# Ársskýrsla
Vodafone 2013

# VIÐ ERUM
## HLUTI AF ÖFLUGASTA
## FJARSKIPTAFYRIRTÆKI Í HEIMI

★

VODAFONE ER LEIÐANDI Á MARKAÐI
UM ALLAN HEIM OG FRAMSÝNT Í ÞRÓUN
## Á VÖRUM OG ÞJÓNUSTU

★

## VIÐSKIPTAVINIR OKKAR
NJÓTA GÓÐS AF ÞVÍ

HLUTVERK VODAFONE ER AÐ BÆTA SAMSKIPTI FÓLKS MEÐ ÞVÍ AÐ BJÓÐA FJARSKIPTAÞJÓNUSTU VIÐ HÆFI TIL FÓLKS OG FYRIRTÆKJA

## Um ársskýrsluna

© Mars 2014

Útgefandi: Fjarskipti hf. | Vodafone á Íslandi
Ritstjórn og ábyrgð: Hrannar Pétursson
Umsjón og efnisvinnsla: Kristinn Jón Arnarson og Hrannar Pétursson
Hönnun og uppsetning: Valtýr Bjarki Valtýsson
Ljósmyndir: Birgir Ísleifur Gunnarsson o.fl.
Forsíðan: Valtýr Bjarki Valtýsson, mynd Birgir Ísleifur Gunnarsson
Prentun: Oddi, umhverfisvottuð prentsmiðja

Allar tölur eru birtar með fyrirvara um innsláttar- og prentvillur.

# Ársskýrsla Vodafone 2013

## Yfirlit


| | |
|---|---|
| 6 | Lykiltölur |
| 8 | Vodafone í hnotskurn |
| 10 | Ávarp stjórnarformanns |
| 12 | Ávarp forstjóra |


## Árið 2013


| | |
|---|---|
| 14 | Fréttir ársins |
| 16 | Góð samskipti |
| 20 | Farsíminn endurfæddur |
| 22 | RÚV á vit nýrra tíma |
| 26 | 4G - Tímamót í fjarskiptum |
| 30 | Samið við Apple |
| 32 | Innbrot á heimasíðu Vodafone |


## Áfram veginn


| | |
|---|---|
| 36 | Vodafone 2014 - 2016 |
| 42 | Frumkvæði að góðum samskiptum |
| 43 | Í sambandi hvar og hvenær sem er |
| 44 | Með þjónustu Vodafone í hendi sér |
| 45 | M2M: Næsti vaxtarkippur internetsins |
| 46 | Þjónustustefna |
| 48 | Starfsmannastefna |
| 50 | Svipmyndir frá árinu |
| 52 | Tækifæri og áskoranir í fjarskiptum fyrirtækja |


## Úr starfseminni


| | |
|---|---|
| 55 | Vodafone í Færeyjum |
| 56 | Gengi á markaði |
| 58 | Ársfjórðungayfirlit |
| 60 | Gagnaver Vodafone |
| 62 | Framkvæmdastjórn Vodafone |
| 64 | Stjórn Vodafone |
| 66 | Skipurit Vodafone |


## Ársreikningur


| | |
|---|---|
| 67 | Ársreikningur Fjarskipta hf. |
| 68 | Skýrsla og yfirlýsing stjórnar og forstjóra |
| 71 | Fjárhagslegar lykiltölur |
| 72 | Áritun endurskoðanda |
| 73 | Rekstrarreikningur og yfirlit um heildarafkomu |
| 74 | Efnahagsreikningur |
| 75 | Eiginfjáryfirlit |
| 76 | Sjóðstreymisyfirlit |
| 77 | Skýringar |
| 100 | Stjórnarháttayfirlýsing |
| 104 | Ársfjórðungsyfirlit |

# Góður rekstur og sterk fjárhagsstaða

**Afkoma ársins 2013 var góð og í takt við útgefnar horfur. Framlegð, EBITDA og hagnaður jókst frá fyrra ári og var fjárhagsstaða Vodafone í árslok mjög sterk. Skuldir höfðu lækkað og eiginfjárhlutfall hækkað umtalsvert.**

## 13.176 m.kr. -1 %

### Heildartekjur

Tekjur minnkuðu um 175 m.kr. milli ára en kostnaðarverð lækkaði á sama tíma um 390 m.kr. og framlegð hækkaði því um 215 m.kr. (4%) frá fyrra ári.

## 847 m.kr. +112%

### Hagnaður ársins

Hagnaður meira en tvöfaldaðist milli ára, sem skýrist m.a. af lækkun á kostnaðarverði seldra vara og þjónustu, rekstrarkostnaði og fjármagnskostnaði.

## 2.996 m.kr. +8%

### EBITDA

Meginbreytingar frá fyrra ári voru jákvæð áhrif af sjónvarpsþjónustu, gagnaflutningi og lækkun á kostnaðarverði seldra vara. Á móti lækkuðu farsímatekjur og tekjur af annarri þjónustu.

## 22,7% +10%

### EBITDA hlutfall

EBITDA hlutfall hélt áfram að hækka og hefur ekki verið jafn hátt í allmörg ár. Árið 2011 var það 18,7%, 2012 var það komið í 20,7% og hækkunin hélt áfram í 22,7% á síðasta ári.

## 5.909 m.kr. +4%

### Framlegð

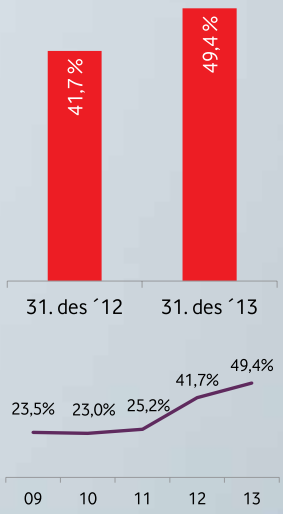
Framlegð jókst um 215 m.kr. milli ára. Framlegðarhlutfallið hækkaði úr 42,6% árið 2012 í 44,8% árið 2013.

## 1.354 m.kr. +6%

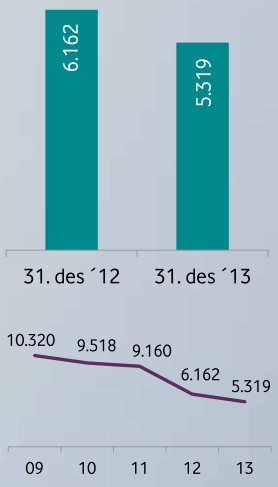
### Fjárfestingar

Fjárfestingar jukust um 6% milli ára og námu alls 1.354 m.kr. á árinu. Hlutfall fjárfestinga af tekjum var því 10,3%.

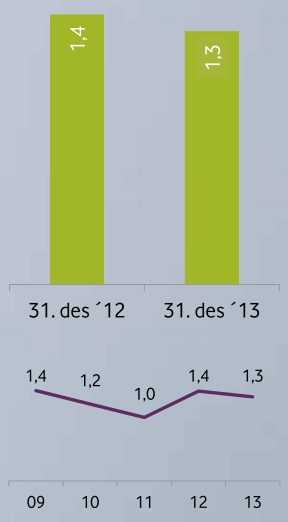
Eiginfjárhlutfall



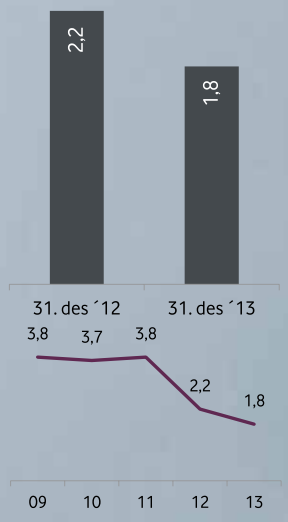

Hreinar vaxtaberandi skuldir




Veltufjárhlutfall




Net Debt/EBITDA



# Vodafone í hnotskurn

Vodafone er fjarskiptafyrirtæki sem býður einstaklingum, fyrirtækjum, stofnunum og opinberum aðilum alla meginþætti fjarskiptaþjónustu. Tugir þúsunda íslenskra heimila og yfir hundrað þúsund einstaklingar nýta sér þjónustu Vodafone, sem einnig þjónustar öll stærstu sveitarfélög landsins og mörg af stærstu fyrirtækjunum; banka, trygginga- og olíufélög, smásölukeðjur, flutningafyrirtæki og háskóla svo dæmi séu nefnd. Flestir sem sinna öryggis- og neyðarþjónustu hafa valið Vodafone, þ.m.t. Neyðarlínan, Landsbjörg, Ríkisútvarpið, Landhelgisgæslan, Securitas, LSH og Vegagerðin.
Vodafone í núverandi mynd var stofnað árið 2003 við samruna þriggja fjarskiptafyrirtækja; Tals, Íslandssíma og Halló fjarskipta sem ruddu brautina fyrir samkeppni eftir áralanga einokun ríkisins á fjarskiptamarkaði. Vodafone keypti auk þess netþjónustufyrirtækið Margmiðlun, gagnaflutningsfyrirtækið Línu.Net og færeyska fjarskiptafyrirtækið P/K Kall í Færeyjum, sem nú starfar undir nafninu Vodafone Færeyjar. Hlutabréf Vodafone voru árið 2012 tekin til viðskipta á NASDAQ OMX Iceland.
Vodafone byggir þjónustu og vöruúrval að miklu leyti á samstarfi við Vodafone Group Plc, stærsta og öflugasta farsímafélag í heimi. Þetta alþjóðlega samstarf færir viðskiptavinum á Íslandi aukið vöruúrval, tryggir þeim betri þjónustu á ferðum erlendis og stuðlar að hagstæðara verði.
Höfuðstöðvar Vodafone eru í Skútuvogi 2 í Reykjavík. Vodafone rekur fjórar verslanir; í verslunarmiðstöðvunum Kringlunni og Smáralind, í Skútuvogi 2 og á Glerártorgi á Akureyri.

Höfuðstöðvar Vodafone
Skútuvogi 2, Reykjavík

# Áfram veginn

Fyrir réttu ári kynntist ég Vodafone fyrir alvöru. Ég hafði verið ánægður viðskiptavinur um langt skeið, en með kjöri í stjórn á aðalfundi 2013 hófst nýr kafli í samskiptum mínum við félagið. Sá kafli hefur verið viðburðaríkur og skemmtilegur.

Stjórn Vodafone hefur á síðastliðnu ári verið mjög virk. Hún hefur lagt sig fram um að skapa stjórnendum félagsins gott umhverfi til að vinna að uppgangi félagsins, tekið virkan þátt í stefnumótun til framtíðar og skoðað ýmsa möguleika á að útvíkka fyrirtækið. Við höfum markað fjárstýringarstefnu sem hefur það að markmiði að bæta notkun fjármuna og þ.a.l. efnahagsreikning félagsins.

Hlutverk stjórnarinnar er að vinna markvisst að hagsmunum eigenda Vodafone til lengri tíma, að tryggja festu í rekstrinum og stuðla að því að sett markmið náist. Það hefur gengið vel og rekstrarárangur ársins 2013 var góður. Framtíðarverkefni stjórnar er engu að síður að stuðla að frekari vexti félagsins. Þar horfum við til ýmissa þátta, sem þó eru allir háðir því að kjarnarekstur Vodafone gangi vel. Hann hvílir á stefnumótun félagsins til næstu þriggja ára, sem tekur mið af breyttum fjarskiptaveruleika. Útgangspunkturinn í stefnu Vodafone er krafa nútímans um hindrunarlausan aðgang að internetinu, hvar og hvenær sem er. Sú krafa kallar á breytingar á vörum og kerfislegri uppbyggingu. Á árinu 2014 mun Vodafone stíga mikilvæg skref til framtíðar og búa sig undir gagnabyltinguna svokölluðu, um leið og hefðbundnum rekstrarmódelum fjarskiptafyrirtækja um heim allan er ógnað. Félagið er í kjörstöðu til að takast á við þessar breytingar, enda nýtur það góðs af nánu samstarfi við Vodafone Group, sem býr yfir mikilli þekkingu og reynslu við að takast á við krefjandi verkefni.

Sem alþjóðlegt fyrirtæki sem er leiðandi á sínum markaði hef ég líka fengið fullvissu fyrir því að Vodafone tekur rétt á alvarlegum málum á borð við tölvuglæpi eins og þann sem fyrirtækið varð fyrir í lok síðasta árs. Raunveruleg gæði fyrirtækja ráðast af hæfileika þeirra til að bregðast við erfiðum aðstæðum og Vodafone er fyrirtæki sem verður einfaldlega sterkara og hæfara við ágjöf.

## Gagnkvæmur skilningur mikilvægur

Vodafone hefur nú öðlast nokkra reynslu af veru á hlutabréfamarkaði. Á sama tíma hefur markaðurinn smám saman verið að þroskast eftir miklar breytingar í kjölfar efnahagshrunsins. Skráðum fyrirtækjum hefur fjölgað en þó eru markaðsaðilar enn að læra. Það á jafnt við um Vodafone og aðra. Fyrirtækið hefur verið að læra á markaðinn sem hefur á móti lært á fyrirtækið. Markaðurinn þekkir nú betur en áður eðli félagsins, hvaða þættir hafa áhrif á reksturinn og að stjórnendur Vodafone gefa upplýsingar samkvæmt bestu vitund og skýrum markmiðum.

Gagnkvæmur skilningur er forsenda þess að lögmál markaðarins virki. Sá skilningur hefur ótvírætt aukist frá því að Kauphallarbjöllunni var hringt

til heiðurs Vodafone í desember 2012. Að því sögðu er afar brýnt, að við skráningu fyrirtækja á markað sé hugað vel að því sem tekur við að skráningu lokinni. Vera á hlutabréfamarkaði hefur mikil áhrif á rekstur, áætlanagerð og vinnustaðamenningu fyrirtækja. Bæði góðar og slæmar fréttir úr rekstrinum fá aukna athygli og oft þarf sterk bein til að takast á við þær áskoranir sem koma upp.

## Innviðir samfélagsins styrktir

Vodafone starfar á hörðum samkeppnismarkaði, þar sem átta fjarskiptafyrirtæki keppa um hylli neytenda. Fjarskiptanotkun almennings hefur aldrei verið meiri, en vegna tækniþróunar er að verða mikil breyting á tekjusamsetningu fjarskiptafélaganna. Sú þróun hefur verið okkur ljós um langt skeið og vegna hennar hefur félagið á undanförnum árum stigið mikilvæg skref til að fjölga stoðunum undir rekstrinum. Þannig hefur tekist að auka jafnvægi milli tekjustrauma og efla félagið. Á sama tíma hafa þarfir viðskiptavina breyst og fjarskiptaþjónusta snýst ekki lengur um það eitt að gera fólki kleift að tala saman símleiðis. Hindrunarlaust aðgengi að internetinu, hvar og hvenær sem er, er krafa nútímans og þeirri þörf ætlum við okkur að mæta. Það krefst þess að rétt sé haldið á spilunum, t.d. þegar kemur að fjárfestingum í búnaði og kerfum. Færa má rök fyrir því, að offjárfesting hafi átt sér stað í greininni á undanförnum árum og fjarskiptainnviðir landsins myndu duga margfalt stærri samfélögum en okkar. Vodafone telur brýnt að samkeppni í fjarskiptaþjónustu sé áfram hörð, en skynsamlegt sé að skapa vettvang fyrir tæknilegt samstarf svo vel sé farið með fé. Þannig má bæta þjónustu við almenning og auka uppbyggingarhraða þjónustunnar og spara gjaldeyri, sem skiptir samfélagið allt miklu máli.

Ég vil fyrir hönd stjórnar Fjarskipta hf. þakka starfsfólki félagsins fyrir gott starf á liðnu ári, frábæra viðkynningu og fyrir að gera lífið skemmtilegra.

Hjörleifur Pálsson,

stjórnarformaður.

# Besti árangurinn hingað til

Rekstarárangur Vodafone á árinu 2013 var sá besti frá upphafi. EBITDA hagnaður hækkaði um 8% frá fyrra ári og nam 2.996 m.kr. og EBITDA hlutfallið hækkaði úr 20,7% í 22,7%. Hagnaður ársins nam 847 m.kr. og hækkaði um 112% frá fyrra ári.

Kerfislegar breytingar (lækkun á lúkningar- og reikiverðum) leiddu til lækkunar á bæði tekjum og kostnaði á árinu. Kostnaðurinn lækkaði þó meira en tekjurnar og því voru áhrif breytinganna jákvæð. Rekstrartekjur ársins 2013 námu 13.176 milljónum króna og lækkuðu um 1% milli ára. Kostnaðarverð lækkaði um 5% og rekstrarkostnaður dróst saman um 2%. Fjárhagsstaða Vodafone í árslok var mjög sterk; skuldir höfðu lækkað og eiginfjárhlutfallið komið nálægt 50%.

Ýmsar nýjungar voru kynntar á árinu 2013. 4G þjónustu Vodafone var hleypt af stokkunum og 3G þjónustusvæði félagsins var stækkað og kerfi efld. Nýjar þjónustuleiðir í farsíma voru kynntar snemma árs, sala hófst á Vodafone EuroTraveller sem tryggir ferðamönnum hagstæðari farsímanotkun á EES-svæðinu, sala hófst á Ljósneti Vodafone og sjónvarpsþjónusta var efld með Tímaflakki og auknu úrvali á leiguefni . Sala á snjalltækjum jókst verulega á árinu og með

samningi Vodafone við Apple var aðgengi tryggt að hinum vinsælum iPhone snjalltækjum sem seldust vel á síðustu vikum ársins. Þjónustusamningur um uppbyggingu á nýju sjónvarpsdreifikerfi fyrir Ríkisútvarpið hafði jákvæð áhrif á reksturinn, en samkvæmt honum mun Vodafone annast sjónvarpsdreifingu fyrir Ríkisútvarpið næstu 15 árin.

## Lært af reynslunni

Laugardagurinn 30. nóvember 2013 líður starfsfólki Vodafone seint úr minni. Þá um nóttina braust tölvuþrjótur inn á heimasíðu Vodafone, þaðan sem hann stal gögnum sem gerð voru aðgengileg á netinu. Einstaklingar og fjölmiðlar dreifðu síðan og birtu gögnin á sínum vefsíðum, til mikils ama fyrir hóp viðskiptavina. Meðal gagnanna sem hinir óprúttnu aðilar dreifðu voru notendanöfn og lykilorð að þjónustusíðu Vodafone, upplýsingar um IP-tölur og innihald vefskilaboða sem viðskiptavinir höfðu sent af vefsíðunni og valið að eyða ekki.

Innbrotið var mikið áfall fyrir starfsfólk Vodafone, sem einsetti sér strax í upphafi að læra eins mikið og mögulegt væri af atburðunum. Þannig mætti gera fyrirtækið sterkara en nokkru sinni áður og tryggja að eitthvað gott kæmi út úr þessu erfiða máli.

Á þeim mánuðum sem liðnir eru frá innbrotinu höfum við lagt okkur fram um einmitt það! Að tryggja með margvíslegum aðgerðum að mál af þessu tagi endurtaki sig ekki. Við höfum einnig lagt okkur fram um að miðla af reynslunni til annarra, enda eru tölvuglæpir vaxandi samfélagsmein sem enginn einn getur barist gegn. Þar verður samfélagið að standa saman.

## Nýtt upphaf

Í árslok 2009 markaði Vodafone sér þá stefnu að eiga ánægðustu viðskiptavini á Íslandi fyrir árslok 2013. Við ákváðum að góð þjónusta yrði okkar mantra og höfum allar götur síðan unnið markvisst að því að auka ánægju viðskiptavina. Aðgerðir undanfarinna fjögurra ára hafa verið af ýmsum toga en þeim var öllum ætlað að stuðla að bættri upplifun viðskiptavina, ýmist beint eða óbeint. Einlægur ásetningur okkar til að auka ánægju viðskiptavina breytti fyrirtækinu. Við fórum að nálgast verkefni með öðrum hætti en áður og þótt ekki hafi tekist að ná hinu háleita markmiði, er Vodafone betra þjónustufyrirtæki nú en ella hefði verið.

Stefna félagsins til næstu þriggja ára byggir á þeim grunni sem við höfum byggt (sjá nánar á bls. 36). Við ætlum áfram að auka ánægju viðskiptavina með góðri þjónustu, en þurfum að taka mið af breyttum aðstæðum sem munu hafa áhrif á öll fjarskiptafyrirtæki heimsins. Þar á ég við gagnaflutningsbyltinguna, sem boðuð hefur verið um nokkurt skeið og er loksins að bresta á. Við tökum henni fagnandi, enda felast í henni ótal tækifæri til að skapa enn betra og sterkara Vodafone.

Ómar Svavarsson,

forstjóri Vodafone

**Stór skref voru tekin á árinu 2013. 4G fór í loftið, stór samningur við RÚV þýddi mikla uppbyggingu í sjónvarpsdreifingu, góð samskipti voru í brennidepli og í árslok var glímt við innbrot á heimasíðu Vodafone.**

# Viðburðaríkt ár að baki...

**Janúar**

Nýtt meginþema í starfsemi Vodafone verður til: Góð samskipti bæta lífið.

**Júní**

Nýtt og endurbætt netspjall er tekið í notkun.

**Júlí**

4G þjónusta Vodafone fer í loftið á stórum svæðum á Vesturlandi, Suðurlandi og í Eyjafirði.

Tímaflakk, ný þjónusta í Vodafone Sjónvarpi, gerir áhorfendum kleift að spóla til baka í sjónvarpsdagskránni.

**Ágúst**

Vodafone og Emerald Networks semja um að Vodafone fái afnot af nýjum sæstreng, sem stendur til að leggja.

**September**

**Febrúar**

**Mars**

Vodafone kynnir nýjar og byltingarkenndar þjónustuleiðir í farsíma.

Ljósnet Vodafone, ný internetþjónusta fyrir svæði þar sem ljósleiðari er ekki til staðar, kemur á markað.

Tímamótasamningur undirritaður við RÚV um að Vodafone annist stafræna dreifingu á sjónvarps- og útvarpsefni næstu 15 árin.

**Maí**

**Apríl**

**Október**

**Nóvember**

**Desember**

Samningar nást við Apple um að Vodafone verði viðurkenndur endursöluaðili iPhone síma, sem leiðir til mikillar verðlækkunar.

Örugg samskipti ungu kynslóðarinnar eru í brennidepli þegar nýtt snjallsímaforrit, Vodafone Guardian, kemur á markað.

Tölvuþrjótur brýst inn á heimasíðu Vodafone, stelur viðkvæmum gögnum og birtir þau á netinu.

4G þjónusta hefst fyrir snjallsíma.

# Góð samskipti bæta lífið

**Meginþemað í starfsemi Vodafone 2013 fæddist á starfsmannafundi í byrjun árs og hefur verið leiðarljós starfsfólks við vinnu sína síðan þá.**

Í ársbyrjun kom allt starfsfólk Vodafone saman á starfsmannafundi þar sem meðal annars var ráðist í umfangsmikla hópavinnu. Hún fólst í að starfsfólk ræddi opinskátt á hvaða sviðum hægt væri að gera enn betur til að auka ánægju bæði starfsfólks og viðskiptavina.

Eftir að unnið hafði verið úr svörum hópanna kom í ljós mjög afgerandi meginstef í niðurstöðunum: Með góðum samskiptum getum við náð enn lengra í okkar starfi og bætt líf okkar allra í leiðinni. Þessar niðurstöður urðu síðan leiðarljós í starfi Vodafone það sem eftir lifði árs, bæði í innra starfi, þjónustu við viðskiptavini og í markaðsstarfi Vodafone.

GÓÐ SAMSKIPTI
★
AÐ SETJA SIG Í SPOR ANNARRA
AÐ GLEYMA ÞVÍ ALDREI AÐ ANNAÐ FÓLK HEFUR ÞARFIR OG SKOÐANIR SEM ERU ÖÐRUVÍSI EN OKKAR
HUGREKKI, ATHYGLI VIRÐING, ÞOLINMÆÐI
AÐ LEIÐA FREKAR EN SKIPA
MUNA HLUTI SEM SNÚAST UM AÐRA
★
★ GÓÐ SAMSKIPTI BÆTA LÍFIÐ ★
OG ÞAU VERÐA TIL HJÁ OKKUR SJÁLFUM

Herferðin Góð samskipti bæta lífið fór fyrst í loftið í febrúar 2013. Hún var óvenjuleg að því leyti að ekki var verið að kynna ákveðna vöru eða þjónustu, heldur skapa stemmningu og tilfinningatengsl. Grunnhugmyndin er að góð samskipti geta hjálpað okkur í öllum aðstæðum og því ættum við ávallt að leggja okkur fram við að ástunda þau. Um leið var svokölluð Samskiptayfirlýsing kynnt – stefnuskrá sem allt starfsfólk skrifaði undir og hét að starfa eftir.

Auglýsingarnar og kynningarefnið vöktu talsverða athygli og fréttist til að mynda af því að skólar hefðu tekið það upp og nýtt við kennslu, félagasamtök kölluðu eftir fyrirlestrum um málefnið og fengu að nýta samskiptayfirlýsinguna við eigin störf.

## Örugg samskipti í brennidepli

Þegar lagt var af stað í verkefnið Góð samskipti var lögð áhersla á að ekki væri um tímabundið átaksverkefni að ræða, heldur skyldi hugmyndafræðin verða leiðarljós Vodafone til framtíðar. Næsti fasi verkefnisins var kynntur í október 2013, þegar kastljósinu var beint að öryggi í samskiptum.

Fremst í flokki fór snjallsímaforritið Vodafone Guardian, sem gerir foreldrum kleift að setja börnum sínum skýr mörk um notkun snjallsíma. Forritið er hannað af Vodafone Group, en Vodafone á Íslandi annaðist þýðingu þess og kynningu. Um leið var gefið út ýmiss konar kynningarefni í samstarfi við SAFT og samtökin Heimili og Skóla sem miðaði að því að fræða foreldra um hvernig auka megi öryggi stafrænna samskipta barna og unglinga.

## Skipulagsbreytingar

Í upphafi árs 2013 voru gerðar skipulagsbreytingar hjá Vodafone þegar sölusvið og þjónustusvið voru sameinuð. Björn Víglundsson, sem áður hafði verið framkvæmdastjóri sölusviðs, varð framkvæmdastjóri hins nýja sölu- og þjónustusviðs en Jóhann Másson, sem gegnt hafði starfi framkvæmdastjóra þjónustusviðs lét af störfum. Þetta var ekki í fyrsta sinn sem þjónusta og sala voru undir sama hatti, því allt til ársloka 2009 var sölu- og þjónustusvið eitt af sviðum félagsins.

Vodafone heimsækir sveitastjórn Skeiða- og Gnúpverjahrepps.

## Samið við Skjáinn

Vodafone og Skjárinn sömdu í mars um að allt sjónvarpsframboð Skjásins yrði í boði í Vodafone Sjónvarpi. Þar með bættust 28 nýjar erlendar stöðvar og sjö háskerpustöðvar við það úrval sjónvarpsstöðva sem áður stóð viðskiptavinum Vodafone til boða. Með þessu urðu yfir 140 sjónvarpsstöðvar, íslenskar og erlendar, aðgengilegar í Vodafone Sjónvarpi. Um leið náðist það markmið félagsins að allar þær stöðvar sem sendar væru út af íslenskum efnisveitum yrðu aðgengilegar í Vodafone Sjónvarpi.

## Sveitarfélag sér ljósið

Skeiða- og Gnúpverjahreppur tók snemma á síðasta ári í notkun gagnaflutningsnet á heimsmælikvarða eftir að ljósleiðari hafði verið lagður í öll hús sveitarfélagsins sem þess höfðu óskað. Uppbygging gagnaflutningsnetsins var mjög umfangsmikið verkefni og tók Vodafone þátt í því með sveitarfélaginu.
Víða í hinum dreifðu byggðum er erfitt að koma góðum landlínutengingum í hús og því var um mikla byltingu að ræða fyrir íbúa Skeiða- og Gnúpverjahrepps. Viðbrögð íbúa voru enda mjög góð og kom fjöldi heimila á svæðinu í viðskipti til Vodafone í kjölfarið. Það gerði einnig sjálf sveitarstjórn Skeiða- og Gnúpverjahrepps, sem gerði í kjölfar gangsetningar gagnaflutningskerfisins þriggja ára samning um að Vodafone sæi um heildarfjarskiptaþjónustu sveitarfélagsins.

Björn Víglundsson, framkvæmdastjóri sölu- og þjónustusviðs Vodafone, og Friðrik Friðriksson, sjónvarpsstjóri Skjásins, við undirskrift samninga.

## Ljósnetið bætist við

Í mars hóf Vodafone að bjóða viðskiptavinum nettengingar yfir ljósnet og varð þar með fyrsta íslenska fjarskiptafélagið til að bjóða net, síma og sína eigin sjónvarpsþjónustu yfir allt í senn, ljósleiðara-, ljósnets- og ADSL-tengingar.
Ljósnetstengingar eru hraðvirkari en hefðbundnar ADSL-tengingar en mestur er hraðinn þó áfram á ljósleiðaratengingum, 100 Mb/s bæði upp- og niðurhal. Ljósnetið er því hentugur valkostur á þeim svæðum þar sem ekki hefur verið lagður ljósleiðari. Auk meiri gagnahraða en á ADSL veitir ljósnetstenging betri sjónvarpsþjónustu, því ávallt er hægt að bjóða upp á sjónvarp í háskerpu, en það næst ekki á öllum ADSL-tengingum. Að auki er hægt að hafa allt að fimm myndlyklum á hverja tengingu í stað eins myndlykils á ADSL.
Ljósnetsþjónusta var hafin víða um land á árinu 2013 og mun ljósnetsstöðum Vodafone fjölga jafnt og þétt á árinu 2014. Viðskiptavinir hafa tekið þjónustuaukningunni vel og fjölmargir flutt sig yfir á þessa nýju þjónustuleið.

## Samið við Huawei

Vodafone samdi í janúar við Huawei, stærsta framleiðanda farsímabúnaðar í heimi, um samstarf til næstu fimm ára. Vodafone hafði áður starfað með Huawei um nokkurra ára skeið með góðum árangri.
Með samningnum tryggði Vodafone sér aðgengi að fyrsta flokks vél- og hugbúnaði eftir þörfum á meðan á samningstímabilinu stendur. Jafnframt var Vodafone skapaður mikilvægur sveigjanleiki í fjárfestingum, bæði vegna uppbyggingar á nýrri farsímatækni (4G) og endurnýjunar á núverandi kerfi (3G og GSM) á komandi árum. Þar með var grunnurinn fyrir uppbyggingu háhraða farsímanets lagður, en uppbygging 4G kerfis Vodafone hófst nokkrum mánuðum eftir að samningurinn var gerður.

## Háhraðatenging í Hrútafirði

Þegar staðarhaldari í Reykjaskóla í Hrútafirði sagði frá því í viðtali við RÚV að illa gengi að fá háhraða nettengingu í skólann brást Vodafone snarlega við. Í ljós kom að hægt væri að koma ADSL-tengingu í skólann með tiltölulega einföldum hætti og var ráðist í það án tafar. Þannig fékk Reykjaskóli ADSL og að auki opnaðist möguleiki á að íbúar í næsta nágrenni gætu einnig fengið til sín ADSL.
„Þetta er bara eins og að vera kominn í nútímann. Þetta hefur verið mjög slæmt á köflum og var varla hægt að vinna við þær aðstæður sem hér voru fyrir. Við gleðjumst yfir komu Vodafone á staðinn og þökkum þeim kærlega fyrir að bregðast svona skjótt og vel við“ sagði Karl B. Örvars, framkvæmdastjóri Reykjaskóla, í viðtali við fjölmiðla á svæðinu.

## Tryggingastofnun til Vodafone

Í mars sömdu Tryggingastofnun Ríkisins ásamt Sjúkratryggingum Íslands við Vodafone. Þetta eru tvær af stærstu þjónustustofnunum landsins með samtals yfir 200 starfsmenn.
Samið var um heildarfjarskipta-þjónustu við stofnanirnar á grundvelli verðkönnunar sem þær réðust í á fjarskiptamarkaði. Eftir verðkönnunina þótti Vodafone vera álitlegasti kosturinn og var því gengið til samninga.
Hjá Tryggingastofnun starfa um 120 manns, en hún framfylgir m.a. lögum um almannatryggingar, félagslega aðstoð og málefni langveikra barna. Hjá Sjúkratryggingum Íslands starfa 107 manns, en hún annast framkvæmd sjúkratrygginga auk þess að semja um og greiða fyrir heilbrigðisþjónustu.

Ómar Svavarsson, forstjóri Vodafone, og Sigríður Lillý Baldursdóttir, forstjóri Tryggingastofnunar, skrifa undir samstarfssamning.

# Farsíminn endurfæddur

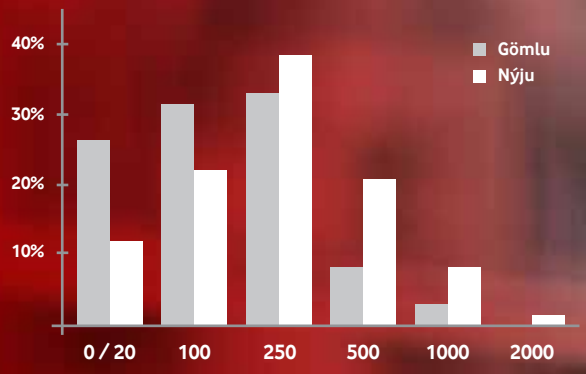
Vodafone kynnti í mars nýjar og byltingarkenndar þjónustuleiðir fyrir farsíma. Þær mæltust einstaklega vel fyrir, enda þóttu þær tákn um nýja tíma í farsímaþjónustu.
Það er reynsla farsímafélaga um allan heim að farsímamarkaðurinn sé í hraðri þróun. Áhersla á talaðar mínútur og smáskilaboð minnkar en gagnaflutningur verður þess í stað mun mikilvægari.

Með þetta fyrir augum voru nýjar þjónustuleiðir Vodafone bæði í frelsi og áskrift þróaðar. Þær áttu það sameiginlegt að öllum fylgdi ákveðið magn innifalinnar notkunar. Þannig eru t.d. í þjónustuleiðinni Vodafone 100 innifaldar 100 mínútur í farsíma óháð kerfi, heimasíma og til útlanda, 100 SMS og 100 MB gagnaflutningur.

Hinar nýju áskriftarleiðir mæltust vel fyrir meðal viðskiptavina Vodafone. Sem dæmi um það má nefna að sex mánuðum eftir að þær voru kynntar hafði ríflega helmingur farsímaviðskiptavina fært sig yfir á nýju leiðirnar, sem er fáheyrður árangur borið saman við fyrri áskriftarleiðabreytingar. Jafnframt fjölgaði farsímaviðskiptavinum Vodafone um 4% á sama tímabili.

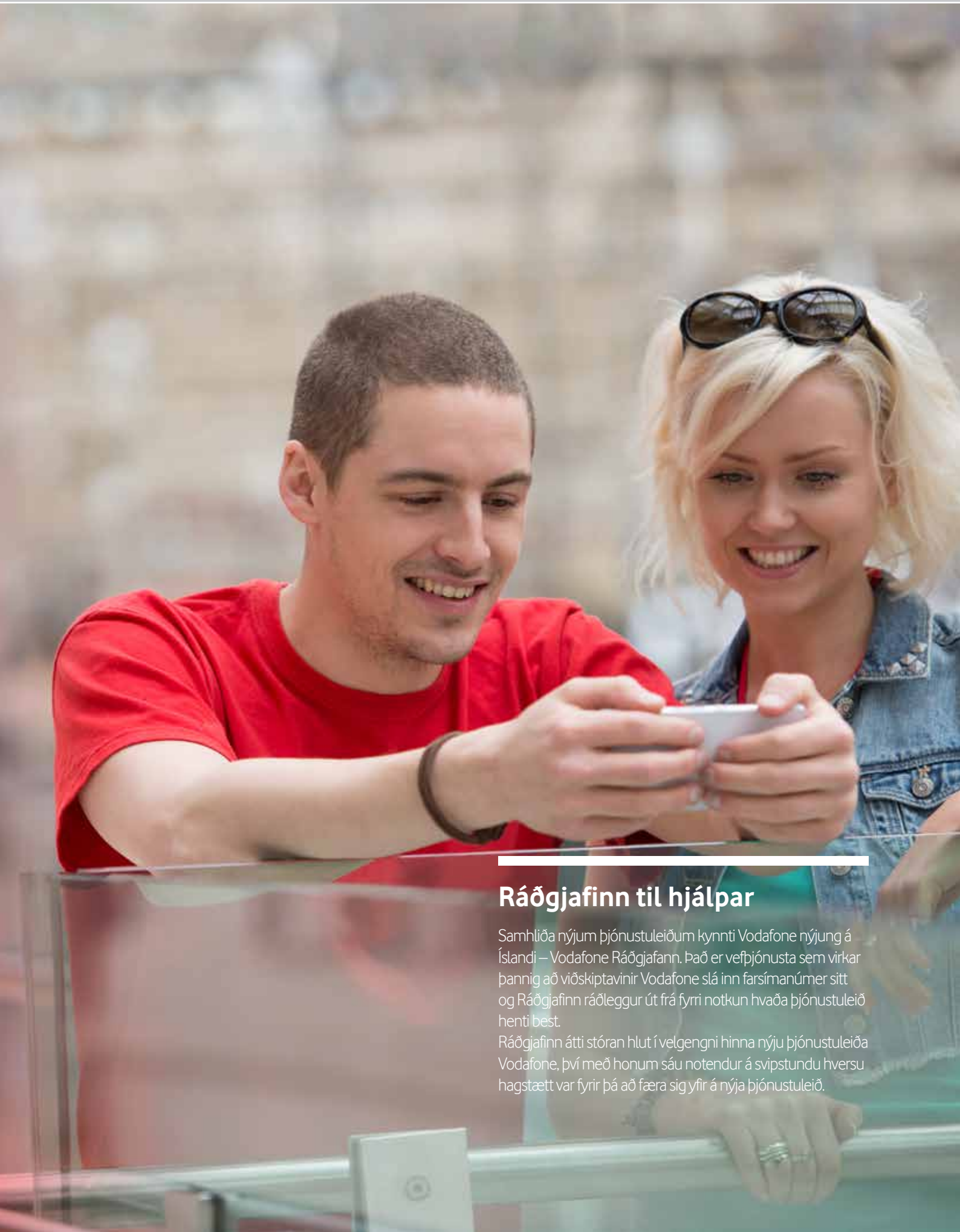
## Vodafone EuroTraveller slær í gegn

Með nýju farsímaleiðunum var kynnt þjónustan Vodafone EuroTraveller, sem er reikiþjónusta sem Vodafone Group þróaði fyrir Evrópumarkað. Í þjónustunni greiðir viðskiptavinur fast daggjald þegar farsíminn er notaður í öðrum Evrópulöndum. Eftir það gildir íslensk verðskrá. Stærsta breytingin í þessu er í kostnaði við gagnamagn, sem hafði verið mjög hár í gegnum tíðina. Þannig má ná fram allt að 95% kostnaðarlækkun.




## Velja stærri pakka

Stærri pakkar með meiru inniföldu höfða betur til viðskiptavina í nýju farsímaleiðunum en þeim gömlu. Það sést greinilega í grafinu hér fyrir ofan þar sem borin eru saman hlutföll áskrifenda á hverri áskriftarleið í eldri þjónustuleiðum og þeim nýju.



## Ráðgjafinn til hjálpar

Samhliða nýjum þjónustuleiðum kynnti Vodafone nýjung á Íslandi – Vodafone Ráðgjafann. Það er vefþjónusta sem virkar þannig að viðskiptavinir Vodafone slá inn farsímanúmer sitt og Ráðgjafinn ráðleggur út frá fyrri notkun hvaða þjónustuleið henti best.

Ráðgjafinn átti stóran hlut í velgengni hinna nýju þjónustuleiða Vodafone, því með honum sáu notendur á svipstundu hversu hagstætt var fyrir þá að færa sig yfir á nýja þjónustuleið.

# RÚV á vit nýrra tíma

**Í mars á síðasta ári skrifuðu Vodafone og RÚV undir samning um að Vodafone myndi annast stafræna sjónvarpsdreifingu og rekstur dreifikerfa RÚV næstu 15 árin. Samningarnir þýða að hið eldra, hliðræna dreifikerfi RÚV verður aflagt í lok árs 2014.**

Um nokkurt skeið hafði legið fyrir að RÚV myndi feta á braut nýrra tíma með því að færa útsendingar sínar alfarið á stafrænt form. Eftir ítarlegt útboðsferli var ákveðið að ganga til samninga við Vodafone, sem voru undirritaðir í mars.

Samningurinn fól í sér dreifingu um loftnet á tveimur stafrænum háskerpu sjónvarpsrásum fyrir RÚV. Munu sendingarnar ná til rúmlega 99,8% landsmanna að meðtöldum flestum sumarhúsasvæðum. Jafnframt yfirtekur Vodafone rekstur allra núverandi dreifikerfa RÚV, bæði fyrir útvarp og sjónvarp. Stafrænar útsendingar hófust samkvæmt samningunum um mitt ár 2013 og hófust lokanir á gamla stafræna kerfinu strax um haustið á völdum stöðum. Uppbygging dreifikerfisins hefur haldið áfram af fullum krafti veturinn 2013-2014 og er áætlað að kerfið verði að fullu tilbúið og eldra kerfi aflagt í árslok 2014.

## Umtalsverð áhrif á tekjur

Tekjur Vodafone vegna þjónustunnar við RÚV verða um 4 milljarðar króna á 15 ára samningstímabili og ætluð áhrif til hækkunar á EBITDA er því um 3-5% á ársgrundvelli.

## Fyrsta háskerpuútsendingin

Í desember 2013 var í fyrsta sinn sent út í háskerpu í gegnum hið nýja kerfi. Það var í gegnum sendi sem staðsettur er á Gagnheiði við Egilsstaði.

## Mikil stækkun

Fyrir samninginn við RÚV byggði sjónvarpsdreifing Vodafone á **90** sendum á **70** stöðum. Þegar nýtt dreifikerfi verður fulluppsett verða sendarnir **320** á **150** sendastöðum.

## Ný tækni – aukin flutningsgeta

Í nýju kerfi er bæði notuð DVB-T, sem er sú tækni sem sjónvarpsútsendingar Vodafone hafa hingað til notað, og nýrri DVB-T2 tækni, sem ber meira efnismagn um hvern sendi.

## Eurovision æði

Að venju greip Eurovision æði Íslendinga vorið 2013 þegar Eyþór Ingi söng sig inn í hug og hjörtu landsmanna með laginu Ég á líf. Vodafone var stuðningsaðili íslensku keppendanna og hélt m.a. frumsýningu á myndbandi lagsins í Skútuvogi. Myndbandið var á sama tíma frumsýnt á Vodafone.is og var gríðarlegur áhugi meðal almennings að berja það augum. Fimm klukkustundum eftir frumsýninguna hafði verið horft á það yfir 31.000 sinnum, sem er mikill fjöldi á svo stuttum tíma, sérstaklega þegar litið er til þess að efnið var einungis aðgengilegt á Íslandi.

Vodafone fylgdi síðan Eyþóri Inga og félögum eftir til Malmö og birti reglulega myndskeið af undirbúningi þeirra á Youtube-rás sinni við miklar vinsældir. Íslendingar voru svo duglegir við að tísta um Eurovision með merkinu #12stig, en Vodafone hafði átt frumkvæðið að þessu merki fyrir umræðu um Eurovision árinu áður. Yfir 20.700 #12stig tíst voru birt í Eurovision-vikunni, sem var næstum tvöföldun frá árinu áður.

## Landssöfnun fyrir Landsbjörg

Þann 31. maí var mikið fjör hjá Vodafone, en þá fór landssöfnun fyrir Slysavarnafélagið Landsbjörg fram í höfuðstöðvunum í Skútuvogi. Söfnunin fór þannig fram að sjónvarpsþáttur var sendur út í beinni útsendingu frá Skútuvogi og tóku sjálfboðaliðar við framlögum almennings í símaveri Vodafone.

Mikill fjöldi sjálfboðaliða úr röðum Vodafone tók þátt í verkefninu sem tókst framar vonum. Yfir 3.500 símtölum var svarað og söfnuðust yfir 185 milljónir króna til verkefnisins. Mikið álag var á símkerfið og sjálfboðaliðana sem sátu fyrir svörum, en kerfið stóðst álagið og allt gekk vel fyrir sig. Vodafone hefur stutt við bakið á Landsbjörgu um margra ára skeið og var einstaklega ánægjulegt hversu vel tókst til með þetta umfangsmikla en gefandi verkefni.

## Hvatt til strætónotkunar

Vodafone skrifaði á árinu undir samgöngustefnu við Strætó bs. Með því vill félagið sýna samfélagslega ábyrgð og auðvelda starfsfólki að ferðast til og frá vinnu á hagkvæman og vistvænan hátt. Um leið var starfsfólk hvatt til að nota sjálfbæran ferðamáta eins og að ganga, hjóla eða nota strætó við leik og störf.

Samstarfið við Strætó þýðir að starfsfólk getur gert samgöngusamning við Vodafone og fengið í kjölfarið Samgöngukortið, sem veitir umtalsvert betri kjör á árskortum Strætó bs.

## Háskerpuútsendingar RÚV í lofti

Háskerpuvæðingin var fyrirferðarmikil í sjónvarpsþjónustu Vodafone á síðasta ári. Ekki einungis í sjónvarpi um nettengingar, heldur líka í sjónvarpsútsendingum í lofti. Þannig var háskerpurás RÚV í fyrsta sinn gerð aðgengileg í örbylgjuútsendingum Vodafone um mitt síðasta ár. Örbylgjuútsendingar Vodafone nást á suðvesturhorni landsins, allt frá Akranesi að Selfossi, sem þýðir að stór hluti landsmanna er á þjónustusvæði örbylgjunnar.

Undir lok árs urðu svo önnur tímamót í háskerpuútsendingum um loftnet. Þá hóf Vodafone fyrstu háskerpuútsendingar um hið nýja stafræna UHF-dreifikerfi sitt, sem nú er verið að byggja upp í kjölfar dreifingarsamnings við RÚV. Fyrsta háskerpuútsendingin var í gegnum sendi sem staðsettur er á Gagnheiði við Egilsstaði. Stefnt er að því að háskerpuútsendingar RÚV um nýja kerfið nái til 99,8% landsmanna í árslok 2014.

## Brautryðjendur á Spotify

Hin vinsæla tónlistarveita Spotify var opnuð á Íslandi vorið 2013. Spotify er vinsæl tónlistarveita sem veitir almenningi aðgang að miklu magni tónlistar yfir netið og var mikil spenna fyrir opnun þjónustunnar hér á landi.

Hægt er að fá þjónustuna ókeypis en þá eru leiknar auglýsingar á nokkurra laga fresti. Um leið

og opnað var fyrir þjónustuna ákvað Vodafone í samráði við auglýsingastofuna Hvíta húsið að prófa að auglýsa á þessum nýja vettvangi og varð félagið þar með einn fyrsti íslenski auglýsandinn á Spotify.

Af því að vettvangurinn var glænýr var ákveðið að hafa auglýsingarnar svolítið öðruvísi en við eigum að venjast. Því var Vodafone-röddin fengin til að „leika“ amerískan útvarpsmann sem blandar saman íslensku og ensku á ansi nýstárlegan máta. Auglýsingarnar vöktu talsvert umtal í kjölfarið og höfðu ýmsir hlustendur Spotify sérstaklega samband við Vodafone til að hrósa auglýsingunum.

## Slökkviliðið semur við Vodafone

Slökkvilið höfuðborgarsvæðisins samdi um mitt ár 2013 við Vodafone um alhliða fjarskiptaþjónustu. Slökkviliðið bættist þar með í stóran hóp viðbragðs- og almannavarnaaðila sem hafa fært sín viðskipti til Vodafone. Má þar til dæmis nefna Neyðarlínuna, Slysavarnafélagið Landsbjörg, Landhelgisgæsluna, Landspítala - háskólasjúkrahús, Flugmálastjórn, Vegagerðina, Ríkisútvarpið og Landsvirkjun auk annarra.
Það voru slökkviliðsstjórinn Jón Viðar Matthíasson og Ómar Svavarsson, forstjóri Vodafone, sem skrifuðu undir samninginn í körfubíl Slökkviliðsins. Við tækifærið sagði Jón Viðar m.a. að þjónusta SHS standi og falli „með því að við séum ávallt í stöðugu og öruggu sambandi, hvort sem við erum staddir í heimahúsi, lyftu, bílakjallara eða annars staðar. Bæði þurfum við að treysta á að geta hringt við erfiðar aðstæður og eins geta tekið á móti mikilvægum símtölum án vandkvæða. Verkefnið er því stórt en við höfum fulla trú á að samstarfið við Vodafone geri okkur kleift að uppfylla okkar þjónustumarkmið og viðbragðstíma á öllum tímum sólarhringsins.“

## Nýtt og endurbætt netspjall

Á síðasta ári opnaði þjónustuver Vodafone nýtt og öflugra netspjall sem er notendavænna fyrir snjallsíma og spjaldtölvur. Netspjall Vodafone hefur notið mikilla vinsælda meðal viðskiptavina frá því að það var tekið í notkun árið 2011, enda eiga sér þar stað hiklaus og ánægjuleg samskipti.

Í netspjallinu geta viðskiptavinir haft beint og tafarlaust samband við þjónustufulltrúa á netinu þegar þeir þurfa úrlausn sinna mála. Þar er alltaf svarað um hæl og viðskiptavinurinn getur svarað á móti eins og honum hentar. Viðbrögð viðskiptavina við hinu nýja netspjalli hafa verið góð, enda sýna mælingar að notendur netspjallsins eru mjög ánægðir með þá þjónustu sem þeir fá með þessari einföldu og þægilegu samskiptaleið.

## Samstarf um uppbyggingu

Í nóvember kynntu Vodafone og Nova að félögin hyggðust stofna rekstrarfélag í sameiginlegri eigu. Hlutverk félagsins verður að byggja upp og reka sameinað farsímadreifikerfi fyrirtækjanna. Með því skapast mikil tækifæri til stækkunar og hagræði næst í fjárfestingum og rekstri. Einnig verður þétting og uppbygging kerfisins, sér í lagi í 4G, hraðari en annars væri mögulegt.

# 4G: Tímamót í fjarskiptum

**Árið 2013 var tímamótaár í fjarskiptasögu landsins, því þá hófst innreið 4G fjarskiptatækninnar hér á landi. Vodafone var í fararbroddi 4G-innleiðingarinnar.**

4G tæknin býður upp á umtalsvert hraðvirkari gagnaflutninga en 3G og mætir þannig síaukinni notkun viðskiptavina á gagnamagni í snjallsímum, spjaldtölvum og öðrum búnaði fyrir farnet. Við gangsetningu 4G kerfis síns í júlí bauð Vodafone þjónustu fyrir 4G netbúnað en hann er notaður til að tengjast farnetinu (hvort heldur 4G eða 3G) og deila tengingunni áfram til annarra tækja á borð við fartölva, spjaldtölva og snjallsíma. 4G þjónusta var svo gerð aðgengileg fyrir síma í desember.

Fyrstu þjónustusvæðin voru stærstu sumarhúsasvæði landsins á Suður- og Vesturlandi auk þess sem Eyjafjarðarsvæðið fylgdi í kjölfarið. Sú aðferðafræði byggði á reynslu Vodafone í Evrópu, en þar hefur gefist vel að veita fyrst 4G netþjónustu á illa nettengdum svæðum. Þar sem internet yfir landlínu er lélegt eða jafnvel ekki til staðar er þörfin á 4G þjónustu mest.

4G kerfi Vodafone byggir á tveimur senditíðnum, langdrægri 800 MHz tíðni og skammdrægari 1800 MHz tíðni. Samtvinnun þeirra gerir Vodafone kleift að ná mikilli útbreiðslu á dreifðari svæðum og þétta kerfið í þéttbýli þar sem notendur eru margir. Með þessu varð 4G kerfi Vodafone það stærsta á landinu þegar það fór í loftið og hélt þeirri stöðu allt árið.

4G þjónusta fyrir snjallsíma fylgdi svo í kjölfarið í desember, þegar iPhone-símar tengdust 4G kerfinu í kjölfar samninga Vodafone og Apple. Síðan þá hafa 4G símar frá öðrum framleiðendum bæst við og þjónustusvæðið stækkað, en nefna má að 4G þjónusta Vodafone á höfuðborgarsvæðinu hófst í janúar 2014.

## Stóra stökkið

4G kerfi Vodafone fór í loftið þann 5. júlí 2013, þegar fyrstu 4G-sendar Vodafone voru gangsettir á Suður- og Vesturlandi. Það var Ómar Svavarsson, forstjóri Vodafone, sem ræsti sendana formlega eftir að hafa farið í sitt fyrsta fallhlífarstökk sem var táknrænt fyrir það stóra stökk sem innleiðing 4G kerfisins er fyrir fjarskipti á Íslandi.

Samningur við Emerald Networks handsalaður.

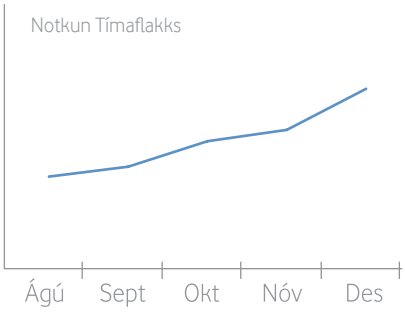
## Stærri netpakkar

Þann 1. júlí voru þrír af internetpökkum Vodafone stækkaðir og nýr pakki bættist við - sá stærsti sem Vodafone hafði nokkurn tímann boðið upp á. Internet 40 stækkaði í Internet 50, Internet 80 varð Internet 100 og Internet 140 varð Internet 150. Nýi internetpakkinn var heil 250 GB, en fram að þessu hafði stærsti netpakki Vodafone verið 140 GB.

Þessi breyting í júlí kom í kjölfar aukningar á gagnamagnsnotkun viðskiptavina. Sú þróun hefur átt sér stað jafnt og þétt í gegnum tíðina en með sífellt meiri notkun háhraðanettenginga á borð við ljósleiðara og ljósnet, fleiri nettengdum tækjum á hverju heimili og auknum vinsældum ýmiss konar hljóð- og myndveita tók gagnamagnsnotkun mikið stökk árið 2013.

## Tímaflakk í sjónvarpi

Í júlí tók Vodafone í notkun Tímaflakk - nýja þjónustu í Vodafone Sjónvarpi. Með Tímaflakkinu er hægt að ferðast allt að sólarhring aftur í tímann og horfa á alla þá dagskrárliði sem sýndir voru á tímabilinu. Jafnframt má spóla áfram og afturábak í þáttum sem verið er að horfa á í Tímaflakkinu, rétt eins og hægt er í efni sem pantað er á Leigunni.



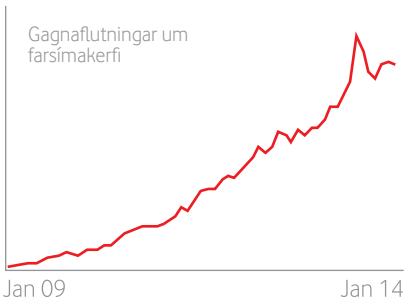

Tímaflakkið naut mikilla vinsælda á síðasta ári, enda er það mikil bylting fyrir sjónvarpsnotendur að vera ekki lengur bundnir við ákveðinn tíma við áhorf á ákveðna dagskrárliði, heldur geta horft þegar þeim hentar. Notkunin jókst hratt milli mánaða og í desember var hún orðin tvöfalt meiri en í ágúst.

## Samið um not af nýjum sæstreng

Nýr sæstrengur sem tengir Ísland við Bandaríkin og Evrópu verður lagður á næstu misserum og skrifaði Vodafone í ágúst á síðasta ári undir samning við eiganda hans, Emerald Networks, um afnot af strengnum. Stefnt er að því að strengurinn verði tekinn í gagnið um mitt ár 2015. Með tilkomu strengsins margfaldast gagnaflutningsgeta Vodafone, en þörfin fyrir aukinn gagnaflutningshraða og meiri afköst er sífellt að aukast.
Emerald Express sæstrengurinn verður afkastamesta og hraðasta gagnaflutningstengingin á milli Norður Ameríku og Evrópu og mun hann jafnframt tengjast við Ísland. Strengurinn byggir á nýrri tækni sem auðveldar uppfærslur á afkastagetu hans síðar.

## Dansverk fyrir flugelda

Flugeldasýning Menningarnætur 2013 var í boði Vodafone eins og undanfarin ár en var með talsvert öðru sniði en áður. Flugeldasýningin var nefnilega dansverk – fyrir þrjú tonn af flugeldum og var einnig hluti af danshátíðinni Reykjavik Dance Festival. Verkið kallaðist „Eldar“ og var höfundur þess danshöfundurinn Sigríður Soffía Níelsdóttir.
Skotið var upp frá nokkrum stöðum í kringum Arnarhól og var nálægð sýningarinnar því meiri en áður. Skemmst er frá því að segja að sennilega hefur þetta verið magnaðasta flugeldasýning Menningarnætur frá upphafi. DV og Morgunblaðið skrifuðu lofsamlega dóma um dansverkið og hlaut það nýlega Menningarverðlaun DV. Verkið fékk jafnframt sérstök verðlaun á lokahátið Reykjavik Dance Festival.




## Netnotkun 57-faldast

Algjör sprenging hefur orðið í gagnaflutningum um farsímakerfin hér á landi undanfarin ár og sló t.a.m. júlímánuður 2013 öll fyrri met. Gagnaflutningar um farsímakerfi Vodafone höfðu þá 57-faldast frá ársbyrjun 2009.

Mikil og vaxandi notkun á snjalltækjum skýrir þessa þróun, en nú notar stór hluti þjóðarinnar snjallsíma og spjaldtölvu. Notkunarmöguleikar tækjanna aukast sífellt og meðal annars virðast snjalltæki nú vera orðin nauðsynlegur ferðafélagi Íslendinga á ferð um landið. Þannig var notkunin í sumar mikil á vinsælum ferðamannasvæðum og aukningin var mest þar sem veðrið var best.

## Matís semur við Vodafone

Í ágúst samdi þekkingarfyrirtækið Matís við Vodafone um alhliða fjarskiptaþjónustu. Matís sómir sér vel í hópi þeirra fyrirtækja sem eru í viðskiptum við Vodafone, en það er eitt af stærri þekkingarfyrirtækjum landsins með yfir 100 starfsmenn. Matís valdi Vodafone eftir að hafa haldið örútboð á fjarskiptaþjónustu fyrir fyrirtækið.
Matís sinnir fjölbreyttu rannsókna-, þjónustu- og nýsköpunarstarfi í matvæla- og líftækniiðnaði.

## Aukin þjónusta í 1414

Þó svo áhersla hafi verið lögð á að fjölga leiðum til að hafa samband við Vodafone og fá þjónustu eru innhringingar í 1414 enn mest notaða þjónustuleiðin. Á árinu voru gerðar tvær talsvert viðamiklar breytingar sem juku þjónustuna sem veitt er þegar hringt er í 1414. Annars vegar var símkerfið uppfært þannig að nú fá viðskiptavinir að vita númer hvað þeir eru í röðinni. Það skiptir miklu máli fyrir innhringjanda, sem veit þá strax hversu fljótt hann muni fá þjónustu og getur leitað annarra þjónustuleiða ef mikið álag er á þjónustuverinu.

Hins vegar var tekin í notkun ný, sjálfkrafa áfyllingarleið fyrir farsíma í frelsisáskrift. Hún virkar þannig að talvél leiðir viðskiptavini sem hringja í 1414 sjálfvirkt í gegnum áfyllingarferlið á einfaldan og skjótan hátt. Þannig varð þjónustan bæði einfaldari fyrir viðskiptavini og létti um leið álagi af þjónustufulltrúum Vodafone.

## Nýjasta æðið: Lífsstílsgræjur

Árið 2013 markar upphaf nýrrar bylgju í þróun snjalltækja, en þá komu fyrstu lífsstílsgræjurnar á markaðinn á Íslandi. Þær eru ýmisskonar tæki sem tengjast snjallsímum og öðrum snjalltækjum og hjálpa notendum að fylgjast með líkamsástandi sínu.

Meðal þeirra lífsstílsgræja sem Vodafone hóf að selja á árinu 2013 var Jawbone UP, sem er armband sem fylgist með hvernig notandinn sefur og hreyfir sig. Upplýsingarnar eru svo sendar í farsímaapp sem birtir upplýsingar um líkamsástand og hreyfingu auk þess að koma með tillögur að úrbótum.

Mikill áhugi er á lífsstílsgræjunum meðal þeirra sem fylgjast með tækni og hafa áhuga á heilbrigðu líferni. Þróunin er jafnframt hröð í þessum geira, þannig að búast má við að við séum einungis á byrjunarstigi þessa nýjasta æðis.

Jawbone UP armbandið fylgist með líkamsástandi notandans.

# Samið við Apple

Vodafone varð í nóvember 2013 viðurkenndur söluaðili iPhone. Það þýddi umtalsverða lækkun á verði iPhone síma og bætta þjónustu.

Það er ekki hlaupið að því að semja við risafyrirtæki á borð við Apple. Fram í nóvember 2013 hafði ekkert íslenskt fyrirtæki verið með endursölusamning við Apple og því komu iPhone símar sem seldir voru hér á landi til landsins í gegnum þriðja aðila. Það þýddi að iPhone símarnir voru hátt verðlagðir miðað við nágrannalöndin og ýmis þjónusta á vegum Apple var ekki í boði. Til að mynda  geta iPhone símar ekki tengst 4G kerfum nema hjá viðurkenndum samstarfsaðilum Apple.
Með samningnum við Apple gat Vodafone lækkað verð á iPhone símum um allt að 35% og munar um minna þegar símar í hæsta gæðaflokki eiga í hlut. Við breytinguna lækkaði til að mynda verðið á flaggskipi Apple, iPhone 5s, um 60.000 krónur.

Eins og nærri má geta tóku neytendur þessari breytingu fagnandi. Símarnir ruku út þegar sala á iPhone símum hófst samkvæmt samningnum við Apple þann 13. desember. Þrátt fyrir að fyrsta pöntun á iPhone símum frá Apple hafi verið mjög stór voru vinsælustu gerðir símanna orðnar uppseldar fyrir jól. Gera má ráð fyrir að markaðshlutdeild iPhone í snjallsímaflóru landsmanna aukist umtalsvert í kjölfar samninganna.

## Margfalt meiri sala á iPhone

Vinsældir iPhone síma jukust mikið eftir samninginn við Apple. Sala á iPhone hjá Vodafone í desember, janúar og febrúar var t.a.m. 426% meiri en næstu þrjá mánuði þar á undan.

## Ávinningur af Apple samstarfi

- Veruleg verðlækkun iPhone síma
- Nýjar útgáfur iPhone koma út á sama tíma og í Evrópu
- Aukin þjónusta, t.d. stuðningur við 4G
- Aukahlutir fyrir iPhone framleiddir af Apple koma í sölu

# Innbrot á heimasíðu Vodafone

**Það fór tæpast framhjá nokkrum þegar tölvuhakkari braust inn á heimasíðu Vodafone skömmu fyrir jól og stal þaðan upplýsingum sem hann svo dreifði á netinu.**

Meðal upplýsinganna sem voru birtar voru vef-SMS sem send höfðu verið í gegnum Mínar síður, lykilorð notenda, IP-tölur og fleiri gögn. Talsvert var fjallað um málið í fjölmiðlum og voru upplýsingar unnar upp úr hinum stolnu gögnum birtar víða.

Í kjölfar innbrotsins hét Vodafone því að verða leiðandi afl í baráttu við tölvuglæpi og hefur starfsfólk gripið til margvíslegra aðgerða á undanförnum mánuðum til að ná því markmiði.

## Strangari öryggiskröfur

Tæknileg viðbrögð hafa verið af ýmsum toga. Kerfislegri uppbyggingu heimasíðunnar var breytt í kjölfar innbrotsins, innbrotavarnir efldar með nýjum öflugum eldveggjum og sértækum vörnum af ýmsu tagi og IP-tölur viðskiptavina endursettar. Nýtt áhættumat var gert, allar nettengdar tölvur veikleikaskannaðar í samráði við færustu sérfræðinga og ítrekaðar árásaprófanir gerðar. Samstarf var styrkt við Vodafone Group, sem býr yfir mikilli þekkingu á sviði öryggismála, þ.m.t. á fyrirbyggjandi aðgerðum og eftirliti með innbrotatilraunum.

## Endurbættar Mínar síður

Um miðjan janúar voru Mínar síður opnaðar á nýjan leik, en þær höfðu þá ekki verið í notkun frá 30. nóvember. Nýju þjónustusíðurnar voru endurhannaðar frá grunni til að auðvelda viðskiptavinum notkunina. Horft var sérstaklega til ýmissa öryggisþátta við hönnunina, t.d. strangari innskráningarskilyrða og vistunar gagna. Notendanöfn og lykilorð eru eingöngu geymd dulkóðuð og í símtalayfirlitum eru síðustu stafirnir í símanúmerum máðir út svo númerin séu ekki persónugreinanleg.

Starfsfólk Vodafone hefur lagt sig fram við að miðla af reynslunni til annarra til að auka vitund íslenskra fyrirtækja og stofnana um hætturnar sem leynast í hinum rafræna heimi tölvuglæpa. Fundað hefur verið með stjórnendum og kerfisstjórum fyrirtækja, forstöðumönnum opinberra stofnana og eftirlitsaðilum. Fyrirlestrar og kynningar hafa verið haldin auk þess sem fræðsla og þjálfun starfsfólks hefur verið endurskoðuð m.t.t. öryggis- og persónuverndarmála.

## Unnið að öryggisvottun

Vodafone hefur um nokkurt skeið stefnt að því að fá ákveðna hluti þjónustunnar vottaða samkvæmt upplýsingaöryggisstaðlinum ISO 27001. Eftir að undirbúningur vottunar hófst var ákveðið að ganga lengra en aðrir í þessu samhengi og fá viðskiptaþjónustu fyrirtækisins vottaða samkvæmt staðlinum. Vottunin mun einnig ná til heimasíðunnar Vodafone.is.

## Reynslan nýtt til góðs

Starfsfólk Vodafone er staðráðið í því að nýta reynsluna af því að glíma við innbrotið til góðs. Þær aðgerðir sem gripið hefur verið til hafa styrkt fyrirtækið og haldið verður áfram þeirri vinnu að rækta samband við viðskiptavini og efla þjónustuna enn frekar.

# Þetta höfum við gert

**Frá því að brotist var inn á heimasíðu Vodafone höfum við lagt nótt við dag til að tryggja öryggi allra okkar kerfa. Við höfum gert breytingar, yfirfarið mikilvæga verkferla og breytt vinnulagi, enda höfum við einsett okkur að tryggja tiltrú okkar viðskiptavina og samfélagsins alls á Vodafone.**

TÆKNILEG VIÐBRÖGÐ | PERSÓNUVERND | MIÐLUN ÞEKKINGAR OG SAMSTARF | ÚTTEKTIR, EFTIRLIT OG VOTTANIR | VERKLAG OG ÞJÓNUSTA

**1** Kerfislegri uppbyggingu heimasíðunnar breytt.

**2** Nákvæm greining á tæknilegri hlið innbrotsins framkvæmd af erlendu sérfræðingateymi.

**3** Árásaprófanir, nýtt áhættumat og veikleikaskannanir gerðar á öllum nettengdum tölvum í samráði við innlenda sérfræðinga.

**4** IP tölur viðskiptavina endursettar.

**5** Innbrotavarnir efldar með nýjum öflugum eldveggjum, sértækum DDOS vörnum og IPS kerfi.

**6** Ný og gjörbreytt útgáfa af Mínum síðum opnuð, með ströngum innskráningarskilyrðum, aðgengilegri upplýsingum fyrir viðskiptavini og hámarksöryggi.

**7** Aðgangs- og lykilorð á Mínum síðum eingöngu geymd dulkóðuð.

**8** Síðustu stafirnir í símanúmerum í sundurliðun máðir út til að gera upplýsingar ópersónugreinanlegar.

**9** Áherslur í fræðslu og þjálfun starfsmanna endurskoðaðar m.t.t. persónuverndar, gagnaöryggis og gagnameðferðar.

**10** Gengið úr skugga um að fjarskiptagögnum eldri en 6 mánaða sé ávallt eytt.

**11** Verklagsreglur uppfærðar og sendar til Póst- og Fjarskiptastofnunar til rýni.

**12** Ekki í boði að vista vef-SMS á vef.

**13** Fundir með viðskiptavinum, kerfisstjórum fyrirtækja o.fl., bæði til skýringar og til að styrkja þeirra varnir.

**14** Fyrirlestrar á ráðstefnum, fundir og kynningar fyrir sérfræðingum og áhugafólki um netöryggi.

**15** Ráðgjöf til stýrihóps á vegum innanríkisráðuneytis sem vinnur að stefnumótun ríkisins í net- og upplýsingaöryggismálum.

**16** Neyðaráætlun félagsins yfirfarin og endurskoðuð í samstarfi við viðskiptavini.

**17** Aukin vöktun frá Vodafone Global Security Operation Center (GSOC).

**18** Öryggismál kortagagna yfirfarin, unnið að því að umsýsla greiðslukorta-upplýsinga verði með PCI vottuðum ferlum.

**19** Úttekt gerð á fylgni við fjarskipta- og persónuverndarlög.

**20** Skjalaáætlun rýnd í samráði við Póst- og fjarskiptastofnun.

**21** Áfram unnið að ISO 27001 vottun (upplýsingaöryggi), sem á að ljúka um mitt ár.

**22** Vinnulag í samskiptum við lögreglu og eftirlitsaðila rýnt.

**23** Nýjar þjónustuleiðir með áherslu á öryggi og áhyggjulausa notkun settar á markað.

**24** Samræmdar kröfur gerðar til allra kerfa, hvort sem þau tengjast fjarskiptakerfum eða ekki.

**25** Eldri öryggisleiðir rýndar og kynntar fyrir viðskiptavinum; VSDM, PC backup, Netvörn Vodafone o.s.frv.

janúar febrúar mars apríl maí júní júlí ágúst september október nóvember desember

## Hringnum lokað í Leigunni

Á árinu 2013 gerði Vodafone samninga um sýningar á kvikmyndum framleiddum af kvikmyndaverunum 20th Century Fox og Sony Pictures. Samningarnir mörkuðu tímamót fyrir Leiguna í Vodafone Sjónvarpi, því með þeim hafði verið samið um dreifingu fyrir alla stærstu kvikmyndaframleiðendur heims. Auk 20th Century Fox og Sony Pictures er Vodafone með samninga við BBC, Disney, Paramount, Universal og Warner Bros, en þessi fyrirtæki eru þau langstærstu á markaðnum á heimsvísu. Þessu til viðbótar hefur Vodafone samið við fjölda smærri framleiðenda, hérlenda sem erlenda.
Þetta þýðir að allar helstu kvikmyndir sem framleiddar eru munu verða teknar til sýningar í Leigunni. Um leið opnast tækifæri fyrir Vodafone að bjóða upp á mikið úrval eldri mynda frá þessum framleiðendum og er þar úr miklu að velja eins og nærri má geta.

## Ný ásýnd Vodafone

Vodafone samsteypan skipti á síðasta ári um búning þegar ný grunnásýnd vörumerkisins var kynnt og tekin í notkun. Þannig var lífi hleypt í vörumerkið og markaðsstarfið á heimsvísu og því gefinn ferskari og nútímalegri blær. Breytingin náði hingað til lands í október, um það leyti sem markaðsherferðin „Örugg samskipti“ var sett af stað.

Helsta einkenni hins nýja útlits var að hætt var að nota rauða kassa í auglýsingum og öðru markaðsefni en þess í stað tekið upp mýkra og sveigjanlegra form tíguls sem teygir sig inn í rammann. Tígulformið gerir hönnuðum kleift að vinna með efni á nýjan og ferskan hátt, bæði í prentefni og ekki síður í hreyfimyndum. Því hefur nýja útlitið mælst afar vel fyrir og lífgað upp á ásýnd Vodafone jafnt hér á landi sem erlendis.

SKJÁRKRAKKAR

## Ný tegund áskriftarsjónvarps

Í nóvember var í fyrsta sinn boðið upp á nýja tegund áskriftarsjónvarps í Vodafone Sjónvarpi. Hún heitir SkjárKrakkar og virkar þannig að gegn greiðslu mánaðargjalds fær viðskiptavinur aðgang að miklu úrvali barnaefnis í Leigunni og getur horft á það hvenær sem honum hentar. Engar takmarkanir eru á því hversu mikið efni pantað er á tímabilinu eða hversu oft ákveðnir þættir eða kvikmyndir eru pantaðir.

Þannig virkar þessi þjónusta á mjög svipaðan hátt og hin geysivinsæla Netflix þjónusta sem margir þekkja þótt hún sé ekki í boði hér á landi. Gera má ráð fyrir að fleiri slíkar nýjungar í sjónvarpsþjónustu muni líta dagsins ljós á komandi misserum, enda mikil gerjun í þessum geira.

## Aðstoð eftir hörmungar í Filippseyjum

Í nóvember skall gríðarlegur fellibylur á Filippseyjum með þeim afleiðingum að þúsundir manna létu lífið og tugir þúsunda slösuðust eða misstu heimili sín. Mikið óvissuástand varð í kjölfar fellibylsins þar sem erfitt var að komast í samband við mörg svæði landsins. Fjölmargir hér á landi hafa sterk tengsl við Filippseyjar og eins og nærri má geta var erfitt fyrir þá að upplifa viðburðina úr fjarska og eiga í ofanálag erfitt með að ná sambandi við ættingja og vini á hörmungarsvæðunum. Vodafone ákvað því fljótlega eftir atburðina að bjóða farsímaviðskiptavinum sínum að hringja endurgjaldslaust til Filippseyja um þriggja vikna skeið. Með því var viðskiptavinum gert auðveldara fyrir að leita ættingja og vina og halda tengslum við þá á meðan neyðin var mest.

Þessar aðgerðir mæltust vel fyrir hjá viðskiptavinum Vodafone sem höfðu tengsl við Filippseyjar og höfðu margir samband í gegnum samfélagsmiðla eða blogg Vodafone til að þakka fyrir framtakið.

## Vodafone stefnir Símanum

Í nóvember var tilkynnt að Vodafone hefði stefnt Símanum til greiðslu skaðabóta vegna brota á samkeppnislögum á árunum 2001 til 2007. Brotin fólust í ofrukkun á lúkningargjöldum sem innheimt voru fyrir hverja talaða mínútu í símtölum sem enduðu í farsímakerfi Símans á tímabilinu. Síminn hafði áður gert sátt við Samkeppniseftirlitið vegna málsins.

Síminn svaraði með því að gagnstefna Vodafone fyrir „sambærilegan meintan ólögmætan verðþrýsting." Sá grundvallarmunur er á stefnum Símans og Vodafone, að stefna Vodafone á hendur Símanum fær stoð í niðurstöðu Samkeppniseftirlitsins og áfrýjunarnefndar samkeppnismála, en kröfugerð Símans á hendur Vodafone gerir það ekki. Gert er ráð fyrir að Héraðsdómur Reykjavíkur taki málið fyrir á árinu 2014.

## Farsímakerfi sameinuð

Vodafone og Nova tilkynntu í nóvember að félögin hefðu ákveðið að ganga til formlegra viðræðna um stofnun nýs rekstrarfélags, sem reka mun sameinað farsímadreifikerfi félaganna tveggja. Núverandi dreifikerfi félaganna verða lögð saman í eitt alhliða farsímadreifikerfi sem verður í eigu hins nýja rekstrarfélags. Vodafone og Nova munu leggja jafnt stofnframlag til rekstrarfélagsins og eiga í því jafnan hlut.

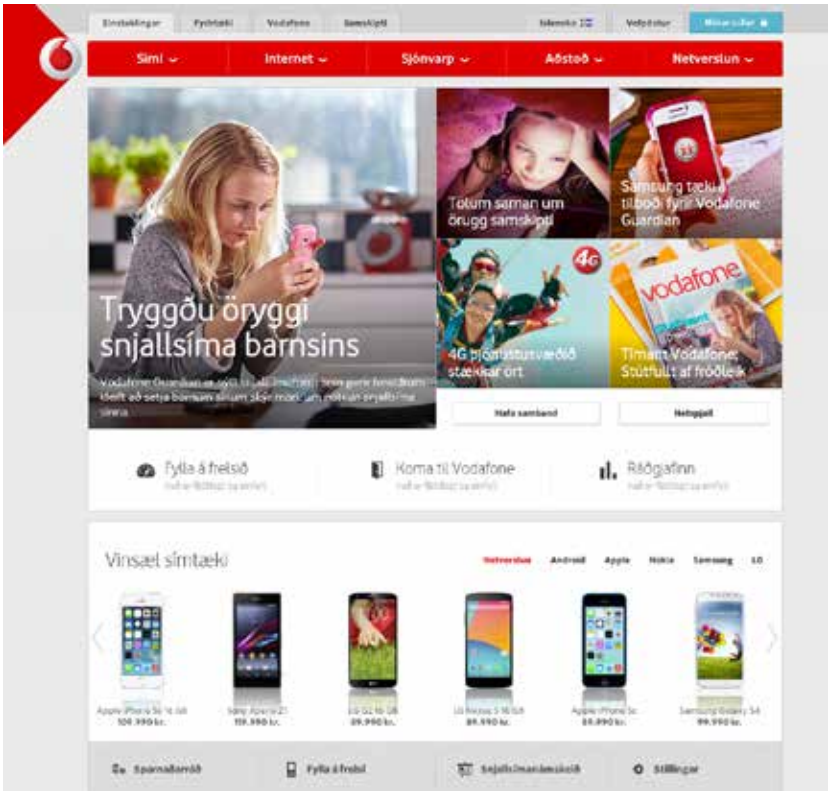
Með sameiningu dreifikerfanna skapast mikil tækifæri til stækkunar og verulegt hagræði næst í fjárfestingum og rekstri. Einnig verður þétting og uppbygging kerfisins hraðari en annars væri mögulegt. Engin breyting verður á samkeppni félaganna á fjarskiptamarkaði, þar sem samreksturinn snýr einungis að tæknilegum þáttum í rekstri þeirra. Reynsla annarra landa af sambærilegum samrekstri er góð, til dæmis í Danmörku, Svíþjóð og Bretlandi.

Vodafone og Nova hafa óskað eftir heimild Samkeppniseftirlitsins og Póst- og fjarskiptastofnunar til að stofna nýja rekstrarfélagið og að þeim fengnum mun félagið taka til starfa. Vonir standa til að það verði á fyrri hluta ársins 2014.

## Andlitslyfting á Vodafone.is

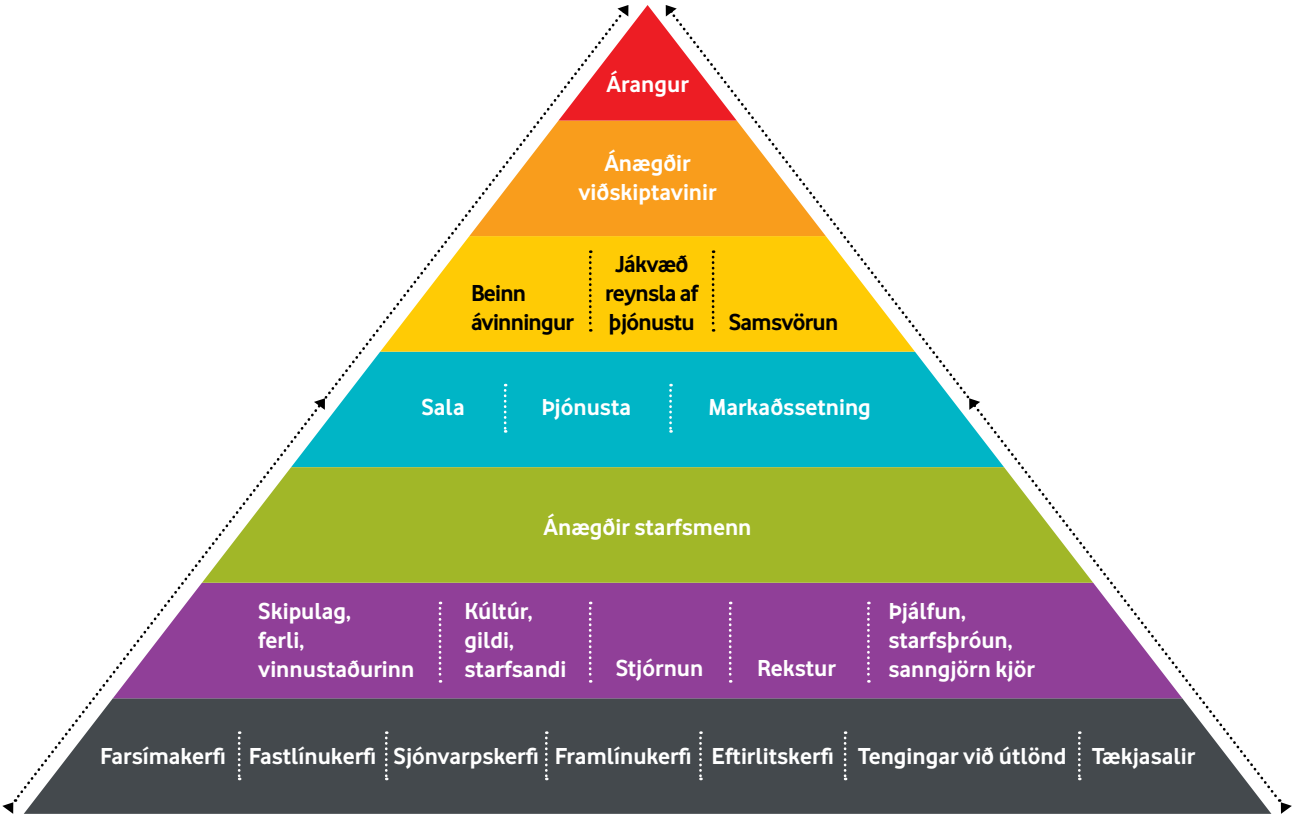
Í október var forsíðu Vodafone.is breytt umtalsvert með það að markmiði að efla upplýsingagjöf og auðvelda notendum að finna það efni sem þeir leita að hverju sinni. Stærsta breytingin fólst í að auka áherslu á upplýsingamiðlun með því að gera nýjustu fréttum og bloggfærslum hærra undir höfði. Hætt var að birta stóra auglýsingaborða efst á forsíðunni, en reynslan af reglulegum notendaprófunum Vodafone.is sýnir að notendur eru orðnir þjálfaðir í að horfa framhjá slíku efni. Mun áhrifaríkara er að birta upplýsandi greinar og umfjallanir um helstu mál sem eru á döfinni og þannig fræða lesandann um leið og lesendum er bent á áhugaverðar vörur og þjónustu.

Neðar á síðunni var aðgangur að algengustu aðgerðum vefsíðunnar einfaldaður og boðið upp á þægilega leið til að fá upplýsingar um helstu vörur og þjónustu Vodafone. Reynslan af þessum breytingum hefur verið góð og má t.d. nefna að umferð um blogg Vodafone, þar sem fjallað er um helstu nýjungar í starfseminni, nær tvöfaldaðist eftir breytinguna.



# Áfram veginn
# Vodafone 2014 - 2016

**Hlutverk Vodafone er að bæta samskipti fólks með því að bjóða fjarskiptaþjónustu við hæfi til fólks og fyrirtækja. Við leggjum áherslu á hindrunarlausan aðgang allra, alltaf og allsstaðar að internetinu.**




# Áfram veginn
# Vodafone 2014 - 2016

Fjarskipti gegna lykilhlutverki í daglegum samskiptum fólks. Metnaður okkar liggur í því að gera samskiptin auðveldari með nýjum fjarskiptalausnum. Við viljum aðstoða fyrirtæki og stofnanir við að takast á við sínar helstu áskoranir, hjálpa þeim að auka virði sinnar þjónustu og skapa virðisaukandi lausnir.

## Sterkara Vodafone

Á næstu þremur árum munum við gera umtalsverðar breytingar á fyrirtækinu. Markmiðið er að skapa enn *Sterkara Vodafone*, öflugt og nútímalegt fjarskiptafélag sem er leiðandi á markaði og nýtir til fulls þau tækifæri sem tæknin býður upp á hverju sinni.

Árið 2014 mun marka tímamót, því hefðbundnar mælieiningar eins og mínútur og fjöldi sendra smáskilaboða eru að úreldast og farsímaþjónusta fer að snúast fyrst og fremst um gagnaflutninga. Þá þróun ætlum við að leiða á Íslandi og njóta til þess góðs af reynslu Vodafone um allan heim.

Stefna Vodafone byggir á sex meginstoðum; áhyggjulausri notkun viðskiptavina, hindrunarlausu aðgengi að internetinu, ánægju viðskiptavina, ánægju starfsmanna, traustum rekstri og ábyrgri stjórnun. Þessar stoðir munu styrkja Vodafone sem þjónustuveitanda, vinnustað og ekki síst sem eftirsóknarverðan fjárfestingarkost.

## Áhyggjulaus notkun

Viðskiptavinir vilja að fjarskiptaþarfir þeirra séu uppfylltar á gagnsæjan og skýran hátt, þar sem kostnaður er fyrirsjáanlegur. Vodafone mun endurskoða vöru- og þjónustuframboð sitt með þetta í huga og hafa hugmyndafræðina um áhyggjulausa notkun að leiðarljósi. Við munum bjóða viðskiptavinum þjónustu við hæfi, þar sem greitt er fast verð fyrir tiltekna þjónustu með engum óvæntum kostnaði og auknu notagildi. Við bjóðum öryggislausnir af ýmsu tagi og tryggjum að viðskiptavinir geti áhyggjulausir nýtt þær fjarskiptalausnir sem eru í boði á hverjum tíma.

## Hindrunarlaust aðgengi

Hindrunarlaust aðgengi að internetinu, hvar og hvenær sem er, er krafa nútímans – sérstaklega þegar farsímaþjónusta verður farin að snúast fyrst og fremst um gagnaflutninga. Vodafone ætlar að taka forystu í 4G þjónustu á Íslandi og tryggja heimilum og fyrirtækjum besta mögulega gagnasambandið við umheiminn, með því að leggja áherslu á ljósleiðaratengingar innanlands og hröðustu gagnaflutninga milli landa.

## Ánægðari viðskiptavinir

Vodafone hefur lengi lagt áherslu á góða þjónustu, sem er forsenda fyrir ánægju viðskiptavina. Við munum í auknum mæli færa þjónustuna í hendur viðskiptavina sjálfra, til dæmis með betri þjónustusíðum en fólk á að venjast og appi í snjallsímann sem uppfyllir allar þarfir viðskiptavina. Við ætlum að sýna enn meira frumkvæði en áður í ráðgjöf og við ætlum að brosa í öllum samskiptum við viðskiptavini.

## Ánægðara starfsfólk

Við viljum viðhalda einstakri vinnustaðamenningu og tryggja að hugarfar sigurvegarans sé ráðandi í öllu okkar starfi. Við leggjum áherslu á góð samskipti, jákvæðni og hvatningu frekar en gagnrýni. Við ætlum að halda í og ráða til okkar hæfasta fólkið, svo fyrirtækið verði ávallt mannað fólki úr úrvalsdeildinni! Við viljum bjóða sanngjarna umbun og starfsþróun sem byggir á frammistöðu í starfi.

## Fyrirmyndarrekstur

Festa, agi og yfirsýn eru okkar prinsipp þegar kemur að rekstri félagsins. Við ætlum að bæta afkomu Vodafone, þróa nýja tekjustrauma og nýta þekkingu og reynslu Vodafone erlendis til að skapa auknar tekjur og virði fyrir viðskiptavini og eigendur.

## Ábyrg stjórnun sem skapar traust

Siðareglur Vodafone leggja grunninn að öllu starfi félagsins. Við leggjum áherslu á gott almennt siðferði og gagnsæi og viljum hafa jákvæð áhrif á samfélagið. Með ábyrgri stjórnun, framsýni, metnaðarfullum áformum og frábæru starfsfólki náum við þeim markmiðum sem hluthafar ætlast til af okkur. Allt þetta á að stuðla að tekjuvexti og betri afkomu, auknum áhuga fjárfesta á fyrirtækinu og samfélagslegum ávinningi.

## Svona hugsum við þetta!

Allt okkar starf á að stuðla að betri árangri Vodafone. Ólíkar einingar, einstaklingar með ólíka færni og þekkingu, ólík hlutverk færa alla í sömu áttina ... upp á við!
Undir allri starfseminni hvílir tæknin en ofan á henni liggur vinnustaðurinn sjálfur; vinnustaðamenningin og starfsandinn, skipulag og stjórnun þar sem áhersla er lögð á góðan rekstur, þjálfun og færni starfsfólks. Ánægðir starfsmenn eru svo forsenda þess að sala, þjónusta og markaðssetning sé eins og best verður á kosið. Jákvæð upplifun viðskiptavina af vörum og þjónustu, auk jákvæðra viðhorfa sem byggja á góðri ímynd félagsins liggja svo til grundvallar ánægju viðskiptavina, sem endanlegur árangur stendur og fellur með.

# SAMSKIPTIN AUÐVELDARI

## MEÐ NÝJUM FJARSKIPTALAUSNUM

# Frumkvæði að góðum samskiptum

„Mörgum finnst flókið að átta sig á fjarskiptamarkaðnum og þeim leiðum sem í boði eru. Það er okkar verkefni að leiðbeina viðskiptavinum okkar og sýna frumkvæði í því að benda þeim á bestu leiðirnar.“

Kristín Björk Bjarnadóttir,
deildarstjóri viðskiptaverndar Vodafone

Hjá viðskiptavernd Vodafone er meginverkefnið skýrt: Að leita leiða til að auka ánægju viðskiptavina með þá þjónustu sem Vodafone býður upp á og tryggja þannig að viðskiptasambandið verði eins langt og farsælt og kostur er. Besta leiðin til þess er að eiga í beinum samskiptum við viðskiptavini, bæði til að kanna þeirra upplifun af þjónustunni og ekki síður með því að benda þeim á hvernig þeir geta nýtt þjónustuna betur og á hagkvæmari hátt. Kristín Björk Bjarnadóttir, deildarstjóri viðskiptaverndar Vodafone, segir að slík bein samskipti hafi sannað gildi sitt á síðasta ári og séu stór þáttur í framtíðarstefnu Vodafone, þar sem áhersla er lögð á aukið frumkvæði í ráðgjöf.

„Þegar nýju farsímaleiðirnar voru settar á markað á síðasta ári sáum við frábært tækifæri til að kynna viðskiptavinum hvernig nýju farsímaleiðirnar hentuðu þeim með beinum SMS-skilaboðum. Við greindum viðskiptavinahópinn niður í mismunandi hópa eftir þörfum þeirra og notkunarmynstri, prófuðum ýmsar tegundir skilaboða og fylgdumst náið með árangrinum. Eins höfum við sent ábendingar um notkun Vodafone EuroTraveller til fólks sem notar símann sinn erlendis og bent viðskiptavinum sem klára innifalda notkun sína á þjónustuleiðir eða pakka sem henta betur. Auk SMS-skilaboða notum við líka tölvupóstsendingar og hringjum í fólk ef við á.

Árangurinn er greinilegur og batnar jafnt þétt með hverju verkefni. Í fyrstu verkefnunum sáum við að almenn skilaboð virkuðu ekki eins og við vildum og því hófum við að senda sérsniðin SMS handvirkt á hvern og einn. Það getur tekið lengri tíma eins og nærri má geta en með öflugri tólum og tækjum hefur afkastagetan aukist og nú getum við sent sérsniðin SMS á alla viðskiptavini án mikillar fyrirhafnar.“

# Í sambandi hvar og hvenær sem er

Í framtíðarstefnu Vodafone til næstu ára segir að krafa nútímans sé hindrunarlaust aðgengi að internetinu, hvar og hvenær sem er. Við þessu mun Vodafone bregðast með því að taka forystu í 4G þjónustu á Íslandi og tryggja heimilum og fyrirtækjum besta mögulega gagnasambandið. Kjartan Briem, framkvæmdastjóri tæknisviðs Vodafone, segir að markmiðin séu vissulega háleit en að þeim sé engu að síður hægt að ná.

„Á síðasta ári tókum við fjölmörg skref sem leggja grunninn að því að Vodafone verði leiðandi í netþjónustu, bæði í fastlínu- og farsímasambandi. Við settum t.a.m. stærsta 4G kerfi landsins í loftið, sem veitti aðgang að háhraða netsambandi á þeim landssvæðum þar sem eftirspurn var mest. Á þessu ári hefur höfuðborgarsvæðið bæst við og við erum rétt að byrja.

Í fastlínu hefur átt sér stað gríðarleg gagnabylting með tilkomu sífellt fleiri nettengdra tækja á hverju heimili og aukinnar útbreiðslu gagnafrekrar þjónustu. Sú þróun mun halda áfram af fullum krafti á komandi árum. Það er því engin spurning í okkar huga að framtíðin liggur í ljósleiðaranum, sem er eina heimatengingin sem hefur bolmagn til að vaxa með auknum kröfum. Öflug og skalanleg grunnflutnings-kerfi á höfuðborgarsvæðinu, á landsvísu, og til og frá útlöndum eru nauðsynleg til að bregðast við gagnabyltingunni. Vodafone stendur styrkum fótum með öflugu Metrónetskerfi á höfuðborgarsvæðinu, Vodafone ljósleiðaranum kringum landið og svo mun fyrirhugaður sæstrengur Emerald Networks skipta miklu varðandi vöxt útlandaumferðar. Verkefnin eru ærin og kröfurnar miklar en við erum í góðri stöðu og ætlum okkur að leiða þessa þróun á íslenska fjarskiptamarkaðnum.“

„Krafan um stöðugt og gott gagnasamband er ekki lengur einskorðuð við internetþjónustu í fastlínu, því netþjónusta um farsímakerfið verður sífellt mikilvægari. Staðan er í raun orðin sáraeinföld – fólk vill vera í netsambandi hvar, hvenær og hvernig sem er.“

Kjartan Briem, framkvæmdastjóri tæknisviðs Vodafone

# Með þjónustu Vodafone í hendi sér

„Það er meginmarkmið okkar að leysa eins mörg verkefni fyrir viðskiptavini okkar og hægt er án þess að þeir þurfi að hringja inn. Þannig ætlum við t.d. að efla sjálfsafgreiðslulausnir okkar og finna leiðir til að laga vandamál áður en viðskiptavinirnir verða þeirra varir.“

Ragnheiður Hauksdóttir, forstöðumaður þjónustuvers Vodafone.

Þjónustuver Vodafone svarar á ári hverju hundruðum þúsunda fyrirspurna frá viðskiptavinum. Flestar koma beiðnirnar í gegnum símanúmerið 1414, en á síðustu árum hefur markvisst verið bætt við leiðum til að hafa samband og má þar til að mynda nefna netspjall, pöntun símtals, SMS í 1414, sjálfsafgreiðslu á Mínum síðum, tölvupóst og þjónustu í gegnum samfélagsmiðla.

Ragnheiður Hauksdóttir, forstöðumaður þjónustuvers Vodafone, segir að þessi þróun sé rétt að byrja. „Okkar sýn á dagleg störf er að við eigum að vera í stöðugum endurbótum. Ef við þróum ekki stöðugt vinnulag og verkferla erum við hreinlega að gera eitthvað rangt!

Í grunninn er það markmið okkar að viðskiptavinirnir lendi ekki í vandamálum og þurfi því ekki að hringja í okkur. Þjónustan á að vera hnökralaus þannig að ekki þurfi að gera við bilanir og þegar viðskiptavinurinn vill breyta einhverju á hann að vera með þjónustu Vodafone í hendi sér með sjálfsafgreiðslulausnum á borð við Mínar síður og 1414 appið. Skjótari og einfaldari úrlausn mála er stóra verkefnið og það er til mikils að vinna ef vel tekst til.

Þess vegna höfum við lagt mikla áherslu á endurhönnun á Mínum síðum og þróun á nýju 1414 appi sem kemur á markað á þessu ári. Ég bind einnig miklar vonir við tvö verkefni sem eru langt komin. Annað snýr að fullkominni innleiðingu nýrra viðskiptavina og hitt gefur okkur tækifæri til að greina net- og sjónvarpsvandamál og grípa til aðgerða án þess að viðskiptavinurinn þurfi að hringja og óska eftir aðstoð.“

# M2M: Næsti vaxtarkippur internetsins

„Tækifærin til nýtingar M2M tækninnar eru næstum óendanleg. Fyrirtæki eru að taka fyrstu skrefin í þá átt en neytendamarkaðurinn er svo til óplægður akur. Það mun breytast hratt á næstu árum.“

Freyr Hólm Ketilsson, vörustjóri í viðskiptaþróun Vodafone

Talið er að M2M verði einn af helstu vaxtarbroddum tækniþróunar á fjarskiptamarkaði á komandi árum. M2M stendur fyrir Machine to Machine, en hefur einnig oft verið kallað „Internet of things“, þar sem tæknin gengur í raun út á að láta tæki eiga í samskiptum hvert við annað yfir internetið, oft í gegnum farsímakerfið. Þannig opnast algerlega nýir möguleikar á sjálfvirkni sem geta breytt verulega hvernig ýmiss konar starfsemi á sér stað. Nýleg könnun á vegum samtakanna GSMA sýnir að á heimsvísu hefur fjöldi M2M-tengdra tækja aukist um tæp 40% árlega frá árinu 2010. Þau voru 195 milljónir á síðasta ári og er gert ráð fyrir að þeim fjölgi í 250 milljónir á þessu ári. Freyr Hólm Ketilsson, vörustjóri í viðskiptaþróun Vodafone, hefur unnið að mörgum helstu M2M-verkefnum Vodafone á Íslandi síðustu ár. Hann telur að notkun M2M muni aukast mikið næstu misserin.

„Við finnum fyrir auknum áhuga fyrirtækja á nýtingu M2M-tækninnar, enda opnar hún ný tækifæri sem okkur hafa ekki staðið til boða hingað til. Beinast liggur við að nota M2M til rauntímavöktunar þannig að tæknin geti hjálpað fyrirtækjum að fylgjast með vöru sinni og bregðast miklu fyrr við en ella ef þörf er á. Þetta á t.d. við í flutningastarfsemi þar sem þú getur séð samstundis ef aðstæður breytast, t.d. hitastig í gámi, og brugðist við til að bjarga vörunni. Hingað til hafa ýmiss konar skynjarar verið notaðir, en þeir hafa virkað þannig að þú færð mælinguna ekki fyrr en eftir að varan er komin á áfangastað. Rauntímavöktun með M2M gerbreytir þessu.

Stærstu M2M verkefnin sem við höfum unnið að hér á landi eru á fyrirtækjamarkaði. Stóra byltingin á hins vegar eftir að koma þegar neytendavörur með M2M-eiginleikum koma á markaðinn að einhverju ráði. Innan fárra ára munu allir bílar sem framleiddir eru verða með SIM-korti, heimilistæki munu nýta M2M í meiri mæli og svo held ég að það sé stutt í að bændur fari að nota M2M til að fylgjast með bústofni sínum, gæludýraeigendur nýti þetta í sama tilgangi og foreldrar setji einfalt M2M-tæki á börn sín til að tryggja öryggi þeirra, t.d. á ferðalögum. Möguleikarnir eru óendanlegir – og við erum bara rétt að byrja.“

# Þjónustustefna Vodafone

Góð þjónusta er lykillinn að ánægju viðskiptavina Vodafone. Við viljum að viðskiptavinurinn geti valið þann samskiptamáta sem hentar honum, hvort sem hann vill afgreiða sig sjálfur, ræða við okkur í síma, spjalla á netinu eða heimsækja í verslanir.

Við þekkjum og skiljum þarfir viðskiptavina og sýnum frumkvæði í að mæta þeim. Við erum fagleg og veitum þjónustu eftir rekjanlegum leiðum. Við vinnum að stöðugum endurbótum á ferlum og viljum bæta okkur frá degi til dags.

Okkar stefna er að viðskiptavinir hafi þjónustu Vodafone ávallt í hendi sér!

## Sjálfsafgreiðsla

Við viljum að viðskiptavinir hafi ávallt aðgang að nákvæmum upplýsingum um notkun sína á Mínum síðum og í Vodafone appinu. Þar geti þeir sinnt öllum sínum viðskiptum hvar og hvenær sem þeim hentar.

## Netspjall

Við viljum tryggja að viðskiptavinir geti með skilvirkum og einföldum hætti spjallað á netinu við starfsmenn í þjónustuveri Vodafone. Við viljum veg netspjallsins sem mestan, enda fær það hæstu einkunn viðskiptavina sem þurfa ekki að „bíða á línunni“ og geta notað tölvuna sína í annað samhliða því að fá þjónustu.

## 1414

Við höfum einsett okkur að svara hratt og örugglega öllum símtölum í þjónustunúmerið 1414, veita þar frábæra þjónustu og hjálpa sem flestum viðskiptavinum í fyrsta símtali.

## Frumkvæði

Góð þjónusta felst m.a. í því að sjá fyrir þarfir viðskiptavina, finna þjónustuleiðir sem henta hverju sinni og leysa vandamál áður en þeirra verður vart. Við viljum auka sjálfvirkni í þjónustu.

## Viðmót

Góð samskipti eru forsenda góðrar þjónustu. Við sýnum viðskiptavinum okkar virðingu og brosum, hvort sem við tölum í símann, spjöllum á netinu eða ræðum augliti til auglitis við viðskiptavin. Við gefum raunhæfar væntingar og erum heiðarleg í sölu og þjónustu.

## Fyrirspurnir

Við svörum eins fljótt og auðið er öllum fyrirspurnum sem berast með tölvupósti eða SMS-skilaboðum í númerið 1414, hvort sem um er að ræða mál almenns eðlis eða mál sem eru tæknilega flókin og krefjast mikillar sérfræðiþekkingar.

## Samfélagsmiðlar

Við gerum okkur grein fyrir því að samfélagsmiðlar gegna sífellt stærra hlutverki í lífi viðskiptavina. Við nýtum miðlana til að koma upplýsingum á framfæri, svara fyrirspurnum og veita þjónustu af ýmsu tagi, t.d. með leiðbeiningamyndböndum sem eiga að auðvelda viðskiptavinum lífið.

## Verslanir

Verslanir Vodafone gegna mikilvægu þjónustuhlutverki. Við viljum að þær séu fallegar og bjartar, þar geti viðskiptavinir sótt sér fræðslu og ráðgjöf og nálgast búnað sem hentar þeirra þörfum. Sambærileg þjónusta er einnig í boði á heimasíðunni vodafone.is

## Ánægja

Við keppum markvisst að því að auka ánægju viðskiptavina Vodafone. Við mælum viðhorf þeirra, greinum þau og leggjum okkur fram um að bæta okkur.

# Starfsmannastefna Vodafone

Sterk liðsheild, ástríða fyrir starfinu, metnaður og fagmennska er forsenda góðs árangurs í starfi. Að fólki líði vel í vinnunni, það fái útrás fyrir sköpunarþörf sína og takist á við verkefni sem þroska það í leik og starfi. Vodafone vill stuðla að jákvæðri sjálfsmynd og sjálfstrausti starfsfólks og að það sýni frumkvæði í starfi. Við viljum að vinnuumhverfið veiti fólki innblástur til góðra verka.
Við trúum því að sigurvilji í bland við ríka þjónustulund og sterka siðferðisvitund sé uppskriftin að góðum vinnustað.

## Samskipti
Samskiptayfirlýsing Vodafone er hornsteinninn í þeirri menningu sem fyrirtækið vill rækta. Við sýnum hvert öðru gagnkvæma virðingu, jákvæðni og þolinmæði bæði í orði og verki. Við hjálpumst að og göngumst við ábyrgð á öllum okkar verkum, segjum hug okkar og tökum vel við uppbyggilegum ábendingum.

## Ráðningar
Vodafone vill ráða, efla og halda hæfu starfsfólki. Fólk er ráðið á faglegum forsendum og samkvæmt vel skilgreindum hæfniskröfum. Leit að nýjum starfsmönnum hefst að öllu jöfnu innanhúss en leitað er út fyrir fyrirtækið þegar þess þarf, til að styrkja öfluga liðsheild.

## Fræðsla
Vodafone vill auka þekkingu og hæfni starfsfólks með því að bjóða og hvetja til fræðslu og þjálfunar. Starfsmenn bera sameiginlega ábyrgð á að miðla upplýsingum og viðhalda þannig nauðsynlegri þekkingu innan fyrirtækisins.

## Frammistaða
Allir starfsmenn eiga rétt á hreinskiptinni og uppbyggilegri endurgjöf á frammistöðu í starfi. Vodafone leggur faglegt og samræmt mat á frammistöðu starfsfólks, sem byggir á skýrum markmiðum og væntingum.

## Starfsþróun
Vodafone vill skapa tækifæri fyrir starfsfólk til að þróast í starfi og takast á við krefjandi verkefni sem efla það og styrkja. Starfsþróun getur bæði falist í breytingum á starfi sem starfsmaður gegnir og í tilfærslu í annað starf. Starfsþróun er bæði á ábyrgð starfsmanns og fyrirtækis og á að nýtast báðum.

## Stjórnun
Stjórnendur skulu vera góðar fyrirmyndir, ástunda vönduð vinnubrögð, sýna góð samskipti og gera sitt besta til að hópurinn þeirra nái árangri. Stjórnendur skulu veita samstarfsfólki sínu stuðning og endurgjöf, hvort sem um ræðir leiðbeiningar, ráðgjöf eða aðstoð við úrlausn í erfiðum málum.

## Jafnrétti
Vodafone vill að allir starfsmenn séu metnir að verðleikum og njóti jafnra tækifæra á vinnustaðnum. Starfsfólki er ekki mismunað á grundvelli kyns, kynþáttar eða þjóðernis, kynhneigðar, aldurs, trúar, skoðana eða annarra þátta.

## Heilsa
Vodafone vill stuðla að heilbrigði starfsmanna sinna, m.a. með því að bjóða upp á hollan mat og góða vinnuaðstöðu. Við hvetjum hvert annað til að hreyfa sig, gæta að streitumerkjum og taka alvarlega allar vísbendingar um líkamlega og andlega heilsu. Starfsfólk skal njóta fyllsta öryggis á vinnustaðnum.

## Einkalíf
Mikilvægt er að jafnvægi ríki milli vinnu og einkalífs starfsmanna. Við viljum sýna sveigjanleika í vinnutíma, eftir því sem frekast er unnt, og sanngirni í öllum málum er varða einkalíf starfsfólks. Við virðum öll réttindi starfsmanna og undirgöngumst glöð þær skyldur sem lagðar eru á fyrirtækið.

# Svipmyndir frá árinu

**Sushi-veisla samskiptasviðs**
Samskiptasvið tók sig til í október og bauð starfsfólki til sushi-veislu í hádeginu. Að sjálfsögðu voru allir klæddir við hæfi.

**Eplahátíð**
Sérstök morgunverðarhátíð var haldin fyrsta daginn sem iPhone-símar voru seldir samkvæmt samningi við Apple. Starfsfólk tók á móti áhugasömum í sínum finustu jólapeysum, enda stutt til jóla.

**Fjölskyldudagur Vodafone**
Annað árið í röð var haldinn fjölskylduhátíð fyrir starfsfólk Vodafone í Hljómskálagarðinum að loknu Reykjavíkurmaraþoni. Hátíðin mælist afar vel fyrir hjá bæði örþreyttum hlaupurum og öðrum Menningarnæturgestum.

**Tekið á því!**
Sölu- og þjónustusvið Vodafone tók hressilega á því í Boot Camp á hópeflisdegi.

**Línurnar lagðar**
Starfsfólk kom saman á fyrsta vinnudegi ársins og rætti starfsemina. Niðurstaðan var skýr: Góð samskipti bæta lífið.

**Öskudagurinn**
Sumir eiga erfitt með að segja skilið við barndóminn og klæða sig því upp á öskudaginn í stíl við börnin sem koma í heimsókn.

**Stjórnendur svitna**
Stjórnendur Vodafone stilltu saman strengi á vinnudegi sem endaði með átökum í Elliðaárdalnum.

**Lífshlaupið tekið með trompi**
Fjöldi starsfmanna Vodafone tekur jafnan þátt í lífshlaupinu. Tækifærið var notað til að efna til keppni milli sviða í ýmiss konar þrekraunum.

**Líf og fjör á árshátíð**
Það var karnival-stemmning á árshátíð Vodafone, sem haldin var í Hörpu í mars.

**Tekið til á þrifadegi**
Þrifadagurinn er fastur punktur í dagatali Vodafone, en þá klæðir starfsfólk sig upp í skrautlega búninga og hreinsar starfsstöðvar sínar og umhverfi.

**Hjólinu snúið**
Sérstakt söluátak var haldið meðal starfsfólks þegar nýjar farsímaleiðir voru settar á markað. Þeir sem stóðu sig vel fengu að snúa hinu eftirsótta lukkuhjóli.

# Fjarskipti fyrirtækja: Ný tækifæri – nýjar áskoranir

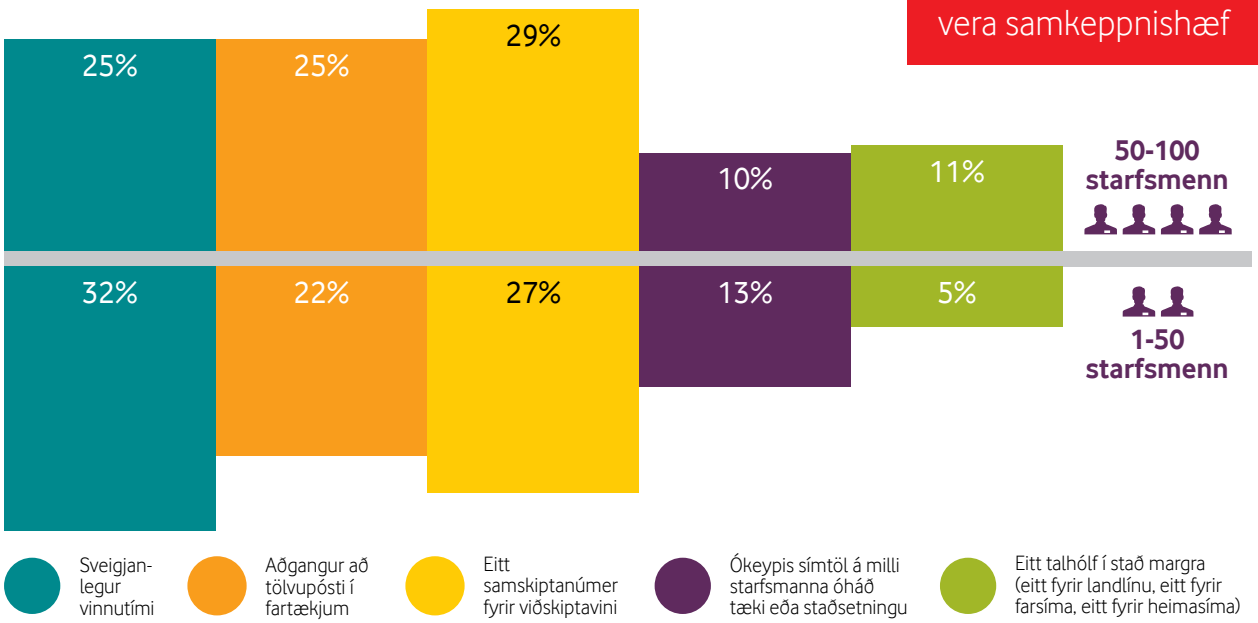
Fjarskiptaumhverfi fyrirtækja hefur gerbreyst á síðustu árum og ekki sér fyrir endann á þeirri þróun. Öflugri þráðlaus fjarskipti, snjalltæki af öllum stærðum og gerðum og ný tól til að vera í góðu sambandi við viðskiptavini skapa ný og spennandi tækifæri til að ná samkeppnisforskoti. En nýjum tækifærum fylgja nýjar áskoranir. Fjarvinna starfsfólks, dreifðari gagnageymsla og sífellt fleiri nettengd vinnutæki þýða aukna hættu á öryggisholum í upplýsingakerfum fyrirtækja.

Nýleg rannsókn Vodafone Group meðal stjórnenda 1000 fyrirtækja í Evrópu með færri en 100 starfsmenn sýnir að stjórnendur sjá tækifæri í að slá keppinautum og stærri fyrirtækjum við með því að veita skjótari og persónulegri þjónustu. Stjórnendur segja að kröfur viðskiptavina séu stöðugt að aukast, en takist þeim að mæta þessum kröfum með því að vera í beinni og betri samskiptum við viðskiptavini sé hægt að ná forskoti í samkeppninni.

Það er þó hægara sagt en gert, því kröfur um skjótan viðbragðstíma þegar viðskiptavinurinn hefur samband og sífellt fleiri leiðir til að hafa samband gera starfsfólki erfitt fyrir. Það er krefjandi að sinna viðskiptavinum sem hafa samband með símtölum, tölvupósti, smáskilaboðum, netspjalli, samfélagsmiðlum og fleiri leiðum og ætlast til að fá svör svo til samstundis.

Hvaða lausnir sjá stjórnendur smærri og millistórrat fyrirtækja? Sveigjanlegur vinnutími, aðgangur að tölvupósti með snjalltækjum og samskiptalausnir sem tvinna saman borðsíma, farsíma, netspjall og fleiri samskiptaleiðir eru oftast nefnd í könnun Vodafone.

Það sem lítil og meðalstór evrópsk fyrirtæki þurfa til að vera samkeppnishæf

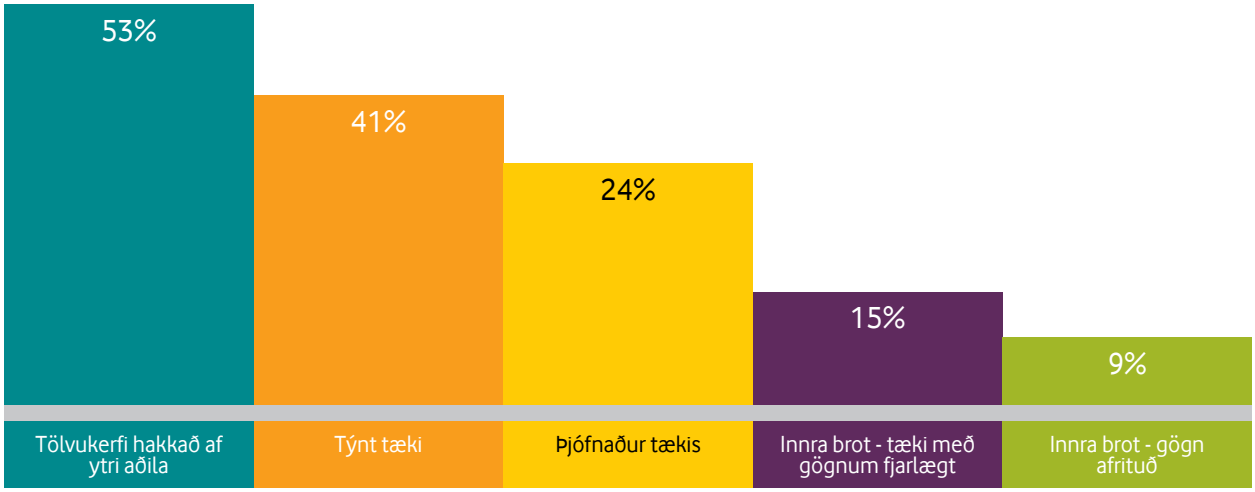



## Frelsi og sveigjanleiki

Í raun eru stjórnendur í könnun Vodafone að segja að frelsi og sveigjanleiki starfsfólks sé lykilatriði í að ná samkeppnisforskoti. Starfsfólk þarf að geta sinnt sínu starfi hvar og hvenær sem er og svarað kalli viðskiptavina sinna með þeim samskiptaleiðum sem henta hverju sinni. Þetta krefst öflugra þráðlausra fjarskiptalausna sem veita starfsfólki frelsi og sveigjanleika við vinnu sína. Nýleg skýrsla frá Aberdeen Group staðfestir þetta, en þar kemur fram að fyrirtæki sem veita starfsfólki möguleika á fjaraðgangi auka framleiðni um 40%, ánægja viðskiptavina eykst mikið og tryggð starfsfólks eykst um 25%.

Með fartölvu, spjaldtölvu, snjallsíma (eða jafnvel allt þetta) í farteskinu getur starfsmaðurinn sinnt vinnu sinni hvar og hvenær sem er. Hann getur sótt og vistað mikilvæg gögn á tölvukerfi fyrirtækisins eða í skýið og haldið stöðugu sambandi við viðskiptavini. Með aukinni notkun á skýjaþjónustu geta fyrirtæki dregið úr fjárfestingum sínum á vélbúnaði og fært sig þess í stað í fastan mánaðarlegan kostnað og með aukinni fjarvinnslu má draga úr húsnæðiskostnaði og tryggja starfsfólki sveigjanlegra vinnuumhverfi.

## Orsakir gagnamissis hjá fyrirtækjum sem hafa orðið fyrir upplýsingaöryggisbroti




## Aukin öryggishætta

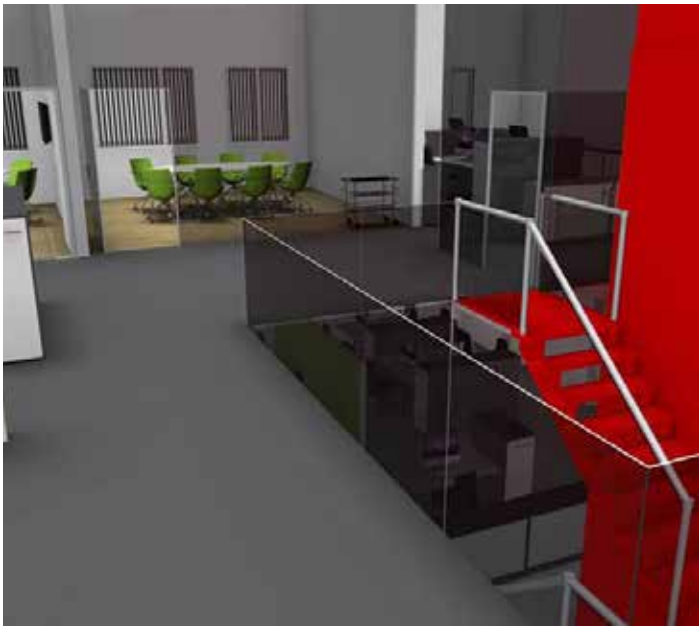
En þráðlaus fjarskipti, notkun skýjaþjónustu og fjarvinnsla eru ekki áhættulaus. Áður fyrr sáu tölvudeildir fyrirtækja um fjölda einsleitra borðtölva sem allar voru snúrutengdar við staðarnetið. Nú glíma þær hins vegar við fartölvur, snjallsíma og spjaldtölvur sem keyra á mismunandi stýrikerfum og tengjast þráðlaust hvaðanæva að úr heiminum. Með auknu aðgengi að tölvukerfum fyrirtækja yfir þráðlausar nettengingar og fleiri tækjum sem geyma viðkvæm fyrirtækjagögn eykst öryggishættan.

Í rannsókn Vodafone Group meðal smárra og meðalstórra fyrirtækja sögðust 34% þeirra hafa glatað mikilvægum viðskiptagögnum eða gögnum viðskiptavina sinna. Algengustu ástæður voru innbrot hakkara og týnd eða stolin snjalltæki með mikilvægum upplýsingum. Dæmin sanna að slíkt getur valdið verulegum skaða, bæði fjárhagslega og á ímynd fyrirtækja.

## Vaxtarbroddur Vodafone

Þráðlaus fjarskipti og fjarvinna eru tækifæri til að ná samkeppnisforskoti á nýjum tímum og sýna rannsóknir Vodafone Group að evrópsk fyrirtæki ætla sér að nýta þau. Hins vegar verður að sýna fyrirhyggju við innleiðingu og nýtingu slíkra lausna.

Þar koma fjarskiptafélögin til skjalanna. Vodafone hefur einsett sér að vera í fararbroddi þegar kemur að öruggum fjarskiptalausnum fyrirtækja. Fyrirtækið hefur t.a.m. þegar sett á markað öryggislausnina VSDM, Vodafone Secure Device Manager, sem miðar að því að tryggja öryggi allra snjalltækja sem geyma vinnugögn starfsfólks. Með Vodafone RED fylgja jafnframt ýmsar öryggislausnir sem geta m.a. afritað gögn snjalltækja á öruggan stað í tölvuskýi og varið þau fyrir vírusum. Rétt eins og fyrirtæki sjá mikil tækifæri í aukinni notkun þráðlausra fjarskipta og fjarvinnu er aukin þjónusta á þessum vettvangi einn af vaxtarbroddum í fyrirtækjaþjónustu Vodafone.



Tölvuteikningar af nýjum höfuðstöðvum Vodafone í Færeyjum.

# Vodafone í Færeyjum

Rekstur Vodafone í Færeyjum var góður á árinu 2013, annað árið í röð. Síðustu ár hefur mikil vinna verið lögð í að endurskipuleggja rekstur félagsins sem borið hefur tilætlaðan árangur á rekstrarárunum 2012 og 2013.

Tekjur Vodafone í Færeyjum námu 1.978 milljónum króna á síðasta ári, (2012: 2022 m.kr.) sem er um 15% af heildartekjum Fjarskipta hf. á árinu. EBITDA félagsins var 358 milljónir (2012: 381 m.kr.), eða um 12% af EBITDA Fjarskipta í heild. Hagnaður af hefðbundnum rekstri jókst milli ára, þar sem 68 m. kr. velta árið 2012 kom til vegna sérstakra aðstæðna.

## Nýtt stjórnendateymi

Nokkrar breytingar urðu í stjórnendateymi Vodafone í Færeyjum á árinu. Bárður Nielsen er nýr fjármálastjóri, Suni Justinussen er nýr sölustjóri og Erland Simonsen er nýr tæknistjóri. Verkefnastjórinn Andrass Jensen hefur að auki komið nýr inn í framkvæmdastjórn félagsins. Jafnframt hætti Kjartan Briem í stjórn félagsins og Runar Reistrup tók sæti hans. Ný framkvæmdastjórn er vel í stakk búin til að leiða áframhaldandi þróun Vodafone í Færeyjum á þessum krefjandi markaði.

## Úrbætur í samkeppnismálum

Vinna við ný samkeppnislög stendur enn yfir, en miklar vonir eru bundnar við að þau muni gerbreyta samkeppnisumhverfi fjarskiptamarkaðarins þar í landi. Helsti keppinautur Vodafone í Færeyjum er Føroya Tele, sem er í eigu færeyska ríkisins og hefur notið markaðsráðandi stöðu sinnar. Jafnframt er í smíðum reglugerð sem heimilar númeraflutning milli símafélaga, en það hefur hamlað samkeppni á fjarskiptamarkaði í Færeyjum að neytendur þurfi að skipta um símanúmer vilji þeir skipta um símafélag.

## Þjónusta aukin

Mikil áhersla hefur verið á að bæta þjónustu við viðskiptavini. Á síðasta ári var þjónustuvefur viðskiptavina tekinn í gagnið og verður hann uppfærður á þessu ári, auk þess sem app fyrir snjallsíma er í þróun hjá félaginu. Mikil uppbygging stendur yfir á farsímakerfi Vodafone í Færeyjum með áherslu á 3G. Rétt eins og á Íslandi og víðar felst þjónusta á farsímamarkaði í síauknum mæli í gagnaflutningi. Vöruþróun og þjónusta munu taka mið af því á árinu 2014.

## Nýjar höfuðstöðvar

Vodafone í Færeyjum mun í lok árs eða snemma á næsta ári flytja inn í nýjar höfuðstöðvar sem eru í byggingu í Þórshöfn. Nýja húsnæðið mun henta starfseminni mun betur en núverandi húsnæði og gera félaginu kleift að vaxa og dafna á komandi árum.

# Gengi Fjarskipta hf. á markaði 2013

Margt dreif á daga Vodafone á fyrsta heila ári félagsins á íslenskum hlutabréfamarkaði. Velta með hlutabréf í félaginu nam 14,2 milljörðum króna í alls 1560 viðskiptum.

Langmest voru viðskiptin þann 2. apríl, en þá seldi Framtakssjóður Íslands tæplega 20% hlut sinn í félaginu fyrir 2,3 milljarða króna. Þau viðskipti mörkuðu ákveðin þáttaskil, því með þeim hvarf Framtakssjóður úr eigendahópi Vodafone eftir að hafa mest átt um 80% hlut í félaginu og staðið fyrir skráningu félagsins á hlutabréfamarkaðinn.

Viðbrögð markaðarins við uppgjöri fyrsta ársfjórðungs 2013 voru hörð. Uppgjörið var ekki í takt við væntingar markaðsaðila, sem lásu önnur skilaboð út úr áðurnefndri sölu Framtakssjóðs en birtust í uppgjörinu. Færa má fyrir því rök að viðbrögðin hafi verið of sterk þar sem frávik frá sama tímabili 2012 voru að stærstum hluta skýrð með vísan í breyttar uppgjörsaðferðir og tilfærslu á kostnaði milli tímabila. Það átti og eftir að koma á daginn, að gefnar skýringar reyndust réttar og eftir góð uppgjör hinna ársfjórðunganna kom upp úr bókunum betri rekstrarárangur á árinu 2013 en nokkru sinni áður. Hlutabréfaverð sveiflaðist mikið á árinu. Gengið féll mikið eftir uppgjör fyrsta ársfjóðungs og steig ekki að nýju fyrr en á haustmánuðum ársins. Í kjölfar innbrots á heimasíðu Vodafone í lok nóvember féll gengið um 12% á einum degi. Mikil óvissa var um áhrif innbrotsins á fyrirtækið, en síðar kom í ljós að fjárhagsleg áhrif voru óveruleg. Hitt bíður fyrirtækisins, að ávinna sér að nýju það traust sem tapaðist við innbrotið og er vinna vegna þess í fullum gangi. Slíkt gerist ekki á einum degi, heldur er það verkefni til langs tíma.

## 20 stærstu hluthafar 31. desember 2013

| | | | |
|---|---|---|---|
| Lífeyrissjóður verslunarmanna | **13,1%** | Söfnunarsjóður lífeyrisréttinda | **2,7%** |
| MP banki hf. | **10,4%** | Tryggingamiðstöðin hf. | **2,6%** |
| Gildi - lífeyrissjóður | **9,4%** | MP Banki - Safnreikningur | **1,9%** |
| Lífeyrissj.starfsm.rík. A-deild | **8,2%** | Sjóvá-Almennar tryggingar hf. | **1,8%** |
| Júpíter - Innlend hlutabréf | **5,7%** | Stafir lífeyrissjóður | **1,6%** |
| Ursus ehf | **5,4%** | Sameinaði lífeyrissjóðurinn | **1,5%** |
| Stapi lífeyrissjóður | **4,2%** | Vátryggingafélag Íslands hf. | **1,4%** |
| Lífeyrissj.starfsm.rík. B-deild | **3,8%** | Lífeyrissjóður Verkfræðinga | **1,1%** |
| Stefnir - Samval | **3,2%** | Fagfjárfestasjóðurinn IHF | **1,1%** |
| Íslandsbanki hf. | **3,1%** | A.C.S safnreikningur I | **1,0%** |

## Q1 Fyrsti ársfjórðungur 2013

# Aukning í gagnaflutningum en lægri tekjur

Rekstur Vodafone á fyrsta ársfjórðungi gekk ágætlega. Helstu mælikvarðar á rekstrinum sýndu þó lakari árangur en á sama tímabili 2012, en sú breyting skýrðist að stærstum hluta af breyttum uppgjörsaðferðum og tilfærslu á kostnaði milli tímabila. Mikill vöxtur birtist í gagnaflutningstekjum, sem átti eftir að einkenna allt árið, en á hinn bóginn birtist samdráttur í einkaneyslu í minni fjarskiptanotkun einstaklinga. Breytingar á lúkningagjöldum voru helsta ástæða þess að tekjur lækkuðu milli ára. Félagið upplýsti að áður ákveðnar verðbreytingar tækju gildi um mitt ár og að áfram væri stefnt að góðum rekstrarárangri á árinu.

## Q2 Annar ársfjórðungur 2013

# Aukinn hagnaður og góðar horfur

Góður árangur einkenndi reksturinn á öðrum ársfjórðungi 2013. Félagið skilaði sinni bestu 2F afkomu og upplýsti að horfur fyrir seinni helming ársins væru jákvæðar. Stefnt væri að því að EBITDA hagnaður yrði á bilinu 2,75 til 2,9 milljarðar króna og fjárfestingar 9,5 - 10,5%. Mikil aukning var í sjónvarpstekjum í kjölfar þess að samið var við RÚV um sjónvarpsdreifingu næstu 15 árin og rekstrarkostnaður félagsins lækkaði verulega frá sama tímabili 2012. Niðurfærsla viðskiptakrafna minnkaði milli ára og ýmis kostnaður lækkaði, ekki síst vegna tilfærslna milli tímabila. Fjárhagslegur styrkur félagsins hélt áfram að aukast og eiginfjárhlutfallið að hækka.

## Q3 Þriðji ársfjórðungur 2013

# Auknar tekjur og hagnaður þrefaldast

Þriðji ársfjórðungur ársins 2013 var sérlega góður í rekstri Vodafone. Allar helstu kennitölur rekstrarins voru jákvæðar, hvort sem litið var til tekna, kostnaðar, framlegðarhlutfalls, EBITDA, fjármagnsliða eða hagnaðar. EBITDA hagnaður hafði aldrei verið meiri á einum ársfjórðungi og hagnaðurinn nærri þrefaldaðist frá sama tímabili 2012. Hækkun tekna skýrðist af markvissri vörusamsetningu og sölu til viðskiptavina, aukinni gagnamagnsnotkun og auknum tekjum af sjónvarpsþjónustu. Fjárhagsstaða félagsins í lok tímabilsins var afar sterk. Eiginfjárhlutfallið hafði aldrei verið hærra, handbært fé aldrei verið meira og skuldsetning félagsins var hófleg.

## Q4 Fjórði ársfjórðungur 2013

# Niðurstaða ársins í takt við væntingar

Árangur tímabilsins var sá besti nokkru sinni, þrátt fyrir mikla ágjöf í kjölfar innbrots á heimasíðu félagsins. Sterkur efnahagur félagsins styrktist enn frekar, tekjur tímabilsins hækkuðu milli ára, EBITDA hækkaði, framlegð hækkaði, fjármagnsgjöld lækkuðu verulega og hagnaður tímabilsins nær fjórfaldaðist. Auknar tekjur af sjónvarpsþjónustu og gagnaflutningum vógu upp minni tekjur af farsímaþjónustu, sem lækkuðu frá sama tímabili 2012. Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu án afskrifta lækkaði, mest vegna lækkunar á samtengi- og reikigjöldum. Afkoma ársins 2013 í heild var góð og í takt við útgefnar horfur.

## Gagnaver Vodafone

Stærstur hluti af allri tölvuvinnslu Vodafone fer fram í 242 fermetra gagnaveri fyrirtækisins. Þar fer megnið af netumferð Vodafone í gegn um hundruð netþjóna auk þess sem gagnaverið er miðstöð miðlægra símstöðva og sjónvarpsþjónustu Vodafone svo eitthvað sé nefnt. Í gagnaverinu sér Vodafone bæði um eigin tölvuvinnslu og rekur gagnahótel fyrir önnur fyrirtæki.

## Öryggið á oddinn

Allt er gert til að tryggja að gagnaverið geti brugðist við áföllum á borð við rafmagnsleysi. Sérstök rafstöð er fyrir alla notkun í húsinu, fjórir varaaflgjafar sjá um rekstraröryggi netþjóna og einn varaaflgjafi er fyrir símstöðvar. Gagnaverið er jafnframt tvítengt við ljósleiðara Gagnaveitunnar og Mílu.

**Ómar Svavarsson** er forstjóri Vodafone. Hann tók við starfi forstjóra í nóvember 2009, eftir að hafa verið framkvæmdastjóri sölu- og þjónustusviðs Vodafone frá árinu 2005. Áður starfaði Ómar sem framkvæmdastjóri einstaklingssviðs hjá Sjóvá.

**Björn Víglundsson** er framkvæmdastjóri sölu- og þjónustusviðs. Hann var áður framkvæmdastjóri sölusviðs frá 2012, einstaklingssviðs frá 2009 og markaðs- og vörumótunarsviðs frá árinu 2005. Áður hafði Björn starfað sem framkvæmdastjóri markaðssviðs hjá P. Samúelssyni og hjá Tryggingamiðstöðinni.

**Hrannar Pétursson** er framkvæmdastjóri samskiptasviðs. Hann hóf störf hjá Vodafone vorið 2007 sem forstöðumaður almannatengsla og varð síðar einnig ábyrgur fyrir vörumótun á einstaklingssviði. Áður var hann upplýsingafulltrúi hjá Alcan í Straumsvík og fréttamaður á Ríkissjónvarpinu.

# Framkvæmdastjórn Vodafone

**Hrönn Sveinsdóttir** er framkvæmdastjóri rekstrarsviðs. Hrönn hóf störf hjá Vodafone sem framkvæmdastjóri fjármálasviðs árið 2005, en áður hafði hún gegnt sama starfi hjá P. Samúelssyni þar sem hún var einnig starfsmannastjóri.

**Kjartan Briem** er framkvæmdastjóri tæknisviðs frá nóvember 2009. Áður var Kjartan forstöðumaður notenda- og símkerfa hjá Vodafone. Hann starfaði sem forstöðumaður og framkvæmdastjóri hjá Íslandssíma frá árinu 2000 en þar áður hjá Símanum.

# Stjórn Vodafone

**Hjörleifur Pálsson** er stjórnarformaður Fjarskipta hf. Hann stundar stjórnar- og ráðgjafastörf en var áður fjármálastjóri og í framkvæmdastjórn Össurar. Þar áður starfaði hann sem endurskoðandi, síðast hjá Deloitte & Touche hf. þar sem hann var einn af eigendum félagsins og í stjórn þess. Hjörleifur er viðskiptafræðingur frá Háskóla Íslands og með löggildingu til endurskoðunarstarfa. Hann situr í stjórn Framtakssjóðs Íslands og er í framkvæmdastjórn og stjórn Samtaka atvinnulífsins, er í Háskólaráði Háskólans í Reykjavík og í varastjórn Íslandssjóða hf. Hjörleifur er stjórnarformaður Capacent og er í fjárfestingaráði Akurs fjárfestinga slhf.

**Anna Guðný Aradóttir** er forstöðumaður markaðs- og samskiptasviðs hjá Samskipum hf. en áður starfaði hún m.a. sem forstöðumaður hjá Landflutningum og hjá Íslenska útvarpsfélaginu. Hún hefur setið í vara- og aðalstjórn Lífeyrissjóðsins Stafa, og í varastjórn Icelandair Group. Anna Guðný nam rekstrar- og viðskiptanám frá EHÍ og MBA nám frá Háskólanum í Reykjavík. Anna Guðný tók sæti í stjórn Fjarskipta hf. í nóvember árið 2012.

**Erna Eiríksdóttir** er forstöðumaður fjárfestatengsla hjá Eimskip en starfaði áður sem fjármálastjóri hjá Landsvirkjun Power ehf. og við ýmis stjórnunarstörf hjá Eimskip í 15 ár. Erna hefur lokið prófi í verðbréfamiðlun, hefur MBA gráðu frá Háskólanum í Reykjavík og er viðskiptafræðingur frá Háskóla Íslands. Hún situr í stjórn Íslandssjóða hf. og er varamaður í stjórn Advania hf. Erna tók sæti í stjórn Fjarskipta hf. í apríl 2012.

**Hildur Dungal** er varaformaður stjórnar Vodafone. Hún starfar sem lögfræðingur hjá innanríkisráðuneytinu. Áður starfaði hún m.a. sem forstjóri Útlendingastofnunar og sem deildarstjóri hjá embætti Tollstjórans í Reykjavík. Hildur er varastjórnarformaður Nýherja og situr í endurskoðunarnefnd þess félags. Hún er stjórnarformaður Expeda ehf. og situr í stjórn Fáfnir Offshore hf. Hún tók sæti í stjórn Fjarskipta hf. í febrúar 2013.

**Heiðar Már Guðjónsson** rekur eigið fjárfestingafélag og hefur frá árinu 1996 starfað á alþjóðlegum fjármálamörkuðum. Hann starfaði lengst af í New York, London og Zurich og hefur m.a. komið að stórum alþjóðlegum fjárfestingum í fjarskiptafélögum, s.s. næst stærsta símafyrirtæki Finnlands og stærsta símafyrirtæki Búlgaríu. Heiðar er hagfræðingur frá Háskóla Íslands og kom inn í stjórn Fjarskipta hf. í apríl 2013.

# Skipurit Vodafone á Íslandi

## Forstjóri
Ómar Svavarsson

### Sölu- og þjónustusvið
Björn Víglundsson

Einstaklingssala
Vilhjálmur Sturla Eiríksson

Fyrirtæki
Trausti Guðmundsson

Viðskiptaþróun
Elva Guðrún Guðjónsdóttir

Þjónustuver
Ragnheiður Hauksdóttir

### Tæknisvið
Kjartan Briem

Netkerfi
Sigurbjörn Eiríksson

Notendakerfi
Gróa Helga Eggertsdóttir

Viðskiptakerfi
Fannar Örn Þorbjörnsson

### Rekstrarsvið
Hrönn Sveinsdóttir

Fjármál
Hildur Pála Gunnarsdóttir

Gæða og öryggismál
Jakob Þór Guðbjartsson

Hagdeild
María Arthúrsdóttir

### Samskiptasvið
Hrannar Pétursson

Markaðsmál
Anna Kristín Kristjánsdóttir

Starfsmannamál
Helen Breiðfjörð

# Fjarskipti hf.

## Ársreikningur samstæðunnar

## 2013

# Skýrsla og yfirlýsing stjórnar og forstjóra

Fjarskipti hf. er fjarskiptafélag sem býður einstaklingum, fyrirtækjum, stofnunum og opinberum aðilum alhliða fjarskiptaþjónustu undir vörumerkinu Vodafone.

Ársreikningur samstæðunnar fyrir árið 2013 er gerður í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla (IFRS) eins og þeir hafa verið staðfestir af Evrópusambandinu. Ársreikningurinn hefur að geyma samstæðureikning Fjarskipta hf. og dótturfélags þess, P/F Kall í Færeyjum.

## Rekstur og fjárhagsleg staða 2013

Samkvæmt rekstrarreikningi námu tekjur samstæðunnar af seldum vörum og þjónustu 13.176 millj. kr. (2012: 13.351 millj. kr.) og var hagnaður af rekstri samstæðunnar á árinu 847 millj. kr. (2012: 400 millj. kr.). Samkvæmt efnahagsreikningi námu eignir samstæðunnar 15.363 millj. kr. (2012: 16.278 millj. kr.). Eigið fé samstæðunnar þann 31. desember 2013 nam 7.584 millj. kr. (2012: 6.782 millj. kr.) og var eiginfjárhlutfallið 49,4%. (2012: 41,7%). Þar af nam hlutafé 3.408 millj. kr. (2012: 3.408 millj. kr.).

### Samningur við RÚV markar tímamót

Í mars undirrituðu Vodafone og RÚV samning um að Vodafone annist stafræna sjónvarpsdreifingu og rekstur dreifikerfa Ríkisútvarpsins næstu 15 árin. RÚV valdi Vodafone eftir útboð sem fjölmörg fyrirtæki, innlend og erlend, tóku þátt í. Í samningnum fólst m.a. að Vodafone tryggi stafrænar útsendingar á tveimur háskerpurásum fyrir RÚV til 99,8% heimila á landinu. Um tímamótasamning var að ræða, því hann er einn sá stærsti sem Vodafone hefur gert frá upphafi. Tekjur félagsins vegna þjónustunnar við RÚV verða um 4 milljarðar króna á tímabilinu og ætluð áhrif til hækkunar á EBITDA á ársgrundvelli um 3-5%. Uppbygging á sjónvarpsdreifikerfi Vodafone samkvæmt samningnum hófst þegar á árinu 2013. Slökkt var á fyrstu hliðrænu sendunum um haustið og fjöldi nýrra senda tekinn í gagnið.

### Nýr sæstrengur mun valda straumhvörfum

Vodafone samdi í ágúst við fyrirtækið Emerald Networks um afnot af nýjum sæstreng, Emerald Express. Strengurinn mun tengja saman Bandaríkin og Evrópu með tengingu við Ísland. Áætlað er að strengurinn verði tekinn í notkun um mitt árið 2015. Með honum margfaldast gagnaflutningsgeta Vodafone til og frá landinu, en þörfin fyrir aukinn gagnaflutningshraða og meiri afköst er sífellt að aukast.

### Farsímadreifikerfi Vodafone og Nova rekin sameiginlega

Síðari hluta árs ákváðu Vodafone og Nova að ganga til formlegra viðræðna um stofnun nýs rekstrarfélags sem mun reka sameinað farsímadreifikerfi félaganna tveggja. Með sameiningunni skapast mikil tækifæri til stækkunar og verulegt hagræði næst í fjárfestingum og rekstri. Einnig verður þétting og uppbygging kerfisins hraðari en annars væri mögulegt. Engin breyting verður á samkeppni félaganna á fjarskiptamarkaði. Samkeppniseftirlitið er með málið til umfjöllunar.

### Vodafone stefnir Símanum vegna samkeppnislagabrota

Í nóvember var tilkynnt að Vodafone hefði stefnt Símanum til greiðslu skaðabóta vegna brota á samkeppnislögum á árunum 2001 til 2007. Brotin fólust í ofrukkun á lúkningargjöldum á tímabilinu. Síminn hafði áður gert sátt við Samkeppniseftirlitið vegna málsins. Síminn svaraði með því að gagnstefna Vodafone fyrir „sambærilegan meintan ólögmætan verðþrýsting.“ Sá grundvallarmunur er á stefnum Símans og Vodafone, að stefna Vodafone á hendur Símanum fær stoð í niðurstöðu Samkeppniseftirlitsins og áfrýjunarnefndar samkeppnismála, en kröfugerð Símans á hendur Vodafone gerir það ekki. Gert er ráð fyrir að Héraðsdómur Reykjavíkur taki málið fyrir á árinu 2014.

### Innbrot á heimasíðu Vodafone

Þann 30. nóvember 2013 var brotist inn á heimasíðu Vodafone og gögnum stolið þaðan. Þar á meðal voru 79 þúsund SMS skeyti og notendanöfn og lykilorð að þjónustusíðu félagsins. Gögnin voru birt í kjölfarið á netinu og skapaðist mikil umræða um málið í samfélaginu. Tölvuþrjótarnir komust hins vegar ekki inn í sjálf fjarskiptakerfi Vodafone, sem stóðust áhlaupið. Áhrif á afkomu félagsins voru óveruleg á árinu 2013. Ekki er ljóst hver langtímaáhrif málsins verða á félagið, m.a. vegna boðaðra dómsmála á hendur Vodafone vegna innbrotins.

Stjórn félagsins leggur til að ekki verði greiddur út arður til hluthafa á árinu 2014 vegna rekstrarársins 2013. Vísað er til ársreikningsins um ráðstöfun hagnaðar og aðrar breytingar á eiginfjárreikningum.

# Skýrsla og yfirlýsing stjórnar og forstjóra, frh.:

## Hlutafé og samþykktir

Hlutafé félagsins nam í árslok 3.408 millj. kr. Hlutaféð er í einum flokki, sem skráður er á NASDAQ OMX Iceland. Allir hlutir njóta sömu réttinda.

Stjórn félagsins hefur heimild til að kaupa allt að 10% af nafnverði hlutafjár félagsins, sbr. VIII. kafla laga nr. 2/1995 um hlutafélög. Einnig hefur stjórn félagsins heimild til að auka hlutafé félagsins um allt að 60 millj. kr. að nafnverði til að gera félaginu kleift að standa við skuldbindingar sínar um uppgjör gagnvart hugsanlegum óframkomnum kröfum vegna nauðasamnings Teymis hf. Stjórn félagsins hefur beitt þeirri heimild að hluta með því að hækka hlutafé félagsins um 51 millj. kr. vegna fjárkröfu Stoða hf. Til viðbótar er félaginu kunnugt um sjö skuldabréf vegna skuldabréfaflokksins OGVODA 05 1, samtals að fjárhæð 100 millj. kr., en kröfum á grundvelli þeirra hefur ekki verið lýst. Verði kröfum á grundvelli þeirra lýst ber félaginu að gefa út nýtt hlutafé að nafnverði 8 millj. kr.

Í stjórn Fjarskipta hf. sitja fimm aðalmenn og tveir varamenn og eru allir kosnir á aðalfundi félagsins til eins árs í senn. Tilkynna skal um framboð til stjórnar skriflega minnst fimm dögum fyrir aðalfund. Ef hluthafar sem ráða yfir minnst 1/10 (einum tíunda) hlutafjárins krefjast þess, skal beita hlutfallskosningu eða margfeldiskosningu við stjórnarkjör. Krafa um þetta skal hafa borist stjórn félagsins minnst fimm dögum fyrir fund. Sé krafist bæði hlutfalls- og margfeldiskosningar skal beita margfeldiskosningu.

Hluthafar í árslok 2013 voru 453 og fækkaði um 95 á árinu. Eftirfarandi voru 10 stærstu hluthafar við árslok:

| Nafn | Fjöldi hluta í árslok (´000) | hlutur % |
|---|---|---|
| Lífeyrissjóður verzlunarmanna | 44.670 | 13,11% |
| MP banki hf. | 35.279 | 10,35% |
| Gildi - lífeyrissjóður | 32.062 | 9,41% |
| Lífeyrissjóður starfsmanna ríkisins A-deild | 27.950 | 8,20% |
| Júpiter - innlend hlutabréf | 19.502 | 5,72% |
| Ursus ehf. | 18.473 | 5,42% |
| Stapi lífeyrissjóður | 14.277 | 4,19% |
| Lífeyrissjóður starfsmanna ríkisins B-deild | 12.900 | 3,79% |
| Stefnir-Samval | 10.947 | 3,21% |
| Íslandsbanki hf. | 10.477 | 3,08% |
| | 226.537 | 66,48% |
| Aðrir hluthafar | 114.229 | 33,52% |
| Samtals útgefnir hlutir | 340.766 | 100,00% |

## Stjórnarhættir

Stjórn Fjarskipta hf. leitast við að viðhalda góðum stjórnunarháttum og að fylgja leiðbeiningum um Stjórnarhætti fyrirtækja sem Viðskiptaráð Íslands, NASDAQ OMX Iceland og Samtök atvinnulífsins gáfu út í mars 2012. Leiðbeiningarnar eru aðgengilegar á vef Viðskiptaráðs Íslands www.vi.is. Félagið er með skráð hlutabréf í NASDAQ OMX Iceland og ber því að fylgja framangreindum leiðbeiningum samkvæmt reglum Kauphallarinnar.

Í tengslum við gerð ársreikningsins er virkni innra eftirlits skoðað, áhættuþættir metnir, aðgangsstýringar skoðaðar sem og skilgreining ábyrgðar. Stjórn félagsins fær reglulega upplýsingar um fjárhagslega afkomu félagsins, sundurliðað niður á helstu þætti starfseminnar. Endurskoðunarnefnd fundar reglulega þar sem farið er yfir m.a. áhættuþætti er snúa að innra eftirliti.

Frekari upplýsingar um stjórn og stjórnarhætti er að finna í kaflanum Stjórnarháttayfirlýsing sem er viðauki við ársreikninginn.

# Skýrsla og yfirlýsing stjórnar og forstjóra, frh.:

## Yfirlýsing

Samkvæmt bestu vitneskju stjórnar og forstjóra er ársreikningur samstæðunnar í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla eins og þeir hafa verið staðfestir af Evrópusambandinu. Er það álit stjórnar og forstjóra að ársreikningurinn gefi glögga mynd af eignum, skuldum og fjárhagsstöðu samstæðunnar 31. desember 2013 ásamt rekstrarafkomu hennar og breytingu á handbæru fé á árinu 2013. Jafnframt er það álit stjórnar og forstjóra að ársreikningurinn og skýrsla stjórnar fyrir árið 2013 gefi glöggt yfirlit um árangur af rekstri samstæðunnar, stöðu hennar og þróun og lýsi helstu áhættuþáttum sem samstæðan býr við.

Stjórn og forstjóri Fjarskipta hf. hafa í dag rætt samstæðuársreikning félagsins fyrir árið 2013 og staðfest hann með undirritun sinni.

Reykjavík, 26. febrúar 2014

**Í stjórn**

Hjörleifur Pálsson, stjórnarformaður

Anna Guðný Aradóttir

Erna Eiríksdóttir

Heiðar Már Guðjónsson

Hildur Dungal

**Forstjóri**

Ómar Svavarsson

# Fjárhagslegar lykiltölur

| | 2013 | 2012 | % breyting |
|---|---|---|---|
| **Fjárhagsupplýsingar** | | | |
| Heildartekjur | 13.176 | 13.351 | ( 1%) |
| Rekstrarhagnaður | 1.545 | 1.244 | 24% |
| Hagnaður fyrir tekjuskatt | 1.054 | 581 | 81% |
| Hagnaður ársins | 847 | 400 | 112% |
| Hagnaður á hverja krónu hlutafjár | 0,25 | 0,14 | 79% |
| Fjárfestingar ársins | 1.354 | 1.279 | 6% |
| Handbært fé frá rekstri | 2.178 | 2.295 | ( 5%) |
| **Frammistöðumat** | | | |
| EBITDA | 2.996 | 2.768 | 8% |
| EBITDA hlutfall | 22,7% | 20,7% | 10% |
| Frjálst fjárflæði (FCF) | 1.460 | 1.474 | ( 1%) |
| Nettó vaxtaberandi skuldir | 5.319 | 6.162 | ( 14%) |
| Net debt/EBITDA | 1,8 | 2,2 | ( 18%) |



Allar fjárhæðir eru í milljónum kr.

# Áritun óháðs endurskoðanda

Til stjórnar og hluthafa Fjarskipta hf.

Við höfum endurskoðað meðfylgjandi ársreikning Fjarskipta hf. fyrir árið 2013. Ársreikningurinn hefur að geyma rekstrarreikning, yfirlit um heildarafkomu, efnahagsreikning, eiginfjáryfirlit, sjóðstreymisyfirlit, upplýsingar um helstu reikningsskilaaðferðir og aðrar skýringar.

## Ábyrgð stjórnenda á ársreikningnum

Stjórnendur eru ábyrgir fyrir gerð og glöggri framsetningu ársreikningsins í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla eins og þeir hafa verið staðfestir af Evrópusambandinu. Stjórnendur eru einnig ábyrgir fyrir því innra eftirliti sem þeir telja nauðsynlegt til að gera þeim kleift að setja fram ársreikning sem er án verulegra annmarka, hvort sem er vegna sviksemi eða mistaka.

## Ábyrgð endurskoðenda

Ábyrgð okkar felst í því áliti sem við látum í ljós á ársreikningnum á grundvelli endurskoðunarinnar. Endurskoðað var í samræmi við alþjóðlega endurskoðunarstaðla. Samkvæmt þeim ber okkur að fara eftir settum siðareglum og skipuleggja og haga endurskoðuninni þannig að nægjanleg vissa fáist um hvort ársreikningurinn sé án verulegra annmarka.

Endurskoðun felur í sér aðgerðir til staðfestingar á fjárhæðum og öðrum upplýsingum í ársreikningnum. Val endurskoðunaraðgerða byggist á faglegu mati endurskoðandans, þar með talið á þeirri hættu að verulegir annmarkar séu á ársreikningnum, hvort sem er vegna sviksemi eða mistaka. Við áhættumatið er tekið tillit til þess innra eftirlits sem varðar gerð og glögga framsetningu ársreiknings, til þess að skipuleggja viðeigandi endurskoðunaraðgerðir, en ekki til þess að gefa álit á virkni innra eftirlits félagsins. Endurskoðun felur einnig í sér mat á því hvort reikningsskilaaðferðir og matsaðferðir sem stjórnendur nota við gerð ársreikningsins séu viðeigandi sem og mat á framsetningu hans í heild.

Við teljum að við endurskoðunina höfum við aflað nægilegra og viðeigandi gagna til að byggja álit okkar á.

## Álit

Það er álit okkar að ársreikningurinn gefi glögga mynd af afkomu félagsins á árinu 2013, fjárhagsstöðu þess 31. desember 2013 og breytingu á handbæru fé á árinu 2013, í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla eins og þeir hafa verið staðfestir af Evrópusambandinu.

## Staðfesting vegna skýrslu stjórnar

Í samræmi við ákvæði 2. mgr. 104. gr. laga nr. 3/2006 um ársreikninga staðfestum við samkvæmt okkar bestu vitund að í skýrslu stjórnar sem fylgir ársreikningi þessum eru veittar þær upplýsingar sem þar ber að veita í samræmi við lög um ársreikninga og koma ekki fram í skýringum.

Reykjavík, 26. febrúar 2014

***KPMG ehf.***

Margret G. Flóvenz
Kristrún H. Ingólfsdóttir

# Rekstrarreikningur

| | Skýr. | 2013 | 2012 |
|---|---|---|---|
| **Seldar vörur og þjónusta** | 5 | **13.176** | **13.351** |
| Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu | 6 | ( 7.267) | ( 7.657) |
| **Framlegð** | | **5.909** | **5.694** |
| Rekstrarkostnaður | 7 | ( 4.364) | ( 4.450) |
| **Rekstrarhagnaður** | | **1.545** | **1.244** |
| Fjármunatekjur | | 57 | 60 |
| Fjármagnsgjöld | | ( 548) | ( 723) |
| Hrein fjármagnsgjöld | 9 | ( 491) | ( 663) |
| **Hagnaður fyrir tekjuskatt** | | **1.054** | **581** |
| Tekjuskattur | 17 | ( 207) | ( 181) |
| **Hagnaður ársins** | | **847** | **400** |
| | | | |
| **Hagnaður á hverja krónu hlutafjár** | 22 | **0,25** | **0,14** |
| **Þynntur hagnaður á hverja krónu hlutafjár** | 22 | **0,25** | **0,14** |

# Yfirlit um heildarafkomu

| | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| Hagnaður ársins | 847 | 400 |
| **Önnur heildarafkoma** | | |
| Þýðingarmunur vegna starfsemi erlends dótturfélags | ( 45) | 40 |
| **Heildarafkoma ársins** | **802** | **440** |

Skýringar á bls. 77-99 eru óaðskiljanlegur hluti ársreiknings samstæðunnar

# Efnahagsreikningur

| | Skýr. | 31.12.2013 | 31.12.2012 |
|---|---|---|---|
| **Fastafjármunir** | | | |
| Rekstrarfjármunir | 10 | 4.138 | 4.259 |
| Óefnislegar eignir | 16 | 7.095 | 7.129 |
| Skatteign | 18 | 700 | 884 |
| **Fastafjármunir samtals** | | **11.933** | **12.272** |
| **Veltufjármunir** | | | |
| Birgðir | 19 | 250 | 220 |
| Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur | 20 | 2.845 | 2.776 |
| Handbært fé | | 335 | 1.010 |
| **Veltufjármunir samtals** | | **3.430** | **4.006** |
| **Eignir samtals** | | **15.363** | **16.278** |
| **Eigið fé** | | | |
| Hlutafé | | 3.408 | 3.408 |
| Yfirverðsreikningur hlutafjár | | 3.083 | 3.083 |
| Þýðingarmunur | | 246 | 291 |
| Óráðstafað eigið fé | | 847 | 0 |
| **Eigið fé** | 21 | **7.584** | **6.782** |
| **Langtímaskuldir** | | | |
| Vaxtaberandi skuldir | 23,24 | 5.135 | 6.619 |
| Tekjuskattsskuldbinding | 18 | 17 | 0 |
| **Langtímaskuldir samtals** | | **5.152** | **6.619** |
| **Skammtímaskuldir** | | | |
| Vaxtaberandi skuldir | 23 | 519 | 553 |
| Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir | 26 | 1.995 | 2.153 |
| Fyrirframinnheimtar tekjur | 27 | 107 | 171 |
| Tekjuskattur til greiðslu | | 6 | 0 |
| **Skammtímaskuldir samtals** | | **2.627** | **2.877** |
| **Skuldir samtals** | | **7.779** | **9.496** |
| **Eigið fé og skuldir samtals** | | **15.363** | **16.278** |

Skýringar á bls. 77-99 eru óaðskiljanlegur hluti ársreiknings samstæðunnar

# Eiginfjáryfirlit

| | Hlutafé | Yfirverðs-reikningur hlutafjár | Þýðingar-munur | Óráðstafað eigið fé | Eigið fé samtals |
|---|---|---|---|---|---|
| **2012** | | | | | |
| Eigið fé 1.1.2012 | 2.550 | 623 | 246 | 556 | 3.975 |
| Áhrif samruna | - | 1.000 | 5 | (612) | 393 |
| Heildarafkoma ársins | - | - | 40 | 400 | 440 |
| Selt nýtt hlutafé | 807 | 1.167 | - | - | 1.974 |
| Leiðrétt vegna nauðasamnings | 51 | 368 | - | (419) | 0 |
| Yfirverðsreikningur færður á móti tapi | - | (75) | - | 75 | 0 |
| **Eigið fé 31.12.2012** | **3.408** | **3.083** | **291** | **0** | **6.782** |
| **2013** | | | | | |
| Eigið fé 1.1.2013 | 3.408 | 3.083 | 291 | - | 6.782 |
| Heildarafkoma ársins | - | - | (45) | 847 | 802 |
| **Eigið fé 31.12.2013** | **3.408** | **3.083** | **246** | **847** | **7.584** |

Skýringar á bls. 77-99 eru óaðskiljanlegur hluti ársreiknings samstæðunnar

# Sjóðstreymisyfirlit

| | Skýr. | 2013 | 2012 |
|---|---|---|---|
| **Hagnaður samkvæmt rekstrarreikningi** | | **847** | **400** |
| **Rekstrarliðir sem hafa ekki áhrif á fjárstreymi:** | | | |
| Afskriftir varanlegra rekstrarfjármuna | 10 | 1.158 | 1.233 |
| Afskriftir óefnislegra eigna | 16 | 293 | 291 |
| Hrein fjármagnsgjöld | 9 | 491 | 663 |
| Söluhagnaður eigna | | (10) | (6) |
| Skatteign, breyting | 17 | 207 | 171 |
| **Veltufé frá rekstri fyrir vexti og tekjuskatt** | | **2.986** | **2.752** |
| **Breyting á rekstrartengdum eignum og skuldum:** | | | |
| Birgðir, breyting | | (31) | (109) |
| Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur, breyting | | (91) | (18) |
| Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir, breyting | | (3) | 172 |
| Fyrirframinnheimtar tekjur, breyting | | (64) | (52) |
| **Handbært fé frá rekstri fyrir vexti og tekjuskatt** | | **2.797** | **2.745** |
| Innborgaðar vaxtatekjur | | 57 | 60 |
| Greidd vaxtagjöld | | (676) | (510) |
| **Handbært fé frá rekstri** | | **2.178** | **2.295** |
| **Fjárfestingarhreyfingar** | | | |
| Seldir rekstrarfjármunir | | 17 | 8 |
| Fjárfesting í rekstrarfjármunum | 10 | (1.078) | (933) |
| Fjárfesting í óefnislegum eignum | 18 | (276) | (346) |
| **Fjárfestingarhreyfingar** | | **(1.337)** | **(1.271)** |
| **Fjármögnunarhreyfingar** | | | |
| Innborgað hlutafé að frádregnum kostnaði | | 0 | 1.974 |
| Tekin langtímalán | | 0 | 9.200 |
| Afborganir langtímalána | 25 | (1.507) | (11.460) |
| Skammtímalán, breyting | | 0 | (10) |
| **Fjármögnunarhreyfingar** | | **(1.507)** | **(296)** |
| **Breyting á handbæru fé** | | (666) | 728 |
| Áhrif gengisbreytinga á handbært fé | | (9) | 7 |
| Handbært fé í ársbyrjun | | 1.010 | 275 |
| **Handbært fé í árslok** | | **335** | **1.010** |

Skýringar á bls. 77-99 eru óaðskiljanlegur hluti ársreiknings samstæðunnar



Allar fjárhæðir eru í milljónum kr.

# Skýringar

## 1. Félagið

Fjarskipti hf. („Félagið“) er íslenskt félag með höfuðstöðvar að Skútuvogi 2, Reykjavík. Meginstarfsemi félagsins er á sviði fjarskipta. Samstæðuársreikningur félagsins fyrir árið 2013 hefur að geyma ársreikning félagsins og dótturfélags þess, P/F Kall í Færeyjum, sem vísað er til í heild sem „samstæðunnar“.

## 2. Grundvöllur reikningsskilanna

### a. Yfirlýsing um að alþjóðlegum reikningsskilastöðlum sé fylgt

Ársreikningur samstæðunnar er gerður í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla (IFRS) eins og þeir hafa verið staðfestir af Evrópusambandinu.

Stjórn félagsins staðfesti og heimilaði birtingu ársreikningsins þann 26. febrúar 2014.

### b. Matsaðferðir

Samstæðuársreikningurinn er gerður á grundvelli kostnaðarverðs. Fjallað er um aðferðir við mat á gangvirði í skýringu 2e.

### c. Starfrækslu- og framsetningargjaldmiðill

Ársreikningur samstæðunnar er birtur í íslenskum krónum, sem er starfrækslugjaldmiðill samstæðunnar. Allar fjárhæðir eru birtar í milljónum króna nema annað sé tekið fram.

### d. Mat stjórnenda í reikningsskilum

Gerð samstæðuársreiknings í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla krefst þess að stjórnendur taki ákvarðanir, meti og dragi ályktanir sem hafa áhrif á beitingu reikningsskilaaðferða og birtar fjárhæðir eigna og skulda, tekna og gjalda. Endanlegar niðurstöður kunna að vera frábrugðnar þessu mati.

Mat og forsendur þess eru í stöðugri endurskoðun. Breytingar á reikningshaldslegu mati eru færðar á því tímabili sem breytingin á sér stað og þeim framtíðartímabilum sem breytingarnar hafa áhrif á.

Upplýsingar um mikilvæg atriði, þar sem óvissa í mati og mikilvægi ákvarðana varðandi reikningsskilaaðferðir hefur mest áhrif á skráðar fjárhæðir í reikningsskilunum, er að finna í skýringum 16 og 18 um mat á óefnislegum eignum og skatteign.

### e. Ákvörðun gangvirðis

Hluti af reikningsskilaaðferðum og skýringum samstæðunnar krefjast ákvörðunar á gangvirði, bæði vegna fjármálagerninga og annarra eigna og skulda.

Að svo miklu leyti sem hægt er, notar samstæðan markaðsupplýsingar við ákvörðun gangvirðis en liggi slíkar upplýsingar ekki fyrir er byggt á mati stjórnenda. Ef upplýsingar frá þriðja aðila, líkt og verð frá miðlurum eða verðmatsþjónustu, eru notaðar við ákvörðun gangvirðis þá nýta stjórnendur upplýsingarnar til að styðja þá niðurstöðu að matið uppfylli kröfur um alþjóðlega reikningsskilastaðla (IFRS), þar á meðal það stig sem slíkt mat myndi falla undir.

Gangvirðið er flokkað eftir stigskiptu kerfi á grundvelli þeirra forsendna sem notaðar eru við matið samkvæmt eftirfarandi:
Stig 1: skráð verð (óbreytt) á virkum markaði fyrir samskonar eignir og skuldir. Að svo miklu leyti sem hægt er notar samstæðan markaðsupplýsingar við ákvörðun gangvirðis en liggi slíkar upplýsingar ekki fyrir er byggt á mati stjórnenda.
Stig 2: Forsendur byggja á öðrum breytum en uppgefnu verði á virkum markaði (stig 1) sem unnt er að afla fyrir eignir og skuldir, beint (t.d. verð) eða óbeint (afleidd af verði).
Stig 3: Forsendur gangvirðis eigna og skulda eru byggðar á gögnum sem ekki er unnt að afla á markaði.

Nánari upplýsingar um forsendur sem notaðar eru við ákvörðun gangvirðis er að finna í skýringu 16 um óefnislegar eignir og skýringu 28 um áhættustýring.

# Skýringar, frh.:

## 3. Starfsþáttayfirlit

### Rekstrarstarfsþættir

Starfsþáttaupplýsingar eru birtar eftir eðli rekstrar og byggja á skipulagi og innri upplýsingagjöf samstæðunnar.

Samstæðan skiptist í fimm starfsþætti sem selja vörur og þjónustu á mismunandi mörkuðum. Starfsþættirnir eru:

**Farsímaþjónusta** sem samanstendur af mánaðargjöldum, notkun á farsíma innanlands og millilanda í áskrift og frelsi, virðisaukandi þjónustu, gestareiki og lúkningartekjum í farsíma.

**Gagnaflutningsþjónusta** sem innifelur tekjur af tengingum og gagnamagnsnotkun einstaklinga og fyrirtækja.

**Fastlínuþjónusta** sem samanstendur af mánaðargjöldum, fastlínunotkun einstaklinga og fyrirtækja og lúkningartekjum í fastlínu.

**Sjónvarp** sem eru tekjur af sjónvarpsdreifingu, leigu á myndlyklum og leigu á efni í gegnum sjónvarp.

**Önnur þjónusta** sem samanstendur af tekjum af vörusölu, heildsölu, leigulínum og útlandasamböndum og ýmsum tekjum.

| Rekstrarstarfsþættir | Farsíma-þjónusta | Gagnafl.-þjónusta | Fastlínu-þjónusta | Sjónvarp | Önnur þjónusta | Jöfnunar-færslur | Samtals |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2013** | | | | | | | |
| Tekjur frá þriðja aðila | 5.291 | 2.928 | 1.698 | 1.437 | 1.822 | - | 13.176 |
| Innri tekjur | 8 | - | 60 | - | 69 | ( 137) | 0 |
| **Tekjur samtals** | **5.299** | **2.928** | **1.758** | **1.437** | **1.891** | **( 137)** | **13.176** |

| | |
|---|---|
| Óskipt rekstrargjöld | ( 10.180) |
| Rekstrarhagnaður fyrir afskriftir, fjármagnsliði og skatta (EBITDA) | 2.996 |
| Afskriftir | ( 1.451) |
| Hrein fjármagnsgjöld | ( 491) |
| Tekjuskattur | ( 207) |
| **Hagnaður ársins** | **847** |
| Þýðingarmunur vegna starfsemi erlends dótturfélags | ( 45) |
| **Heildarafkoma ársins** | **802** |
| | |
| **Óskiptar eignir** | **15.363** |
| **Óskiptar skuldir** | **7.779** |
| **Fjárfestingar ársins** | **1.354** |

# Skýringar, frh.:

## 3. Starfsþáttayfirlit, frh.:

| Rekstrarstarfsþættir | Farsíma-þjónusta | Gagnafl.-þjónusta | Fastlínu-þjónusta | Sjónvarp | Önnur þjónusta | Jöfnunar-færslur | Samtals |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2012** | | | | | | | |
| Tekjur frá þriðja aðila | 5.763 | 2.619 | 1.766 | 990 | 2.213 | - | 13.351 |
| Innri tekjur | - | 3 | 71 | - | 72 | ( 146) | 0 |
| **Tekjur samtals** | **5.763** | **2.622** | **1.837** | **990** | **2.285** | **( 146)** | **13.351** |

| | |
|---|---|
| Óskipt rekstrargjöld | ( 10.583) |
| Rekstrarhagnaður fyrir afskriftir, fjármagnsliði og skatta (EBITDA) | 2.768 |
| Afskriftir | ( 1.524) |
| Hrein fjármagnsgjöld | ( 663) |
| Tekjuskattur | ( 181) |
| **Hagnaður ársins** | **400** |
| Þýðingarmunur vegna starfsemi erlends dótturfélags | 40 |
| **Heildarafkoma ársins** | **440** |
| | |
| **Óskiptar eignir** | **16.278** |
| **Óskiptar skuldir** | **9.496** |
| **Fjárfestingar ársins** | **1.279** |

### Landsvæðisskipting

Tekjur samstæðunnar greinast þannig eftir landsvæðum:

| **2013** | **Ísland** | **Færeyjar** | **Samtals** |
|---|---|---|---|
| Tekjur frá þriðja aðila | 11.198 | 1.978 | 13.176 |
| EBITDA | 2.638 | 358 | 2.996 |
| Eignir starfsþátta | 14.094 | 1.269 | 15.363 |
| Fjárfestingar ársins | 1.183 | 171 | 1.354 |
| | | | |
| **2012** | | | |
| Tekjur frá þriðja aðila | 11.329 | 2.022 | 13.351 |
| EBITDA | 2.387 | 381 | 2.768 |
| Eignir starfsþátta | 14.827 | 1.451 | 16.278 |
| Fjárfestingar ársins | 1.125 | 155 | 1.279 |

# Skýringar, frh.:

## 4. Samruni

Þann 26. júní 2012 samþykkti stjórn Fjarskipta ehf. og móðurfélags þess, Eignarhaldsfélagsins Fjarskipta hf., samruna félaganna. Samruninn var samþykktur á hluthafafundi 29. ágúst 2012. Félögin voru sameinuð undir nafni og kennitölu Fjarskipta hf. Lögformlegur samrunadagur er 1. janúar 2012. Eignarhaldsfélaginu Fjarskiptum hf. var slitið, en við sameininguna fengu hluthafar Eignarhaldsfélagsins Fjarskipta hf. alla hluti í Fjarskiptum ehf. að nafnverði 2.550 millj. kr. í skiptum fyrir eignarhluti sína að nafnverði 4.173 millj. kr. Eftir samrunann var eigið fé Fjarskipta hf. hið sama og eigið fé Eignarhaldsfélagsins Fjarskipta hf. var fyrir samrunann. Skattalegt tap móðurfélagsins, Eignarhaldsfélagsins Fjarskipta hf., féll niður við samrunann og var því færð niðurfærsla á skatteign að fjárhæð 68 millj. kr. árið 2012.

| Áhrif samruna á ársreikning félagsins árið 2012 er eftirfarandi: | **Áhrif samruna** |
|---|---|
| | **2012** |
| Skatteign | 68 |
| Krafa á móðurfélag | 325 |
| | 393 |
| Eigið fé | ( 393) |
| **Samtals** | **0** |

## 5. Seldar vörur og þjónusta

| Seldar vörur og þjónusta greinast þannig: | **2013** | **2012** |
|---|---|---|
| Vörusala | 916 | 830 |
| Seld þjónusta | 12.260 | 12.521 |
| **Seldar vörur og þjónusta samtals** | **13.176** | **13.351** |

## 6. Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu

| Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu greinist þannig: | **2013** | **2012** |
|---|---|---|
| Kostnaðarverð seldrar vöru og þjónustu | 5.604 | 5.968 |
| Laun og launatengd gjöld | 579 | 541 |
| Afskriftir | 1.084 | 1.148 |
| **Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu samtals** | **7.267** | **7.657** |

## 7. Rekstrarkostnaður

| Rekstarkostnaður greinist þannig: | **2013** | **2012** |
|---|---|---|
| Skrifstofu- og stjórnunarkostnaður | 1.351 | 1.501 |
| Sölu- og markaðskostnaður | 420 | 409 |
| Laun og launatengd gjöld | 2.226 | 2.162 |
| Afskriftir | 367 | 378 |
| **Rekstrarkostnaður samtals** | **4.364** | **4.450** |

# Skýringar, frh.:

## 8. Laun og launatengd gjöld

| Laun og launatengd gjöld greinast þannig: | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| Laun | 2.360 | 2.265 |
| Lífeyrisiðgjöld | 193 | 192 |
| Önnur launatengd gjöld | 252 | 246 |
| **Laun og launatengd gjöld samtals** | **2.805** | **2.703** |
| | | |
| Stöðugildi að meðaltali á árinu | 362 | 364 |

| Laun og launatengd gjöld skiptast þannig á rekstrarliði: | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| Kostnaðarverð seldrar þjónustu | 579 | 541 |
| Rekstrarkostnaður | 2.226 | 2.162 |
| **Laun og launatengd gjöld samtals** | **2.805** | **2.703** |

## 9. Fjármunatekjur og fjármagnsgjöld

| Fjármunatekjur og fjármagnsgjöld greinast þannig: | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| Vaxtatekjur af lánum og kröfum | 25 | 30 |
| Aðrar vaxtatekjur | 32 | 30 |
| Fjármunatekjur samtals | **57** | **60** |
| | | |
| Vaxtagjöld og verðbætur | ( 543) | ( 697) |
| Gengistap | ( 5) | ( 26) |
| Fjármagnsgjöld samtals | **( 548)** | **( 723)** |
| | | |
| **Hrein fjármagnsgjöld samtals** | **( 491)** | **( 663)** |

## 10. Rekstrarfjármunir

Rekstrarfjármunir og afskriftir greinast þannig:

| | Fasteignir | Fjarskipta-búnaður | Áhöld, tæki bifreiðar og innréttingar | Samtals |
|---|---|---|---|---|
| **Kostnaðarverð** | | | | |
| Heildarverð 1.1.2012 | 50 | 12.093 | 1.241 | 13.384 |
| Viðbætur á árinu | - | 793 | 140 | 933 |
| Selt og niðurlagt á árinu | - | - | ( 160) | ( 160) |
| Áhrif gengisbreytinga | - | 102 | 9 | 111 |
| Heildarverð 31.12.2012 | 50 | 12.988 | 1.230 | 14.268 |
| Viðbætur á árinu | - | 998 | 80 | 1.078 |
| Selt og niðurlagt á árinu | - | - | ( 37) | ( 37) |
| Áhrif gengisbreytinga | - | ( 119) | ( 9) | ( 128) |
| **Heildarverð 31.12.2013** | **50** | **13.867** | **1.264** | **15.181** |

# Skýringar, frh.:

## 10. Rekstrarfjármunir, frh.:

Rekstrarfjármunir og afskriftir greinast þannig:

| | Fasteignir | Fjarskipta-búnaður | Áhöld, tæki bifreiðar og innréttingar | Samtals |
|---|---|---|---|---|
| **Afskriftir og virðisrýrnun** | | | | |
| Afskriftir 1.1.2012 | 11 | 7.912 | 927 | 8.850 |
| Afskrift ársins | 2 | 1.089 | 142 | 1.233 |
| Selt og niðurlagt á árinu | - | - | (158) | (158) |
| Áhrif gengisbreytinga | - | 79 | 5 | 84 |
| Afskrifað alls 31.12.2012 | 13 | 9.080 | 916 | 10.009 |
| Afskrift ársins | 2 | 1.037 | 119 | 1.158 |
| Selt og niðurlagt á árinu | - | - | (30) | (30) |
| Áhrif gengisbreytinga | - | (87) | (7) | (94) |
| **Afskrifað alls 31.12.2013** | **15** | **10.030** | **998** | **11.043** |
| | | | | |
| **Bókfært verð** | | | | |
| 1.1.2012 | 39 | 4.181 | 314 | 4.534 |
| 31.12.2012 | 37 | 3.908 | 314 | 4.259 |
| **31.12.2013** | **35** | **3.837** | **266** | **4.138** |
| | | | | |
| Afskriftarhlutföll | 3% | 5-33% | 15-67% | |

## 11. Afskriftir

| Afskriftir í rekstrarreikningi greinast þannig: | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| Afskriftir rekstrarfjármuna, sbr. skýringu 10 | 1.158 | 1.233 |
| Afskriftir óefnislegra eigna, sbr. skýringu 16 | 293 | 291 |
| **Fært í rekstrarreikning sem afskriftir** | **1.451** | **1.524** |

## 12. Afskriftir á rekstrarliði

| Afskriftir á rekstrarliði greinast þannig: | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu | 1.084 | 1.148 |
| Annar rekstrarkostnaður | 367 | 376 |
| **Fært í rekstrarreikning sem afskriftir** | **1.451** | **1.524** |

## 13. Fasteignamat og vátryggingarverð

Bókfært verð fasteigna samstæðunnar nam 35 millj. kr. í árslok 2013 (2012: 37 millj. kr.), en á sama tíma nam fasteignamat þeirra 33 millj. kr. (2012: 30 millj. kr.), og brunabótamat 51 millj. kr. (2012: 49 millj. kr.). Vátryggingarverðmæti annarra eigna nam 6.564 millj. kr.(2012: 5.224 millj. kr) í árslok.

# Skýringar, frh.:

## 14. Veðsetning eigna

Á eignum samstæðunnar hvílir tryggingarbréf að fjárhæð 6.722 millj. kr. (58,3 millj. USD) (2012: 7.154 millj. kr. (58,3 millj. USD)) til tryggingar öllum skuldum og skuldbindingum Fjarskipta hf. við Landsbanka Íslands í árslok 2013. Veðið nær til fasteigna og lausafjár, þ.m.t. veð í bifreiðum, fjarskiptabúnaði, leigusamningum, afnotasamningum, vörubirgðum, viðskiptakröfum og vörumerkjum.

## 15. Fjárfestingaskuldbindingar

Félagið hefur gert saming um afnot af nýjum sæstreng til 15 ára. Meirihluti fjárfestingarinnar fellur til á árinu 2015 og er gert ráð fyrir að sæstrengurinn verði kominn í fulla notkun árið 2015.

## 16. Óefnislegar eignir

Óefnislegar eignir greinast þannig:

| | Viðskipta-vild | Aðrar óefnislegar eignir | Samtals |
|---|---|---|---|
| **Kostnaðarverð** | | | |
| Heildarverð 1.1.2012 | 9.141 | 3.107 | 12.248 |
| Viðbætur á árinu | - | 346 | 346 |
| Selt og niðurlagt á árinu | - | (526) | (526) |
| Áhrif gengisbreytinga | 20 | 40 | 60 |
| Heildarverð 31.12.2012 | 9.161 | 2.967 | 12.128 |
| Viðbætur á árinu | - | 276 | 276 |
| Áhrif gengisbreytinga | (24) | (43) | (67) |
| **Heildarverð 31.12.2013** | **9.137** | **3.200** | **12.337** |
| | | | |
| **Afskriftir og virðisrýrnun** | | | |
| Afskriftir 1.1.2012 | 3.337 | 1.854 | 5.191 |
| Afskrift ársins | - | 291 | 291 |
| Selt og niðurlagt á árinu | - | (526) | (526) |
| Áhrif gengisbreytinga | 13 | 30 | 43 |
| Afskrifað alls 31.12.2012 | 3.350 | 1.649 | 4.999 |
| Afskrift ársins | - | 293 | 293 |
| Áhrif gengisbreytinga | (17) | (33) | (50) |
| **Afskrifað alls 31.12.2013** | **3.333** | **1.909** | **5.242** |
| | | | |
| **Bókfært verð** | | | |
| 1.1.2012 | 5.804 | 1.253 | 7.057 |
| 31.12.2012 | 5.811 | 1.318 | 7.129 |
| **31.12.2013** | **5.804** | **1.291** | **7.095** |

| | | |
|---|---|---|
| Afskriftarhlutföll | Virðisrýrn-unarpróf | 10-33% |

# Skýringar, frh.:

## 16. Óefnislegar eignir, frh.:

### Virðisrýrnunarpróf vegna sjóðskapandi einninga sem innihalda viðskiptavild

Í árslok 2013 var framkvæmt virðisrýrnunarpróf á viðskiptavild samstæðunnar. Samstæðan samanstendur af tveimur sjóðskapandi einingum sem metnar eru sem sjálfstæðar einingar. Samkvæmt niðurstöðu prófsins í árslok 2013 hefur ekki komið til virðisrýrnunar á viðskiptavild.

Bókfært verð viðskiptavildar greinist þannig niður á starfsþætti:

| | Viðskiptavild | |
|---|---|---|
| | **2013** | **2012** |
| Viðskiptavild tengd vörum og þjónustu á Íslandi | 5.710 | 5.710 |
| Viðskiptavild tengd vörum og þjónustu í Færeyjum | 94 | 101 |
| **Viðskiptavild samtals** | **5.804** | **5.811** |

Endurheimtanleg fjárhæð hverrar sjóðskapandi einingar var metin út frá notkunarvirði. Notkunarvirði var ákvarðað á þann hátt að núvirða áætlað framtíðarfjárstreymi miðað við áframhaldandi nýtingu einninganna. Fjárstreymi var byggt á rekstraráætlun næstu fimm ára.

Stuðst var við eftirfarandi forsendur við mat á notkunarvirði:

| | Ísland | | Færeyjar | |
|---|---|---|---|---|
| | **2013** | **2012** | **2013** | **2012** |
| Nafnvöxtur tekna 2013 / 2012 | (1,2%) | 2,1% | (2,2%) | 5,8% |
| Meðalvöxtur tekna 2014 til 2018 / 2013 til 2017 | 3,1% | 1,4% | 1,8% | 1,0% |
| Framtíðarvöxtur að teknu tilliti til verðlagsþróunar | 2,5% | 2,5% | 1,4% | 1,7% |
| EBITDA meðalvöxtur 2014 til 2018 / 2013 til 2017 | 3,7% | 4,6% | 6,7% | (0,8%) |
| Ávöxtunarkrafa, WACC | 11,6% | 11,8% | 8,8% | 10,1% |

Metið endurheimtanlegt virði viðskiptavildar umfram bókfært verð nemur um 2.500 millj. kr. á Íslandi og 2.200 millj. kr. í Færeyjum. Stjórnendur telja að raunhæfar breytingar í lykilforsendum myndu ekki leiða til þess að endurheimtanlegt virði viðskiptavildarinnar yrði lægra en bókfært verð hennar.

## 17. Tekjuskattur

| Virkur tekjuskattur greinist þannig: | 2013 | | 2012 | |
|---|---|---|---|---|
| Hagnaður fyrir tekjuskatt | | 1.054 | | 581 |
| Tekjuskattur samkvæmt gildandi skatthlutfalli | 20,0% | 211 | 20,0% | 116 |
| Áhrif samruna | 0,0% | - | 11,7% | 68 |
| Aðrir liðir | (0,4%) | (4) | (0,5%) | (3) |
| **Virkur tekjuskattur** | **19,6%** | **207** | **31,2%** | **181** |

## 18. Skatteign

| | 2013 | | 2012 | |
|---|---|---|---|---|
| Skatteign samstæðunnar greinist þannig: | **Skatteign** | **Skatt-skuldb.** | **Skatteign** | **Skatt-skuldb.** |
| Skatteign (tekjuskattsskuldbinding) í ársbyrjun | 875 | 9 | 987 | - |
| Áhrif samruna | - | - | 68 | - |
| Tekjuskattur í rekstrarreikningi | (175) | (32) | (181) | - |
| Tekjuskattur til greiðslu | - | 6 | 10 | - |
| **Skatteign (tekjuskattsskuldbinding) í árslok** | **700** | **(17)** | **884** | **0** |

# Skýringar, frh.:

## 18. Skatteign, frh.:

| Skatteign skiptist þannig á einstaka liði: | 2013 | | 2012 | |
|---|---|---|---|---|
| Rekstrarfjármunir | ( 268) | ( 21) | ( 295) | - |
| Aðrir liðir | 40 | 4 | 61 | - |
| Yfirfæranlegt skattalegt tap | 928 | - | 1.118 | - |
| **Skatteign (tekjuskattsskuldbinding) í árslok** | **700** | **( 17)** | **884** | **0** |

Yfirfæranlegt skattalegt tap samstæðunnar nemur 4.642 millj. króna. Tapið er nýtanlegt á móti skattskyldum tekjum í tíu ár frá því það fellur til, en stærsti hluti tapsins er nýtanlegt til ársins 2018. Það er mat stjórnenda að rekstur samstæðunnar á næstu árum muni skapa skattskyldar tekjur og yfirfæranlegt skattaleg tap muni nýtast að fullu.

| Skatteign samstæðunnar greinist þannig: | Staða í upphafi árs | Breyting á árinu | Staða í árslok |
|---|---|---|---|
| Yfirfæranlegt tap ársins 2003 nýtanlegt til 2013 | 106 | ( 106) | - |
| Yfirfæranlegt tap ársins 2004 nýtanlegt til 2014 | 23 | ( 23) | - |
| Yfirfæranlegt tap ársins 2006 nýtanlegt til 2016 | 111 | ( 111) | - |
| Yfirfæranlegt tap ársins 2007 nýtanlegt til 2017 | 95 | ( 95) | - |
| Yfirfæranlegt tap ársins 2008 nýtanlegt til 2018 | 4.760 | ( 612) | 4.148 |
| Yfirfæranlegt tap ársins 2009 nýtanlegt til 2019 | 494 | - | 494 |
| | **5.589** | **( 947)** | **4.642** |

## 19. Birgðir

Birgðir í árslok samanstanda af fjarskiptabúnaði til sölu.

Birgðir að fjárhæð 250 millj. kr. (2012: 220 millj. kr.) eru veðsettar til tryggingar á lánum til samstæðunnar.

## 20. Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur

| Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur greinast þannig: | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| Viðskiptakröfur | 2.751 | 2.820 |
| Aðrar skammtímakröfur | 293 | 237 |
| Niðurfærslureikningur krafna | ( 199) | ( 281) |
| **Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur samtals** | **2.845** | **2.776** |

Niðurfærsla hefur verið reiknuð vegna krafna sem kunna að tapast. Niðurfærslan byggir á mati stjórnenda og reynslu fyrri ára. Það er álit stjórnenda samstæðunnar að bókfært verð viðskiptakrafna og annarra skammtímakrafna endurspegli gangvirði þeirra.

Fjallað er um lánsáhættu, gengisáhættu og virðisrýrnun viðskiptakrafna og annarra krafna samstæðunnar í skýringu 28.

Viðskiptakröfur að fjárhæð 2.370 millj. kr. (2012: 2.282 millj. kr.) eru veðsettar til tryggingar á lánum til samstæðunnar.

# Skýringar, frh.:

## 21. Eigið fé

### Hlutafé

Heildarhlutafé félagsins samkvæmt samþykktum þess er 3.408 millj. kr. í árslok og er það óbreytt frá árinu áður. Á árinu 2012 var hlutafé félagsins aukið með útgáfu nýrra hlutabréfa að nafnverði 807 millj. kr. Mismunur á nafnverði og söluverði, að frádegnum kostnaði við söluna, var færður á yfirverðsreikning hlutafjár meðal eigin fjár. Að auki var hlutafé félagsins á árinu 2012 aukið um 51 millj. kr. að nafnverði til að mæta fjárkröfu Stoða hf. á hendur félaginu. Fjárhæð kröfunnar nam 419 millj. kr. samanber niðurstöðu Hæstaréttar í máli nr. 175/2012. Hver hlutur er 10 krónur að nafnverði. Eigendur hluta í félaginu eiga rétt til arðs í hlutfalli við eign sína við arðsúthlutun.

### Yfirverðsreikningur hlutafjár

Yfirverðsreikningur hlutafjár sýnir það sem hluthafar félagsins hafa greitt umfram nafnverð hlutafjár sem félagið hefur selt. Samkvæmt lögum um hlutafélög skal félagið binda 25% af nafnverði hlutafjár í varasjóði sem ekki má nota til að greiða hluthöfum arð.

### Þýðingarmunur

Þýðingarmunur sem verður til við umreikning reikningsskila erlends dótturfélags í íslenskar krónur er færður á sérstakan lið meðal eigin fjár. Ef erlend starfsemi er seld eða lögð niður, að hluta eða öllu leyti, er eiginfjárliðurinn leystur upp og færður í rekstrarreikning.

### Arður

Stjórn félagsins leggur til að ekki verði greiddur út arður til hluthafa á árinu 2014 vegna rekstrarársins 2013. Vísað er til ársreikningsins um ráðstöfun hagnaðar og aðrar breytingar á eiginfjárreikningum.

## 22. Hagnaður á hverja krónu hlutafjár

Hagnaður á hverja krónu hlutafjár er hlutfall hagnaðar sem tilheyrir hluthöfum í félaginu og vegins meðalfjölda virkra hluta á árinu og sýnir hver hagnaðurinn er á hverja krónu hlutafjár. Þynntur hagnaður á hlut miðar við hagnað sem ráðstafað er til hluthafa í félaginu og vegins meðalfjölda virkra hluta að teknu tilliti til þynningaráhrifa væntra útgefinna hluta vegna kauprétta starfsmanna. Þynntur hagnaður á hverja krónu hlutafjár er jafn hagnaði á hverja krónu hlutafjár, þar sem félagið hefur ekki tekið lán sem eru breytanleg í hlutafé eða gert kaupréttarsamninga.

| Hagnaður á hverja krónu hlutafjár greinist þannig: | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| **Hagnaður ársins** | **847** | **400** |
| Hlutafé í ársbyrjun | 3.408 | 2.550 |
| Áhrif keyptra og seldra eigin hluta | - | 274 |
| Vegið meðaltal útistandandi hluta á árinu | 3.408 | 2.824 |
| **Hagnaður á hverja krónu hlutafjár og þynntur hagnaður á hverja krónu hlutafjár** | **0,25** | **0,14** |

## 23. Vaxtaberandi skuldir

| Vaxtaberandi langtímaskuldir greinast þannig: | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| Skuldir við lánastofnanir | 5.654 | 7.172 |
| Næsta árs afborganir | ( 519) | ( 553) |
| **Vaxtaberandi langtímaskuldir samtals** | **5.135** | **6.619** |

# Skýringar, frh.:

## 23. Vaxtaberandi skuldir, frh.:

| Vaxtaberandi skammtímaskuldir greinast þannig: | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| Næsta ars afborganir langtímaskulda | 519 | 553 |
| **Vaxtaberandi skammtímaskuldir samtals** | **519** | **553** |
| | | |
| **Vaxtaberandi skuldir samkvæmt efnahagsreikningi samtals** | **5.654** | **7.172** |

## 24. Vaxtaberandi langtímaskuldir í lok ársins eftir gjaldmiðlum

| Vaxtaberandi langtímaskuldir í árslok greinast þannig eftir gjaldmiðlum: | 2013 | | 2012 | |
|---|---|---|---|---|
| | Vaxtakjör | Eftirstöðvar | Vaxtakjör | Eftirstöðvar |
| Skuldir í DKK | 5,5% | 94 | 7,0% | 190 |
| Skuldir í ISK, óverðtryggðar | 7,7% | 5.560 | 7,6% | 6.982 |
| | | **5.654** | | **7.172** |

## 25. Afborganir af langtímalánum

| Afborganir af langtímalánum greinast þannig á næstu ár: | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| Afborganir 2013 | - | 553 |
| Afborganir 2014 | 519 | 522 |
| Afborganir 2015 | 488 | 490 |
| Afborganir 2016 | 475 | 476 |
| Afborganir 2017 | 464 | 464 |
| Afborganir 2018 | 467 | - |
| Afborganir síðar | 3.241 | 4.667 |
| **Samtals** | **5.654** | **7.172** |

Þann 11. nóvember 2013 staðfesti félagið rekstrarlánalínu við viðskiptabanka sinn að fjárhæð 1.000 millj. kr. Rekstrarlánalínan er til 3ja ára með framlengingarheimild tvisvar sinnum, eitt ár í senn. Fjárhæðinni var varið til niðurgreiðslu á langtímaláni félagsins við viðskiptabankann sem tekið var 21. ágúst 2012 upphaflega að fjárhæð 7.000 millj. kr.

### Kvaðir í lánasamningi

Í árslok uppfyllti samstæðan allar kvaðir í lánasamningum.

### Veðsetningar

Skuldir samstæðunnar við lánastofnanir eru tryggðar með veðum í rekstarfjármunum, eignarhlutum í dótturfélögum, bankainnstæðum, viðskiptakröfum og birgðum í samræmi við skýringar 10, 19, 20 og 32.

## 26. Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir

| Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir greinast þannig: | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| Viðskiptaskuldir | 1.297 | 1.304 |
| Aðrar skammtímaskuldir | 698 | 849 |
| **Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir samtals** | **1.995** | **2.153** |

## 27. Fyrirframinnheimtar tekjur

Fyrirframinnheimtar tekjur eru vegna fyrirframgreiddrar símanotkunar og annarra fyrirframgreiðslna frá viðskiptavinum.

# Skýringar, frh.:

## 28. Áhættustýring

### a. Yfirlit

Eftirfarandi áhætta fylgir fjármálagerningum samstæðunnar:
**lánsáhætta**
**lausafjáráhætta**
**markaðsáhætta**

Hér eru veittar upplýsingar um framangreinda áhættu og markmið, stefnu og aðferðir samstæðunnar við að meta og draga úr áhættunni. Að auki eru veittar tölulegar upplýsingar víða í ársreikningnum.

Stjórn móðurfélags ber ábyrgð á að innleiða og hafa eftirlit með áhættustýringu samstæðunnar.

Markmið samstæðunnar með áhættustýringu er að uppgötva og greina áhættu sem hún býr við, setja viðmið um áhættutöku og hafa eftirlit með henni. Áhættustefna samstæðunnar og aðferðir eru yfirfarin reglulega til að greina breytingar á markaði og starfsemi samstæðunnar. Með þjálfun starfsmanna og starfsreglum stefnir samstæðan að öguðu eftirliti þar sem allir starfsmenn eru meðvitaðir um hlutverk sitt og skyldur.

Þann 30. nóvember 2013 var brotist inn á heimasíðu Vodafone og gögnum stolið þaðan. Þar á meðal voru 79 þúsund SMS skeyti, notendanöfn og lykilorð að Mínum síðum og upplýsingar um nöfn og kennitölur hluta viðskiptavina. Gögnin voru birt í kjölfarið á netinu og skapaðist mikil umræða um málið í samfélaginu. Tölvuþrjótarnir komust hins vegar ekki inn í sjálf fjarskiptakerfi Vodafone, sem stóðust áhlaupið. Enn er ekki ljóst hver áhrif málsins verða á félagið til lengri tíma litið en í kjölfar þessa atburða var farið í ítarlega greiningu á öryggismálum félagsins.

### b. Lánsáhætta

Lánsáhætta er hættan á fjárhagslegu tapi samstæðunnar ef viðskiptamaður eða mótaðili í fjármálagerningi getur ekki staðið við umsamdar skuldbindingar sínar. Lánsáhætta samstæðunnar er einkum vegna viðskiptakrafna og ræðst einkum af fjárhagsstöðu og starfsemi einstakra viðskiptamanna. Stjórnendur hafa innleitt stefnu vegna innheimtu og mánaðarlega er fylgst með áhættu vegna innheimtu. Mat á innheimtu er unnið reglulega og nauðsynlegar niðurfærslur gerðar.

Samstæðan hefur sett reglur þar sem greiðsluhæfi nýrra viðskiptavina er kannað áður en þeim er veittur gjaldfrestur. Innheimtuferli hefur verið skilgreint fyrir alla flokka viðskiptakrafna, viðskiptakröfur eru yfirfarnar reglulega og kröfur metnar.

Aldursgreining viðskiptakrafna er yfirfarin mánaðarlega og mynduð niðurfærsla vegna áætlaðrar virðisrýrnunar þeirra. Niðurfærslan er reiknuð hlutfallslega miðað við aldur viðskiptakrafna. Lagt er mat á áhættukröfur og ef ástæða þykir til, er færð sérstök niðurfærsla.

#### Mesta mögulega tap vegna lánsáhættu

Mesta mögulega tap samstæðunnar vegna fjáreigna er bókfært verð þeirra sem var eftirfarandi í árslok:

| | | Bókfært verð | |
|---|---|---|---|
| | Skýring | 2013 | 2012 |
| Viðskiptakröfur og aðrar kröfur | 20 | 2.845 | 2.776 |
| Handbært fé | | 335 | 1.010 |
| **Samtals** | | **3.180** | **3.786** |

Mesta mögulega tap samstæðunnar á viðskiptakröfum skiptast með eftirfarandi hætti eftir landsvæðum:

| | | |
|---|---|---|
| Ísland | 2.370 | 2.282 |
| Færeyjar | 381 | 538 |
| **Samtals** | **2.751** | **2.820** |

Í árslok námu viðskiptakröfur á fimm stærstu viðskiptamenn samstæðunnar 439 millj. kr. ( 2012: 540 millj. kr.)

# Skýringar, frh.:

## 28. Áhættustýring, frh.:

### Virðisrýrnun viðskiptakrafna

| Aldur viðskiptakrafna var eftirfarandi í árslok: | Nafnverð kröfu 2013 | Nafnverð kröfu 2012 | Niðurfærsla 2013 | Niðurfærsla 2012 |
|---|---|---|---|---|
| Ógjaldfallið | 2.427 | 2.341 | ( 54) | ( 55) |
| Gjaldfallið innan 90 daga | 105 | 177 | ( 17) | ( 24) |
| Gjaldfallið fyrir meira en 90 dögum | 219 | 302 | ( 128) | ( 202) |
| **Heildarstaða viðskiptakrafna í árslok 2013** | **2.751** | **2.820** | **( 199)** | **( 281)** |

Breytingar á niðurfærslu viðskiptakrafna á árinu greinast þannig:

| | | |
|---|---|---|
| Staða 1. janúar 2013 | ( 281) | ( 161) |
| Tekjufært (gjaldfært) á árinu | 150 | ( 67) |
| Raun afskriftir ársins | ( 68) | ( 53) |
| **Staða í árslok 2013** | **( 199)** | **( 281)** |

## c. Lausafjáráhætta

Lausafjáráhætta er hættan á því að samstæðan geti ekki staðið við fjárhagsskuldbindingar sínar eftir því sem þær gjaldfalla. Markmið samstæðunnar er að stýra lausafé þannig að tryggt sé að hún hafi alltaf nægt laust fé til að mæta skuldbindingum sínum eftir því sem þær gjaldfalla og forðast þannig að skaða orðspor samstæðunnar.

Félagið hefur sett sér fjárstýringastefnu þar sem skilgreind er stefna varðandi lausafjárstýringu. Stefnan er til grundvallar um meðhöndlun á handbæru fé og ráðstöfun þess og segir hvernig skuli lágmarka áhættu og tryggja handbært fé til að standa skil á skuldbindingum félagsins. Sjóðstreymisáætlanir eru gerðar mánaðarlega og spáð fyrir um lausafjárþörf. Samstæðan hefur aðgengi að rekstrarlánalínu hjá viðskiptabanka þess ef á þarf að halda. Ónýtt lánsheimild er 1.264 millj. kr. í árslok. (2012: 268 millj. kr.)

Samningsbundnar afborganir af fjárskuldum, að meðtöldum áætluðum vaxtagreiðslum, greinast þannig:

| | Bókfært verð | Umsamið sjóð-streymi | Innan árs | 1-2 ár | 2-5 ár | Meira en 5 ár |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **31. desember 2013** | | | | | | |
| **Fjárskuldir sem ekki eru afleiður:** | | | | | | |
| Vaxtaberandi skuldir | 5.654 | 7.814 | 939 | 869 | 1.596 | 4.410 |
| Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir | 1.995 | 1.995 | 1.995 | - | - | - |
| **Samtals** | **7.649** | **9.809** | **2.934** | **869** | **1.596** | **4.410** |
| **31. desember 2012** | | | | | | |
| **Fjárskuldir sem ekki eru afleiður:** | | | | | | |
| Vaxtaberandi skuldir | 7.172 | 11.233 | 1.080 | 1.009 | 1.826 | 7.318 |
| Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir | 2.212 | 2.212 | 2.212 | - | - | - |
| **Samtals** | **9.384** | **13.445** | **3.292** | **1.009** | **1.826** | **7.318** |

# Skýringar, frh.:

## 28. Áhættustýring, frh.:

### d. Markaðsáhætta

Markaðsáhætta er hættan á því að breytingar í markaðsverði erlendra gjaldmiðla, vaxta og gengi hlutabréfa hafi áhrif á afkomu samstæðunnar eða virði fjárfestinga hennar í fjármálagerningum. Markmið með stýringu markaðsáhættu er að stýra og takmarka áhættu við skilgreind mörk, jafnframt því sem ábati er hámarkaður.

### (i) Gjaldmiðlagengisáhætta

Starfrækslugjaldmiðill samstæðunnar er íslenskar krónur, en hluti tekna og innkaupa samstæðunnar er í öðrum gjaldmiðlum. Þeir gjaldmiðlar sem einkum skapa gengisáhættu eru evrur (EUR) og dollar (USD).

Áhætta samstæðunnar vegna erlendra gjaldmiðla var sem hér segir í nafnverðsfjárhæðum:

| 31. desember 2013 | EUR | USD |
|---|---|---|
| Viðskiptakröfur | 22 | 3 |
| Handbært fé | 110 | 30 |
| Viðskiptaskuldir | ( 509) | ( 12) |
| **Áhætta í efnahagsreikningi** | **( 377)** | **21** |

| 31. desember 2012 | EUR | USD |
|---|---|---|
| Viðskiptakröfur | 33 | 3 |
| Handbært fé | 101 | 14 |
| Viðskiptaskuldir | ( 313 ) | ( 60 ) |
| **Áhætta í efnahagsreikningi** | **( 179 )** | **( 43 )** |

Gengi helstu gjaldmiðla á árinu var sem hér segir:

| | Meðalgengi | | Árslokagengi | |
|---|---|---|---|---|
| | 2013 | 2012 | 2013 | 2012 |
| EUR | 162,38 | 160,70 | 158,50 | 169,80 |
| USD | 122,23 | 125,10 | 115,03 | 128,74 |

**Næmnigreining**

10% styrking íslensku krónunnar gagnvart erlendum gjaldmiðlum í árslok myndi hækka eigið fé og afkomu samstæðunnar um 36 millj. kr. fyrir tekjuskatt, (2012: 22 millj. kr.). Greiningin byggir á að allar aðrar breytur, þ.m.t. vextir, haldist óbreyttar. Greiningin var unnin með sama hætti fyrir árið 2012.

10% veiking íslenskrar krónu gagnvart framangreindum gjaldmiðlum hefði haft sömu áhrif en í gagnstæða átt, að því gefnu að allar aðrar breytur hefðu haldist óbreyttar.

### (ii) Vaxtaáhætta

Lántökur samstæðunnar eru allar með breytilegum vöxtum. Samstæðan ver sig ekki sérstaklega fyrir breytingum á vöxtum.

| Vaxtaberandi fjárskuldir samstæðunnar greinast með eftirfarandi hætti í lok ársins: | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| Fjárskuldir með breytilega vexti | 5.654 | 7.172 |

Breyting á vöxtum um 100 punkta hefði breytt afkomu um 57 millj. kr. fyrir tekjuskatt (2012: 72 millj. kr.). Samstæðan er hvorki með fjáreignir né fjárskuldir á föstum vöxtum.

# Skýringar, frh.:

## 28. Áhættustýring, frh.:

### e. Gangvirði

Mismunur á gangvirði og bókfærðu verði fjáreigna og fjárskulda er óverulegur.

## 29. Eiginfjárstýring

Það er markmið félagsins að eiginfjárstaða samstæðunnar sé sterk til að styðja við stöðugleika í framtíðarþróun starfseminnar. Til lengri tíma er markmið um að minnsta kosti 25% eiginfjárhlutfall. Eiginfjárhlutfall í lok árs 2013 nam 49,4% (2012: 41,7%).

Félaginu ber ekki að fylgja ytri reglum um lágmarkseiginfjárstöðu.

## 30. Rekstrarleiga

### Leiga sem leigutaki

| Rekstrarleigugreiðslur greinast þannig: | 2013 | 2012 |
|---|---|---|
| Innan árs | 185 | 218 |
| Eftir 1-5 ár | 764 | 774 |
| Eftir meira en 5 ár | 1.438 | 1.584 |
| **Samtals** | **2.387** | **2.576** |

Samstæðan hefur gert rekstrarleigusamninga um fasteignir og áhöld og tæki til allt að nítján ára. Á árinu 2013 voru 217 millj. kr. (2012: 209 millj. kr.) gjaldfærðar í rekstrarreikningi vegna rekstrarleigusamninga.

# Skýringar, frh.:

## 31. Tengdir aðilar

### Skilgreining tengdra aðila

Aðilar teljast vera tengdir aðilar ef þeir fara með bein eða óbein yfirráð í félaginu eða hafa vald til að stjórna fjárhags- og rekstrarstefnu þess. Meðal tengdra aðila samstæðunnar eru: Lykilstjórnendur, nánir fjölskyldumeðlimir lykilstjórnenda og félög þar sem lykilstjórnendur eða nánir fjölskyldumeðlimir þeirra fara með yfirráð í eða hafa veruleg áhrif á. Hluthafar sem fara með yfirráð eða hafa veruleg áhrif teljast einnig tengdir aðilar.

### Viðskipti við stjórn og lykilstjórnendur

| Laun og hlunnindi til stjórnenda samstæðunnar vegna starfa fyrir félög samstæðunnar og eignarhlutir í félaginu greinast þannig: | Laun og hlunnindi 2013 | Laun og hlunnindi 2012 | Fjöldi hluta árslok 2013 |
|---|---|---|---|
| **Stjórn:** | | | |
| Hjörleifur Pálsson | 4,0 | - | - |
| Hildur Dungal, stjórnarmaður | 2,5 | - | - |
| Erna Eiríksdóttir, stjórnarmaður | 2,8 | 1,8 | - |
| Anna Guðný Aradóttir, stjórnarmaður | 2,8 | 0,6 | - |
| Heiðar Már Guðjónsson, stjórnarmaður | 1,9 | - | * |
| | | | |
| Agla Elísabet Hendriksdóttir, varamaður | 0,6 | - | - |
| Erlendur Steinn Guðnason, varamaður | 0,5 | - | - |
| | | | |
| Þór Hauksson, fyrrverandi stjórnarformaður | 1,0 | 2,1** | - |
| Helga Viðarsdóttir, fyrrverandi stjórnarmaður | 0,3 | 2,3 | - |
| Vilmundur Jósefsson, fyrrverandi stjórnarmaður | 0,9 | 1,9 | 158.730 |
| Reimar Snæfells Pétursson, fyrrverandi stjórnarmaður | - | 1,9 | - |
| Brynja Guðmundsdóttir, fyrrverandi stjórnarmaður | - | 0,5 | - |
| Einar Páll Tamimi, fyrrverandi stjórnarmaður | - | 0,6 | - |
| Kristinn Pálmason, varamaður | - | 0,4** | - |
| | | | |
| **Lykilstjórnendur:** | | | |
| Ómar Svavarsson, forstjóri Fjarskipta hf. | 40,0 | 36,7 | 63.492 |
| Gudny Langgaard, forstjóri Kall P/F | 28,2 | 20,1 | - |
| Fimm framkvæmdastjórar samstæðunnar | 129,0 | 112,2 | 285.714 |

*Heiðar Már Guðjónsson á ekki eignarhlut í Fjarskiptum hf. en Ursus ehf. fjárhagslega tengdur aðili á 5,4% í félaginu.

** Fjárhæðin var greidd til Framtaksssjóðs Íslands slhf.

Með eignarhlutum eru taldir eignarhlutir maka og ófjárráða barna ásamt eignarhlutum í eigu félaga sem stjórnendurnir ráða.

Önnur viðskipti við stjórn og lykilstjórnendur eru óverulegur þáttur í starfsemi samstæðunnar. Skilyrði og skilmálar viðskiptanna voru sambærileg við það sem gerist í viðskiptum við ótengda aðila og eru þessi viðskipti því flokkuð sem slík.

### Viðskipti við hluthafa

Sala á vörum og þjónustu til hluthafa og félaga tengdra þeim nam 83 millj. kr. á árinu 2013 (2012: 259 millj. kr.), en kaup á vörum og þjónustu námu 44 millj. kr. (2012: 345 millj. kr.).

# Skýringar, frh.:

## 32. Dótturfélag

Fjarskipti hf. átti eitt dótturfélag í árslok 2013 eins og í ársbyrjun. Dótturfélagið P/F Kall í Færeyjum er að fullu í eigu félagsins.

## 33. Veðsetningar og ábyrgðarskuldbindingar

Á eignum samstæðunnar hvílir tryggingarbréf að fjárhæð 6.722 millj. kr. (USD 58,3 millj.) ( 2012: 7.154 millj. kr. (USD 58,3 millj. kr.)) til tryggingar öllum skuldum og skuldbindingum Fjarskipta hf. við Landsbankann í árslok 2013. Veðið nær til fasteigna og lausafjár, þ.m.t. veð í bifreiðum, fjarskiptabúnaði, leigusamningum, afnotasamningum, vörubirgðum, viðskiptakröfum og vörumerkjum.

Handveð er í öllum hlutabréfum P/F Kall, dótturfélagi Fjarskipta hf., en hlutabréfin standa til tryggingar öllum skuldum Fjarskipta hf. við Landsbankann hf.

## 34. Atburðir eftir uppgjörsdag

Síðari hluta árs ákváðu Vodafone og Nova að ganga til formlegra viðræðna um stofnun nýs rekstrarfélags sem mun reka sameinað farsímadreifikerfi félaganna tveggja. Með sameiningunni skapast mikil tækifæri til stækkunar og verulegt hagræði næst í fjárfestingum og rekstri. Einnig verður þétting og uppbygging kerfisins hraðari en annars væri mögulegt. Engin breyting verður á samkeppni félaganna á fjarskiptamarkaði. Samkeppniseftirlitið er með málið til umfjöllunar.

IP Fjarskipti ehf. (TAL) hafa stefnt Fjarskiptum hf. fyrir Héraðsdómi Reykjavíkur til viðurkenningar á skaðabótaskyldu vegna riftunar Vodafone á fjarskiptsamningum félaganna þann 13. september 2012. Vodafone telur að kröfur TAL séu tilhæfulausar og mun félagið verjast þeim af fullum þunga. Engar fjárkröfur eru hafðar uppi í málinu af hálfu TAL og getur Vodafone því ekki lagt mat á möguleg fjárhagsleg áhrif. Viðurkenni dómstólar skaðabótaskyldu Vodafone gæti TAL síðar haft uppi bótakröfu á hendur Vodafone. Fjallað var um málið í skráningarlýsingu Fjarskipta hf.

Þann 14. febrúar sl. var stofnað málsóknarfélag til að sækja sameiginlega skaðabætur á hendur Vodafone vegna innbrots á vef félagsins þann 30. nóvember 2013. Forsvarsmenn málsóknarfélagsins hafa hvatt alla sem telja sig hafa orðið fyrir tjóni vegna atburðarins til að sækja um aðild að því. Áhrif fyrirhugaðrar málsóknar á Vodafone eru enn óljós en afstaða félagsins er sú að það sé ekki skaðabótaskylt.

## 35. Önnur mál

Í nóvember var tilkynnt að Vodafone hefði stefnt Símanum til greiðslu skaðabóta vegna brota á samkeppnislögum á árunum 2001 til 2007. Brotin fólust í ofrukkun á lúkningargjöldum sem námu 1.567 millj. kr.með dráttavöxtum á tímabilinu og krafðist félagið að fá þá fjárhæð endurgreidda. Síminn hafði áður gert sátt við Samkeppniseftirlitið vegna málsins. Síminn svaraði með því að gagnstefna Vodafone fyrir „sambærilegan meintan ólögmætan verðþrýsting“ og krefst þess að fá greidda 2.492 millj. kr. með dráttavöxtum. Sá grundvallarmunur er á stefnum Símans og Vodafone, að stefna Vodafone á hendur Símanum fær stoð í niðurstöðu Samkeppniseftirlitsins og áfrýjunarnefndar samkeppnismála, en kröfugerð Símans á hendur Vodafone gerir það ekki. Gert er ráð fyrir að Héraðsdómur Reykjavíkur taki málið fyrir á árinu 2014.

# Skýringar, frh.:

## 36. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir

Reikningsskilaaðferðum sem er lýst hér á eftir hefur verið beitt með samræmdum hætti fyrir öll þau tímabil sem koma fram í ársreikningi samstæðunnar.

Samstæðan hefur tekið upp alla alþjóðlega reikningsskilastaðla, breytingar á þeim og túlkanir sem Evrópusambandið hefur staðfest í árslok 2013 og eiga við um starfsemi hennar. Nýr staðall IFRS 13 var tekinn upp á árinu og eru áhrif hans á reikningsskil samstæðunnar óveruleg. Samstæðan hefur ekki tekið upp staðla, breytingar á stöðlum eða túlkanir sem taka gildi eftir árslok 2013, en heimilt er að taka upp fyrr. Áhrif þess á reikningsskil samstæðunnar hafa ekki verið metin að fullu en talið að þau séu óveruleg.

### a. Grundvöllur samstæðu

#### (i) Sameiningar fyrirtækja

Kaupaðferðinni er beitt við færslu á kaupum samstæðunnar í eignarhlutum í dótturfélögum. Kaupverðið er metið sem gangvirði þeirra eigna sem látnar eru af hendi, eiginfjárgerninga sem gefnir eru út og skulda sem stofnað er til, eða teknar eru yfir á yfirtökudegi. Eignir, skuldir og skuldbindingar sem eru yfirteknar við sameiningu fyrirtækja eru metnar í upphafi á gangvirði á kaupdegi. Sú fjárhæð kaupverðs sem er umframgangvirði er skráð sem viðskiptavild. Ef kaupverð er lægra en gangvirði hreinna eigna yfirtekins félags er mismunurinn færður beint til tekna í rekstrarreikningi.

#### (ii) Dótturfélög

Dótturfélög eru þau félög þar sem samstæðan fer með yfirráð. Yfirráð eru til staðar þegar samstæðan hefur veruleg áhrif, bein eða óbein, til að stjórna fjárhags- og rekstrarstefnu dótturfélags í þeim tilgangi að hagnast á starfsemi þess. Við mat á yfirráðum er tekið tillit til nýtanlegs atkvæðisréttar. Reikningsskil dótturfélaga eru innifalin í samstæðureikningsskilum félagsins frá því að yfirráð nást og þar til þeim lýkur.

#### (iii) Viðskipti felld út við gerð samstæðureiknings

Viðskipti milli félaga innan samstæðunnar, stöður milli þeirra og óinnleystar tekjur og gjöld sem myndast hafa í viðskiptum milli félaganna eru felld út við gerð ársreiknings samstæðunnar. Óinnleyst tap er fellt út með sama hætti og óinnleystur hagnaður, en aðeins að því marki að ekkert bendi til virðisrýrnunar.

### b. Tekjur

#### (i) Seldar vörur og þjónusta

Tekjur eru færðar þegar samstæðan hefur afhent vöru, gagnamagn eða veitt þjónustu í samræmi við samninga, meginhluti áhættu og ávinnings flyst til kaupanda, innheimta greiðslu er líkleg, hægt er að meta fjárhæð teknanna, tengdan kostnað og vöruskil með áreiðanlegum hætti og engin áframhaldandi afskipti eru af vörunni eða þjónustunni. Tekjur af sölu eru metnar á gangvirði greiðslunnar sem er móttekin eða innheimtanleg, að frádregnum afsláttum.

Tekjur samstæðunnar samanstanda í meginatriðum af farsíma-, gagnaflutnings-, fastlínuþjónustu og tekjum af sjónvarpi ásamt tekjum af leigu á búnaði og annarri þjónustu og vörusölu. Tekjur flokkast í mánaðargjöld, notkun á magni, leigu á efni eða búnaði, þjónustu og vörusölu.

Mánaðargjöld eru tekjufærð á viðkomandi tímabil en tekjur vegna notkunar eru færðar á því tímabili sem notkun á sér stað. Tekjur eru færðar í samræmi við þá samninga sem til staðar eru og afslættir tengdir veltu og/eða notkun færðir til lækkunar á tekjum innan hvers tímabils.

### c. Leigugreiðslur

Greiðslur vegna rekstrarleigusamninga eru færðar línulega í rekstrarreikning á leigutímanum. Mótteknir leiguhvatar eru færðir til lækkunar leigukostnaðar á gildistíma leigusamnings.

# Skýringar, frh.:

## 36. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:

### d. Fjármunatekjur og fjármagnsgjöld

Fjármunatekjur samanstanda af vaxtatekjum, arðstekjum, söluhagnaði og gengishagnaði af erlendum gjaldmiðlum. Vaxtatekjur eru færðar í rekstrarreikning eftir því sem þær falla til og er miðað við virka vexti. Arðstekjur eru færðar í rekstrarreikning á þeim degi sem arðsúthlutun er samþykkt.

Fjármagnsgjöld samanstanda af vaxtakostnaði af lántökum, gengistapi af erlendum gjaldmiðlum og virðisrýrnun hluta fjáreigna. Lántökukostnaður er færður í rekstrarreikning miðað við virka vexti.

Hagnaði og tapi vegna gengisbreytinga erlendra gjaldmiðla er jafnað saman.

### e. Tekjuskattur

Tekjuskattur af afkomu ársins er frestaður tekjuskattur og skattur til greiðslu. Tekjuskattur er færður í rekstrarreikning nema þegar hann tengist liðum sem eru færðir beint á eigið fé eða í yfirlit um heildarkomu, en þá er hann færður á þá liði.

Frestaður tekjuskattur er færður vegna tímabundinna mismuna á bókfærðu verði eigna og skulda í ársreikningnum annars vegar og skattverði þeirra hins vegar. Útreikningur á frestuðum skatti byggist á því skatthlutfalli sem vænst er að verði í gildi þegar tímabundinn mismunur kemur til með að snúast við, miðað við gildandi lög á uppgjörsdegi.

Frestaður tekjuskattur er ekki færður vegna fjárfestinga í dótturfélögum. Frestaður tekjuskattur er ekki reiknaður fyrir viðskiptavild sem ekki er frádráttarbær samkvæmt skattalögum.

Skatteign er einungis færð að því marki sem líklegt er talið að skattskyldur hagnaður verði til ráðstöfunar í framtíðinni sem unnt verður að nýta eignina á móti. Skatteign er metin á hverjum uppgjörsdegi og lækkuð að því marki sem talið er líklegt að hún nýtist ekki. Tekjuskattshlutfall samstæðunnar er 20%.

### f. Erlendir gjaldmiðlar

#### (i) Viðskipti í erlendum gjaldmiðlum

Viðskipti í erlendum gjaldmiðlum eru færð í starfrækslugjaldmiðla einstakra samstæðufélaga á gengi viðskiptadags. Peningalegar eignir og skuldir í erlendum gjaldmiðlum eru færðar á gengi uppgjörsdags. Aðrar eignir og skuldir, sem metnar eru á gangvirði í erlendri mynt, eru færðar á því gengi sem var í gildi þegar gangvirði þeirra var ákvarðað. Gengismunur sem myndast vegna viðskipta í erlendum gjaldmiðlum er færður í rekstrarreikning.

#### (ii) Erlend dótturfélög

Eignir og skuldir erlendrar starfsemi, að meðtalinni viðskiptavild, eru umreiknaðar í íslenskar krónur miðað við gengi uppgjörsdags. Tekjur og gjöld erlendu starfseminnar eru umreiknuð í íslenskar krónur á meðalgengi ársins. Gengismunur sem myndast við yfirfærslu í íslenskar krónur er færður á sérstakan lið í yfirliti um heildarafkomu. Þegar erlend starfsemi er seld, að hluta til eða öllu leyti, er tengdur gengismunur fluttur í rekstrarreikning.

### g. Fjármálagerningar

#### (i) Fjármálagerningar aðrir en afleiðusamningar

Fjáreignir sem ekki eru afleiðusamningar teljast fjárfestingar í hlutabréfum, handbært fé, viðskiptakröfur og aðrar kröfur.

Kröfur og innstæður eru færðar til bókar á þeim degi sem til þeirra er stofnað. Allar aðrar fjáreignir eru upphaflega færðar á þeim degi sem félagið gerist aðili að samningsbundnum ákvæðum fjármálagerningsins.

Fjáreignir eru afskráðar ef samningsbundinn réttur félagsins að sjóðstreymi vegna fjáreignanna rennur út eða ef félagið framselur rétt til sjóðstreymis af eigninni til annars aðila án þess að halda eftir yfirráðum eða því sem næst allri þeirri áhættu og ávinningi sem í eignarhaldinu felst. Sá hluti af framseldum fjáreignum sem stofnað er til eða haldið eftir af félaginu er sérgreindur í ársreikningi sem eign eða skuld.

# Skýringar, frh.:

**36. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:**

**g. Fjármálagerningar, frh.:**

**(i) Fjármálagerningar aðrir en afleiðusamningar, frh.:**

Fjáreignir sem ekki eru afleiðusamningar eru færðar á gangvirði við upphaflega skráningu í bókhald. Þegar fjáreignir eru ekki metnar á gangvirði í gegnum rekstrarreikning er allur beinn viðskiptakostnaður færður til hækkunar á virði þeirra við upphaflega skráningu í bókhald.

**Kröfur**

Lán og kröfur eru fjáreignir með föstum eða ákvarðanlegum greiðslum, sem ekki eru skráðar á virkum markaði. Slíkar eignir eru upphaflega færðar á gangvirði að viðbættum öllum tengdum viðskiptakostnaði. Eftir upphaflega skráningu eru lán og kröfur metin á afskrifuðu kostnaðarverði miðað við virka vexti, að frádreginni virðisrýrnun þegar við á. Lán og kröfur samanstanda af viðskiptakröfum og öðrum kröfum.

**Handbært fé**

Til handbærs fjár teljast sjóður og óbundnar bankainnstæður sem eru til ráðstöfunar innan þriggja mánaða.

**(ii) Fjárskuldir aðrar en afleiðusamningar**

Til fjárskulda samstæðunnar annarra en afleiðusamninga teljast lántökur, viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir.

Fjárskuldir eru færðar á þeim degi þegar samstæðan gerist aðili að samningsbundnum ákvæðum fjármálagerningsins.

Samstæðan afskráir fjárskuld þegar samningsbundnum skyldum vegna skuldagerningsins er lokið, þær felldar niður eða falla úr gildi.

Samstæðan flokkar fjárskuldir aðrar en afleiðusamninga sem aðrar fjárskuldir. Slíkar skuldir eru upphaflega færðar á gangvirði að viðbættum tengdum viðskiptakostnaði. Eftir upphaflega skráningu eru þessar fjárskuldir metnar á afskrifuðu kostnaðarverði miðað við virka vexti.

Fjáreignum og fjárskuldum er jafnað saman og hrein fjárhæð færð í efnahagsreikning þegar og aðeins þegar lagalegur réttur samstæðunnar er til staðar um jöfnun og fyrirhugað er annaðhvort að gera upp með jöfnun fjáreigna og fjárskulda eða innleysa eignina og gera upp skuldina á sama tíma.

**(iii) Hlutafé**

**Almennir hlutir**

Almenn hlutabréf eru hluti eigin fjár. Beinn kostnaður vegna útgáfu almennra hlutabréfa og valrétta vegna hlutabréfa er færður til lækkunar á yfirverðsreikningi hlutafjár.

**Kaup á eigin hlutum**

Þegar samstæðan kaupir eigin hluti er kaupverðið, að meðtöldum beinum kostnaði vegna þeirra, fært til lækkunar á eigin fé. Þegar eigin hlutir eru seldir eða endurútgefnir er eigið fé hækkað og hagnaður eða tap af viðskiptunum fært á yfirverðsreikning.

**h. Rekstrarfjármunir**

**(i) Eignir í eigu samstæðunnar**

Rekstrarfjármunir eru færðir til eignar á kostnaðarverði, að frádregnum uppsöfnuðum afskriftum og virðisrýrnun.

Kostnaðarverð samanstendur af beinum kostnaði sem fellur til við kaupin. Kostnaðarverð rekstrarfjármuna sem samstæðan byggir sjálf innifelur efniskostnað, launakostnað og annan kostnað sem fellur til við að koma eigninni í notkun og eignfærðan fjármagnskostnað. Aðkeyptur hugbúnaður sem er nauðsynlegur hluti til að starfrækja viðkomandi búnað er færður til eignar sem hluti af búnaði.

# Skýringar, frh.:

**36. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:**

**h. Rekstrarfjármunir, frh.:**

**(i) Eignir í eigu samstæðunnar, frh.:**

Þegar rekstrarfjármunir eru samsettir úr einingum með ólíkan nýtingartíma eru einingarnar aðgreindar og afskrifaðar miðað við nýtingartímann.

Hagnaður eða tap af sölu rekstrarfjármuna er munurinn á söluverðinu og bókfærðu verði eignarinnar og er fært í rekstrarreikning meðal annarra tekna eða rekstrarkostnaðar.

**(ii) Kostnaður sem fellur til síðar**

Kostnaður við að endurnýja einstaka hluta rekstarfjármuna er færður til eignar ef líklegt er talið að ávinningur sem felst í eigninni muni renna til samstæðunnar og hægt er að meta kostnaðinn á áreiðanlegan hátt. Allur annar kostnaður er gjaldfærður í rekstrarreikningi þegar til hans er stofnað.

**(iii) Afskriftir**

Afskriftir eru reiknaðar og færðar í rekstarreikning línulega miðað við áætlaðan nýtingartíma einstakra hluta rekstrarfjármuna. Afskriftartími hefst þegar eignirnar eru tilbúnar til notkunar.

Áætlaður nýtingartími greinist þannig:

| | |
|---|---|
| Fasteignir | 33 ár |
| Fjarskiptabúnaður | 3-20 ár |
| Áhöld, tæki, bifreiðar og innréttingar | 1-7 ár |

Afskriftaraðferðir, nýtingartími og niðurlagsverð eru endurmetin á uppgjörsdegi.

**i. Óefnislegar eignir**

**(i) Viðskiptavild**

Viðskiptavild verður til við kaup á dótturfélögum eða við bein kaup hennar frá þriðja aðila.

Viðskiptavild er mismunurinn á kostnaði við yfirtöku dótturfélags og gangvirði yfirtekinna eigna, skulda og óvissra skulda. Þegar neikvæð viðskiptavild myndast er hún tekjufærð jafnóðum í rekstrarreikningi.

**(ii) Síðara mat**

Viðskiptavild er færð á kostnaðarverði að frádreginni uppsafnaðri virðisrýrnun.

**(iii) Aðrar óefnislegar eignir**

Aðrar óefnislegar eignir sem samstæðan hefur keypt og hafa takmarkaðan nýtingartíma eru færðar á kostnaðarverði að frádregnum uppsöfnuðum afskriftum og virðisrýrnun þar sem við á.

**(iv) Kostnaður sem fellur til síðar**

Kostnaður sem fellur til síðar er einungis eignfærður ef hann eykur efnahagslegan framtíðarávinning sem felst í eign sem kostnaðurinn varðar. Annar kostnaður, þar á meðal vegna viðskiptavildar og vörumerkja, sem myndast hefur innan samstæðunnar er færður í rekstrarreikning þegar til hans er stofnað.

**(v) Afskriftir**

Afskriftir óefnislegra eigna, annarra en viðskiptavildar, eru færðar línulega í rekstrarreikning miðað við áætlaðan nýtingartíma þeirra. Afskriftartími hefst þegar eignirnar eru tilbúnar til notkunar. Áætlaður nýtingartími greinist þannig:

| | |
|---|---|
| Hugbúnaður | 10 ár |
| Aðrar óefnislegar eignir | 3-10 ár |

# Skýringar, frh.:

## 36. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:

### j. Birgðir

Birgðir eru færðar á kostnaðarverði eða hreinu söluverði, hvoru sem lægra reynist. Kostnaðarverð birgða er byggt á „fyrst inn - fyrst út“ reglunni og tekur til kostnaðar sem stofnað hefur verið til við kaup birgðanna og við að koma þeim á núverandi stað og í núverandi ástand. Hreint söluvirði er áætlað söluverð í venjulegum viðskiptum að frádregnum áætluðum kostnaði við að selja vöru.

### k. Virðisrýrnun

#### (i) Fjáreignir

Á hverjum uppgjörsdegi er kannað hvort til staðar er hlutlæg vísbending um virðisrýrnun fjáreigna. Fjáreign hefur rýrnað í virði ef hlutlægar vísbendingar eru um að einn eða fleiri atburðir, sem hafa orðið, hafa áhrif á vænt framtíðarsjóðstreymi eignarinnar og hægt er að meta virðisrýrnun með áreiðanlegum hætti.

Virðisrýrnun fjáreigna, sem metnar eru á afskrifuðu kostnaðarverði, er reiknuð sem mismunur bókfærðs verðs og núvirðis áætlaðs framtíðarfjárflæðis, afvaxtað miðað við upphaflega virka vexti. Einstakar mikilvægar fjáreignir eru prófaðar sérstaklega hver um sig með tilliti til virðisrýrnunar. Aðrar fjáreignir eru flokkaðar saman eftir eiginleikum þeirra og hver flokkur metinn sérstaklega með tilliti til virðisrýrnunar.

Virðisrýrnun fjáreigna er færð í rekstrarreikning.

Virðisrýrnun er bakfærð ef unnt er að tengja bakfærsluna með hlutlægum hætti við atburð sem átt hefur sér stað eftir að virðisrýrnun var færð.

#### (ii) Aðrar eignir en fjáreignir

Á hverjum uppgjörsdegi er lagt mat á hvort eignir samstæðunnar sem ekki teljast til fjáreigna, kunni að hafa orðið fyrir virðisrýrnun. Ef vísbendingar eru til staðar um að virðisrýrnun hafi átt sér stað, er lagt mat á endurheimtanlega fjárhæð viðkomandi eigna. Virðisrýrnunarpróf eru gerð að minnsta kosti árlega á viðskiptavild.

Virðisrýrnun er færð þegar bókfært verð eignar, eða fjárskapandi einingar sem hún tilheyrir, er hærra en endurheimtanleg fjárhæð. Fjárskapandi eining er minnsti aðgreinanlegi flokkur eigna sem skapar sjóðstreymi sem að mestu er óháð öðrum eignum og eignaflokkum. Virðisrýrnun er færð í rekstrarreikning. Virðisrýrnun fjárskapandi einingar er fyrst færð til lækkunar á bókfærðu verði viðskiptavildar sem til staðar er innan viðkomandi einingar. Virðisrýrnun umfram viðskiptavild er svo hlutfölluð með hliðsjón af bókfærðu verði einstakra eigna hinnar fjárskapandi einingar og færð til lækkunar á þeim.

Endurheimtanleg fjárhæð eigna eða fjárskapandi einingar er nýtingarvirði eða gangvirði að frádregnum sölukostnaði, hvort sem hærra reynist. Nýtingarvirði er fundið með því að núvirða áætlað framtíðarsjóðstreymi. Við útreikninginn er miðað við afvöxtunarhlutfall fyrir skatta sem endurspeglar núgildandi mat markaðar á tímavirði peninga og þeirri sérstöku áhættu sem eignin felur í sér.

Virðisrýrnun viðskiptavildar er ekki bakfærð. Á hverjum uppgjörsdegi er lagt mat á hvort vísbendingar séu til staðar um að virðisrýrnun, sem færð hefur verið vegna annarra eigna en viðskiptavildar, eigi ekki lengur við. Virðisrýrnun er bakfærð ef breyting hefur orðið á því mati sem lá til grundvallar við ákvörðun endurheimtanlegrar fjárhæðar. Virðisrýrnun er aðeins bakfærð að því marki að bókfært verð eignar verði ekki hærra en það hefði verið á þeim degi sem bakfærsla er gerð ef engin virðisrýrnun hefði átt sér stað.

### l. Hlunnindi starfsmanna

#### (i) Iðgjaldatengdur lífeyrissparnaður

Samstæðan greiðir iðgjöld vegna starfsmanna sinna til sjálfstæðra iðgjaldatengdra lífeyrissjóða. Samstæðan ber enga ábyrgð á skuldbindingum sjóðanna. Iðgjöldin eru gjaldfærð í rekstrarreikningi eftir því sem þau falla til.

# Skýringar, frh.:

**36. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:**

**I. Hlunnindi starfsmanna, frh.:**

**(ii) Skammtímaréttindi starfsmanna**

Skammtímaréttindi starfsmanna eru gjaldfærð þegar viðkomandi starf er innt af hendi.

Skuldbinding vegna launaauka eða ágóðahluta starfsmanna er færð í ársreikninginn ef samstæðan hefur lagalega eða ætlaða skuldbindingu til að greiða þessa fjárhæð vegna starfs sem hefur verið innt af hendi og hægt er að áætla skuldbindinguna með áreiðanlegum hætti.

**m. Skuldbindingar**

Skuldbinding er færð þegar samstæðan ber lagalega eða ætlaða skuldbindingu vegna liðinna atburða, líklegt er talið að til greiðslu komi og hægt er að meta hana á áreiðanlegan hátt.

Skuldbindingar eru metnar miðað við vænt framtíðarsjóðstreymi, sem er núvirt með vöxtum fyrir skatta, þar sem vextirnir endurspegla mat markaðarins á tímavirði peninga hverju sinni og þá áhættu sem fylgir einstökum skuldbindingum.

**n. Hagnaður á hverja krónu hlutafjár**

Í ársreikningnum er sýndur grunnhagnaður á hverja krónu hlutafjár og þynntur hagnaður á hverja krónu hlutafjár fyrir almenna hluti í félaginu. Grunnhagnaður á hverja krónu hlutafjár er hlutfall hagnaðar, sem ráðstafað er til hluthafa í móðurfélaginu, og vegins meðaltals hluta á árinu. Þynntur hagnaður á hverja krónu hlutafjár er jafn grunnhagnaði þar sem félagið hefur ekki gert kaupréttarsamninga eða gefið út breytanleg skuldabréf.

**o. Starfsþáttayfirlit**

Starfsþáttayfirlit sýnir skiptingu rekstrartekna eftir starfsþáttum og landsvæðum. Starfsþáttur er hluti samstæðunnar sem fæst við viðskipti og er fær um að afla tekna og stofna til gjalda, að meðtöldum tekjum og gjöldum vegna viðskipta við aðra hluta samstæðunnar. Starfsþættir samstæðunnar eru reglulega yfirfarnir af stjórnendum til að meta frammistöðu þeirra.

# Stjórnarháttayfirlýsing

Með yfirlýsingu þessari um stjórnarhætti Fjarskipta hf. (Vodafone) er félagið að fylgja þeim viðurkenndu leiðbeiningum um stjórnarhætti fyrirtækja sem gefnar eru út af Viðskiptaráði Íslands í samstarfi við Samtök atvinnulífsins og NASDAQ OMX Iceland, með það að markmiði að styrkja innviði Fjarskipta hf. og auka gagnsæi.

## Lög og reglur

Stjórnarhættir Fjarskipta hf. taka mið af lögum nr. 2/1995 um hlutafélög, lögum nr. 108/2007 um verðbréfaviðskipti, reglum um útgefendur fjármálagerninga, samþykktum félagsins og starfsreglum stjórnar. Lögin má nálgast á vef Alþingis, www.althingi.is.

Félagið fylgir einnig leiðbeiningum um stjórnarhætti fyrirtækja sem hægt er að nálgast á heimasíðu Viðskiptaráðs Íslands, www.vi.is.

## Stjórn Fjarskipta hf. 2013

Í stjórn Fjarskipta sitja fimm aðalmenn og eru þeir allir kosnir á aðalfundi félagsins til eins árs í senn. Forstjóri situr stjórnarfundi auk þess sem framkvæmdastjóri rekstrarsviðs situr fundina sem ritari stjórnar. Stjórn félagsins ásamt forstjóra fer með æðsta vald í málefnum félagsins milli hluthafafunda og ber meginábyrgð á rekstri þess. Stjórnin hefur lögbundnu hlutverki að gegna sem henni ber sjálfri að annast nema heimild sé veitt í lögum til að framselja valdið með umboði.

Á árinu 2013 hittust stjórnarmenn á 19 formlegum stjórnarfundum. Góð mæting stjórnarmanna var á stjórnarfundi og var stjórn ákvörðunarbær á öllum fundum ársins. Hlutverk varamanna í stjórn félagsins frá 11. apríl 2013 hefur falist í að taka þátt í stefnumótunarfundum sem og öðrum aukafundum en ekki almennum stjórnarstörfum. Fyrir þann tíma voru varamenn kallaðir inn í forföllum aðalmanna á stjórnarfundi.

Breytingar urðu á stjórn Fjarskipta hf. þann 1. febrúar 2013 þegar Helga Viðarsdóttir sagði sig úr stjórn Fjarskipta hf. og Hildur Dungal tók í kjölfarið sæti hennar. Stjórn félagsins tók þá ákvörðun að kjósa ekki nýjan varamann þar sem stjórnin var starfhæf og uppfyllti skilyrði laga. Á aðalfundi 11. apríl 2013 var kosið að nýju í aðal- og varastjórn félagsins. Við árslok 2013 var stjórn og varastjórn Fjarskipta hf. skipuð eftirfarandi aðilum.

## Aðalmenn

Hjörleifur Pálsson, stjórnarformaður, er fæddur árið 1963 og er aðalstarf hans stjórnar- og ráðgjafarstörf. Hann var fyrst kosinn í stjórn félagsins 11. apríl 2013. Hann er viðskiptafræðingur að mennt, útskrifaðist með Cand.Oecon. gráðu frá Háskóla Íslands ásamt því að vera löggiltur endurskoðandi. Hjörleifur er einnig stjórnarformaður Capacent ehf., situr í stjórn Framtakssjóðs Íslands, í háskólaráði Háskólans í Reykjavík, í framkvæmdastjórn Samtaka atvinnulífsins, í fjárfestingaráði Akurs fjárfestinga slhf., er varamaður í stjórn Íslandssjóða hf. og sinnir auk þess ráðgjafarstörfum. Hjörleifur á ekki eignarhlut í félaginu.

Anna Guðný Aradóttir er fædd árið 1956 og er aðalstarf hennar forstöðumaður markaðs- og samskiptamála Samskipa hf. Hún var fyrst kosin sem varamaður í stjórn félagsins 29. ágúst 2012, en varð síðan aðalmaður í stjórn félagsins 9. nóvember 2012. Hún hefur lokið viðskipta- og rekstrarnámi frá Háskóla Íslands og hefur MBA gráðu frá Háskólanum í Reykjavík. Anna Guðný situr í stjórn Stafa lífeyrissjóðs og stjórn Lyfja & heilsu hf. Anna Guðný á ekki eignarhlut í félaginu.

Erna Eiríksdóttir er fædd árið 1963 og er aðalstarf hennar forstöðumaður fjárfestatengsla hjá Eimskip. Hún var fyrst kosin í stjórn félagsins 4. apríl 2012. Hún hefur Cand.Oecon. gráðu frá Háskóla Íslands, MBA gráðu frá Háskólanum í Reykjavík og hefur lokið prófi í verðbréfaviðskiptum. Erna situr einnig í stjórn Íslandssjóða hf. og er varamaður í stjórn Advania hf. Erna á ekki eignarhlut í félaginu.

Heiðar Már Guðjónsson er fæddur árið 1972 og er aðalstarf hans framkvæmdastjórn eigin fjárfestingafélags, Ursus ehf. Hann var fyrst kosinn í stjórn félagsins 11. apríl 2013. Hann hefur lokið prófi í hagfræði frá Háskóla Íslands. Heiðar Már situr einnig í stjórn Ursus ehf. og Köldukvíslar hf. Heiðar Már á ekki eignarhlut í félaginu en fjárhagslega tengdur aðili honum á 5,4% í félaginu.

Hildur Dungal er fædd árið 1971 og er starfandi lögfræðingur. Hún var fyrst kosin varamaður í stjórn félagsins 9. nóvember 2012 en síðan aðalmaður í stjórn félagsins 11. apríl 2013. Hún hefur lokið embættisprófi í lögfræði frá Háskóla Íslands. Hildur situr einnig í stjórn Nýherja hf., Expeda ehf. og Fáfnir Offshore hf. Hildur á ekki eignarhlut í félaginu.

# Stjórnarháttayfirlýsing, frh.:

**Varamenn**
Agla Elísabet Hendriksdóttir og Erlendur Steinn Guðnason.

Allir stjórnarmenn félagsins teljast vera óháðir félaginu og stórum hluthöfum að undanskyldum Heiðari Má Guðjónssyni sem er eigandi Ursus ehf. sem var sjötti stærsti hluthafinn í félaginu í lok árs 2013.

**Helstu hlutverk stjórnar**

- Meginhlutverk stjórnar Fjarskipta hf. er að marka félaginu stefnu og að hafa eftirlit með framkvæmd hennar. Kjarni stefnunnar er að hagsmunir viðskiptavina, eigenda og starfsmanna séu hafðir að leiðarljósi. Áhersla er lögð á traustan og arðbæran rekstur og að rekstraráhætta sé lágmörkuð.
- Gæta þess að starfsemi félagsins sé í samræmi við tilgang þess samkvæmt samþykktum og marka stefnu félagsins.

- Taka ákvarðanir í málum sem telja verður óvenjuleg eða mikilsháttar.
- Gæta þess að skipulag félagsins og starfsemi sé jafnan í góðu horfi, t.d. hvað varðar reikningsskil, innra eftirlit og fjárhagsáætlanir.
- Sjá til þess að nægilegt eftirlit sé haft með reikningshaldi og meðferð fjármuna félagsins.
- Ráða forstjóra og veita honum lausn.
- Útbúa starfslýsingu forstjóra, sem afhenda á samhliða undirritun ráðningarsamnings, og skipurit fyrir framkvæmdastjórn.

**Starfsreglur stjórnar**
Núgildandi starfsreglur stjórnar voru samþykktar og undirritaðar af stjórn þann 30. apríl 2013. Starfsreglur stjórnar eru aðgengilegar á heimasíðu félagsins.

**Árangursmat stjórnar**
Stjórn félagsins framkvæmdi formlegt árangursmat þann 27. mars 2013.

**Forstjóri Fjarskipta hf.**
Forstjóri félagsins er Ómar Svavarsson og hefur hann með höndum stjórn á daglegum rekstri félagsins og kemur fram fyrir hönd þess í málum sem varða venjulegan rekstur. Hlutverk hans er skilgreint nánar í samþykktum félagsins, starfsreglum stjórnar og ráðningarsamningi.

Ómar Svavarsson er fæddur árið 1969 og hefur gegnt starfi forstjóra Fjarskipta hf., áður Fjarskipta ehf., frá því í nóvember 2009. Hann er viðskiptafræðingur að mennt, útskrifaðist með Cand.Oecon. gráðu frá Háskóla Íslands árið 1995. Áður en Ómar hóf störf hjá félaginu starfaði hann sem framkvæmdastjóri einstaklingssviðs hjá Sjóvá. Ómar gegnir jafnframt stöðu stjórnarformanns P/F Kall (Vodafone) í Færeyjum. Hann á 0,019% í félaginu en hefur ekki gert kaupréttarsamning við félagið.

**Undirnefndir stjórnar**
Í endurskoðunarnefnd Fjarskipta hf. sitja þrír nefndarmenn og eru þeir allir skipaðir af stjórn félagsins til eins árs í senn. Endurskoðunarnefnd hefur sett sér starfsreglur og voru þær samþykktar á stjórnarfundi félagsins 30. apríl 2013. Hlutverk nefndarinnar er m.a. að tryggja gæði ársreikninga og annarra fjármálaupplýsinga félagsins og óhæði endurskoðenda þess. Endurskoðunarnefnd skal yfirfara stjórnarháttayfirlýsingu félagsins ár hvert. Endurskoðunarnefnd skal skila skýrslu um störf sín til stjórnar árlega.

Við árslok 2013 var endurskoðunarnefnd Fjarskipta hf. skipuð Hjörleifi Pálssyni, formanni nefndarinnar, Ernu Eiríksdóttur og Hildi Dungal. Nefndin kom sjö sinnum saman á árinu. Allir nefndarmenn eru óháðir endurskoðendum Fjarskipta hf., daglegum stjórnendum og stórum hluthöfum.

Í starfskjaranefnd Fjarskipta hf. sitja þrír nefndarmenn og eru þeir allir skipaðir af stjórn félagsins til eins árs í senn. Starfskjaranefnd hefur sett sér starfsreglur með erindisbréfi og voru þær samþykktar á stjórnarfundi félagsins 14. september 2012. Hlutverk nefndarinnar er að undirbúa og framkvæma tillögur að kjörum stjórnarmanna og er stefnumarkandi um kjör forstjóra og framkvæmdastjóra. Starfskjaranefnd útbýr starfskjarastefnu Fjarskipta hf.

Við árslok 2013 var starfskjaranefnd Fjarskipta hf. skipuð Önnu Guðnýju Aradóttur, formanni nefndarinnar, Hjörleifi Pálssyni og Öglu Elísabetu Hendriksdóttur og kom hún þrisvar sinnum saman á árinu. Allir nefndarmenn eru óháðir félaginu og stórum hluthöfum þess.

# Stjórnarháttayfirlýsing, frh.:

Í tækninefnd Fjarskipta hf. sitja tveir nefndarmenn og eru þeir skipaðir af stjórn félagsins til eins árs í senn. Tækninefnd setti sér ekki starfsreglur árið 2013 heldur nýtti starfsreglur stjórnar í vinnu sinni á þessu ári þar sem starf nefndarinnar hefur verið í þróun. Tækninefnd mun setja starfsreglur fyrir lok starfsárs nefndarinnar. Hlutverk nefndarinnar er að vera stjórn og forstjóra til ráðgjafar um stefnumarkandi áherslur í tæknimálum og um mikilvæg tæknilega málefni.

Við árslok 2013 var tækninefnd Fjarskipta hf. skipuð Heiðari Má Guðjónssyni, formanni nefndarinnar og Erlendi Steini Guðnasyni og kom hún þrisvar sinnum saman á árinu. Allir nefndarmenn eru óháðir félaginu en Heiðar Már Guðjónsson er ekki óháður stórum hluthöfum félagsins þar sem hann er framkvæmdastjóri Ursus ehf. sem á 5,4% í Fjarskiptum hf.

Starfsreglur undirnefnda eru aðgengilegar á skrifstofu félagsins.

Fjarskipti hf. hefur ekki skipað sérstaka tilnefningarnefnd þar sem stjórnarformaður Fjarskipta hf. hefur tekið við framboðum aðila og upplýst stjórn um framboðin. Stjórnin hefur síðan í kjölfarið metið hæfi þeirra og lögmæti framboðsins líkt og lög gera ráð fyrir.

## Framkvæmdastjórn Fjarskipta hf. 2013

Forstjóri og framkvæmdastjórar mynda framkvæmdastjórn félagsins og ber hún ábyrgð á daglegum rekstri þess og fylgni við rekstraráætlanir. Framkvæmdastjórn hittist einu sinni í viku og oftar ef þurfa þykir. Breytingar urðu á framkvæmdastjórn félagsins á árinu þar sem Jóhann Másson hætti sem framkvæmdastjóri þjónustusviðs 31. janúar 2013. Við árslok 2013 voru framkvæmdastjórar þessir:

Björn Víglundsson, framkvæmdastjóri sölu- og þjónustusviðs, Hrannar Pétursson, framkvæmdastjóri samskiptasviðs, Hrönn Sveinsdóttir, framkvæmdastjóri rekstrarsviðs og Kjartan Briem, framkvæmdastjóri tæknisviðs.

Frekari upplýsingar um framkvæmdastjóra fyrirtæksins er að finna á heimasíðu félagsins, www.vodafone.is.

## Ársreikningar félagsins

Reikningsár Fjarskipta hf. er almanaksárið. Ársreikningar félagsins fyrir árin 2009 til 2012 sem og árshlutareikningar 2012 og 2013 eru aðgengilegir á heimasíðu félagsins.

## Gildi félagsins, siðareglur og stefna um samfélagslega ábyrgð

Gildi félagsins eru:

- Speed – Við erum hugrökk , einbeitt og vinnum hratt
- Simplicity – Við einföldum lífið fyrir viðskiptavini okkar
- Trust – Við erum traust og áreiðanleg

Það er stefna félagsins að gæta jafnréttis starfsmanna á öllum sviðum. Í jafnréttisstefnu félagsins kemur fram að leitast er við að gæta fyllsta jafnréttis kynjanna. Þess er gætt að starfsmönnum sé ekki mismunað á grundvelli kynþáttar eða þjóðernis, kynhneigðar, aldurs, trúar, skoðana eða annarra þátta. Lögð er áhersla á að allir starfsmenn séu metnir að eigin verðleikum og að umburðarlyndi sé ríkjandi þáttur í samskiptum. Stuðlað er að fjölbreytileika í starfsmannahópi til að endurspegla stóran viðskiptavinahóp félagsins, með það að markmiði að nýta sem best hæfileika hvers og eins.

Vodafone tekur virkan þátt í margvíslegum samfélagsmálum með stuðningi af ýmsum toga. Fjöldi aðila leitar til Vodafone eftir stuðningi eða samstarfi og þarf því að velja vandlega þau verkefni sem félagið styrkir.

Félagið hefur skráðar siðareglur og voru þær samþykktar af framkvæmdastjórn félagsins 15. október 2012.

## Upplýsingar um brot á reglum sem viðeigandi eftirlits- og/eða úrskurðaraðili hefur ákvarðað

Fjarskipti hf. hlaut hvorki dóm né sektir af hálfu eftirlits- eða úrskurðaraðila á árinu 2013.

## Helstu þættir innra eftirlits og áhættustýring félagsins

Reglulegur hluti af starfsemi félagsins er að hafa eftirlit með helstu þáttum í rekstri fyrirtækisins og þannig tryggja samfellu í rekstri og lágmörkun áhættu. Áhættustýring er samofin ábyrgð við daglegan rekstur félagsins. Uppbygging fjarskiptakerfis tekur mið af þeirri áhættu sem felst í rekstri slíkra kerfa og er sú áhætta lágmörkuð með skilgreindri viðbragðsáætlun og varaleiðum. Viðtækar úttektir eru gerðar á helstu þáttum í rekstri félagsins, t.d. á ytra og innra öryggi kerfa, getu gagnaflutningsneta, upplýsingaöryggi, á viðkvæmum ferlum sem og fjármálaferlum félagsins.

# Stjórnarháttayfirlýsing, frh.:

Gæða- og öryggisráð ber ábyrgð á áhættustýringu, úttekt á gæða og öryggismálum, hlítingu við lög, meðferð trúnaðarupplýsinga, upplýsingaöryggi og raunlægu öryggi. Skilgreindar hafa verið boðleiðir til að tilkynna öll frávik og ábendingar frá starfsfólki er varða öryggisbrot, öryggisrof eða um það sem betur má fara. Í gæða og öryggisráði situr framkvæmdastjórn félagsins ásamt gæða- og öryggisstjóra sem fer með daglega úrvinnslu mála. Ráðið fundar einu sinni í mánuði.

Stjórn fer a.m.k. einu sinni á starfsári yfir helstu þætti innra eftirlits og áhættustýringu félagsins.

Félagið hefur ekki starfandi innri endurskoðanda, en endurskoðendur félagsins vinna afmarkaðar úttektir á ferlum félagsins.

**Hluthafar félagsins**

Félagið er hlutafélag og upplýsingar um helstu eigendur þess er að finna á heimasíðu félagsins, www.vodafone.is.

Samþykkt á fundi í stjórn Fjarskipta hf. 26. febrúar 2014

# Ársfjórðungsyfirlit - óendurskoðað

Rekstur samstæðunnar greinist þannig á ársfjórðunga

| | 2013 1F | 2013 2F | 2013 3F | 2013 4F | Samtals |
|---|---|---|---|---|---|
| **Seldar vörur og þjónusta** | **3.066** | **3.257** | **3.423** | **3.430** | **13.176** |
| Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu | (1.780) | (1.815) | (1.790) | (1.882) | (7.267) |
| **Framlegð** | **1.286** | **1.442** | **1.633** | **1.548** | **5.909** |
| Rekstrarkostnaður | (1.111) | (1.064) | (1.000) | (1.189) | (4.364) |
| **Rekstrarhagnaður** | **175** | **378** | **633** | **359** | **1.545** |
| Fjármunatekjur | 15 | 13 | 17 | 12 | 57 |
| Fjármagnsgjöld | (161) | (132) | (134) | (121) | (548) |
| Hrein fjármagnsgjöld | (146) | (119) | (117) | (109) | (491) |
| **Hagnaður fyrir tekjuskatt** | **29** | **259** | **516** | **250** | **1.054** |
| Tekjuskattur | (5) | (52) | (101) | (49) | (207) |
| **Hagnaður** | **24** | **207** | **415** | **201** | **847** |
| Þýðingarmunur | (40) | 5 | 13 | (23) | (45) |
| **Hagnaður tímabilsins** | **(16)** | **212** | **428** | **178** | **802** |
| EBITDA | 539 | 732 | 990 | 735 | 2.996 |
| Handbært fé frá rekstri | 118 | 606 | 772 | 682 | 2.178 |
| Fjárfestingarhreyfingar | (186) | (307) | (296) | (548) | (1.337) |
| Fjármögnunarhreyfingar | (106) | (169) | (124) | (1.108) | (1.507) |

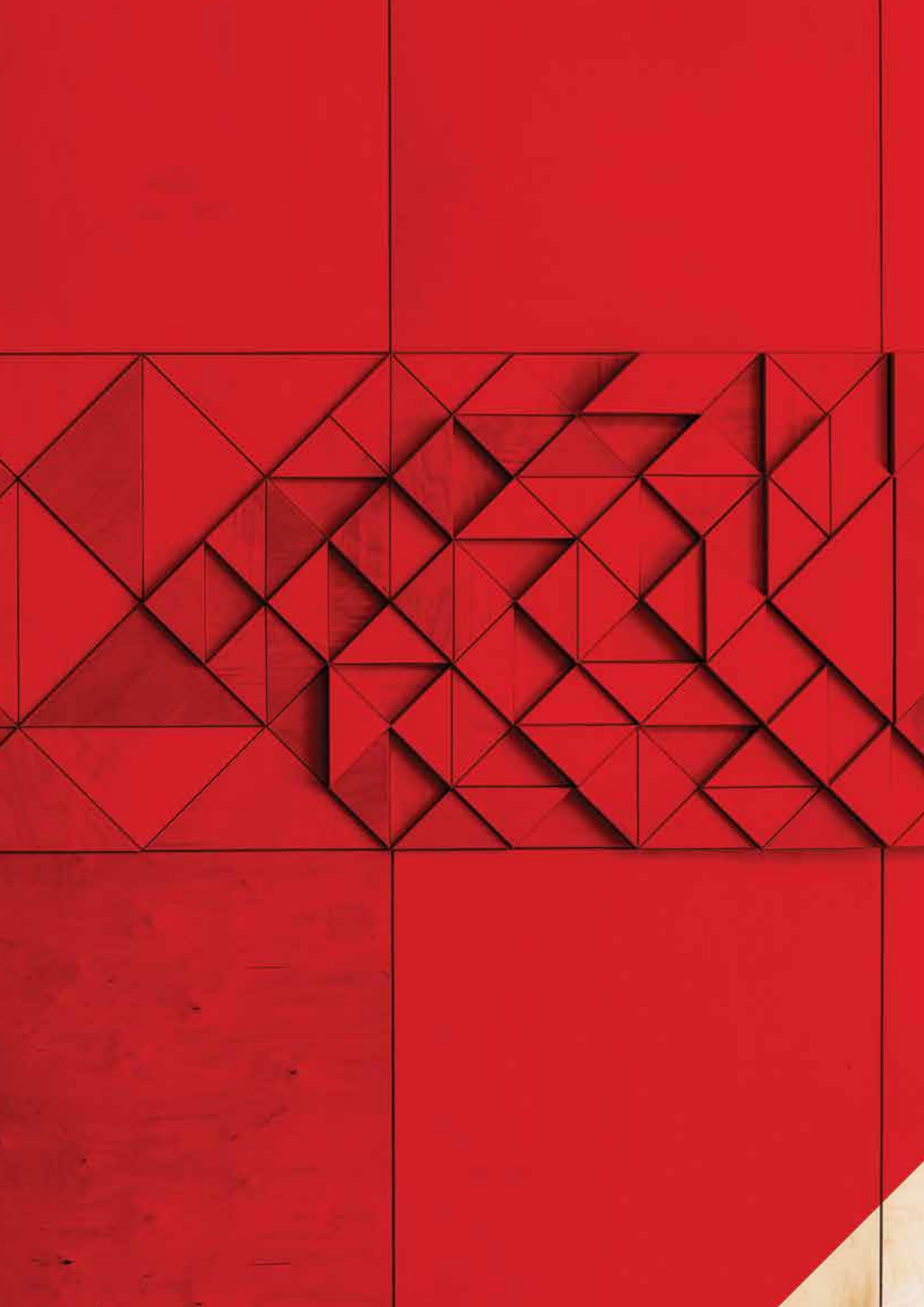


Allar fjárhæðir eru í milljónum kr.

# Ársfjórðungsyfirlit - óendurskoðað

Rekstur samstæðunnar greinist þannig á ársfjórðunga

| | 2012 1F | 2012 2F | 2012 3F | 2012 4F | Samtals |
|---|---|---|---|---|---|
| **Seldar vörur og þjónusta** | **3.218** | **3.413** | **3.393** | **3.327** | **13.351** |
| Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu | (1.891) | (1.942) | (1.847) | (1.977) | (7.657) |
| **Framlegð** | **1.327** | **1.471** | **1.546** | **1.350** | **5.694** |
| Rekstrarkostnaður án afskrifta | (1.008) | (1.180) | (1.116) | (1.146) | (4.450) |
| **Rekstrarhagnaður** | **319** | **291** | **430** | **204** | **1.244** |
| Fjármunatekjur | 16 | 11 | 15 | 18 | 60 |
| Fjármagnsgjöld | (189) | (192) | (184) | (158) | (723) |
| Hrein fjármagnsgjöld | (173) | (181) | (169) | (140) | (663) |
| **Hagnaður fyrir tekjuskatt** | **146** | **110** | **261** | **64** | **581** |
| Tekjuskattur | (27) | (24) | (119) | (11) | (181) |
| **Hagnaður** | **119** | **86** | **142** | **53** | **400** |
| Þýðingarmunur | 0 | (2) | 6 | 36 | 40 |
| **Hagnaður tímabilsins** | **119** | **84** | **148** | **89** | **440** |
| EBITDA | 696 | 674 | 797 | 601 | 2.768 |
| Handbært fé frá rekstri | 352 | 461 | 901 | 581 | 2.295 |
| Fjárfestingarhreyfingar | (235) | (183) | (223) | (630) | (1.271) |
| Fjármögnunarhreyfingar | (150) | (173) | 64 | (37) | (296) |



Allar fjárhæðir eru í milljónum kr.