



Jaarverslag 2009



Inhoudstafel

Markante feiten in 2009	P. 4
Brief van de voorzitter	P. 6
Brief van de CEO	P. 7
De telecommunicatiewereld	P. 8
De Mobistar-strategie	P. 10
Het Mobistar-merk en de marketingstrategie	P. 12
Distributie en klantendienst	P. 14
De residentiële markt	P. 16
De professionele markt	P. 18
Netwerk en operationele activiteiten	P. 20
Human resources	P. 22
Maatschappelijke verantwoordelijkheid	P. 24
Management en controle	P. 26
Informatie over het aandeel	P. 28
Glossarium	P. 30





Markante feiten

in 2009

33,04 miljoen sms'jes over het Mobistar-netwerk tijdens oudejaarsnacht

Tussen 31 december 2008 en 1 januari 2009 (20 uur 's avonds tot 8 uur 's ochtends) hebben de Mobistar-klanten 33,04 miljoen sms'jes verstuurd. De piek lag uiteraard rond middernacht, met 2.200 sms'jes per seconde. Mobistar had alle noodzakelijke technische maatregelen genomen om de maximumcapaciteit van de sms-server uit te breiden tot 132.000 sms'jes per minuut. Bovendien had de operator een buffergeheugen van 24 miljoen sms'jes voorzien. Alle nieuwjaarswensen konden dus op tijd worden bezorgd!

Nieuw partnership met Telenet

Mobistar en Telenet vernieuwen hun partnership voor een periode van drie jaar. De nieuwe samenwerking evolueert naar een full mvno-overeenkomst (Mobile Virtual Network Operator). Deze samenwerking biedt convergentieopportunities voor vast(e) en mobiel(e) telefonie en internet, en synergieën op operationeel gebied. Dit houdt in dat Mobistar het glasvezelnetwerk van Telenet mag gebruiken om zijn transmissienetwerken te optimaliseren. Telenet van zijn kant investeert in zijn eigen Mobile Switching Center om de lancering van convergente diensten voor mobiele en vaste telefonie kracht bij te zetten.

Herlaadbare roamingbundels

Mobistar lanceert als eerste de Holiday Pass (6 euro voor 7 dagen) en de Internet Pass (30 euro voor 30 MB, 30 dagen geldig), bundels voor klanten die voordelig willen bellen en surfen op vakantie. Dankzij deze herlaadbare roamingbundels kunnen residentiële Mobistar-klanten hun gsm-verbruik en budget in het buitenland beter onder controle houden.

M2M Competence Center van France Telecom

Mobistar wordt het wereldwijde competentiecentrum van France Telecom voor MaTMa-oplossingen (Machine-To-Machine), onder de naam Orange Business Services International M2M Center. Gedurende minstens twee jaar zal Mobistar MaTMa-simkaarten leveren voor de markt van de OEM (Original Equipment Manufacturers). Mobistar zal ook de internationale MaTMa-contracten van de Franse groep en de bijbehorende dienstverlening verzorgen. Dankzij deze erkenning krijgt Mobistar de kans om een belangrijke Europese speler te worden in dit domein, wat ongetwijfeld zijn invloed zal hebben op de omzet en op het personeelsbestand.

Relifting van TempoMusic

Mobistar is de eerste operator die in zijn TempoMusic-aanbod gratis toegang tot de sociale netwerksites Netlog en Facebook integreert. De operator biedt hiermee een antwoord op de nieuwe communicatiestijl van jongeren. De aangeboden formule geeft recht op 300 gratis sessies per maand en toegang, via een puntensysteem, tot de applicaties op Netlog. Jongeren kunnen voortaan op hun gsm hetzelfde communicatieplatform gebruiken als op hun pc, altijd en overal.

Het grootste aanbod smartphones

In juni lanceerde Mobistar als enige op de Belgische markt de iPhone 3GS van Apple. Twee maanden later verkocht het bedrijf als eerste de nieuwe HTC Hero uitgerust met Android, het besturingssysteem van Google. Naast die twee juweeltjes verkoopt Mobistar ook een volledig gamma smartphones, die de verkoop van gsm's een serieuze boost gaf. Met ruim 915.000 verkochte gsm's versterkt Mobistar zijn positie als marktleider op het vlak van smartphones.

In september lanceerde Mobistar de HD-technologie voor mobiele televisie op de iPhone 3G en 3GS. De operator breidde ook zijn mobiele tv-aanbod uit via een partnership met de openbare omroepen VRT en RTBF.

Lancering van One Click Voice Mail

One Click Voice Mail is zowel voor België als voor France Telecom een première. Met deze gratis dienst kunnen klanten onmiddellijk toegang krijgen tot het voicemailbericht van hun keuze dankzij een unieke code die ze krijgen via sms. Zo kunnen ze snel de berichten beluisteren die zij als prioritair beschouwen. In het gratis sms'je worden ook het nummer of de naam van de correspondent, de datum en het uur van de oproep en de duur van het voicemailbericht vermeld. Deze dienst werd beloond met een Orange Labs Innovation Award.

Eerste teammembers in het Sirius-gebouw

In juli verhuisde de klantendienst van Mobistar naar het Sirius-gebouw, de nieuwe zetel van het bedrijf, in Evere (Brussel). Bij het ontwerp van het gebouw werd een bijzondere aandacht besteed aan een laag energieverbruik en aan mobiliteit, met onder meer gedeelde bureaus en aangepaste communicatiemiddelen. Maar ook carpooling wordt er gestimuleerd.

Internet zonder abonnement

Internet Everywhere Ticket is de eerste herlaadbare datasimkaart voor mobiel internet op de pc. De klant herlaadt zijn kaart via het ticket dat hij in een verkooppunt of online koopt voor een prijs van 5 euro voor 25 MB tot 50 euro voor 500 MB.

Gedeeld beheer van de netwerksites

Mobistar en KPN Group Belgium hebben een akkoord bereikt om samen te werken op het vlak van de verwerving en de bouw van nieuwe sites voor hun respectieve mobiele telecommunicatienetwerken (behalve de radio-infrastructuur). Dankzij dit akkoord kan er op een efficiëntere manier worden geïnvesteerd in infrastructuur en kunnen de mobiele telecommunicatienetwerken sneller worden uitgebreid. Het gedeelde gebruik van netwerksites zal bovendien de ecologische voetafdruk van de operatoren verkleinen.

VOXmobile wordt Orange S.A., Luxemburg

De merknaam van de Luxemburgse dochteronderneming van Mobistar, VOXmobile, verandert in Orange S.A. In het kader van deze rebranding worden de eerste technische synergieën gerealiseerd en wordt de productenportefeuille gemoderniseerd; voortaan omvat die ook de internationale telefoniedienst Hello Europe.

Overname van de activiteiten van KPN Belgium Business

Mobistar heeft een akkoord getekend voor de overname van de b2b- en carrieractiviteiten van KPN Belgium Business (ex-Versatel). De overname betreft 9.000 professionele klanten, een glasvezelnetwerk van zowat 1.800 kilometer en 2 datacenters. Dankzij dit akkoord kan Mobistar zijn positie op de professionele markt verstevigen en zijn marktaandeel in vaste telefonie verhogen. De overname moet nog worden goedgekeurd door de Raad voor de Mededinging.

Brief van de voorzitter



Alvorens de uitzonderlijke prestaties van Mobistar in de loop van het boekjaar 2009 toe te lichten, sta ik erop om al onze medewerkers te bedanken voor de toemalige dynamiek en wilskracht die ze aan de dag hebben gelegd in een van de somberste economische jaren ooit. De crisis die we in 2009 hebben gekend, was er één zonder precedent. Ze verscherpte de concurrentie op de telecommarkt, terwijl ook de regulatoire druk niet verzwakte, integendeel zelfs. In deze context kon Mobistar – dankzij de gezamenlijke inspanningen van alle teammembers – niet alleen de storm doorstaan, het kwam er zelfs sterker uit.

De geconsolideerde omzet van Mobistar is met 2,25 % gestegen in 2009, tegenover een toename van 1,50 % in 2008. De geconsolideerde ebitda, die door de Europese regelgevende maatregelen (mtr en roaming) onder druk werd gezet, heeft goed standgehouden want op 31 december 2009 vertegenwoordigde het 39,20 % van de omzet uit telefonie. We zijn terecht trots op deze resultaten, die de vooropgestelde vooruitzichten overtreffen en Mobistar als performante telecomoperator op de kaart zetten. Deze cijfers zijn toe te schrijven aan de ambitieuze strategie die Benoit Scheen en de andere leden van het executive committee hebben uitgestippeld. Bij deze wil ik hen dan ook bedanken voor het geleverde werk.

De trouw van onze klanten is, net zoals het vertrouwen van onze leveranciers, een belangrijke drijfveer voor ons succes. In 2010 zullen er extra inspanningen worden geleverd om de kwaliteit van onze diensten en de tevredenheid van onze klanten nog te verhogen. We zullen ook verder investeren in het netwerk en onze it-infrastructuur blijven moderniseren.

Zelfs op de zwaarste momenten van de financiële crisis hebben onze aandeelhouders op een relatief stabiel Mobistar-aandeel kunnen rekenen. Enerzijds werd de daling van de koers beperkt tot 7,25 % tussen december 2008 en december 2009. Anderzijds is het Mobistar-aandeel veel betrouwbaarder gebleken dan dat van grote Belgische en Europese concurrenten over een periode van 2 jaar (januari 2008 tot december 2009). In overeenstemming met het besluit van 10 februari 2010 zal de raad van bestuur van Mobistar tijdens de algemene aandeelhoudersvergadering van 5 mei 2010 voorstellen om een gewoon dividend van 2,90 euro per aandeel uit te keren op 21 mei 2010 en een buitengewoon dividend van 1,65 euro per aandeel op 20 augustus 2010.

In 2009 heeft Mobistar verschillende belangrijke richtlijnen opgesteld voor zijn toekomstige ontwikkeling. Met de steun van al onze ontvangende partijen – medewerkers, klanten, leveranciers, aandeelhouders – zullen onze activiteiten ongetwijfeld ook in 2010 groeien.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Jan Steyaert'.

Jan Steyaert
Voorzitter van de raad van bestuur

Brief van de CEO

We hoeven hier niet te herhalen hoe moeilijk het jaar 2009 was voor de economie. In de telecomsector waren de gevolgen van de economische crisis vooral voelbaar op de professionele markt, die inmiddels bijna een derde van de geconsolideerde omzet van Mobistar vertegenwoordigt. Ondanks de recessie – voor sommige van onze concurrenten de aanzet tot een bijzonder agressieve commerciële logica – heeft Mobistar tijdens het boekjaar 2009 voortreffelijke resultaten opgetekend. Het wist zelfs zijn verwachtingen te overtreffen, zowel wat betreft de groei van de omzet als van de nettowinst.

Al enkele jaren ligt de focus van onze strategie op waardecreatie. Die strategie heeft haar efficiëntie bewezen in een bijzonder woelige economische context, met een marktaandeel dat in waarde (value share) toenam: van 34,60% eind 2008 tot en steeg naar 35,5% op 31 december 2009. Het aantal klanten steeg in een jaar tijd met 0,24%, wat hun aantal eind 2009 op 3.827.268 bracht. In dat opzicht is de award van Telecom Service Provider of the Year, die de lezers van het magazine Data News aan Mobistar toekenden, een prachtige erkenning voor onze verbintenissen tegenover onze klanten. Op de professionele markt zal Mobistar zich, dankzij de overname van de activiteiten van KPN Belgium Business (ex-Versatel), stevig in het bovenste marktsegment positioneren.

In 2009 werden enkele cruciale stappen gezet om de positie van Mobistar als globale telecomoperator te versterken en om het bedrijf, en al onze teammembers, voor te bereiden op de evoluties van de markt. Mobistar wist een investeringsniveau van 10% van zijn omzet uit telefonie te behouden, en heeft daarom aanzienlijke bedragen geïnvesteerd in de uitbreiding en modernisering van zijn netwerk, in de vernieuwing van zijn it-infrastructuur en in zijn nieuwe hoofdzetel. Er werden nieuwe producten op de markt gebracht om aan de stijgende vraag naar multiple play te voldoen, zoals mobiele HD-televisie in september 2009. Deze evolutie zal zich in 2010 voortzetten met een aanzienlijke uitbreiding van het aanbod op de residentiële markt, waarbij vooral aandacht wordt geschonken aan gepersonaliseerde content en gebruikers die niet vaak thuis zijn.

Onze samenwerkingsakkoorden met Telenet en Euphony Benelux werden vernieuwd en er werd een nieuw partnership aangegaan met KPN Group Belgium voor het delen van passieve elementen van de netwerkinfrastructuur. Dankzij dit akkoord zullen we de komende jaren heel wat kunnen besparen, maar het is ook een middel om onze ecologische voetafdruk sterk te verkleinen. Ten slotte was er nog de rebranding van onze Luxemburgse dochteronderneming VOXmobile, nu Orange S.A., die voor een sterke positionering en een internationaler karakter zorgt. De vernieuwde productportefeuille van de Luxemburgse operator heeft een directe invloed gehad op het verkoopvolume. In 2010 zullen er complementaire synergieën, met toegevoegde waarde, worden opgezet.



De France Telecom-groep heeft Mobistar gekozen als wereldwijd competentiecentrum voor Machine-to-Machine-toepassingen. Deze erkenning biedt ons de kans om een belangrijke Europese speler te worden in dit domein, wat ongetwijfeld een invloed zal hebben op zowel de omzet als het personeelsbestand. De inspanningen die Mobistar in 2009 leverde, zullen in 2010 nog worden opgevoerd. De verhuis van alle Mobistar-teams naar de Sirius Building in Evere is een unieke gelegenheid om onze werkmethodes te herzien en zo een optimale efficiëntie te bekomen ... Een inspirerende uitdaging op menselijk vlak! Onder deze gunstige voortekens zetten we dit nieuwe boekjaar – dat Mobistar zal toelaten om zijn ambities als globale telecomoperator te bevestigen – in.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B. Scheen', written over a horizontal line.

Benoit Scheen
Chief Executive Officer



De telecommunicatiewereld

De concurrentie tussen operatoren is nog harder geworden in 2009. De hevige economische crisis woog nauwelijks op de residentiële markt van de operatoren, maar had wel een invloed op het professionele segment. De constante regelgevende druk heeft ook een negatieve invloed gehad op hun resultaten. Ondanks deze moeilijke context steeg de waarde van het Mobistar-aandeel (value share) tot 35,5 % op 31 december 2009.

De concurrentiële omgeving

- **Een penetratiegraad van 109 %**

Steeds meer mensen hebben meer dan één gsm. In 2009 bedroeg de penetratiegraad van simkaarten 109 %. Dat resulteerde in een steeds hevigere concurrentie tussen operatoren, die vaak een bijzonder agressief commercieel beleid voeren om zo nieuwe klanten te veroveren.

- **Koppelverkoop niet langer strafbaar**

Aangezien het Europese Hof van Justitie van mening is dat het Belgische verbod op koppelverkoop tegen de Europese handelsregels indruist, moet de federale overheid haar wetgeving herzien. Sommige telecomoperatoren hebben de formule ogenblikkelijk getest of enkele aanbiedingen gelanceerd die verkrijgbaar zijn met koppelverkoop in 2009. Zolang er geen formeel juridisch kader bestaat, heeft Mobistar – net zoals andere grote marktspelers – beslist om deze weg niet te bewandelen.

- **Steeds meer convergentie**

De penetratie van triple, en zelfs quadruple play, kwam in 2009 in een stroomversnelling terecht. Mobistar volgt deze marktevolutie door verschillende formules aan te bieden die vaste en mobiele telefonie, vast en

mobiel internet, en mobiele HD-televisie combineren. In 2010 zal Mobistar zijn aanbod uitbreiden om aan de stijgende vraag naar multiple play te kunnen voldoen.

Tezelfdertijd stelt men vast dat pure mobiele telefonie in 2009 terrein heeft verloren ten voordele van mobiele datacommunicatie en multimediadiensten. Daarom hebben alle operatoren zich in dit domein gepositioneerd.

Bovendien is er de neiging om toepassingen voor mobiele telefonie af te stemmen op toepassingen voor vaste telefonie (bundels met onbeperkt gebruik ...).

De regelgevende druk

- **Verlenging van de 2G-licentie en vierde nieuwkomer**

Op 25 november 2008 hadden zowel het BIPT (Belgische Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie) als de Minister van Ondernemen en Administratieve Vereenvoudiging beslist dat de 2G-licentie van Mobistar, die op 27 november 2010 vervalt, niet stilzwijgend zou worden verlengd. Via twee rechtszaken op 24 december 2008 – een voor het Hof van Beroep en een voor de Raad van State – heeft Mobistar deze beslissingen aangevochten.

Nadat de beslissing van het BIPT met betrekking tot de 2G-licentie van Belgacom Mobile in een arrest dd. 20 juli 2009 werd vernietigd, heeft het Hof van Beroep eveneens, in een arrest dd. 22 september 2009, de beslissing van het BIPT om de 2G-licentie van Mobistar niet stilzwijgend te verlengen, vernietigd. Het Hof van Beroep oordeelt dat het BIPT, en dus niet de minister, bevoegd is om dergelijke beslissingen te nemen. Verder verklaart het de beslissing in casu nietig omdat er een gebrek is aan motivatie en omdat bepaalde procedureregels niet werden nageleefd. De 2G-licentie van Mobistar wordt dus vijf jaar verlengd, tot november 2015, en dit onder dezelfde voorwaarden.

Sindsdien heeft het BIPT op verzoek van de minister verschillende raadgevingen gelanceerd met betrekking tot de ontwerp teksten (wetgevend en reglementair) om nieuwe tarieven te creëren om de 2G-licenties te verlengen en om de voorwaarden te bepalen om een vierde mobiele operator toe te laten op de markt.

• Mtr-tarieven

Op 30 juni 2009 vernietigde het Hof van Beroep de beslissingen van het BIPT over het niveau van de mobiele termineringstarieven (mtr) van augustus 2006 en december 2007. Het BIPT heeft aangekondigd een retroactieve beslissing te zullen aannemen ten gevolge van de vernietiging van de beslissing van 11 augustus 2006. De vordering tot nietigverklaring van de beslissing van de regulator, dd. 29 april 2008, die leidde tot een verlaging van de mtr-tarieven in mei en juli 2009, loopt nog steeds. Ten slotte heeft het BIPT een nieuw kostenmodel van de mobiele operatoren uitgewerkt dat zou moeten leiden tot de aanneming, in 2010, van een nieuwe beslissing om de mtr te verlagen.

• Europees regelgevingskader voor roamingdiensten

Op 18 juni 2009 hebben de Europese instanties een nieuw regelgevingskader ingevoerd voor de roamingdiensten tot 30 juni 2012. Met ingang van 1 juli 2009 werd een nieuwe verlaging van de tarieven van de telefoniediensten in roaming opgelegd, zowel voor de retailmarkt als voor de wholesalemarkt. Sinds diezelfde eerste juli zijn ook de sms-tarieven in roaming vastgelegd; het wholesaletarief voor sms'jes mag niet hoger liggen dan 4 eurocent, het retailtarief niet hoger dan 11 eurocent exclusief btw. Sms'jes die de klant in het buitenland ontvangt, zijn altijd gratis. De Europese regelgeving legt ook een regulering op van de wholesaletarieven voor data in roaming, met een plafond van 1 euro per megabit. De retailtarieven voor data in roaming worden niet gereguleerd. Ten slotte voorziet het regelgevingskader in een bescherming (voorafgaande kennisgeving wanneer 80 % van het plafond van 50 euro excl. btw is bereikt voor data in roaming en verbinding verbreken zodra dit plafond is bereikt, tenzij anders verzocht door de klant). Dit regelgevingskader treedt in werking vanaf maart 2010 en, bij verstek, vanaf juli 2010.

• Misbruik van machtspositie van de Belgacom-groep

In mei 2007 heeft de Brusselse Rechtbank van Koophandel een uitspraak gedaan waarin het misbruik van de machtspositie van Belgacom Mobile voor de periode tussen 1999 en 2004 werd bevestigd. Daarnaast wer-

den experts aangesteld om het eventuele misbruik vast te leggen en de schade ervan in hoofde van Mobistar en KPN Group Belgium te berekenen. Het voorlopige verslag van de experts werd op 2 oktober 2009 aan de betrokken partijen overgemaakt. Het verslag bevestigt de gegrondheid van de klacht tegen Belgacom Mobile en raamt de geleden schade op een bedrag van 1,18 miljard euro. Het eindverslag wordt in het eerste trimester van 2010 overgemaakt aan de Rechtbank van Koophandel, dat daarna een beslissing zal nemen.

Bovendien heeft de Raad voor de Mededinging Belgacom Mobile op 26 mei 2009 een boete van 66 miljoen euro opgelegd omdat het zijn machtspositie op de mobiele markt heeft misbruikt door 'wurgprijzen' toe te passen gedurende de jaren 2004-2005. Mobistar is tegen deze beslissing in beroep gegaan en vraagt het Hof van Beroep om de beslissing van de Raad te vernietigen, voornamelijk omdat de Raad de andere gronden van misbruik van getrouwheidskortingen en on/off net-discriminatie voor de periode 2002-2005, alsook de wurgprijzen voor de jaren 2002-2003, heeft verworpen. Ten gevolge van de beslissing van de Raad voor de Mededinging heeft Mobistar de Rechtbank van Koophandel ook gevraagd om vergoed te worden voor de opgelopen schade.

Ten slotte heeft Mobistar, samen met KPN Group Belgium, bij de Europese Commissie een klacht tegen Belgacom neergelegd wegens misbruik van machtspositie op de breedbandmarkt in april 2009.

• Emissienormen voor elektromagnetische golven

Mobistar en de andere mobiele operatoren van het GOF (GSM Operators Forum) hebben in 2007 bezwaar ingediend bij het Grondwettelijk Hof tegen de Brusselse ordonnantie die de sterkte van de elektromagnetische golven die verbindingantennes van gsm-operatoren uitzenden fors wil beperken. Het Grondwettelijk Hof heeft op 15 januari 2009 een vonnis uitgesproken in deze zaak. Het Hof besliste dat de bevoegdheid om dergelijke normen op te leggen niet de federale overheid, maar wel de gewesten toekomt. Zo bevestigde het de toepassing van de Brusselse ordonnantie, waarna de Raad van State het Koninklijk Besluit van 10 augustus 2005, met daarin de geldende normen voor het hele land, vernietigde.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werkte de regering aan uitvoeringsbesluiten van de ordonnantie van maart 2007, dat een maximumnorm van 3 volt per meter vastlegt voor alle emissiebronnen, met uitzondering van radio- en tv-signalen. Eind 2009 werden twee uitvoeringsbesluiten gepubliceerd, maar die kunnen nog niet concreet worden toegepast via de uitreiking van milieuvergunningen. Bijgevolg kan Mobistar geen nieuwe antennes bouwen.

In Wallonië legde een decreet dd. 3 april 2009 voor het Waalse grondgebied een soepelere norm vast dan de norm die in Brussel van toepassing is. Het Waalse decreet voorziet immers een maximale emissie van 3 volt per meter per antenne, per technologie en per operator. In Vlaanderen wacht men nog op de publicatie van een norm.

De Mobistar-strategie



In een markt die gekenmerkt wordt door een verscherpte concurrentie heeft Mobistar gekozen om zich op waardecreatie te concentreren en om zich steeds resoluter als een globale telecomoperator te positioneren. Dit beleid heeft, ondanks een moeilijke economische context en een intense regelgevende druk, toch zijn vruchten afgeworpen.



Waardecreatie

Door zich op een mature mobiele telefonie-markt op waardecreatie te concentreren, heeft Mobistar de juiste keuze gemaakt: het wist immers heel wat nieuwe abonnees binnen te halen en bestaande klanten aan zich te binden. Op 31 december 2009 telde de Mobistar-groep (inclusief mvno- en Orange Luxemburg-klanten) in totaal 3.827.268 actieve klanten in mobiele telefonie. Ook het percentage postpaidklanten in het klantenbestand steeg tot 60,6 % eind 2009. In het segment van de vaste telefonie was 2009 voor Mobistar het jaar van de doorbraak, vooral op de professionele markt, met 149.700 vaste verbindingen op 31 december 2009. Ook zijn breedbandaanbod, zowel vast als mobiel, kende erg veel succes.

Veel meer dan een mobiele operator

Mobistar is actief in vaste en mobiele telefonie, vast en mobiel internet en mobiele televisie. Het bedrijf heeft zijn mobility centric approach op de residentiële markt voortgezet en blijft zijn convergentiestrategie op de professionele markt verder uitwerken.

• Aanwezig in alle segmenten van de professionele markt

Op de professionele markt heeft Mobistar zijn gamma convergente producten vervolledigd en nieuwe functionaliteiten aan zijn bestaande productengamma's toegevoegd (One Office Zone Comfort). Deze strategie werd ondersteund door de overname van de b2b- en carrier-activiteiten van KPN Belgium Business (voorheen Versatel), wat de operator in staat stelt om zijn leiderspositie op de markt te verstevigen, dankzij telefonie-, data- en internetoplossingen die specifiek aan de behoeften van grote bedrijven voldoen.

• Oplossingen voor de stijgende vraag naar multiple play

Op de residentiële markt legt Mobistar de nadruk op zijn strategie van globale operator. Mobistar kwam in september 2008 op de markt van de triple play met een 'voice over ip'-product (Mobistar ADSL Voice). Vandaag verkoopt de operator tal van aanbiedingen die vaste en mobiele telefonie, vast en mobiel internet, en mobiele HD-televisie (enkel op de iPhone) combineren. In 2010

zal Mobistar zijn aanbod uitbreiden om zo nog beter aan de stijgende vraag naar multiple play te kunnen voldoen.

• Nieuw partnership met Telenet

Mobistar verlengt zijn partnership met Telenet voor een periode van drie jaar. De nieuwe samenwerking evolueert naar een full mvno-overeenkomst (Mobile Virtual Network Operator). De expertise en het specifieke aanbod van beide operatoren bieden convergentieopportunities voor vast(e) en mobiel(e) telefonie en internet, en synergieën op operationeel gebied. Concreet betekent dit dat Telenet in zijn eigen MSC (Mobile Switching Center) investeert om de lancering van convergente diensten voor mobiele en vaste telefonie kracht bij te zetten. Mobistar mag gebruik maken van het glasvezelnetwerk van Telenet om zijn transmissienetwerk te optimaliseren. Dit partnership, dat Mobistar de garantie biedt dat zijn mobiele aanbod in Telenet-'pakketten' wordt verkocht, is voor Mobistar een bijkomende manier om toegang te krijgen tot de residentiële markt.

• Mobile datatransmissie neemt sterk toe

De overdracht van mobiele data explodeerde in 2009. Voor Mobistar heeft mobiele datacommunicatie 28,70 % van de omzet uit mobiele activiteit gegenereerd tegenover 21,80 % in 2008. Het grootste gedeelte wordt nog steeds gegenereerd door sms'jes, maar mobiele multimedia en mobiel internet winnen snel aan belang.

Strategische partnerships

Mobistar heeft zijn aanwezigheid op de markt verstevigd aan de hand van strategische partnerships. Naast de overeenkomst met Telenet en KPN Belgium Business, heeft Mobistar eind december zijn partnership met Euphony Benelux verlengd tot 2015. Beide bedrijven werken al tien jaar samen. Euphony is actief in vaste en mobiele telefonie en verkoopt daarnaast ook internetoplossingen.

VOXmobile wordt Orange S.A., (Luxemburg)

De Luxemburgse dochteronderneming van Mobistar, VOXmobile, werd op 28 oktober omgedoopt tot Orange S.A.. Die verandering heeft geen enkele invloed op de structuur van het aandeelhouderschap van VOXmobile, dat voor 100 % een dochteronderneming van Mobistar blijft. In het kader van deze rebranding wordt de productenportefeuille gemoderniseerd; voortaan omvat die ook de internationale telefoniedienst Hello Europe. Daarnaast worden de eerste technische synergieën gerealiseerd. De operationele synergieën worden in 2010 nog uitgebreid.

Europese speler op het vlak van Machine-To-Machine-oplossingen

Mobistar wil een Europese voortrekker worden in het segment van de Machine-to-Machine-oplossingen (MaTMa), die belangrijke opportuniteiten voor de toekomst inhouden. In 2009 is de operator het wereldwijde competentiecentrum van France Telecom geworden in deze sector.

Het Mobistar-merk en de marketingstrategie

Aan de hand van zijn merkstrategie en marketingbeleid positioneert Mobistar zich steeds resoluter als een wereldwijde telecomoperator die naar zijn klanten luistert en hen een volledig en aangepast dienstenaanbod aanbiedt.



Het Mobistar-merk

Dankzij zijn in 2008 hervormde merkstrategie heeft Mobistar een sterk gedifferentieerde identiteit verworven ten opzichte van de concurrentie. Deze identiteit, die op belangrijke waarden (vrijheid, zelfontplooiing, toegang tot de wereld) steunt, is verwerkt in het concept emotional mobility.

De aanpak van Mobistar, die gericht is op volledige mobiliteit, werd in 2009 nog meer in de verf gezet dankzij verschillende markante campagnes, in het bijzonder die voor Internet Everywhere in het eerste semester en de eindejaarscampagne voor het unieke aanbod smartphones in de Mobistar Centers. Door de toegevoegde waarde van de aangeboden producten en diensten te benadrukken, kiest Mobistar ervoor om op een originele manier te communiceren in een markt die extreem competitief is geworden.

Wat de distributie betreft, heeft Mobistar een grote campagne gelanceerd die het unieke commerciële aanbod van de Mobistar Centers in de schijnwerpers zet. De website van Mobistar werd bovendien ruimschoots geïntegreerd in de algemene communicatiestrategie.

Een marketingstrategie gericht op het digitale leven

• Sterke stijging van de gsm-verkoop

In de loop van 2009 zag Mobistar zijn gsm-verkoop met iets meer dan 26 % stijgen in al zijn distributienetwerken. Ook de verkoop van smartphones werd goed ondersteund, met name dankzij de exclusieve lancering van de iPhone 3GS in juni en die van de HTC Hero – een primeur op de Belgische markt – in de loop van augustus. Hoewel de mobiele telefoons in 2009 al een centrale plaats in de productcommunicatie innamen, zullen ze in 2010 een nog belangrijkere rol spelen in de marketingstrategie van de operatoren.

• Commerciële innovatie op het vlak van mobiele datacommunicatie

Mobistar is al enkele jaren een commercieel aanbod aan het uitbouwen dat rijk is aan mobiele datacommunicatie. Zo draagt het bij tot het enorme succes van dataverkeer op de mobiele telefoonnetwerken in België. Tussen 2008 en 2009 nam de overdracht van mobiele datacommunicatie alleen al op het netwerk van Mobistar met 267 % toe.

Doorheen het jaar ontwikkelde Mobistar nieuwe relevante toepassingen en content voor zijn klanten. Met de lancering van mobiele HD-televisie voor de iPhone zorgde het zelfs voor een Belgische primeur. Daarnaast bood Mobistar zijn klanten verschillende modellen van smartphones aan die gebruikmaken van Android, het besturingssysteem van Google. Mobistar is marktleider op vlak van smartphoneverkoop.

Skyrock en rendez-vous.be werden aan het mobiele multimediaportaal Orange World toegevoegd, terwijl de ChatBox in een nieuw kleedje werd gestoken.



Mobistar positioneert zich als een innovatieve speler op het vlak van vaste en mobiele breedbanddiensten. Zo lanceerde het in 2009 Mobistar Home&Away (internet-toegang thuis en onderweg) en Internet Everywhere Ticket (eerste herlaadkaart voor mobiel internet op de pc).

• Meer dan 500.000 m-banxafe-klanten

Na een relatief trage start was 2009 een uitstekend jaar voor de mobiele banking-diensten ontwikkeld door Atos Worldline (ex-Banksys): het aantal geregistreerde Mobistar-klanten steeg in een jaar tijd met meer dan 10 %, wat het totaal op 31 december 2009 op 499.031 personen bracht. Tussen 2008 en 2009 werden er 30 % meer banksaldo's geraadpleegd, wat het totaal op 31 december 2009 op 10.151.788 verrichtingen bracht. Eind december waren er in totaal 4.893.980 Tempoherlaadbeurten geregistreerd. Sinds eind 2009 kan de klant ook zijn Mobistar-factuur met m-banxafe betalen, via de applicatie m-invoicing.

• De nieuwe diensten doen het heel goed

Mobistar heeft in 2009 nieuwe hulpdiensten ontwikkeld om het leven van zijn klanten makkelijker te maken. Het nieuwe Care-programma bevat verschillende diensten met een toegevoegde waarde; zo kunnen klanten een verzekering afsluiten voor defecte, verloren of gestolen toestellen. De dienst ContactSave, waarmee klanten hun contacten bij Mobistar kunnen laten bewaren, werd verbeterd: het aantal geregistreerde klanten steeg met maar liefst 291 % tussen 2008 en 2009 (237.151 personen op 31 december).

• Meer flexibiliteit dankzij onze partners

Door zowel op de professionele markt als op de residentiële markt partnerships aan te gaan, kan Mobistar completere oplossingen aanbieden en tevens de toegangstijd tot de markt verkleinen. In het b2b-segment kan Mobistar dankzij het partnership met internet-provider Colt Telecom nieuwe vast-mobiel-convergente aanbiedingen lanceren en verschillende grote bedrijven aantrekken. In het b2c-segment kon Mobistar dankzij het exclusiviteitscontract met Netlog TempoMusic kwalitatief herlanceren via een grotendeels gratis toegang tot dit sociale netwerk. TempoMusic-klanten hebben ook toegang tot Facebook via de aanbieding waarbij ze 300 gratis sessies krijgen.

• Nieuwe productenportefeuille voor Orange S.A., Luxemburg

Ten gevolge van de rebranding van VOXmobile werden zowel de residentiële als de professionele productenportefeuille helemaal aangepast. Om aan de behoeften van de in Luxemburg gevestigde internationale bedrijven en de residentiële klanten te voldoen, omvat die voortaan ook de internationale telefoniedienst Hello Europe. Dankzij extra investeringen werd de klantendienst verbeterd en werden de verkooppunten heringericht volgens de look and feel van Orange.

• Telecom Service Provider of the Year

Nadat Mobistar verschillende jaren op rij door MTV Networks België tot 'Coolest Mobile Phone Operator' werd verkozen, bevestigt het zijn populariteit bij het publiek door de award van 'Telecom Service Provider of the Year' binnen te halen. Deze award wordt toegekend door de lezers van het magazine Data News en door een onafhankelijke jury. De Data News Awards for Excellence werden in april 2009 uitgereikt.

Distributie en klantendienst

Dankzij zijn multichannelstrategie kan Mobistar een gesegmenteerd dienstenaanbod aanbieden én slaagt het erin om al zijn klanten tevreden te stellen – waar ze ook zijn en welk product ze ook willen aankopen. Gezien het leadership van Mobistar op de Belgische markt, profileren de Mobistar Centers zich als een gespecialiseerde keten op het vlak van connectiviteit, een keten die zich richt op alle gebruikers, of ze nu Mobistar-klant zijn of niet.



Kwaliteit van de klantendienst

De Customer Services van Mobistar heeft in 2009 een vijftiental projecten gelanceerd, met als doel de klantendienst nog te verbeteren. Bovendien werden de websites voor zowel de residentiële als de professionele markt gemoderniseerd om de klanten nog meer functionaliteiten te bieden en om de toenemende onlineverkoop en onlinediensten te ondersteunen.

In 2009 werd 65 % van de activiteiten rond klantenondersteuning uitbesteed. Deze stijging van 5 % tegenover 2008 is het resultaat van de constante optimalisering van de outsourcingcontracten.

In het afgelopen jaar hebben de Customer Services van Mobistar 3.447.523 inkomende oproepen, 558.291 uitgaande oproepen en 608.935 brieven, faxen en e-mails geregistreerd. Doorheen het jaar werden 17.377.176 facturen opgesteld.

Multichannelstrategie

Ook in 2009 investeerde Mobistar in zijn eigen distributiekanaal. Naast het groeiende netwerk van Mobistar Centers, die hun leadership op de telecomdistributiemarkt behouden, zag Mobistar ook de verkoop via internet en telefoon sterk toenemen. Dankzij doelgerichte

marketingacties (Web deals) steeg de onlineverkoop met meer dan 50 % in vergelijking met 2008.

Dankzij zijn multichannelstrategie kan Mobistar zijn klanten steeds geavanceerdere diensten aanbieden. Vooral het nieuwe Care-programma bevat een aantal diensten met een toegevoegde waarde. Zo kunnen klanten alle gegevens (contacten, foto's, instellingen, ...) van een gsm naar een andere laten overgedragen, een verzekering nemen voor defecte, verloren of gestolen toestellen (Mobistar Insurance), of de telefoonlijst van hun simkaart per sms op een Mobistar-server laten bewaren (Contact-Save). Ook de formule GSM Recycling, waarbij de klant een vast bedrag ontvangt per toestel dat hij bij Mobistar binnenbrengt om te recyclen, was een groot succes.

Momenteel wordt er in de nieuwe zetel van Mobistar in Brussel getest hoe het Mobistar Center-concept kan evolueren. Op die manier wil Mobistar zijn nieuwe producten een extra duw in de rug geven.

• Mobistar Center als uithangbord

Op 31 december 2009 telde de keten van Mobistar Centers 158 verkooppunten (in eigen beheer of onder franchise). In het afgelopen jaar heeft Mobistar het aantal winkels in eigen beheer uitgebreid van 31 naar 41. In 2010 zullen de Mobistar Centers hun productaanbod blijven uitbreiden, en dan vooral de diensten en accessoires.



• Open distributie

Mobistar verkoopt herlaadkaarten in zowat 6.000 onafhankelijke verkooppunten. Bovendien heeft het in 2009 met MediaMarkt onderhandeld over de mogelijkheid om een exclusieve corner op te stellen in alle verkooppunten van MediaMarkt in België. Het akkoord dat beide partijen hierover hebben bereikt, zal een positieve invloed hebben op de verkoop van de verschillende producten en diensten van Mobistar buiten de eigen distributiekanaalen.

Stijgende verkoop in b2b

• Volledige dekking van de markt

Ondanks de zware economische druk waaronder de professionele markt gebukt ging, zag Mobistar toch de verkoop van convergente producten voor zelfstandigen en bedrijven in zijn verschillende distributiekanaalen stijgen. Op basis van de goede resultaten van 2009 plant Mobistar om de verkoop van producten voor het sohosegment (small office-home office) in 2010 in de Mobistar Centers uit te breiden.

• « 100 commerciële talenten »

Mobistar zette zijn strategie van partnerships met verschillende Business Solutions Partners op de sohomarkt voort en ondersteunde zijn partners bij de lancering van een grote wervingscampagne voor verkoopsprofielen. Sinds het begin van de crisis hebben de verschillende partners van Mobistar al een honderdtal nieuwe medewerkers in dienst genomen.

Lancering van de elektronische facturering

In 2009 lanceerde Mobistar de webfactuur. Dankzij deze gratis dienst verbruikt de operator minder papier en hoeft de consument zijn facturen niet langer te archiveren of te recyclen (wat wel het geval was met de papieren factuur). Op 31 december hadden al meer dan 100.000 residentiële klanten voor de elektronische factuur gekozen.

De betalende dienst e-Invoice richt zich dan weer tot de professionele klanten. De integratie van e-Invoice in het ERP-systeem (SAP R/3, Oracle, PeopleSoft ...) van het bedrijf wordt verzekerd door Mobistar, dat zijn klant op die manier een kwaliteitsvolle service op maat levert.



De residentiële markt

In een residentiële markt die hyperconcurrentieel is geworden, heeft Mobistar investeringen gedaan om klanten die waarde creëren aan te trekken en te behouden. Het heeft ook resoluut voor multiple play gekozen door de klant formules aan te bieden die hem in staat stellen om de mogelijkheden van vaste of mobiele communicatie te verkennen, zowel op het vlak van telefonie als op het vlak van data- en multimedieverkeer.

De klantenrelatie personaliseren

• Meer abonnees

Dankzij een innovatief en relevant promobeleid (nieuwe, transparante, eenvoudige en intuïtieve tariefvoorstellen) en een klantenrelatie die almaar hechter en persoonlijker wordt, is Mobistar erin geslaagd om het aantal abonnees te doen toenemen, waardoor het aandeel ervan in het totale klantenbestand steeg tot 60,6 % op het einde van het boekjaar 2009. De operator is er ook in geslaagd om meer klanten aan te trekken die een duurder abonnement nemen.

• Relifting van TempoMusic

Op de markt van de herlaadkaarten heeft Mobistar eind mei de TempoMusic-kaart opnieuw gelanceerd door zijn klanten gratis toegang aan te bieden tot de sociale netwerksites Netlog en Facebook. De operator biedt hiermee een antwoord op de nieuwe communicatiestijl van jongeren. Er werd een partnership aangegaan met Netlog dat recht geeft op 300 gratis sessies per maand en toegang, via een puntensysteem, tot de applicaties op dit sociale netwerk. De toegang is volledig automatisch vanaf de eerste herlaadbeurt (geen activering, geen installatie) met om het even welke multimedia-gsm. Jongeren kunnen voortaan op hun gsm hetzelfde communicatieplatform gebruiken als op hun pc, altijd en overal.

• Klantenbinding

Om zijn Tempo-aanbod te differentiëren en zijn prepaidklanten aan zich te binden, heeft Mobistar begin 2009 TempoPlay gelanceerd: telkens als de klant zijn kaart voor minstens 10 euro herlaadt, ontvangt hij een unieke spelcode waarmee hij naar www.tempoplay.be kan surfen en checken of hij een prijs heeft gewonnen. In 2009 heeft de operator 10.000 prijzen uitgedeeld: laptops, gps-systemen, scooters, fietsen, ... Het aantal deelnames lag uitzonderlijk hoog.

• Onmiddellijke toegang tot voicemailberichten

In juni 2009 lanceerde Mobistar One Click Voice Mail: een primeur in België, maar ook voor France Telecom. Deze gratis dienst stuurt de klant een sms-notificatie met een unieke code waarmee hij onmiddellijk toegang krijgt tot het ingesproken voicemailbericht. In het sms'je worden ook het nummer of de naam (indien het nummer in de telefoonlijst is opgeslagen) van de correspondent, de datum en het uur van de oproep en de duur van het voicemailbericht vermeld. Dankzij de unieke code kunnen Mobistar-klanten onmiddellijk alle berichten beluisteren die op hun voicemail werden ingesproken, maar ze kunnen hun correspondent eveneens terugbellen via een link in het bericht.

De doorbraak van dataverkeer

Het gebruik van mobiele datacommunicatie en multimedia brak pas echt door in 2009, zowel voor gsm's als voor laptops en mini-pc's.

• Overall online, ook thuis

In 2009 lanceerde Mobistar Internet Home&Away, een algemene oplossing om thuis of elders met de pc te surfen, 7 dagen per week en 24 uur per dag, dankzij een 3G/edge-usb-stick.

• Internet zonder abonnement

In navolging van Internet Everywhere bracht Mobistar in september 2009 Internet Everywhere Ticket – de eerste herlaadbare simkaart voor mobiel internet op de pc – op de markt. De klant herlaadt zijn kaart via het ticket dat hij in een verkooppunt of online koopt voor een prijs van 5 euro voor 25 MB tot 50 euro voor 500 MB. Internet Everywhere en Internet Everywhere Ticket telden eind 2009 samen 154.077 klanten.

• Multimedia voor de iPhone

Mobistar, dat over het grootste gamma smartphones van de markt beschikt, heeft in juni 2009 de iPhone 3GS en in augustus de HTC Hero – een Android-toestel – op de markt gebracht. Innovatief in dit domein was de lancering van de HD-technologie (high definition) voor mobiele televisie op de iPhone 3G en 3GS. Op hetzelfde moment heeft de operator zijn mobiele tv-aanbod uitgebreid via een partnership met de openbare omroepen VRT en RTBF. Dankzij de opening van een nieuw iPhone-portaal kunnen Mobistar-klanten het nieuws van de RTBF en de VRT, alsook video's van de RTBF in streaming bekijken.

Verbonden blijven in het buitenland

• Herlaadbare bundels

De Holiday Pass en Internet Pass, gelanceerd in maart 2009, voldoen aan de behoefte van klanten om voordelig te bellen en te surfen op vakantie. Dankzij deze herlaadbare roamingbundels kunnen residentiële Mobistar-klanten hun gsm-verbruik in het buitenland beter onder controle houden.

De professionele
markt



In een markt die onderworpen is aan de negatieve effecten van de economische crisis is Mobistar erin geslaagd zijn positie van convergente speler te verstevigen door zowel intern als extern te groeien. De professionele markt vertegenwoordigde meer dan een derde van de geconsolideerde omzet in 2009.

Convergentiestrategie

• B2b-aanbiedingen blijven succesvol

De convergente producten One Office Voice Pack (vaste en mobiele telefonie) en One Office Full Pack (vaste en mobiele telefonie, breedbandinternet) blijven bijzonder succesvol bij zelfstandigen en bedrijven. Op 31 december 2009 telde One Office Voice Pack in totaal 28.698 actieve klanten. Dit product werd ook met succes gelanceerd door Orange S.A. te Luxemburg.

• Nieuwe functionaliteiten

Sinds 2009 biedt Mobistar de optie Office Zone Comfort aan. Dankzij deze formule kan de klant vanop de bedrijfssite met zijn gsm een extern nummer bellen tegen de prijs van een oproep van een vaste lijn naar een vaste lijn. Deze optie is inbegrepen bij One Office Voice Pack en One Office Full Pack. Daarnaast bood Mobistar zijn professionele klanten nog andere nieuwe diensten aan, zoals One Click Voice Mail, waarmee de klant onmiddellijk het voicemailbericht van zijn keuze kan beluisteren.

Overname van de activiteiten van KPN Belgium Business

In november 2009 heeft Mobistar een akkoord getekend over de overname van de activiteiten van KPN Belgium Business (ex-Versatel). De overname betreft 9.000 professionele klanten, 1.800 kilometer glasvezelnetwerk en 2 datacenters. Dankzij dit akkoord kan Mobistar zijn positie in het bovenste segment van de professionele markt verstevigen en gebruikmaken van de expertise van de medewerkers van KPN Belgium Business in spraak-, data- en internetoplossingen voor bedrijven. De integratie zal effectief zijn in de loop van het eerste kwartaal van 2010, behoudens negatief advies van de Raad voor de Mededinging.

Professionele mobiliteit: verbonden blijven

Mobiele datacommunicatie was al belangrijk in 2008, maar explodeerde pas echt in 2009. Op de professionele markt gaat die groei gepaard met het succes van Internet Everywhere en Business Everywhere. Business Everywhere maakt een intensief gebruik (2 GB surf) mogelijk, dat bovendien aan het profiel van elke klant is aangepast (verschillende tarief formules voor het buitenland). Eind 2009 maakten 7.147 professionele klanten gebruik van deze oplossing voor mobiel internet.

Wereldwijd competentiecentrum van France Telecom

Zoals al te kennen gegeven in het verslag van 2008 is Mobistar het wereldwijde competentiecentrum geworden van France Telecom voor MaTMA-oplossingen, onder de naam Orange Business Services International M2M Center. Gedurende minstens twee jaar zal Mobistar de groep van MaTMA-simkaarten voorzien voor de markt van de OEM (Original Equipment Manufacturers). Mobistar zal ook de internationale MaTMA-contracten van de Franse groep en de bijbehorende dienstverlening verzorgen. Dankzij deze erkenning krijgt Mobistar de kans om een belangrijke Europese speler te worden in dit domein, wat ongetwijfeld zijn invloed zal hebben op de omzet en op het personeelsbestand.

Dankzij een Machine-To-Machine toepassing wordt informatie automatisch van een toestel naar een server overgebracht, via zowel het nationale als het internationale mobiele netwerk. MaTMA-toepassingen kunnen ingedeeld worden in 3 grote deelgebieden: telematica, telemetrie en mobile payment. Mobistar heeft meer dan de helft van de Belgische markt in handen, met 129.631 geactiveerde simkaarten eind 2009. Daarmee kende Mobistar het voorbije jaar een groei van 19,3% in deze sector. In 2009 was de vraag, net zoals voorgaande jaren, bijzonder groot op de markt van de mobiele betaalterminals en in het domein van de toepassingen om wagens, vrachtwagens en ander rollend materieel op te volgen.



Netwerk en operationele activiteiten

In 2009 heeft Mobistar zijn 3G-netwerk verder uitgebreid en een plan gelanceerd om zijn it-infrastructuur te moderniseren. Deze uiterst belangrijke investeringen zijn nodig om de klanten een optimale service te garanderen en de kosten aanzienlijk te reduceren. Er worden geleidelijk synergieën aangegaan met Orange S.A., Luxemburg.

Uitbreiding van het mobiele telecommunicatienetwerk

• 2G- en 3G-netwerken

De capaciteit van het 2G-netwerk van Mobistar, dat sterk werd uitgebreid in 2008, heeft inmiddels een optimaal niveau bereikt. Op 31 december 2009 telde dit netwerk 3.306 basisstations, die vrijwel de volledige bevolking van het land dekken.

Het afgelopen jaar is Mobistar blijven investeren in zijn 3G-netwerk door zijn outdoordekking in middelgrote steden geleidelijk aan uit te breiden. De bedoeling van deze strategie is om de klanten een optimale dekking te bieden in functie van hun behoeften. In 2010 wordt de strategie voortgezet met de uitbreiding van het 3G-netwerk in kleinere steden. Eind 2009 telde dit netwerk in totaal 1.555 Huawei-sites, die zorgden voor een dekking van 87,6 % van de bevolking.

Het Mobistar-netwerk telde eind december 2009 4.861 sites, waarvan 608 worden gedeeld met andere mobiele

operatoren. Dit aantal stemt overeen met een totaal van 14.583 cellen.

Nu de hsdpa*- (High Speed Downlink Packet Access) en hsupa-technologieën (High Speed Uplink Packet Access) op het volledige 3G-netwerk geactiveerd zijn, beschikt Mobistar over de technische mogelijkheden om naar 4G te evolueren, wat een transmissiesnelheid van 100 Mb/s per seconde mogelijk zou maken.

• Samenwerking met KPN Group Belgium

In oktober 2009 hebben Mobistar en KPN Group Belgium (moederbedrijf van Base) een akkoord bereikt om samen te werken op het vlak van de verwerving en de bouw van nieuwe sites voor hun respectieve mobiele telecommunicatienetwerken. Deze samenwerking houdt in dat beide operatoren (antenne)masten, kabels, openbare nutsvoorzieningen, veiligheidsapparatuur en transmissiesystemen, met uitzondering van de radio-infrastructuur, met elkaar delen. Dankzij dit akkoord kunnen beide operatoren hun netwerken sneller uitbreiden en hun klanten een betere service verlenen, maar zijn ze ook in staat om hun ecologische voetafdruk te verkleinen.

Netwerkcentrum van de nieuwe generatie

• Afronding van de migratie

Vorig jaar heeft Mobistar de migratie van zijn netwerkcentrum naar de msc r4-voorzieningen van Huawei afgerond. Deze functioneren allemaal met een voorbeeldige stabiliteit.

De vervanging van het huidige voip/ims-platform door een Huawei-platform vormt de laatste stap van de strategie om het netwerkcentrum van Mobistar te homogeniseren.

• Drie nieuwe core sites

Nadat in 2008 de telecomapparatuur van de oude St. Michel-site naar de core site van Bordet werd verhuisd, werd ook de it-apparatuur van Charleroi in 2009 naar diezelfde site overgebracht. Daarnaast is Mobistar begonnen met de bouw van een nieuwe telecom core site in Luik en heeft het een contract ondertekend met het Luxemburgse bedrijf Luxconnect om een gemengde core site voor zowel telecom als it te vestigen in zijn internationale hostingcentrale in Luxemburg. Dit enorm ambitieuze beleid dat Mobistar heeft uitgestippeld om zijn strategische sites te verhuizen wordt afgerond in 2010.

Mobistar is bovendien begonnen met het moderniseren van al zijn secundaire core sites.

• Apparatuur van de nieuwe generatie

Zoals reeds aangekondigd in 2008 heeft Mobistar geïnvesteerd in de vervanging van de sgsn (schakelaars) en ggsn (ip-toegangsmodule) door een Huawei-infrastructuur, waardoor het mobiele dataverkeer sterk zal kunnen stijgen. Eind 2009 werd al het 3G-verkeer doorgestuurd over deze nieuwe infrastructuur. Het 2G-verkeer volgt in het eerste semester van 2010.

Ook is Mobistar begonnen met het installeren van een nhr, waarbij de databanken van de nieuwe generatie alle informatie over de abonnees bevatten. Deze modernisering wordt eveneens in het eerste semester van 2010 afgerond.

Modernisering van het transmissienet

Mobistar besliste in 2009 om zwaar te investeren in zijn transmissienet. De implementatie van een nationaal vezeloptisch netwerk van de nieuwe generatie (wdm en ip/mps) werd tot een goed einde gebracht. De volgende stappen bestaan erin om deze nieuwe infrastructuur op regionaal niveau uit te breiden en ze te koppelen aan de Belgische en Luxemburgse netwerken. Mobistar heeft ook besloten om zijn eigen 'next generation network' op basis van radiogolven uit te breiden.

Ten slotte heeft Mobistar zijn eigen dslam (Digital Subscriber Line Access Multiplexer) van het type ip verder geïnstalleerd in de centra die het samen met Belgacom huurt om te besparen op de huurkosten van lijnen en om de capaciteiten van de bandbreedte voor geavanceerde multimediatoepassingen te verhogen. Eind 2009 kon Mobistar dankzij deze apparatuur 90 % van de gezinnen van het land van breedband- en voip-diensten voorzien.

De implementatie van een transmissienet dat volledig gebaseerd is op ip en grotendeels door Huawei wordt geleverd, biedt grote mogelijkheden in termen van capaciteit en transmissiesnelheid tussen de verschillende sites van Mobistar. Tezelfdertijd worden de kosten beperkt dankzij een gecentraliseerd beheerplatform.

Een uniek dienstenplatform

Begin 2010 zal Mobistar een leverancier selecteren om het platform van de nieuwe generatie te leveren dat de verschillende dienstenplatforms (smc, mmsc, vms en ivr) van Mobistar moet vervangen. Dit volledig geïntegreerde platform, dat in 2010 in werking wordt gesteld, zal aan de platforms voor klantendienst en facturering gekoppeld worden. Het zal heel wat functionaliteiten bieden die direct toegankelijk zijn en de tijd om toegang te krijgen tot de markt aanzienlijk reduceren.

Beheer van het technische netwerk

Het partnership met Ericsson voor het beheer van het technische netwerk van Mobistar mondde ook in 2009 uit in de overname van een groot aantal 3G-sites. Bovendien werden zware inspanningen geleverd om de stabiliteit van het netwerk te optimaliseren en om de reactietijd die nodig is bij incidenten te reduceren.

* Voor de definitie van de technische termen, raadpleeg het Glossarium op pagina 30.

Human resources

Ondanks de moeilijke economische context is Mobistar erin geslaagd om het arbeidsvolume gedurende 2009 op hetzelfde niveau te houden als eind 2008. De geleidelijke verhuizing van teammembers naar de nieuwe zetel van het bedrijf in Evere gaat gepaard met een radicale verandering van de werkmethodes.



Implementatie van een geïntegreerde hr-oplossing

Dankzij de implementatie van een geïntegreerde informaticaoplossing voor hr-functies, die in 2008 werd ontwikkeld, kan de hr-dienst de teammembers een optimale service verlenen en daarbij de operationele efficiëntie verhogen. Enkel de module e-recruitment moet in het voorjaar van 2010 nog geïmplementeerd worden. Samen met de taakgerichte expertisecentra (juridische aspecten, arbeidsverhoudingen, compensation & benefits, ...) werd ook een HR Service Center opgericht, dat verantwoordelijk is voor het volledige administratieve hr-beheer. Dit gedeelde dienstencentrum is volledig operationeel sinds september 2009. Er is een tevredenheidsenquête bij de teammembers gepland voor 2010.

Mapping van de competenties

De teammembers hebben in 2009 hun persoonlijke gegevens verder in de PDP-module (personal development plan) geladen. Eind 2009 was zowat 75 % van de persoonlijke gegevens van alle teammembers beschikbaar. Met deze tool is het niet alleen mogelijk om individuele prestaties te analyseren, maar ook om de competenties van alle teammembers te vergelijken en om te evalueren over welke competenties een teammember moet beschikken voor de functie die hij/zij uitoefent.

In 2009 werden de bestaande competenties systematisch in kaart gebracht, zowel voor de commerciële als voor de technische afdeling. Die mapping wordt voor de rest van het bedrijf voortgezet in 2010. Het doel van het project is om het proactieve hr-beleid op middellange termijn te verfijnen. Tegelijk wordt er over de toekomstige jobs nagedacht om zo binnen twee of drie jaar een optimale inzetbaarheid van de teammembers te bevorderen. Nog in 2010 volgt de implementatie van een actieplan.

Aangepaste hr-processen bij Orange S.A., Luxemburg

De hr-processen en -beheertools van Mobistar worden geleidelijk geïmplementeerd bij Orange S.A. te Luxemburg (vroeger VOXmobile), dat 120 mensen tewerkstelt. De PDP-module wordt in 2010 geïmplementeerd.

Een verhuizing in het teken van verandering

In 2009 heeft Mobistar zijn historische zetel verlaten én heeft het zijn klantendienst ondergebracht in het Siriusgebouw in Evere. De rest van het personeel verhuist in 2010 naar de nieuwe maatschappelijke zetel van het bedrijf.



Het Sirius-gebouw werd ontworpen met het oog op een zo laag mogelijke invloed op het milieu. Het gebouw wil op professioneel gebied ook een illustratie zijn van de mobility experience die Mobistar zo hoog in het vaandel draagt. De hr-directie voert die verandering door op 3 vlakken: fysiek (85 % gedeelde bureaus, de clean desk policy die ook geldt voor de leden van het executive committee), virtueel (implementatie van tools die de communicatie tussen teammembers bevorderen, waar ze ook werken) en mentaal (aanstelling van Mobistar Heroes die het hele personeelsbestand voor deze nieuwe werkmethode moeten winnen).

Thuiswerken, waarmee Mobistar in 2008 van start ging, was een eerste stap in het professionele mobiliteitsbeleid waarmee Mobistar pronkt. Door de uiterst positieve resultaten, zowel op het vlak van mobiliteit als van individuele motivatie, werd de implementatie ervan voortgezet in 2009. Thuiswerken gaat gepaard met het concept van de flex desks in de nieuwe werkorganisatie van Mobistar.

In 2009 heeft Mobistar eveneens de lijnen uitgezet van het carpoolbeleid dat het graag wil implementeren in zijn nieuwe zetel. Op de parking van het Sirius-gebouw worden er speciale plaatsen voorzien voor personen die aan carpooling doen. Verder wordt er een pagina op het intranet gemaakt waarop teammembers informatie kunnen uitwisselen.

Benoeming van Stephane Beauduin in het executive committee

In april 2009 volgde Stephane Beauduin (43 jaar) Erick Cuvelier op als Chief Marketing Officer (CMO) van Mobistar. Hij startte zijn loopbaan bij Mobistar in 2004 als directeur voor de professionele markt en introduceerde de eerste geïntegreerde oplossingen waardoor Mobistar zich als customer centric operator in dit marktsegment heeft weten te profileren. Sinds juli 2008 was hij Deputy CMO. Erick Cuvelier werkt nu voor de groep France Telecom-Orange als directeur in de afdeling Innovatie en Marketing.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid



In 2009 heeft Mobistar zijn CSR-aanpak (Corporate Social Responsibility, maatschappelijke verantwoordelijkheid) verder uitgediept en uitgebreid. De operator organiseert deze aanpak rond drie hoofdthema's: betrekken, bewaren en zorg dragen.

In 2009 verlengde Mobistar zijn lidmaatschap bij Business & Society Belgium, een netwerk van bedrijven en verenigingen die maatschappelijke verantwoordelijkheid in hun beheer en activiteiten willen integreren. Business & Society heeft, voor rekening van de operator, een evaluatie gemaakt van zijn CSR-beleid. Zo hadden we meteen een overzicht van zowel de sterke als de zwakke punten van de aanpak van de operator.

Zo blijkt dat bij Mobistar de maatschappelijke verantwoordelijkheid een integraal onderdeel is van het beheer en aanwezig is in de hoofden van de medewerkers. Andere sterke punten hebben betrekking tot de interne communicatie, facility management, supplier management en ook het welzijn van de werknemers op de werkplek. Bovendien moet nog een inspanning geleverd worden op vlak van de dialoog met de stakeholders, alsook op bepaalde milieuaspecten (b.v. de levering aan onze winkels).

Het CSR-beleid van Mobistar werd ook gecontroleerd door de Groep Vigeo, die de prestaties en het niveau van het risicobeheer in verband met de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de bedrijven en organisaties meet. De missie van Vigeo is namelijk om de investeerders en vermogensbeheerders van analyses te voorzien.

Betrekken

De wil van Mobistar om sociale en technologische uitsluiting te bestrijden heeft een vaste vorm aangenomen, onder andere door de actie Participate! en door een samenwerking met Close The Gap.

• Participate !

In 2009 heeft Mobistar het project Participate! verder gezet. Dit project komt perfect overeen met het imago en de missie van Mobistar en heeft als doel de levenskwaliteit van autistische personen en hun gezinnen te verbeteren door informatie- en sensibiliseringsmateriaal te ontwikkelen.

Voor ouders die geen toegang hebben tot het internet heeft de vzw Participate! een nieuwe brochure gemaakt met als thema "Mijn kind helpen in zijn ontwikkeling". Dit document vat de tweede module van de website www.participate-autism.be samen, die een referentiepunt wil zijn voor iedereen die op zoek is naar kwaliteitsvolle informatie over autisme.

Er wordt ook gewerkt aan een derde module: dat zal een praktische gids zijn om de contacten met de entourage van autistische kinderen vlotter te doen verlopen. Deze derde module wordt afgewerkt in het voorjaar van 2010.

Mobistar, dat zich voor een periode van drie jaar voor het project Participate! geëngageerd had, heeft een balans opgemaakt van dit initiatief en heeft besloten om het project met dezelfde partners op lange termijn verder te zetten. In 2010 ontwikkelen wij nieuwe content voor de website en project om ouders op te leiden.

• Gerecycleerde computers

Mobistar heeft zijn samenwerking met de vzw Close The Gap verdergezet. Die vereniging recycleert tweedehandscomputers om ze vervolgens naar ontwikkelingslanden op te sturen. Sinds 2003 heeft Mobistar zowat 4.000 gebruikte computers geschonken, die daarna door Close The Gap naar Afrika werden verscheept.

Bewaren

Mobistar wil de klimaatverandering bestrijden en zijn impact op het milieu verkleinen.

• Energiebesparingen

In 2009 werd een bijzondere nadruk gelegd op het verminderen van het energieverbruik. Mobistar wil zijn verbruik immers met 15 % verminderen tegen 2020. Daarom werd het energieverbruik van het bedrijf grondig onderzocht en werden er actieplannen geïmplementeerd om het energieverbruik in de kantoren, de winkels en op de sites met verbindingssantennes te verminderen. Er werden al systemen in werking gesteld om het energieverbruik te beperken door de sites met verbindingssantennes te ventileren. In de gebouwen zijn er mechanismen om de temperatuurschommelingen te beperken, om de verlichting automatisch uit te schakelen, enz. En Mobistar gaat nog verder in zijn nieuwe zetel in Evere. Het Sirius-gebouw werd ontworpen om zijn impact op het milieu zoveel mogelijk te verkleinen. Het heeft een totale energieprestatie-index van E74, terwijl de norm die momenteel van kracht is voor kantoren in het Brusselse Gewest E100 is.

• Minder CO2

Mobistar probeert om elk jaar zijn CO2-uitstoot te verminderen. De implementatie van telewerk, waarmee Mobistar in 2008 van start ging, werd verdergezet in 2009. Alsmat meer auto's van ons wagenpark zijn auto's met een lage CO2-uitstoot en hybride wagens. De totale CO2-uitstoot is gedaald van 4.765.590 ton in 2008 naar 4.229.559 ton in 2009.

Om zachte mobiliteit te bevorderen heeft Mobistar in 2009 een reeks initiatieven gelanceerd: het bedrijf nam deel aan de Europese week van de mobiliteit, ontwikkelde een carpoolsite op het intranet, opende een informatiepunt over de verschillende vervoerswijzen, gaf de toelating om de benzinekaart van het bedrijf te gebruiken voor verplaatsingen met de moto, en stelde doches en een vestiaire ter beschikking van de fietsers.

Ten slotte werden de teammembers uitgenodigd om deel te nemen aan Earth Hour en op 28 maart 2009 het licht gedurende een uur uit te doen.

• Afvalbeperking

Mobistar recycleert gsm's (inclusief de batterijen). De meeste onderdelen van de antennes worden gerecycleerd door een gecertificeerde partner. De operator maakt voor zijn verpakkingen gebruik van natuurlijke en niet-chemische materialen.

Zorg dragen

Mobistar wil enerzijds als sociaal verantwoorde werkgever optreden en anderzijds sociaal verantwoorde praktijken promoten.

• Welzijn van de team members

Mobistar zet zich in om de levenskwaliteit van zijn teammembers te verbeteren aan de hand van een aantal diensten: gezonde voeding in de cafetaria, een anti-rookbegeleiding, een kinderopvang tijdens de vakanties, ... Om stress te bestrijden stelt Mobistar de team members voor om een cursus tai-ji, yoga of sofrologie te volgen. De operator biedt werknemers met professionele of privéproblemen psychologische bijstand, verzekerd door externe hulpverleners.

• Relaties met de klanten

Mobistar geeft zijn klanten informatie over gezondheid en een verantwoord gsm-gebruik via zijn website en brochures zoals de "Family Guide" en het magazine "Get More". Er werd een gedragscode ondertekend in het kader van de bescherming van kinderen. Bovendien wordt de tevredenheid van de klanten geregeld gemeten.

• Relaties met de leveranciers

Er worden selectiecriteria toegepast in de domeinen milieu, veiligheid en gezondheid, sociaal beheer en betrouwbaarheid van de onderaannemers. Sinds maart 2009 wordt er automatisch bij alle prijsoffertes en contracten een clauseule met deze criteria gevoegd. Die criteria worden op basis van de normen van de IAO en Global Impact en de aanbevelingen van de OESO opgesteld.

In bepaalde gevallen kiest Mobistar resoluut voor leveranciers die duurzame producten aanbieden of voor beschutte werkplaatsen die mindervalide of onvoldoende geschoold personeel tewerkstellen.

Er werd een gedragscode opgesteld voor de inkopers. Die hebben ook een opleiding genoten om een duurzaam aankoopbeleid toe te passen.

Mobistar controleert zowel zijn leveranciers als zijn onderaannemers voor specifieke producten. Wanneer er samengewerkt wordt met een buitenlandse onderaannemer, dan moet die kunnen bewijzen dat hij de rechten van de mens respecteert, dat hij gezonde en veilige arbeidsvoorwaarden garandeert en dat hij alle nodige inspanningen levert om de impact van zijn activiteiten op het milieu te beperken.

Management en controle

Raad van bestuur

Jan Steyaert	Voorzitter
Benoit Scheen (1) (2)	Uitvoerend bestuurder
Christina von Wackerbarth (3)	Onafhankelijk bestuurder
Sparaxis (3) (4)	Onafhankelijk bestuurder
Eric Dekeuleneer (3)	Onafhankelijk bestuurder
Philippe Delaunois (3)	Onafhankelijk bestuurder
Bertrand du Boucher (1)	Bestuurder
Olaf Swantee (1)	Bestuurder
Brigitte Bourgoïn (1)	Bestuurder
Vincent Brunet (1)	Bestuurder
Gervais Pellissier (1)	Bestuurder
Wirefree Services Belgium (1) (5)	Bestuurder

Het auditcomité

Eric Dekeuleneer	Voorzitter
Philippe Delaunois	
Bertrand du Boucher	
Gervais Pellissier	
Sparaxis	

Executive committee



Benoit Scheen, Chief Executive Officer



Paul-Marie Dessart, General Secretary



Olivier Ysewijn, Chief Strategy Officer



Anne Cambier, Chief Procurement & Process Officer

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

(2) Bestuurder belast met het dagelijks bestuur.

(3) De onafhankelijke bestuurders hebben een verklaring ondertekend die stelt dat ze de criteria voor onafhankelijkheid respecteren die vermeld worden in artikel 524 §4 van het Wetboek der Vennootschappen.

(4) De vennootschap Sparaxis is verbonden met de SIRW (Société Régionale d'Investissement de Wallonie) en wordt vertegenwoordigd door de heer Eric Bauche (adviseur van het Executive Committee van SIRW).

(5) De firma Wirefree Services Belgium wordt vertegenwoordigd door de heer Aldo Cardoso (onafhankelijk bestuurder van Orange S.A.).

Het remuneratie- en benoemingscomité

Olaf Swantee Voorzitter
Jan Steyaert
Eric Dekeuleneer
Philippe Delaunois

Het strategisch comité

Jan Steyaert Voorzitter
Brigitte Bourgoin
Vincent Brunet
Philippe Delaunois
Bertrand du Boucher
Sparaxis

Het toezichtscomité voor corporate governance

Eric Dekeuleneer Voorzitter
Jan Steyaert
Brigitte Bourgoin
Wirefree Services Belgium



Stéphane Beauduin (6) (7), Chief Marketing Officer



Werner De Laet, Chief Financial Officer



Paul Baeck, Chief Commercial Officer



Pascal Koster, Chief Technology Officer

(6) Sinds 1 april 2009 is Stéphane Beauduin benoemd als Chief Marketing Officer.

(7) Erick Cuvelier was Chief Marketing Officer tot 30 maart 2009.

Informatie over het aandeel



2009 was het jaar dat gekenmerkt werd door een spectaculaire heropleving van de BEL 20, die 31,59 % terugwon na de catastrofale degradatie van de beurzen in 2008. In een dergelijke context werd het Mobistar-aandeel gehinderd door zijn defensieve profiel. Tussen 2 januari 2009 en 2 januari 2010 daalde de koers van het aandeel met 7,25 %.

De Belgische en internationale context

Alhoewel de beurzen in 2009 een heropleving kenden, bleef de BEL 20, die op de eerste beursdag op maandag 4 januari 2010 op 2.537,7 punten stond, ver onder het hoogtepunt dat in mei 2007 werd bereikt (4.756,8 punten op 23 mei). De heropflakking manifesteerde zich duidelijk in het begin van het tweede trimester van 2009 en ging gepaard met een voorkeur voor de risicovollere telecomaandelen en bepaalde effecten van andere sectoren. Desalniettemin bleven de telecomaandelen

synoniem met stabiele kasstromen, grote dividendrendementen en gecontroleerde investeringsbudgetten. In die context kon het aandeel van Mobistar, dat als een van de meest defensieve spelers van de sector wordt beschouwd, noch van de heropleving van de beurzen, noch van de lichte heropflakking van de economie vanaf maart 2009 profiteren.

Het defensieve profiel van Mobistar is de weerspiegeling van zijn goede positie op de markt en van het hoogste dividendrendement van de sector, wat een gevolg is

van een maximale dividenduitkering. Deze kenmerken werden overschaduwd door de potentiële dalingen ten gevolge van de door het BIPT aangepaste mobiele termineringstarieven, de eventuele opkomst van een vierde mobiele operator en de mogelijke introductie van koppelverkoop. Deze elementen worden als eventuele obstakels gezien voor een latere groei van de omzet en winst van Mobistar. Door de vele defensieve aandelen in de Dow Jones Euro Stoxx 600 Telecom steeg deze index met slechts 12,04 % in 2009, terwijl de BEL 20 met 31,59 % steeg en de Dow Jones Euro Stoxx 50 met 24,59 %.

De evolutie van het Mobistar-aandeel

Het defensieve profiel van Mobistar heeft de aandelenkoers tijdens het eerste trimester van 2009 staande gehouden dankzij een aantrekkelijk dividendrendement, stabiele winstperspectieven en de lage schuldenlast van het bedrijf, wat zich vertaalt in een nettoschuld/ebitda-verhouding van ongeveer 0,5. Halverwege februari kondigde Mobistar aan dat het zijn strategische partnership met Telenet zou verlengen. Dat nieuws werd ook door de financiële sector positief onthaald. Ondanks het feit dat de resultaten van 2008 (gepubliceerd begin februari 2009) beter waren dan verwacht, zakte de ebitda-guidance voor 2009 onder de 40 %, onder het gemiddelde van de voorspellingen van de analisten die het Mobistar-aandeel volgen. Door deze situatie kwam het aandeel onder druk te staan. De tendens werd bevestigd met de publicatie van de ontgoochelende cijfers van het eerste trimester van 2009, vooral op het vlak van rentabiliteit, met een ebitda-marge van 38,3 %. Deze terugval kan onder andere worden verklaard door de negatieve invloed die prepaidaanbiedingen met grote volumes sms'jes op de commerciële marge uitoefenen, door een indexering van de lonen met 4,51 % en door de kosten die gegenereerd werden door de geleidelijke installatie van het 3G-netwerk.

Daarna ontwikkelde de koers van het Mobistar-aandeel zich in een tegengestelde richting dan die van de BEL 20 en de Dow Jones Euro Stoxx 600 Telecom. De oorzaak? Naast de ontgoochelende resultaten van het eerste trimester heerste er voortdurend onzekerheid over wat de invloed zou zijn van de regelgeving en de uitbetaling van het gewone dividend (2,9 euro) in mei 2009. Het aandeel bereikte half augustus een laagste koers van 41,3 euro, na uitbetaling van het buitengewone dividend (1,65 euro) op 18 augustus.

Dankzij de goede resultaten van het eerste semester, met een stijgende ebitda-marge tot gevolg (39 %), en de bekendmaking dat Mobistar werd geselecteerd als globaal competentiecentrum van France Telecom voor Machine-to-Machine-oplossingen, begon het aandeel opnieuw te stijgen. Deze opwaartse beweging werd versterkt door de bemoedigende resultaten van het derde trimester, waarin de ebitda-marge alweer steeg (39,2%), en door de aankondiging dat Mobistar zou samenwerken met KPN Group Belgium met als doel de gemeenschappelijke ontwikkeling van netwerkcomponenten.

Consolidatiebewegingen tussen de Britse en Zwitserse dochterondernemingen van de Orange-groep enerzijds en van andere telecomoperatoren anderzijds gaven aanleiding tot bepaalde speculaties over een mogelijke consolidatie op de Belgische markt. Dit gerucht stuwde het Mobistar-aandeel over de 50 euro in het begin van de maand december, maar maakte al gauw plaats voor onzekerheid in verband met de nieuwe mobiele termineringstarieven. Naar aanleiding van de berichten van andere Belgische regulatoren zouden deze waarschijnlijk nog lager zakken dan verwacht, wat extra druk zou leggen op de toekomstige winst van Mobistar. Het aandeel heeft het jaar 2009 bijgevolg afgesloten op een koers van 47,9 %, wat 7,25 % lager is dan het jaar daarvoor. Als we rekening houden met het dividend na belasting, dan is het rendement ongeveer stabiel gebleven (- 0,6 %).

Aandeelhoudersstructuur

Op 31 december 2009 bedroeg het kapitaal van Mobistar 109.179.644,31 euro, vertegenwoordigd door 60.014.414 aandelen met stemrecht.

Tot op vandaag heeft de referentieaandeelhouder, France Telecom nv, 52,91 % van de bestaande aandelen in handen via zijn volle dochteronderneming Atlas Services Belgium nv.

Conform de regelgeving inzake transparantie (artikel 15 van de wet van 2 mei 2007) betreffende de kennisgeving van het aandeelhouderschap van de op een gereguleerde markt genoteerde bedrijven, behoudt Mobistar de kennisgevingsdrempels op 3 %, 5 % en veelvoud van 5 %. In de loop van het jaar 2009 hebben de volgende partijen de kennisgevingsdrempel van 3 % overschreden:

- MFS Investment Management (VS): 5,54 % (situatie op 28 januari 2010);
- Blackrock Inc (VS): 2,92 % (situatie op 20 januari 2010);
- AXA Investment Managers Paris (Frankrijk): 2,96 % (situatie op 8 september 2009);
- Goldman Sachs Asset Management (VS): 2,96 % (situatie op 8 mei 2009).

Uitbetaling van de aandeelhouders

In overeenstemming met zijn beslissing van 10 februari 2010 stelde de Raad van Bestuur van Mobistar op de Algemene vergadering van aandeelhouders op 5 mei 2010 voor om een deel van de winst uit te betalen voor een totaalbedrag van 273 miljoen euro. Dit bedrag zal in twee schijven uitbetaald worden: een gewoon dividend van 2,90 euro per aandeel op 21 mei 2010 en een buitengewoon dividend van 1,65 euro per aandeel op 20 augustus 2010. Deze uitbetaling ligt in lijn met de continue groei van het dividend tijdens de voorgaande boekjaren.

Glossarium



2G

Mobiele telefonie van de tweede generatie.

3G

Mobiele telefonie van de derde generatie, beter gekend als umts.

4G

Mobiele telefonie van de vierde generatie.

Actieve klanten

Som van postpaidklanten die een maandelijkse factuur ontvangen en van prepaidklanten die minstens een oproep gepleegd of een sms hebben verstuurd gedurende de afgelopen drie maanden.

Abonnement

Gefactureerd product of dienst beschikbaar voor de klanten.

Adsl (Asymmetric Digital Subscriber Line)

Technologie die een digitale hogesnelheidsconnectie en datacommunicatie mogelijk maakt op een koperdraad.

Arpu (Average Revenue Per User)

Gemiddeld inkomen per gebruiker en per maand gegenereerd door telecomdiensten.

B2B

Bedrijven aan bedrijven; meestal betreft het bedrijven die specifiek zaken doen met andere bedrijven.

B2C

Bedrijven aan consumenten; meestal betreft het bedrijven die specifiek zaken doen met consumenten.

BSC (Base Station Controller)

Netwerkeenheid die een bepaald aantal Base Transceiver Stations controleert.

BTS (Base Transceiver Station)

Basiselement van het cellulair mobiele netwerk.

DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer)

Multiplexer die dsl-diensten (zoals adsl of adsl2+) verzekerd via een telefoonlijn.

Edge (Enhanced Data Rates for GSM Evolution)

Technologie voor datatransmissie, een uitbreiding van gprs.

ERP (Enterprise Resources Planning)

Computerprogramma ofwel software die voornamelijk binnen organisaties gebruikt wordt ter ondersteuning van alle processen binnen het bedrijf door de integratie van alle functies zoals het beheer van de human resources, het beheer van de boekhouding en de financiën, maar ook de verkoop, de distributie, overheidsopdrachten, de e-commerce.

GGSN (Gateway GPRS Support Node)

Zorgt voor een verbinding tussen het pakketgeschakelde datanetwerk en ip-netwerken.

Gprs (General Packet Radio Service)

Mobiel telecommunicatiesysteem van de tweede generatie. Deze laat een dataoverdracht per pakketten toe die hoger ligt dan die van gsm.

Gsm (Global System for Mobile Communications)

Europese norm voor digitale cellulaire telefonie.

HLR (Home Location Register)

Database die alle nuttige informatie over de abonnees groepeert.

Hsdpa (High Speed Downlink Packet Access)

Telecommunicatietechnologie van de derde generatie voor cellulaire telefoons, wordt soms ook 3G+ genoemd.

Hsupa (High Speed Uplink Packet Access)

Telecommunicatietechnologie van de derde generatie voor cellulaire telefoons, wordt soms ook 3.75G of 3¾G genoemd.

IAO (Internationale Arbeidsorganisatie)

Een gespecialiseerde organisatie van de Verenigde Naties. Ze houdt zich bezig met arbeidsvraagstukken.

Interconnect

Link tussen minimaal twee telecommunicatienetwerken die apart beheerd worden. Deze link maakt de gegevensoverdracht mogelijk tussen een netwerksegmenten het andere.

Ip (Internet Protocol)

Deel van de tcp-ip-protocols die gebruikt worden voor de gegevensoverdracht per pakketten. Dit protocol wordt voor de transport van berichten via het internet gebruikt.

IVR (Interactive Voice Response)

Interactieve stemcomputer.

MaTMa (Machine-To-Machine)

Machine-to-machine communicatie.

Mms (Multimedia Messaging Service)

Evolutie van sms die het mogelijk maakt om bovenop de tekst en verschillende multimediacontent over te dragen, zoals afbeeldingen en audio- en videoclips.

Mobile Data

Draadloze communicatiediensten die de overdracht en/of de ontvangst van gegevens toelaat, bijvoorbeeld sms, mms, gprs, edge en hsdpa.

Mobile Penetration Rate

Percentage van de totale bevolking die een mobiele telefoon bezit.

MPLS (Multi Protocol Label Switching)

Mechanisme om data over een computernetwerk te transporteren.

MSC (Mobile Switching Centre)

Switchingcenter van een mobiele telefonienetwerk.

Mtr (Mobile Terminating Rates)

Mobiele termineringstarieven die de gsm-operator aanrekent voor gesprekken die afkomstig zijn van een netwerk van een ander bedrijf (vast of mobiel).

Mvno (Mobile Virtual Network Operator)

Mobiele dienstenleverancier die een overeenkomst heeft gesloten met Mobistar om tariefplannen door te verkopen.

OESO (Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling)

Een samenwerkingsverband van 31 landen om sociaal en economisch beleid te bespreken, bestuderen en coördineren.

De aangesloten landen proberen gezamenlijke problemen op te lossen en trachten internationaal beleid af te stemmen.

Roaming

Dienst eigen aan gsm die het mogelijk maakt dat de gebruiker kan bellen of gebeld worden als hij zich buiten de regio bevindt die door zijn nationale operator wordt gedekt. Bijvoorbeeld tijdens zijn reizen naar het buitenland.

SGSN (Serving GPRS Support Node)

Verantwoordelijk voor het afleveren van datapakketten van en naar de mobiele stations.

Sms (Short Messaging Service)

Draadloze dienst die de overdracht van korte tekstberichten mogelijk maakt van en naar een mobiele telefoon.

SMSC (Short Message Service Center)

Center dat de sms-overdracht tussen de gebruikers van mobiele telefoons beheert.

Soho (Small office/Home office)

Verscheidene activiteiten van kleine ondernemingen en kleine businessstructuren.

Tcp/ip (Transmission Control Protocol/Internet Protocol/Internet Protocol)

Basiscommunicatietaal of -protocol van het internet.

Umts (Universal Mobile Telecommunication System)

Mobiel telecommunicatiesysteem van de derde generatie dat multimedia data-overdracht tegen hoge snelheid toelaat.

USB (Universal Serial Bus)

Een standaard voor de aansluiting van randapparatuur bij computers.

Voip (Voice over Internet Protocol)

Technologie die de overdracht van stemverkeer toelaat via het internet of andere netwerken die de tcp/ip-protocolen aanvaarden.

WDM (Wavelength Division Multiplexing)

Technologie die veelvoudige optische signalen op één enkele optische vezel door verschillende golflengten (kleuren) van laserlicht gebruikt om verschillende signalen simultaan over te dragen.

