      | <b>-1 638</b>                                                      |
| <b>Niet-courante schulden</b>                                                                         |                                                        |                                                               |                                                                    |
| Niet-courante voorzieningen                                                                           | 9 033                                                  | 5 168                                                         | 5 228                                                              |
| Uitgestelde belastingen                                                                               | 1 090                                                  | 1 090                                                         | 984                                                                |
| <b>Totaal niet-courante schulden</b>                                                                  | <b>10 123</b>                                          | <b>6 258</b>                                                  | <b>6 212</b>                                                       |
| <b>Courante schulden</b>                                                                              |                                                        |                                                               |                                                                    |
| Financiële lease                                                                                      | 262                                                    | 262                                                           | 161                                                                |
| Handelsschulden                                                                                       | 23 484                                                 | 23 484                                                        | 23 841                                                             |
| Personeelsbeloningen schulden                                                                         | 2 127                                                  | 2 127                                                         | 735                                                                |
| Belastingen                                                                                           | 0                                                      | 0                                                             | 362                                                                |
| Uitgestelde opbrengsten                                                                               | 5 762                                                  | 5 762                                                         | 5 505                                                              |
| Overige schulden                                                                                      | 0                                                      | 0                                                             | 71                                                                 |
| <b>Totaal courante schulden</b>                                                                       | <b>31 635</b>                                          | <b>31 635</b>                                                 | <b>30 675</b>                                                      |
| <b>Totaal schulden</b>                                                                                | <b>41 758</b>                                          | <b>37 893</b>                                                 | <b>36 887</b>                                                      |
| <b>TOTAAL EIGEN VERMOGEN EN SCHULDEN</b>                                                              | <b>41 758</b>                                          | <b>37 893</b>                                                 | <b>35 249</b>                                                      |
| <b>Totale geïdentificeerde netto activa aan reële waarde</b>                                          | <b>64 207</b>                                          | <b>64 156</b>                                                 | <b>65 000</b>                                                      |
| <b>Goodwill ontstaan uit overname</b>                                                                 | <b>793</b>                                             | <b>844</b>                                                    |                                                                    |
| <b>Getransfereerde aankoopverplichtingen</b>                                                          | <b>65 000</b>                                          | <b>65 000</b>                                                 |                                                                    |
| <b>Netto kasstroom (getransfereerde aankoopverplichtingen verminderd met verworven kasdeposito's)</b> | <b>63 078</b>                                          | <b>63 078</b>                                                 |                                                                    |

## 2. Goodwill

in duizend EUR

| 2013                                          | GOODWILL      |
|-----------------------------------------------|---------------|
| <b>Aanschaffingswaarde</b>                    |               |
| Op 1 januari 2013                             | 80 080        |
| Op 31 december 2013                           | 80 080        |
| <b>Afschrijvingen en waardeverminderingen</b> |               |
| Op 1 januari 2013                             | 0             |
| Op 31 december 2013                           | 0             |
| <b>NETTOBOEKWAARDE OP 31 DECEMBER 2013</b>    | <b>80 080</b> |
| 2012                                          | GOODWILL      |
| <b>Aanschaffingswaarde</b>                    |               |
| Op 1 januari 2012                             | 80 080        |
| Op 31 december 2012                           | 80 080        |
| <b>Afschrijvingen en waardeverminderingen</b> |               |
| Op 1 januari 2012                             | 0             |
| Op 31 december 2012                           | 0             |
| <b>NETTOBOEKWAARDE OP 31 DECEMBER 2012</b>    | <b>80 080</b> |

De goodwill werd niet gewijzigd in 2013 en omvat:

|                                               |               |
|-----------------------------------------------|---------------|
| Goodwill Mobistar Affiliate nv:               | 10 558        |
| Goodwill Mobistar Enterprise Services nv:     | 793           |
| Goodwill Orange Communications Luxembourg sa: | 68 729        |
| <b>Totaal:</b>                                | <b>80 080</b> |

### Mobistar Affiliate nv

De verwerving van Mobistar Affiliate nv verliep in twee fasen: een eerste aankoop van 20% van de aandelen in april 1999 en een aankoop van de resterende 80% van de aandelen in mei 2001.

De gerapporteerde goodwill wordt volledig toegerekend aan het segment 'België' (zie toelichting 22).

### Mobistar Enterprise Services nv

De goodwill als gevolg van de overname van MES is in twee stappen geboekt: een eerste boeking op 1 april 2010 voor 844 duizend euro, dewelke werd aangepast op 31 maart 2011 aan een definitieve waarde van 793 duizend euro.

De gerapporteerde goodwill wordt volledig toegerekend aan het segment 'België' (zie toelichting 22).

Minstens aan het einde van elk boekjaar wordt een bijzondere-waardeverminderingstest uitgevoerd op de goodwill toegerekend aan het segment 'België', om te bepalen of de boekwaarde ervan niet hoger ligt dan zijn realiseerbare waarde. Bij de schatting van de reële waarde min de kosten voor verkoop wordt rekening gehouden met de aandelenkoers van Mobistar zoals genoteerd op de effectenbeurs.

De toepassing van de waardeverminderingstest op de goodwill van het segment 'België', gebaseerd op de verhouding tussen de marktkapitalisatie en de netto activa van de Groep per 31 december 2013, toonde aan dat de marktkapitalisatie aanzienlijk hoger lag dan de nettoboekwaarde.



De overname van Orange Communications Luxembourg sa verliep in twee fasen: 90% van de aandelen werd overgenomen op 2 juli 2007. De resterende 10% is verworven op 12 november 2008.

De gerapporteerde goodwill is volledig toegerekend aan het segment 'Luxemburg'.

Een waardeverminderingstest op deze goodwill wordt minstens op het einde van elk boekjaar uitgevoerd om te beoordelen of de boekwaarde de realiseerbare waarde niet overschrijdt.

De realiseerbare waarde van deze kasstroomgenererende eenheid is geraamd door middel van de gediscoteerde kasstroommethode.

Voor 2013 is dezelfde methode gebruikt als in vorige jaren. De kasstromen zijn geschat op basis van een businessplan over vier jaar (2014 tot 2017) dat door het lokale management is goedgekeurd. Deze schatting houdt rekening met de impact van de verhoogde inspanningen op de markt door de uitbreiding van de verkoopkanalen in zowel de residentiële- als de bedrijfssegmenten, en de integratie van een forse impact van de regelgeving in de komende jaren (mtr en roaming). Aangezien de Luxemburgse bevolking in de toekomst zal blijven groeien, veronderstelt het management een jaarlijkse langetermijngroei van 2% voor de jaren na 2017. De kasstromen zijn geactualiseerd tegen 7,5% (na belastingen). Het management gebruikt een disconteringsvoet van 7,5% die gebaseerd is op de gewogen gemiddelde kostprijs van het kapitaal ('WACC') van Mobistar, verhoogd met een risicopremie die verband houdt met de relatief geringe omvang van de Luxemburgse activiteiten. Er is een sensitiviteitsanalyse van deze parameters uitgevoerd met behulp van een groeiritme van 1 tot 3% en een disconteringsvoet van 6,5 tot 8,5%, al kunnen deze extreme waarden als puur theoretisch worden beschouwd. In het slechtste geval, op basis van een groeiritme van 1% en een gewogen gemiddelde kostprijs van het kapitaal van 8,5%, zou dit leiden tot een waardedaling van 22,9 miljoen euro. In het beste geval dat in de sensitiviteitsanalyse wordt overwogen, zou er een positief bedrag van 48,4 miljoen euro beschikbaar zijn. De geselecteerde procentuele veronderstellingen resulteren in een evenwicht.

Voor 2012 was dezelfde methode gebruikt als in vorige jaren. De kasstromen waren geschat op basis van een businessplan over vijf jaar (2013 tot 2017) dat door het lokale management was goedgekeurd. Deze schatting hield rekening met de impact van de verhoogde inspanningen op de markt door de uitbreiding van de verkoopkanalen in zowel de residentiële- als de bedrijfssegmenten, en de integratie van een forse impact van de regelgeving in de komende twee jaar (mtr en roaming). Aangezien de Luxemburgse bevolking in de toekomst zal blijven groeien, veronderstelde het management een jaarlijkse langetermijngroei van 2% voor de jaren na 2017. De kasstromen waren geactualiseerd tegen 8,5% (na belastingen). In overeenstemming met vorige jaren gebruikte het management een disconteringsvoet van 8,5% die gebaseerd was op de gewogen gemiddelde kostprijs van het kapitaal ('WACC') van Mobistar, verhoogd met een risicopremie die verband hield met de relatief geringe omvang van de Luxemburgse activiteiten. Er was een sensitiviteitsanalyse van deze parameters uitgevoerd met behulp van een groeiritme van 1 tot 3% en een disconteringsvoet van 7,5 tot 9,5%, al konden deze extreme waarden als puur theoretisch worden beschouwd. In het slechtste geval, op basis van een groeiritme van 1% en een gewogen gemiddelde kostprijs van het kapitaal van 9,5%, zou er een bedrag van 5,2 miljoen euro beschikbaar zijn geweest. In het beste geval dat in de sensitiviteitsanalyse werd overwogen, zou er een positief bedrag van 89,8 miljoen euro beschikbaar zijn geweest. De geselecteerde procentuele veronderstellingen resulteerden in 34,1 miljoen euro.

Als de realiseerbare waarde van het segment 'Luxemburg', inclusief goodwill, hoger ligt dan de boekwaarde ervan, dan hoeft er geen waardeverminderingsverlies te worden opgenomen.



### 3. Immateriële vaste activa

in duizend EUR

| 2013                                          | GSM EN UMTS LICENTIES | KOSTEN VOOR INTERN GEGENEREERDE SOFTWARE | OVERIGE IMMATERIËLE VASTE ACTIVA | TOTAAL IMMATERIËLE VASTE ACTIVA |
|-----------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| <b>Aanschaffingswaarde</b>                    |                       |                                          |                                  |                                 |
| <b>Op 1 januari 2013</b>                      | <b>467 228</b>        | <b>46 962</b>                            | <b>568 103</b>                   | <b>1 082 293</b>                |
| Mutaties tijdens het boekjaar:                |                       |                                          |                                  |                                 |
| Acquisitie en consolidatieverschillen         | 120 000               | 5 271                                    | 47 197                           | 172 468                         |
| Verkopen en buitengebruikstellingen           |                       | -5 025                                   | -12 310                          | -17 335                         |
| <b>Op 31 december 2013</b>                    | <b>587 228</b>        | <b>47 208</b>                            | <b>602 990</b>                   | <b>1 237 426</b>                |
| <b>Afschrijvingen en waardeverminderingen</b> |                       |                                          |                                  |                                 |
| <b>Op 1 januari 2013</b>                      | <b>326 426</b>        | <b>40 999</b>                            | <b>428 273</b>                   | <b>795 698</b>                  |
| Mutaties tijdens het boekjaar:                |                       |                                          |                                  |                                 |
| Toevoegingen                                  | 24 387                | 3 001                                    | 51 476                           | 78 864                          |
| Verkopen en buitengebruikstellingen           |                       | -4 887                                   | -12 449                          | -17 336                         |
| <b>Op 31 december 2013</b>                    | <b>350 813</b>        | <b>39 113</b>                            | <b>467 300</b>                   | <b>857 226</b>                  |
| <b>NETTOBOEKWAARDE OP 31 DECEMBER 2013</b>    | <b>236 415</b>        | <b>8 095</b>                             | <b>135 690</b>                   | <b>380 200</b>                  |
| 2012                                          | GSM EN UMTS LICENTIES | KOSTEN VOOR INTERN GEGENEREERDE SOFTWARE | OVERIGE IMMATERIËLE VASTE ACTIVA | TOTAAL IMMATERIËLE VASTE ACTIVA |
| <b>Aanschaffingswaarde</b>                    |                       |                                          |                                  |                                 |
| <b>Op 1 januari 2012</b>                      | <b>467 228</b>        | <b>44 371</b>                            | <b>552 403</b>                   | <b>1 064 002</b>                |
| Mutaties tijdens het boekjaar:                |                       |                                          |                                  |                                 |
| Acquisitie en consolidatieverschillen         |                       | 3 784                                    | 63 227                           | 67 011                          |
| Verkopen en buitengebruikstellingen           |                       | -1 193                                   | -47 527                          | -48 720                         |
| <b>Op 31 december 2012</b>                    | <b>467 228</b>        | <b>46 962</b>                            | <b>568 103</b>                   | <b>1 082 293</b>                |
| <b>Afschrijvingen en waardeverminderingen</b> |                       |                                          |                                  |                                 |
| <b>Op 1 januari 2012</b>                      | <b>302 143</b>        | <b>39 377</b>                            | <b>410 456</b>                   | <b>751 976</b>                  |
| Mutaties tijdens het boekjaar:                |                       |                                          |                                  |                                 |
| Toevoegingen                                  | 24 283                | 2 761                                    | 63 219                           | 90 263                          |
| Verkopen en buitengebruikstellingen           |                       | -1 139                                   | -45 401                          | -46 540                         |
| <b>Op 31 december 2012</b>                    | <b>326 426</b>        | <b>40 999</b>                            | <b>428 273</b>                   | <b>795 698</b>                  |
| <b>NETTOBOEKWAARDE OP 31 DECEMBER 2012</b>    | <b>140 802</b>        | <b>5 963</b>                             | <b>139 830</b>                   | <b>286 595</b>                  |



## Telecommunicatielicenties

in duizend EUR

| LICENTIE             | VERWERVINGS-KOST | NETTOBOEK-WAARDE PER EIND 2013 | NETTOBOEK-WAARDE PER EIND 2012 | GEbruIKSDUUR IN MAANDEN | RESTERENDE MAANDEN | BEGIN AFSCHRIJVINGS-PERIODE |
|----------------------|------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------|-----------------------------|
| GSM 2G               | 223 800          | -                              | -                              | 171                     | -                  | aug 1996                    |
| 2G verlenging 5 jaar | 74 367           | 28 524                         | 43 547                         | 60                      | 23                 | nov 2010                    |
| UMTS 3G              | 149 041          | 67 871                         | 77 235                         | 191                     | 87                 | apr 2005                    |
| 4G                   | 20 020           | 20 020                         | 20 020                         | Einde jun 2027          |                    | -                           |
| 800 MHz              | 120 000          | 120 000                        | -                              | Einde nov 2035          | 238                | feb 2014                    |
| <b>TOTAAL</b>        | <b>587 228</b>   | <b>236 415</b>                 | <b>140 802</b>                 |                         |                    |                             |

Intern gegenereerde immateriële vaste activa omvatten de ontwikkeling van software gegenereerd door het personeel van de Groep.

Overige immateriële vaste activa houden voornamelijk verband met software die werd verworven van of ontwikkeld door externe leveranciers. Ze worden grotendeels gebruikt voor administratieve doeleinden of voor de netwerktoepassingen.

148



De gebruiksduur van immateriële activa die in 2013 werd gehanteerd, blijft vergelijkbaar met degene die in 2012 werd gehanteerd.

Er is in 2010 een belangrijk vernieuwingsprogramma gestart dat als doel had de voorzieningen voor toepassingsbeheer, bemiddeling, facturering en CRM voor prepaid- en postpaid-activiteiten te herzien. Door de evolutie van de IT-strategie is er in het jaar 2012 een versnelde afschrijving van 15,5 miljoen euro geboekt. Er zijn in dit kader in 2013 geen verdere beslissingen genomen.

Bepaalde immateriële activa zijn volledig afgeschreven, maar nog steeds in gebruik. De belangrijkste is de originele gsm-licentie die eind 2011 volledig was afgeschreven. Investerings in verband met de originele softwareaankoop zijn mogelijk ook volledig afgeschreven. Upgrades van deze software, die nog steeds in gebruik zijn, zijn echter nog niet volledig afgeschreven. Hetzelfde geldt voor de opzoekkosten van de oorspronkelijke antennevestigingen.

Het eigendomsrecht van immateriële activa kan niet worden beperkt en immateriële activa kunnen niet in pand worden gegeven als zekerheid voor verplichtingen.

## 4. Materiële vaste activa

in duizend EUR

| 2013                                          | TERREINEN<br>EN<br>GEBOUWEN | NETWERK<br>INFRASTRUC-<br>TUUR | INSTALLATIES,<br>MACHINES,<br>UITRUSTING | MEUBILAIR<br>EN ROLLEND<br>MATERIEEL | OVERIGE<br>MATERIËLE<br>VASTE<br>ACTIVA | TOTAAL<br>MATERIËLE<br>VASTE<br>ACTIVA |
|-----------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Aanschaffingswaarde</b>                    |                             |                                |                                          |                                      |                                         |                                        |
| <b>Op 1 januari 2013</b>                      | <b>1 966</b>                | <b>633 712</b>                 | <b>706 882</b>                           | <b>127 361</b>                       | <b>20 425</b>                           | <b>1 490 345</b>                       |
| Mutaties tijdens het boekjaar:                |                             |                                |                                          |                                      |                                         |                                        |
| Aanschaffingen                                |                             | 38 665                         | 101 135                                  | 6 052                                | 1 156                                   | 147 008                                |
| Ontmanteling activa                           |                             | -3 132                         |                                          |                                      |                                         | -3 132                                 |
| Overdrachten en buitengebruikstellingen       |                             | -14 128                        | -112 055                                 | -13 630                              | -108                                    | -139 921                               |
| <b>Op 31 december 2013</b>                    | <b>1 966</b>                | <b>655 117</b>                 | <b>695 962</b>                           | <b>119 783</b>                       | <b>21 473</b>                           | <b>1 494 300</b>                       |
| <b>Afschrijvingen en waardeverminderingen</b> |                             |                                |                                          |                                      |                                         |                                        |
| <b>Op 1 januari 2013</b>                      | <b>258</b>                  | <b>286 034</b>                 | <b>425 436</b>                           | <b>108 287</b>                       | <b>5 320</b>                            | <b>825 335</b>                         |
| Mutaties tijdens het boekjaar:                |                             |                                |                                          |                                      |                                         |                                        |
| Toevoegingen                                  | 47                          | 28 174                         | 68 265                                   | 8 230                                | 1 868                                   | 106 584                                |
| Ontmanteling activa                           |                             | 2 856                          |                                          |                                      |                                         | 2 856                                  |
| Overdrachten en buitengebruikstellingen       |                             | -14 732                        | -112 033                                 | -13 631                              | -95                                     | -140 491                               |
| <b>Op 31 december 2013</b>                    | <b>305</b>                  | <b>302 332</b>                 | <b>381 668</b>                           | <b>102 886</b>                       | <b>7 093</b>                            | <b>794 284</b>                         |
| <b>NETTOBOEKWAARDE OP 31 DECEMBER 2013</b>    | <b>1 661</b>                | <b>352 784</b>                 | <b>314 294</b>                           | <b>16 897</b>                        | <b>14 380</b>                           | <b>700 016</b>                         |
| 2012                                          | TERREINEN<br>EN<br>GEBOUWEN | NETWERK<br>INFRASTRUC-<br>TUUR | INSTALLATIES,<br>MACHINES,<br>UITRUSTING | MEUBILAIR<br>EN ROLLEND<br>MATERIEEL | OVERIGE<br>MATERIËLE<br>VASTE<br>ACTIVA | TOTAAL<br>MATERIËLE<br>VASTE<br>ACTIVA |
| <b>Aanschaffingswaarde</b>                    |                             |                                |                                          |                                      |                                         |                                        |
| <b>Op 1 januari 2012</b>                      | <b>1 966</b>                | <b>611 629</b>                 | <b>719 720</b>                           | <b>127 148</b>                       | <b>19 191</b>                           | <b>1 479 654</b>                       |
| Mutaties tijdens het boekjaar:                |                             |                                |                                          |                                      |                                         |                                        |
| Aanschaffingen                                |                             | 29 071                         | 84 361                                   | 5 437                                | 2 632                                   | 121 502                                |
| Ontmanteling activa                           |                             | 3 968                          |                                          |                                      |                                         | 3 968                                  |
| Overdrachten en buitengebruikstellingen       |                             | -10 956                        | -97 199                                  | -5 225                               | -1 398                                  | -114 778                               |
| <b>Op 31 december 2012</b>                    | <b>1 966</b>                | <b>633 712</b>                 | <b>706 882</b>                           | <b>127 361</b>                       | <b>20 425</b>                           | <b>1 490 345</b>                       |
| <b>Afschrijvingen en waardeverminderingen</b> |                             |                                |                                          |                                      |                                         |                                        |
| <b>Op 1 januari 2012</b>                      | <b>211</b>                  | <b>268 217</b>                 | <b>434 560</b>                           | <b>105 399</b>                       | <b>5 267</b>                            | <b>813 654</b>                         |
| Mutaties tijdens het boekjaar:                |                             |                                |                                          |                                      |                                         |                                        |
| Toevoegingen                                  | 47                          | 25 940                         | 88 126                                   | 8 114                                | 1 392                                   | 123 618                                |
| Ontmanteling activa                           |                             | 3 332                          |                                          |                                      |                                         | 3 332                                  |
| Overdrachten en buitengebruikstellingen       |                             | -11 454                        | -97 249                                  | -5 226                               | -1 339                                  | -115 269                               |
| <b>Op 31 december 2012</b>                    | <b>258</b>                  | <b>286 034</b>                 | <b>425 436</b>                           | <b>108 287</b>                       | <b>5 320</b>                            | <b>825 335</b>                         |
| <b>NETTOBOEKWAARDE OP 31 DECEMBER 2012</b>    | <b>1 708</b>                | <b>347 677</b>                 | <b>281 446</b>                           | <b>19 074</b>                        | <b>15 105</b>                           | <b>665 010</b>                         |

De balansrekening 'Terreinen en gebouwen' en 'Netwerkinfrastructuur' omvat voornamelijk de netwerk-apparatuur en de installatiekosten voor de sites. De bedragen voor eigen terreinen en gebouwen zijn van geringe omvang.

Het eigendomsrecht van materiële activa kan niet worden beperkt en materiële activa kunnen niet in pand worden gegeven als zekerheid voor verplichtingen.



## 5. Investerings, wijziging in de gebruiksduur en overheidssubsidies

### Investerings

In de loop van 2013 investeerde de Mobistar-groep 319,0 miljoen euro, waaronder 120,0 miljoen euro voor de aankoop van de 800 MHz-licentie, tegenover 188,5 miljoen euro een jaar eerder. Zonder deze licentiekosten bedroegen de investeringen 15,9% van de omzet uit telefonie. De investeringen tijdens het boekjaar 2013 liggen in lijn met het investeringsprogramma 2013-2015, dat werd aangekondigd in februari 2013. In het tweede semester van 2013 lag de nadruk op het voltooiën van de vervanging van het 2g/3g-netwerk door een efficiëntere infrastructuur om de diepe dekking binnen de gebouwen te verbeteren, op het uitbreiden van de umts-capaciteit, op het verhogen van de snelheid van het mobiele datanetwerk en tot slot op het oprichten van nieuwe sites om de klantenervaring op het gebied van mobiele en vaste telefonie te verbeteren. Naar het einde van het jaar toe versnelde Mobistar de uitbouw van zijn 4g-netwerk. Eind december 2013 bereikte de 3g/hsdpa-dekking van Mobistar 98,8% van de bevolking. Het Mobistar-netwerk bestond eind december 2013 uit 6.358 sites, waarvan er 753 gedeeld worden met andere operatoren. Mobistar bleef investeren in de verbetering van zijn netwerktransmissie, door de ingebruikname van extra microwaveverbindingen en optische vezels.

150



### Wijziging in de gebruiksduur en waardeverminderingen van immateriële en materiële vaste activa

De wijzigingen die in de loop van het jaar zijn geboekt, zijn berekend per specifiek activa, rekening houdend met de technologische en IT-ontwikkelingen. Ook wordt er rekening gehouden met veroudering, ontmanteling en verliezen van activa.

In de loop van 2013 werden als gevolg van wijzigingen in de geschatte gebruiksduur van zowel immateriële als materiële vaste activa bijkomende afschrijvingen geboekt voor een bedrag van 11,9 miljoen euro (2012: 37,6 miljoen euro) en geboekt als kost in de rubriek 'Afschrijvingen en waardeverminderingen' in het overzicht van het totaalresultaat.

De impact kan als volgt worden opgesplitst:

Voor 2013:

- Software: 2,1 miljoen euro
- Netwerk en andere apparatuur: 9,8 miljoen euro, inclusief de verandering in gebruiksduur van het netwerkmateriaal in verband met de televisiestopzetting (2,3 miljoen euro) en de bijzondere waardevermindering als gevolg van inventarisatieprocedures voor activa (3,2 miljoen euro)

Voor 2012:

- Software: 15,5 miljoen euro uit de afschrijving in verband met de wijziging in IT-strategie
- Netwerk en andere apparatuur: 22,1 miljoen euro, inclusief de verandering in gebruiksduur van het netwerkmateriaal dat momenteel valt onder de overschakeling van technologie (14,1 miljoen euro), en de bijzondere waardevermindering als gevolg van inventarisatieprocedures voor activa (6,3 miljoen euro)

De reële waarde, na aftrek van de verkoopkosten, van softwaretoepassingen en de verouderde uitrustingen van het netwerk is nihil.

### Overheidssubsidies

Een kapitaalsubsidie van 3.148 duizend euro werd in 1997 ontvangen van het Waalse Gewest teneinde bij te dragen tot de investering in een kantoorgebouw en de uitrusting ervan.

De kapitaalsubsidies worden afgetrokken van de aankoopwaarde van de gerelateerde activa.

Er werd voldaan aan alle voorwaarden en voorwaardelijke voorwaarden in verband met de ontvangen kapitaalsubsidie.

in duizend EUR

|                                                    | 2013      | 2012       |
|----------------------------------------------------|-----------|------------|
| <b>Nettoboekwaarde op 1 januari</b>                | <b>97</b> | <b>123</b> |
| Opgenomen in het overzicht van het totaalresultaat | -26       | -26        |
| <b>NETTOBOEKWAARDE OP 31 DECEMBER</b>              | <b>71</b> | <b>97</b>  |

## 6. Investerings in geassocieerde deelnemingen

in duizend EUR

| 2013                                       | INVESTERINGEN IN GEASSOCIEERDE DEELNEMINGEN | RESULTAAT VAN GEASSOCIEERDE DEELNEMINGEN |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Nettoboekwaarde op 1 januari 2013</b>   | <b>3 450</b>                                | <b>0</b>                                 |
| Acquisitie                                 | 0                                           | 0                                        |
| Resultaat van het boekjaar                 | -117                                        | -117                                     |
| <b>NETTOBOEKWAARDE OP 31 DECEMBER 2013</b> | <b>3 333</b>                                | <b>-117</b>                              |

| 2012                                       | INVESTERINGEN IN GEASSOCIEERDE DEELNEMINGEN | RESULTAAT VAN GEASSOCIEERDE DEELNEMINGEN |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Nettoboekwaarde op 1 januari 2012</b>   | <b>0</b>                                    | <b>0</b>                                 |
| Acquisitie                                 | 3 450                                       | 0                                        |
| Resultaat van het boekjaar                 | 0                                           | 0                                        |
| <b>NETTOBOEKWAARDE OP 31 DECEMBER 2012</b> | <b>3 450</b>                                | <b>0</b>                                 |

In juli 2012 heeft de Groep meegewerkt aan de oprichting van de vennootschap IRISnet cvba. De overname van de activiteiten vond plaats op 1 november 2012. Het aandeel van de Groep in het eigen vermogen van IRISnet cvba is 28,16%. De Groep wordt in de Raad van Bestuur vertegenwoordigd met twee van de zeven zetels. Bijgevolg wordt deze onderneming administratief verwerkt volgens de vermogensmutatiemethode.

## 7. Andere niet-courante activa

in duizend EUR

| 2013                                                     | BORGTICHTEN IN CONTANTEN | NIET-COURANTE VORDERINGEN | TOTAAL       |
|----------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------|
| <b>Nettoboekwaarde op 1 januari 2013</b>                 | <b>243</b>               | <b>3 722</b>              | <b>3 965</b> |
| Toevoegingen                                             |                          | 550                       | 550          |
| Terugbetalingen                                          | -1                       |                           | -1           |
| Voorziening voor het risico van niet-invorderbare activa |                          | -3 722                    | -3 722       |
| <b>NETTOBOEKWAARDE OP 31 DECEMBER 2013</b>               | <b>242</b>               | <b>550</b>                | <b>792</b>   |

| 2012                                       | BORGTICHTEN IN CONTANTEN | NIET-COURANTE VORDERINGEN | TOTAAL       |
|--------------------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------|
| <b>Nettoboekwaarde op 1 januari 2012</b>   | <b>262</b>               | <b>5 556</b>              | <b>5 818</b> |
| Toevoegingen                               | 8                        | 0                         | 8            |
| Terugbetalingen                            | -27                      | -1 834                    | -1 861       |
| <b>NETTOBOEKWAARDE OP 31 DECEMBER 2012</b> | <b>243</b>               | <b>3 722</b>              | <b>3 965</b> |

De daling in andere niet-courante activa in 2013 kan voornamelijk worden toegeschreven aan de opname van een voorziening voor het risico van niet-invorderbaarheid met betrekking tot een specifieke lening.

## 8. Winstbelastingen en belastinglatenties

### Bedragen opgenomen in het overzicht van het totaalresultaat

| in duizend EUR                                                       |               |               |
|----------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
|                                                                      | 31.12.2013    | 31.12.2012    |
| <b>Verschuldigde winstbelastingen</b>                                |               |               |
| Lopend boekjaar                                                      | 38 488        | 89 010        |
| Regularisatie inkomstenbelasting vorige jaren                        | -6 344        | -7 101        |
| <b>Totale winstbelasting lopend boekjaar</b>                         | <b>32 144</b> | <b>81 909</b> |
| <b>Opgenomen uitgestelde belastingvorderingen en -verplichtingen</b> |               |               |
| Geboekte en gebruikte tijdelijke verschillen                         | 1 253         | -1 444        |
| Wijziging in belastingsvoet                                          | 7             | 0             |
| <b>Totaal uitgestelde belastinglast</b>                              | <b>1 260</b>  | <b>-1 444</b> |
| <b>TOTAAL BELASTINGLAST</b>                                          | <b>33 404</b> | <b>80 465</b> |

### Verband tussen de belastinglasten en winst vóór belasting

| in duizend EUR                                                     |               |               |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
|                                                                    | 31.12.2013    | 31.12.2012    |
| Geconsolideerde boekhoudwinst vóór belastingen                     | 120 809       | 266 150       |
| <b>Theoretische belastingsvoet van 33,99%</b>                      | <b>41 063</b> | <b>90 464</b> |
| Belastingsimpact van permanente verschillen:                       |               |               |
| Fiscaal niet-afrekbare uitgaven                                    | 2 731         | 2 958         |
| Belasting op het resultaat van Irisnet niet in beschouwing genomen | 40            | -3 217        |
| Belastingskrediet op investeringen                                 | 11            | -21           |
| Aftrek voor notionele interesten                                   | -408          | -122          |
| Belastingskrediet op bedrijfscombinatie                            | -3 689        | -2 494        |
| Aanpassing inkomstenbelasting vorige jaren                         | -6 344        | -7 103        |
| <b>BELASTINGEN</b>                                                 | <b>33 404</b> | <b>80 465</b> |
| <b>WERKELIJKE BELASTINGVOET VAN HET BOEKJAAR</b>                   | <b>27,65%</b> | <b>30,23%</b> |

### Mutaties in de over de verslagperiode verschuldigde en verrekenbare belastingen

| in duizend EUR |                          |                                                                                 |                                                                                    |                                            |                                               |                            |
|----------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------|
|                | NETTOBALANS OP 1 JANUARI | VERSCHULDIGDE WINSTBELASTING OPGENOMEN IN HET OVERZICHT VAN HET TOTAALRESULTAAT | WINSTBELASTING VORIGE BOEKJAREN OPGENOMEN IN HET OVERZICHT VAN HET TOTAALRESULTAAT | BETALINGEN OP VERSCHULDIGDE WINSTBELASTING | BETALINGEN OP WINSTBELASTING VORIGE BOEKJAREN | NETTOBALANS OP 31 DECEMBER |
| <b>2013</b>    | 39 020                   | 38 488                                                                          | -6 344                                                                             | -24 000                                    | -32 538                                       | 14 626                     |
| <b>2012</b>    | 112 010                  | 89 010                                                                          | -7 101                                                                             | -50 000                                    | -104 899                                      | 39 020                     |



## Mutaties in de uitgestelde belastingen

in duizend EUR

| 2013                                            | NETTOBALANS<br>OP 1 JANUARI | WIJZIGINGEN OPGENOMEN<br>IN HET OVERZICHT VAN<br>HET TOTAALRESULTAAT | NETTOBALANS<br>OP 31 DECEMBER |
|-------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Orange Communications Luxembourg</b>         |                             |                                                                      |                               |
| Overgedragen fiscaal verlies                    | 2 521                       | -1 118                                                               | 1 403                         |
| Investeringsaftrek                              | 311                         | 1                                                                    | 312                           |
| Materiële vaste activa                          | 902                         | 92                                                                   | 994                           |
| Goodwill aankoopprijs                           | -496                        | 223                                                                  | -273                          |
| <b>Totaal Orange Communications Luxembourg</b>  | <b>3 238</b>                | <b>-802</b>                                                          | <b>2 436</b>                  |
| <b>MES</b>                                      |                             |                                                                      |                               |
| Overgedragen fiscaal verlies                    | 2 088                       | -2 088                                                               | 0                             |
| Vaste activa                                    | -1 012                      | -294                                                                 | -1 306                        |
| <b>Totaal MES</b>                               | <b>1 076</b>                | <b>-2 382</b>                                                        | <b>-1 306</b>                 |
| <b>Mobistar</b>                                 |                             |                                                                      |                               |
| Materiële vaste activa                          | 205                         | -79                                                                  | 126                           |
| Niet-courante voorzieningen                     | 2 648                       | 1 167                                                                | 3 815                         |
| Uitgestelde opbrengsten                         | -1 160                      | 1 160                                                                | 0                             |
| Investeringsaftrek                              | 662                         | -324                                                                 | 338                           |
| <b>Totaal Mobistar</b>                          | <b>2 355</b>                | <b>1 924</b>                                                         | <b>4 279</b>                  |
| <b>UITGESTELDE BELASTINGLATENTIES</b>           | <b>6 669</b>                |                                                                      | <b>6 715</b>                  |
| <b>UITGESTELDE SCHULDEN</b>                     | <b>0</b>                    |                                                                      | <b>-1 306</b>                 |
| <b>TOTAAL OVERZICHT VAN HET TOTAALRESULTAAT</b> |                             | <b>-1 260</b>                                                        |                               |
| 2012                                            | NETTOBALANS<br>OP 1 JANUARI | WIJZIGINGEN OPGENOMEN<br>IN HET OVERZICHT VAN<br>HET TOTAALRESULTAAT | NETTOBALANS<br>OP 31 DECEMBER |
| <b>Orange Communications Luxembourg</b>         |                             |                                                                      |                               |
| Overgedragen fiscaal verlies                    | 3 502                       | -981                                                                 | 2 521                         |
| Investeringsaftrek                              | 276                         | 35                                                                   | 311                           |
| Materiële vaste activa                          | 620                         | 282                                                                  | 902                           |
| Goodwill aankoopprijs                           | -1 035                      | 539                                                                  | -496                          |
| <b>Totaal Orange Communications Luxembourg</b>  | <b>3 363</b>                | <b>-125</b>                                                          | <b>3 238</b>                  |
| <b>MES</b>                                      |                             |                                                                      |                               |
| Overgedragen fiscaal verlies                    | 3 918                       | -1 830                                                               | 2 088                         |
| Vaste activa                                    | -880                        | -132                                                                 | -1 012                        |
| <b>Totaal MES</b>                               | <b>3 038</b>                | <b>-1 962</b>                                                        | <b>1 076</b>                  |
| <b>Mobistar</b>                                 |                             |                                                                      |                               |
| Materiële vaste activa                          | 301                         | -96                                                                  | 205                           |
| Niet-courante voorzieningen                     | 1 506                       | 1 142                                                                | 2 648                         |
| Uitgestelde opbrengsten                         | -3 944                      | 2 784                                                                | -1 160                        |
| Investeringsaftrek                              | 961                         | -299                                                                 | 662                           |
| <b>Totaal Mobistar</b>                          | <b>-1 176</b>               | <b>3 531</b>                                                         | <b>2 355</b>                  |
| <b>UITGESTELDE BELASTINGLATENTIES</b>           | <b>6 401</b>                |                                                                      | <b>6 669</b>                  |
| <b>UITGESTELDE SCHULDEN</b>                     | <b>-1 176</b>               |                                                                      | <b>0</b>                      |
| <b>TOTAAL OVERZICHT VAN HET TOTAALRESULTAAT</b> |                             | <b>1 444</b>                                                         |                               |



### Orange Communications Luxembourg sa

De belangrijkste component houdt verband met de overgedragen verliezen van 1.403 duizend euro en met tijdelijke verschillen tussen LUX GAAP en IFRS.

### Mobistar Enterprise Services nv

In 2011 is er na de voltooiing van de administratieve verwerking van de aankoopprijs in verband met de overname van MES een uitgestelde belastingvordering op fiscale verliezen van MES erkend. Eind maart 2011 bedroegen de overgedragen verliezen van MES 29.978 duizend euro. Op basis van een schatting van de toekomstige belastbare winsten en de verwachte fiscale planning, werden de overgedragen verliezen in ogenschouw genomen in deze oefening afgetopt op 11.510 duizend euro resulterend in een uitgestelde belastingvordering ter waarde van 3.918 duizend euro. Deze verliezen zijn in 2013 gerecupereerd.

MES heeft eind 2013 in totaal nog steeds overgedragen fiscale verliezen voor een bedrag van 13.524 duizend euro. Er zijn op dit resterende bedrag geen uitgestelde belastingvorderingen opgenomen, aangezien niet is vastgesteld dat MES in staat zal zijn om deze fiscale verliezen in de toekomst aan te wenden.

### Mobistar nv

De uitgestelde belastingen die werden geboekt in de resultaten van Mobistar houden voornamelijk verband met investeringsaftrekken en de tijdelijke verschillen die voortvloeien uit de boeking van financieringskosten (tot eind 2012), de ontwikkelingskosten voor intranetsites en de afschrijvingen voor de ontmanteling van activa.

Orange Communications Luxembourg sa en Mobistar Enterprise Services nv hebben over de verslagperiode geen verschuldigde en verrekenbare belastingen geboekt omwille van de ter beschikking zijnde overgedragen verliezen.

## 9. Voorraden

| in duizend EUR                                                         |                |                |
|------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
|                                                                        | 31.12.2013     | 31.12.2012     |
| <b>Handelsgoederen (o.a. mobiele telefoontoestellen en simkaarten)</b> |                |                |
| Vorraden - Bruto bedrag                                                | 22 562         | 22 467         |
| Reserve voor verouderde en weinig verkochte artikelen                  | -1 896         | -1 873         |
| <b>VOORRADEN - NETTOBOEKWAARDE</b>                                     | <b>20 666</b>  | <b>20 594</b>  |
| <b>Vorraden - Tenlasteneming van de kosten tijdens het boekjaar</b>    | <b>233 005</b> | <b>225 290</b> |

Het niveau van de voorraden dat eind 2013 is opgenomen, is in lijn met het niveau van 2012.

Het bedrag van de reserve voor verouderde en weinig verkochte artikelen bleef stabiel.

## 10. Handelsvorderingen

| in duizend EUR                              |                |                |
|---------------------------------------------|----------------|----------------|
|                                             | 31.12.2013     | 31.12.2012     |
| Handelsvorderingen - Brutowaarde            | 274 288        | 293 314        |
| Waardevermindering voor dubieuze debiteuren | -59 230        | -63 146        |
| <b>HANDELSVORDERINGEN - NETTOBOEKWAARDE</b> | <b>215 058</b> | <b>230 168</b> |



Informatie over de voorwaarden omtrent vorderingen op verbonden ondernemingen zijn opgenomen in de toelichting 20.

Handelsvorderingen zijn renteloos en worden meestal via domiciliëring ontvangen (meer dan 60% van de omzet uit telefonie wordt geïnd via domiciliëring). Handelsvorderingen die niet via domiciliëring betaald worden, hebben meestal een termijn van 30 dagen einde maand.

De handelsvorderingen bedroegen 215,1 miljoen euro aan het einde van 2013, in vergelijking met 230,2 miljoen euro aan het einde van 2012. De daling is voornamelijk het gevolg van de daling in de omzet uit telefonie (openstaand saldo van -15,6 miljoen euro) en vorderingen met betrekking tot de verkopers van toestellen, deels gecompenseerd door hogere opbrengsten uit roaming en interconnectie in verband met de activiteiten die werden uitgevoerd voor de gerechtelijke autoriteiten. De Groep is niet afhankelijk van de toestand van belangrijke klanten, aangezien geen enkele klant meer dan 10% van de omzet van de onderneming vertegenwoordigt. Het klantenrisico is gespreid over meer dan vier miljoen klanten.

## Handelsvorderingen: reconciliatie van de waardevermindering voor dubieuze debiteuren

| in duizend EUR                                            |                |                |               |                |                                |
|-----------------------------------------------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|--------------------------------|
|                                                           | BALANS         |                |               |                | IMPACT OP HET TOTAAL RESULTAAT |
|                                                           | 31.12.2013     | VOORZIENING    | TERUGNAME     | 31.12.2012     | 31.12.2013                     |
| 'Hardware' klanten                                        | -1 761         |                |               | -3 817         | -2 056                         |
| 'Airtime' klanten                                         | -57 469        |                |               | -59 329        | -1 860                         |
| <b>TOTAAL WAARDEVERMINDERING VOOR DUBIEUZE DEBITEUREN</b> | <b>-59 230</b> | <b>-12 441</b> | <b>16 357</b> | <b>-63 146</b> | <b>-3 916</b>                  |
|                                                           | 31.12.2012     | VOORZIENING    | TERUGNAME     | 31.12.2011     | 31.12.2012                     |
| 'Hardware' klanten                                        | -3 817         |                |               | -3 494         | 323                            |
| 'Airtime' klanten                                         | -59 329        |                |               | -46 615        | 12 714                         |
| <b>TOTAAL WAARDEVERMINDERING VOOR DUBIEUZE DEBITEUREN</b> | <b>-63 146</b> | <b>-18 068</b> | <b>5 031</b>  | <b>-50 109</b> | <b>13 037</b>                  |

## Handelsvorderingen: vervaldagenbalans

| in duizend EUR |                                       |                    |                      |                         |                    |
|----------------|---------------------------------------|--------------------|----------------------|-------------------------|--------------------|
|                | HANDELS-VORDERINGEN - NETTOBOEKWAARDE | NOG NIET VERVALLEN | MINDER DAN 180 DAGEN | TUSSEN 180 EN 360 DAGEN | MEER DAN 360 DAGEN |
| <b>2013</b>    | 215 058                               | 128 770            | 28 835               | 34 436                  | 23 017             |
| <b>2012</b>    | 230 168                               | 172 111            | 22 699               | 17 191                  | 18 167             |

Door de verslechterde economische situatie en de daardoor ontstane toegenomen inspanningen nodig om vorderingen te innen is het percentage van de voorzieningen voor dubieuze debiteuren van de gemiddelde factuur voor de residentiële markt eerst in 2011 verhoogd van 1,8% tot 2,0%, en weer in 2012 van 2,0% tot 2,1% van de omzet uit telefonie. In het segment van de 'kleine en middelgrote ondernemingen' werden er wat meer moeilijkheden waargenomen, wat leidde tot een verhoging van de voorziening voor dubieuze debiteuren binnen dit segment in 2012.



Na de stijging in de voorziening voor dubieuze debiteuren in de laatste twee jaar is de situatie in 2013 gestabiliseerd. Dankzij specifieke inspanningen op het gebied van de inning van facturen kon de voorziening zelfs worden verlaagd van 2,1% van de omzet tot 2,0% in het residentiële segment. De lagere omzet uit telefonie heeft ook geleid tot een relatieve daling van de kosten van het jaar 2013.

## 11. Overige courante activa en verworven opbrengsten

|                                                   | in duizend EUR |               |
|---------------------------------------------------|----------------|---------------|
|                                                   | 31.12.2013     | 31.12.2012    |
| Gemeentelijke en regionale belastingen op pylonen | 67 079         | 57 332        |
| Waardevermindering op belastingen op pylonen      | -67 079        | -57 332       |
| Voorafbetalingen                                  | 12 411         | 13 690        |
| Te recupereren btw                                | 2 657          | 0             |
| Overige courante activa                           | 2 799          | 5 470         |
| <b>Totaal overige courante activa</b>             | <b>17 868</b>  | <b>19 160</b> |
| <b>Verworven opbrengsten</b>                      | <b>11 381</b>  | <b>19 039</b> |
| <b>TOTAAL</b>                                     | <b>29 249</b>  | <b>38 199</b> |

### Lokale en regionale belastingen op pylonen, gsm-masten en antennes

Sinds 1997 voerden een aantal Belgische gemeenten en vier provincies lokale belastingen in, waardoor ze jaarlijks heffingen kunnen opleggen voor pylonen, masten en antennes op hun grondgebied. Deze belastingen worden momenteel betwist voor de burgerlijke rechtbanken (rechtbank van eerste aanleg (fiscale kamer) en hoven van beroep).

Als antwoord op een prejudiciële vraag die werd gesteld door de Raad van State aan het Europese Hof van Justitie, oordeelde dat laatste in zijn vonnis van 8 september 2005 dat zulke heffingen niet in strijd zijn met het Europese recht, voor zover ze geen invloed hebben op de mededingingsvoorwaarden tussen de historische operator en de nieuwe operatoren op de markt.

De Raad van State heeft sinds 20 november 2007 in verschillende arresten beslist dat een belastingreglement het gelijkheidsbeginsel schendt wanneer de motivatie in de preambule van het belastingreglement verwijst naar de financiële situatie van de gemeente. Dergelijke motivatie verduidelijkt immers geenszins het onderscheid dat wordt gemaakt tussen operatoren van mobiele telecommunicatie (die belast worden op grond van dat reglement) en uitbaters van andere vergelijkbare netwerken (die niet worden belast). Het staat in dat geval niet vast dat het verschil in behandeling berust op een objectief criterium en redelijk verantwoord is.

Het Grondwettelijk Hof heeft in zijn arrest van 15 december 2011 beslist dat artikel 98 §2 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige overheidsbedrijven de gemeenten niet verbiedt de economische activiteit van de telecomoperatoren die op het grondgebied van de gemeente verwezenlijkt wordt door de aanwezigheid op publiek of privaat domein van gsm-masten, -pylonen of -antennes die voor die activiteit worden aangewend, te belasten om budgettaire of andere redenen. In die interpretatie is de in het geding zijnde bepaling, volgens het Grondwettelijk Hof, niet onbestaanbaar met artikel 170, § 4, van de Grondwet.

Het Hof van Cassatie heeft in haar arresten van 30 maart 2012 de interpretatie door het Grondwettelijk Hof aangaande artikel 98 van de wet van 21 maart 1991 bevestigd.



De vordering van de op de rol geplaatste heffingen, verhoogd met de wettelijke moratoire interesten, bedraagt 67,1 miljoen euro en maakt het voorwerp uit van een waardevermindering voor het totale bedrag, waarvan 9,7 miljoen euro ten laste valt van het boekjaar. De voorziening is opgenomen onder 'Overige bedrijfskosten' in het overzicht van het totaalresultaat.

## Vooruitbetalingen

De vooruitbetalingen zijn gedaald door het seizoensgebonden effect.

## Terug te vorderen btw

Het btw-saldo is gewijzigd van een te betalen saldo in december 2012, in een terug te vorderen saldo in december 2013.

## Overige courante activa

De wijziging in de overige courante activa kan deels worden toegeschreven aan de gedeeltelijke terugbetaling van een lening toegekend aan een partner en de afschrijving van specifieke kortlopende vooruitbetalingen wegens het solvabiliteitsrisico voor 3,7 miljoen euro.

## Verkregen opbrengsten

Verkregen opbrengsten bestaan uit twee typen opbrengsten: geschatte bedragen van opbrengsten die niet zijn gefactureerd en aanpassingen aan opbrengsten in de context van bepaalde tariefplannen, inclusief gratis voordelen waarvoor de toekenningsperiode verschilt van de getrouwheidsperiode (bijvoorbeeld). Door de lagere omzet uit telefonie en de inhoudelijke veranderingen in het aanbod lag het bedrag van de omzet aan het einde van het jaar 4,2 miljoen euro lager. De perioden van gratis voordelen zijn in de loop van 2013 vervallen, met als gevolg dat de gerelateerde toegerekende baten van 3,4 miljoen euro werden vrijgemaakt.

## 12. Kas en kasequivalenten

| in duizend EUR                       |               |               |
|--------------------------------------|---------------|---------------|
|                                      | 31.12.2013    | 31.12.2012    |
| <b>TOTAAL KAS EN KASEQUIVALENTEN</b> | <b>13 781</b> | <b>12 266</b> |

Kasmiddelen krijgen een variabele interest op basis van de dagelijkse kredietrente. Eind 2013 bedraagt de reële waarde van kas, korte-termijndeposito's en kasequivalenten 13.781 duizend euro.



## 13. Winst per aandeel

De gewone winst per aandeel is berekend door de nettowinst over de periode, toe te rekenen aan de houders van gewone aandelen, te delen door het gewogen gemiddelde aantal gewone uitstaande aandelen gedurende de periode.

De verwaterde winst per aandeel is berekend door de nettowinst over de periode, toe te rekenen aan de houders van gewone aandelen, te delen door de som van het gewogen gemiddelde aantal gewone uitstaande aandelen gedurende de periode en het gewogen gemiddelde aantal gewone aandelen dat zou zijn uitgegeven bij de omzetting in gewone aandelen van alle potentiële gewone aandelen die tot verwatering kunnen leiden.

in duizend EUR

|                                                                | 31.12.2013 | 31.12.2012 |
|----------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Aandeel van de groep in nettoresultaat                         | 87 405     | 185 685    |
| Gewogen gemiddeld aantal gewone aandelen                       | 60 014 414 | 60 014 414 |
| Verwateringseffect                                             | NA         | NA         |
| Gewogen gemiddeld aantal gewone aandelen na verwateringseffect | 60 014 414 | 60 014 414 |

Er hebben zich na de balansdatum geen transacties voorgedaan met betrekking tot gewone aandelen of potentiële gewone aandelen, die het aantal gewone of potentiële gewone uitstaande aandelen aanmerkelijk zouden hebben gewijzigd op het einde van het boekjaar, indien deze transacties zich hadden voorgedaan voor het einde van het boekjaar.

## 14. Eigen vermogen

### Kapitaal

#### Wijzigingen

Er hebben in 2012 en 2013 geen wijzigingen plaatsgevonden.

|                     | KAPITAAL<br>(IN DUIZEND EUR) | AANTAL<br>GEWONE<br>AANDELEN |
|---------------------|------------------------------|------------------------------|
| Op 31 december 2012 | 131 721                      | 60 014 414                   |
| Op 1 januari 2013   | 131 721                      | 60 014 414                   |
| Op 31 december 2013 | 131 721                      | 60 014 414                   |

Alle gewone aandelen werden volledig volgestort en hebben een boekwaarde van 2,195 euro. Aangezien er in 2013 geen wijzigingen hebben plaatsgevonden, is de nominale waarde voor 2012 en 2013 dezelfde.



## Wettelijke reserve

Overeenkomstig de Belgische accountingwet moet 5% van de jaarlijkse nettowinst na belastingen van Mobistar nv worden toegewezen aan de wettelijke reserve tot deze 10% van het kapitaal vertegenwoordigt. Het huidige niveau van de wettelijke reserve bedraagt de vereiste 10%.

Er hebben in 2013 geen wijzigingen plaatsgevonden.

| in duizend EUR |        |        |
|----------------|--------|--------|
|                | 2013   | 2012   |
| Op 1 januari   | 13 173 | 13 173 |
| Op 31 december | 13 173 | 13 173 |

## Overgedragen winst

| in duizend EUR                                  |          |          |
|-------------------------------------------------|----------|----------|
|                                                 | 2013     | 2012     |
| Op 1 januari                                    | 212 905  | 249 078  |
| Winst van het boekjaar na belasting             | 87 405   | 185 685  |
| Uitgekeerd dividend                             | -108 026 | -222 053 |
| Transactiekosten van eigen vermogen transacties |          | 195      |
| Op 31 december                                  | 192 284  | 212 905  |

159



## Uitkeringen aan aandeelhouders

Op de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders die plaatsvindt op 7 mei 2014 zal de Raad van Bestuur voorstellen om de aandeelhouders niet te vergoeden voor het jaar 2013.

## Kapitaalbeheer

Sinds 2005 is de belangrijkste doelstelling van het kapitaalbeheer van de Groep ervoor te zorgen dat de Groep een solide kredietrating behoudt om zijn activiteiten te ondersteunen en een maximale waarde voor de aandeelhouders te genereren. Daarom richt het kapitaalbeheer van de Groep zich in eerste instantie op 'Geplaatst kapitaal' en 'Overgedragen winst', en om zijn kapitaalstructuur te handhaven of aan te passen, kan de Groep de dividendbetaling aan zijn aandeelhouders aanpassen, kapitaal aan zijn aandeelhouders terugbetalen, aandelen inkopen of nieuwe aandelen uitgeven.

Door de in 2008 ingevoerde regeling van uitzonderlijk hoge uitkeringen, moet niettemin worden opgemerkt dat de Groep maar binnen één luik kan handelen: zijn dividendbeleid. Bijgevolg heeft de Raad van Bestuur van de onderneming, gelijktijdig met de versnelde investeringen in het 4g-netwerk, de impact van het reglementaire kader en de hogere concurrentie door de inwerkingtreding van de nieuwe telecomwet in oktober 2012 en de impact daarvan op de resultaten van de Groep, beslist om in de plaats van het gebruikelijke vergoedingsbeleid voor aandeelhouders (waarbij nagenoeg 100% van het nettoresultaat wordt uitgekeerd) zijn dividendbeleid aan te passen om een gezonde balans te kunnen handhaven. Deze beslissing heeft geleid tot een lagere uitkering in 2013 in vergelijking met 2012 (108,0 miljoen euro in 2013 t.o.v. 222,1 miljoen euro in 2012) en een voorstel aan de Algemene Vergadering van aandeelhouders die zal worden gehouden op 7 mei 2014 om in 2014 geen dividend uit te keren over de resultaten van 2013.

## 15. Niet-courante voorzieningen

in duizend EUR

| 2013                                      | 01.01.2013    | TOEVOEGINGEN | GEbruik       | ANNULERING    | DISCONTERINGS-EFFECT | 31.12.2013    |
|-------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|---------------|----------------------|---------------|
| Hangende geschillen                       | 10 292        | 5 990        | -354          | -552          |                      | 15 375        |
| Verlieslatende contracten                 | 4 564         |              | -1 548        |               |                      | 3 016         |
| Kosten voor ontmanteling van netwerksites | 49 814        | 62           | -362          | -2 651        | 1 191                | 48 054        |
| Kosten voor herstel van gebouwen          | 2 705         | 417          |               |               | 74                   | 3 196         |
| <b>TOTAAL</b>                             | <b>67 375</b> | <b>6 469</b> | <b>-2 264</b> | <b>-3 203</b> | <b>1 265</b>         | <b>69 641</b> |

| 2012                                      | 01.01.2012    | TOEVOEGINGEN | GEbruik       | ANNULERING  | DISCONTERINGS-EFFECT | 31.12.2012    |
|-------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|-------------|----------------------|---------------|
| Hangende geschillen                       | 7 084         | 3 513        | -229          | -76         |                      | 10 292        |
| Verlieslatende contracten                 | 7 122         |              | -2 558        |             |                      | 4 564         |
| Kosten voor ontmanteling van netwerksites | 44 807        | 4 677        | -571          | -100        | 1 001                | 49 814        |
| Kosten voor herstel van gebouwen          | 2 582         | 16           |               |             | 107                  | 2 705         |
| <b>TOTAAL</b>                             | <b>61 595</b> | <b>8 206</b> | <b>-3 358</b> | <b>-176</b> | <b>1 108</b>         | <b>67 375</b> |

### Lopende rechtszaken

Mobistar is verwikkeld in verschillende gerechtelijke procedures met derden (particulieren of instanties) die een vergoeding eisen voor schade die ze zouden hebben opgelopen. Elk geschil wordt beoordeeld op individuele basis teneinde te bekijken of het al dan niet waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen nodig zal zijn om deze geschillen te beslechten en teneinde te garanderen dat de veronderstellingen voor het bepalen van de voorzieningen gegrond zijn.

De afgelopen jaren werd zo een aantal eisen geformuleerd. Redelijkerwijs zal hierover voor een rechtbank of in onderlinge overeenstemming de komende jaren een beslissing vallen.

Sinds de consolidatie van MES in 2010 omvatten de hangende geschillen een verplichting in verband met btw-vorderingen en een voorziening voor verlieslatende contracten.

De wijziging in de niet-courante voorziening kan voornamelijk worden toegeschreven aan nieuwe voorzieningen voor specifieke risico's die bij Mobistar zijn geboekt voor 5.990 duizend euro en aan het gebruik van de voorziening voor verlieslatende contracten die bij MES is geboekt voor 1.548 duizend euro, aangezien er verliezen zijn geleden.



## Voorziening voor het ontmantelen van de sites van het netwerk

De belangrijkste veronderstellingen voor het waarderen van voorzieningen voor het ontmantelen van de sites van het netwerk zijn de volgende:

| in duizend EUR                                                                                |            |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
|                                                                                               | 31.12.2013 | 31.12.2012 |
| Aantal sites van het telefonienetwerk Orange Communications Luxembourg sa incl. (in eenheden) | 4 500      | 4 436      |
| Gemiddelde ontmantelingskosten per site                                                       | 11         | 11         |
| Inflatiecijfer                                                                                | 2,0%       | 2,0%       |
| Discontovoet                                                                                  | 2,54%      | 2,29%      |

Hoewel de omvang en de installatie op maat enigszins kan verschillen van site tot site, wordt de voorziening berekend op basis van gemiddelde ontmantelingskosten, die gebaseerd zijn op de werkelijke kosten die in het verleden zijn gemaakt voor vergelijkbare activiteiten. Voor sites van grotere omvang, zoals MSC's (Mobile Switching Centre), wordt de voorziening berekend rekening houdende met de oppervlakte van de gehuurde sites en de gemiddelde ontmantelingskosten per m<sup>2</sup> op basis van vergelijkbare ervaringen uit het verleden.

Hoewel het bijna niet haalbaar is een schatting te maken van de timing van de kasuitstroom, wordt aangenomen dat alle vestigingen van het netwerk in de toekomst worden ontmanteld. Sinds 2011 wordt voor de voorziening uitgegaan van een beperking van de looptijd van de huurcontracten tot 15 jaar, wat als gelijkwaardig kan worden beschouwd aan een ontmantelingsplan verspreid over een periode van bijna 30 jaar. Voor deze aanpassing was de langste periode die werd overwogen 99 jaar. Dezelfde benadering werd gehanteerd voor de waardering van de voorziening in 2013, wat heeft geleid tot een netto wijziging in de voorziening van -2.951 duizend euro. Door het disconterings-effect is de voorziening met 1.191 duizend euro gestegen.

Voorzieningen voor de ontmanteling van de sites van het netwerk worden eveneens aangepast indien er voldoende objectieve bewijzen zijn dat toekomstige wijzigingen in technologie of wetgeving een impact zullen hebben op het bedrag van de voorziening.

## Kosten voor het renoveren van kantoren

Voorzieningen voor het renoveren van kantoorgebouwen komen voort uit huurcontracten van gebouwen en worden gewaardeerd aan het kostenniveau dat in het verleden werd geleden bij gelijksoortige transacties.

## Afval Elektrisch en Elektronisch Materiaal

Volgens de Europese richtlijn gepubliceerd over voornoemd onderwerp en de IFRIC 6-interpretatie is Mobistar verantwoordelijk voor de behandeling en overdracht voor het afval van alle elektrisch en elektronisch materiaal (o.a. netwerkinfrastructuur, IT-hardware, ...) verworven op of vóór 13 augustus 2005.

Mobistar verkoopt heden ten dage zijn afval van elektrisch en elektronisch materiaal aan één WEEE-gecertificeerde derde partij aan een netto prijs die in overeenstemming is met de verplichtingen van de Europese richtlijn. Het contract met deze leverancier legt ook de verplichtingen van Mobistar voor de periode vóór 13 augustus 2005 vast. Daarom wordt geen voorziening opgenomen in de financiële verslaggeving van Mobistar.



## 16. Financiële instrumenten

### Doelstellingen en beleid met betrekking tot het beheer van financiële risico's

De voornaamste financiële instrumenten van Mobistar omvatten bank- en intergroeps-leningen, bankkredieten, banksaldo's en kortlopende bank- en intergroeps-deposito's. De belangrijkste doelstelling van deze financiële instrumenten is het verschaffen van financiering van de activiteiten van Mobistar. Mobistar heeft eveneens verschillende andere financiële activa en passiva zoals vorderingen en schulden, die rechtstreeks afkomstig zijn uit haar activiteiten.

Er dient te worden opgemerkt dat het beleid van Mobistar niet toestaat dat financiële instrumenten met speculatieve doeleinde worden verhandeld.

#### Renterisico

Als gevolg van de uitzonderlijk hoge uitkering aan haar aandeelhouders die in 2008 is betaald (bijna 600 miljoen euro) en van de betaling ten bedrage van 120 miljoen euro voor de 800 MHz-licentie in december 2013, heeft de Onderneming per 31 december 2013 een bedrag opgenomen van in totaal 571,9 miljoen euro. De Onderneming heeft het renterisico op de schuld, die rente draagt op basis van de EURIBOR + een marge van 65 bps + een gebruiksvergoeding van 20 bps voor een eerste schijf van 450 miljoen euro, op basis van de EURIBOR + een marge van 110 bps voor een tweede schijf van 100 miljoen euro en op basis van de EONIA + een marge van 65 bps voor de kortetermijnschijf van 21,9 miljoen euro, niet afgedekt.

De onderneming heeft beslist om het risico met betrekking tot de langetermijnrente voor haar langlopende schuld niet af te dekken gezien de huidige lage renteniveaus en de schommelingen in het bedrag van de betreffende langlopende schuld.

#### Valutarisico

De Onderneming loopt geen belangrijk valutarisico.

#### Kredietrisico

Mobistar doet alleen zaken met verantwoorde, kredietwaardige derde partijen. Het beleid van Mobistar vereist dat alle klanten die krediet vragen onderworpen worden aan kredietcontrole. Bovendien worden de handelsvorderingen voortdurend gecontroleerd. Zie toelichtingen 10 & 11.

De voorziening voor dubieuze debiteuren wordt berekend op basis van verschillende criteria, afhankelijk van het type klanten. De voorziening voor hardwareklanten is gebaseerd op een individuele beoordeling van de financiële betrouwbaarheid van de klant, die geval per geval wordt geanalyseerd. In bepaalde gevallen wordt een contante betaling bij levering opgelegd. Voor Airtime-klanten wordt de voorziening gebaseerd op een percentage van de verwezenlijkte omzet, in combinatie met de betalingsevolutie van de openstaande vorderingen. Er worden percentages gedefinieerd op basis van klantensegmentatie en de betalingservaringen van vorige jaren. Alle indicatoren worden jaarlijks herzien.

#### Liquiditeitsrisico

De doelstelling van Mobistar is een evenwicht te bewaren tussen duurzame financiering en flexibiliteit via het aanwenden van bankkredieten, bankleningen en intergroeps-leningen. Wij verwijzen naar de overzichtstabel met de looptijd van de financiële activa en passiva.



## Rentedragende leningen

| in duizend EUR                                                     |                              |                      |             |                |                |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------|-------------|----------------|----------------|
|                                                                    | NOMINALE WAARDE<br>EIND 2013 | RENTEVOET            | EINDDATUM   | 31.12.2013     | 31.12.2012     |
| Ongedekte kredietfaciliteitovereenkomst met Atlas Services Belgium | 450 000                      | EURIBOR + 0,65       | 31.12.2015  | 450 000        | 385 000        |
|                                                                    | 120 000                      | EURIBOR + 1,10       | 10.12.2016  | 100 000        |                |
| Transactiekosten op niet-courante leningen                         |                              |                      |             | -1 250         | -1 350         |
| <b>TOTAAL NIET-COURANTE LENINGEN EN SCHULDEN</b>                   |                              |                      |             | <b>548 750</b> | <b>383 650</b> |
| Vlottende kredietfaciliteitovereenkomst met Orange                 | 50 000                       | EONIA + 0,65         | op aanvraag | 21 879         | 22 580         |
| Ongedekte kredietlijnen bij diverse banken                         | 43 500                       | bepaald bij trekking | op aanvraag | 0              | 0              |
| <b>TOTAAL COURANTE LENINGEN EN SCHULDEN</b>                        |                              |                      |             | <b>21 879</b>  | <b>22 580</b>  |

163

## Reële waarde

| in duizend EUR                            |            |            |              |            |
|-------------------------------------------|------------|------------|--------------|------------|
|                                           | BOEKWAARDE |            | REËLE WAARDE |            |
|                                           | 31.12.2013 | 31.12.2012 | 31.12.2013   | 31.12.2012 |
| <b>Financiële activa</b>                  |            |            |              |            |
| Banksaldo's en kasequivalenten            | 13 781     | 12 266     | 13 781       | 12 266     |
| Overige financiële activa (niet-courante) | 3 333      | 3 450      | 3 333        | 3 450      |
| Courante vorderingen <sup>(1)</sup>       | 4 222 ***  | 2 658      | 4 404 */***  | 2 526 **   |
| Niet-courante vorderingen <sup>(1)</sup>  | 550        | 3 722      | 543 *        | 3 694 **   |
| Handelsvorderingen <sup>(1)</sup>         | 215 058    | 230 168    | 215 058      | 230 168    |
| Overige courante activa <sup>(1)</sup>    | 17 868     | 16 502     | 17 168       | 16 502     |
| <b>Financiële verplichtingen</b>          |            |            |              |            |
| Niet-courante lening                      | 550 000    | 385 000    | 547 019 *    | 383 207 ** |
| Niet-courante handelsschulden             | 0          | 13 447     | 0            | 13 404 **  |
| Courante lening                           | 21 879     | 22 580     | 21 879       | 22 580     |
| Handelsschulden                           | 352 088    | 344 563    | 352 088      | 344 563    |
| Overige courante schulden                 | 5 796      | 3 035      | 5 796        | 3 035      |

\* Verdisconteringsvoeten (assumptie) werden beschouwd op de geschatte terugbetalingsperiode (1 jaar: 0,414%, 2 jaar: 0,5449%, 3 jaar: 0,7715%, 4 jaar: 1,0232%, 5 jaar: 1,2879%)

\*\* Verdisconteringsvoeten (assumptie) werden beschouwd op de geschatte terugbetalingsperiode (1 jaar: 0,367%, 2 jaar: 1,3111%, 3 jaar: 1,3803%, 4 jaar: 1,5483%, 5 jaar: 1,7443%)

\*\*\* Dit bedrag omvat een lening aan een partner voor dewelke een voorziening voor niet-invorderbaarheid werd geboekt ter waarde van 3.722 duizend euro. De nettoboekwaarde is 700 duizend euro met een reële waarde van 698 duizend euro.

<sup>(1)</sup> Zie toelichting 4.12 in de grondslagen voor de financiële verslaggeving (leningen en vorderingen).

Per 31 december 2013 hield de Groep geen significante financiële instrumenten gewaardeerd tegen reële waarde.

De boekwaarde van geldmiddelen en kasequivalenten, handelsvorderingen en andere activa, handelsschulden en overige te betalen vorderingen wordt geacht hun reële waarde te vertegenwoordigen, rekening houdend met de eraan verbonden korte looptijd. Andere niet-courante financiële activa worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, die wordt geacht hun reële waarde te vertegenwoordigen.

## Einddatum

in duizend EUR

| EIND DECEMBER 2013                                | BEDRAG  | OP HOOGSTENS<br>1 JAAR | OP HOOGSTENS<br>2-5 JAAR | OP MEER DAN<br>5 JAAR |
|---------------------------------------------------|---------|------------------------|--------------------------|-----------------------|
| <b>Financiële activa</b>                          |         |                        |                          |                       |
| Banksaldo's en kasequivalenten                    | 13 781  | 13 781                 |                          |                       |
| Overige financiële activa (niet-courante)         | 3 333   | 3 333                  |                          |                       |
| Courante vorderingen (>1 jaar vervallend <1 jaar) | 4 422   | 4 422                  |                          |                       |
| Niet-courante vorderingen                         | 550     |                        |                          | 550                   |
| <b>Financiële verplichtingen</b>                  |         |                        |                          |                       |
| Niet-courante lening                              | 550 000 |                        | 550 000                  |                       |
| Courante lening                                   | 21 879  | 21 879                 |                          |                       |

| EIND DECEMBER 2012                        | BEDRAG  | OP HOOGSTENS<br>1 JAAR | OP HOOGSTENS<br>2-5 JAAR | OP MEER DAN<br>5 JAAR |
|-------------------------------------------|---------|------------------------|--------------------------|-----------------------|
| <b>Financiële activa</b>                  |         |                        |                          |                       |
| Banksaldo's en kasequivalenten            | 12 266  | 12 266                 |                          |                       |
| Overige financiële activa (niet-courante) | 3 450   | 3 450                  |                          |                       |
| Niet-courante vorderingen                 | 6 380   | 2 658                  | 3 722                    |                       |
| <b>Financiële verplichtingen</b>          |         |                        |                          |                       |
| Niet-courante lening                      | 385 000 |                        | 385 000                  |                       |
| Courante lening                           | 22 580  | 22 580                 |                          |                       |

## Stresstest

Zoals voorafgaand aangegeven, wordt het voornaamste risico door externe variabele elementen gevormd door de leenkosten. Uitgaande van een gemiddelde langetermijnschuldenlast van 422 miljoen euro voor 2013, zou een schommeling in de variabele rente van 0,5% een impact op de financieringskosten hebben betekend van 2,1 miljoen euro. Uitgaande van een gemiddelde langetermijnschuldenlast van 359 miljoen euro voor 2012, zou een schommeling in de variabele rente van 0,5% een impact op de financieringskosten hebben betekend van 1,8 miljoen euro.

## 17. Niet-courante handelsschuld

in duizend EUR

|                                                  | 31.12.2013 | 31.12.2012    |
|--------------------------------------------------|------------|---------------|
| Schuld op verwerving licentie op meer dan 1 jaar | 0          | 13 447        |
| <b>TOTAAL NIET-COURANTE HANDELSCHULD</b>         | <b>0</b>   | <b>13 447</b> |

Dit bedrag vertegenwoordigt het gedeelte dat op meer dan één jaar moet worden betaald in verband met de verlenging van de 2g-licentie. De onderneming heeft gekozen voor een uitgestelde betaling gespreid over 5 jaar. Per eind 2013 dient er nog 1 afbetaling te worden gedaan in 2014. De rente op deze schuld is voor het jaar 2014 vooruitbetaald in december 2013. Deze rente is berekend op basis van een voorlopig tarief van 2,75%.



## 18. Handelsschulden en andere courante schulden

|                                                           | in duizend EUR |                |
|-----------------------------------------------------------|----------------|----------------|
|                                                           | 31.12.2013     | 31.12.2012     |
| <b>HANDELSCHULDEN</b>                                     | <b>352 088</b> | <b>344 563</b> |
| Bezoldigingen en opzegvergoedingen                        | 4 515          | 2 258          |
| Bijdragen voor de sociale verzekering                     | 900            | 880            |
| Enkel en dubbel vakantiegeld                              | 17 918         | 18 744         |
| Performance and Profit Sharing bonus                      | 6 833          | 9 431          |
| Overige                                                   | 1 357          | 3 072          |
| <b>TOTAAL PERSONEELSBELONINGEN SCHULDEN</b>               | <b>31 524</b>  | <b>34 385</b>  |
| Vennootschapsbelastingen                                  | 14 626         | 39 020         |
| Belasting op de toegevoegde waarde en overige belastingen | 959            | 3 689          |
| <b>TOTAAL BELASTINGEN</b>                                 | <b>15 585</b>  | <b>42 709</b>  |
| <b>UITGESTELDE OPBRENGSTEN</b>                            | <b>66 145</b>  | <b>77 451</b>  |
| <b>TOTAAL OVERIGE SCHULDEN</b>                            | <b>5 796</b>   | <b>3 035</b>   |

Behalve de kortlopende schuld in verband met de verlenging van de 2g-licentie, zijn handelsschulden niet-rentedragend en worden ze normaliter afgewikkeld binnen een termijn van 30 tot 60 dagen.

Het verschil in de handelsschulden van 7.525 duizend euro kan voornamelijk worden toegeschreven aan de stijging in de handelsschuld uit bedrijfsactiviteiten en vaste activa die aan het einde van het jaar was verschuldigd.

Het verschil in de verplichtingen uit hoofde van personeelsbeloningen wordt beïnvloed door hogere toegerekende ontslagvergoedingen, gecompenseerd door een aanzienlijke daling van de voorzieningen in verband met bonussen en winstdelingen.

Het verschil in de verschuldigde vennootschapsbelasting kan worden toegeschreven aan de betaling van de belastingrekeningen voor het boekjaar 2012, van 32,5 miljoen euro, en de aanpassing van de belastingvoorziening van 2012. De vooruitbetaalde belastingen lagen in 2013 lager dan in 2012 als gevolg van het lagere niveau van het resultaat vóór belastingen.

De uitgestelde inkomsten houden verband met het deel van de vooruitbetalingen die in het kader van bepaalde tariefplannen zijn gedaan en die op de sluitingsdatum niet zijn gebruikt, en met het bedrag van de uitgegeven maar nog niet gebruikte prepaid-kaarten. De daling is voornamelijk het gevolg van de wijziging in de structuur van de tariefplannen in de portefeuille. De 'Dieren'-abonnementen omvatten inderdaad geen overdrachtsperiode van het niet-gebruikte deel van het gefactureerde vaste deel, waardoor de uitgestelde inkomsten zijn gedaald. Dit effect is in 2013 versterkt doordat klanten massaal overstapten naar de 'Dieren'-tariefplannen. De daling in het aantal prepaid-klanten heeft eveneens geleid tot een daling van de uitgestelde opbrengsten. Beide evoluties in prepaid en postpaid hadden een impact van -11,3 miljoen euro.



## 19. Geconsolideerd overzicht van het totaalresultaat

### Omzet

| in duizend EUR                                         |                  |                  |
|--------------------------------------------------------|------------------|------------------|
|                                                        | 2013             | 2012             |
| Opbrengsten uit abonnementen                           | 780 759          | 913 808          |
| Opbrengsten uit gebruik voorafbetaalde telefoonkaarten | 120 299          | 144 908          |
| Interconnectieopbrengsten                              | 277 709          | 315 527          |
| Huuropbrengsten uit gedeelde locaties                  | 2 552            | 3 018            |
| Andere diensten                                        | 71 534           | 72 766           |
| Totale omzet uit telefonie                             | 1 252 852        | 1 450 027        |
| Verkoop van apparatuur                                 | 208 380          | 200 448          |
| <b>TOTAAL</b>                                          | <b>1 461 232</b> | <b>1 650 475</b> |

166



Eind 2013 registreerde de Mobistar-groep een omzet uit telefonie van 1.252,9 miljoen euro, in vergelijking met 1.450,0 miljoen euro een jaar eerder, of een daling van 13,6%. De negatieve trend die tijdens de eerste helft van het jaar merkbaar was, werd naar het einde van het jaar toe sterker. De impact van de prijsveranderingen werd vooral duidelijk door een daling van de binnenlandse omzet uit bundeloverschrijding, aangezien de verschillende bundels waren uitgebreid met meer belminuten en sms-berichten. Dit uitgebreidere aanbod heeft voor de meeste tariefplannen geleid tot lagere kosten door bundeloverschrijding. Groei werd gegenereerd door de omzet uit telefonie van het machine-to-machine- en het mvno-segment, die met respectievelijk 20,7% en 59,6% groeiden in 2013. De omzet uit telefonie van het vierde kwartaal van de Mobistar-groep bedroeg 290,2 miljoen euro, of een daling van 21,4% ten opzichte van het vierde kwartaal van 2012.

In 2013 werd de omzet van de Mobistar-groep eens te meer negatief beïnvloed door de daling van de mtr-tarieven in januari 2013 en van de roamingtarieven in juli 2012 en juli 2013. De impact van die dalingen op de omzet uit telefonie van de Mobistar-groep bedroeg respectievelijk 33,7 miljoen euro en 23,4 miljoen euro, of in totaal 57,1 miljoen euro voor 2013. De impact in het vierde kwartaal bedroeg respectievelijk 8,8 miljoen euro en 3,6 miljoen euro. Zonder regelgevende impact zou de geconsolideerde omzet uit telefonie gedaald zijn met 9,7% voor het volledige jaar 2013 en met 18,1 % voor het vierde kwartaal.

Ook in 2013 steeg de verkoop van mobiele telefoons, voornamelijk dankzij het succes van de smartphones, van 200,5 miljoen euro in 2012 naar 208,4 miljoen euro in 2013, of een stijging van 3,9%. Toch werd die groeicurve in de tweede helft van het jaar afgeremd. In het vierde kwartaal werd zelfs een daling van 17,8% geregistreerd ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Dat valt te verklaren door de latere lancering van de nieuwe iPhone in België in vergelijking met het jaar daarvoor en de geleidelijke toename van het aantal gesubsidieerde aanbiedingen op de markt.

De totale geconsolideerde omzet, die de omzet uit telefonie en de omzet uit de verkoop van mobiele telefoons omvat, bedroeg eind december 2013 1.461,3 miljoen euro, in vergelijking met 1.650,5 miljoen euro eind december 2012. Dit impliceert een daling van 11,5% in een jaar tijd. Wanneer we de impact van de mtr- en roamingregulering zouden negeren, zou die daling beperkt zijn tot 8,0%.

## Andere bedrijfsopbrengsten

| in duizend EUR                                              |               |               |
|-------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
|                                                             | 2013          | 2012          |
| Doorrekening onkosten aan de entiteiten van de Orange Groep | 7 880         | 8 988         |
| Administratieve kosten doorgerekend aan klanten en derden   | 14 504        | 19 183        |
| Diensten verleend aan de gerechtelijke autoriteiten         | 0             | 3 389         |
| Overige bedrijfsopbrengsten                                 | 10 488        | 20 403        |
| <b>TOTAAL</b>                                               | <b>32 872</b> | <b>51 962</b> |

De andere bedrijfsopbrengsten bedroegen in 2013 in totaal 31.872 duizend euro, in vergelijking met 51.962 duizend euro in 2012. Die opbrengsten bestaan vooral uit doorrekeningen van gepresteerde diensten aan de Orange Groep, administratieve kosten doorgerekend aan eindklanten en inkomsten van de informatieverstrekking aan de gerechtelijke autoriteiten. Sinds 2013 heeft Mobistar beslist om opbrengsten als gevolg van werkzaamheden voor de gerechtelijke autoriteiten op contante basis op te nemen. Daarom zijn er voor dit jaar geen opbrengsten opgenomen. De opbrengsten die in 2013 niet zijn opgenomen, bedragen 3.781 duizend euro. Als dezelfde benadering in 2012 was toegepast, zou dit hebben geleid tot een omzetsdaling van 3.389 duizend euro.

In het begin van november 2012 heeft de tijdelijke vereniging Irisnet haar activiteiten stopgezet. De activiteiten van Irisnet zijn overgenomen door een nieuwe opgerichte vennootschap (IRISnet cvba). Irisnet zal de inning van haar uitstaande vorderingen die per 31 oktober 2012 openstonden voortzetten en de wettelijke vereffening van de tijdelijke vereniging voltooien. Omdat de tijdelijke vereniging haar activiteiten heeft stopgezet, heeft Mobistar beslist om alle vereiste voorzieningen met betrekking tot de wettelijke vereffening van de tijdelijke vereniging op te nemen in de afsluiting van 2012. Dankzij deze herziening kon de Groep in het vierde kwartaal van 2012 eenmalige extra inkomsten opnemen voor een bedrag van 9,8 miljoen euro, onder 'Andere bedrijfsopbrengsten'.

## Interconnectiekosten

De interconnectiekosten zijn gedaald met 14% en bedragen 337.580 duizend euro.

## Kosten voor verkochte goederen en diensten

| in duizend EUR      |                |                |
|---------------------|----------------|----------------|
|                     | 2013           | 2012           |
| Inkoop van goederen | 240 976        | 234 754        |
| Inkoop van diensten | 123 275        | 118 190        |
| <b>TOTAAL</b>       | <b>364 251</b> | <b>352 944</b> |

De kosten voor verkochte goederen en diensten stegen als gevolg van de groei van inkomsten uit de verkoop van apparatuur. Andere kosten voor telefonie houden verband met gehuurde lijnen en kosten van vestigingen die enigszins zijn gestegen.



## Diensten en andere goederen

|                            | in duizend EUR |                |
|----------------------------|----------------|----------------|
|                            | 2013           | 2012           |
| Huurkosten                 | 26 864         | 26 630         |
| Onderhoud                  | 20 099         | 17 493         |
| Ereloon                    | 62 004         | 78 203         |
| Administratieve kosten     | 18 904         | 19 874         |
| Commissies                 | 110 677        | 105 832        |
| Universele dienstverlening | 770            | -17 040        |
| Publiciteit en promotie    | 39 248         | 37 730         |
| Overige                    | 12 210         | 13 106         |
| <b>TOTAAL</b>              | <b>290 776</b> | <b>281 828</b> |

De kosten van diensten en andere goederen zijn gestegen met 8,9 miljoen euro, tot 290,8 miljoen euro.

168



Professionele vergoedingen, waaronder voornamelijk IT-consultants en uitbestede activiteiten (voor 52,6 miljoen euro in 2013 t.o.v. 66,7 miljoen euro in 2012) en honoraria (voor 6,9 miljoen euro in 2013 t.o.v. 7,6 miljoen euro in 2012), zijn in de loop van het jaar met 16,2 miljoen euro gedaald door een uiterst strikte controle op uitzendkrachten en aannemers en de daling van het volume van CRM-ondersteuning in verband met de opschorting van de activiteiten op het vlak van vaste telefonie. De commerciële uitgaven zijn licht gestegen, met 1,5 miljoen euro, wegens de sterke focus op dit type uitgaven. De commissiekosten zijn met 4,8 miljoen euro toegenomen, als gevolg van de combinatie van voorzieningen aangelegd in de context van de reorganisatie van het distributielandchap, gecompenseerd door een belangrijke daling van de structurele vergoedingen in zowel het prepaid- als het postpaid-segment.

Een belangrijke positieve impact in 2012 was het gevolg van de herberekening van de voorziening voor de vergoeding voor de universele dienst met 17,5 miljoen. Gezien de beslissing die de rechtbank vorig jaar heeft genomen en de evolutie van de reglementering, heeft Mobistar haar benadering van de voorziening herzien, van een berekening op basis van 'verlies van opbrengsten' naar een berekening op basis van de 'nettokosten'.

## Personeelsbeloningen

|                                          | in duizend EUR |                |
|------------------------------------------|----------------|----------------|
|                                          | 2013           | 2012           |
| Bezoldigingen                            | 114 190        | 116 468        |
| Sociale zekerheidsbijdragen              | 34 062         | 32 642         |
| Groepsverzekering en hospitalverzekering | 6 981          | 4 919          |
| Overige personeelskosten                 | 1 930          | 2 054          |
| <b>TOTAAL</b>                            | <b>157 163</b> | <b>156 083</b> |

Kortlopende personeelsbeloningen zijn opgenomen na aftrek van de uitgaven voor personeelsbeloningen die intern gekapitaliseerd werden als immateriële en materiële vaste activa voor een bedrag van 9.316 duizend euro in 2013 en 6.463 duizend euro in 2012.

Het gemiddelde aantal medewerkers in voltijdse equivalenten daalde van 1.896 in 2012 tot 1.741 in 2013. Ondanks het lagere aantal werknemers zijn de totale personeelskosten gestegen, deels wegens de hogere ontslagkosten in 2013 tegenover 2012.

Het bedrag betaald als kosten in verband met de toegezegde-bijdragenregeling en opgenomen onder 'Groepsverzekering', bedroeg 5.193 duizend euro voor 2013 en 5.099 duizend euro voor 2012.

## Afschrijvingen

De afschrijvingskosten per 31 december 2013 voor een totaal van 188,3 miljoen euro liggen 13,3% lager dan de afschrijvingskosten die voor dezelfde periode in 2012 werden opgenomen.

De afschrijvingen van 2012 omvatten de impact van eenmalige afschrijvingen voor een bedrag van 37,6 miljoen euro (zie toelichting 4).

De afschrijvingen van 2013 omvatten de impact van eenmalige afschrijvingen voor een bedrag van 11,9 miljoen euro (zie toelichting 4).

## Waardeverminderingen op voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen

De voorziening voor dubieuze debiteuren is in 2013 afgenomen, voornamelijk omdat alle marktsegmenten opnieuw betere prestaties leveren op het gebied van de inning van facturen. Hierdoor kon de in het verleden aangelegde voorziening gedeeltelijk worden teruggeboekt en kon het toegerekende percentage voor het huidige jaar worden verlaagd.

## Andere bedrijfskosten

| in duizend EUR                                                      |               |               |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
|                                                                     | 2013          | 2012          |
| Waardevermindering op voorraden                                     | -45           | 249           |
| Handelsvorderingen - opgelopen verliezen                            | -3 916        | 13 037        |
| Handelsvorderingen - wijziging in de provisies                      | 16 357        | 5 031         |
| Waardering van gemeentelijke belastingen op gsm antennes en pylonen | 9 747         | 7 591         |
| Onroerende voorheffing                                              | 2 138         | 2 912         |
| Niet-courante voorzieningen                                         | 3 068         | -2 561        |
| Minderwaarde op verkochte activa                                    | 22            | 130           |
| Overige bedrijfskosten                                              | -98           | 646           |
| <b>TOTAAL</b>                                                       | <b>27 273</b> | <b>27 035</b> |

De waardebepaling van de lokale belastingen op gsm-masten en antennes is in 2013 gestegen en zal in 2014 naar verwachting opnieuw in zeer aanzienlijke mate stijgen, voornamelijk door de nieuwe belastingregel van het Waalse Gewest.

In 2013 heeft de Groep nieuwe vorderingen geboekt voor een bedrag van 5,9 miljoen euro, maar dit werd positief beïnvloed door het gebruik van de voorziening voor verlieslatende contracten van -1,5 miljoen euro in MES. De langlopende voorzieningen waren in 2012 positief, voornamelijk door de terugboeking van een deel van de voorziening voor verlieslatende contracten geboekt bij MES.



## Financieel resultaat

|                                             | in duizend EUR |                |
|---------------------------------------------|----------------|----------------|
|                                             | 2013           | 2012           |
| <b>Financiële opbrengsten</b>               |                |                |
| Interesten op beleggingen en bankrekeningen | 232            | 308            |
| Overige financiële opbrengsten              | 241            | 189            |
| <b>Totaal</b>                               | <b>473</b>     | <b>497</b>     |
| <b>Financiële kosten</b>                    |                |                |
| Interesten op schulden                      | 5 978          | 7 872          |
| Overige financiële kosten                   | 2 326          | 3 314          |
| <b>Totaal</b>                               | <b>8 305</b>   | <b>11 186</b>  |
| <b>TOTAAL NETTO FINANCIERINGSKOSTEN</b>     | <b>-7 832</b>  | <b>-10 689</b> |

170



De financiële kosten zijn in 2013 beïnvloed door schommelingen in rentevoeten en wisselkoersen (-1,9 miljoen euro) en bankkosten (-0,3 miljoen euro). De nieuwe kredietlijn van 120 miljoen euro die in december 2013 werd afgesloten, is eind december opgenomen voor de betaling van de licentie voor de 800 MHz-spectrumband. Deze nieuwe kredietfaciliteit had slechts een bijzonder beperkte impact op de financiële resultaten van 2013.

## Belastinglasten

De belastinglasten voor het jaar bedragen 33,4 miljoen euro. Er werd in december 2013 een positieve impact op het belastingjaar 2012 geboekt voor een bedrag van 6,3 miljoen euro wegens de investeringsaftrekken. In 2012 bedroeg die impact 7,1 miljoen euro. Omdat de belastbare basis in 2013 lager is dan in 2012 heeft de aanpassing relatief gezien een grotere impact gehad op het effectieve belastingtarief, dat voor 2013 gunstiger is dan in 2012.

## 20. Relaties met verbonden ondernemingen

### Relaties met verbonden ondernemingen

#### Balans en winst- en verliesrekening

|                                       | in duizend EUR |            |
|---------------------------------------|----------------|------------|
|                                       | 31.12.2013     | 31.12.2012 |
| <b>Activa en passiva</b>              |                |            |
| Courante handelsvorderingen           | 14 141         | 10 798     |
| <b>Passiva</b>                        |                |            |
| Courante interestdragende lening      | 21 879         | 22 580     |
| Niet-courante interestdragende lening | 548 300        | 383 200    |
| Courante handelsschulden              | 7 607          | 9 036      |
| <b>Opbrengsten en kosten</b>          |                |            |
| Verkopen                              | 29 052         | 38 961     |
| Inkopen                               | 35 244         | 38 137     |

Het geconsolideerd financieel verslag bevat de financiële verslagen van Mobistar nv, 100% van Orange Communications Luxembourg sa en 100% van Mobistar Enterprise Services nv in 2013. Eind 2012 is 50% van de belangen van Orange in de joint venture Irisnet gedeconsolideerd.

De moedermaatschappij van Mobistar nv is Orange sa, rue Olivier de Serres 78, 75015 Paris, Frankrijk.

## Verbonden ondernemingen – transacties in 2013

| in duizend EUR                               |                                               |                                               |                                                              |                                                           |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|                                              | VERKOPEN<br>AAN<br>VERBONDEN<br>ONDERNEMINGEN | AANKOPEN<br>BIJ<br>VERBONDEN<br>ONDERNEMINGEN | OPENSTAANDE<br>VORDERINGEN<br>BIJ VERBONDEN<br>ONDERNEMINGEN | OPENSTAANDE<br>SCHULDEN<br>BIJ VERBONDEN<br>ONDERNEMINGEN |
| <b>Moederonderneming</b>                     |                                               |                                               |                                                              |                                                           |
| Orange - Telecommunicatieverkeer en diensten | 22 170                                        | 26 298                                        | 9 584                                                        | 5 413                                                     |
| Orange - Financieringsactiviteiten           | 7                                             | 97                                            |                                                              | 21 879                                                    |
| <b>Dochtermaatschappijen Orange Groep</b>    |                                               |                                               |                                                              |                                                           |
| Telecommunicatieverkeer en diensten          | 6 875                                         | 3 783                                         | 4 557                                                        | 2 194                                                     |
| Atlas Services Belgium - Lening              |                                               | 5 066                                         |                                                              | 548 300                                                   |
| <b>TOTAAL</b>                                | <b>29 052</b>                                 | <b>35 244</b>                                 | <b>14 141</b>                                                | <b>577 786</b>                                            |

171



## Verbonden ondernemingen - transacties in 2012

| in duizend EUR                               |                                            |                                            |                                                              |                                                           |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|                                              | VERKOPEN AAN<br>VERBONDEN<br>ONDERNEMINGEN | AANKOPEN BIJ<br>VERBONDEN<br>ONDERNEMINGEN | OPENSTAANDE<br>VORDERINGEN<br>BIJ VERBONDEN<br>ONDERNEMINGEN | OPENSTAANDE<br>SCHULDEN<br>BIJ VERBONDEN<br>ONDERNEMINGEN |
| <b>Moederonderneming</b>                     |                                            |                                            |                                                              |                                                           |
| Orange - Telecommunicatieverkeer en diensten | 28 337                                     | 26 254                                     | 6 136                                                        | 6 815                                                     |
| Orange - Financieringsactiviteiten           | 50                                         | 0                                          |                                                              | 22 580                                                    |
| <b>Dochtermaatschappijen Orange Groep</b>    |                                            |                                            |                                                              |                                                           |
| Telecommunicatieverkeer en diensten          | 10 574                                     | 5 818                                      | 4 662                                                        | 2 221                                                     |
| Atlas Services Belgium - Lening              |                                            | 6 065                                      |                                                              | 383 200                                                   |
| <b>TOTAAL</b>                                | <b>38 961</b>                              | <b>38 137</b>                              | <b>10 798</b>                                                | <b>414 816</b>                                            |

## Voorwaarden voor transacties met verbonden ondernemingen

De voorwaarden betreffende de aan- en verkoop van verkeer en diensten, de overeenkomst betreffende het gecentraliseerde financieel beheer en de overeenkomst betreffende de doorlopende kredietfaciliteit worden op zakelijke basis bepaald overeenkomstig de normale marktprijzen en voorwaarden.

Er is geen uitstaande garantie voor of van een verbonden partij op de balansdatum. Er is geen uitstaande waardevermindering op dubieuze debiteuren op bedragen van verbonden partijen op de balansdatum.

## Relaties met leden van de Raad van Bestuur en het senior management

Het totaalbedrag aan personeelsbeloningen en vergoedingen, met inbegrip van sociale zekerheidsbijdragen, toegekend aan leden van het senior management van Mobistar en als kosten opgenomen tijdens de periode, is als volgt:

| in duizend EUR                |              |              |
|-------------------------------|--------------|--------------|
|                               | 2013         | 2012         |
| Bezoldigingen                 | 3 904        | 3 426        |
| Pensioenvoorzieningen         | 415          | 359          |
| Andere langetermijnbeloningen | 1 105        | 0            |
| Opzegvergoedingen             | 756          | 237          |
| <b>TOTAAL</b>                 | <b>6 179</b> | <b>4 022</b> |

Merk op dat de presentatie is aangepast om volledig te voldoen aan de vereisten van IAS 19. De waarden van 2012 zijn dienovereenkomstig aangepast.

172

Het totaalbedrag aan bezoldigingen toegekend aan de Raad van Bestuur (exclusief de normale vergoeding van de CEO, hierboven vermeld) is als volgt:

| in duizend EUR |            |            |
|----------------|------------|------------|
|                | 2013       | 2012       |
| <b>TOTAAL</b>  | <b>330</b> | <b>319</b> |

## 21. Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

### Investerings en goederen aankopen

| in duizend EUR     |                         |         |          |          |          |          |
|--------------------|-------------------------|---------|----------|----------|----------|----------|
|                    | VERPLICHTINGEN PER EIND |         | < 1 JAAR | 1-3 JAAR | 3-5 JAAR | > 5 JAAR |
|                    | 2012                    | 2013    |          |          |          |          |
| Immateriële activa | 14 089                  | 7 486   | 7 486    |          |          |          |
| Materiële activa   | 220 305                 | 213 243 | 139 308  | 70 038   | 1 937    | 1 960    |
| Goederen           | 74 871                  | 82 333  | 82 333   |          |          |          |
| Overige diensten   | 42 861                  | 19 521  | 1 102    | 15 865   | 1 585    | 969      |

In 2013 heeft Mobistar zich aangesloten bij een contract van de Orange-groep met een bepaalde hardwareproducent voor de aankoop van toestellen met minimale verbintenissen voor de jaren 2013, 2014 en 2015. Door de veranderingen in de distributiestrategie van de producent, onderhandelt Mobistar momenteel over lagere minimale verbintenissen dan aanvankelijk voorzien, hoewel er op dit moment door de partijen nog geen overeenkomst is bereikt over een nieuw niveau. Voor de aansprakelijkheid voor schendingen van deze verplichtingen geldt momenteel een maximumgrens van 35 miljoen euro voor 2014 en van 25 miljoen euro voor 2015.

## Operationele leasingkosten

| in duizend EUR |                         |                |               |                |                |               |
|----------------|-------------------------|----------------|---------------|----------------|----------------|---------------|
|                | VERPLICHTINGEN PER EIND |                | < 1 JAAR      | 1-3 JAAR       | 3-5 JAAR       | > 5 JAAR      |
|                | 2012                    | 2013           |               |                |                |               |
| Kantoren       | 65 101                  | 68 973         | 5 985         | 12 302         | 12 759         | 37 927        |
| Netwerksites   | 361 775                 | 373 246        | 28 347        | 79 117         | 262 939        | 2 844         |
| Wagens         | 14 194                  | 13 993         | 1 124         | 12 847         | 22             |               |
| <b>TOTAAL</b>  | <b>441 069</b>          | <b>456 212</b> | <b>35 455</b> | <b>104 267</b> | <b>275 720</b> | <b>40 771</b> |

De operationele leases voor kantoren hebben een duur tot 15 jaar met optie tot verlenging.  
Operationele leases voor netwerksites hebben een duur van 1 tot 99 jaar. De in de tabel opgegeven bedragen vertegenwoordigen de minimale huurbetalingen.

## Ontvangen waarborgen

| in duizend EUR |                         |               |          |               |          |          |
|----------------|-------------------------|---------------|----------|---------------|----------|----------|
|                | VERPLICHTINGEN PER EIND |               | < 1 JAAR | 1-3 JAAR      | 3-5 JAAR | > 5 JAAR |
|                | 2012                    | 2013          |          |               |          |          |
| <b>TOTAAL</b>  | <b>50 000</b>           | <b>50 000</b> |          | <b>50 000</b> |          |          |

173



## Toegekende waarborgen

| in duizend EUR |                         |               |            |            |            |              |
|----------------|-------------------------|---------------|------------|------------|------------|--------------|
|                | VERPLICHTINGEN PER EIND |               | < 1 JAAR   | 1-3 JAAR   | 3-5 JAAR   | > 5 JAAR     |
|                | 2012                    | 2013          |            |            |            |              |
| <b>TOTAAL</b>  | <b>9 580</b>            | <b>10 090</b> | <b>884</b> | <b>926</b> | <b>727</b> | <b>7 553</b> |

In 2013 houden toegekende waarborgen verband met verschillende leasingovereenkomsten (2.067,4 duizend euro) en met netwerkprestatiegaranties die werden toegekend aan een aantal zakelijke klanten (7.011,0 duizend euro). Geen andere dekking (hypotheek, pandgeving of andere) werd toegekend aan de activa van Mobistar per 31 december 2013.

In 2012 hielden toegekende waarborgen verband met verschillende leasingovereenkomsten (1.875,4 duizend euro) en met netwerkprestatiegaranties die werden toegekend aan een aantal zakelijke klanten (6.877,6 duizend euro). Geen andere dekking (hypotheek, pandgeving of andere) werd toegekend aan de activa van Mobistar per 31 december 2012.

## Aankoopovereenkomst

Er is in 2013 geen aankoopovereenkomst ondertekend.

## 22. Gesegmenteerde informatie

Gesegmenteerde informatie wordt gestructureerd volgens land. Voor de belangrijkste landen, zal de segmentatie per bedrijfssegment worden gehandhaafd. De betrokken landen zijn België, dat Mobistar nv, Mobistar Enterprise Services nv en IRISnet cvba beheert, en Luxemburg voor de activiteiten van Orange Communications Luxembourg sa.

Het segment België blijft opgesplitst in twee bedrijfseenheden:

- Het mobiele segment: levert apparatuur en diensten voor mobiele telefonie aan residentiële klanten en aan bedrijven.
- Het niet-mobiele segment: levert diensten voor vaste telefonie, gegevensoverdracht en internetdiensten aan residentiële klanten en aan bedrijven.

Het management houdt afzonderlijk toezicht op de bedrijfsresultaten van zijn bedrijfseenheden om beslissingen te kunnen nemen over de toewijzing van personeel en middelen en de beoordeling van de prestaties. De prestaties van segmenten worden beoordeeld op basis van de operationele winst en verlies in de geconsolideerde financiële staten. Er zijn geen operationele segmenten samengevoegd om de bovenvermelde te rapporteren segmenten te vormen.

174



Voor wat de toewijzing aan de balans betreft, stemmen niet-toegewezen bedragen in het Belgische segment voornamelijk overeen met de investeringen in verbonden ondernemingen, uitgestelde belastingen en lening aan Orange Communications Luxembourg sa voor de activa, en met financiële leningen, belastinglatenties en courante belastingen en te betalen bedragen voor dividend- en aandelentransacties voor de verplichtingen. Deze verschillende onderdelen worden beheerd op het niveau van de Groep.

De niet-mobiele inkomsten in België daalden met 9,7% in het volledige jaar 2013 en met 20,4% in het vierde kwartaal van 2013, voornamelijk als gevolg van de lagere inkomsten uit de groothandelsdiensten, en in mindere mate als gevolg van de lagere inkomsten uit residentiële vaste telefonie. De resterende niet-mobiele inkomsten, voornamelijk in de perimeter van de Mobistar B2B-activiteiten, bleven vrij stabiel.

De directe winst uit de niet-mobiele activiteit in België registreerde eind 2013 een stijging van 16,4%, tot 85,0 miljoen euro, tegenover 73,0 miljoen euro eind 2012. De brutowinstmarge, als een percentage van de niet-mobiele inkomsten, verbeterde van 45,5% in 2012 naar 58,7% een jaar later, voornamelijk dankzij de gunstigere productmix. Deze vooruitgang is bijna exclusief te danken aan een daling in de interconnectiekosten, zowel als gevolg van de lagere mobiele terminatietarieven en de lagere 'leased line'-kosten gerelateerd aan de groothandelsdiensten. Eind 2013 sloot de EBITDA van de niet-mobiele activiteit in België af op 14,4 miljoen euro, tegenover -9,7 miljoen euro in 2012. Naast de verbetering van de directe winst was deze vooruitgang voornamelijk gekoppeld aan de opschorting van de commercialisatie van het tv- en breedbandproduct, waardoor de EBITDA verbeterde als gevolg van de lagere interconnectiekosten, de lagere aflossingskosten, de lagere kosten voor klantenondersteuning en de lagere marketingkosten.

De beslissing om de tv-activiteiten te ontmantelen heeft een impact gehad op het niveau van de afschrijvingen van het jaar, wegens de vereiste versnelde afschrijving van tv-materiaal.

| 2013                                                                         | 31.12.2013<br>BELGIË |                |                  | 31.12.2013<br>LUXEMBURG | INTERCO<br>ELIMINATIE | MOBISTAR<br>GROEP |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------|
|                                                                              | MOBIEL               | NIET-MOBIEL    | TOTAAL           | TOTAAL                  | TOTAAL                | TOTAAL            |
| <b>Bedrijfsopbrengsten</b>                                                   |                      |                |                  |                         |                       |                   |
| Netwerk & andere bedrijfsopbrengsten<br>(omzet uit telefonie)                | 1 067 174            | 144 658        | 1 211 832        | 65 273                  | -24 253               | 1 252 852         |
| Verkoop van apparatuur                                                       | 210 167              | 0              | 210 167          | 10 286                  | -12 073               | 208 380           |
| <b>Totale omzet</b>                                                          | <b>1 277 341</b>     | <b>144 658</b> | <b>1 421 999</b> | <b>75 559</b>           | <b>-36 326</b>        | <b>1 461 232</b>  |
| Overige                                                                      | 0                    | 0              | 0                | 0                       | 0                     | 0                 |
| <b>TOTAAL BEDRIJFSOPBRENGSTEN</b>                                            | <b>1 277 341</b>     | <b>144 658</b> | <b>1 421 999</b> | <b>75 559</b>           | <b>-36 326</b>        | <b>1 461 232</b>  |
| <b>Bedrijfskosten</b>                                                        |                      |                |                  |                         |                       |                   |
| <b>Directe bedrijfskosten uitgezonderd<br/>de directe commerciële kosten</b> | <b>-489 139</b>      | <b>-57 513</b> | <b>-546 652</b>  | <b>-39 642</b>          | <b>20 325</b>         | <b>-565 969</b>   |
| Directe commerciële kosten                                                   | -128 251             | -2 243         | -130 494         | -1 039                  | 0                     | -131 533          |
| <b>DIRECTE BEDRIJFSKOSTEN</b>                                                | <b>-617 390</b>      | <b>-59 756</b> | <b>-677 146</b>  | <b>-40 682</b>          | <b>20 325</b>         | <b>-697 503</b>   |
| <b>Direct resultaat</b>                                                      | <b>659 951</b>       | <b>84 903</b>  | <b>744 854</b>   | <b>34 878</b>           | <b>-16 001</b>        | <b>763 730</b>    |
| <b>% VAN OMZET</b>                                                           | <b>61,8%</b>         | <b>58,7%</b>   | <b>61,5%</b>     | <b>53,4%</b>            | <b>66,0%</b>          | <b>61,0%</b>      |
| Indirecte bedrijfskosten                                                     | -147 074             | -41 723        | -188 797         | -8 400                  | 16 001                | -181 196          |
| Informatie-technologie                                                       | -33 075              | -2 987         | -36 062          | -640                    | 0                     | -36 702           |
| Communicatie, Marketing &<br>Productontwikkeling                             | -35 610              | -7 245         | -42 855          | -2 600                  | 0                     | -45 455           |
| Indirecte klantgerichte kosten                                               | -96 083              | -14 907        | -110 989         | -6 600                  | 0                     | -117 589          |
| Algemene en administratieve kosten                                           | -58 649              | -3 654         | -62 303          | -3 423                  | 0                     | -65 726           |
| <b>Indirecte bedrijfskosten</b>                                              | <b>-370 491</b>      | <b>-70 516</b> | <b>-441 007</b>  | <b>-21 663</b>          | <b>16 001</b>         | <b>-446 669</b>   |
| <b>EBITDA</b>                                                                | <b>289 460</b>       | <b>14 387</b>  | <b>303 847</b>   | <b>13 215</b>           | <b>0</b>              | <b>317 061</b>    |
| <b>% EBITDA T.O.V. TOTALE OMZET</b>                                          |                      |                | <b>25,1%</b>     | <b>20,2%</b>            | <b>0,0%</b>           | <b>25,3%</b>      |
| Afschrijvingen                                                               | -167 161             | -14 349        | -181 510         | -6 794                  | 0                     | -188 304          |
| Aandeel in winst/verlies in geassocieerde<br>ondernemingen                   |                      | -117           | -117             | 0                       | 0                     | -117              |
| <b>EBIT</b>                                                                  | <b>122 299</b>       | <b>-79</b>     | <b>122 220</b>   | <b>6 421</b>            | <b>0</b>              | <b>128 641</b>    |
| Financiële opbrengsten                                                       |                      |                | 473              | 0                       | 0                     | 473               |
| Financiële kosten                                                            |                      |                | -8 154           | -151                    | 0                     | -8 305            |
| <b>Winst vóór belastingen</b>                                                |                      |                | <b>114 539</b>   | <b>6 270</b>            | <b>0</b>              | <b>120 809</b>    |
| Belastingen                                                                  |                      |                | -32 602          | -802                    | 0                     | -33 404           |
| <b>Netto winst van de periode (*)</b>                                        |                      |                | <b>81 937</b>    | <b>5 468</b>            | <b>0</b>              | <b>87 405</b>     |
| <b>AANDEEL VAN DE GROEP IN DE WINST<br/>VAN DE PERIODE</b>                   |                      |                | <b>81 937</b>    | <b>5 468</b>            | <b>0</b>              | <b>87 405</b>     |

(\*) Netto winst van de periode stemt overeen met netto winst uit voortgezette activiteiten.



in duizend EUR

| 2012                                                                         | 31.12.2012<br>BELGIË |                |                  | 31.12.2012<br>LUXEMBURG | INTERCO<br>ELIMINATIE | MOBISTAR<br>GROEP |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------|
|                                                                              | MOBIEL               | NIET-MOBIEL    | TOTAAL           | TOTAAL                  | TOTAAL                | TOTAAL            |
| <b>Bedrijfsopbrengsten</b>                                                   |                      |                |                  |                         |                       |                   |
| Netwerk & andere bedrijfsopbrengsten<br>(omzet uit telefonie)                | 1 240 052            | 160 303        | 1 400 355        | 65 453                  | -15 780               | 1 450 027         |
| Verkoop van apparatuur                                                       | 204 954              | 0              | 204 954          | 10 009                  | -14 515               | 200 448           |
| <b>Totale omzet</b>                                                          | <b>1 445 006</b>     | <b>160 303</b> | <b>1 605 309</b> | <b>75 461</b>           | <b>-30 295</b>        | <b>1 650 475</b>  |
| Overige                                                                      | 0                    | 0              | 0                | 0                       | 0                     | 0                 |
| <b>TOTAAL BEDRIJFSOPBRENGSTEN</b>                                            | <b>1 445 006</b>     | <b>160 303</b> | <b>1 605 309</b> | <b>75 461</b>           | <b>-30 295</b>        | <b>1 650 475</b>  |
| <b>Bedrijfskosten</b>                                                        |                      |                |                  |                         |                       |                   |
| <b>Directe bedrijfskosten uitgezonderd<br/>de directe commerciële kosten</b> | <b>-533 994</b>      | <b>-84 200</b> | <b>-618 194</b>  | <b>-39 000</b>          | <b>23 695</b>         | <b>-633 494</b>   |
| Directe commerciële kosten                                                   | -120 500             | -3 100         | -123 600         | -1 200                  | 0                     | -124 800          |
| <b>DIRECTE BEDRIJFSKOSTEN</b>                                                | <b>-654 494</b>      | <b>-87 300</b> | <b>-741 794</b>  | <b>-40 200</b>          | <b>23 695</b>         | <b>-758 294</b>   |
| <b>Direct resultaat</b>                                                      | <b>790 512</b>       | <b>73 003</b>  | <b>863 515</b>   | <b>35 261</b>           | <b>-6 600</b>         | <b>892 176</b>    |
| <b>% VAN OMZET</b>                                                           | <b>63,7%</b>         | <b>45,5%</b>   | <b>61,7%</b>     | <b>53,9%</b>            | <b>41,8%</b>          | <b>61,5%</b>      |
| Indirecte bedrijfskosten                                                     | -109 000             | -37 342        | -146 342         | -8 782                  | 6 600                 | -148 524          |
| Informatie-technologie                                                       | -41 700              | -3 700         | -45 400          | -600                    | 0                     | -46 000           |
| Communicatie, Marketing &<br>Productontwikkeling                             | -29 000              | -13 000        | -42 000          | -3 200                  | 0                     | -45 200           |
| Indirecte klantgerichte kosten                                               | -87 700              | -24 300        | -112 000         | -7 900                  | 0                     | -119 900          |
| Algemene en administratieve kosten                                           | -30 800              | -4 400         | -35 200          | -3 300                  | 0                     | -38 500           |
| <b>Indirecte bedrijfskosten</b>                                              | <b>-298 200</b>      | <b>-82 742</b> | <b>-380 942</b>  | <b>-23 782</b>          | <b>6 600</b>          | <b>-398 124</b>   |
| <b>EBITDA</b>                                                                | <b>492 312</b>       | <b>-9 739</b>  | <b>482 573</b>   | <b>11 480</b>           | <b>0</b>              | <b>494 053</b>    |
| <b>% EBITDA T.O.V. TOTALE OMZET</b>                                          |                      |                | <b>34,5%</b>     | <b>17,6%</b>            | <b>-0,2%</b>          | <b>34,1%</b>      |
| Afschrijvingen                                                               | -193 889             | -15 438        | -209 327         | -7 886                  | 0                     | -217 214          |
| <b>EBIT</b>                                                                  | <b>298 423</b>       | <b>-25 177</b> | <b>273 246</b>   | <b>3 593</b>            | <b>0</b>              | <b>276 839</b>    |
| Financiële opbrengsten                                                       |                      |                | 584              | 18                      | -105                  | 497               |
| Financiële kosten                                                            |                      |                | -10 974          | -317                    | 105                   | -11 186           |
| <b>Winst vóór belastingen</b>                                                |                      |                | <b>262 856</b>   | <b>3 294</b>            | <b>0</b>              | <b>266 150</b>    |
| Belastingen                                                                  |                      |                | -80 339          | -126                    | 0                     | -80 465           |
| <b>Netto winst van de periode (*)</b>                                        |                      |                | <b>182 517</b>   | <b>3 168</b>            | <b>0</b>              | <b>185 685</b>    |
| <b>AANDEEL VAN DE GROEP IN DE WINST<br/>VAN DE PERIODE</b>                   |                      |                | <b>182 517</b>   | <b>3 168</b>            | <b>0</b>              | <b>185 685</b>    |

(\*) Netto winst van de periode stemt overeen met netto winst uit voortgezette activiteiten.



in duizend EUR

| 2013                                                     | 31.12.2013<br>BELGIË |               |                    |                  | 31.12.2013<br>LUXEMBURG | INTERCO<br>ELIMINATIE | MOBISTAR<br>GROEP |
|----------------------------------------------------------|----------------------|---------------|--------------------|------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------|
|                                                          | MOBIEL               | VAST          | NIET<br>TOEGEWEZEN | TOTAAL           |                         |                       | TOTAAL            |
| Goodwill                                                 | 11 351               |               |                    | 11 351           | 68 574                  | 155                   | 80 080            |
| Immateriële en materiële<br>vaste activa                 | 1 021 380            | 34 277        |                    | 1 055 656        | 24 560                  |                       | 1 080 216         |
| Financiële activa                                        |                      |               | 87 017             | 87 017           |                         | -87 017               | 0                 |
| Investerings in<br>geassocieerde<br>deelnemingen         |                      |               | 3 333              | 3 333            |                         |                       | 3 333             |
| Uitgestelde belastingen<br>activa                        |                      |               | 4 279              | 4 279            | 2 435                   |                       | 6 715             |
| Overige niet-courante<br>activa                          |                      |               | 633                | 633              | 158                     |                       | 792               |
| Voorraden                                                | 17 314               | 788           |                    | 18 102           | 2 564                   |                       | 20 666            |
| Handelsvorderingen                                       | 161 626              | 43 386        |                    | 205 012          | 13 421                  | -3 376                | 215 058           |
| Overige courante activa                                  | 22 715               | 4 575         | 2 638              | 29 928           | 1 575                   | -2 254                | 29 250            |
| Kas en kasequivalenten                                   | 8 643                |               |                    | 8 643            | 5 138                   |                       | 13 781            |
| <b>Segment activa</b>                                    | <b>1 243 029</b>     | <b>83 026</b> | <b>97 901</b>      | <b>1 423 956</b> | <b>118 426</b>          | <b>-92 491</b>        | <b>1 449 891</b>  |
| Niet-courante<br>interestdragende financiële<br>schulden |                      |               | 548 750            | 548 750          |                         |                       | 548 750           |
| Niet-courante<br>voorzieningen                           | 57 132               | 9 625         |                    | 66 757           | 2 883                   |                       | 69 641            |
| Niet-courante schulden                                   |                      |               |                    |                  |                         |                       | 0                 |
| Uitgestelde belastingen                                  |                      |               | 1 306              | 1 306            |                         |                       | 1 306             |
| Financiële schulden                                      |                      |               | 21 879             | 21 879           | 2 236                   | -2 236                | 21 879            |
| Handelsschulden                                          | 311 547              | 28 716        |                    | 340 263          | 15 201                  | -3 376                | 352 088           |
| Belastingen                                              |                      |               | 14 819             | 14 819           | 767                     |                       | 15 585            |
| Bezoldigingen en sociale<br>zekerheid                    | 27 288               | 3 522         |                    | 30 809           | 714                     |                       | 31 524            |
| Uitgestelde opbrengsten                                  | 58 471               | 6 627         | 315                | 65 413           | 750                     | -18                   | 66 145            |
| Overige courante schulden                                |                      |               | 5 796              | 5 796            |                         |                       | 5 796             |
| <b>Segment passiva</b>                                   | <b>454 438</b>       | <b>48 490</b> | <b>592 864</b>     | <b>1 095 792</b> | <b>22 550</b>           | <b>-5 629</b>         | <b>1 112 713</b>  |
| Investerings in materiële<br>en immateriële vaste activa | 301 694              | 11 291        |                    | 312 985          | 6 063                   |                       | 319 048           |
| Afschrijvingen                                           | 167 161              | 14 349        |                    | 181 510          | 6 794                   |                       | 188 304           |
| Waardeverminderingen<br>geboekt in het resultaat         |                      |               |                    | 0                |                         |                       | 0                 |



in duizend EUR

| 2012                                                     | 31.12.2012<br>BELGIË |               |                    |                  | 31.12.2012<br>LUXEMBURG | INTERCO<br>ELIMINATIE | MOBISTAR<br>GROEP |
|----------------------------------------------------------|----------------------|---------------|--------------------|------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------|
|                                                          | MOBIEL               | VAST          | NIET<br>TOEGEWEZEN | TOTAAL           |                         |                       | TOTAAL            |
| Goodwill                                                 | 11 351               |               |                    | 11 351           | 68 574                  | 155                   | 80 080            |
| Immateriële en materiële<br>vaste activa                 | 887 855              | 38 389        |                    | 926 244          | 25 361                  |                       | 951 605           |
| Financiële activa                                        |                      |               | 87 017             | 87 017           |                         | -87 017               | 0                 |
| Investerings in<br>geassocieerde<br>deelnemingen         |                      |               | 3 450              | 3 450            |                         |                       | 3 450             |
| Uitgestelde belastingen<br>activa                        |                      |               | 3 431              | 3 431            | 3 238                   |                       | 6 669             |
| Overige niet-courante<br>activa                          | 3 722                |               | 84                 | 3 806            | 159                     |                       | 3 965             |
| Voorraden                                                | 17 472               | 1 324         |                    | 18 796           | 1 798                   |                       | 20 594            |
| Handelsvorderingen                                       | 174 270              | 43 810        |                    | 218 080          | 14 564                  | -2 475                | 230 168           |
| Overige courante activa                                  | 30 708               | 5 529         | 6 330              | 42 567           | 764                     | -5 132                | 38 199            |
| Kas en kasequivalenten                                   | 10 900               |               |                    | 10 900           | 1 366                   |                       | 12 266            |
| <b>Segment activa</b>                                    | <b>1 136 277</b>     | <b>89 051</b> | <b>100 313</b>     | <b>1 325 641</b> | <b>115 823</b>          | <b>-94 470</b>        | <b>1 346 995</b>  |
| Niet-courante<br>interestdragende financiële<br>schulden |                      |               | 383 650            | 383 650          |                         |                       | 383 650           |
| Niet-courante<br>voorzieningen                           | 53 196               | 11 223        |                    | 64 419           | 2 956                   |                       | 67 375            |
| Niet-courante schulden                                   | 13 447               |               |                    | 13 447           |                         |                       | 13 447            |
| Uitgestelde belastingen                                  |                      |               |                    |                  |                         |                       | 0                 |
| Financiële schulden                                      |                      |               | 22 580             | 22 580           | 5 112                   | -5 112                | 22 580            |
| Handelsschulden                                          | 287 657              | 47 957        |                    | 335 614          | 11 424                  | -2 475                | 344 563           |
| Belastingen                                              | 2 508                | 215           | 39 020             | 41 742           | 967                     |                       | 42 709            |
| Bezoldigingen en sociale<br>zekerheid                    | 29 084               | 4 620         |                    | 33 705           | 680                     |                       | 34 385            |
| Uitgestelde opbrengsten                                  | 68 365               | 7 618         | 205                | 76 188           | 1 283                   | -20                   | 77 451            |
| Overige courante schulden                                | 3                    |               | 3 032              | 3 035            |                         |                       | 3 035             |
| <b>Segment passiva</b>                                   | <b>454 260</b>       | <b>71 633</b> | <b>448 487</b>     | <b>974 381</b>   | <b>22 423</b>           | <b>-7 608</b>         | <b>989 196</b>    |
| Investerings in materiële<br>en immateriële vaste activa | 168 456              | 14 138        |                    | 182 594          | 5 648                   |                       | 188 242           |
| Afschrijvingen                                           | 156 363              | 15 438        |                    | 171 801          | 7 886                   |                       | 179 688           |
| Waardeverminderingen<br>geboekt in het resultaat         | 37 526               |               |                    | 37 526           |                         |                       | 37 526            |



## 23. Gebeurtenissen na balansdatum

Er deden zich tussen de balansdatum en de datum waarop de financiële staten voor publicatie werden vrijgegeven geen gebeurtenissen voor die aanpassing noodzakelijk maken.



# Verslag van de commissaris

aan de Algemene Vergadering over de geconsolideerde financiële staten afgesloten op 31 december 2013

180

## Aan de aandeelhouders

Overeenkomstig de wettelijke bepalingen, brengen wij u verslag uit in het kader van ons mandaat van commissaris. Dit verslag omvat ons verslag over de geconsolideerde financiële staten, en omvat tevens ons verslag over andere door wet- en regelgeving gestelde eisen. Deze geconsolideerde financiële staten omvat de geconsolideerde staat van financiële positie op 31 december 2013, het geconsolideerd overzicht van het totaalresultaat, het geconsolideerd overzicht van de vermogensmutatie en het geconsolideerd kasstroomoverzicht voor het boekjaar eindigend op die datum, alsmede een overzicht van de belangrijkste gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en toelichtingen.

## Verslag over de geconsolideerde jaarrekening – Oordeel zonder voorbehoud

Wij hebben de controle uitgevoerd van de geconsolideerde jaarrekening van Mobistar nv ('de vennootschap') en haar dochterondernemingen (samen 'de Groep'), opgesteld in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards (IFRS) zoals goedgekeurd door de Europese Unie en met de in België van toepassing zijnde wettelijke en reglementaire voorschriften. De totale activa in de geconsolideerde staat van financiële positie bedragen 1.449.891 (000) EUR en de geconsolideerde winst (aandeel van de Groep) van het boekjaar bedraagt 87.405 (000) EUR.

## Verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur voor het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de geconsolideerde financiële staten die een getrouw beeld geeft in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards zoals goedgekeurd door de Europese Unie en met de in België van toepassing zijnde wettelijke en reglementaire voorschriften, alsook voor het implementeren van een interne controle die ze noodzakelijk acht voor het opstellen van de geconsolideerde financiële staten die geen afwijking van materieel belang bevat, die het gevolg is van fraude of van fouten.

## Verantwoordelijkheid van de commissaris

Het is onze verantwoordelijkheid een oordeel over deze geconsolideerde financiële staten tot uitdrukking te brengen op basis van onze controle. Wij hebben onze controle volgens de internationale controlestandaarden (International Standards on Auditing - ISA) uitgevoerd. Die standaarden vereisen dat wij aan de deontologische vereisten voldoen alsook de controle plannen en uitvoeren teneinde een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen dat de geconsolideerde financiële staten geen afwijking van materieel belang bevat.



Een controle omvat werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de in de geconsolideerde financiële staten opgenomen bedragen en toelichtingen. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de beoordeling door de commissaris, met inbegrip van diens inschatting van de risico's van een afwijking van materieel belang in de geconsolideerde jaarrekening als gevolg van fraude of van fouten. Bij het maken van die risico-inschatting neemt de commissaris de interne controle van de Groep in aanmerking die relevant is voor het opstellen van de geconsolideerde financiële staten die een getrouw beeld geeft, teneinde controlewerkzaamheden op te zetten die in de gegeven omstandigheden geschikt zijn maar die niet gericht zijn op het geven van een oordeel over de effectiviteit van de interne controle van de Groep. Een controle omvat tevens een evaluatie van de geschiktheid van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving, de redelijkheid van de door de Raad van Bestuur gemaakte schattingen, alsmede de presentatie van de geconsolideerde financiële staten als geheel. Wij hebben van de aangestelden en van de Raad van Bestuur van de Groep de voor onze controle vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om daarop ons oordeel te baseren.

### Oordeel zonder voorbehoud

Naar ons oordeel geeft de geconsolideerde financiële staten van Mobistar nv een getrouw beeld van het vermogen en van de financiële toestand van de Groep per 31 december 2013, en van haar resultaten en kasstromen over het boekjaar dat op die datum is afgesloten, in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards zoals goedgekeurd door de Europese Unie en met de in België van toepassing zijnde wettelijke en reglementaire voorschriften.

## Verslag over andere door wet- en regelgeving gestelde eisen

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen en voor de inhoud van het jaarverslag over de geconsolideerde financiële staten.

In het kader van ons mandaat en overeenkomstig de Belgische bijkomende norm bij de in België van toepassing zijnde internationale controlestandaarden, is het onze verantwoordelijkheid om, in alle van materieel belang zijnde opzichten, de naleving van bepaalde wettelijke en reglementaire verplichtingen na te gaan. Op grond hiervan doen wij de volgende bijkomende verklaring die niet van aard is om de draagwijdte van ons oordeel over de geconsolideerde financiële staten te wijzigen:

- Het jaarverslag over de geconsolideerde financiële staten behandelt de door de wet vereiste inlichtingen, stemt overeen met de geconsolideerde financiële staten en bevat geen van materieel belang zijnde inconsistenties ten aanzien van de informatie waarover wij beschikken in het kader van ons mandaat.

Diegem, 24 maart 2014

#### De commissaris

#### DELOITTE Bedrijfsrevisoren

BV o.v.v.e. CVBA

Vertegenwoordigd door

Rik Neckebroeck en Bernard De Meulemeester





# Overzicht van de voornaamste elementen uit de jaarrekening van Mobistar nv **2013**

183



# Balans na winstverdeling

in duizend EUR

| ACTIVA                                                  | 2013             | 2012             |
|---------------------------------------------------------|------------------|------------------|
| <b>VASTE ACTIVA</b>                                     | <b>1 129 693</b> | <b>997 794</b>   |
| <b>Oprichtingskosten</b>                                | <b>1 250</b>     | <b>1 350</b>     |
| <b>Immateriële vaste activa</b>                         | <b>376 213</b>   | <b>281 196</b>   |
| <b>Materiële vaste activa</b>                           | <b>584 622</b>   | <b>547 641</b>   |
| Terreinen en gebouwen                                   | 314 480          | 301 262          |
| Installaties, machines en uitrusting                    | 243 903          | 217 347          |
| Meubilair en rollend materieel                          | 16 665           | 19 015           |
| Overige materiële vaste activa                          | 9 574            | 10 017           |
| <b>Financiële vaste activa</b>                          | <b>167 608</b>   | <b>167 607</b>   |
| Verbonden ondernemingen                                 | 164 077          | 164 077          |
| Deelnemingen                                            | 164 077          | 164 077          |
| Ondernemingen waarmee een deelnemingsverhouding bestaat | 3 450            | 3 450            |
| Deelnemingen                                            | 3 450            | 3 450            |
| Andere financiële vaste activa                          | 81               | 80               |
| Vorderingen en borgtochten in contanten                 | 81               | 80               |
| <b>VLOTTENDE ACTIVA</b>                                 | <b>249 422</b>   | <b>274 390</b>   |
| <b>Vorderingen op meer dan één jaar</b>                 | <b>550</b>       | <b>3 722</b>     |
| Overige vorderingen                                     | 550              | 3 722            |
| <b>Voorraden en bestellingen in uitvoering</b>          | <b>18 076</b>    | <b>18 484</b>    |
| Voorraden                                               | 18 076           | 18 484           |
| Handelsgoederen                                         | 18 076           | 18 484           |
| <b>Vorderingen op ten hoogste één jaar</b>              | <b>201 149</b>   | <b>213 940</b>   |
| Handelsvorderingen                                      | 195 473          | 205 358          |
| Overige vorderingen                                     | 5 676            | 8 582            |
| <b>Geldbeleggingen</b>                                  | <b>5 274</b>     | <b>2 460</b>     |
| Overige beleggingen                                     | 5 274            | 2 460            |
| <b>Liquide middelen</b>                                 | <b>3 260</b>     | <b>8 340</b>     |
| <b>Overlopende rekeningen</b>                           | <b>21 113</b>    | <b>27 444</b>    |
| <b>TOTAAL DER ACTIVA</b>                                | <b>1 379 115</b> | <b>1 272 184</b> |



| in duizend EUR                                                           |                  |                  |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
| PASSIVA                                                                  | 2013             | 2012             |
| <b>EIGEN VERMOGEN</b>                                                    | <b>318 356</b>   | <b>243 135</b>   |
| <b>Kapitaal</b>                                                          | <b>131 721</b>   | <b>131 721</b>   |
| Geplaatst kapitaal                                                       | 131 721          | 131 721          |
| <b>Reserves</b>                                                          | <b>13 172</b>    | <b>13 172</b>    |
| Wettelijke reserve                                                       | 13 172           | 13 172           |
| <b>Overgedragen winst (verlies) (+) (-)</b>                              | <b>173 391</b>   | <b>98 144</b>    |
| <b>Kapitaalsubsidies</b>                                                 | <b>72</b>        | <b>98</b>        |
| <b>VOORZIENINGEN EN UITGESTELDE BELASTINGEN</b>                          | <b>11 608</b>    | <b>6 127</b>     |
| <b>Voorzieningen voor risico's en kosten</b>                             | <b>11 608</b>    | <b>6 127</b>     |
| Pensioenen en soortgelijke verplichtingen                                | 447              | 247              |
| Overige risico's en kosten                                               | 11 161           | 5 880            |
| <b>SCHULDEN</b>                                                          | <b>1 049 151</b> | <b>1 022 922</b> |
| <b>Schulden op meer dan één jaar</b>                                     | <b>550 000</b>   | <b>398 447</b>   |
| Financiële schulden                                                      | 550 000          | 385 000          |
| Overige leningen                                                         | 550 000          | 385 000          |
| Handelsschulden                                                          |                  | 13 447           |
| Leveranciers                                                             |                  | 13 447           |
| <b>Schulden op ten hoogste één jaar</b>                                  | <b>442 778</b>   | <b>559 821</b>   |
| Schulden op meer dan één jaar die binnen het jaar vervallen              | 13 447           | 14 873           |
| Financiële schulden                                                      | 52 368           | 43 811           |
| Overige leningen                                                         | 52 368           | 43 811           |
| Handelsschulden                                                          | 327 208          | 316 206          |
| Leveranciers                                                             | 327 208          | 316 206          |
| Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten | 43 086           | 72 013           |
| Belastingen                                                              | 14 627           | 41 346           |
| Bezoldigingen en sociale lasten                                          | 28 459           | 30 667           |
| Overige schulden                                                         | 6 669            | 112 918          |
| <b>Overlopende rekeningen</b>                                            | <b>56 373</b>    | <b>64 654</b>    |
| <b>TOTAAL DER PASSIVA</b>                                                | <b>1 379 115</b> | <b>1 272 184</b> |

# Resultatenrekening

186



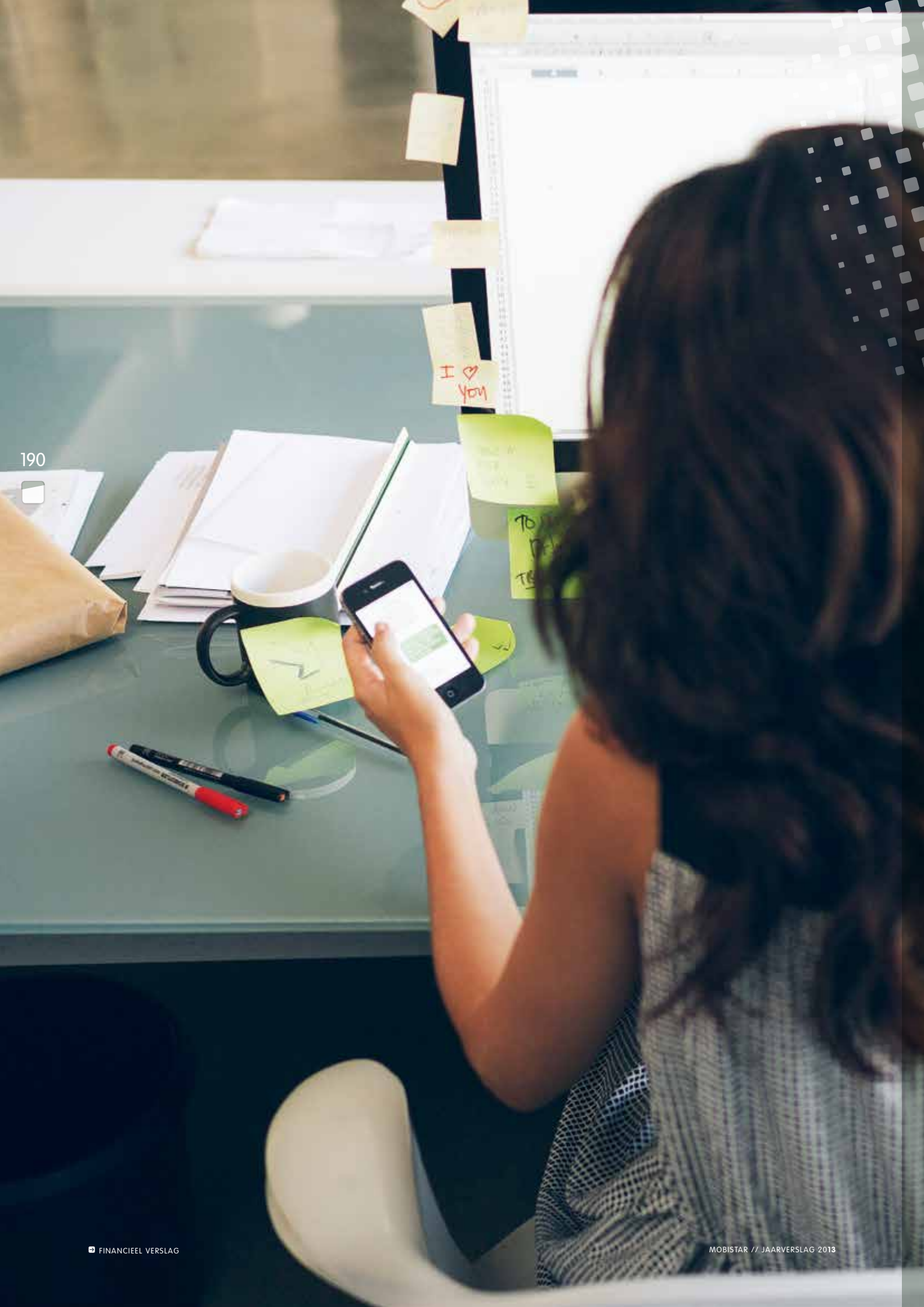
in duizend EUR

|                                                                                                                           | 2013             | 2012             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
| <b>Bedrijfsopbrengsten</b>                                                                                                | <b>1 406 417</b> | <b>1 592 852</b> |
| Omzet                                                                                                                     | 1 356 481        | 1 533 122        |
| Geproduceerde vaste activa                                                                                                | 7 809            | 4 803            |
| Andere bedrijfsopbrengsten                                                                                                | 42 127           | 54 927           |
| <b>Bedrijfskosten</b>                                                                                                     | <b>1 287 022</b> | <b>1 310 547</b> |
| Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen                                                                                    | 662 221          | 687 884          |
| Aankopen                                                                                                                  | 661 738          | 691 428          |
| Voorraad: afname (toename) (+) (-)                                                                                        | 483              | -3 544           |
| Diensten en diverse goederen                                                                                              | 277 393          | 267 839          |
| Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen (+) (-)                                                                       | 154 482          | 151 478          |
| Afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa                     | 165 366          | 175 843          |
| Waardeverminderingen op voorraden, bestellingen in uitvoering en handelsvorderingen: toevoegingen (terugnemingen) (+) (-) | 5 566            | 17 532           |
| Voorzieningen voor risico's en kosten: toevoegingen (bestedingen en terugnemingen) (+) (-)                                | 5 481            | 52               |
| Andere bedrijfskosten                                                                                                     | 16 513           | 9 919            |
| <b>Bedrijfswinst (bedrijfsverlies) (+) (-)</b>                                                                            | <b>119 395</b>   | <b>282 305</b>   |
| <b>Financiële opbrengsten</b>                                                                                             | <b>500</b>       | <b>601</b>       |
| Opbrengsten uit vlottende activa                                                                                          | 261              | 383              |
| Andere financiële opbrengsten                                                                                             | 239              | 218              |
| <b>Financiële kosten</b>                                                                                                  | <b>7 912</b>     | <b>10 842</b>    |
| Kosten van schulden                                                                                                       | 5 956            | 7 851            |
| Andere financiële kosten                                                                                                  | 1 956            | 2 991            |
| <b>Winst (verlies) uit de gewone bedrijfsuitoefening voor belasting (+) (-)</b>                                           | <b>111 983</b>   | <b>272 064</b>   |
| <b>Uitzonderlijke kosten</b>                                                                                              | <b>3 722</b>     | <b>15 457</b>    |
| Uitzonderlijke afschrijvingen en waardeverminderingen op oprichtingskosten, op immateriële en materiële vaste activa      |                  | 15 457           |
| Andere uitzonderlijke kosten                                                                                              | 3 722            |                  |
| <b>Winst (verlies) van het boekjaar voor belasting (+) (-)</b>                                                            | <b>108 261</b>   | <b>256 607</b>   |
| <b>Belastingen op het resultaat (+) (-)</b>                                                                               | <b>32 140</b>    | <b>81 907</b>    |
| Belastingen                                                                                                               | 38 488           | 89 010           |
| Regularisering van belastingen en terugneming van voorzieningen voor belastingen                                          | 6 348            | 7 103            |
| <b>Winst (verlies) van het boekjaar (+) (-)</b>                                                                           | <b>76 121</b>    | <b>174 700</b>   |
| <b>Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar (+) (-)</b>                                                              | <b>76 121</b>    | <b>174 700</b>   |



| RESULTAATVERWERKING                                          | in duizend EUR |                |
|--------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
|                                                              | 2013           | 2012           |
| <b>Te bestemmen winst (verlies) (+) (-)</b>                  | <b>174 265</b> | <b>208 027</b> |
| Te bestemmen winst (verlies) van het boekjaar (+) (-)        | 76 121         | 174 700        |
| Overgedragen winst (verlies) van het vorige boekjaar (+) (-) | 98 144         | 33 327         |
| <b>Over te dragen winst (verlies) (+) (-)</b>                | <b>173 391</b> | <b>98 144</b>  |
| <b>Uit te keren winst</b>                                    | <b>874</b>     | <b>109 883</b> |
| Vergoeding van het kapitaal                                  |                | 108 026        |
| Andere rechthebbenden                                        | 874            | 1 857          |







# Verklaring van de verantwoordelijken

191





## Verklaring van verantwoordelijke personen

Wij, ondergetekenden, Jean Marc Harion, CEO,  
en Ludovic Pech, CFO, verklaren dat, voor zover ons bekend:

- a. de financiële staten, die zijn opgesteld overeenkomstig de toepasselijke standaarden voor jaarrekeningen, een getrouw beeld geven van het vermogen, de financiële toestand en van de resultaten van de emittent en de in de consolidatie opgenomen ondernemingen;
- b. het jaarverslag een getrouw beeld geeft van de ontwikkeling en de resultaten van het bedrijf en van de positie van de emittent en de in de consolidatie opgenomen ondernemingen, alsmede een beschrijving van de voornaamste risico's en onzekerheden waarmee zij geconfronteerd worden.

**Jean Marc Harion**  
CEO

**Ludovic Pech**  
CFO

**Voor meer informatie, gelieve contact  
op te nemen met**

Siddy Jobe  
Voor aandeelhouders en analisten  
e-mail: [ir@mail.mobistar.be](mailto:ir@mail.mobistar.be)

Patti Verdoodt  
Voor journalisten  
e-mail: [press@mail.mobistar.be](mailto:press@mail.mobistar.be)

**Financieel directeur**

Ludovic Pech

**Verantwoordelijke uitgever**

Siddy Jobe

**Coördinatie**

Siddy Jobe  
Nathalie Kervyn  
Anne-Catherine Scufaire  
Michael Boschmans

**Concept & layout**

[www.linknv.be](http://www.linknv.be)

**Fotografie**

Mobistar, Karel Duerinckx

**Mobistar nv**

Bourgetlaan 3, BE-1140 Brussel  
België  
T. +32 2 745 71 11  
F. +32 2 745 70 00  
[www.mobistar.be](http://www.mobistar.be)

HRB 599 402  
BTW BE 0456 810 810

Ce rapport annuel est également disponible  
en français.

This annual report is also available  
in English.



**Mobistar nv**

Bourgetlaan 3, BE-1140 Brussel - België  
T. +32 2 745 71 11 - F. +32 2 745 70 00

[info@mail.mobistar.be](mailto:info@mail.mobistar.be) | [www.mobistar.be](http://www.mobistar.be) | [business.mobistar.be](http://business.mobistar.be) | [corporate.mobistar.be](http://corporate.mobistar.be)

© 2014, Mobistar, alle rechten voorbehouden. Mobistar is een gedeponeerd merk. De in dit magazine vermelde merknamen zijn handels- of geregistreerde merken en zijn eigendom van de respectieve fabrikanten. De eigenschappen en prijzen van de vermelde producten en diensten kunnen zonder voorafgaande mededeling worden gewijzigd. Mobistar kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor eventuele fouten bij het opmaken en het drukken van dit document. Producten van andere fabrikanten worden slechts ter informatie vermeld. Alleen die fabrikanten zijn aansprakelijk voor elke garantie op hun producten. Mobistar kan in geen geval verantwoordelijk gesteld worden voor de gegevensoverdrachtdiensten, noch voor de inhoud, de wettelijkheid, de toegankelijkheid of het gebruik van deze diensten door de klant, wanneer deze diensten geleverd worden door Mobistar of door derden.

