



Het kruispunt van
televisie,
internet en
telefonie





2002 in vogelvlucht

Telenet is een verhaal van **internet** en **telefonie** voor mensen, gezinnen en bedrijven in heel Vlaanderen en sinds kort ook van kabel distributie voor radio en **televisie**. Aan het boeiende verhaal van Telenet werken we elke dag met veel enthousiasme verder. We vatten het samen in deze twee bladzijden en komen er uitgebreid op terug in deze brochure.

Eind 2002 telde Telenet meer dan 300.000 **internetaansluitingen**. Op de residentiële breedbandmarkt van Vlaanderen zijn we marktleider (grafiek 1). En op de bedrijvenmarkt doen we het ook almaar beter. We groeien er vlot mee met de veranderende behoeften van de ondernemingen. Dat zoveel mensen voor internet van Telenet kiezen (grafiek 2), heeft ongetwijfeld te maken met de snelheid van onze verbindingen (grafiek 3). We investeren dagelijks om onze gebruikers de hoogste surfsnelheid te garanderen, nu en in de toekomst.

Telenet biedt ook **telefonie** aan. Eind 2002 hadden we 212.000 telefoonlijnen in een dalende markt.

De business-afdeling van Telenet zit in de lift en leverde uitzonderlijke prestaties. Telenet Business groeide in alle sectoren: telefonie, internet en de datamarkt. De afdeling biedt ondernemingen een volledig groeipad aan, op maat van de klant.

We bieden sinds kort ook **televisie**- en radiodistributie in Vlaanderen aan en stellen een recordaantal kanalen ter beschikking, waardoor de gemiddelde kost per kanaal zeer laag ligt (grafiek 4). In 2003 start Telenet met een pilootproject rond interactieve digitale televisie (iDTV). In samenwerking met derden, zoals de tv-omroepen, gaan we de kijker geavanceerde toepassingen aanbieden en een scala aan gebruiksvriendelijke diensten.

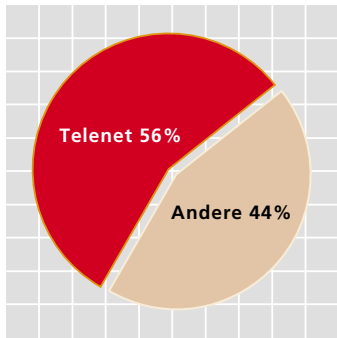
Laten we even kijken naar het financiële verhaal van Telenet. Op grafiek 5 ziet u de omzet, die sinds jaar en dag stijgt. Ook in 2002 gingen we aanzienlijk vooruit, ondanks de crisis waarin Telenet en de hele telecomsector verkeerden. Zelfs in een dalende telefoniemarkt wist Telenet marktaandeel te winnen.

In grafiek 6 leest u de evolutie van het operationele resultaat (EBITDA). Dat is de cashstroom die voortvloeit uit de werkzaamheden van Telenet. Deze

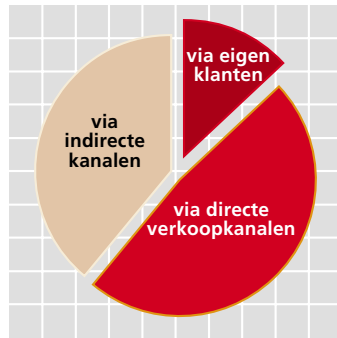
stroom is een goede graadmeter voor de gezondheid van het bedrijf, voor de werkkraft en de productiviteit van de Telenet-medewerkers.

Grafiek 7 geeft de evolutie aan van de investeringen. Die lagen in 2002 lager omdat het netwerk van Telenet nu nagenoeg in heel Vlaanderen is uitgebouwd. De investeringen van 2002 gingen vooral naar nieuwe diensten en een betere klantenservice.

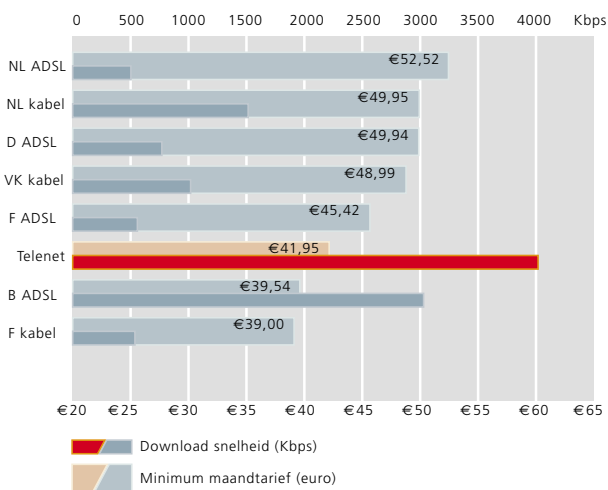
Grafiek 8 geeft de evolutie van de ratio schuld t.o.v. EBITDA weer. Deze daalde in 2002 gestaag. Ook voor 2003 zal de dalende trend zich verder zetten. In het financiële overzicht (zie pagina 16) leest u ook dat Telenet een nettoverlies boekte. Ook de volgende jaren zal dat zo zijn. Het nettoverlies is niet in tegenspraak met de groei en het positieve operationele resultaat, maar het gevolg van een vervroegde afschrijving van goodwill.



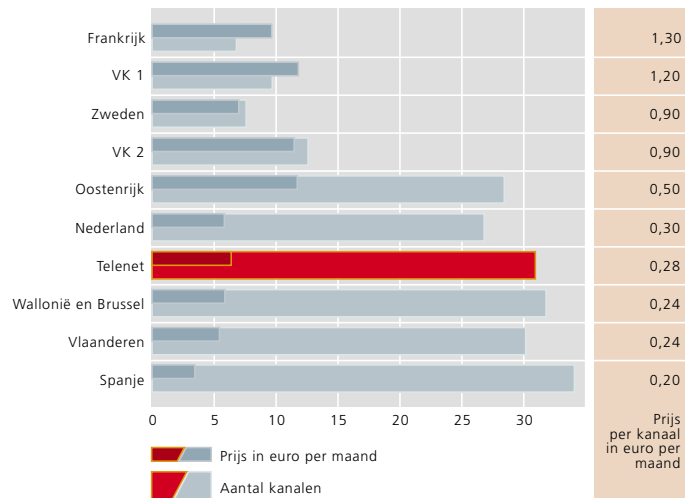
grafiek 1



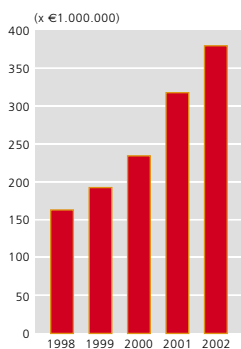
grafiek 2



grafiek 3

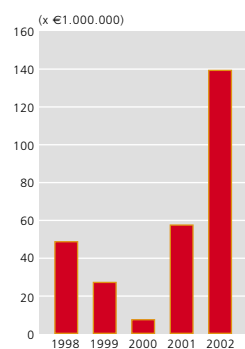


grafiek 4



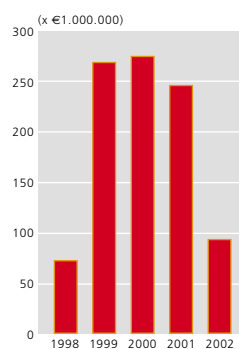
grafiek 5

De evolutie van de omzet



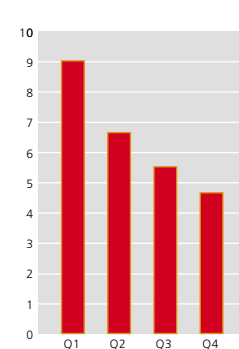
grafiek 6

De evolutie van het operationele resultaat (EBITDA)



grafiek 7

De evolutie van de investeringen



grafiek 8

De evolutie van de schuld t.o.v. EBITDA

Onze visie

Telenet wil bijdragen tot een positieve maatschappelijke ontwikkeling van de mensen en de bedrijven via moderne, toegankelijke diensten op het vlak van communicatie, informatie en ontspanning.

Onze missie

Telenet wil als dienstverlener het kruispunt zijn van televisie-, internet- en telefoniediensten, met producten die in hun markt competitief zijn en gericht op het individu, de familie, het bedrijf en de overheid.

De leden van de Raad van Bestuur

DE LEDEN



Marcel Bartholomeeussen
Interkabel



Austin Beutner
Evercore Partners



Alex Brabers
GIMV



Richard J. Callahan
Cable Partners



Charles Carroll
Consultant voor Cable Partners



Frank Donck
Ibervest



Yvan Dupon
Gemengde Intercommunales



John Frontz
Cable Partners



Rumold Lambrechts
Electrabel



Lynn McDonald
Capital Communications CDPQ Inc.



Antoon Sansen
Gemengde Intercommunales

DE VOORZITTER



Andrew J. Sukawaty

De adviseurs



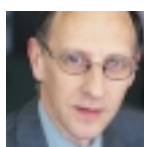
Paul De fauw
Interkabel



Jo Geebelen
Interkabel



Guy Peeters
Gemengde Intercommunales



André Sarens
Gemengde Intercommunales

Aan de aandeelhouders

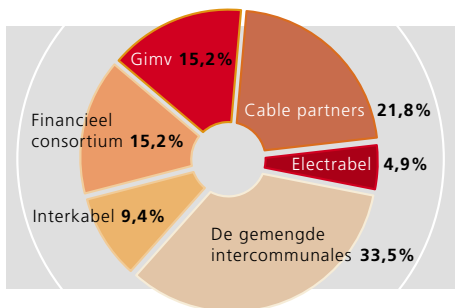
Telenet werd opgericht met een mooie uitdaging voor ogen: in Vlaanderen nieuwe én betere breedbanddiensten ter beschikking stellen van de consument en van het bedrijfsleven op basis van de kabelansluitingen die al aanwezig waren bij 95% van de Vlaamse gezinnen. Dankzij grote financiële inspanningen en de niet aflatende steun van Belgische en buitenlandse investeerders, maar ook door de inzet van onze toegewijde medewerkers, is dat doel nu werkelijkheid geworden.

In Vlaanderen heeft de consument toegang tot één van de sterkst vertakte netwerken ter wereld, dat bovendien voortdurend uitbreidt. Hij kan beschikken over een aantal hoogst geavanceerde nieuwe diensten tegen bijzonder aantrekkelijke prijzen.

Op amper vijf jaar tijd heeft Telenet de droom kunnen verwezenlijken. We tellen vandaag (mei 2003) meer dan 350.000 breedbandinternetgebruikers en 250.000 telefoonlijnen. Bovendien blijft onze dienstverlening aan bedrijven aanhoudend groeien. Het ombouwen van ons netwerk is bijna voltooid en we kunnen vandaag telefoon- en internetdiensten aanbieden aan meer dan 2,4 miljoen woningen in Vlaanderen.

We hebben in 2002 veel vooruitgang geboekt, maar het was ook een jaar vol zware uitdagingen. Het instorten van de financiële markten in onze sector luidde een periode van financiële onzekerheid in. We hebben daarom, uit voorzorg, een tijd lang onze marketingactiviteiten afgeremd. Dankzij de trouwe steun van onze Belgische investeerders, leveranciers, medewerkers en klanten hebben we die moeilijke periode kunnen doorstaan. Door die gezamenlijke inspanningen zijn we erin geslaagd ons bedrijf opnieuw een gezonde financiële structuur te geven en onze toekomst op lange termijn veilig te stellen. We danken dan ook iedereen die zich niet heeft willen blindstaren op de problemen, maar er steeds van overtuigd gebleven is dat Telenet, met de nodige steun, in Vlaanderen een mooie toekomst kan kennen.

In het vierde kwartaal van 2002 draaide Telenet opnieuw op volle toeren en stond het bedrijf eens te meer op het goede spoor. De integratie van ons netwerk met de kabelnetwerken van de gemengde intercommunales heeft ons bedrijf versterkt en stabiel gemaakt. In de andere regio's blijven we samenwerken met de zuivere intercommunales, waardoor we onze klanten in de toekomst nog interessantere nieuwe diensten kunnen aanbieden.



De aandeelhouders van Telenet eind 2002

Onze klanten zijn ons trouw gebleven. We zijn van plan om hard te werken om hen te tonen hoezeer we dat waarderen. Ondanks de financiële problemen, zijn we ons in 2002 blijven toewijden op de kwaliteit en de prestaties van onze diensten, die we dan ook hebben kunnen vrijwaren. Om dat in de toekomst te blijven waarmaken, hebben we ons moeten schikken naar de financiële omstandigheden door de prijs van een aantal belangrijke diensten aan te passen. We hebben die prijsstijgingen echter tot een minimum beperkt, zodat onze klanten voor de huidige prijs nog steeds beschikken over één van de beste dienstenpakketten in Europa. Ons marktaandeel heeft zich, zowel wat telefonie als wat internet betreft, snel hersteld zodra we onze activiteiten ten volle hervat hebben. We vergeten nooit dat onze klanten vrij kunnen kiezen; we doen dan ook al het mogelijke om de bruikbaarheid, de kwaliteit en de prestaties van onze producten en diensten onophoudelijk te verbeteren.

In naam van de Raad van Bestuur erken ik uitdrukkelijk de belangrijke bijdrage van onze medewerkers, leveranciers en partners tot het welslagen van onze opdracht.

In de loop van het jaar werden er bij Telenet heel wat wijzigingen en verbeteringen doorgevoerd. De beleidsploeg werd versterkt, de individuele opleidingen voor de medewerkers werden uitgebreid en onze werkingsstructuur werd verregaand verbeterd. Maar geen van deze aanpassingen heeft Telenet belet steeds voorrang te geven aan het belang van onze klanten en het onophoudelijk bijsturen van de service die we dagelijks leveren.

Deze Raad van Bestuur ziet toe op een bedrijf dat op Europees niveau een echte baanbreker is in het aanbieden van nieuwe diensten aan de klanten. De ervaringen van vorig jaar hebben dit bedrijf sterker gemaakt. We kijken nu met vertrouwen uit naar 2003 en de volgende jaren, in de overtuiging dat het Telenet-team onze doelstellingen zal blijven verwezenlijken tegenover onze klanten, medewerkers en commerciële en financiële partners.

Andrew J. Sukawaty
Voorzitter

Een gedenkwaardig jaar

Het jaar 2002 was voor Telenet een bijzonder jaar. Een jaar dat heel moeilijk begon, maar daarna bevredigend is afgelopen. Wie vorig jaar twijfelde aan Telenet, ziet vandaag met eigen ogen dat we onze visie in praktijk hebben gebracht. Na vijf jaar dienstverlening aan de Vlaamse burger en het Vlaamse bedrijfsleven staat de maatschappelijke rol van Telenet buiten discussie.



Duco Sickinghe
Algemeen Directeur



Het Management Team

Vooran van links naar rechts:

Etienne Blomme, Duco Sickinghe,
Nico Reeskens, Paul Van Cotthem,
Ronny Verhelst.

Achteraan van links naar rechts:

Leo Steenbergen, Jan Vorstermans,
Tony Jossa, Dirk Van Dessel en
Jean-Louis Martens.

'Best practice' in IT

In 2002 implementeerde Telenet OASIS (Organizing All Systems Into Structure), een nieuw IT-systeem dat ons op elk ogenblik een geïntegreerd beeld geeft van de operationele activiteiten. OASIS geeft ook de historiek van elke individuele klant en zorgt voor een naadloze integratie van alle klantgegevens in de administratieve systemen van het netwerk. OASIS heeft geleid tot een snellere facturatie, een betere opvolging, meer zekerheid omtrent de inkomsten en een sterk verbeterde audit.

Begin 2002 kondigde zich nochtans tumultueus aan. De implosie van de beurzen deed de directe en indirecte bronnen van groeikapitaal als sneeuw voor de zon verdwijnen. De toekomstplannen van Telenet en het kabelbedrijf ICS werden rechtstreeks bedreigd. Het geld dat zoals in maart 2001 overeengekomen, via een consortium van buitenlandse aandeelhouders zou binnenstromen, bleef weg. Tegelijkertijd stelden de banken hun voorwaarden voor een lening op lange termijn flink bij. Gelukkig zijn we toch goed doorgestart en dat heeft veel te maken met de gemeenschappelijke visie van aandeelhouders, management, medewerkers en banken. Ook de gemengde intercommunales, waarvan we het ICS-kabelnet hebben overgenomen, hebben heel wat inspanningen geleverd en meegewerkt aan de oplossing. En de regering van de Vlaamse Gemeenschap heeft zich in die periode actief op de hoogte gesteld van de situatie.

Structurele maatregelen

In het begin van het jaar drongen zich, behalve financiële, ook structurele maatregelen op. We moesten de kosten bijsturen en de operationele systemen en processen verbeteren. Het eerste kwartaal van 2002 was er dan ook één van ingrijpende maatregelen. Het personeelsbestand van Telenet werd in het begin van het jaar ingekrompen met 186 voltijds tewerkgestelden. Eind 2002 telde Telenet, na de integratie van ICS, 1.169 medewerkers. Voor het eerst in vier jaar, voerden we een prijsverhoging door voor telefonie en internet. De omschakeling naar nieuwe IT-systemen heeft veel inspanning gevraagd van onze medewerkers en soms ook veel geduld van onze klanten. Maar alle maatregelen hebben uiteindelijk hun vruchten afgeworpen vanaf het derde kwartaal van het jaar.

Het Management Team van Telenet

Duco Sickinghe, Chief Executive Officer

Etienne Blomme, Corporate Secretary

Tony Jossa, Senior Vice President HR & Organisation

Leo Steenbergen, Chief Financial Officer

Jean-Louis Martens, General Manager ICS Vlaanderen

Nico Reeskens, Senior Vice President Business Markets

Paul Van Cotthem, Senior Vice President Residential Markets

Dirk Van Dessel, Director Development

Ronny Verhelst, Vice President Change & Integration

Jan Vorstermans, Senior Vice President Technology, Engineering & Operations

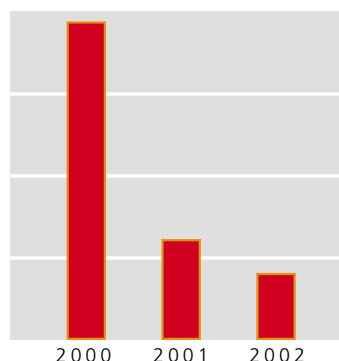
Financiering: een uitzondering in Europa

Telenet is erin geslaagd, dankzij een stevige bijsturing en de steun van onze aandeelhouders, als één van de weinige telecomoperatoren in Europa een langetermijnbankfaciliteit van 1,25 miljard euro af te sluiten. Een prestatie van wereldformaat voor een regionale onderneming.

Overtuigende financiële resultaten

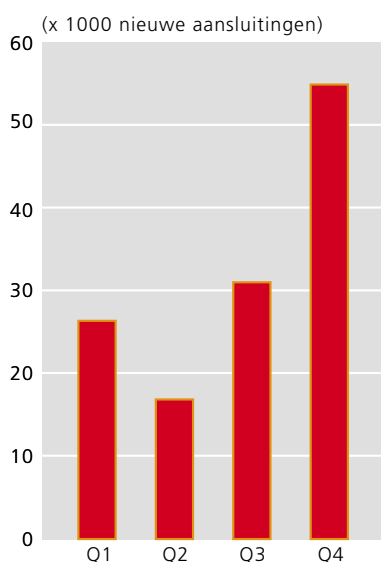
De financiële resultaten voor het jaar 2002 tonen een sterke verbetering tegenover 2001. De kostenstructuur is verbeterd, het operationele resultaat is positief en er kwamen heel wat nieuwe klanten bij. Eind 2002 telde Telenet meer dan 300.000 internetaansluitingen en ruim 200.000 telefoonlijnen. Het aantal bedrijven dat aangesloten is op ons glasvezelnetwerk is met 36% gestegen. De omzet (exclusief televisie) steeg van 178 miljoen euro in 2001 naar 247 miljoen euro in 2002, een groei van 39%.

Het aandeel van de operationele kosten in de omzet daalde met 31% in vergelijking met 2001, wat betekent dat de structurele operatie van begin 2002 succesvol is uitgevoerd. De operationele winst inzake internet en telefonie is, net als in 2001, sterk verbeterd. De totale operationele winst (pro forma) kwam uit op 140 miljoen euro, terwijl die in 2001 nog 59 miljoen euro bedroeg. In het vierde kwartaal was de positieve bijdrage van telefonie en internet nagenoeg gelijk aan die van televisie.



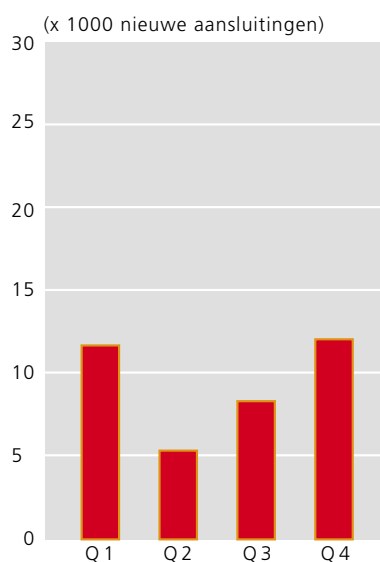
Omvang financiering telecomsector

Begin 2002 namen de bankkredieten en kapitaalsverhoging voor telecom sterk af. Dankzij een goede samenwerking tussen aandeelhouders, management, medewerkers en banken kon Telenet de financiële moeilijkheden, die dit veroorzaakte, goed overwinnen.

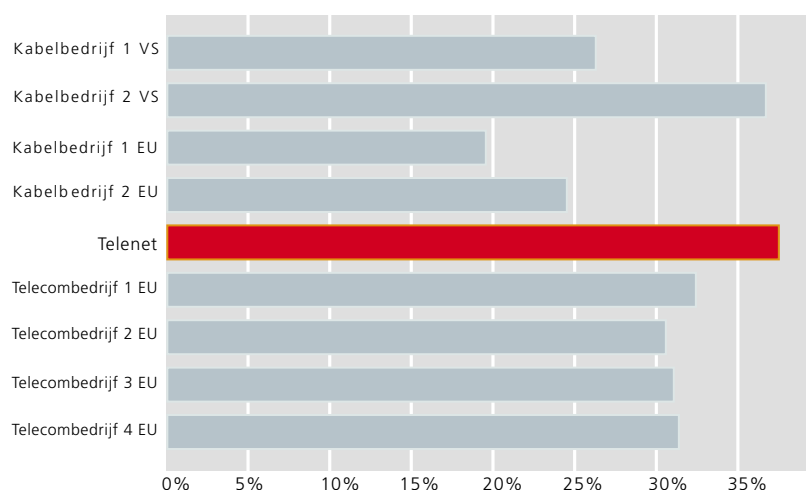


Internetaansluitingen via kabel

De verkoop evolueerde in gunstige zin, met opmerkelijke resultaten voor het aantal internetaansluitingen in de laatste twee kwartalen (afgekort in de grafieken tot 'Q') van 2002. Het commerciële contact center van Telenet realiseerde ongeveer 60% van de verkoopcijfers. Het overige deel is het resultaat van de inspanning van meer dan vierhonderd verdelers.



Telefoonlijnen via kabel



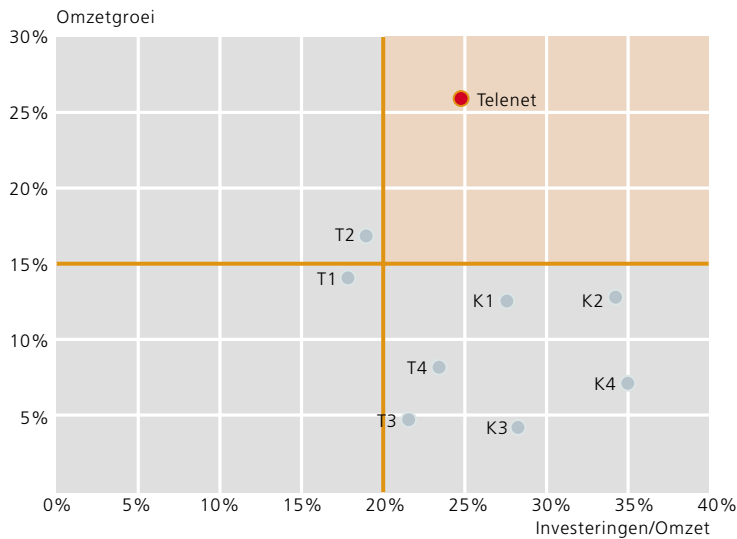
Operationele marge van Telenet in verhouding tot andere Europese of Amerikaanse operatoren

Naar een positieve cashflow

De afschrijving van investeringen en de versnelde afschrijving van de goodwill was substantieel. Met de versnelde afschrijving kozen we voor een conservatieve maatregel, om de overwaardering van activa en een te rooskleurig resultaat te voorkomen. In 2002 en in de nabije toekomst levert dat netto een verlies op, maar dit gebeurt zonder negatieve invloed op de kasstromen van het bedrijf, die zich sterk in positieve zin ontwikkelen. De netto operationele cashbehoefte van de onderneming nam – de kosten van de financiering en aankoop van MixtICS (zie pagina 13) buiten beschouwing gelaten – verder af: van -247 miljoen euro in 2001 tot -88 miljoen euro in 2002. Vanaf midden 2003 verwachten we een positieve free cashflow.

Gezonde operationele resultaten

De verhouding tussen de investeringen en de omzetgroei heeft zich buitengewoon goed ontwikkeld in het afgelopen jaar. Telenet herinvesteert een groot deel van de omzet. De aanzienlijke omzetgroei toont aan dat het een goede strategie is. De schuldgraad van Telenet is, in verhouding tot het operationeel resultaat, positief geëvolueerd: van een factor van ruim 8 maal het operationeel resultaat naar iets onder de 5 aan het eind van het jaar. De productiviteit bedroeg 328.000 euro per medewerker (inclusief televisie). Met deze operationele resultaten behoort Telenet tot de top in de Europese telecomsector en de wereldwijde kabelindustrie.



Ratio investeringen / omzet

Deze grafiek toont de verhouding tussen investering en omzetgroei. Telenet blijft in verhouding tot sectorgenoten meer investeren in zijn groei.

Bron: JP Morgan, DrKW, CIBC, Morgan Stanley, Bear Stearns

Legende:

- T1-T4: Telecombedrijf 1-4 EU
- K1: Kabelbedrijf 1 VS
- K2: Kabelbedrijf 2 VS
- K3: Kabelbedrijf 1 EU
- K4: Kabelbedrijf 2 EU

Een sterk merk, een stevig marktaandeel

Halverwege het jaar gaf een bescheiden maar duidelijke herpositionering van het merk aan consumenten en bedrijven het signaal dat Telenet er weer stond. Het accent ligt nu helemaal op de unieke merkbeleving en de dienstverlening: de klant staat centraal en de technologie wordt de belangrijke ondersteunende factor. Met deze herpositionering nam Telenet een nieuwe en sterke start. In de loop van de laatste twee kwartalen ging de verkoop sterk omhoog, met een positief effect op de hele organisatie. Het marktaandeel internet en telefonie steeg in de tweede helft van het jaar fors. De aangroei van breedbandinternetlijnen was in het laatste kwartaal zelfs groter dan ooit tevoren. Op de zakelijke markt is onze omzet met ruim 17% gegroeid, terwijl de industrie geen of een negatieve groei liet optekenen. De stijging van de omzet en het marktaandeel valt samen met een toename van de merkbekendheid. Bijna zes van de tien Vlamingen die thuis breedbandinternet hebben, hebben voor Telenet Breedband Internet gekozen. En drie op vier Vlamingen noemen spontaan Telenet als hen wordt gevraagd of zij een telecommunicatiebedrijf kennen. Het Telenet-merk blijft sterk. Onze producten – ondersteund door een uniek, krachtig netwerk – worden fel gewaardeerd om hun uitstekende eigenschappen en prestaties.



Een nieuw gezicht

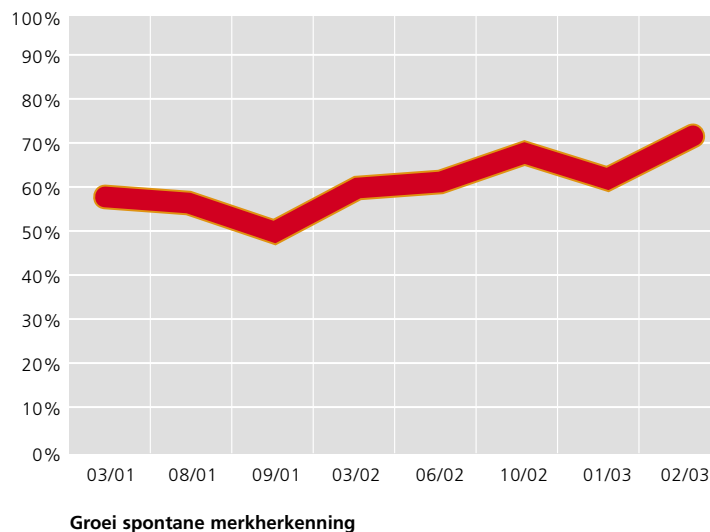
In het nieuwe logo van Telenet, gelanceerd in 2002, zit een subtiele knipoog naar computers en televisie en naar tevreden klanten. De nieuwe stijl oogt frisser, volwassener en persoonlijker. Het beeldmerk is strakker en ziet er krachtiger uit. En een beetje zelf-relativering moet kunnen: vandaar de knipoog. Het nieuwe gezicht van Telenet is dus anders, maar toch ook vertrouwd. Het sluit aan bij de nieuwe manier van denken en werken. Een beeld voor een volwassen organisatie en een sterk merk. Samen met het logo veranderde de 'look and feel' van het merk. Telenet heeft in 2002 een betrouwbaarder en menselijker gezicht gekregen. Het zet de klant op de eerste plaats, wenst tevredenheid van en comfort voor de klant.

telenet 
opent je wereld

Nieuwe producten voor de residentiële en zakelijke markt

Met Internet Mono, Duo en Quattro introduceerde Telenet comfortabel breedbandplezier voor het hele gezin. Nieuwe klanten hebben de keuze uit verschillende installatiemogelijkheden en kunnen zelf het gewenste serviceniveau bepalen. Telenet blijft verder dagelijks investeren om de hoogste surfsnelheid te garanderen. Ook beschermen we onze klanten tegen ongewenste e-mail met Telenet Internet Anti-Spam en, als ze dat willen, tegen virussen met Telenet Internet Anti-Virus. Telenet ijvert eveneens mee voor het respecteren van de auteursrechten door internetgebruikers.

Onze telefoniekanten genieten van een nieuw voicemailsysteem, dat echt state of the art is, en van een aantal nieuwe diensten zoals Ken-je-laatste-beller. Ook binnen de bedrijvenmarkt heeft Telenet niet stilgezeten. Telenet wil meegroeien met de behoeften van ondernemingen en ontwikkelde een breed productengamma, aangepast aan elk bedrijf, eenmanszaak of multinational. De nieuwe productlijnen Internet Office Line en IP VPN (Internet Protocol Virtual Private Network, zie ook pagina 40) zijn een voorbeeld van de frisse wind die door Telenet Business, onze bedrijfsdivisie, waait.



Tevredenheid in stijgende lijn

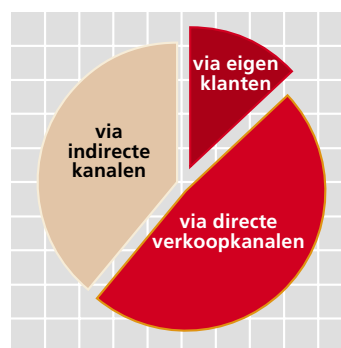
De tevredenheid bij onze klanten is het afgelopen jaar flink toegenomen. Het aantal klanten dat onze diensten bij familie en vrienden aanbeveelt, ligt beduidend hoger dan bij de concurrentie, zo blijkt uit recent marktonderzoek. Eén op zeven nieuwe klanten heeft voor Telenet gekozen door toedoen van een andere, tevreden klant. We hebben het afgelopen jaar dan ook veel initiatieven genomen om van ons technologisch vooruitstrevend bedrijf ook een klant- en kwaliteitsgerichte organisatie te maken. Onze inspanningen zijn beloond met talrijke bekroningen (zie ook pagina's 12 en 35). Bij een vergelijkende studie van internetproviders in België door Test-Aankoop kwamen we als beste servicebedrijf uit de bus.

Het netwerk: de investering meer dan waard

Door de verdere investeringen in het Telenet-netwerk, zijn onze klanten vandaag en morgen zeker van optimale communicatieverbindingen. Op het vlak van snelle internettoegang hebben we onze leidinggevende positie bevestigd. Een nieuwe benadering van de netwerkmonitoring, per knooppunt of node, garandeert een nog betere internetdienstverlening. Ook de invoering in 2002 van de nieuwe EuroDOCSIS-technologie, een standaard voor kabeltransmissie, heeft de kwaliteit verbeterd. Ondertussen kan vrijwel heel Vlaanderen genieten van de Telenet-kwaliteit. De uitbouw van het netwerk werd vorig jaar nagenoeg voltooid. Eind 2002 konden 2.437.000 huizen, of met andere woorden 97,5% van alle Vlaamse huisgezinnen, aansluiten op Telenet Internet.

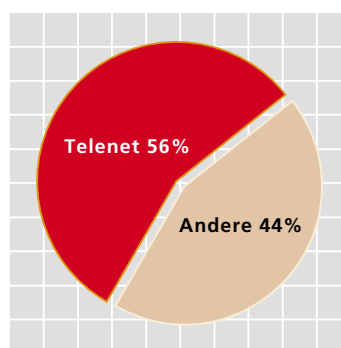
Efficiëntere interne werkprocessen

Om onze klanten nog beter te dienen, hebben we het afgelopen jaar de werkprocessen van het bedrijf opnieuw gedefinieerd. En om iedereen vertrouwd te maken met de nieuwigheden, hebben we in 2002 veel interne trainingen en opleidingen georganiseerd. De resultaten zijn niet uitgebleven. De nieuwe systemen hebben voor een vlottere en meer nauwkeurige werking van de klantenservice, de facturatie en de herstellingsdienst gezorgd. Het aantal binnenkomende oproepen op de klantendienst, bijvoorbeeld, is met 40% gedaald en de gemiddelde wachttijd daalde naar minder dan 30 seconden.



Hoe werft Telenet zijn klanten?

Eén op zeven nieuwe klanten komt bij Telenet terecht na een aanbeveling van een vriend of familielid.

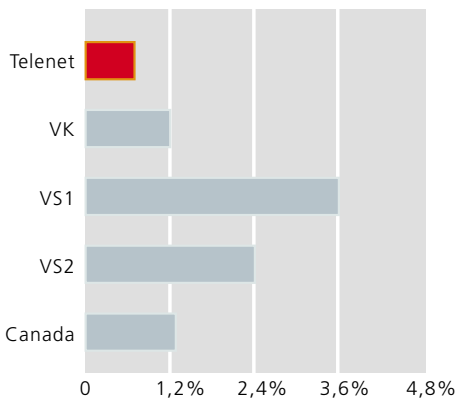


Telenet, marktleider op de residentiële breedbandmarkt in Vlaanderen

De toename van het marktaandeel viel samen met een toename in spontane merkherkenning.

Bron: ISPA / persberichten van de desbetreffende bedrijven / analyse van Telenet

Veronderstelling: 50% van de ADSL-verbindingen bevinden zich in Vlaanderen.



Telenet kent een gering klantenverloop

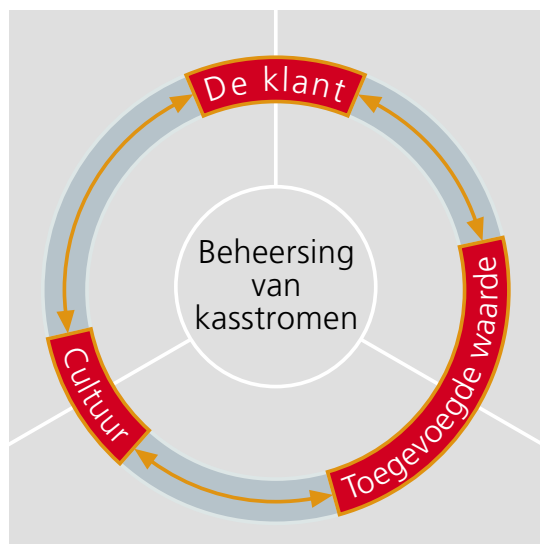
Het klantenverloop, ook wel churn genoemd, ligt ver onder de gemiddelde churn van andere buitenlandse kabelbedrijven. Het grootste deel van de klanten die Telenet verlaten, zijn wanbetalers of mensen die verhuizen naar een gebied waar nog geen aansluiting mogelijk was. Deze grafiek geeft het gemiddelde van het maandelijkse klantenverloop weer voor de tweede helft van 2002.

Bron: verklaringen van de desbetreffende bedrijven, rapporten van onafhankelijke analisten (Lehman Brothers)

Een vlakke topstructuur, gericht op vier doelstellingen

Begin 2002 bleek een afslanking van het personeelsbestand noodzakelijk. We hebben ze zorgvuldig uitgevoerd in overleg met de ondernemingsraad en de sociale partners. We zijn de medewerkers waarvan wij afscheid moesten nemen nog steeds veel dank verschuldigd voor hun enorme inzet voor Telenet. Waar nodig, hebben we nieuwe medewerkers en specialisten in dienst genomen. Hierbij ging onze aandacht vooral naar de versterking van de kaderfuncties. Onze organisatie heeft nu een solide structuur met een brede toplaag, waardoor beslissingen snel maar accuraat genomen kunnen worden. Ze is ingericht om vier essentiële doelstellingen te realiseren:

- de klant centraal stellen in ons denken en doen
- competitieve producten en diensten leveren
- een bindende en motiverende bedrijfscultuur ontwikkelen
- de financiële en operationele parameters strikt beheersen



In de strategie van Telenet vormen de klanten de motor van ons denken en handelen.



Telenet werd het afgelopen jaar meermaals bekroond:

- ★ Beste portaalsite van het jaar 2002 (Clickx Magazine) ★
- ★ Beste internetprovider (Clickx Magazine) ★
- ★ Meest geliefde internetprovider (Nationale Merkencompetitie 2003) ★
- ★ Meest betrouwbare internetmerk (Readers Digest European Trusted Brands Award 2003) ★
- ★ Beste internet service (Test-Aankoop, vergelijkende studie van serviceverlening door internetproviders in België) ★



De integratie van ICS

In 2002 werd hard gewerkt aan de integratie van Telenet en ICS, de organisatie die de kabelactiviteiten van Electrabel en de gemengde intercommunales verzorgt. Op 1 januari 2002 ging de afzonderlijke organisatie ICS van start. Het gaat om een groep van ongeveer 400 medewerkers die werden aangeduid om vanuit hun vroegere werkgever, Electrabel, de ICS-kabelactiviteiten (Informatie en Communicatie Signalen) te verzorgen. Zij worden uiteindelijk Telenet-medewerkers, maar dit kan, ingevolge een collectief akkoord, ten vroegste begin 2004. Op dit moment vindt de operationele integratie van ICS en Telenet plaats. Dit proces zal nog tot het eerste kwartaal van 2004 duren. Er vond in 2002 veelvuldig overleg plaats met de sociale partners en de ICS-medewerkers, met het oog op een zorgvuldige begeleiding en het handhaven van het sociaal statuut.

De regulering van de telecomindustrie

Telenet heeft zich het afgelopen jaar actief geprofileerd in de discussies over de regulering van de telecomindustrie. Er is op vele terreinen vooruitgang geboekt. Het is positief dat de huidige regering de beslissing over het huidige voorstel tot activering van het fonds universele dienstverlening, een indirecte subsidie voor de historische operator – die een directe extra belasting voor de alternatieve en jonge operatoren met zich mee zou hebben gebracht – heeft verdaagd. Er gaat een remmend effect uit van het verbod op gezamenlijk aanbod, dit in tegenstelling tot andere landen in Europa. Op een markt van alsmaar meer samenlopende communicatiediensten zijn zulke aanbiedingen haast onvermijdelijk. Consumenten en bedrijven dwingen de samensmelting af. De regelgeving zou daarom deze technologische vooruitgang moeten mogelijk maken in plaats van ze af te remmen.

mixt-ICS
een telenet bedrijf

De partners van Telenet



SIEMENS

TELINDUS

Groeien door partnerships

Telenet wil als moderne onderneming zo veel mogelijk gebruik maken van de competenties van andere bedrijven. Onze netwerken en producten maken we niet alleen. We ontwikkelen ze samen met zorgvuldig gekozen technologiepartners. Uit elk domein halen we de beste specialisten. Wereldwijd leiderschap, open standaarden en goede lokale implementaties op het vlak van de verschillende technologieën spelen een belangrijke rol bij onze partnerkeuze. Voor het toegangsnetwerk doen we een beroep op de wereldleiders Scientific-Atlanta / Barconet en Motorola. Voor het telefoonnetwerk wordt veel samengewerkt met Nortel, Alcatel en Lucent. En voor de backbone- en IP-netwerken werken we met Alcatel, Siemens en Cisco/Telindus. Daarnaast zijn er nog vele andere partners in het grote en verscheiden domein van de technologie. Allemaal voldoen ze aan de strikte vereisten die we opleggen.

Met het oog op de toekomst kijken we naar technologiepartners die waarde kunnen toevoegen aan ons groeiende netwerk en onze groeiende productenportfolio. De grote, nieuwe dossiers zijn het platform voor digitale televisie en de introductie van VoIP (Voice over IP, een standaard voor digitale telefonie) gedurende dit en volgend jaar. Digitale televisie zal leiden tot samenwerking met partners die een grote bekendheid genieten in Vlaanderen op het gebied van de consumentenelectronica.

De relatie met onze verdelers is van groot belang voor onze groei. Wij zien hen als een verlengde van de dienstverlening van Telenet naar de klant. Netwerk- en telecomintegratoren werken met ons om op de professionele markt een optimale combinatie te vormen.

Verder tekenden we onlangs een overeenkomst met Roularta, in verband met de redactie van onze uiterst populaire portaalsite (<http://breedband.telenet.be>). Deze overeenkomst is een goed voorbeeld van samenwerking tussen Telenet als distributeur en een leverancier van inhoud of content.

En 2003?

Het eerste kwartaal van 2003 zette de positieve evolutie alvast verder. De huidige financiële resultaten zijn zelfs beter dan de ramingen. De breedbandinternetmarkt lijkt in een gezond tempo verder te groeien. Het aantal internetaansluitingen is inmiddels gegroeid tot 350.000, dat zijn er weer 50.000 meer dan eind 2002 (cijfers van mei 2003). Het aantal telefoonlijnen bedraagt nu net iets meer dan 250.000. Alleen kan de algemene economische situatie in de tweede helft van het jaar nog een negatieve invloed hebben. Verder staat de integratie van MixtICS op het programma. Ook gaan we in 2003 onze samenwerking met Interkabel (de zuivere intercommunales) nog uitdiepen. En met een pilootproject rond interactieve digitale televisie kijken we naar de toekomst. De samenwerking met de belangrijkste Vlaamse en regionale omroepen is al in volle gang. Telenet levert in samenwerking met Interkabel het kabelnetwerk, de geavanceerde toepassingen en hardware en een scala aan diensten, terwijl de omroepen de programma's bedenken en uitzenden. De eerste demonstraties van het interactieve tv-platform werden heel positief onthaald. In het kader van dit project werken we ook nauw samen met de Vlaamse overheid en de gemeenten, om toepassingen in het domein van e-government mogelijk te maken. Met al deze initiatieven en partnerships zetten we een nieuw en krachtig Telenet op het kruispunt van televisie, internet en telefonie.

Tot slot een woord van dank aan alle medewerkers en partners van Telenet. Zij hebben hun rug rechtgehouden tijdens de vele moeilijke momenten van het afgelopen jaar. Hun ongebroken energie heeft ons weer op de kaart gezet. En natuurlijk zijn we ook veel dank verschuldigd aan al onze klanten. Voor hen doen we het allemaal. Het is een voorrecht om voor hen te werken en met vele anderen te mogen meebouwen aan een heel mooi bedrijf.

Duco Sickinghe
Algemeen Directeur



Makkelijk aansturen van televisie



Diensten van de overheid via digitale televisie vormen een onderdeel van het digitale platform

De groei zet zich verder

Omzet

In 2002 zette Telenet, niettegenstaande de crisis, zijn groei verder. De omzet is vooral als gevolg van de groei in internetklanten sterk toegenomen. De verwachting is dat deze positieve trend zich ook in toekomst verder zal doorzetten. Zelfs in een dalende markt, in casu vaste telefonie, wist Telenet aan marktaandeel te winnen.

Tenslotte werden in de geconsolideerde cijfers voor 2002 ook de resultaten van MixtICS, de maatschappij waarin Telenet sinds augustus 2002 zijn kabeltelevisie-activiteiten ontplooit, opgenomen.

Directe kosten

In vergelijking met andere alternatieve operatoren heeft Telenet relatief lage directe kosten, aangezien het, middels forse investeringen, over een eigen netwerkinfrastructuur kan beschikken. De belangrijkste directe kosten worden gemaakt voor de telefoon- en internetverbindingen.

Algemene kosten

Telenet is er in geslaagd om de algemene kosten onder controle te houden. De omzet in telefonie en internet steeg met 39%. Toch bleven de algemene kosten nagenoeg ongewijzigd. Het aantal personeelsleden daalde, de kosten voor het onderhoud van het netwerk werden verlaagd en ook de acquisitiekosten voor nieuwe klanten bleven in lijn met de concurrentie.

Investeringsen

De investeringen lagen in 2002 lager dan de vorige jaren, omdat de uitbouw van het netwerk nagenoeg voltooid is. Telenet investeerde het afgelopen jaar vooral in de ontwikkeling van nieuwe diensten en een betere klantenservice. De omzetstijging die we in 2002 realiseerden, werd nagenoeg volledig geherinvesteerd ten voordele van onze klanten.

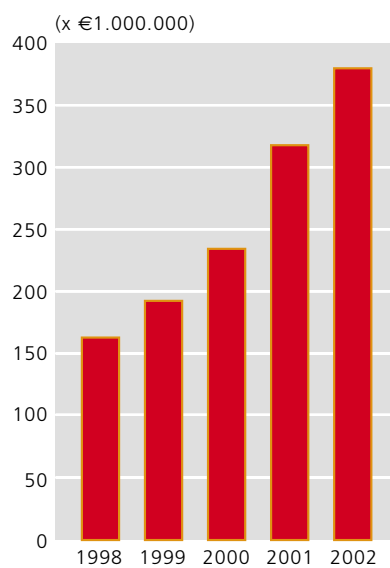
Financiering

De langetermijnfinanciering, door een groep internationale banken en aandeelhouders, verschaft de onderneming de nodige ruimte voor verdere groei (lage rentes, looptijd van 8-10 jaar). Mede als gevolg van de positieve ontwikkeling van de cashflow zal Telenet eind 2004 starten met forse afbetalingen op deze leningen. Ook de uitgestelde betalingen voor de intercommunales zullen volgens een schema worden betaald.

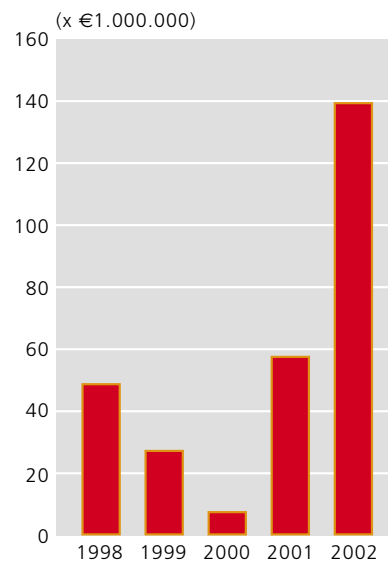
Cashflow

Alle productlijnen leveren sneller dan verwacht een positieve bijdrage aan de operationele cashflow, ook de nieuw gelanceerde producten. Er is een dalende cashbehoefte. Deze is vooral het gevolg van het afronden van de ombouw van het HFC-netwerk en de spreiding van de financiering van de klantengroei over een steeds breder wordende klantenbasis. In het licht hiervan verwacht Telenet niet alleen dat de dalende trend inzake cashflowbehoefte zich ook in 2003 zal verder zetten maar dat de tweede jaarhelft zelfs met een positieve cashflow zal kunnen worden afgesloten.

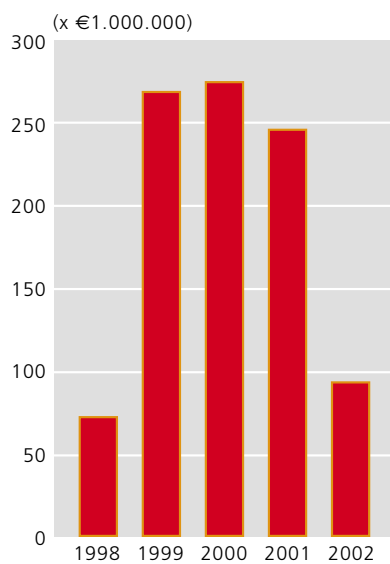
Gegevens van Telenet inclusief MixtICS



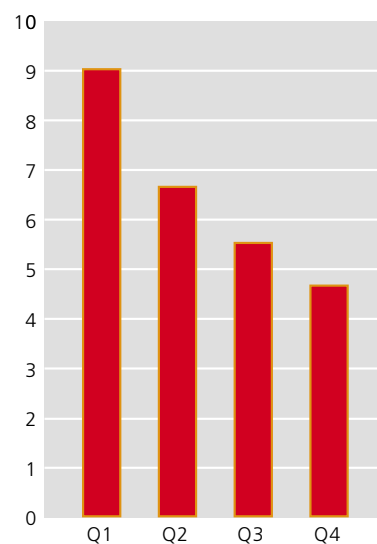
De evolutie van de omzet



De evolutie van het operationele resultaat (EBITDA)



De evolutie van de investeringen



De evolutie van de schuld t.o.v. EBITDA

Balans (in miljoen euro) Telenet Groep geconsolideerd	2001	2002*
--	------	-------

Vaste activa	2.120	2.624
Vlottende activa	<u>46</u>	<u>178</u>
Balanstotaal	2.166	2.802
Kapitaal	923	2.157
Overgedragen winst (verlies)	<u>-489</u>	<u>-1.078</u>
Eigen vermogen	434	1.079
Voorzieningen	4	52
Kortetermijnschuld (exclusief Intercompany)	715	636
Langetermijnschuld	<u>1.014</u>	<u>1.036</u>
Balanstotaal	2.166	2.802

* Het geconsolideerde resultaat van Telenet Groep omvatten de resultaten van MixtICS NV sinds de acquisitie ervan (periode augustus tot december 2002).

Pro forma resultaten (in miljoen euro) Telenet Groep	2001	2002*
---	------	-------

Bedrijfsopbrengsten (telefonie en internet)	178	247
Totale bedrijfsopbrengsten	308	380
EBITDA	59	140
EBITDA marge	19%	37%
Totale afschrijvingen (inclusief afschrijving op goodwill)	375	678
Investeringen exclusief goodwill	247	93
Personeel (FTE's)	1445	1169

* De pro forma resultaten zijn berekend alsof de telefonie, internet en kabeltelevisie activiteiten vanaf 1 januari 2001 deel uitmaken van de groep

Financiële ratio's	2001	2002
--------------------	------	------

Liquiditeit (vlottende activa/schulden op KT)	0,1	0,3
Solvabiliteit (eigen vermogen/balanstotaal)	20%	39%
Gearing (netto bankschuld/eigen vermogen)	115%	79%
Vreemd vermogen/eigen vermogen	4,0	1,5

Werken voor de wereld om ons heen

Mensen werken beter samen, ontdekken nieuwe vormen van ontspanning en informatie, communiceren beter... dat is de positieve maatschappelijke bijdrage die Telenet wil leveren. Als dienstverlener op het kruispunt van televisie, internet en telefonie hebben we alles om de concrete leef- en werkomgeving van mensen te verbeteren, om een sterk antwoord te formuleren op hun behoeften aan communicatie, informatie en ontspanning.



Bij Telenet heerst een familiegevoel. De kracht van een bedrijf is immers het resultaat van mensen, van de cultuur die zij meedragen en van de uitwisseling ervan.



De klant

Telenet zet technologie om in concrete oplossingen en bouwt competitief aan zijn toekomst. Wij leveren 7 dagen per week, de klok rond, kwaliteit. Onze dagelijkse activiteiten zijn gebaseerd op vier centrale waarden:

- **vertrouwen**
- **flexibiliteit**
- **service**
- **betrouwbaarheid**

Cultuur

De kracht van een bedrijf is het resultaat van mensen en van de cultuur die zij meedragen. Bij Telenet heerst een familiegevoel. Wij werken aan een resultaatgerichte, procesmatige bedrijfsvoering en aan de competentie-ontwikkeling van onze medewerkers. Wij willen een professioneel team vormen dat werkt aan de uitdagingen van nu en morgen.

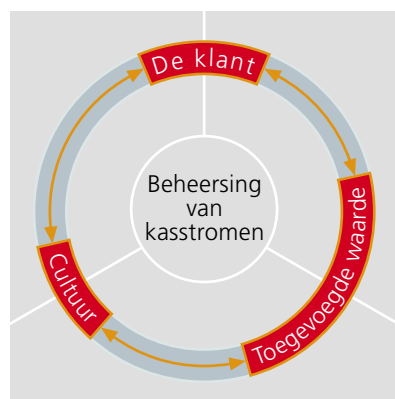
De vier pijlers van onze cultuur zijn:

- **ontwikkeling van mensen**
- **passie**
- **winstgericht werken**
- **efficiëntie**

Toegevoegde waarde

Het is ons streven om onze klanten te behouden en nieuwe te winnen door te zorgen voor een optimale kwaliteit-prijsverhouding van onze diensten. Wij leggen daarbij de klemtoon op:

- **samenwerking**
- **vernieuwing**
- **resultaat**
- **kwaliteit**



Telenet creëert toegevoegde waarde vanuit een rijke cultuur die de klant centraal stelt.

In onze strategie stellen we de klant centraal. Simpelweg omdat zonder de honderdduizenden klanten ons bedrijf niet zou bestaan. Zij zijn de motor van onze onderneming. De klant vooraan plaatsen, leidt automatisch tot de ontwikkeling en distributie van competitieve diensten. Want we willen onze klanten winnen en behouden door uitstekend te zijn, beter te doen dan onze concurrenten. De diverse vaardigheden die nodig zijn om dat doel te bereiken, zijn voorhanden in de rijke cultuur van ons bedrijf. En financieel hebben we een gezonde basis om onze taken goed uit te voeren. We zijn autonoom en financieren onze toekomst met onze eigen verdiensten.

Een veelvoud aan initiatieven

Telenet heeft in 2002 tal van kleine en grote initiatieven genomen om de communicatie en de dienstverlening te verbeteren.

Communicatie

- Telenet bracht in 2002 de klantenzorg binnen het bedrijf samen in één geheel: het Telenet Contact Center. Hierdoor zijn de communicatie en de service gevoelig verbeterd. Klanten krijgen gemiddeld in minder dan 30 seconden een medewerker aan de lijn. Meer dan 85% van alle oproepen wordt tijdens het eerste gesprek opgelost. Bijna 90% van de materiële technische storingen die zich thuis voordoen worden binnen



De field terminal is het communicatiemiddel bij uitstek voor onze installateurs en techniekers.

de 48 uur opgelost. Telenet streeft naar een graad van 99% opgeloste problemen binnen de vier dagen, maar het accent wordt gelegd op het oplossen van problemen bij het eerste contact met de klant. Op die manier steeg de klantentevredenheid en daalde het aantal oproepen. Dat laatste heeft het Telenet Contact Center minder belast en dus beter bereikbaar gemaakt.

- Elke twee weken sturen we een elektronische nieuwsbrief naar de Telenet-klanten, met de laatste Telenet-weetjes en -aanbiedingen.
- Nieuw sinds 2002 is de 'welcome call': een representatief deel van onze nieuwe klanten bellen we drie dagen na de aansluiting, om na te gaan of alles piekfijn in orde is. Uit die telefoontjes leren we hoe we nog beter kunnen doen.



Support

- De Telenet-website werd volledig herwerkt en kreeg een meer klant-ondersteunende functie. Onze klanten vinden nu makkelijker wat ze nodig hebben via 'Mijn Telenet'. E-care helpt de klant bovendien, op de website, met het oplossen van eenvoudige problemen.

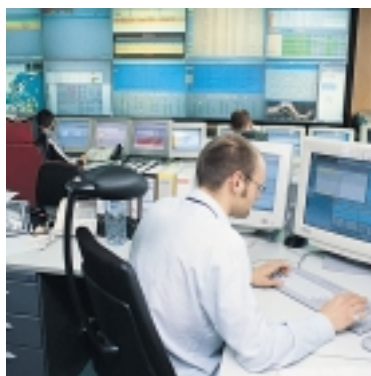


Service

- De Telenet-installeur, die de aansluiting op het netwerk regelt, draagt altijd een identificatiebadge en Telenet-kledij, wat betrouwbaarheid en professionalisme uitstraalt. Hij is ook herkenbaar aan de stofzuiger, waarmee hij aan het eind van de installatie alle stof opruimt. Zo laat hij de woning netjes achter!



De regionale kantoren van ICS/Electrabel worden omgebouwd tot steun- en servicepunten van Telenet.



Het Service Operations Center (SOC) is de controlekamer van Telenet. Technische specialisten houden hier 24 uur per dag de dienstverlening aan onze klanten in de gaten.

Producten en diensten

- Regelmatig lanceren we nieuwigheden, zoals Telenet Anti-Spam en Telenet Anti-Virus, die tegemoetkomen aan de groeiende behoeften van onze klanten.

Partnerships

- De samenwerking met Interkabel waarin de zuivere kabelmaatschappijen zijn verenigd, werd versterkt, om tot een optimale coördinatie te komen in de bediening van de klant.

Het netwerk dat voor u werkt

De intercommunales hebben in de jaren '60 en '70, op initiatief van de steden en gemeenten in Vlaanderen, een uitgebreid kabelnetwerk aangelegd. Op dit netwerk kan Telenet nu verder bouwen. Het nieuwe Telenet-netwerk staat nu voor internet, telefonie én distributie van audio- en tv-signalen. Een driedelig aanbod, dat het gezinnen bijzonder makkelijk maakt om alle moderne communicatietechnologie in huis te halen.

In een ziekenhuis moet de netwerkverbinding uiterst betrouwbaar zijn, omdat efficiënte uitwisseling van informatie soms levens kan redden. Heel wat ziekenhuizen kiezen vandaag voor Telenet. Ons netwerk heeft een zeer hoge graad van beschikbaarheid of uptime. Telenet-breedband maakt het bovendien mogelijk om ook visuele documenten, bijvoorbeeld röntgenfoto's, met groot gemak en snelheid uit te wisselen.



Telenet blijft investeren in zijn netwerk. De ombouw van het coaxiale net tot een HFC-net (Hybrid Fiber Coax), werd in 2002 zo goed als voltooid. Verder werden de prestaties van het ruggengraatnetwerk verbeterd en konden we de ombouw van het ICS-netwerk nagenoeg volledig afsluiten.

Het HFC-toegangsnetwerk (Hybrid Fiber Coax), nu in bijna heel Vlaanderen

Eind 2002 konden 2.437.000 huizen of 97,5% van alle Vlaamse huisgezinnen aansluiten op Telenet Internet. Op Telenet Telefonie kunnen nu 1.927.000 huizen aangesloten worden. In 2002 werd de nieuwe, gestandaardiseerde EuroDOCSIS-technologie voor kabelinternet geïnstalleerd op het netwerk, een kwaliteitsverbetering. Een nieuwe manier om de kwaliteit van het netwerk te bewaken, per knooppunt of node, garandeert onze klanten bovendien een nog betere internetdienstverlening.

Het ruggengraatnetwerk, aangepast aan het stijgende internetverkeer

Het ruggengraatnetwerk onderging geen fundamentele wijzigingen in 2002. De inspanningen concentreerden zich vooral op de optimalisatie van de prestaties van de IP-backbone. Omwille van de flinke groei van het internetverkeer, werd de volledig gecentraliseerde architectuur omgebouwd naar een meer gedecentraliseerde organisatie. De gateways, die aansluiting geven op het internet, werden verdeeld over de locaties te Asse en Hoboken, en de proxy-traffic werd verdeeld over de vijf centrale Telenet-locaties, waar zich ook de telefooncentrales bevinden. Verder werd de lancering van een nieuw Voice Mail-platform, voorzien voor februari 2003, voorbereid door de aanschaf van het nieuwe Anypath Voice Mail-systeem.

Telenet bouwt verder op de stevige fundamenteën die de intercommunes in Vlaanderen hebben gelegd.

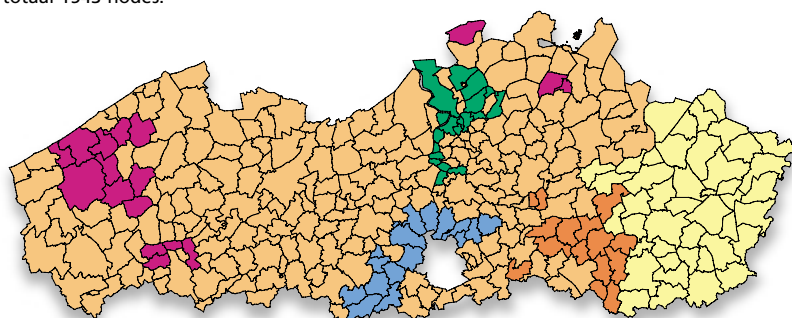
Zuivere intercommunes

Gemengde intercommunes



Het ICS-netwerk, klaar voor de integratie in Telenet

De ombouw van het kabeldistributienetwerk van ICS werd vorig jaar, met uitzondering van één gemeente, afgerond. In totaal werden 64 nodes klaargemaakt. Het netwerk telt nu in totaal 1543 nodes.



Legende

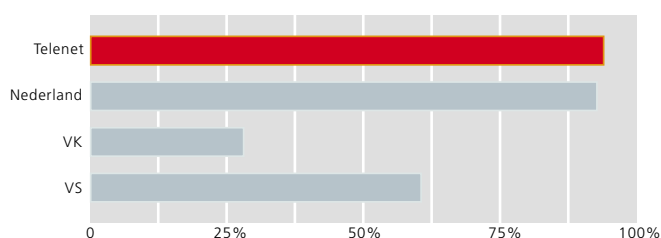
- MixtICS
- Havi-TV
- Integan
- Interelectra
- Pbe
- Wvem - Vem

Positie tegenover andere Europese landen

De kabelpenetratiegraad, dat is de verhouding van het aantal huishoudens met kabeltelevisie tot het totaal aantal huishoudens, is in België en de Benelux veel hoger dan in de rest van Europa.

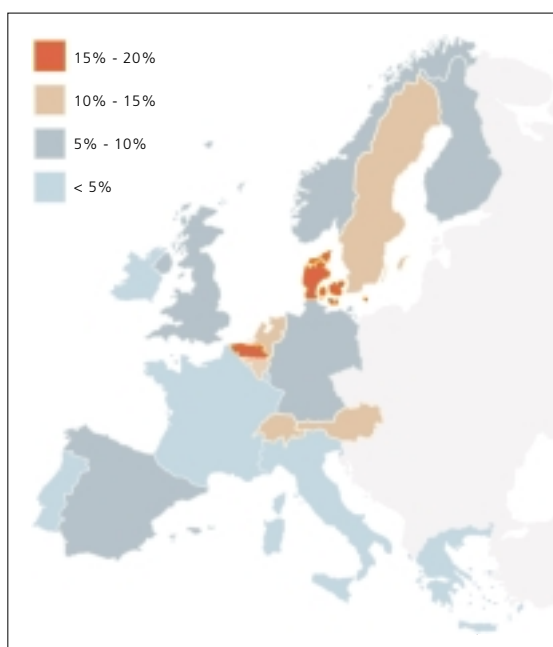
De breedbandpenetratie van Telenet behoort tot de hoogste in Europa en in de wereld. Merk wel op dat vele kabeloperatoren minder concurrentie hebben gehad van ADSL, vooral omdat ADSL er later op de markt is gekomen dan in Vlaanderen. België was het eerste land in Europa waar ADSL werd gecommercialiseerd.

De breedbandpenetratiegraad is de verhouding van het aantal huishoudens dat een breedbandaansluiting via de kabel heeft tot het aantal huishoudens dat er een zou kunnen hebben.



Kabelpenetratiegraad

Andere grote Europese kabelmaatschappijen, met uitzondering van UPC in Nederland, hebben een veel lagere kabelpenetratie in de gebieden waar ze actief zijn.



Breedbandpenetratie in Europa

Bron: Strategy Analytics Global Broadband Practice, uitgegeven door Informa Media



Onze producten en diensten

Telenet is uniek gepositioneerd om zowel aan het **individu**, de **familie**, het **bedrijf** als de **overheid** krachtige combinaties van **spraak-**, **data-** en **multi-** **mediadiensten** te leveren.

Telenet Internet



Altijd aan de top

Breedbandinternet doet het goed in de wereld, en België staat mee aan de top. Bij Telenet is het aantal breedbandklanten snel gegroeid. Breedbandgebruikers internetten sneller, maken vaker gebruik van het internet en werken meer met communicatietoepassingen zoals chatting en instant messaging.

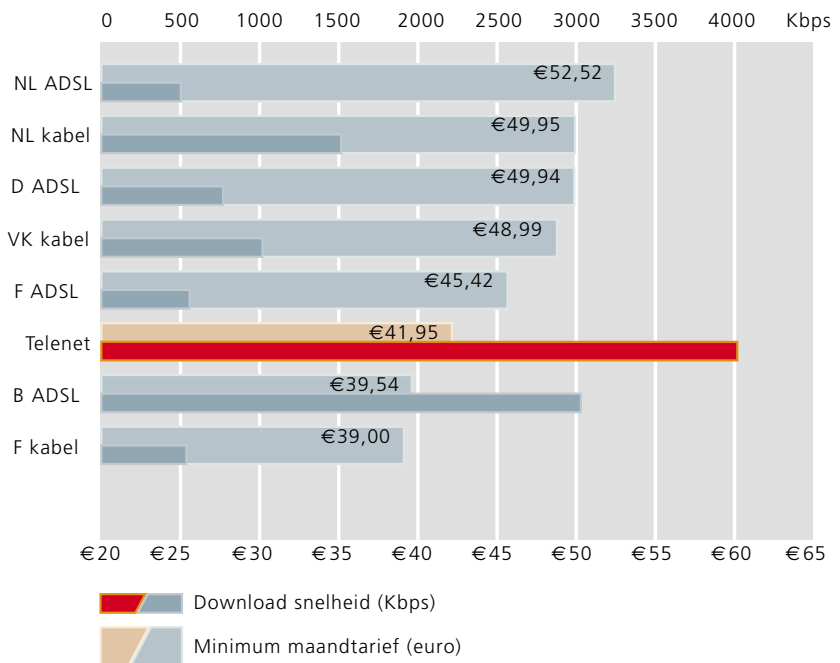
ISPA, de vereniging van Belgische Internet Service Providers, rapporteerde een stijging van het aantal residentiële breedbandverbindingen met meer dan 90% in 2002. Op het einde van het afgelopen jaar had 16% van alle huishoudens in België een breedbandaansluiting. Met een dergelijke breedbandpenetratie voert België de Europese breedbandmarkt aan. Ook op wereldvlak behoort België tot de absolute top. Enkel Zuid-Korea, Hong Kong en Canada doen beter.

Een groeiend marktaandeel

Telenet heeft een belangrijk aandeel in het succes van breedband in België en Vlaanderen. In een sterk competitief klimaat en onder moeilijke omstandigheden slaagden we erin, alleen al in 2002, om 105.000 nieuwe klanten te winnen. Dankzij een bijzonder succesvol vierde kwartaal sloten we het jaar uiteindelijk af met meer dan 300.000 internetklanten. Ons marktaandeel op de residentiële breedbandmarkt in Vlaanderen bedroeg eind 2002 meer dan 55%. Bijna 6 op 10 Vlaamse gezinnen met een breedbandaansluiting hebben nu Telenet in huis.

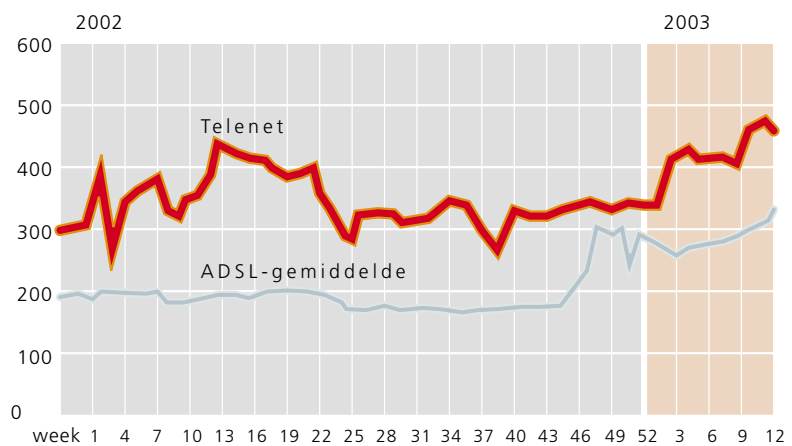
Een sterke prijs-kwaliteitverhouding

Dat Telenet een hoogwaardig internetproduct aanbiedt tegen een lage prijs, heeft veel met ons succes te maken. Zeker in vergelijking met onze buurlanden, is breedbandinternet bij Telenet goedkoop. Bovendien kunnen onze klanten beschikken over een surfsnelheid die aanzienlijk hoger ligt dan wat de meeste breedbandproviders in Europa aanbieden. Verscheidene bekroningen bevestigen dat we erin slagen kwaliteitsvolle en innovatieve diensten aan te bieden met een uitstekende



Breedband bij Telenet staat voor supersnel surfen voor weinig geld

In vergelijking met andere providers biedt Telenet een schitterende combinatie van prijs en surfsnelheid. Status mei 2003.



Providerscore volgens DataTestLab: indicator van de prestatie

Bron: <http://www.providermonitor.be>

De gegevens stemmen overeen met de grafieken die in Clickx gepubliceerd worden.

prijs-kwaliteitverhouding. Clickx Magazine riep Telenet uit tot 'Beste internet-provider 2002', in de Nationale Merkencompetitie 2003 kwamen we als 'Meest geliefde internetprovider' uit de bus. Readers Digest bedacht ons met de titel van 'Meest betrouwbare internetmerk' en in een vergelijkend onderzoek van Test-Aankoop naar service bij internetproviders in België stond Telenet helemaal bovenaan (zie ook pagina's 12 en 35).

Innoverende producten en diensten

Telenet bleef het afgelopen jaar werken aan zijn producten en diensten. Breedbandinternet verbeterden we op verschillende manieren:

- **Een nieuw en modulair gamma met opties**

In april 2002 lanceerden we Telenet Internet Mono, Duo en Quattro. Dit modulaire gamma werd ontworpen om de internetaansluiting van meerdere computers of spelconsoles bij één klant te vereenvoudigen. En de klant kan nu ook zijn basispakket uitbreiden met allerlei opties.

- **Een sterker aanbod met meer mailboxen en webruimte**

Het aanbod aan onze bestaande klanten werd uitgebreid. Sinds de lancering van Telenet Internet Mono, Duo en Quattro beschikken zij over twee mailboxen per gebruiker in plaats van één. De grootte van de mailboxen steeg van 10 naar 50 MB per mailbox. Ook de webruimte werd uitgebreid van 10 tot 50 MB.

- **Nachtsurfen**

Verder introduceerde Telenet het afgelopen jaar Nachtsurfen. Tijdens de daluren, van middernacht tot 10 uur 's morgens, telt het dataverkeer maar voor 50% in de facturatie mee. Daardoor kunnen onze klanten voor hetzelfde bedrag 's nachts dubbel zoveel down- en uploaden als overdag.

- **Meer installatie-opties**

Nieuwe klanten kiezen tussen verschillende installatie-opties. Zo bepalen ze zelf hoeveel hulp ze van Telenet wensen bij de installatie van hun internetverbinding.

- **Telenet Internet Anti-Spam en Telenet Internet Anti-Virus**

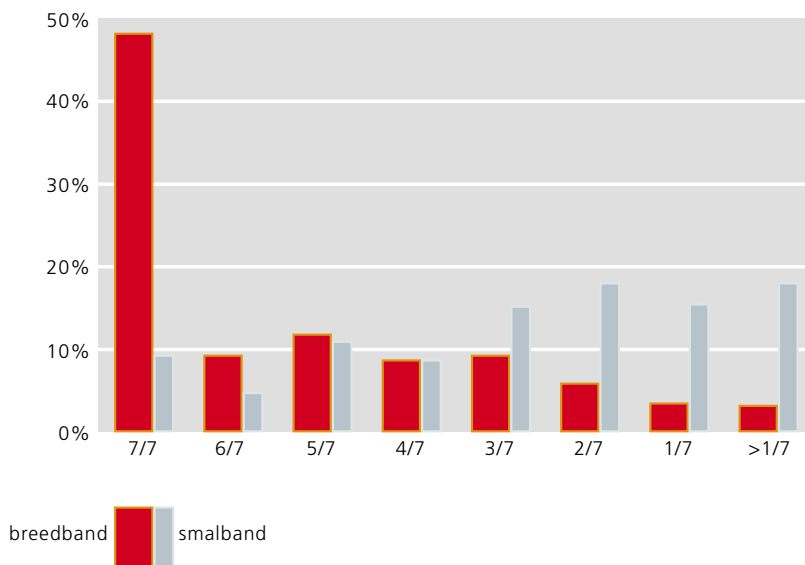
Telenet vindt het belangrijk dat er strijd geleverd wordt tegen ongewenste e-mails (spam) en virussen. Anti-Spam en Anti-Virus werden geïntroduceerd ter bescherming van de computers van onze klanten.

De hoogste surfsnelheid

De vernieuwingen in het productaanbod zijn belangrijk. Maar Telenet werkt ook dagelijks aan de performantie van zijn netwerk, zodat onze gebruikers altijd supersnel kunnen internetten. DataTestlab, dat dagelijks de snelheid van alle grote internetproviders test, bevestigt het: ondanks snelheidsverhogingen bij de concurrentie blijft Telenet de snelste (zie <http://www.providermonitor.be>).

Breedband verandert het internetgebruik

Breedband versnelt de intrede van het internet in ons dagelijks leven. Een recente studie van het onderzoeksbureau InSites toont aan dat de helft van de breedbandgebruikers dagelijks op het internet surfen. Bij smalbandgebruikers is dat nog geen 10%. Verder is het succes van toepassingen als internetbankieren voor een groot deel te verklaren door de sterke groei van breedbandinternet. Voor alsmaar meer breedbandsurfers vervangt het internet klassieke informatiebronnen zoals de telefoonids, de wegenkaart of de toeristische gids. Dezelfde studie toont aan dat, met de verdere inburgering van het internet, het aantal ongewenste e-mails stijgt. Om hun comfort te verhogen, biedt Telenet zijn klanten daarom sinds kort een gratis anti-spamdienst aan, waarmee ongewenste e-mails automatisch geweerd worden. Ook andere Telenet-initiatieven, zoals anti-virussoftware, moeten het comfort en de veiligheid van onze klanten verder verhogen.



De populairste internetactiviteiten zijn e-mailen, websurfen, instant messaging en on-line banking.

X-as: Aantal dagen per week on-line. Deze cijfers zijn van toepassing op België.

Beste professionele site van het jaar

De portaalsite van Telenet werd door Clickx Magazine verkozen tot 'Beste professionele site van het jaar'. Deze bekroning toont de waardering van onze bezoekers voor de site. Hij telt nu meer dan 100.000 verschillende bezoekers per dag en is daarmee de op twee na grootste van België. Hoogtepunten van het afgelopen jaar waren de live-chatsessies met mediafiguren als Betty, Eddy Wally, Koen Wauters en M-kids. Ook de specials rond het WK 2002, Parijs-Dakar en Flikken genoten veel bijval, net als de Telenet-wedstrijden, zoals die over 'The Lord of the Rings'.



<http://breedband.telenet.be>

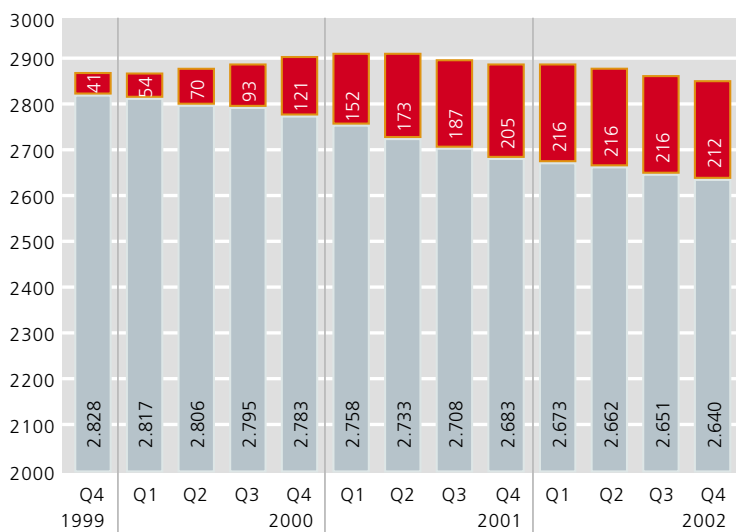
Telenet Telefonie



Een hoogwaardige dienstverlening

Telenet is, naast Belgacom, de enige operator in België die een lokale verbinding heeft met twee miljoen gezinnen in Vlaanderen. Sinds we in 1998 onze telefoniediensten lanceerden, is de telefoonrekening van alle Belgen met 40% gedaald, een belangrijke besparing.

Aantal aansluitingen vaste telefonie (x 1.000)



Eind 2002 heeft Telenet 212.000 telefoonlijnen die rechtstreeks zijn aangesloten op het Telenet-netwerk en dit aantal groeit nog.



Scherpe tarieven op maat

Telenet-klanten bepalen zelf hun tariefsamenstelling. Wie veel mobiel belt, opteert het best voor de Spaarmodule Mobiel en telefoneert dan een stuk voordeliger. Wie familie of vrienden in het buitenland heeft, komt met de Spaarmodule Buitenland wellicht goedkoper uit. Met de voordelige 'on-net'-tarieven bellen alle Telenet-klanten bovendien extra voordelig met elkaar.

Nieuwe diensten

Telenet heeft in 2002 een aantal nieuwigheden geïntroduceerd. De nieuwe antwoorddienst kan tot 30 berichten opnemen en die vallen vanuit eender welke locatie te beluisteren. Dankzij de nieuwe dienst Ken-je-laatste-beller weet elke Telenet-klant wie er laatst heeft gebeld. Via het gratis nummer 1919 komt hij het telefoonnummer, de datum en het uur van de laatste oproep te weten.

Telenet Business

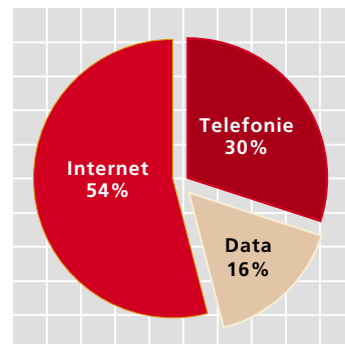


Op maat van de professionele gebruiker

Telenet Business is een sterke en gezonde divisie van Telenet, die eind 2002 zo'n 60.000 grote, middelgrote en kleine professionele klanten telde. Op het glasvezelnetwerk zijn meer dan 600 locaties rechtstreeks aangesloten. De andere professionele klanten gebruiken de Telenet-diensten via het unieke HFC-netwerk.

telenet business

In 2002 trad Telenet Business met een eigen identiteit naar buiten. Het merk Telenet Business kreeg een eigen logo en gezicht. De belangrijkste troeven van de divisie blijven het SDH- (Synchronous Digital Hierarchy) en HFC-netwerk (Hybrid Fiber Coax, het glasvezel- en coaxnetwerk) van Telenet. Verder werkte Telenet Business het afgelopen jaar aan technische innovaties rond beproefde zakelijke concepten. Twee belangrijke nieuwigheden, die onze groei moeten bestendigen, werden in de markt gezet: IP VPN (Internet Protocol Virtual Private Network) en Office Line. De distributie van deze producten gebeurt via een netwerk van Value Added Resellers en System Integrators waarmee samenwerkingsakkoorden werden afgesloten.



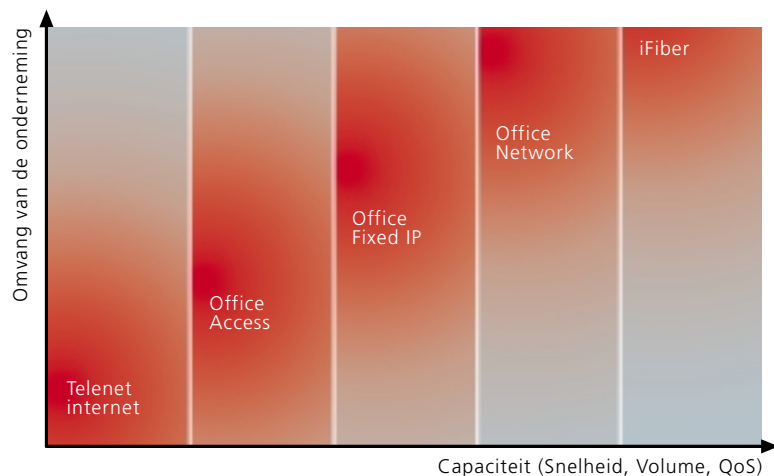
Telenet Business groeide in alle sectoren. Meer dan de helft van de activiteiten speelt zich af op het internetdomein.

Onder andere bij volgende klanten verloopt de communicatie via Telenet Business



Office Line: professioneel maatwerk

Office Line, ons vlaggenschip voor zeer performant internet- en dataverkeer via de coaxkabel, wordt aangeboden in verschillende versies, zodat zowel de kleine als grotere KMO's ermee aan de slag kunnen. In vergelijking met de concurrentie, zijn de technische specificaties sterk, de betrouwbaarheid zeer groot, en de prijs competitief. Met de introductie van Office Line beschikt Telenet nu over een compleet gamma. Voor elk bedrijf, groot of klein, hebben we de gepaste oplossing in huis.



Telenet Business biedt ondernemingen een volledig groeipad aan.

IP VPN: communicatie buiten het bedrijfsgebouw

IP VPN speelt in op de behoefte van de markt aan snelle, betaalbare en veilige communicatie tussen meerdere bedrijfsvestigingen en met medewerkers en partners buiten het kantoorgebouw. Het verbindt locaties buiten het bedrijfsgebouw (bijvoorbeeld de thuiswerkplek) met het centrale bedrijfsnetwerk. Het gebeurt op zo'n manier dat de gebruiker geen verschil merkt tussen werken in het bedrijfsgebouw en erbuiten. IP VPN is een modulair product, dat aangepast kan worden aan uiteenlopende behoeften. Zo is het mogelijk IP VPN als een volledige sleutel-op-de-deuroplossing aan te kopen, het management van het netwerk inbegrepen. We spreken dan over Full Managed VPN.

Nieuwe business-portaalsite

Ook op het vlak van ondersteunende diensten voor klanten, potentiële klanten en partners was 2002 een mijlpaal. Zo lanceerden we business.telenet.be, een zakelijke portaalsite met de identiteit van Telenet Business. We willen met de site in de eerste plaats praktische en nuttige informatie aanbieden aan het Vlaamse bedrijfsleven. In samenwerking met toonaangevende contentpartners groeide de portaalsite uit tot een sterk medium met meer dan 30.000 verschillende maandelijkse bezoekers. In 2003 zullen we behalve inhoud of content op de site ook servicetools aanbieden.



Televisie vandaag en morgen



De kijker staat centraal

Door de overname van het ICS-netwerk van de gemengde intercommunales in 2002 kan Telenet nu naast telefonie en internet ook televisie aanbieden. De voordelen van deze 'triple play' liggen voor de hand: de klant krijgt op een eenvoudige manier, bij één bedrijf, alle belangrijke communicatie- en entertainmentdiensten.

Het omvangrijke ICS-kabelnetwerk geeft Telenet een belangrijke strategische voorgrond in het domein van de analoge televisie. Tegelijkertijd richten we onze aandacht op digitale televisie, want interactieve digitale televisie (IDTV) wordt misschien wel het belangrijkste medium in de informatiemaatschappij.

Leider in analoge televisie

Sinds tientallen jaren krijgt de kijker en luisteraar via het ICS-netwerk een aantrekkelijk pakket diensten. Op dit moment verdelen we gemiddeld 34 analoge tv-kanalen en gemiddeld 30 FM-radiokanalen in Vlaanderen. Kort na de overname van het ICS-netwerk hebben we de prijs voor dit pakket aangepast, onder meer omdat die al negen jaar niet was aangepast aan de stijging van de levensduurte. Ondanks die verhoging behoort Telenet toch nog altijd tot de goedkoopste Europese aanbieders. De enorme dichtheid van het net maakt een efficiënte bedrijfsvoering mogelijk en houdt de prijs laag.

De samenwerking met de belangrijkste Vlaamse omroepen is al in volle gang



Digitale televisie: een nieuwe richting

Het huidige aantal analoge tv-kanalen lijkt ruim voldoende voor de gemiddelde kijker. Toch blijkt de consument geïnteresseerd in een verfijnder aanbod.

Tegelijkertijd komen er meer aanbieders van inhoud op de markt, zowel nationaal als internationaal, waarvoor geen plaats meer is op de analoge systemen. Ook stelt de gebruiker hogere eisen op het vlak van de programma's. Hij wil deelnemen aan spelletjes, quizprogramma's en – via interactief meestemmen – aan debatten.

En het 'zappen' kan gebruiksvriendelijker worden. Interactieve digitale televisie, kortweg iDTV, komt tegemoet aan al deze behoeften. Het geeft de consument vier belangrijke voordelen:

- het aantal kanalen wordt sterk uitgebreid
- de navigatie door diensten en programma's verloopt eenvoudiger, via de Elektronische Programma Gids (EPG)
- de gebruiker kan programma's starten, bekijken en pauzeren op eender welk moment
- de kijker kan interactief en live deelnemen aan programma's.

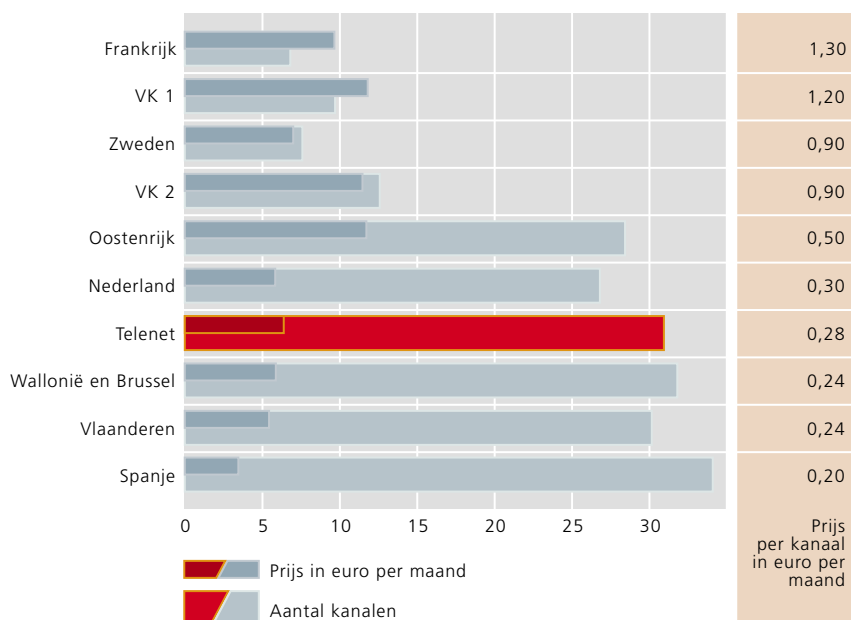
Een open samenwerkingsmodel

Telenet is ervan overtuigd dat Vlaanderen een leidinggevende rol kan spelen, binnen Europa, bij de ontwikkeling van de digitale televisie. Vlaanderen is namelijk één van de weinige regio's met een duidelijke rolverdeling tussen zenders, distributeurs en fabrikanten. In sommige landen stellen de kabelmaatschappijen zich op als concurrenten van de bestaande omroepen, maar die positionering is niet productief. Wij pleiten voor een volledig open model, waarin alle aanbieders van interactieve informatie de burger bereiken via het Telenet-platform. Onze rol blijft beperkt tot het bouwen, exploiteren en zonder discriminatie toegankelijk maken van een digitaal standaardplatform. Telenet is geen leverancier van programma's of inhoud. In 2002 vond in dit verband al een overleg plaats tussen Interkabel (de zuivere intercommunales), de nationale omroep VRT, de commerciële zenders VTM en VT4, en Telenet. Ook de regionale zenders werden inmiddels betrokken bij het ontwikkelen en testen van digitale diensten.

Een brede visie

Op initiatief van Telenet werd, samen met de Vlaamse zenders, de opportuniteit van digitale televisie bestudeerd. Uit dat studiewerk is een brede visie op interactieve digitale televisie (iDTV) ontstaan. In deze visie leveren zowel bedrijven als de overheid diensten aan de consument. Ze sluit aan op de doelstellingen van de Vlaamse overheid inzake e-government. Belangrijke randvoorwaarden voor het succesvol introduceren van een dergelijk digitaal platform zijn volgens deze studie:

- een efficiënt werkend platform voor Vlaanderen
- interactieve diensten en content met hoge toegevoegde waarde
- een uniform betalingssysteem, een berichten-systeem en een gelijkvormige Elektronische Programma Gids
- een digitale set-top box, verkrijgbaar tegen redelijke prijzen bij de verdeler
- een lage instapprijs.



De kosten van analoge distributie in Vlaanderen behoren tot de allerlaagste in Europa.

Telenet werkt ook samen met de volgende regionale omroepen



Telenet Internet

Telenet Telefonie

Telenet Business

Telenet Televisie

Gunstige effecten voor Vlaanderen

De studie van Telenet en de Vlaamse zenders geeft verder aan dat iDTV een aantal positieve ontwikkelingen met zich zal meebrengen. Door zich als voorloper inzake iDTV op te stellen, schept Vlaanderen werkgelegenheid en exportkansen. Ook helpt iDTV de digitale kloof dichten met mensen die nog geen computer ter beschikking hebben. Verder zal iDTV initiatieven voor e-government ondersteunen. Ook biedt het digitale tv-platform kleine zenders een goedkoop distributiekanaal aan én de mogelijkheid om niet alleen uit advertenties, maar ook uit abonnementen, inkomsten te halen. Het gebruik van standaarden zal de kostprijs voor het ontwikkelen van digitale inhoud laag houden. De studie schat de opbrengst voor de Vlaamse kenniseconomie op 200 miljoen euro per jaar.

iDTV in de testfase

Telenet en de Vlaamse omroepen werken aan een project dat eind 2003 bij enkele honderden huishoudens getest zal worden. Met dit project willen we de reactie van consumenten op verschillende iDTV-diensten onderzoeken. Ook zal de technologie en de verbinding met de omroepen getest worden. Het project zal eveneens door het grote publiek gevolgd kunnen worden in Technopolis, in Mechelen. Bij Telenet zelf, ook in Mechelen, is ondertussen een digitale woonkamer ingericht om de concepten op kleine schaal te testen. De eerste reacties op de ontwikkeling van het platform zijn zeer positief. Inzake e-government wordt gewerkt met een aantal toepassingen die beschikbaar zijn op de website Vlaanderen.be. Met de gemeenten wordt samengewerkt om een aantal lokale diensten aan te bieden. Een ander belangrijk aspect, waar we aan werken, is de bescherming van de auteursrechten van de omroepen en van derden.

Proefproject iDTV

In 2003 start Telenet met een proefproject interactieve digitale televisie, kortweg iDTV. iDTV is in de eerste plaats televisie, maar met meer mogelijkheden:

- meer dan 60 kanalen
- films en programma's op aanvraag
- rechtstreekse participatie van de kijker aan live-programma's
- interactieve reclame en t-commerce
- tv-messaging: e-mail en SMS, video-messaging via de televisie
- bankieren via de televisie
- e-government.



Hartelijk dank voor uw vertrouwen

Telenet kijkt in vol vertrouwen naar de toekomst. Dat hebben we te danken aan u en de hele Telenet-gemeenschap: onze klanten, aandeelhouders, partners-installateurs, IT-partners, leveranciers, verdelers en medewerkers.

U helpt mee de visie van Telenet waar te maken: het leven en het werk van mensen verrijken met vooruitstrevende diensten voor communicatie, informatie en ontspanning. Nogmaals bedankt daarvoor!



telenet 
opent je wereld

