

Mensen en technologieën in beweging

JAARVERSLAG 2003



internet



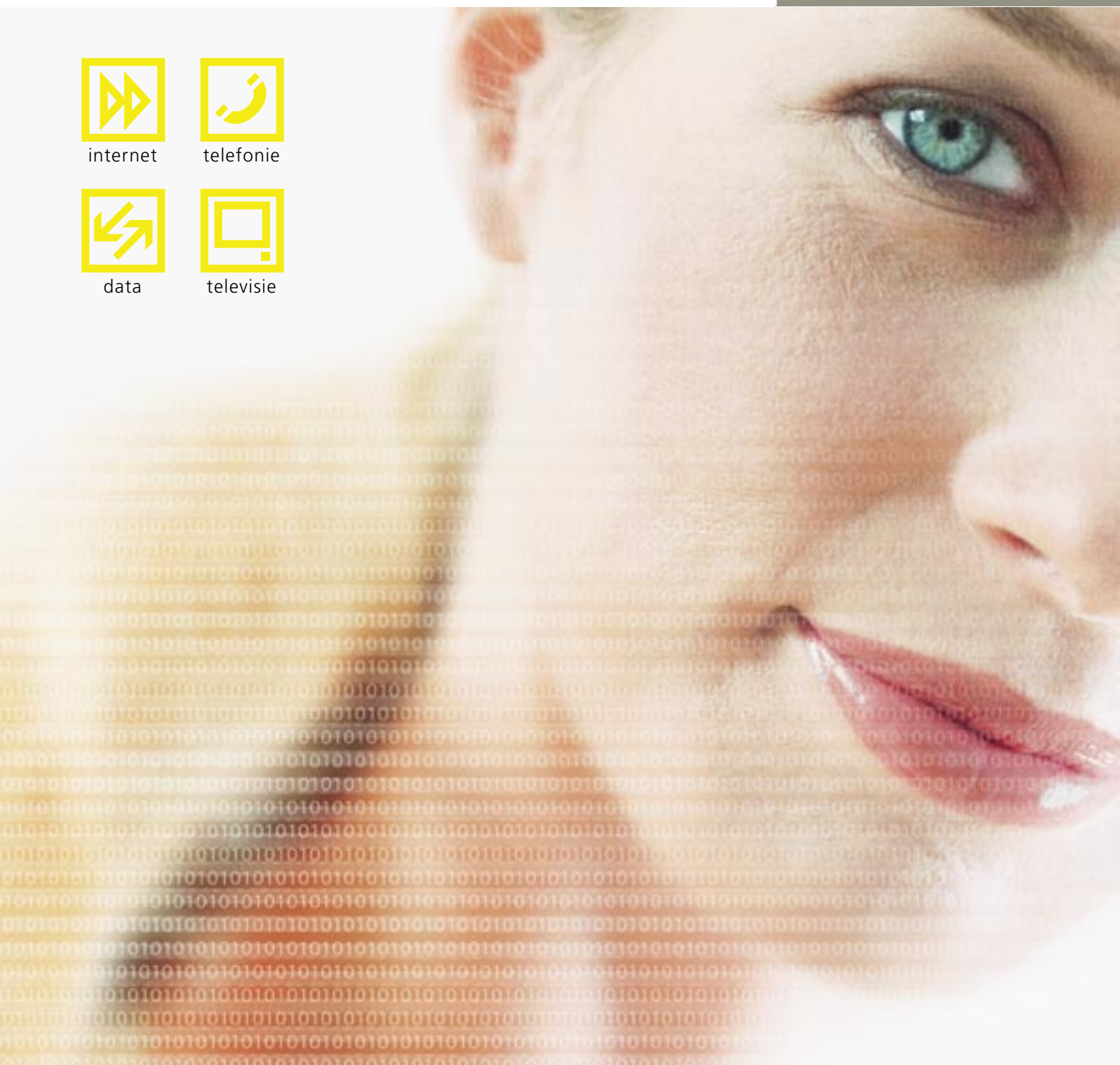
telefonie



data



televisie





Telenet in stijgende lijn

Telenet zette in 2003 zijn groei verder. Op het eind van vorig jaar telden we 258.000 klanten voor telefonie, 417.000 voor breedband-internet en 1,59 miljoen voor televisie. In eigen huis kwamen er heel wat nieuwe gezichten bij, waaronder de medewerkers van Sinfilo, Canal+ en Codenet. Opmerkelijk is dat, zoals voorgaande jaren, de gemiddelde omzet per medewerker bleef stijgen.

Op de **internetmarkt** (grafiek 1) gingen we spectaculair vooruit. Er werden 116.000 nieuwe internetcontracten afgesloten. Dankzij deze goede resultaten kon Telenet zijn marktaandeel ondanks de scherpe concurrentie stabiliseren. In totaal wist Telenet nagenoeg 52% van alle nieuwe internetklanten in Vlaanderen te overtuigen.

Het totale marktaandeel op de residentiële internetmarkt in België (breedband en smalband samen) bedraagt 21,8%. Het aanbod van Telenet, met een leidende prijs-kwaliteitverhouding, ligt ongetwijfeld aan de basis van dit succes.

Ook op de **telefonie markt** (grafiek 2) presteerden we gunstig. In totaal sloten we 35.000 nieuwe contracten af, waarvan de helft in de laatste 4 maanden. Het laatste kwartaal van het jaar was ons beste inzake telefonieverkoop. De lancering van een nieuw, aantrekkelijk tariefplan, ondersteund met sterke marketingcampagnes, en de invoering van onze diensten in verschillende nieuwe regio's in september 2003, deden de verkoop aanzienlijk stijgen.

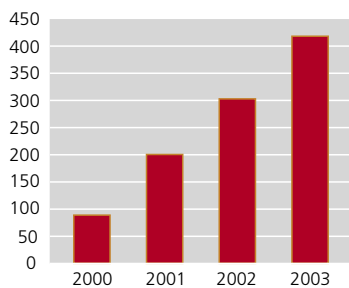
Sinds de overname van het ICS-netwerk van de Gemengde Intercommunales is Telenet een belangrijke speler in het domein van de **analoge televisie** geworden. Ook al lijkt deze markt verzadigd, toch kwamen er nog 23.000 nieuwe klanten bij. Door de overname van Canal+ kwamen er ook 145.000 klanten voor **betaal-televisie** bij, een belangrijke doelgroep voor de **interactieve digitale televisie** waaraan we het afgelopen jaar verder werkten.

Telenet Business kende een gezonde groei. De omzet groeide met meer dan 20%. Daarmee lag de groei hoger dan deze die op de zakelijke

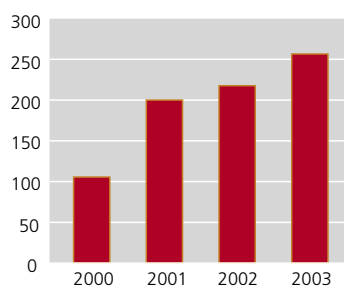
markt in het algemeen werd opgetekend. Eind 2003 telde Telenet Solutions zo'n 23.000 klanten, waaronder 700 grote bedrijven die rechtstreeks aangesloten zijn op ons glasvezelnetwerk.

De positieve verkoopcijfers bepaalden vanzelfsprekend mee de positieve financiële evolutie (US GAAP).

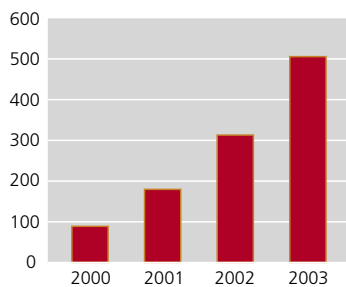
- De **omzet** (grafiek 3) steeg in 2003 opnieuw, in alle marktsegmenten. Ook in de dalende vaste telefonie markt konden we ons goed handhaven. In totaal bedroeg de omzetstijging 64%.
- De **EBITDA** (grafiek 4) geeft het bedrijfsresultaat. Het is een goede graadmeter voor de gezondheid van het bedrijf, voor de werkkraft en de productiviteit van onze medewerkers. Het resultaat van 230 miljoen euro betekent een groei van 178%.
- De **investeringen** (grafiek 5) waren in 2003 relatief bescheiden. Het merendeel was bestemd voor de installatie van nieuwe klanten. Een deel werd besteed aan de vernieuwing van ons HFC-netwerk in het kader van ons ExpressNet-project en aan het proefproject 'Interactieve Digitale Televisie'.
- Met de uitgifte van de obligatielening werd de **kapitaalstructuur vereenvoudigd** (grafiek 6). Met de terugbetaling van de laatste schijf van 365 miljoen euro werd de schuld aan de Gemengde Intercommunales (de gemeenten) voor de aankoop van het kabelnet volledig terugbetaald. Terzelfdertijd werd de financieringskost verlaagd en de gemiddelde looptijd van de totale schuld verlengd.



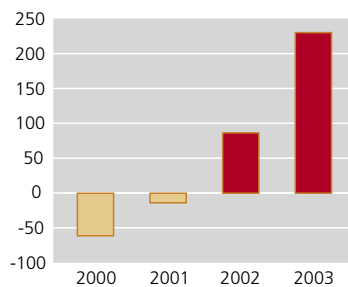
Grafiek 1:
Internetaansluitingen
 Aantal klanten (in duizenden)



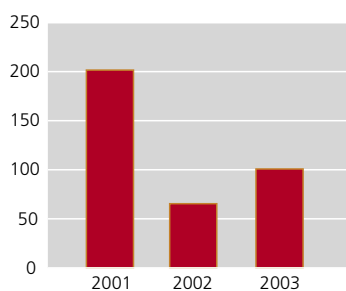
Grafiek 2:
Telefonie-aansluitingen
 Aantal klanten (in duizenden)



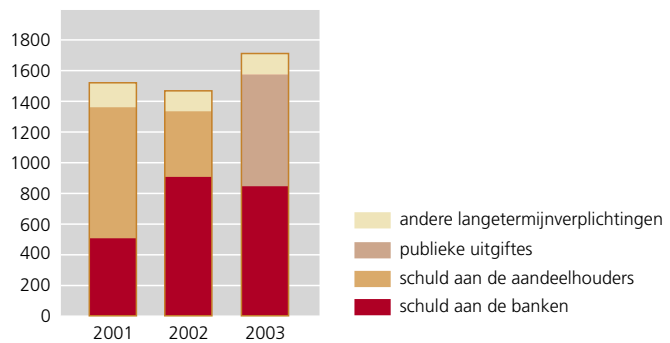
Grafiek 3:
Omzet
 (in miljoen euro)



Grafiek 4:
EBITDA - bedrijfsresultaat
 (in miljoen euro)



Grafiek 5:
Investerings
 (in miljoen euro)



Grafiek 6:
Totale schuld
 (in miljoen euro)

Mensen en technologieën in beweging

Telenet brengt onmisbare technologische diensten, zoals televisie, telefonie en internet, tot bij mensen en bedrijven, onze klanten. Dat we zowel breedbandinternet, spraak, als video aanbieden, geeft ons een unieke positie op de markt.

Hoewel technologie in onvoorspelbare richtingen evolueert, zullen wij op lange termijn in deze markten een sterke rol kunnen spelen. Daarvoor zijn de fundamenten gelegd.

Telenet brengt niet alleen essentiële technologieën samen, wij verbinden ook mensen met elkaar. Telenet heeft in eigen huis mensen van de kabeltelevisie, van Canal+, van Codenet en van Sinfilo binnengebracht.

Verder worden we ook alsmaar meer een kruispunt waar tv-omroepen, mediabedrijven, overheden, applicatieontwikkelaars, systeemintegratoren, verdelers, collega-operatoren en andere bedrijven elkaar vinden.

We beschouwen het als onze maatschappelijke taak om al deze partijen samen te brengen in een sfeer van complementariteit. Hedendaagse ontwikkelingen als e-government, tv-kijken-op-maat en draadloos internetten vereisen een open samenwerking. Wij zijn ervan overtuigd dat, als we een evenwicht vinden tussen de soms concurrerende belangen van alle partners, die samenwerking bijzonder vruchtbaar kan zijn.

In eigen huis blijven we werken aan innovatie, teamwork en een goede werkcultuur, want alleen op die manier kunnen we een echt kruispunt vormen voor technologieën en mensen. Dat doen we vanuit onze missie: het leven van onze klanten aangenamer maken.

Leren wordt een passie

2



Permanente verbinding

“Familiefoto’s doorsturen via het internet, dat vind ik fantastisch. Het gaat heel vlug. Als je met een gewone modem een foto moet versturen, duurt dat verschrikkelijk lang. Ik ergerde mij daar vroeger blauw aan. En soms werd de verbinding halfweg dan ook nog eens verbroken. Met Telenet Internet gaat alles nu heel vlug en je blijft permanent verbonden.”

Nicole, moeder van Jolien, De Pinte

De hele wereld een dorp

“De wereld is een dorp geworden door het internet. Ik kies de vrienden waarmee ik chat, maar ze kunnen van overal komen. Van Afrika, India, Nieuw-Zeeland, Amerika of Australië. Ik spreek met veel verschillende mensen en dat is heel boeiend.”

Luc, chatter, Sint-Pauwels





◀ **Nooit te oud om te leren**

"Mijn pc is mijn vrijheid. De computer is in huis gebracht door één van mijn zonen. Die had er één nodig voor zijn examens. Langzaam ben ik er zelf gehecht aan geraakt. Omwille van mijn dochter die inwoont en die we permanent verzorgen, ben ik praktisch altijd thuis. En dan is internet mijn venster op de wereld. Ik neem graag familiefoto's met mijn digitale camera. Via mail kan ik die doorsturen naar mijn 7 kinderen en 7 kleinkinderen. Als de kleinsten op bezoek zijn, kruipen ze vaak achter de pc om te chatten, maar dat zegt mij minder. Surfen, e-mailen en foto's, dat is mijn dagelijkse ontspanning."

Jackie, 62 jaar, Westkerke

▶ **Onmiddellijk op het scherm**

"De beelden van de maan die je op het net vindt, zijn ongelooflijk. Je vliegt als het ware zelf over de maan. Dankzij Telenet Internet gaat dat ongehinderd en snel. Ook als ik een foto opzoek, hoef ik niet te wachten. Ik krijg alles onmiddellijk op mijn scherm en kan de beelden direct bestuderen."

Danny, maanliefhebber, Gent



Werken wordt een passie

4



◀ Bellen op kot

"Ik heb op mijn kot in Mechelen Telenet Internet en Telenet Telefonie. Ik kan surfen zoveel ik wil en dat is fantastisch. Maar ik vind het vooral leuk dat ik via de kabel ook kan bellen. Mijn vriendin zit in Gent en vroeger belden wij meestal naar mekaar met de gsm. Dat kostte een pak geld. Nu, met de kabel, valt het allemaal heel goed mee. Het telefoonabonnement wordt gedeeld onder alle kotgenoten."

Stéphane, student, Mechelen

▶ Familiebanden onderhouden

"Enkele jaren geleden ben ik in België komen spelen. Ik heb mijn vrouw hier leren kennen. We hebben ondertussen een dochtertje. Ik ben als 15-jarige mijn tenniscarrière gestart in Duitsland, daarna hebben de mensen van de tennisclub in Sint-Niklaas me gevraagd om interclub te spelen. Nu ben ik voltijds tennisleraar, want én speler blijven én de hele dag training geven, dat gaat niet samen. Ik mail en chat dagelijks met mijn familie en ouders. Via de webcam zien ze de kleine opgroeien, da's belangrijk. Via het internet heb ik ook een paar Roemeense vrienden teruggevonden. Je ziet, ik mag dan nu hier wonen, de band met Roemenië blijft hecht."

Aurel, 26 jaar, Sint-Niklaas





Iedereen zou met Telenet moeten bellen

"We zijn al een tijdje klant bij Telenet. Ik weet nog dat ik bij de ontvangst van hun eerste factuur meteen ben beginnen vergelijken met de facturen van onze vorige operator: die van Telenet was veel lager. Ik vond het wel vreemd dat de maanden daarop onze telefoniefactuur nog bleef dalen. We hadden nochtans niet de indruk dat we minder belden. Toen ontdekten we waar die daling vandaan kwam: Telenet-klanten bellen naar elkaar tegen de helft van de normale prijs. Sindsdien moedig ik alle mensen die ik goed ken aan om via Telenet te bellen."

Tine, ontwerpster, omgeving Brussel



Heel betaalbaar

"Vroeger kwamen onze klanten naar onze studio om te kijken naar de opnamen. Nu kunnen ze alles bekijken op onze website, van achter hun bureau, waar ze ook zitten in de wereld. Telenet Internet is heel interessant omdat je de klok rond online bent en heel snel bestanden kunt doorsturen. En we hoeven niet aan de kosten te denken. Het is allemaal heel betaalbaar."

Luc, culinair fotograaf, Zomergem



Spelen wordt een passie

6



◀ Toevallige ontmoeting

“Telenet Internet is de grote doorbraak geweest voor mij en voor veel liefhebbers van de computer, denk ik. Ik schaak nu veel op het internet. Tijdens de week, om te oefenen. Ik speel bijvoorbeeld geregeld tegen een Amerikaanse vrouw die ik toevallig heb ontmoet. Ik denk dat er veel mensen zijn die via het internet contact leggen. Soms raak je zelfs nauw betrokken bij een hele familie ergens anders in de wereld.”

Emile, schaakliefhebber, Beveren



▶ Goal!!!

“Ik kijk al negen jaar naar Canal+. Vroeger moest je voor het NBA-basketbal videocassettes uit de Verenigde Staten laten overkomen. Peperduur. Ik speel nu bijna geen basket meer, maar heb een nieuwe passie: lopen. Binnenkort neem ik deel aan mijn eerste marathon. En ik hou van voetbal. Dankzij een kijkerswedstrijd kon ik Tottenham-Chelsea ter plekke bijwonen. Ik kijk veel sport op Canal+. Maar de kinderen houden ook wel van de tekenfilms, en samen met mijn vrouw bekijk ik regelmatig een nieuwe film. En zo’n nieuwe serie zoals ‘Matroesjka’s’, met allemaal Vlaamse topacteurs, die wilden we zeker niet missen.”

Bob, 35 jaar, Niel





Het verschil tussen internet en Telenet Internet

"We kunnen via het internet een soort elektronische 'ad valvas' raadplegen van onze faculteit. Echt heel praktisch, het is iets wat ik dagelijks consulteer. Ook voor mijn twee grote hobby's, skiën en wielrennen, begeef ik me regelmatig op het internet. Als ik ga skiën, kijk ik regelmatig of er sneeuw ligt in ons vakantieoord. Even kijken op www.sneeuwhoogte.nl. Via webcams kan je de pistes en zo bekijken. Heel tof! Ik heb dat ook eens geprobeerd met een gewone modemverbinding bij een vriend op kot. Dat was een echte ramp, zo traag."

Cyriel, student TEW, Leuven



100% spelplezier

"Met een gewone modem on line spelletjes spelen had eigenlijk meer nadelen dan voordelen. Het ging traag, het kostte een pak geld en de verbinding viel regelmatig uit. Met Telenet Internet is dat allemaal veranderd. Je kunt je nu 100% op het spel concentreren."

Christophe 'Praga', gamer, Hoeilaart



Zakendoen wordt een passie

8



▶ **Betrouwbare lijn**

“Voor de communicatie tussen onze vestigingen in Mechelen en Deurne hadden we een betrouwbare lijn nodig. Bij Telenet Solutions bleken een bedrijfszekere verbinding en een gegarandeerde service vanzelfsprekend te zijn. Al bij het eerste contact zat alles goed. De installatie verliep heel vlot. We zaten onmiddellijk op dezelfde golflengte.”

Steven Loyaerts, commercieel verantwoordelijke bij Loyaerts-Verbist, een van de grootste leveranciers van bouwmaterialen in de Antwerpse regio.

▶ **Beste verhouding tussen prijs en prestaties**

“Telenet Solutions levert voor ons de beste verhouding tussen prijs en prestaties. Mede door de besparing op telefonie kunnen we ons een internetaansluiting met een bandbreedte van 512 kbps veroorloven. Bijkomend voordeel: Telenet Solutions heeft zijn eigen netwerk. We moeten dus niet zelf investeren in infrastructuur en onderhoud. Met Telenet Solutions beheren we perfect onze kosten.”

Eric Baert, IT-manager bij Lamifil, een van de grote Europese spelers in de non-ferrosector.





Proactieve partner

“Vlak voor de gevreesde millenniumbug zou toeslaan, zochten we een waardevol alternatief. We vonden het bij Telenet Solutions. Het bedrijf is op operationeel vlak een prima partner. We worden voortdurend op de hoogte gehouden over nieuwe technologieën.

En Telenet Solutions pakt problemen proactief aan. Niet onbelangrijk voor ons, omdat wij ons geen tweede non-productiviteit kunnen veroorloven.”

Geert Pellemans, Support & Infrastructure Services Manager bij het internationale koerierbedrijf DHL.

Gevoel voor service

“We voelden al bij de eerste contacten dat Telenet Solutions veel aandacht aan service schenkt. En dat gevoel heeft ons over de streep getrokken. De communicatie verloopt bij Telenet Solutions langs één aanspreekpunt, daardoor verloopt de samenwerking heel vlot. Als er een probleem is, weten we bij wie we moeten zijn én dat we onmiddellijk hulp krijgen.”

Karen Willemen, facility manager bij Sanoma Magazines Belgium, één van de belangrijkste magazine-uitgevers van het land.



Onze visie

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

Onze missie

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



Telenet in beweging

- 12 De leden van de Raad van Bestuur
- 13 Brief van de Voorzitter aan de aandeelhouders
- 15 Verslag van de directie over 2003
 - 18 De hoekstenen van het beleid
 - 19 De financiële resultaten
 - 21 Het sociaal verslag
 - 22 Telenet Internet
 - 24 Telenet Telefonie
 - 25 Telenet Televisie
 - 27 Telenet Solutions
 - 28 Regulering
 - 29 IT-diensten
 - 29 Veiligheid en preventie
 - 29 Tot slot
- 30 Geconsolideerde kerncijfers
- 36 De medewerkers



- 40 Nieuwe netwerkstandaard
- 44 De klant centraal



- 68 Dankwoord

Telenet-producten en -diensten



- 50 Telenet Internet



- 54 Telenet Telefonie



- 58 Telenet Solutions



- 62 Telenet Televisie

De leden van de Raad van Bestuur

DE VOORZITTER



Andrew J. Sukawaty

DE LEDEN



Eerste rij, van links naar rechts:

Marcel Bartholomeeussen - Interkabel
Frédéric Beauvais - CDP Capital
Austin Beutner - Evercore Partners
Alex Brabers - GIMV
Brian Cook - Cable Partners

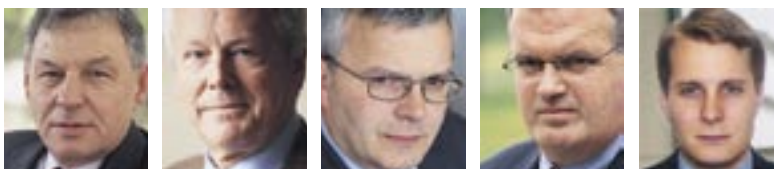
Tweede rij, van links naar rechts:

Richard J. Callahan - Cable Partners
Guido Dekeersmaecker - Abaxon
Michel Delloye - Cytifinance
Frank Donck - Ibervest
Yvan Dupon - Electrabel

Derde rij, van links naar rechts:

Marc Franzman - Cable Partners
Saul Goodman - Evercore
Antoon Sansen - Gemengde Intercommunales
André Sarens - Gemengde Intercommunales
Duco Sickinghe - Telenet (niet op de foto)

De adviseurs



Van links naar rechts:

Paul De fauw - Interkabel
Jo Geebelen - Interkabel
Rumold Lambrechts - Gemengde Intercommunales
Guy Peeters - Gemengde Intercommunales
Justin Steil - Evercore
Cassey Davis - Merrill Lynch (niet op de foto)

Aan de aandeelhouders

We stellen u met veel genoegen dit jaarverslag voor, het eerste sinds onze succesvolle obligatie-uitgifte in december 2003.

2003 was een uiterst belangrijk jaar voor Telenet. Onze omzet overtrof 500 miljoen euro en de winst vóór intresten, belastingen, waardeverminderingen en afschrijvingen (EBITDA) bedroeg 230 miljoen euro. Telenet bereikte voor het eerst cashflow breakeven en genereert vandaag positieve nettokasstromen.

Niet alleen is Telenet sterk gegroeid, we bieden onze diensten ook in een steeds krachtiger synergie aan. Dit was namelijk het eerste volledige jaar waarin we onze klanten kabeltelevisie leverden over dezelfde kabel als breedbandinternet en telefonie. Deze drie diensten dragen nu alle in grote mate bij tot onze omzet en winst. Ze worden beheerd in een geïntegreerd contact center, terwijl polyvalente technici, opgeleid in de drie domeinen, instaan voor de technische aspecten.

Bovendien zijn we opgetogen over de beduidende groei van ons klantenbestand in de loop van 2003, ondanks de toenemende concurrentie, vooral wat breedbandinternet betreft. We verwachtten geen sterke toename van het aantal klanten voor kabeltelevisie, gezien de penetratiegraad van 94% van de gezinnen. Wat echter residentieel breedbandinternet en residentiële telefonie betreft, kenden we in 2003 een aangroei met 146.000 klanten, of 29%.

We sloten dit jaar van intensieve groei af met een obligatie-uitgifte onder zeer gunstige voorwaarden. Hierdoor konden we de kapitaalstructuur van onze onderneming aanzienlijk vereenvoudigen en verstevigen, en onze ontwikkeling op lange termijn verzekeren.



Andrew J. Sukawaty

Eind vorig jaar verrichtten we ook twee bescheiden, maar zeer belangrijke overnames. We kochten de activa van de Vlaamse tak van betaaltelevisiezender Canal+ én we namen Sinfilo en Codenet over. Deze laatste is actief op de nationale businessmarkt. De overname van Canal+ kadert duidelijk in ons voornemen om interactieve digitale televisiediensten (iDTV) te ontwikkelen, terwijl de overname van Codenet ons aanbod voor klanten uit de bedrijfswereld aanvult en ons daardoor toegang verleent tot de volledige Belgische markt in deze sector.

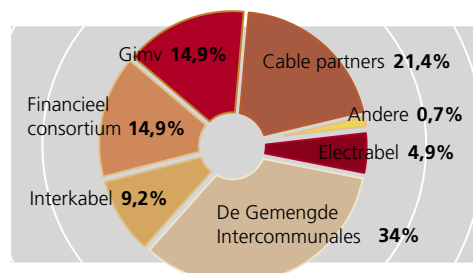
In 2004 streven we naar een verdere groei van de omzet en het klantenbestand, evenals naar een strikte kostenbeheersing. Omdat we verwachten dat de concurrentie even levendig zal blijven, zullen we waakzaam blijven en de verwachtingen en de behoeften van onze markten blijven opvolgen.

We willen onze klanten en onze medewerkers danken, omdat zij delen in ons opzet: het leveren van innoverende producten van hoge kwaliteit en een dienstverlening van het hoogste niveau.

We danken tot slot ook onze investeerders en aandeelhouders voor hun aanhoudende steun en geloof in onze visie, waardoor wij allen de groei en het succes van Telenet nog verder kunnen zetten.



Andrew J. Sukawaty
Voorzitter



De aandeelhouders van Telenet in 2003

Een jaar vol zelfvertrouwen

2003 zal de geschiedenis ingaan als het jaar waarin de telecomindustrie haar zelfvertrouwen herwon. Het herstel van de financiële markten en een nieuwe aanpak in de bedrijven zelf maakten dit mogelijk. Heel wat Europese telecombedrijven brachten hun interne huishouding op orde en ontwikkelden een duidelijke toekomstvisie.

Telenet slaagde erin om de lijn van 2002 verder door te trekken: breedband-internet ging opnieuw vooruit, residentiële telefonie beleefde een krachtig herstel dankzij de aanwinst van nieuwe klanten, en in de professionele markt kregen we meer voet aan de grond. Deze positieve resultaten maakten een herfinanciering van de aandeelhoudersleningen mogelijk. De sterk verbeterde positieve kasstromen gaven Telenet opnieuw vertrouwen in de toekomst. Het negatieve nettoresultaat is vooral het gevolg van substantiële afschrijvingen op de goodwill.

Telenet ontwikkelde zich verder tot een sterk autonoom bedrijf en slaagde erin zijn diensten te verdiepen via verschillende acquisities:

- de integratie van de kabelnetwerken verloopt voorspoedig; zij stelt ons in staat betere, geïntegreerde diensten te verlenen;
- de overname van **Canal+** legt een gezonde basis voor de lancering van digitale televisie in Vlaanderen;
- met het samenvoegen van Telenet Business en **Codenet** kwam een gespecialiseerde alternatieve aanbieder tot stand voor professionele telecomdiensten in België en Luxemburg;
- met de overdracht van **Sinfilo**, actief op het gebied van draadloos internet, kunnen we onze klanten nu ook onderweg bedienen.

De toekomst zal nieuwe uitdagingen brengen, maar het perspectief is positief, zowel voor onze klanten als voor Telenet. Op basis van hecht teamwork tussen medewerkers en partners kunnen wij verder in gunstige richting groeien.



Duco Sickinghe
Chief Executive Officer



Het Management Team van Telenet

Van links naar rechts:

Paul Van Cotthem, Senior Vice President Residential Markets

Jan Vorstermans, Senior Vice President Technology, Networks Engineering & Customer Operations

Nico Reeskens, Deputy General Manager Telenet Solutions

Duco Sickinghe, Chief Executive Officer

Leo Steenbergen, Chief Financial Officer

Etienne Blomme, Secretary General

Tony Jossa, Senior Vice President HR & Organisation

Dirk Van Dessel, Vice President Information Systems & Director Developments

Alain Allard, General Manager Telenet Solutions

Ronny Verhelst, Vice President Pay TV

Jo Van Gorp, Senior Vice President & General Counsel

De Corporate Staff van Telenet

Van links naar rechts:

Jean Gabriel, Vice President Alliances, Mergers & Acquisitions

Jan de Grave, Manager Internal & External Communication





1. De hoekstenen van het beleid

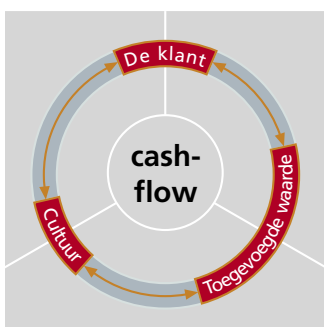
De toegevoegde waarde die Telenet creëert, ontstaat vanuit een rijke bedrijfscultuur die de klant centraal stelt. Op deze manier nemen wij een sterke concurrentiepositie in en realiseren wij een sterke groei.

De klanten van Telenet

In 2003 hebben we heel wat nieuwe initiatieven genomen om nog meer in te spelen op de behoeften van onze klanten. Er is alsmear meer vraag naar een gedifferentieerde aanpak die tegemoetkomt aan individuele voorkeuren en noden. Wij hebben daar het afgelopen jaar een antwoord op gegeven, onder meer met bijkomende diensten als Mijn Telenet en Telenet EasyCare. Het gaat in beide gevallen om diensten die de internetklant volledig op basis van zijn eigen voorkeuren kan aanpassen. Tegelijkertijd ontwikkelen we met deze oplossingen Telenet in de richting van een geïntegreerde e-organisatie. Ook diensten als Telenet Anti-Virus en Telenet Anti-Spam waren belangrijke uitbreidingen in ons aanbod.

Op het gebied van residentiële telefonie hebben we een nieuw tariefplan gelanceerd dat beter aan de verschillende behoeften van onze klanten beantwoordt. En het hele jaar lang hebben we voortdurend de klanttevredenheid gemeten, aan de hand van een breed scala van criteria. De resultaten evolueerden in positieve richting. Wij zijn nu in staat om de rapportcijfers rechtstreeks in verband te brengen met individuele afdelingen. Kwamen negatieve observaties of meldingen voor, dan werden die in de betrokken afdelingen onmiddellijk beantwoord met de nodige acties. We anticiperen en reageren snel en accuraat, we blijven geconcentreerd op het verhogen van de dienstverlening.

Wij zijn beloond met een zeer laag verloop in ons klantenbestand. Tevens blijkt dat 1 op 7 internetklanten bij ons komt via mond-tot-mondreclame.



De klant centraal

Telenet creëert toegevoegde waarde vanuit een rijke cultuur die de klant centraal stelt. Ook in onze strategie staat 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 uitmuntend 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. Financieel hebben we een gezonde basis om onze taken goed uit te voeren. We zijn autonoom en financieren onze toekomst met onze eigen verdiensten.

De toegevoegde waarde

In de telecomindustrie woedt een intensieve concurrentiestrijd. Binnen deze context mag Telenet de kwaliteit van zijn aanbod niet uit het oog verliezen. Daarom kijken we nauw toe op de integratie van nieuwe technologieën, zoals antispamsoftware, antivirusapplicaties en draadloos internet via WiFi. Verder houden we onze prijzen scherp. Het afgelopen jaar werd onder meer daarom een nieuw tariefplan voor telefonie geïntroduceerd. Binnen de professionele markt zijn kwaliteit en flexibiliteit kernelementen in onze strategie. Het gaat hier om oplossingen 'op maat' en maximale aandacht voor de klant.

De bedrijfscultuur

Telenet is jong en volop in beweging. Begin 2003 werden de waarden die gebaseerd zijn op onze visie en missie verder uitgewerkt op het niveau van de afdeling en de individuele werknemer. Ongeacht het niveau werken we nu binnen Telenet overal op basis van dezelfde principes. Het is onze doelstelling dat alle medewerkers zich verenigd voelen in een positieve gemeenschap die gericht is op optimale dienstverlening.

2. De financiële resultaten

De financiële resultaten evolueerden gunstig. Er is weliswaar een negatief nettoresultaat, maar dat is grotendeels toe te schrijven aan uitzonderlijke afschrijvingen van goodwill en courante afschrijvingen van investeringen.

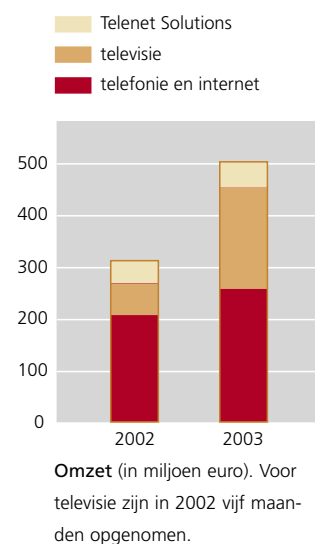
Operationele resultaten

De omzet heeft zich, exclusief de acquisities, zeer goed ontwikkeld, met een groei van 27%. Het positieve resultaat bewijst dat we met onze diensten een zeer concurrerende positie innemen en een groeiend aantal gebruikers weten te overtuigen.

De omzet op de residentiële markt is evenwichtig verdeeld tussen internet, telefonie en analoge televisie. Na de consolidatie van Codenet zal het aandeel van de professionele dienstverlening nagenoeg verdubbelen in absolute zin en ongeveer 10% van de totale omzet uitmaken.

De omzet per medewerker is verder toegenomen van 305.000 euro tot 427.000 euro (omzet per medewerker exclusief acquisities, maar inclusief de acquisitie pro forma van MixtICS op 1 januari 2002).

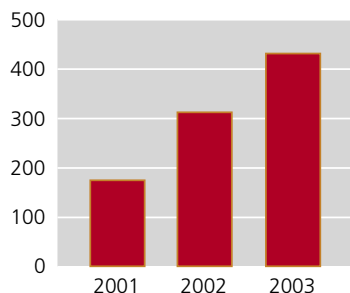
Het operationele resultaat, de EBITDA, verbeterde sterk. Het resultaat van 230 miljoen euro betekent een groei van 178%. Die gunstige cijfers zijn een gevolg van een beleid dat, via strakke beheersing van de operationele para-



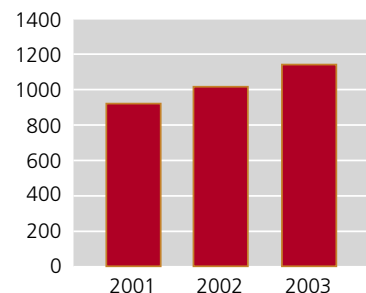
meters, gericht is op een verhoging van de efficiëntie en de productiviteit. De investeringen waren in 2003 relatief bescheiden. Het merendeel was bestemd voor de installatie van nieuwe klanten. Een deel werd besteed aan de vernieuwing van ons HFC-netwerk in het kader van ons ExpressNet-project en aan het proefproject Interactieve Digitale Televisie. Het totale bedrag aan investeringen paste bij de sterke omzetgroei.

Nettoresultaat

Het nettoresultaat van Telenet was negatief, maar verbeterde weliswaar met 33% ten opzichte van vorig jaar. Dit is het gevolg van een doelbewust beleid waarbij afschrijvingen van goodwill versneld afgeboekt worden. De balans geeft op die manier een betere weerspiegeling van de situatie van de onderneming. Dit heeft echter geen impact op de sterk verbeterde financiële situatie van het bedrijf.

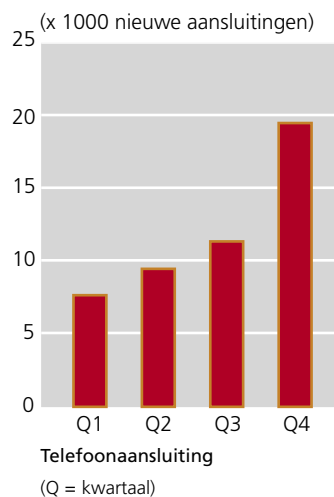


Gemiddelde omzet per medewerker, exclusief acquisities van Canal+ en Codenet
(in duizenden euro)

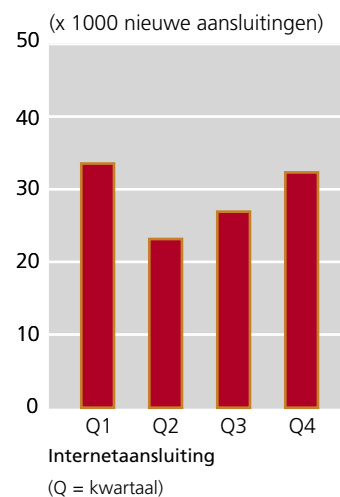


Gemiddeld aantal medewerkers, exclusief acquisities van Canal+ en Codenet. Acquisitie pro forma van MixtICS op 1 januari 2002.

De verkoop evolueerde in gunstige zin, met een opvallend sterke stijging voor het aantal telefoon-aansluitingen vanaf het tweede kwartaal, met een uitschieter in het vierde kwartaal van 2003. Er is ook een opvallende stijging te zien in het aantal internetaansluitingen in het eerste en vierde kwartaal.



Telefoonaansluiting
(Q = kwartaal)



Internetaansluiting
(Q = kwartaal)

Herfinanciering

De overname van de kabelactiviteiten van de Gemengde Intercommunales werd in 2002 op 4 verschillende manieren gefinancierd: met nieuwe aandelen, met langetermijnleningen, met een uitgestelde betaling aan de intercommunales en met aandeelhoudersleningen. Door die laatste werden sommige aandeelhouders schuldeiser, waardoor ze in een bevoorrechte positie kwamen ten opzichte van de andere aandeelhouders. In december werden nieuwe obligaties met lagere rentevoeten uitgegeven, waardoor alle aandeelhouders terug op dezelfde lijn komen. Telenet betaalde hierdoor een bedrag van 365 miljoen euro terug aan de Gemengde Intercommunales.

Cashflow

Sinds de tweede helft van 2003 is de cashflow positief. De overnames werden betaald uit eigen middelen zonder dat een beroep is gedaan op aandeelhouders of banken.

Ondanks de toenemende intrestbetalingen op de uitstaande schuld (het gevolg van de herfinanciering) en de geplande toename van de bedrijfsinvesteringen, verwacht Telenet dat de positieve cashflowontwikkeling zich ook in 2004 zal voortzetten.

3. Het sociaal verslag

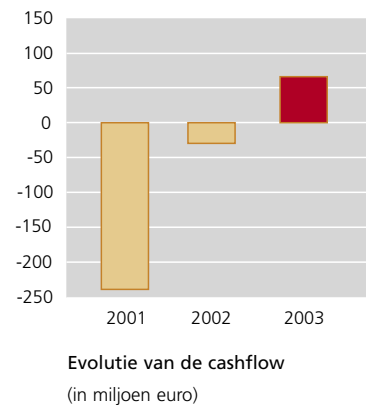
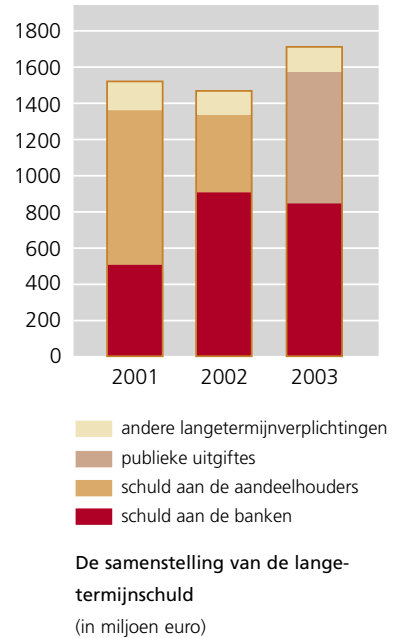
Begin 2003 werd de bedrijfscultuur van Telenet en ICS geanalyseerd.

De resultaten ervan werden gebruikt om nieuwe gemeenschappelijke waarden op te stellen. Via workshops en actieplannen werd duidelijk gemaakt dat deze waarden richtlijnen zijn voor ons dagelijkse werk. Dit geeft ons een solide basis voor de integratie van de kabelmaatschappij ICS, Canal+, Sinfilo en Codenet.

Honderden nieuwe medewerkers met een andere bedrijfscultuur en werkend vanuit diverse andere locaties, moeten ingepast worden in de Telenet-cultuur. Dat is een grote uitdaging waaraan in 2004 verder gewerkt zal worden.

Het afgelopen jaar besteedde Telenet veel aandacht aan de ontwikkeling van de persoonlijke kwaliteiten van de medewerkers. De kwaliteit van de onderneming staat of valt immers met de kwaliteit van de medewerkers.

Het gemiddeld aantal trainingsdagen per medewerker bedroeg 4,5.



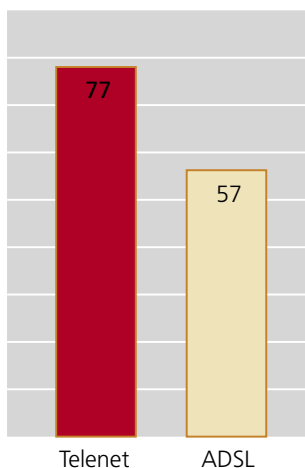
4. Telenet Internet

De markt voor breedbandinternet heeft zich in 2003 sterk ontwikkeld. Volgens de meeste schattingen had 26% van de Vlaamse huishoudens eind 2003 een breedbandaansluiting. Vlaanderen staat daarmee in de wereldwijde top-5 van regio's met breedbandinternet. Meer dan 60% van alle internetaansluitingen zijn breedbandaansluitingen. In de jaarlijkse Clickx Awards voor breedbandaanbieders stond Telenet op nummer 1. Ook de consumentenorganisatie Test-Aankoop duidde ons aan als de beste internetaanbieder.

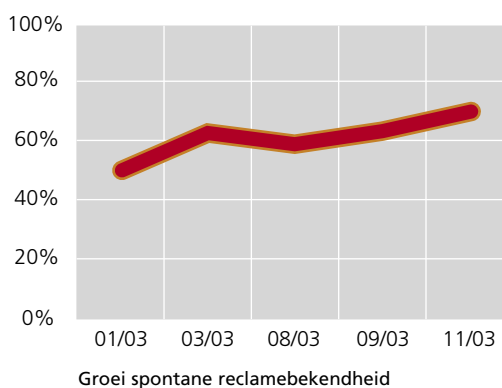
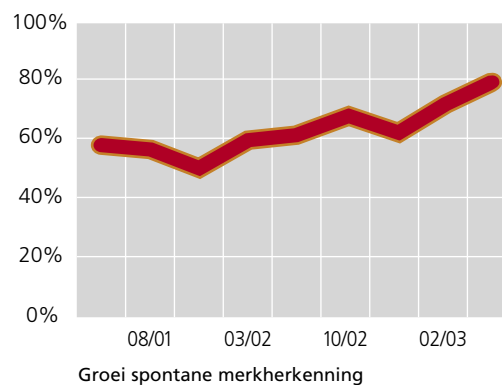
De resultaten

Telenet deed het beter dan ooit: 2003 was een recordjaar inzake internetverkoop. Er werden 116.000 nieuwe internetcontracten afgesloten. Bijna 60% van de verkoop gebeurde via ons eigen contact center. Telenet kent een heel laag percentage aan klantenverloop.

De bereikbaarheid en de kwaliteit van onze klantendiensten is verder verbeterd. Het aantal internetabonnees bedroeg eind december 2003 417.000, tegenover 301.000 eind 2002.



Aanbevelingsgraad. Het percentage Telenet Internet-gebruikers dat Telenet Internet aanbeveelt aan vrienden en familie is groter dan het aantal ADSL-gebruikers dat ADSL aanbeveelt.

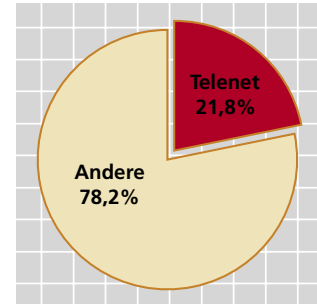


Een sterk aanbod en effectieve campagnes

Dankzij de goede verkoopcijfers slaagde Telenet erin zijn marktaandeel te stabiliseren, ondanks een forse toename van de concurrentie. In totaal klopte ongeveer 52% van alle nieuwe internetklanten in Vlaanderen bij Telenet aan. Het aanbod van Telenet, met een leidende prijs-kwaliteitverhouding, ligt aan de basis van dit succes. Telenet bereikte de goede resultaten ook met efficiënte campagnes. Het 'spontane bewustzijn' van Telenet-advertenties bereikte het afgelopen jaar een hoogtepunt: we deden het op dit vlak beter dan onze concurrenten. Ook de verkoop via eigen klanten aan vrienden en familie groeide sterk: een beter bewijs van klanttevredenheid is niet te vinden.

Meer diensten

Wij verwachten dat in de markt voor internetgebruikers alsmaar meer specifieke diensten zullen ontstaan. Zelf hebben we Mijn Telenet gelanceerd, een toepassing op het web waarmee de internetklant zelf zijn internetinstellingen, -voorkeuren en -opties kan regelen en veranderen. Andere diensten, zoals Telenet Anti-Virus en Telenet Anti-Spam, genieten een toenemende populariteit. De lancering van Games-on-demand is succesvol verlopen en past goed in de verdere ontwikkeling van onze Games-portal. De Telenet-portal deed het ook in 2003 goed. We hebben weer verschillende prijzen gewonnen. In september sloten we voor het content management van deze portaal-site een partnership met Roularta af.



Marktaandeel in de residentiële internetmarkt in België, breedband en smalband samen, eind 2003.

Telenet werd in de loop van 2003 en begin 2004 verschillende keren bekroond

★★★★★

Nummer 1 breedbandprovider (Clickx)

★★★★★

Beste internetprovider (Test-Aankoop)

★★★★★

Populairste internetmerk (Nationale merkencompetitie)

★★★★★

Meest betrouwbare internetmerk

(Readers Digest European Trusted Brands Award 2003)

★★★★★

Zilveren award bij 'Professionele site van het jaar 2003' (Clickx)



5. Telenet Telefonie

In 2002 rapporteerden we een lichte groei in de residentiële telefonie. De beperkte financiële middelen dwongen ons toen de ambities bescheiden te houden. Dankzij de grotere financiële speelruimte konden we in 2003 actiever telefonieklienten werven. Vanaf het midden van het jaar werd hier effectief mee begonnen en de resultaten in de laatste twee kwartalen waren zeer positief. De klantentevredenheid bleef stabiel.

Het jaar van de comeback

De lancering van een nieuw, aantrekkelijk tariefplan, ondersteund met sterke marketingcampagnes, en de invoering van onze diensten in verschillende nieuwe regio's in september 2003 deden de verkoop aanzienlijk stijgen. Het laatste kwartaal van het jaar was zelfs ons beste inzake telefonieverkoop. We eindigden het jaar met 258.000 klanten. Om de competitiviteit te verhogen, hebben we het afgelopen jaar speciale formules gelanceerd: Telenet Telefonie Plus geeft 10% extra korting op mobiele en internationale oproepen en Telenet Mondo biedt 30% korting op oproepen naar specifieke landen en bestemmingen.

Meer marktaandeel

Hoewel de markt in zijn geheel stabiliseerde, nieuwe spelers op een agressieve manier ten tonele verschenen en mobiele operatoren een aanval op de vaste telefonie lanceerden, noteerde Telenet toch een stijging van zijn marktaandeel met 9,1% (tegenover 7,4% vorig jaar; cijfers exclusief de klanten met operatorvoorkeuze). Eind 2003 bedroeg het aantal klanten met operatorvoorkeuze 23.000. Dat is minder dan vooropgesteld, maar dat is hoofdzakelijk een gevolg van de overschakeling van klanten naar onze directe telefonie.

6. Telenet Televisie

Sinds de overname van het ICS-netwerk van de Gemengde Intercommunales is Telenet een belangrijke speler in het domein van de analoge televisie geworden. Daarnaast hebben we verdere stappen gezet in de ontwikkeling van iDTV, onder meer met de overname van Canal+. Ook werd gestart met PCTV (een innovatief televisieaanbod via onze breedbandinternetaansluiting).

Kabeltelevisie (ICS)

Ook al lijkt de markt van de analoge televisie verzadigd, toch kwamen er nog 23.000 nieuwe klanten bij. Op het eind van 2003 hadden we 1.587.000 actieve kabeltelevisieklanten en deze zijn goed voor het grootste deel van de omzet in het televisiesegment.

In de loop van het jaar werden het klantenbestand, ondersteunende diensten en facturatie teams met succes in Telenet geïntegreerd. Sinds december 2003 krijgen alle kabeltelevisieklanten een factuur van MixtICS en staan onze contact centers in voor de klantenzorg. In december werd een speciaal verhuisteam opgericht om alle kabeltelevisieklanten die verhuizen op te volgen.

De tarieven werden gelijkgeschakeld; er zijn nu geen regionale verschillen meer. Het aanbod werd uitgebreid met twee nieuwe zenders: Cartoon Network en Turner Classic Movies. In het FM-radioaanbod kwam Sporza (vroeger 927live) erbij, een sportzender.

Interactieve digitale televisie (iDTV)

In 2003 kregen we voor het iDTV-project een financiering van het Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Onderzoek. De omroepen en Telenet ontwikkelden 19 interactieve applicaties, waaronder een elektronische programmagids, een mail- en chatapplicatie, een navigatiesysteem voor diensten en een toepassing voor video-on-demand. Er werden ook e-governmentapplicaties ontwikkeld: voor de Vlaamse Infolijn, de VDAB, Toerisme Vlaanderen, De Lijn en de gemeenten. In oktober vond de allereerste iDTV-uitzending plaats: het programma 'Expeditie Robinson' van VT4 kreeg extra videobeelden en kijkers konden zelf tussen verschillende camerastandpunten kiezen.

De omroepen ontwikkelden digitale teletekst en interactieve live-toepassingen. Inzake iDTV voeren we in 2004 tests uit bij een 300-tal families uit Mortsel, Mechelen, Hasselt en Leuven.

CANAL+



Canal+ zendt nog altijd met evenveel enthousiasme en professionalisme het Belgische en buitenlandse voetbal uit.

26

Betaaltelevisie (Canal+)

Midden november bereikte Telenet met Vivendi een overeenkomst omtrent de overname van Canal+ Vlaanderen. De integratie van Canal+ Vlaanderen zal in verschillende fasen gebeuren. De ondersteunende diensten van Canal+ Vlaanderen, zoals Financiën, Personeelszaken en Informatica, worden in 2004 geïntegreerd. Het bedrijf telde eind 2003, 88.000 analoge tv-klanten en 58.000 digitale klanten. De overname van Canal+ Vlaanderen verstevigt de fundamenten van ons iDTV-project en verlaagt tegelijkertijd het risico ervan. We hebben 145.000 nieuwe klanten die bereid zijn om te betalen voor een verfijnd televisieaanbod. Zij vormen een belangrijke doelgroep voor iDTV.

Met Canal+ Vlaanderen hebben we heel wat nieuwe televisieknowhow in huis gehaald, zowel op technisch vlak als op marketinggebied. Ook onze televisie-infrastructuur is door de overname sterker geworden. We hebben nu het zeer stabiele technische platform van Canal+ en een play-outcenter, een digitaal coderings- en zendstation, dat tot de modernste van Europa behoort. Verder steunt digitale televisie op een breed aanbod van kanalen en programma's. Alle filmrechten van grote studio's werden van Canal+ naar PayTVCo overgebracht, een volle dochter van Telenet. Ook alle voetbalrechten, waaronder wedstrijden uit eerste klasse, werden overgenomen. Samenvattingen van die wedstrijden zullen verdeeld worden door andere zenders.

Er wordt nog met verschillende partners onderhandeld over een verregaande samenwerking inzake premium content, zoals films en sport. De Zuivere Intercommunales zijn vaste partners bij de distributie van het digitale tv-aanbod.

Computertelevisie (PCTV)

In de kerstvakantie van 2003 werd het eerste PCTV-proefproject gestart. Met PCTV wilden we laten zien dat tv-beelden op computer mogelijk zijn. Op de Telenet-portaalsite werden schermvullende videobeelden van hoge kwaliteit aangeboden. De inhoud kwam van VTM ('Sketch à gogo'), VT4 ('Expeditie Robinson' en 'Temptation Island') en VRT ('Ketnet'). Zelf boden we 'Team Spirit II' aan.



PCTV is televisiekijken op een pc. Via de EPG, een soort interactieve mozaïek, kan het tv-aanbod online geraadpleegd worden.

7. Telenet Solutions

De zakelijke divisie van Telenet had eind 2003 zo'n 23.000 grote, middelgrote en kleine professionele klanten. Op het glasvezelnetwerk zijn meer dan 700 bedrijfslocaties rechtstreeks aangesloten; andere professionele klanten gebruiken de Telenet-diensten via het unieke HFC-netwerk (Hybrid Fiber Coax, het glasvezel-en-coax-netwerk). Eind 2003 nam Telenet Codenet over, waardoor de zakelijke divisie van Telenet begin 2004 een nieuwe naam kreeg: Telenet Solutions. Deze nieuwe naam symboliseert de start van een nieuw bedrijf met de specificiteit van de professionele markt.

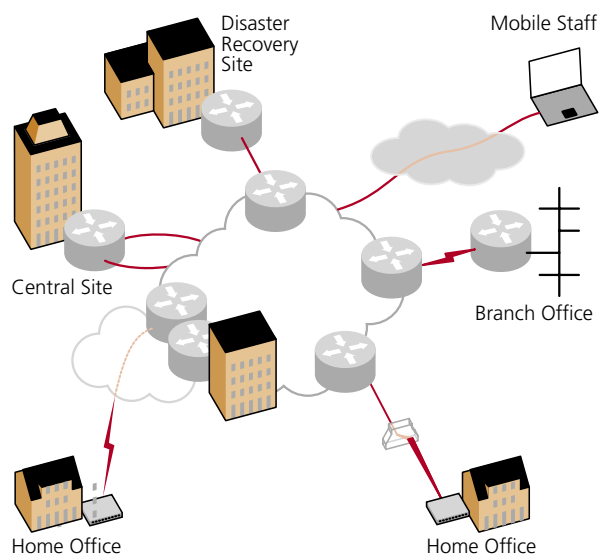
De overname van Codenet

De acquisitie van Codenet van de Suez-groep bevestigt de ambitie van Telenet om een belangrijke rol te spelen in de zakelijke markt. Door de acquisitie verdubbelde de omvang van de organisatie, qua klanten en omzet. Op het vlak van de producten, de technologieën én de geografische aanwezigheid is Codenet uitzonderlijk complementair en biedt de overname nieuwe en synergetische kansen. We zijn nu op de zakelijke markt in heel België en Luxemburg actief met een brede waaier van geavanceerde zakelijke oplossingen.

Gezonde groei

Onze bedrijfsdivisie deed het al vóór de overname uitstekend: de omzet groeide met meer dan 20% en Telenet Business verwierf 46 nieuwe klanten. In de zakelijke markt bedroeg de gemiddelde groei 6 à 7%.

De omzetstijging van Telenet Business kwam tot stand in een erg competitieve omgeving met veel behoud- en win-backinspanningen en scherpe prijsconcurrentie. In alle segmenten van de bedrijfsmarkt nam onze omzet desondanks toe. De stijging werd gerealiseerd zonder de vooropgestelde rentabiliteit van de organisatie in het gedrang te brengen.



8. Regulering

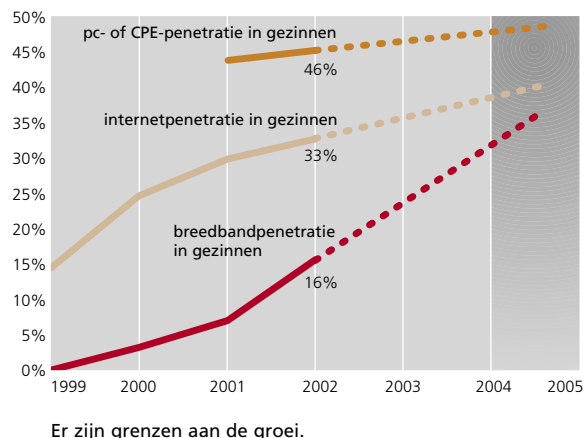
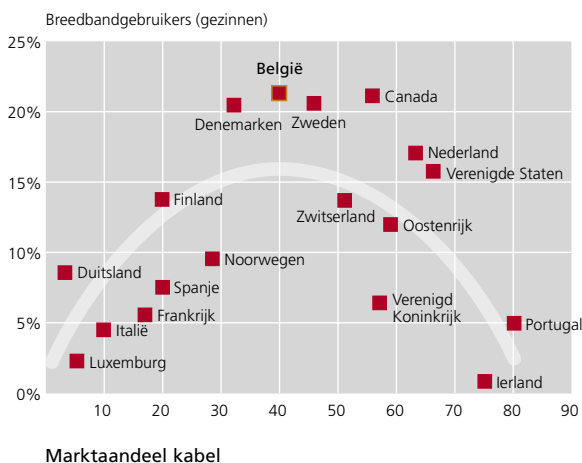
Het afgelopen jaar werden de nieuwe Europese regels in Belgische en Vlaamse wetten en decreten omgezet. De geplande einddatum van 24 juli 2003 werd weliswaar niet gehaald, maar de omzetting zit toch al in een vergevorderd stadium. Een belangrijk aandachtspunt blijft het vermijden van 'overregulering' van de kabel, zodat deze zijn rol als eerste en voornaamste concurrent van de historische operator ten volle kan blijven spelen. Andere belangrijke aandachtspunten zijn: het verminderen van het aantal must-carrykanalen, het vrijwaren van het kosteloze doorgangsrecht en het verzekeren van de noodzakelijke bevoegdheden voor de regulator.

Na een intensieve sensibilisatiecampagne keurde de federale regering het PC-privéproject goed. Bedrijven kunnen nu tegen fiscaal gunstige voorwaarden een computer met internetaansluiting aan hun werknemers aanbieden. De hooggespannen verwachtingen werden niet volledig ingelost, zodat men nu moet overwegen om de regeling te verbeteren.

In het kader van het interconnectiegeschil met Belgacom verklaarde de rechter van de Rechtbank van Koophandel zich niet bevoegd. Het ging volgens de rechter om een zuiver contractuele aangelegenheid. De rechter sloot zich aan bij de beslissing van de regulator, die de tarieven van Telenet vroeger al als redelijk beschouwde. De rechter was van oordeel dat Telenet geen inbreuk had gepleegd, noch op de prijsreglementering, noch op het mededingingsrecht, noch op de wet op de handelspraktijken. Hiermee werd, na de uitspraken van het BIPT, de Europese Commissie en de Raad van State, nogmaals bewezen dat Telenet het bij het rechte eind heeft.

Grafiek links. Concurrentie leidt tot marktontwikkeling. Waar kabelinfrastructuur met ADSL hevige concurrentie voert, is de breedbandpenetratie het hoogst.

Grafiek rechts. Er zijn grenzen aan breedbandpenetratie tenzij de pc-penetratie wordt gepromoot.



9. IT-diensten

Onze IT-diensten ondersteunden de inspanningen van onze onderneming op het vlak van klantenwerving en de verbetering van de marge. Er werd ook hard gewerkt aan de integratie van ICS in Telenet via 4 grote en 10 kleine 'releases' en de aanpassing van systemen en processen ten behoeve van onze 'field force' en tv-klanten. Initiatieven als 'Revenue Assurance Audit' en 'Disaster Recovery Optimization' werden in de loop van het jaar met succes afgesloten. Er werd een ERP-project opgestart om de interne efficiëntie te verbeteren. Het platform voor financiën, logistiek en projectbeheer steunt op Oracle E-business Suite. De infrastructuur voor de facturatie kreeg een upgrade. De veiligheid en de systeembewaking gingen er ook op vooruit. Een nieuw platform voor de lancering van IP- en content-based services zal in de toekomst onze inkomsten mee veilig stellen.

10. Veiligheid en preventie

Telenet wil zijn werknemers een veilige en aangename werkomgeving bieden. Onze afdeling Preventie werkt op basis van een concreet jaaractieplan met 150 aandachtspunten die het volledige domein van de veiligheid en preventie omvatten: van brand- en evacuatieoefeningen tot zorg voor klimaat, ergonomie en hygiëne.

11. Tot slot

In 2003 zagen heel wat nieuwe projecten het levenslicht. We voerden onder meer een studie naar meer bandbreedte uit, werkten aan de upgrade van ons HFC-netwerk (het Telenet ExpressNet) en voerden EuroDOCSIS 2.0 in. Andere nieuwigheden waren: een nieuw Voicemail-platform en de uitbreiding van de capaciteit van de IP-backbone. Verder was er in 2004 de test van digitale tv in 300 huishoudens, met settopboxen die in Europa zijn geproduceerd.

In 2004 zal Telenet de ingeslagen weg verder bewandelen en tal van nieuwe projecten lanceren. De digitalisering van de kabel wordt voortgezet. Dit ExpressNet-project moet in 2006 voltooid zijn, maar het grootste deel ervan zal volgend jaar al klaar zijn. Canal+ zal verder worden ontwikkeld en gaat in het iDTV-project ingepast worden. We gaan de uitbreiding van onze comfort- en veiligheidsdiensten voortzetten en meer multimediadiensten aanbieden. Ook draadloze datacommunicatie zal erop vooruitgaan. Kortom, projecten genoeg om er samen weer de schouders onder te zetten. Laten we het in 2004 nog beter doen dan in 2003!

Telenet opent je wereld nu en in de toekomst.

Mechelen, mei 2004

De groei zet zich verder

De omzet en het operationele resultaat stegen het afgelopen jaar meer dan behoorlijk. Vanaf de tweede helft van 2003 was de cashflow positief.

De kosten bleven het hele jaar onder controle en de investeringen waren in verhouding tot de gerealiseerde omzet.

Telenet boekte in 2003 weliswaar een nettoverlies, maar dat is vooral het gevolg van vervroegde afschrijvingen.

Omzet

In 2003 zette Telenet zijn groei voort. De omzet is met 64% gestegen tegenover 2002, tot meer dan 500 miljoen euro. Alle productgroepen (internet, telefonie en televisie) droegen in een vergelijkbare mate bij tot dit positieve resultaat.

Gesteund door een sterke klantengroei is de omzet in telefonie en internet met 27% toegenomen. De verwachting is dat deze positieve trend zich ook in de toekomst zal doorzetten.

De sterke omzetgroei van analoge televisie is vooral toe te schrijven aan het feit dat de omzet voor 2002 slechts vijf maanden analoge televisie omvatte. Ten slotte werden in de geconsolideerde cijfers voor 2003 ook de resultaten van Codenet NV en PayTVCo NV opgenomen, de maatschappij waarin Telenet sinds december 2003 zijn analoge en digitale betaaltelevisieactiviteiten ontplooit onder de naam Canal+.

Directe kosten

De belangrijkste directe kosten zijn gerelateerd aan de connecties voor telefonie en internet en aan de auteursrechten voor analoge televisie, die betaald worden aan diverse publieke omroepen en auteursrechtenverenigingen. Mede als gevolg van een betere inning van de klantenvorderingen en de uitvoering van een aantal kostenbesparende maatregelen, zijn de directe kosten gedaald van 43% naar 32% van de omzet.

Algemene kosten

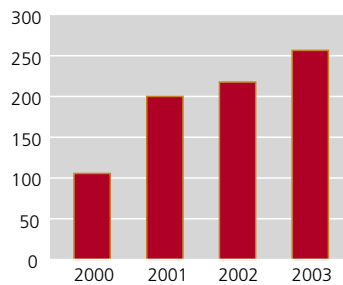
Ook in 2003 is Telenet erin geslaagd om de algemene kosten onder controle te houden. Niettegenstaande de omzet met 64% toenam, groeiden de algemene kosten slechts met 18%. Het aantal personeelsleden (exclusief Codenet en PayTVCo) daalde lichtjes en ook de acquisitiekosten voor nieuwe klanten daalden lichtjes.

Bedrijfsresultaat (EBITDA)

De combinatie van een doorgedreven kostenbeheersing en een sterke omzetstijging resulteerden ook in 2003 in een sterke toename van het bedrijfsresultaat. De EBITDA verdrievoudigde nagenoeg tot 230 miljoen euro, met een verdere verbetering van de cashflow en van de schuldgraad tot gevolg.

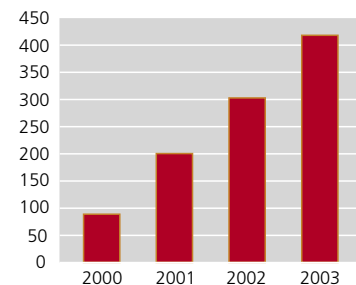
Investerings

De bedrijfsinvesteringen trokken, vooral als gevolg van de sterke klantengroei, opnieuw aan. Toch liggen ze beduidend lager dan in de periode 1999-2001 omdat de uitbouw van het netwerk inmiddels voltooid is. Telenet investeerde in het afgelopen jaar verder in een verbeterde klantenservice en startte met de voorbereiding van interactieve digitale televisie (iDTV). Ten slotte investeerde Telenet in een verdere verbreding van zijn dienstenaanbod via de aankoop van Codenet (bedrijvenmarkt), de Vlaamse activa van Canal+ (betaaltelevisie) en Sinfilo (draadloos internet).



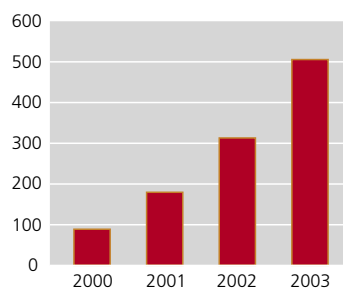
Telefonieaansluitingen

Aantal klanten (in duizenden)



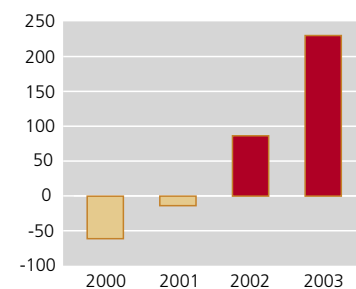
Internetaansluitingen

Aantal klanten (in duizenden)



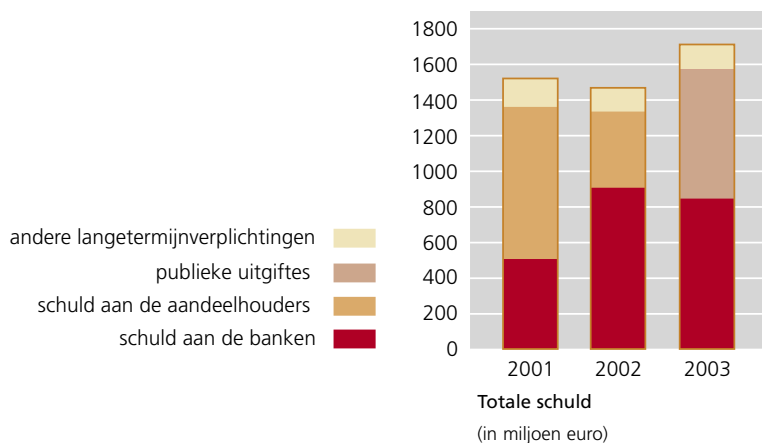
Omzet

(in miljoen euro)

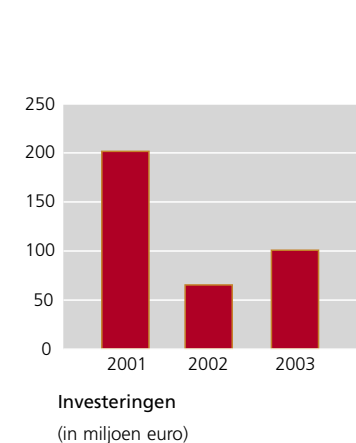


EBITDA - bedrijfsresultaat

(in miljoen euro)



Totale schuld
(in miljoen euro)



Investerings
(in miljoen euro)

Balans (in miljoen euro)

Telenet Group Holding geconsolideerd ⁽¹⁾

Activa	2003	2002
Vaste activa		
Cash en cashequivalenten	171	18
Handelsvorderingen	85	45
Overige	24	46
Totaal vlottende activa	<u>280</u>	<u>109</u>
Materiële vaste activa	992	1.012
Netto goodwill	1.031	1.367
Immateriële vaste activa	281	242
Andere vaste activa	80	73
Totaal der activa	<u>2.664</u>	<u>2.803</u>
Passiva		
Kortetermijnschulden		
Kortetermijngedeelte van de langetermijnschulden	6	23
Handelsschulden	130	112
Toe te rekenen kosten en overige kortetermijnschulden	98	66
Verworven opbrengsten	99	73
Kortetermijnschulden	<u>333</u>	<u>274</u>
Langetermijnschuld (exclusief het gedeelte dat vervalt binnen één jaar)	1.710	1.331
Provisies en voorzieningen	47	50
Eigen vermogen:		
Kapitaal	2.307	2.296
Overgedragen winst (verlies)	(1.733)	(1.148)
Totaal eigen vermogen	574	1.148
Totaal der passiva	<u>2.664</u>	<u>2.803</u>

⁽¹⁾ De financiële resultaten worden weergegeven in overeenstemming met de algemeen aanvaarde boekhoudnormen in de Verenigde Staten van Amerika (conform US GAAP). De geconsolideerde resultaten voor 2002 omvatten de resultaten voor MixTICS NV vanaf 1 augustus 2002 en de resultaten voor Codenet NV en PayTVCo NV vanaf 1 december 2003.

Resultatenrekening (in miljoenen euro)

Telenet Group Holding geconsolideerd ⁽¹⁾

	2003	2002
Omzet		
Televisie	192,8	64,2
Breedbandinternetdiensten - residentiële markt	147,9	101,1
Telefoniediensten - residentiële markt	125,0	112,4
Diensten professionele markt	36,6	29,4
Totale Bedrijfsopbrengsten	502,3	307,1
Kosten en uitgaven		
Bedrijfskosten	(164,1)	(133,0)
Algemene kosten	(108,2)	(91,5)
EBITDA		
EBITDA	230,0	82,6
Afschrijvingen		
Afschrijvingen op materiële vaste activa	(140,4)	(109,4)
Afschrijvingen en waardeverminderingen op immateriële vaste activa (inclusief goodwill)	(368,5)	(36,5)
Totale Afschrijvingen	(508,9)	(145,9)
Financieel resultaat	(304,9)	(133,5)
Uitzonderlijke afschrijving op goodwill		(667,6)
Nettowinst (verlies)	(583,7)	(864,4)

¹⁾ De financiële resultaten worden weergegeven in overeenstemming met de algemeen aanvaarde boekhoudnormen in de Verenigde Staten van Amerika (conform US Gaap). De geconsolideerde resultaten voor 2002 omvatten de resultaten voor MixtICS NV vanaf 1 augustus 2002 en de resultaten voor Codenet NV en PayTVCo NV vanaf 1 december 2003.

Kasstromen (in miljoenen euro)

Telenet Group Holding geconsolideerd ⁽¹⁾

	2003	2002
Nettokasstroom gegenereerd (gebruikt) in bedrijfsactiviteit	99,4	11,1
Nettokasstroom gegenereerd (gebruikt) in investeringsactiviteiten	(127,8)	(457,6)
Nettokasstroom gegenereerd (verbruikt) in financieringsactiviteiten	181,1	454,7
Nettoaan groei cash (gebruikt)	152,7	8,3
Bedrijfsinvesteringen (exclusief deelnemingen)	100,4	67,6
Betaalde rente op schulden	68	46,3

¹⁾ De financiële resultaten worden weergegeven in overeenstemming met de algemeen aanvaarde boekhoudnormen in de Verenigde Staten van Amerika (conform US GAAP). De geconsolideerde resultaten voor 2002 omvatten de resultaten voor MixtICS NV vanaf 1 augustus 2002 en de resultaten voor Codenet NV en PayTVCo NV vanaf 1 december 2003.

Herfinanciering

In het kader van een algehele herstructurering van zijn kapitaalbalans, heeft Telenet in december 2003 twee publieke obligaties van respectievelijk 500 miljoen euro en 319,7 miljoen USD uitgegeven. De opbrengst hiervan werd gebruikt om een deel van de bankschuld af te lossen, de uitgestelde betalingen aan de Gemengde Intercommunales te voldoen en alle aandeelhoudersleningen terug te betalen. De operatie resulteerde in een sterk vereenvoudigde kapitaalbalans, een lagere financieringskost en een significante verlenging van de gemiddelde looptijd van de totale schuld.

Cashflow

Sinds de tweede helft van 2003 is de cashflow positief. Mede dankzij de sterke groei van het bedrijfsresultaat, zullen de gewone bedrijfsactiviteiten voldoende vrije kasstromen genereren om de investeringsuitgaven en de rentelasten op de schuld te dragen.

Financiële ratio's

	2003	2002
Liquiditeit (vlottende activa / schulden op KT)	1,0	0,4
Solvabiliteit (eigen vermogen / balanstotaal)	0,2	0,4
Gearing (netto bankschuld / eigen vermogen)	1,5	0,8
Vreemd vermogen / Eigen vermogen	3,6	1,4

Personeelsleden (voltijdse equivalenten)

	2001	2002	2003
Telenet Operaties	916	729	751
MixtICS	-	437	387
Codenet	-	-	120
PayTVCo	-	-	123
Totaal	916	1.166	1.381

De Telenet-familie: kwaliteit vooraan

De kwaliteit van een onderneming staat of valt met de kwaliteit van zijn werknemers. Het afgelopen jaar besteedde Telenet dan ook uitzonderlijk veel aandacht aan de ontwikkeling van de persoonlijke kwaliteiten van zijn medewerkers. De competentieontwikkeling stond centraal, om nog beter op de behoeften van de markt te kunnen inspelen.



Telenet groeit

Het personeelsbestand steeg van 730 voltijdse equivalenten in 2002 naar 751 in 2003. Er startten 137 nieuwe medewerkers. Via de overname van ICS, Sinfilo, Codenet en Canal+ kreeg Telenet er nog heel wat andere medewerkers bij. In 2003 startte de operationele samenwerking met onze 387 ICS-collega's. Via Sinfilo kwamen een zestal medewerkers bij Telenet, via Codenet 120 en via Canal+ 120. Honderden nieuwe medewerkers met een andere bedrijfscultuur inpassen in de Telenet-cultuur is een grote uitdaging, waar in 2004 nog hard aan gewerkt zal worden.

Training en ontwikkeling

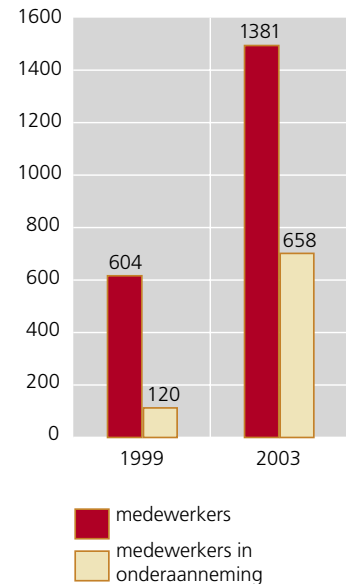
Het gemiddelde aantal trainingdagen per voltijdse medewerker bedroeg 4,5, een cijfer dat aanzienlijk hoger lag dan in 2002.

Het merendeel van de bestaande cursussen werd geëvalueerd en aangepast aan de specifieke noden van onze onderneming. Nieuwe cursussen werden toegevoegd om de vaardigheden van onze werknemers te verbeteren of om de introductie van een nieuw product, een nieuwe dienst of een nieuwe release te ondersteunen.

Op managementniveau werden trainingen georganiseerd om de competentie te verhogen, vooral op het gebied van leidinggeven, communiceren, evalueren en coachen. Op het operationele niveau werden veel communicatietrainingen gegeven. Omdat er veel nieuwe producten geïntroduceerd werden, kreeg het personeel doorgedreven producttrainingen, waarbij veel aandacht ging naar procedures, support en productpositionering. Er werden ook veel trainingen georganiseerd, vooral voor nieuwelingen, om te leren werken met de klantensystemen en de informatica. Verder organiseerde Telenet vele functionele opleidingen, van boekhouding tot Frans.

Nieuwe aanwervingen

Door de sterke groei van Telenet werden het afgelopen jaar heel wat nieuwe mensen aangeworven. Een aantal nieuwelingen kwam via een spontane sollicitatie binnen. In totaal kregen we zo'n 8.000 spontane sollicitaties, waarvan een groot deel van hooggekwalificeerde mensen. Iedereen die kwaliteit te bieden heeft, kan een kans krijgen. Wij voeren geen quotapolitiek. Gezien de gemiddelde leeftijd 31 jaar is, hebben we het afgelopen jaar geregeld gekozen voor medewerkers met meer anciënniteit. Voor functies van senior-managementniveau doen we een beroep op een selectiebureau.





Cultuur en waarden

Begin 2003 werd een analyse van de bedrijfsculturen van Telenet en ICS uitgevoerd, met de bedoeling beide beter te begrijpen. De resultaten van dit onderzoek werden gecommuniceerd en goed ontvangen door het management en de werknemers. De resultaten werden gebruikt om nieuwe, gemeenschappelijke waarden te formuleren, die onze missie en onze visie op een sterk en snel groeiend Telenet kunnen ondersteunen. Ze werden door de afdelingskaders in gedragsindicatoren vertaald. Via workshops en actieplannen werd duidelijk gemaakt dat deze waarden richtlijnen zijn voor het dagelijkse werk. Heel wat activiteiten werden ontplooid om de nieuwe bedrijfscultuur te ondersteunen. Het werk dat het afgelopen jaar verricht werd, geeft ons een solide basis voor de integratie van Canal+ en Codenet.

PC Privé

Het PC-privéproject van Telenet werd ontwikkeld door Telenets zakelijke divisie, in samenwerking met de divisie Residentiële Markt. Via PC Privé geven bedrijven werknemers en hun familie de kans om op een eenvoudige en voordelige manier aan te sluiten op Telenet Internet. Wij hebben een dergelijk initiatief ook in eigen huis opgezet. Telenet biedt zijn werknemers bovendien de gelegenheid om een computer, software en randapparatuur tegen gunstige voorwaarden aan te schaffen. Met enorm succes: 66% van het personeel ging in op het aanbod.

De afdeling Human Resources

Het personeelsdepartement is niet gegroeid. Het administratieve werk werd zelfs door minder mensen uitgevoerd. Schaalvoordelen en een productiviteitsstijging deden hier hun werk. Nieuw voor 2003 was de sterke focus op kwaliteit en de initiatie in 'change management'. In 2004 zal de inleiding van alle nieuwe medewerkers in de bedrijfscultuur van Telenet een prioriteit zijn.

Van 1 naar 15 locaties in 15 maanden

Vóór de integratie van ICS zaten alle medewerkers van Telenet in het hoofdkantoor te Mechelen. Op een half uur tijd kon je er iedereen bereiken, met eender welke vorm van communicatie. Met de komst van ICS zijn er 11 locaties bijgekomen. Codenet en Canal+ brachten ook hun eigen gebouw mee. Door al deze nieuwe locaties moest de communicatie gestroomlijnd worden. Het afgelopen jaar werd op dit terrein hard gewerkt, zowel om mensen als om systemen te integreren. In 2004 zal dit werk nog voortgezet worden. Het intranet speelt hierbij een cruciale rol.

Een nieuwe vestiging in Brussel

Zeventig ICS-medewerkers gingen het voorbije jaar in het hoofdkantoor in Mechelen aan de slag. Daardoor werd het gebouw te klein. We kozen voor een oplossing op korte termijn, met een tijdelijke huisvesting op de bedrijfsterrainen in Mechelen. In overleg met de sociale partners werkten we onder tussen aan een oplossing: in mei 2004 verhuizen Telenet Solutions en een aantal stafdiensten naar Pegasus, een nieuw gebouw in Brussel dat aan alle vereisten voor een modern kantoorcomplex voldoet. Voor Mechelen zoeken we een gelijkaardige, kwaliteitsvolle huisvesting.



Telenet Solutions
De Kleetlaan 5
1831 Diegem

ExpressNet: het nieuwe netwerk

Het Telenet-netwerk werd vorig jaar met meer dan 300 kilometer bekabeling uitgebreid. Verder werd gestart met de bouw van een nieuwe netwerkinfrastructuur, het ExpressNet, waardoor diensten van de toekomst mogelijk worden gemaakt. Omdat Telenet al een fijnmazig optisch vezelnet heeft, blijft de investering in het ExpressNet beperkt tot 50 miljoen euro. Het ExpressNet geeft gebruikers meer snelheid en kwaliteit dan ooit tevoren.



Hogere snelheid, nieuwe diensten

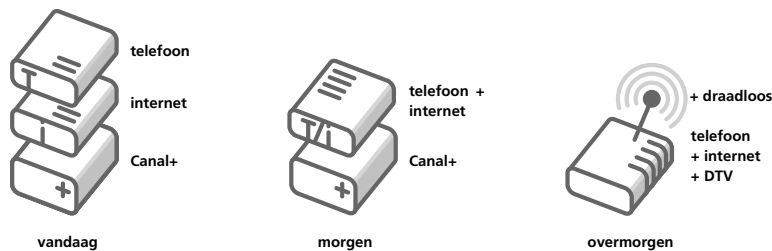
Via het ExpressNet zullen data nog sneller verstuurd en ontvangen kunnen worden. De nieuwe netwerkstandaard is goed voor snelheden tot 30 Mbps upstream en 51 Mbps downstream. Meteen komen nieuwe diensten als videoconferencing, videostreaming, video-on-demand en interactieve televisie dichterbij. Ook voor grote bedrijfstoeepassingen wordt het ExpressNet onmisbaar.



Bron: Clickx, april 2004

EuroDOCSIS

Het nieuwe ExpressNet maakt gebruik van de nieuwe netwerkstandaard EuroDOCSIS 2.0. Deze IP-communicatiestandaard zorgt voor meer bandbreedte, meer capaciteit en Quality of Service (een betere servicekwaliteit). Hij maakt ook Voice over IP – telefonie via breedband – mogelijk. Telefonie en internet zitten dus niet langer gescheiden, maar samen op één netwerk.



Ook in Wallonië en Luxemburg aanwezig

Door de overname van Codenet is Telenet Solutions, onze zakelijke divisie, nu actief in heel België en Luxemburg. Wij kunnen nu nagenoeg elk bedrijf in de Belux-regio een gepaste oplossing aanbieden.

Telenet-partners proberen een van onze hotspots aan de Belgische kust uit, met de voeten in het zand.

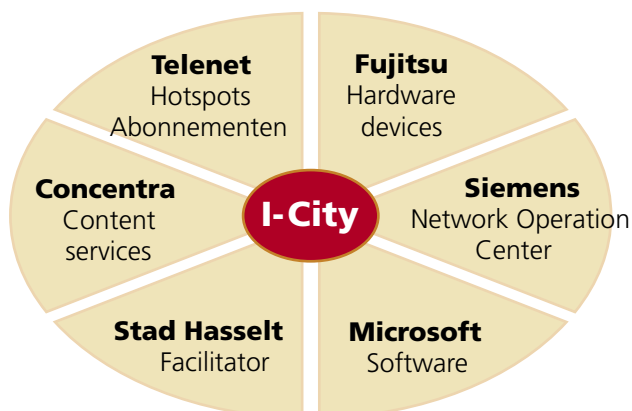


Draadloos netwerk

Telenet is door de overname van Sinfilo leidinggevend in de markt van WiFi-hotspots. Eind 2003 hadden we 120 hotspots. Er is een duidelijke complementariteit met onze andere diensten: hotspots doen onze andere producten verkopen en tegelijkertijd nemen Telenet-klanten hotspots erbij.

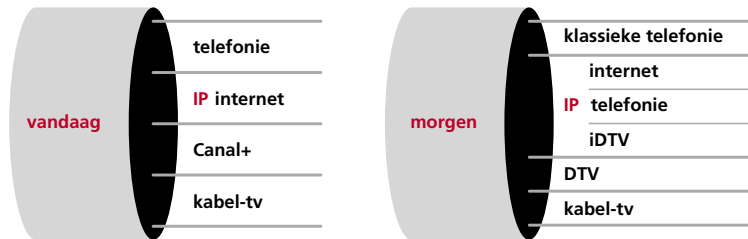
Hotspot-pilootprojecten op komst

Hasselt had vorig jaar al enkele grote hotspots. Zo was draadloos internet overal op de Hasseltse Grote Markt beschikbaar. Volgend jaar wordt de dekking van de hotspots nog groter. Zowel Hasselt als Leuven wordt één grote hotspot. Verder wordt ook de Campus Diepenbeek een hotspot en loopt er een onderzoeksproject met verschillende partners en de Limburgse Reconversie Maatschappij (LRM).



Kwaliteit

De kwaliteit van het Telenet-netwerk mag uitmuntend genoemd worden. De beschikbaarheid van het netwerk en van de diensten overtrof alle doelstellingen. De totale beschikbaarheid van huurlijnen bedroeg 99,996%. Meer dan 93% van de onderbrekingen werd binnen 4 uur opgelost, een verbetering van 3% in vergelijking met vorig jaar.



Met VoIP zitten internet en telefonie niet langer gescheiden maar samen op één netwerk.

Telenet op de Dag van de Technologie

Telenet stelde zijn netwerk vorig jaar aan het grote publiek voor tijdens de Dag van de Technologie, een nieuw initiatief van de Vlaamse regering dat nieuwe technologieën en hun toepassingen in de kijker zet. Belgisch astronaut Frank De Winne opende de dag in het hoofdkantoor van Telenet in Mechelen door twee glasvezelkabels aan elkaar te lassen. Nadien konden Frank De Winne en het publiek kennismaken met alle netwerktoepassingen van Telenet: telefonie, internet en digitale televisie. Na de Dag van de Technologie volgde de Schooldag van de Technologie, waarop we leerlingen en hun leraars ontvingen.



De klant op de eerste rij

Telenet boekte het afgelopen jaar goede resultaten, ondanks de druk van de concurrentie. Vooral in het laatste kwartaal nam de concurrentiedruk toe en presteerden we toch zeer goed. Dat heeft veel te maken met onze aanpak, die erg klantgericht is.



Investeringen in klantenbehoud

Investeringen in de werving van nieuwe klanten brengen alleen maar op als klanten blijven. In 2003 hebben we vanuit die visie het accent sterk op klantenbehoud gelegd. Dit gebeurde zowel in de verkoop als op het niveau van de bedrijfsprocessen en -systemen. We streven een maximale klantentrouw na. Ook hebben we onze operationele processen en de ondersteunende diensten kritisch geëvalueerd.



Verbeterde installatie

Telenet leverde het afgelopen jaar heel wat inspanningen om de installatie bij de klant, zowel in de residentiële als in de zakelijke markt, verder te verbeteren. De manier waarop Telenet Internet geïnstalleerd wordt, bepaalt de klant zelf: draadloos of met bekabeling, met behulp van een doe-het-zelf-pakket of helemaal uitgevoerd door een Telenet-medewerker. In het laatste geval hoeft de klant zelf niets te doen: Telenet werkt alles tot in de puntjes af.



Efficiëntere klantenzorg

Met EasyCare kunnen internetklanten problemen met e-mail- en internet-instellingen nu automatisch oplossen zonder interventie van de klantendienst. Voor zakelijke klanten hebben we een e-channel opgezet, zodat ze een aantal praktische zaken, zoals aansluiting en hosting, volledig elektronisch kunnen regelen. Ook e-billing en andere e-services zijn nu beschikbaar.

Een grote herkenbaarheid

Het Telenet-merk is overal zichtbaar aanwezig. Onze installateurs zijn herkenbaar aan hun verzorgde Telenet-kledij en hun Telenet-wagen.

Kwaliteit in stijgende lijn

Een 'mystery calling study' van Call Metrics wees uit dat de kwaliteit van het contact center gestegen is. De totale score kwam op 79%. De gemiddelde meting in de hele industrie ligt op 76%, terwijl 80% als 'zeer goed en professioneel' wordt beschouwd. De tevredenheid over onze klantendienst nam toe: 60% van onze klanten was 'zeer tevreden' in het laatste kwartaal van 2003. Deze score ligt aanzienlijk hoger dan de 40% in het tweede kwartaal en is het resultaat van betere bereikbaarheid en snelle oplossingen, van bij de eerste oproep.

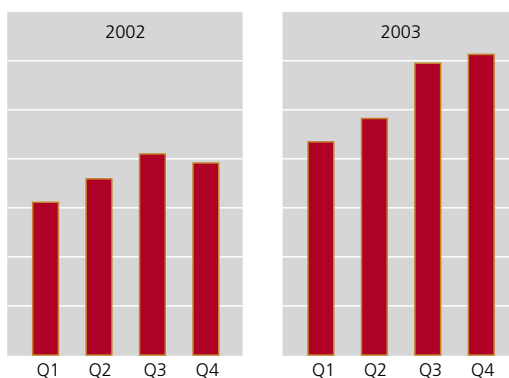


Telenet EasyCare is een nieuw hulpprogramma dat de netwerkinstellingen van de computer in de gaten houdt en eventuele fouten signaleert. Klanten kunnen het gratis downloaden.



Oproepen naar de klantendienst

De gemiddelde wachttijd bij oproepen naar de klantendienst zakte onder de 30 seconden. Alleen in september en december ging de wachttijd erop achteruit, als gevolg van virussen, downtime en enkele facturatieproblemen. Deze problemen, samen met de integratie van ICS, zorgden voor een stijging van het aantal oproepen. EasyCare, dat eind 2003 is gelanceerd, zal ertoe leiden dat het aantal oproepen daalt.



Tevredenheid over de klantendienst

Doel: meer mensen op het internet

Telenet wil internet toegankelijk maken voor iedereen. Daarom werken we aan oplossingen die eenvoudig zijn in gebruik, bouwen we een sterke helpdesk uit en brachten we oplossingen op de markt als Telenet Anti-Spam en Telenet Anti-Virus. Het voorbije jaar hebben we ook allerlei acties opgezet om ondervertegenwoordigde sociale groepen op het net te krijgen. Vooral bij senioren en vrouwen boven 45 jaar bestaan nog drempels. Toch verandert er wat: in beide categorieën neemt de belangstelling alsmaar toe.

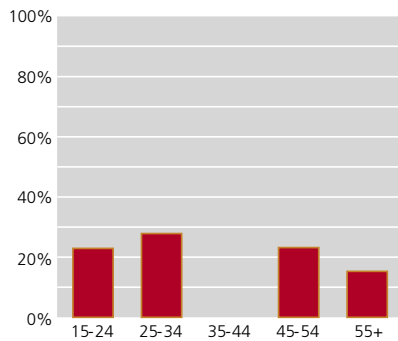
Drempelverlagende activiteiten

Om de drempel naar het internet weg te halen, organiseert Telenet activiteiten die laten zien dat het internet helemaal niet ingewikkeld is.

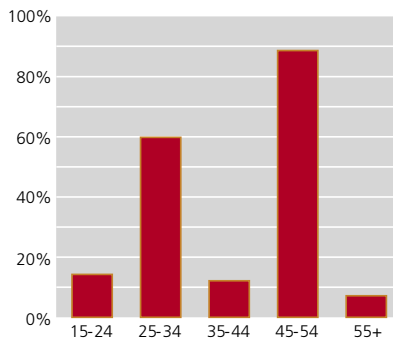
Op 22 november, bijvoorbeeld, hielden we in Leuven in samenwerking met KBC en Senionet Vlaanderen een roadshow voor KBC-cliënten boven de 55 jaar. We gaven een antwoord op vragen als: wat kan internet voor mij betekenen, is internet wel veilig en hoe regel ik mijn bank- en verzekeringszaken via het internet? We bereikten op deze manier 500 senioren. Het initiatief wordt in 2004 voortgezet, met een 5-tal roadshows in heel Vlaanderen.

De mens centraal, niet de technologie

Met roadshows voor senioren en projecten als 'e-kids' en 'e-workers' stellen we de mens centraal, niet de technologie. We willen ons publiek beter leren kennen, ideeën uitwisselen, ervaringen opdoen. Vaak blijkt dat de lage pc-penetratiegraad een drempel tot het internet vormt. Daarom schonken we vorig jaar een aantal tweedehandse computers aan scholen.

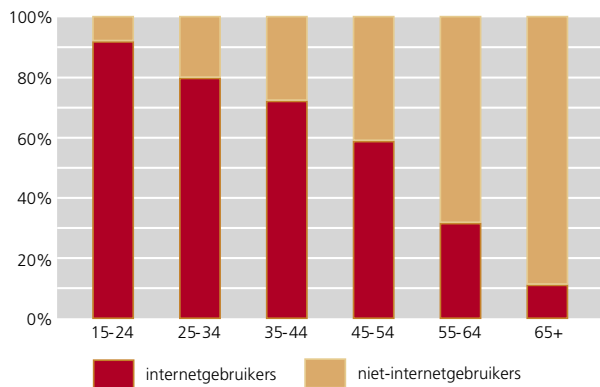


Internetgebruik per leeftijdsgroep bij mannen

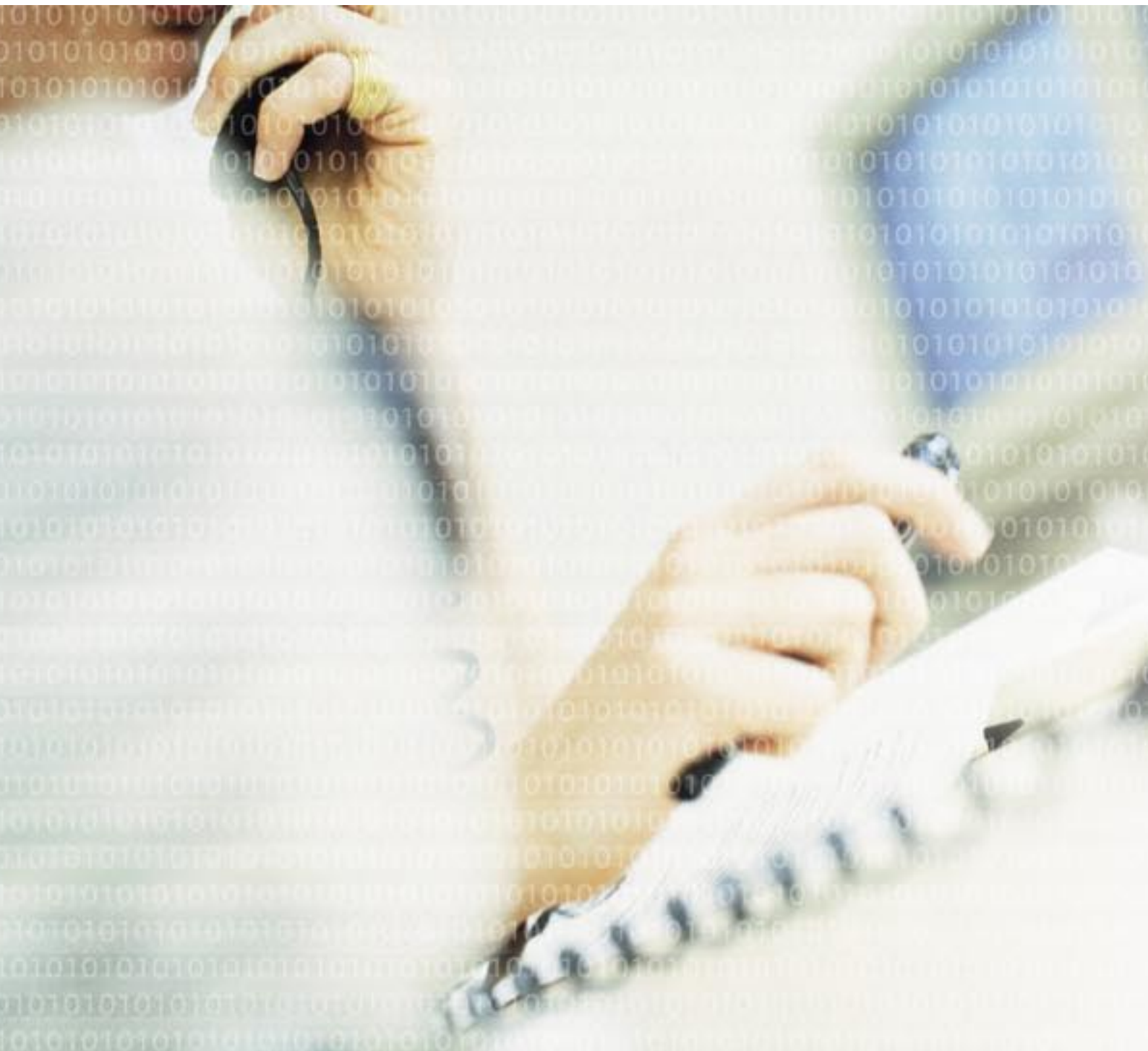


Internetgebruik per leeftijdsgroep bij vrouwen

Vrouwen boven 45 vormen de snelst groeiende groep nieuwe internetgebruikers. De groei in deze leeftijdscategorie ligt bij vrouwen meer dan 3 keer zo hoog als bij mannen.



De 55-plussers zijn de groep met het grootste groeipotentieel. Telenet spreekt deze doelgroep met speciale acties aan.



Telenet-producten en -diensten



Telenet Internet



Telenet Telefonie



Telenet Solutions



Telenet Televisie

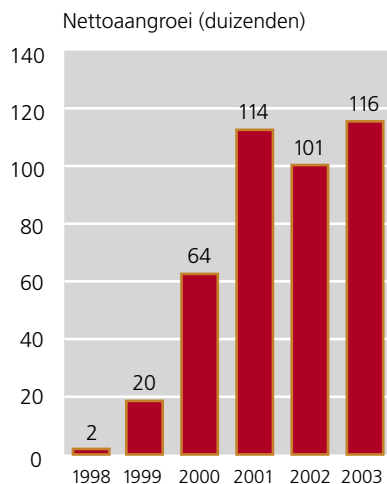
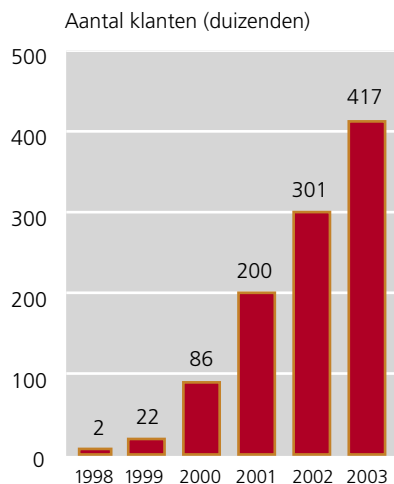


Aan de top

Het afgelopen jaar heeft Telenet een brede waaier van innovatieve producten en diensten met een sterke toegevoegde waarde op de markt gebracht, om het bestaande breedbandassortiment te versterken. Het belang van deze extra diensten neemt gestaag toe.

Meer comfort en veiligheid

Telenet was de eerste internetaanbieder die het comfort en de veiligheid van zijn klanten verhoogde. In april 2003 brachten we antispam- en antivirusdiensten uit. De introductie van deze diensten, samen met de gratis Auto-Responservice, verbeterde het comfortimago van Telenet. En we hebben nu ook Mijn Telenet: elke klant kan on line nieuwe diensten activeren en zijn abonnement on line aanpassen.

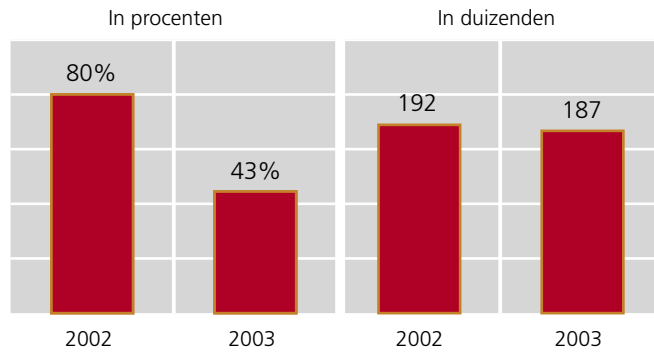


Telenet Anti-Spam houdt ongewenste e-mails gratis en vakkundig uit de mailbox.



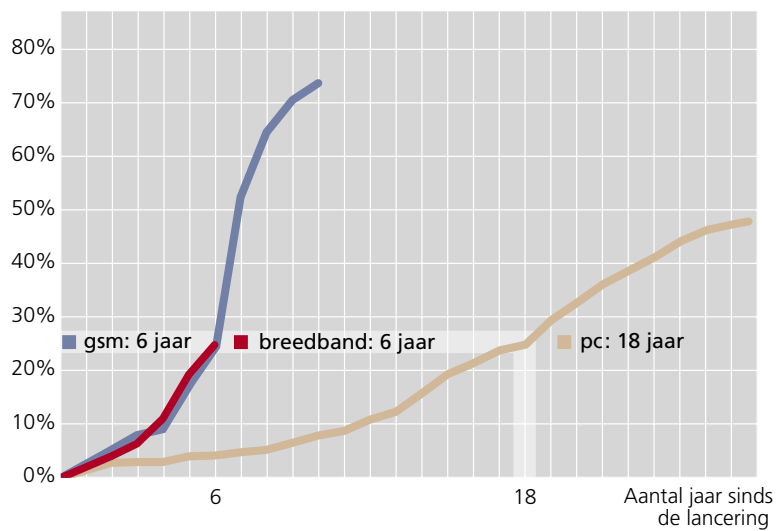
Telenet Anti-Virus controleert elke inkomende e-mail op virussen. De controle gebeurt bij Telenet zelf, vóór de berichten bij de gebruiker worden afgeleverd.

De breedbandgroei in absolute termen houdt aan.

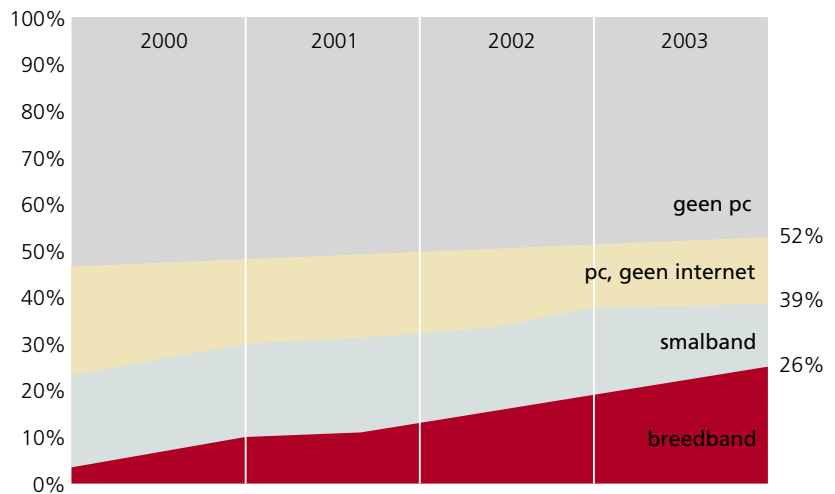


Het duurde zo'n 18 jaar vooraleer 25% van de gezinnen een personal computer had. Voor mobiele telefoons en voor breedband was dat amper 6 jaar.

Penetratie in Vlaanderen



Iets minder dan de helft van de Vlaamse huisgezinnen beschikt nog altijd niet over een computer. PC Privé-projecten kunnen een belangrijke bijdrage leveren tot het wegwerken van die achterstand.



Sterk op de gamingmarkt

Telenet lanceerde in juli 2003 Games-on-demand. In dezelfde periode lanceerde Telenet het Telenet Gaming Pack. Het Pack biedt de gebruiker een upstreamsnelheid van 192 kbps, extra volume (3 GB) en de mogelijkheid om zowel een computer als een spelconsole op het internet aan te sluiten. Telenet ondersteunt nu Xbox Live en PlayStation 2 Network Gaming. Abonnees die Telenet Internet Duo of Quattro hebben, kunnen de upstreamsnelheid verhogen via de HyperPack-optie.



Draadloos internet

In augustus werd Telenet Internet WiFi Home Network gelanceerd, voor draadloos internet thuis. Deze technologie is gebaseerd op de snellere en meer betrouwbare norm IEEE 802.11g. Voordien, in juli, werd een aantal publieke WiFi-hotspots aan de Vlaamse kust gelanceerd. Het aantal hotspots is door de acquisitie van Sinfilo verder uitgebreid tot 120.

Toonaangevende portaal-site

Telenet bevestigde in 2003 zijn positie als een van de leidinggevende portaal-sites in Vlaanderen. Voor de tweede opeenvolgende maal kregen we van het tijdschrift Clickx de titel 'Site van het jaar'. Sinds september besteden we de inhoud en het redactionele beheer van de portaal-site uit aan Roularta Media. In de loop van het jaar sloten we ook partnerships af met Spector/Extrafilm voor digitaal printen, met e-Bay en met anderen. Verschillende nieuwe kanalen werden aan de portaal-site toegevoegd, waaronder 'Kids', 'SMS' en 'E-cards'. We gaven onze klanten ook toegang tot vrtnieuws.net, met video-beelden van het tv-journaal en we introduceerden PCTV.

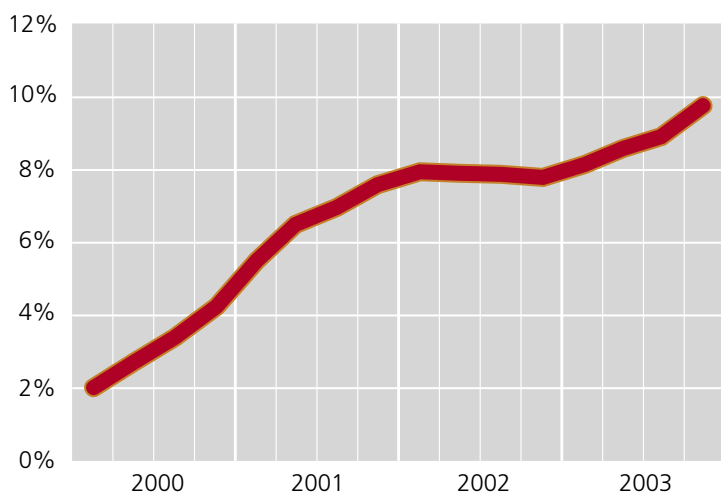


De bekroonde site vindt u op <http://breedband.telenet.be>



Op de golflengte van de klant

Telenet Telefonie leverde het afgelopen jaar heel wat inspanningen om nog beter in te spelen op de behoeften van zijn klanten. De belangrijkste gebeurtenis uit 2003 was de lancering van een nieuw tariefplan. Daarnaast ging het comfort omhoog, dankzij een aantal nieuwe diensten. En met de ontwikkeling van het ExpressNet voor Voice over IP werd de basis gelegd voor nieuwe, innovatieve oplossingen.



Meer dan 10% van de Vlaamse gezinnen belt met Telenet.



56

Eén enkele modem, amper groter dan een gewoon boek, zal volstaan voor internet en telefonie.



Nieuwe diensten

Telenet tracht voortdurend het comfort van zijn klanten te verbeteren. De nieuwe Telenet Berichtendienst kan tot 30 berichten opnemen en de gebruiker kan ze vanuit eender welke locatie beluisteren. Dankzij de dienst Ken-je-laatste-beller weet elke Telenet-klant wie hem het laatst heeft gebeld. Via het gratis nummer 1919 komt hij het telefoonnummer van de oproeper, de datum en het uur van de laatste oproep te weten. Verder bieden we nog diensten aan als Signaal tweede oproep, Ken-je-beller, Oproepdoorschakeling en Gesprek met 3. De klant kan verschillende diensten tegelijk aanschaffen door voor een dienstenpakket te kiezen. Op die manier haalt hij voor een klein bedrag veel extra comfort in huis.

Nieuwe tariefplannen

Op 1 september lanceerde Telenet een vereenvoudigd tariefplan voor nieuwe telefonieklanten: 'Telenet Telefonie'.

Dankzij het nieuwe tariefplan werd het nog eenvoudiger om gesprekskosten van andere aanbieders met elkaar te vergelijken. Met het nieuwe tariefplan komt een Telenet-klant 20% tot zelfs 75% voordeliger uit in vergelijking met de concurrentie en dit zowel tijdens piek- als daluren.

Voice over IP

Voice over IP (VoIP) zal in 2004 voltooid zijn. Het communicatieverkeer zal dan kostenefficiënter verlopen. Nieuwe gebruikers zullen bijvoorbeeld nog maar één modem voor internet én telefonie nodig hebben. Ook zullen we door de introductie van VoIP onze competitieve prijzenpolitiek verder kunnen handhaven. Ten slotte gaat VoIP voor nieuwe diensten zorgen en voor de integratie van diensten.

Meer convergentie

In de toekomst zal vaste telefonie nog meer samengaan met andere communicatievormen zoals mobiel bellen, sms'en en e-mailen. De gebruiker krijgt toegang tot alle kanalen via één intelligente smartphone, die automatisch de beste verbinding (bijvoorbeeld gsm of WiFi) kiest. De uitbouw van het ExpressNet past in deze ontwikkeling, net als de geplande samenwerking met mobiele operator BASE.





Op maat van de professionele gebruiker

Telenet Solutions is een sterke en gezonde divisie die eind 2003 zo'n 23.000 klanten telde. Op het glasvezelnetwerk zijn meer dan 700 bedrijfslocaties rechtstreeks aangesloten. De andere professionele klanten gebruiken de Telenet-diensten via het unieke HFC-netwerk. Door de overname van Codenet (van de Groep Suez) is het belang van de businessdivisie van Telenet op de bedrijfsmarkt ongeveer verdubbeld. Ze werpt zich nu op als de 'alternatieve' aanbieder.

telenet  solutions

Van alle businessmarkten thuis

Telenet Business realiseerde in 2003 een groei van meer dan 20% in de verschillende segmenten van de bedrijfsmarkt, van KMO tot multinational. De groei kwam tot stand in een sterk competitieve omgeving, dankzij een innovatief aanbod, sterke service en doelgroepgerichte campagnes. De belangrijkste troef is het 'state of the art'-netwerk. Het brede productgamma van de divisie levert een logisch groeipad voor elk type bedrijf.

Optimalisering en nieuwigheden

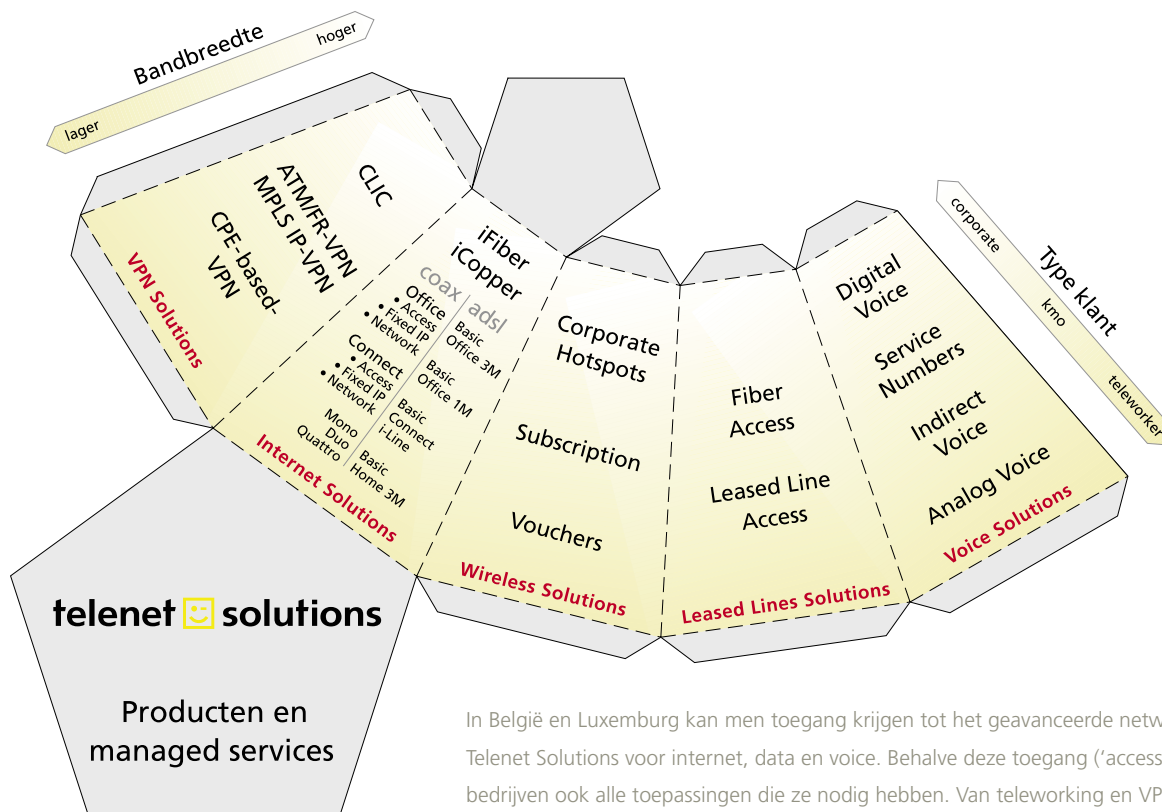
Naast de continue optimalisering van de bestaande producten en diensten werden drie belangrijke nieuwigheden in de markt gezet die de groeiambities ondersteunen: IP VPN (Virtuele Private Netwerken, op basis van het Internet Protocol), Office Line (een internetoplossing via de coaxkabel, voor KMO's) en Marketing Servicenummers. Naast Office Line werd in de tweede helft van het jaar ook Connect Line in de markt gezet, een verticale oplossing voor de educatieve markt. Op het einde van het boekjaar werd het spraakproductgamma gevoelig uitgebreid, met belangrijke en uiterst geavanceerde IN-gerelateerde producten op basis van Alcatel-technologie.

Verskillende distributiekkanalen

De distributie van de businessproducten gebeurt via een direct sales force én via een netwerk van Value Added Resellers. Dit VAR-kanaal werd in 2003 geoptimaliseerd: er kwamen Expert Resellers bij, die directe ondersteuning van Telenet krijgen. In 2003 werden voor meer complexe oplossingen verschillende samenwerkingsakkoorden met systeemintegratoren opgezet. Partnerships in alle fasen van de waardeketen en het commerciële proces zijn voor alle marktsegmenten erg belangrijk geworden. Enerzijds worden projecten alsmar complexer en anderzijds wordt een veelvoud aan kleine stand-alone-toepassingen ontwikkeld.

Investerings in klantenzorg

Telenet Solutions streeft naar langetermijnrelaties met zijn klanten en werkt dan ook voortdurend aan de verbetering van de klantentevredenheid. We bevinden ons op dit vlak binnen de Europese top (bron: TRIM-index 2003). Qua klantenvoorkeur is Telenet Solutions opgerukt van de vijfde naar de tweede plaats op één jaar tijd (bron: Datanews december 2003).



In België en Luxemburg kan men toegang krijgen tot het geavanceerde netwerk van Telenet Solutions voor internet, data en voice. Behalve deze toegang ('access') vinden bedrijven ook alle toepassingen die ze nodig hebben. Van teleworking en VPN tot beveiliging en bewaking.

Marketingcampagnes

De zakelijke divisie van Telenet wierp zich op als de alternatieve referentie in de bedrijfsmarkt. Ons adagium is kwaliteit en flexibiteit voor onze klanten. Deze ambitie werd ondersteund door gerichte above-the-line-campagnes op de radio, in tijdschriften en kranten; door deelname aan professionele events als Telecom City; door samenwerking met vakorganisaties als Unizo, Voka en de Kamers van Koophandel. Innovatieve ideeën voor lead generation en service generation werden gerealiseerd via e-nieuwsbrieven en live e-seminars.



De populariteit van de zakelijke portaalsite wordt bevestigd door meer dan 125.000 geregistreerde opt-in abonnees op onze e-nieuwsbrief, waaronder zowel klanten als prospects.

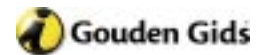
Businessportaal

De zakelijke portaalsite onderging een aantal ingrijpende veranderingen, om hem beter af te stemmen op de wensen van de gebruiker. In samenwerking met toonaangevende contentpartners groeide de portal uit tot een sterk medium met meer dan 25.000 unieke bezoekers per maand. Naast content voor de bedrijfswereld werd in september het 'e-channel' voor product en service delivery gelanceerd. In samenwerking met een aantal partners bieden we via het e-channel dienstverlening aan in verschillende domeinen: connectie, e-mail, hosting, websitebeheer, veiligheid, e-leren, e-business, ...

Trends

Voor het volgende jaar verwacht Telenet Solutions een verdere uitbreiding van de capaciteit van de producten en een groei in de sector van het thuiswerk (IP VPN's). In 2004 zullen de VoIP-technologie én WiFi een belangrijkere rol gaan spelen.

Onder andere bij volgende klanten verloopt de communicatie via Telenet Solutions





Televisie vandaag en morgen

Telenet werkte, samen met zijn partners, verder aan de ontwikkeling van digitale televisie. Wij zijn ervan overtuigd dat Vlaanderen op dit terrein een leidinggevende rol kan spelen. Met de overname van Canal+ Vlaanderen halen we de perfecte aanvulling op kabeltelevisie in huis en zijn we goed voorbereid op de digitale tv-toekomst.





Met iDTV heeft een gezin het gebruiksvriendelijker broertje van de computer in huis. Veel toepassingen die nu enkel op pc voorhanden zijn, worden dankzij iDTV toegankelijk voor mensen die (nog) geen pc hebben of er niet mee overweg kunnen. Meer over het iDTV-proefproject is te vinden op www.vlaandereninteractief.be.

Televisie vandaag en morgen

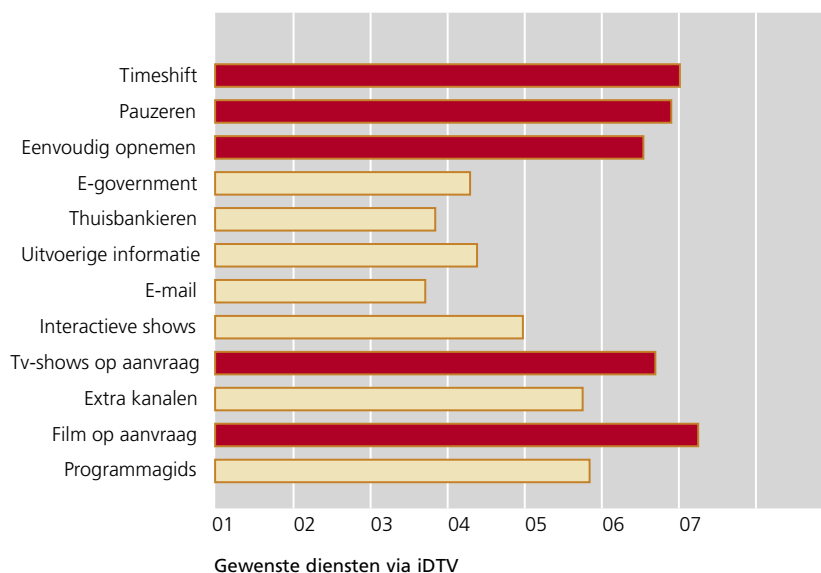
Samen met VRT, VTM, VT4 en Interkabel werkte Telenet verder aan de ontwikkeling van interactieve digitale televisie (iDTV), een project waaraan de Vlaamse overheid actief haar steun gaf. Wij zijn ervan overtuigd dat Vlaanderen inzake digitale tv een leidinggevende rol kan spelen. En met de overname van Canal+ hebben wij nu al de perfecte aanvulling op kabeltelevisie in huis gehaald. We zijn op die manier goed voorbereid op de digitale televisietoekomst.

Een unieke samenwerking

Vlaanderen is een van de weinige regio's met een duidelijke rolverdeling tussen zenders, distributeurs en fabrikanten. In sommige landen stellen kabelmaatschappijen zich op als concurrenten van de bestaande omroepen, maar die positionering is niet productief. Telenet pleit voor een volledig open model, waarin alle aanbieders van interactieve informatie de burger bereiken via het Telenet-platform. Telenet is geen leverancier van programma's of inhoud. Onze rol blijft beperkt tot het bouwen, exploiteren en zonder discriminatie toegankelijk maken van een digitaal standaardplatform.

Voor bedrijven en overheden

Op initiatief van Telenet werd, samen met de Vlaamse omroepen, 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 burger. Ze sluit aan op de doelstellingen van de Vlaamse overheid inzake e-government.



iDTV voor de kijker

Comfort, betrokkenheid, keuze, informatie en transacties: dat zijn de sleutelwoorden voor iDTV. iDTV betekent onder meer winkelen, bankieren, sms'en, chatten, mailen, informatie opvragen, films en programma's bekijken, ...

Het iDTV-proefproject, dat eind 2003 werd opgestart in Mechelen, Hasselt, Leuven en Mortsel, biedt informatie aan van de Vlaamse Gemeenschap, van de banksector en van steden en gemeenten (bijvoorbeeld de gemeentelijke afvalkalender). Deelnemers aan het proefproject kunnen een programmagids raadplegen en uit de tv-teek een programma kiezen dat eerder werd uitgezonden. Ze kunnen meedoen aan spelletjes, een film selecteren en chatten. Het proefproject geeft ons informatie over welke toepassingen de kijker interessant vindt en welke technisch haalbaar zijn.

Stap de wereld van de interactieve digitale televisie binnen

Zo'n 700 mensen namen deel aan het eerste iDTV-congres dat Telenet organiseerde. Gastsprekers uit binnen- en buitenland gaven hun boeiende visie over de toekomst van digitale televisie in Vlaanderen. De Vlaamse regering kwam er haar plannen over e-government en haar visie op iDTV toelichten. Een panelgesprek tussen mediaprofessionals wierp meer licht op de manier waarop iDTV uitgevoerd zal worden. Wat zijn de ervaringen met interactief adverteren? Wat zijn de nieuwe mogelijkheden met interactieve tv-programma's en toepassingen? Hoe komen de oplossingen technisch tot stand? Aan de sessies die op deze vragen een antwoord gaven, namen adverteerders, programmamakers, marketing managers, creatief directeurs, technici en mensen van de overheid deel. Telenet stelde op het congres zijn iDTV-film voor.

Gunstige effecten voor Vlaanderen

De studie van Telenet en de Vlaamse zenders geeft 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.



De settopbox van het testproject interactieve digitale televisie.

iDTV in de testfase

Telenet, Interkabel en de Vlaamse omroepen werken samen aan een project dat bij enkele honderden huishoudens getest wordt. De eerste reacties op de ontwikkeling van het platform waren zeer positief. Voor e-government werd een aantal toepassingen ontwikkeld. Met de gemeenten werd samengewerkt om een aantal lokale diensten aan te bieden.

Canal+ Vlaanderen: integratie en profilering

Telenet zal zijn marketingknowhow en zijn verkoop- en verdelersnetwerk gebruiken om de activiteiten van Canal+ Vlaanderen uit te breiden. Wij zien betaaltelevisie als de perfecte aanvulling op kabeltelevisie en als een stevige fundering voor digitale televisie. Om Canal+ Vlaanderen nog aantrekkelijker te maken, zullen we de kanalen duidelijker profileren. Canal+ Rood wordt het familiekanal met veel film en kinder- en jeugdprogramma's.

Canal+ Blauw wordt het actiekanaal met veel sport, erotiek, actieseries en -films. Het breedbeeldtelevisiekanaal, Canal+ Geel, wordt het kanaal voor de echte cinefiel. En met Vlaamse producten, zoals de topserie 'Matroesjka's', zetten we het Vlaamse karakter van Canal+ Vlaanderen in de verf.



Dankwoord

Het afgelopen jaar was voor Telenet over de hele lijn succesvol. De financiële resultaten vielen gunstig uit, de verkoopcijfers waren positief en de klantentevredenheid ging in stijgende lijn. Veel is het gevolg van goede producten, een sterke service en een uniek netwerk, maar vooral ook: van mensenwerk. Onze klanten, onze medewerkers en onze partners hebben van 2003 een succes gemaakt. Aan allen die van Telenet dag in, dag uit een boeiend en geslaagd avontuur maken: van harte dank.



