

Miðnaður



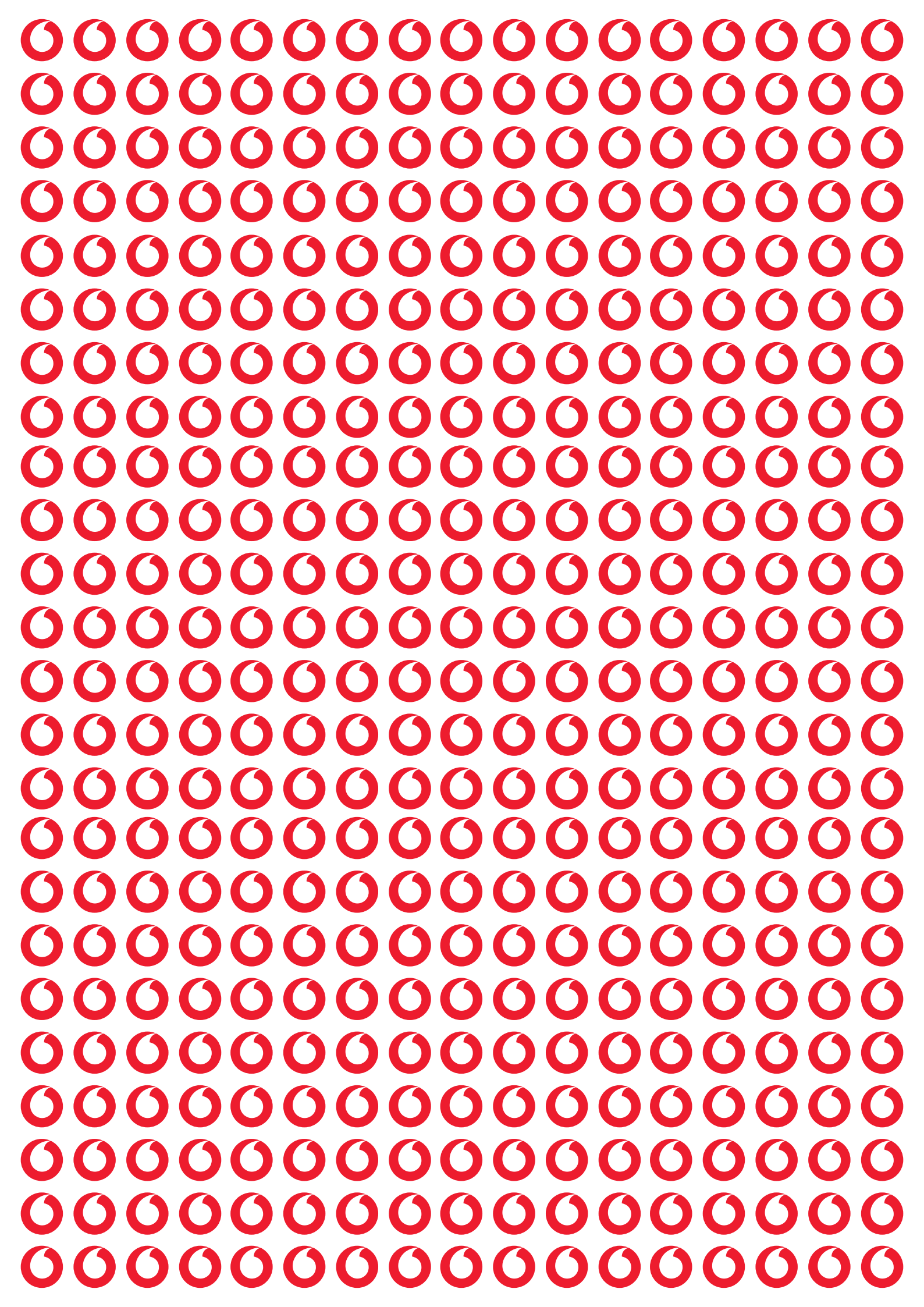
---

Ársskýrsla Vodafone 2010

---

frtsýni

tórfengleiki Framtíð





---

## *power to you*

---

Hlutverk Vodafone er að auðvelda fólki samskipti með því að bjóða alhliða fjarskiptaþjónustu til einstaklinga og fyrirtækja. Okkar framtíðarsýn er, að eiga ánægðustu viðskiptavini á Íslandi.

---



---

## Um skýrsluna

---

© Mars 2011

Útgefandi: Fjarskipti ehf. | Vodafone á Íslandi.

Ritstjórn og ábyrgð: Hrannar Pétursson.

Hönnun og uppsetning: SoupDesign | Helga G. Theodors.

Ljósmyndir: OZZO, Íris Pétursdóttir, Friðrik Örn Hjaltested og Sigurjón Ragnar.

Prentun: Oddi hf.

---

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

---

Allar fjárhagsupplýsingar sem birtast í þessari ársskýrslu eru úr samstæðuuppgjöri fyrir rekstur Vodafone á Íslandi (Og fjarskipta ehf.) og Vodafone í Færeyjum (Kall P/F), nema annað sé tekið fram. Aðrar upplýsingar í skýrslunni vísa til reksturs Vodafone á Íslandi eingöngu, nema annað sé tilgreint..

---





---

## Efnisyfirlit



---

Lykiltölur	8
Ávarp stjórnarformanns	10
Skýrsla forstjóra	14
Eignarhald	18
Íslenski fjarskiptamarkaðurinn	20
Fólk	28
Vörur og þjónusta	44
Viðskiptavinir	66
Vodafone Færeyjar	76
Tækni og kerfi	78
Ársreikningur	91

---



## Lykiltölur

Tekjur

**12,6**

milljarðar króna

EBITDA

2,6

milljarðar króna

Veltufjórhlutfall

**1,15**

Fjöldi GSM viðskiptavina í árslok

**114.025**

EBITDA hlutfall

**20,  
63%**

Eiginfjórhlutfall

**23%**

Hrein fjármagnsgjöld

**867**

milljónir króna

Hagnaður eftir skatta

**274**

milljónir króna

Vaxtaberandi langtímaskuldir

**10,2**

milljarðar króna í árslok

Fjöldi fyrirtækja í viðskiptum í árslok

**6.100**





þjónusta

Almenn þjónusta

Allt það sem síminn þú  
getur gert fyrir þig  
power to you

Almenn þjónusta





## Ávarp stjórnarformanns

Bór Hauksson, formaður stjórnar Vodafone

### Vodafone stígur fram

Í ágúst á síðasta ári gerði Framtakssjóður Íslands samkomulag um kaup á eignarhaldsfélaginu Vestia af Landsbanka Íslands. Með þeim kaupum og samþykki Samkeppniseftirlitsins í framhaldinu eignaðist Framtakssjóðurinn meirihluta í Teymi. Í eignasafni Vestia og Teymis var fjarskiptafélagið Vodafone.

### Langtímafjárfesting

Kaup Framtakssjóðs á Vestia voru gerð með fyrirvara um niðurstöður áreiðanleikakönnunar. Könnunin var mjög ítarleg og sýndi glöggð að Vodafone var eitt þeirra fyrirtækja sem átti bjarta framtíð og að rekstur félagsins var góður. Auk þess að gegna mikilvægu hlutverki í samfélaginu og þjónusta hátt í 200 þúsund símnotendur einkenndist fyrirtækið af miklum metnaði, eftirsóknarverðri fyrirtækjamenningu og hagkvæmni í rekstri. Ánægja viðskiptavina Vodafone var mikil, sem er góður grunnur að frekari vexti og árangri á hörðum samkeppnismarkaði. Vodafone vakti því mikla athygli Framtakssjóðsins, sem ætlar sér að eiga félagið til lengri tíma og ná fram góðri ávöxtun á því fé sem sjóðurinn hefur fest í fyrirtækinu. Allar vísbendingar benda til þess að það sé raunhæft markmið.

### Rekstrarumhverfi fjarskiptafyrirtækja

Mikilvægi þess að íslenskum fyrirtækjum séu búnar góðar aðstæður til rekstrar verður seint ofmetið. Góður fyrirtækjarekstur er forsenda uppbyggingar í samfélaginu,

sem nú glímur við margs konar vandamál sem atvinnulífið getur hjálpað til við að leysa. Atvinnuleysisdraugurinn verður t.d. ekki kveðinn niður nema með auknum umsvifum íslenskra fyrirtækja, stórra og smárra, og kaupmáttur almennings mun tæpast aukast af sjálfu sér eftir að hafa dregist saman frá hruni. Aukin skattlagning á fyrirtæki – t.d. í formi tryggingargjalds – er ekki hjálpleg í þessu samhengi.

Fjarskiptafyrirtækin búa hins vegar við meiri óstöðugleika en mörg önnur, því lagaramminn utan um starfsemina er sífellt að breytast. Gildandi fjarskiptalög voru sett árið 2003, en síðan þá hafa 11 frumvörp til breytinga á lögnum verið lögð fram. Sum hafa verið samþykkt, en önnur dregin til baka. Síðast voru breytingar á fjarskiptalögum samþykktar af Alþingi skömmu fyrir jólin 2010, en þá var lögleidd tímabundin heimild til sérstakrar skattlagningar við endurúthlutun á tíðniheimildum. Með henni er símafyrirtækjum á Íslandi mismunað verulega þar sem um er að ræða gæði sem sum hafa fengið án endurgjalds, en ekki þau sem þurfa að endurnýja sínar heimildir á þessu ári og næsta. Kostnaður vegna þessa getur numið tugum milljóna króna. Miklu máli skiptir, að vandað sé til verka við lagasetningu í eins mikilvægum málaflokki og fjarskipti eru. Samráð við hagsmunaaðila, bæði fjarskiptafyrirtækin og Fjarskiptaráð, hefur verið lítið og raunar hefur starfsemi Fjarskiptaráðs legið niðri frá miðju síðasta ári vegna breytinga í ráðuneyti fjarskiptamála. Því verður að breyta, fyrr en síðar.

### Góð fyrirheit

Núverandi stjórn fyrirtækisins var skipuð í ársbyrjun 2011 og fæstir stjórnarmanna höfðu beina aðkomu að rekstrinum á árinu 2010. Stjórnin tekur hins vegar við góðu búi og það er augljóst, að stjórnendum og starfsfólki Vodafone hefur tekist vel til við krefjandi aðstæður. Fyrir hönd stjórnarinnar færi ég starfsfólki bestu þakkir sem og þeim stjórnarmönnum sem látið hafa af stjórnarsetu fyrir góðan árangur á liðnu ári. Sá árangur gefur góð fyrirheit um framtíðina.



---

Auk þess að gegna mikilvægu hlutverki í samfélaginu og þjónusta hátt í 200 þúsund símnotendur einkennistfyrirtækið af miklum metnaði, eftirsóknarverðri fyrirtækjamenningu og hagkvæmni í rekstri.

---









---

## Sköpunarkraftur



Sköpunarkraftur starfsmanna Vodafone á árinu 2010 birtist m.a. í mikilli frjósemi. Alls eignuðust 39 starfsmenn samtals 36 börn á árinu og í þremur tilvikum unnu báðir foreldrarnir hjá Vodafone.

---



## Skýrsla forstjóra

Ómar Svavarsson, forstjóri

### Að uppskera eins og sáð er til

Á fyrsta vinnudegi nýs árs voru starfsmenn Vodafone beðnir um að lýsa árinu 2010 með einu orði og senda undirrituðum í tölvupósti. Af innsendum svörum að dæma, voru starfsmenn almennt þeirrar skoðunar, að árið hefði einkennst af baráttu, seiglu og þrautseigju. Þeirri skoðun deili ég með starfsfólki Vodafone, sem náði í sínum störfum frábærum árangri við krefjandi aðstæður og getur horft um öxl með stolti.

### Breyttar áherslur

Í nóvember 2009 urðu straumhvörf hjá fyrirtækinu. Breytingar voru gerðar á framkvæmdastjórn og skipulaginu breytt, til að styðja við ný markmið og breytta framtíðarsýn fyrirtækisins. Móðurfélagið Teymi hafði nýlokið fjárhagslegri endurskipulagningu og var komið út úr mestu öldurótinu eftir slæma stöðu í kjölfar bankahrunsins. Um svipað leyti var að ljúka í höfuðstöðvum Vodafone í Englandi endurskoðun á stefnu og gildum fyrirtækisins, ekki síst vegna breyttra aðstæða og viðhorfa almennings um allan heim. Leiðir okkar og erlenda samstarfsaðilans lágu því vel saman, sem færði okkur aukinn slagkraft til að innleiða nýja hugsun í starfsemi Vodafone á Íslandi.

### Umhyggja fyrir viðskiptavinum og starfsfólki

Erfiðar ytri aðstæður og hörð samkeppni settu mark sitt á reksturinn á árinu. Lögð var áhersla á mikið kostnaðaraðhald og skynsamlega nýtingu fjármagns. Sú stefna lagði ríkar skyldur á herðar starfsmanna, sem í mörgum tilvikum þurftu að sýna mikið frumkvæði og leggja sig enn meira

fram en ella þrátt fyrir launafrystingu. Á hinn bóginn stóð fyrirtækið vörð um starfsfólkið og ýtti með margvíslegum hætti undir jákvæðan starfsanda. Nýjar mælingar á starfsánægju benda ótvírætt til að það hafi tekist og Vodafone sé um margt að verða fyrirmynd annarra á því sviði. Að sama skapi sýna mælingar á ánægju viðskiptavina, að við erum á réttri leið og tryggð þeirra við Vodafone hafi aukist. Sú niðurstaða er afrakstur mikillar vinnu, þar sem góð þjónusta og umhyggja fyrir þörfum viðskiptavina hefur verið höfð að leiðarljósi.

### Neikvæðri þróun snúið við

Miklar breytingar urðu á vöruframboði, bæði á vörum ætluðum einstaklingum og fyrirtækjum. Nýju þjónustuleiðirnar tóku mið af nýjum gildum Vodafone, þar sem sérstök áhersla var lögð á einfaldleika og markhópagreiningar voru notaðar með markvissari hætti en áður. Með þessari breyttu aðferðafræði tókst að snúa við neikvæðri þróun árána 2008 og 2009, en þá fækkaði viðskiptavinum nokkuð vegna aukinnar samkeppni. Á árinu fjölgaði þeim hins vegar aftur um nærri 7% og varð sú fjölgun öll á síðari hluta ársins.

### Breytt tekjusetning

Fjarskiptafyrirtæki um allan heim hafa á undanförunum árum þurft að takast á við breyttan veruleika. Tekjur af hefðbundinni fjarskiptaþjónustu hafa víðast dregist saman (ARPU), bæði vegna aukinnar samkeppni og tækniframfara. Hins vegar eru tækifæri fólgin í aukinni gagnanotkun

---

## Björt framtíð



Árið 2010 var fyrsta heila rekstrarárið eftir fjárhagslega endurskipulagningu Teymis. Félagið og dótturfyrirtæki þess voru meðal fyrstu fyrirtækja á Íslandi til að ljúka slíku ferli, en sú ákvörðun þáverandi stjórnenda Teymis, að horfast í augun við vandamálið strax haustið 2008 var skynsamleg. Hún hefur m.a. stuðlað að sterkri stöðu Vodafone og skapað fyrirtækinu traustan grundvöll til frekari vaxtar, nú þegar Vodafone er orðið sjálfstætt félag. Það er einlæg trú mín, að Vodafone eigi bjarta framtíð.

---

Í farsímum, ekki síst með aukinni útbreiðslu snjallsíma sem sífelld verða tæknilegri og ódýrari. Að sama skapi eru heildsölutekjur Vodafone orðnar umtalsverðar, vegna þjónustu við önnur fjarskiptafyrirtæki og dreifingar á sjónvarps- og útvarpsmerkjum fyrir hina ýmsu fjölmiðla. Engu að síður er mikilvægt að allir samningar um slíka þjónustu séu yfirfarnir með tilliti til þess, að eðlileg framlegð fái af henni.

### Ábyrgð og upplýsingar til starfsmanna

Einu sinni í mánuði er boðað til starfsmannafundar, þar sem forstjóri fer yfir þau mál sem hæst ber hverju sinni. Sá vettvangur hefur nýst vel, ekki síst vegna ákvörðunar framkvæmdastjórnar að treysta starfsfólki fyrir ítarlegum upplýsingum úr rekstrinum. Þar hefur fólk verið upplýst um fjárhagsstöðu, fjöldatölur, fyrirhugaðar markaðsaðgerðir o.fl. til að tryggja sameiginlegan skilning á stöðunni hverju sinni og þeim verkefnum sem eru í gangi.

Mikil breyting varð á vinnulagi við stefnumótun og áætlanagerð á árinu. Í ljósi nýrra gilda Vodafone og breyttrar framtíðarsýnar taldi framkvæmdastjórn afar mikilvægt að allir stjórnendur í fyrirtækinu, þ.m.t. forstöðumenn og deildarstjórnar, tækju virkan þátt í þeirri vinnu.

Markmiðasetning var gerð skilvirkari og á þriggja mánaða fresti hittist hópurinn til að setja sér verkáætlun til 90 daga í senn. Með þessu móti hefur tekist að skerpa fókusinn, samhæfa stjórnunina í fyrirtækinu og tryggja betur rétta forgangsriðun verkefna. Mælingar á viðhorfum starfsmanna

til stjórnenda sýna einnig, að traust til stjórnenda á öllum stigum jókst umtalsvert á árinu 2010.

### Góður rekstrarangur við erfiðar aðstæður

Stjórnendur, sem og starfsfólkið allt, hafa sýnt að þeir eru traustsins verðir. Þeir sýndu mikla ráðdeild í rekstri Vodafone á árinu 2010 og árangurinn skilaði sér, þótt rekstrarumhverfið væri um margt erfið. Samkeppnin var hörð, kaupmáttur viðskiptavina dróst saman og hækkun á launatengdum gjöldum og öðrum aðföngum kostaði fyrirtækið tugi milljóna króna. Hins vegar höfðu stýrivaxtabreytingar jákvæð áhrif á fjármagnsliði og lækkuðu fjármagnsgjöld um 47% milli ára. Tekjur Vodafone á Íslandi lækkuðu um 7% frá fyrra ári. Ákvörðun Póst- og fjarskiptastofnunar um lækkun á lúkningartekjum í fastlínu og farsíma hafði þar mikil áhrif sem og lækkun á reikiverði samkvæmt tilskipun Evrópusambandsins sem tók gildi á árinu. Á hinn bóginn hafa tekjur af sjónvarpi, vörusölu og gagnaflutningi vaxið á milli ára. Hlutfallsleg framlegð var svipuð og á árinu 2009 en hagnaður fyrir skatta jókst milli ára, nam 319 milljónum króna á árinu 2010 samanborið við 387 milljóna króna tap 2009.



Samtakamáttur

Breytingar

Eftirfy

Orðaský



Starfsmenn Vodafone horfa björtum augum til framtíðarinnar, eins og orðaskýið gefur til kynna sem prýðir anddyri höfuðstöðva fyrirtækisins. Þau orð eru stærst sem lýsa viðhorfum flestra.

Gleði

Kraf

Uppbyggin

Straumlínulögun

Eldmóð

Geggjað

Styrking

Ábyrgð

Jafnvægi



lingur

igni

Hreinskilni

Fagmennska

Forysta

Frumkvæði

Sókn

Ögrun

Ævintýri

Jáááááá

ftur

Elja

Undirbúningur

Spennandi

Samhinn

Framför

Rað

Plan

Bará

Okkar

vöxtur

Sprengikraftur

Upp

ng

Ákveðni

Tækifæri

Sigra

Uppsker

úst

ur

Gæði

Jákvæðni

Lausnir

Meinaður

nyjungar

korun

Markmið

Festa

Bjartsýni

Stöðug

Seigla

Störfengleiki

Framb

mbreytingar

Upplifun

Dugnaður

Traust

Framsékin

Langtímahugsun

Fararheill

Fjallganga

Leiðbeinandi

Einföldun

Lofandi

andi

betuliði



## Eignarhald

Hluthafafundur í Teymi, þá móðurfélagi Vodafone, samþykkti á næstsíðasta degi ársins 2010 uppskiptiáætlun sem kynnt hafði verið fyrir fundinn. Samkvæmt henni voru Og fjarskipti ehf., rekstrarfélag Vodafone, skilin frá Teymi og nýtt eignarhaldsfélag stofnað um reksturinn. Nafn nýja félagsins var Eignarhaldsfélagið Fjarskipti ehf. Við stofnun var eignarhaldið eins og á Teymi, þar sem sömu eigendur áttu hlutfallslega jafn stóran hlut í báðum félögum. Skattalegur aðskilnaður Og fjarskipta ehf. og Teymis miðaðist við 30. júní 2010 en efnahagslegur aðskilnaður við árslok 2010.

Í mars 2011 var Eignarhaldsfélaginu Fjarskiptum breytt úr einkahlutafélagi í hlutafélag. Samhliða því var nafni Og fjarskipta ehf. breytt og heitir félagið nú Fjarskipti ehf. Samkvæmt samstarfssamningi við Vodafone Group, eitt stærsta fjarskiptafyrirtæki í heimi, hafa Fjarskipti ehf. einkaleyfi á að veita þjónustu undir vörumerki Vodafone hér á landi. Fyrirtækið er því í daglegu tali nefnt Vodafone, þótt lögformlegt fyrirtækjanafn þess sé Fjarskipti ehf.

### Framtakssjóður eignast Vestia

Eignarhaldið á Vodafone var nokkuð til umræðu á árinu 2010. Í ágúst var tilkynnt um kaup Framtakssjóðs Íslands (FSÍ) á eignarhaldsfélaginu Vestia af Landsbanka Íslands, en Vestia var í árslok stærsti eigandi Vodafone með 61,7% eignarhlut. Kaupferlinu lauk í byrjun desember, að undangenginni ítarlegri áreiðanleikakönnun og með fyrirvara um samþykki Samkeppniseftirlitsins. Í ársbyrjun 2011 var kynnt samkomulag milli Framtakssjóðs og Samkeppniseftirlitsins, þar sem ítarleg skilyrði fyrir

### Stærstu eigendur Vodafone í árslok 2010

Eignarhaldsfélagið Vestia ehf.	61%
ALMC hf.	15%
Framtakssjóður Íslands	3,4%
Lífeyrissjóðir Bankastræti 7	3,1%
Íslandssjóðir hf. Sjóður 1	2,6%
Miðengi ehf.	2,2%
Rekstrarfélag verðbréfasjóðs ÍV hf.	2,2%
Lífeyrissjóður verkfræðinga	1,5%
Gildi - lífeyrissjóður	1,4%
Stafir lífeyrissjóður	1,1%
33 aðrir eigendur samtals	6,5%

kaupunum voru tilgreind. Skilyrðin voru sett í því skyni að draga úr hættunni á samkeppnisröskun vegna eignarhalds Framtakssjóðs Íslands á þeim atvinnufyrirtækjum sem sjóðurinn öðlaðist yfirráð yfir með kaupunum.

Sérstaklega var horft til þess, að eigendur Framtakssjóðs Íslands – þ.e. lífeyrissjóðir og Landsbankinn – og þar með sjóðurinn sjálfur hefðu mjög sterka stöðu í íslensku atvinnulífi. Slíkt skapaði hættu á óæskilegri valdasamþjöppun og blokkamyndun sem gæti takmarkað samkeppni til lengri tíma litið. Þá gæti þessi skipan mála haft óeðlileg áhrif á fjárfestingarstefnu lífeyrissjóðanna sjálfra.

Málsaðilar voru sammála um mikilvægi þess, að kaupin væru hafin yfir allan samkeppnislegan vafa og samkomulag náðist um skilyrðin. Í þeim var áhersla lögð á, að yfirtekin atvinnufyrirtæki störfuðu sem sjálfstæðir keppinautar á markaði og bann var lagt við því, að fyrirtæki undir yfirráðum FSÍ beindu viðskiptum sínum hvert til annars nema á grundvelli eðlilegra viðskiptalegra sjónarmiða. Þá var FSÍ gert skylt að móta hverju rekstrarfélagi sjálfstæða eigendastefnu og setja þeim eðlilega arðsemiskröfu. Margvísleg önnur skilyrði voru sett, m.a. um skipan í stjórnir einstakra rekstrarfélaga, upplýsingagiöf félaganna og söluferli án þess þó að sala einstakra fyrirtækja væri tímasett.

Vodafone telur sett skilyrði í alla staði eðlileg og sanngjörn. Þau séu jafnframt til þess fallin, að tryggja yfirlýstan tilgang þeirra um að samkeppnisstaðan skekkist ekki vegna kaupa FSÍ á Vestia.

---

**Rekstrarfélag Vodafone var skilið frá Teymi, þá móðurfélagi Vodafone, og nýtt eignarhaldsfélag stofnað um reksturinn. Þannig var tryggður aðskilnaður Vodafone frá öðrum Teymis fyrirtækjum.**

---



## Íslenski fjarskiptamarkaðurinn

Íslenski fjarskiptamarkaðurinn einkennist af harðri samkeppni. Fimm símafyrirtæki kepptu um hylli neytenda á árinu 2010, en auk Vodafone voru það Síminn, Nova, Tal og Alterna, sem hóf starfsemi sína í apríl 2010. Þessi samkeppni hefur skilað neytendum verulegum ávinningi, bæði í formi hagstæðari þjónustuleiða og í mörgum tilvikum betri þjónustu. Þannig hefur kostnaður neytenda á undanförunum árum lækkað umtalsvert, þrátt fyrir að sjálf notkunin sé meiri. Þessi þróun er ekki síst athyglisverð í ljósi almennrar verðlagsþróunar á Íslandi, en frá ársbyrjun 2008 til ársloka 2010 hækkaði vísitala neysluverðs án húsnæðis um 39%.

### Ávinningur neytenda af samkeppni

Við útreikninga á neysluverðsvísitölunni er tillit tekið til ýmissa undirvísitalna, þ.m.t. vísitölu símakostnaðar. Hún er reiknuð út frá breytingum á verðskrár fjarskiptafyrirtækjanna eingöngu og hefur á umræddu tímabili hækkað um 18%. Ekkert tillit er hins vegar tekið til breytinga sem orðið hafa á þjónustuleiðum símafyrirtækjanna, sem m.a. hafa í ríkari mæli en áður innifalið aukinn fjöldi frírra símtala. Sum fyrirtækin bjóða þjónustuleiðir þar sem ekki er greitt fyrir símtöl innan kerfis, sum heimasímapjónustu þar sem ekki er greitt fyrir símtöl milli heimasíma og í október 2010 hóf Vodafone að bjóða þjónustuleiðir þar sem tiltekinn notkun er innifalinn í mánaðargjaldi, óháð því hvert er hringt. Allar þessar leiðir hafa fært neytendum mikinn ávinning, en útreikningar á vísitölum taka ekki mið af þeirri staðreynd.

### Minnkandi meðaltekjur – aukin notkun

Kostnaður viðskiptavina Vodafone í GSM áskrift hefur að meðaltali lækkað um 11% frá ársbyrjun 2008. Það er ekki vegna minni notkunar, því hún hefur aukist á sama tíma. Kostnaður viðskiptavina í GSM Frelsi hefur lækkað um 23% og meðaltekjur Vodafone af heimasímapjónustu hafa lækkað um 33%. Í síðastnefnda tilvikinu hefur notkunin þó dregist saman, þar eð hún hefur færst yfir í GSM símann.

Vodafone skorar á Hagstofu Íslands að taka aðferðafræði sína til endurskoðunar og tryggja þannig að hagtolurnar taki mið af raunverulegum kostnaði neytenda, en ekki verðskrár eingöngu sem gefa ranga mynd af raunveruleikanum.

### Mikil aukning í farsímanotkun – samdráttur í fastlínunotkun

Póst- og fjarskiptastofnun (PFS) birtir tvisvar á ári tölfræðigreiningu á íslenska fjarskiptamarkaðnum. Nýjustu upplýsingar ná hins vegar ekki til 2010 í heild, heldur eingöngu til fyrri hluta ársins. Tölurnar á næstu opnu eiga því eingöngu við um fyrstu sex mánuði ársins 2010 og gefa ekki endilega rétta mynd af stöðu mála í árslok. Mikil fjölgun GSM viðskiptavina Vodafone á síðari helmingi ársins, fjölgun um 9.000 viðskiptavini, er t.d. ekki innifalinn í upplýsingum PFS.

Samkvæmt þeim hefur fastlínunotkun almennt dregist saman um 12% á undanförunum tveimur árum. Á sama tíma hefur algjör sprenging orðið í farsímanotkun. Símtölum úr farsíma í fastlínusíma hefur reyndar fækkað örlítið, en

á hinn bóginn hefur töluðum mínútum úr einum farsíma í annan fjölgað um rúmlega 50%. Á fyrri hluta ársins 2008 töluðu farsímanotendur sín á milli í 205 milljón mínútur en á fyrri hluta ársins 2010 voru mínúturnar nærri 308 milljón talsins. Þessi gríðarlega aukning sést hins vegar ekki í tekjum símafyrirtækjanna, því hlutfall ókeypis símtala hefur snarukist á undanförunum tveimur árum vegna aukinna samkeppni á markaðnum eins og áður er nefnt.

### Vodafone stærst í farsímtölum til útlanda

Svipaða þróun má sjá í símtölum til útlanda. Símtölum úr fastlínusímum til útlanda fækkaði mikið en símtölum úr farsíma fjölgaði um 54% á undanförunum tveimur árum. Ekki er ljóst hvað skýrir þessa miklu breytingu. Athyglisvert er, að nær helmingur allra farsímtala til útlanda er frá viðskiptavinum Vodafone sem er mun hærra hlutfall en markaðshlutdeildin segir til um. Annað er upp á teningnum í fastlínusímtölum til útlanda – þar er hlutdeild Símans 44% en hlutdeild Vodafone er aðeins 21%. Athygli vekur, að 18% útlandasímtala úr fastlínusímum fóru í gegnum fyrirtækið Global Call á tímabilinu sem var tvöföldun frá árinu 2009.

### SMS og MMS

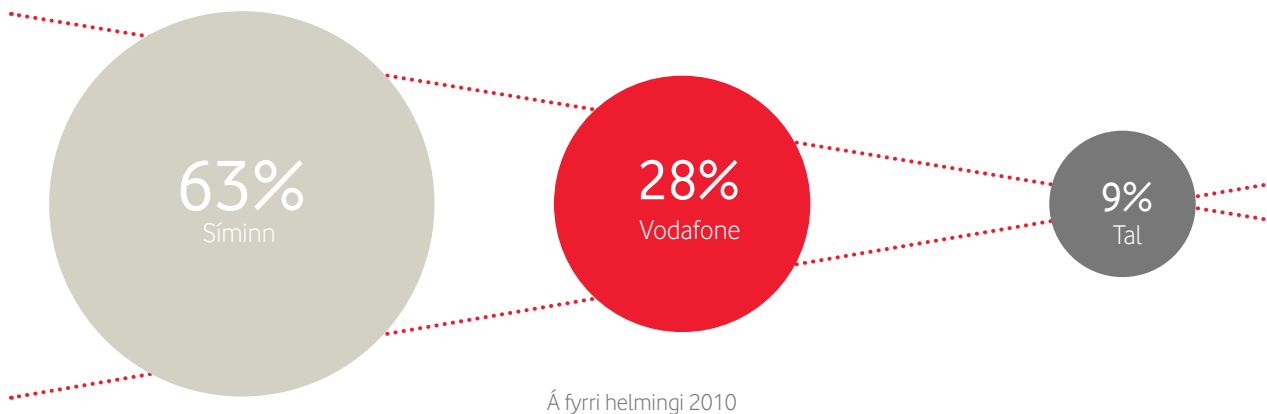
Viðskiptavinir Nova eru langduglegastir allra að senda SMS og sendu helming allra SMS-skeyta á landinu á fyrri hluta ársins, þótt markaðshlutdeild Nova væri aðeins 19%. Þeir sendu 40 milljón SMS skeyti á því sex mánaða tímabili sem um ræðir, eða tvöfalt meira en viðskiptavinir Símans. Viðskiptavinir Vodafone sendu um 18 milljónir skeyta á

---

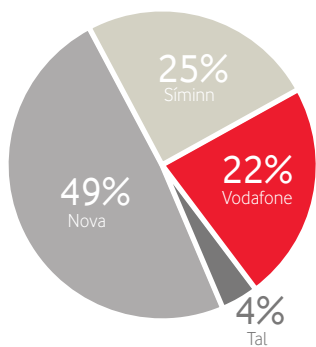
**Kostnaður neytenda lækkaði umtalsvert frá ársbyrjun 2008 til ársloka 2010, þrátt fyrir að notkunin hafi aukist verulega. Á sama tíma lækkaði vísitala neysluverðs án húsnæðis um 39%.**

---

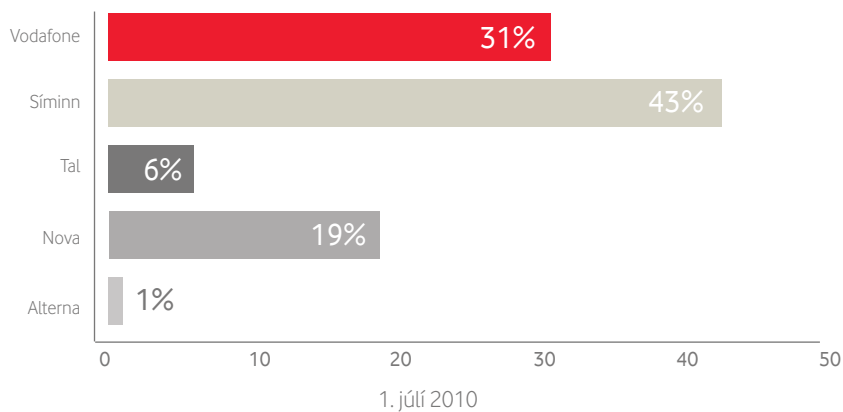
### Símtöl innanlands úr fastlínu



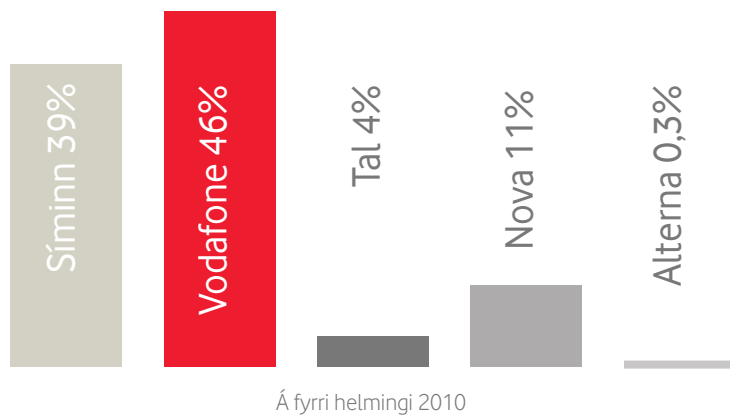
### Fjöldi sendra SMS skeyta



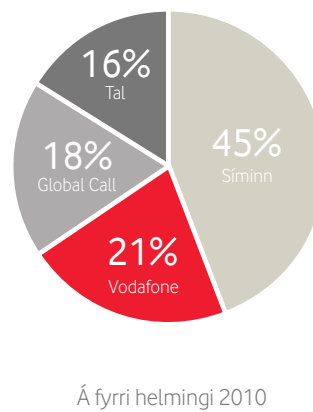
### Markaðshlutdeild GSM



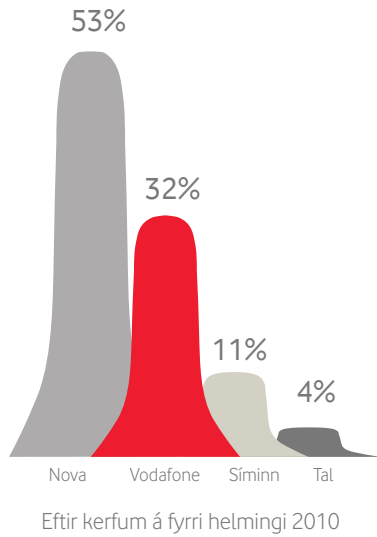
### Símtöl til útlanda úr farsímum



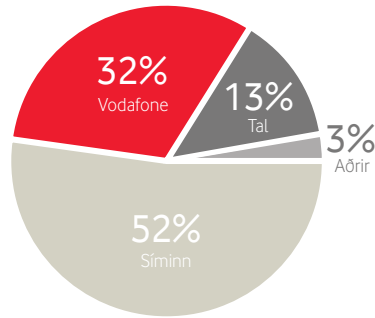
### Símtöl til útlanda úr fastlínu



### Fjöldi sendra MMS skeyta

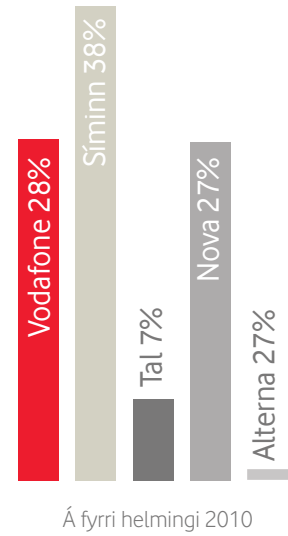


### Nettengingar

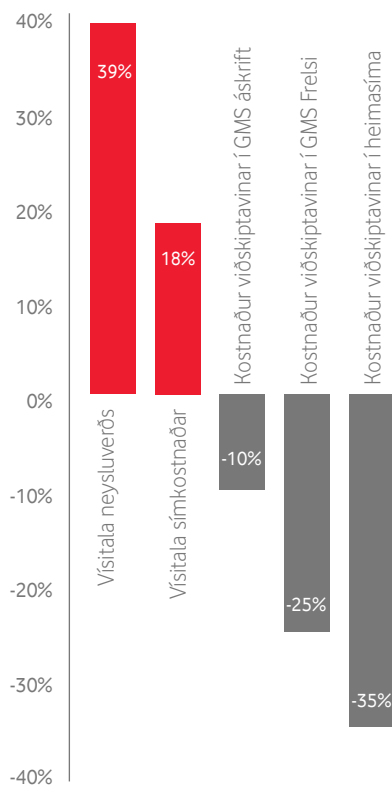


\* Í gögnum PFS eru upplýsingar um fjölda ADSL-tenginga hjá hverju fjarskiptafyrirtækjanna. Vodafone er eina fyrirtækið sem gaf upp fjölda ljósleiðaratenginga. Þeim upplýsingum hefur verið bætt við ADSL-sundurliðun PFS til að sýna heildarmyndina á markaðnum.

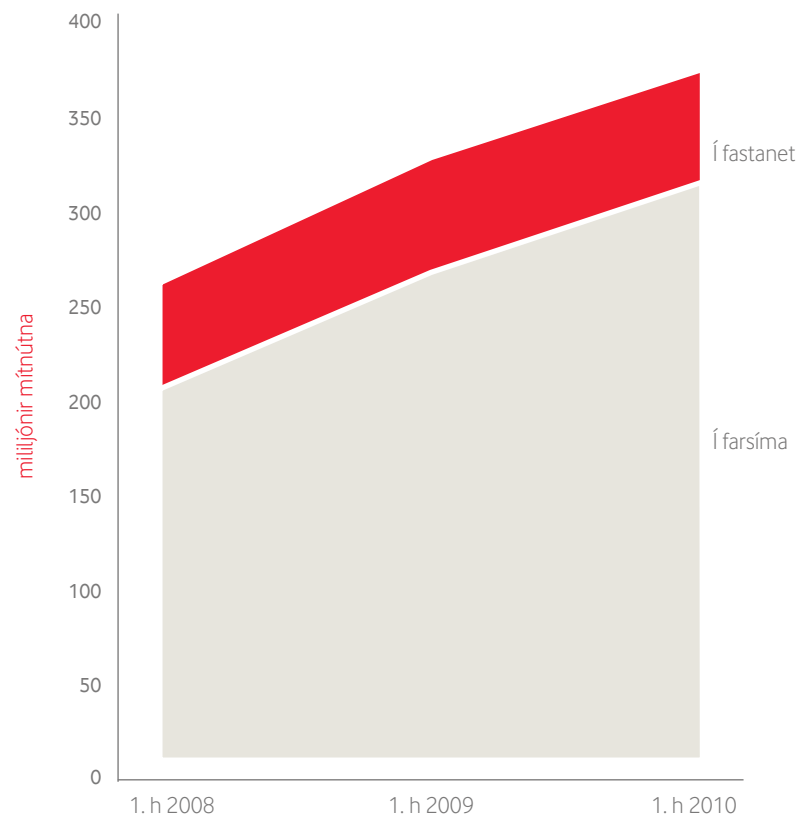
### Símtöl í farsíma úr farsíma



### Verðlagsþróun 2008 - 2010



### Fjöldi mínútna úr GSM



### SMS og MMS, frh.

tímabilinu. Viðskiptavinir Vodafone sendu hins vegar miklu fleiri MMS skilaboð en viðskiptavinir Símanum – 32% allra MMS skeyta á móti 11% hjá Símanum – en Nova notendur áttu rúmlega helming allra MMS skeyta.

### Fjöldi ljósleiðaratenginga nærri því sexfaldast

Nokkrar ónákvæmni gætir í þeim tölum sem birtast í skýrslunni um markaðshlutdeild í netþjónustu. Samkvæmt þeim hefur hlutdeild Vodafone á xDSL markaði minnkað og tengingum fækkað um 13% frá fyrri hluta árs 2008. Það er í sjálfu sér rétt, en síðan þá hefur Vodafone markvisst unnið að því að selja netþjónustu yfir ljósleiðara – bæði til nýrra viðskiptavina og þeirra sem voru viðskiptavinir okkar fyrir. Í skýrslunni kemur fram, að nettengingum um ljósleiðara hefur fjölgað úr 1.571 í 8.869 tengingar á tímabilinu en markaðshlutdeild fjarskiptafyrirtækjanna er ekki gefin upp. Hins vegar sýna gögn Vodafone, að nær allar þær tengingar eru vegna ljósleiðarasölu Vodafone.

### Óljós markaðsstaða í gagnaflutningum

Upplýsingarnar sem lesa má úr skýrslu PFS varðandi gagnaflutninga í farsíma, fjölda nettengla í notkun og niðurhal yfir farsímanetið eru mjög misvísandi. Við erum sögð vera með 19% markaðshlutdeild á nettengla-markaðnum en aðeins um 6% hlutdeild í niðurrhöluðu gagnamagni. Samkvæmt þessu hala viðskiptavinir Vodafone niður 1 MB fyrir hver 4 MB sem viðskiptavinir hinna hlaða niður, sem verður að teljast sérkennilegt. Munurinn er enn meiri ef eingöngu er horft á uppgefna gagnanotkun

hjá Nova. Þetta er ekki í fyrsta sinn sem skekkja af þessu tagi kemur fram í tölfræðiskýrslu PFS og Vodafone hefur yfirfarið sín gögn vandlega í ljósi þess. Ekki verður samt betur séð en að gögnin okkar að þau séu rétt og í ljósi þessarar nýjustu skýrslunnar hefur Vodafone óskað eftir því við PFS að stofnunin gangi úr skugga um að öll fyrirtækin séu að gefa upp sambærilegar upplýsingar.

### Verðvitund meiri hér en erlendis

Mælingar sem Vodafone gerir á mörkuðum víða um heim – þ.m.t. á Íslandi – gefa til kynna að verð á þjónustunni skipti íslenska neytendur meira máli við val á símafyrirtæki en þá erlendu. Áberandi breyting varð þar á í kjölfar bankahrunsins og símafyrirtækin sjálf hafa styrkt þá hegðun neytenda með breytingum á þjónustuleiðum og markaðssetningu sinni.

Íslenski fjarskiptamarkaðurinn hefur breyst mikið á undanförunum árum. Markaðshlutdeild hefur færst milli félaga og notkunarmynstrið hefur breyst. Síminn hefur misst nærri 40 þúsund GSM viðskiptavinum á tveimur árum en að sama skapi hefur Nova gengið vel að fjölga sínum viðskiptavinum.

Lítill breyting hefur orðið á markaðshlutdeild hjá Tali og áhrifa Alterna gætir varla á markaðnum enn sem komið er.



---

Að meðaltali voru

11.948

SMS send úr farsímakerfi Vodafone á hverri klukkustund allt

árið

2010

Alls urðu SMS-skeytin

104.668.129

talsins á árinu

---



## Starfsmenn Vodafone

<b>A1</b> Aðalheiður Gunnarsdóttir	<b>B1</b> Agnar Magnússon	<b>C1</b> Aldís Ragnarsdóttir	<b>D1</b> Andrea Þorkeldsdóttir	<b>E1</b> Andrés Vilhjálmsson	<b>F1</b> Andri Kristjánsson
<b>A2</b> Andri Valur Ívarsson	<b>B2</b> Andri Örn Gunnarsson	<b>C2</b> Anna Garðarsdóttir	<b>D2</b> Anna Kristín Kristjánsdóttir	<b>E2</b> Anna Marie Lárusdóttir	<b>F2</b> Arna María Geirsdóttir
<b>A3</b> Arna Rún Sesarsdóttir	<b>B3</b> Arnar Ellertsson	<b>C3</b> Atli Björgvinsson	<b>D3</b> Atli Freyr Guðmundsson	<b>E3</b> Atli Sigurður Kristjánsson	<b>F3</b> Atli Stefán G Yngvason
<b>A4</b> Atli Vignir Hannesson	<b>B4</b> Auður Inga Einarisdóttir	<b>C4</b> Auður K. Þórhallsdóttir	<b>D4</b> Axel Heimir Þórleifsson	<b>E4</b> Axel Tómasson	<b>F4</b> Árdís Björk Jónsdóttir
<b>A5</b> Árni Ragnar Steindórrsson	<b>B5</b> Árni Valur Kristinsson	<b>C5</b> Árni Þór Grétarsson	<b>D5</b> Ásdís Björg Pálmadóttir	<b>E5</b> Ásdís Jörundsdóttir	<b>F5</b> Ásgeir Einarsson
<b>A6</b> Áslaug L. B. Gunnarsdóttir	<b>B6</b> Ásmundur Kjartansson	<b>C6</b> Ástvaldur Kristinsson	<b>D6</b> Baldvín Ó. Brynjólfsson	<b>E6</b> Baldvina Snælaugsdóttir	<b>F6</b> Bára Jónsdóttir

A



B



C



D



E



F



1



2



3



4



5



6

A1 Berglind Brynjarsdóttir

A2 Bjarni Benediktsson

A3 Björn Ónundur Arnarsson

A4 Daði Snorrason

A5 Edda Margrét Hilmarsdóttir

A6 Eiríkur Fannar Jónsson

B1 Berglind Svansdóttir

B2 Bjarnveig I Sigbjörnsdóttir

B3 Bragi Birgisson

B4 Dagmar Sigurðardóttir

B5 Edda Marín Einarisdóttir

B6 Elena Zetterman

C1 Bergþór Ingi Magnússon

C2 Björn Ármann Júlíusson

C3 Bragi Gunnlaugsson

C4 Daníel Hjaltason

C5 Egill Fannar Rúnarsson

C6 Elín Ebba Björgvinsdóttir

D1 Birgir Haraldsson

D2 Björn Guðmundsson

D3 Brynhildur Þorgeirsdóttir

D4 Daníel Kári Stefánsson

D5 Einar Guðmundsson

D6 Elísabet Einarisdóttir

E1 Birgir Már Hallvarðsson

E2 Björn Másson

E3 Brynjar Smári Bragason

E4 Daníel Þór Monzon

E5 Einar Ragnarsson

E6 Ella Þóra Jónsdóttir

F1 Birna Rún Sævarsdóttir

F2 Björn Víglundsson

F3 Brynjar Steinn Pálsson

F4 Davíð Örn Ingvarsson

F5 Einar Þórarinnsson

F6 Elva Guðrún Guðjónsdóttir



## Fólk

### Mikil starfsánægja einkennandi fyrir árið

Niðurstöður vinnustaðagreiningar sem Capacent vann fyrir Vodafone í árslok 2010 sýna, að starfsánægja og hollusta starfsmanna við fyrirtækið er óvenju mikil. Slíkar greiningar hafa ítrekað verið unnar, til að gera umbótavinnu í fyrirtækinu markvissari á þáttum sem lúta að stjórnun, þjónustu, ferlum og samskiptum.

Vodafone lítur svo á, að góður vinnuandi og starfsánægja séu forsendur þess að viðskiptavinir geti verið ánægðir með þjónustuna. Fyrirtækið einsetti sér því að vinna á árinu 2010 mest í þeim þáttum sem hafa áhrif á ánægju starfsmanna og styðja þannig í leiðinni við stóra markmið Vodafone; að eiga ánægðustu viðskiptavini á Íslandi árið 2013.

Ef marka má niðurstöður áður nefndrar vinnustaðagreiningar náðust öll meginmarkmiðin í starfsmannamálum á árinu 2010. Þeir þættir sem styðja við starfsánægju hækkuðu allir, sem verður að teljast afar góður árangur þar sem fyrir höfðu þeir allir verið háir. Mæld starfsánægja hækkaði úr 4,32 í 4,44 og þekking á markmiðum Vodafone úr 4,42 í 4,66. Traust gagnvart stjórnendum á öllum stigum hækkaði umtalsvert sem og skoðanir starfsfólks á því, hvort í þeirra deild væri mikil áhersla lögð á góða þjónustu. Í því tilviki hækkaði mælingin úr 4,56 í 4,73 milli ára.

Í þessu ljósi er athyglisvert, að fjöldi veikindadaga á hvert stöðugildi lækkaði annað árið í röð – nú um 16%

frá fyrra ári. Að sama skapi er athyglisvert að bera niðurstöðurnar saman við meðaltal annarra íslenskra fyrirtækja, en sá samanburður er Vodafone mjög í hag. Svokallað styrkleikabil Vodafone er t.a.m. 90% stærra en meðaltal þeirra fyrirtækja sem skráð eru í gagnabanka Capacent. Að sama skapi er svokallað aðgerðabil hjá Vodafone aðeins 3% en 17% í samanburðarhópnum hjá Capacent.

### Samhugur og aukin þekking á rekstrinum

Alls voru haldið 196 námskeið á árinu 2010. Þekkingakort voru notuð skipulega og horft var til markmiða einstakra deilda við fræðsluþarfagreiningu. Allt fræðsluefni fyrir starfsmenn í framlínu – þjónustuveri, söluveri og verslunum – var vandlega yfirfarið og gert aðgengilegt á einum stað. Áhersla var lögð á að auka almenna þjónustu við starfsfólk, markvissa upplýsingagjöf um mál sem vörðuðu fyrirtækið og jákvæðar breytingar voru gerðar á mötuneyti. Með vísan í fyrri vinnustaðagreiningar var vinnuaðstaðan betrubætt, m.a. með lagfæringum á loftræstingu. Á reglulegum starfsmannafundum forstjóra voru starfsmenn upplýstir um mikilvæg atriði úr rekstrinum, sem áður höfðu þótt viðkvæm og því ekki verið kynnt í öllu fyrirtækinu. Sú breyting stuðlaði að meiri samhug meðal starfsmanna og auknum skilningi á rekstrinum. Kynning á starfsemi og hlutverkum ólíkra deilda innan fyrirtækinu og margvíslegar tilraunir til að hrista starfsmannahópinn saman skiluðu góðum árangri.

### Aukin þjónusta við stjórnendur

Þau ferli sem lúta að mannauðsmálum voru rýnd á árinu og bætt þar sem þurfa þótti. Stjórnendafræðsla og kerfisbundin upplýsingagjöf til stjórnenda um þeirra hópa var liður í því að auka þjónustuna við stjórnendur fyrirtækisins og gera þeim betur kleift að stýra sínum deildum. Á hinn bóginn sýnir vinnustaðagreiningin, að stjórnendur telja sig undir umtalsvert meira álagi en almennir starfsmenn og þeir eiga erfiðara með að skapa jafnvægi milli vinnu og einkalífs.

---

Fyrirtækið einsetti sér að vinna á árinu 2010 mest í þeim þáttum sem hafa áhrif á ánægju starfsmanna og styðja þannig í leiðinni við stóra markmið Vodafone; að eiga ánægðustu viðskiptavini á Íslandi árið 2013.

---





## Starfsmenn Vodafone

<b>A1</b> Emil Emilsson	<b>B1</b> Emil Örn Sigurðarson	<b>C1</b> Erla Bjarný Jónsdóttir	<b>D1</b> Erla Björk Gísladóttir	<b>E1</b> Erlingur Guðbjörnsson	<b>F1</b> Erna Sif Bjarnadóttir
<b>A2</b> Ester Rán Ómarsdóttir	<b>B2</b> Eva Sif Jónsdóttir	<b>C2</b> Evert Rúnar Snorrason	<b>D2</b> Eyvín Harpa Gunnarsdóttir	<b>E2</b> Eyþór Örn Eggertsson	<b>F2</b> Fannar Ríkarðsson
<b>A3</b> Garpur I Elísabetarson	<b>B3</b> Gautur Þorsteinsson	<b>C3</b> Geir Kristinn Aðalsteinsson	<b>D3</b> Georg Fannar Haraldsson	<b>E3</b> Gestur Benediktsson	<b>F3</b> Grétar Hannesson
<b>A4</b> Grétar Már Rúnarsson	<b>B4</b> Grétar Steind Sveinsson	<b>C4</b> Grímur Birgisson	<b>D4</b> Gróa Helga Eggertsdóttir	<b>E4</b> Guðbjörg Lilja Gyfadóttir	<b>F4</b> Guðjón B. Hálfðánarson
<b>A5</b> Guðjón Már Magnússon	<b>B5</b> Guðlaugur Arnarsson	<b>C5</b> Guðmundur Sigmundsson	<b>D5</b> Guðmundur B. Ólafsson	<b>E5</b> Guðmundur Pálsson	<b>F5</b> Guðmundur R. Rúnarsson
<b>A6</b> Guðmundur Þór Gíslason	<b>B6</b> Guðni Birkir Ólafsson	<b>C6</b> Guðni Garðarsson	<b>D6</b> Guðný Halla Jónsdóttir	<b>E6</b> Guðný Lára Árnadóttir	<b>F6</b> Guðný Lára Thorarensen



- |                                   |                                   |                                      |                                      |                                    |                                      |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>A1</b> Guðný L. Guðmundsdóttir | <b>B1</b> Guðrún Bjarnadóttir     | <b>C1</b> Guðrún E. Stefánsdóttir    | <b>D1</b> Guðsteinn H. Barkarson     | <b>E1</b> Gunnar Atli Jónsson      | <b>F1</b> Gunnar Hilmar Kristinnsson |
| <b>A2</b> Gunnar Valur Sigurðsson | <b>B2</b> Gunnar Þór Guðbjörnsson | <b>C2</b> Gunnlaugur R. Sverrisson   | <b>D2</b> Gústav Þór Stolzenwald     | <b>E2</b> Hafðís Ársælsdóttir      | <b>F2</b> Hafðís Hrönn Reynisdóttir  |
| <b>A3</b> Halþór Örn Guðjónsson   | <b>B3</b> Hagalín V. Guðmundsson  | <b>C3</b> Hallbera Guðný Gísladóttir | <b>D3</b> Hallbjörn S. Guðjónsson    | <b>E3</b> Halldór Grétar Einarsson | <b>F3</b> Halldór Hafsteinsson       |
| <b>A4</b> Halldór Jónas Agústsson | <b>B4</b> Halldór Þór Helgason    | <b>C4</b> Halldóra Helgadóttir       | <b>D4</b> Hallgrímur Viðar Arnarson  | <b>E4</b> Haraldur Pétursson       | <b>F4</b> Haukur Eiríksson           |
| <b>A5</b> Haukur Guðmundsson      | <b>B5</b> Haukur Heiðar Leifsson  | <b>C5</b> Haukur Viðar Jónsson       | <b>D5</b> Haukur Þór Ólafsson        | <b>E5</b> Heiðar Logi Jónsson      | <b>F5</b> Heiðar Örn Fernández       |
| <b>A6</b> Heimir Þór Árnason      | <b>B6</b> Helen Björg Breiðfjörð  | <b>C6</b> Helen Ómarsdóttir          | <b>D6</b> Helena Björk Þrastardóttir | <b>E6</b> Helga Benediktsdóttir    | <b>F6</b> Helga Guðmundsdóttir       |

---

## Ný gildi

---

### Markvisst unnið með ný gildi

Í desember 2009 voru kynnt ný gildi Vodafone

#### – Speed, Simplicity og Trust.

Nýju gildin voru afrakstur ítarlegrar stefnumótunar og sjálfsskoðunar hjá Vodafone Group. Fyrirtækið fékk þúsundir viðskiptavina um allan heim með sér í lið, gerði viðhorfsmælingar af ýmsu tagi í þeirra hópi og efndi til verkefnasmiðja (e. workshops). Niðurstaðan var að því leitinu sláandi, að mörgum þótti fyrirtækið of sjálfhvert og það legði í sinni markaðssetningu of mikla áherslu á eigið ágæti í stað þess að setja þarfir viðskiptavinarins í fyrsta sæti. Þessi endurskoðun Vodafone Group féll afar vel að breyttum áherslum í rekstri Vodafone á Íslandi og breyttum tíðaranda í samfélaginu. Í breyttum gildum Vodafone fólust því margvísleg tækifæri fyrir fyrirtækið, enda var starfsfólk af fenginni reynslu meðvitað um mikilvægi gilda fyrir daglegan rekstur. Gildi væru ekki orð á blaði, heldur raunveruleg lýsing á því hvað fyrirtækið vildi standa fyrir.

### Gildi sem stjórnæki

Á árinu 2010 var markvisst unnið að innleiðingu nýju gildanna. Þau voru kynnt á sérstökum námskeiðum og vinnustofum og með breytingum á vöruframboði, högun kerfa og samskiptum á vinnustaðnum tókst að festa þau í sessi. Í vinnustaðgreiningu í árslok 2010 mældist þekking á gildunum mikil, sem benti ótvírætt til þess að innleiðingin hefði tekist vel.

Það er óhefðbundið, að gildi íslensks fyrirtækis séu skilgreind í útlöndum og einhverjir telja eflaust að slík aðferðafræði sé dæmd til að mistakast – að gildi eigi að veiða upp úr grasrót hvers fyrirtækis og vera þannig lýsandi fyrir starfseminu. Skoðun Vodafone er hins vegar sú, að gildi eigi miklu frekar að nota sem stjórnæki í rekstri fyrirtækja. Með þeim sé hægt að senda starfsmönnum skýr skilaboð um það, til hvers er ætlast af þeim. Ef rétt sé haldið á spilunum megi móta vinnustaðinn eftir sýn stjórnendanna og skapa forsendur fyrir góðum árangri. Það er okkar sannfæring.



# Speed

Við erum hugrökk, einbeitt og vinnum hratt

Vodafone er líflegur og hvetjandi vinnustaður þar sem við þjónustum viðskiptavini hratt og örugglega. Vodafone er leiðandi á markaði og setur markið sífellt hærra. Við forgangsröðum markvisst verkefnum til að ná árangri fyrir liðsheildina og viðskiptavini okkar.

# Simplicity

Við einföldum lífið fyrir viðskiptavini okkar

Vodafone býður einfaldar lausnir fyrir viðskiptavini og starfsfólk. Það er einfalt að eiga viðskipti við Vodafone þar sem við flækjum ekki hlutina að óþörfu heldur gerum vörur og þjónustu eins aðgengilega og skýra og kostur er.

# Trust

Við erum traust og áreiðanleg

Vodafone kemur ávallt fram af heilindum. Samskipti okkar eru traust og gagnsæ. Við höfum eftirlit með starfsemi okkar og öxlum ábyrgð á okkar eigin ferlum. Við styðjum hvert annað og myndum sterka liðsheild sem fagnar saman því sem vel er gert.



## Starfsmenn Vodafone

<b>A1</b> Helga Margrét Friðriksdóttir	<b>B1</b> Helga S. Aðalsteinsdóttir	<b>C1</b> Helgi Hinriksson	<b>D1</b> Henning Ární Jóhannsson	<b>E1</b> Herdís Skúladóttir	<b>F1</b> Hildur Birna Gunnarsdóttir
<b>A2</b> Hildur Pála Gunnarsdóttir	<b>B2</b> Hildur Rut Hermannsdóttir	<b>C2</b> Hildur Sif Jónsdóttir	<b>D2</b> Hilmar Freyr Loftsson	<b>E2</b> Hjalti Ásgeirsson	<b>F2</b> Hjálmar Ragnar Agnarsson
<b>A3</b> Hjörtur Ásbjarnarson	<b>B3</b> Hjörtur Freyr Hjartarson	<b>C3</b> Hlynur Ingvi Samúelsson	<b>D3</b> Hrafn Nenad Pantic	<b>E3</b> Hrafnhildur Hafsteinsdóttir	<b>F3</b> Hrafnhildur Ævarsdóttir
<b>A4</b> Hranar Pétursson	<b>B4</b> Hrefna Dögg Sigríðardóttir	<b>C4</b> Hrefna Ingibjörg Jónsdóttir	<b>D4</b> Hrönn Sveinsdóttir	<b>E4</b> Hulda Jónsdóttir	<b>F4</b> Hörður Hákonarson
<b>A5</b> Hörður Þórisson	<b>B5</b> Ingi Eiríksson	<b>C5</b> Ingimar Rolf Björnsson	<b>D5</b> Ingimunda M. Guðmundsd.	<b>E5</b> Ingimundur Helgason	<b>F5</b> Ingimundur Jónsson
<b>A6</b> Ingvar Sigurður Alfreðsson	<b>B6</b> Ingvi Brynjar Sveinsson	<b>C6</b> Ingvi Gautsson	<b>D6</b> Íris Thelma Jónsdóttir	<b>E6</b> Jacqueline M. Becker	<b>F6</b> Jeremy Deane Bichard



A1 Jóhann Másson  
A2 Jón Brynjar Óskarsson  
A3 Jón Trausti Traustason  
A4 Karl Jóhann Pálsson  
A5 Kolbrún Sif Hjartardóttir  
A6 Kristjana M. Ásbjörnsdóttir

B1 Jóhann S. Sigurbergsson  
B2 Jón Friðgeir Þórisson  
B3 Jón Örn Sigurðsson  
B4 Katrín Ósk Einarsdóttir  
B5 Kristín Ásta Jónsdóttir  
B6 Kristján H. Steinarsson

C1 Jóhann Vilhjálmsson  
C2 Jón Helgi Sigurðsson  
C3 Jóna Björk Hjálmsdóttir  
C4 Katrín Ósk Hafsteinsdóttir  
C5 Kristín Björk Bjarnadóttir  
C6 Kristján Óli Sigurðsson

D1 Jóhannes Guðmundsson  
D2 Jón Ingimarsson  
D3 Jökull Veigar Kjartansson  
D4 Kevin Freyr Leósson  
D5 Kristín Höskuldsdóttir  
D6 Kristján Sigurðsson

E1 Jóhannes Jóhannesson  
E2 Jón Kort Snorrason  
E3 Karen Dúa Kristjánsdóttir  
E4 Kjetan Briem  
E5 Kristín Margrét Gísladóttir  
E6 Lárus Mikael Vilhjálmsson

F1 Jón Brynjar Másson  
F2 Jón Skafti Kristjánsson  
F3 Karen Gestsdóttir  
F4 Kjetan Ó. Sveinbjörnsson  
F5 Kristín Ruth Jónsdóttir  
F6 Leifur Kristinnsson



---

## Stjórn

---



Þór Hauksson



Brynja Guðmundsdóttir



Helga Viðarsdóttir



Einar Páll Tamimi



Reimar Pétursson

### Þór Hauksson

Þór Hauksson er stjórnarformaður Vodafone. Hann starfar hjá Framtakssjóði Íslands en var áður starfsmaður í fjármálaráðuneytinu, hjá Kauppingi, Straumi fjárfestingarbanka og Skiptum hf. Þór er með MBA gráðu með áherslu á fjármál frá Háskólanum í Reykjavík og MA gráðu í stjórn mála- og hagfræði frá University of Hull. Hann situr í stjórn Icelandic Group, Húsasmiðjunnar, Teymis og Skýrr.

### Brynja Guðmundsdóttir

Brynja Guðmundsdóttir er forstjóri Gagnavörslunnar. Hún situr í stjórnun ýmissa fyrirtækja og félaga. Hún starfaði áður m.a. hjá Alfesca, Skýrr og Símanum. Brynja er menntaður viðskiptafræðingur frá endurskoðendasviði Háskóla Íslands.

### Helga Viðarsdóttir

Helga Viðarsdóttir er framkvæmdastjóri Trico hf., en starfaði áður sem framkvæmdastjóri markaðssviðs hjá 66°Norður. Hún er menntaður rekstrarfræðingur frá Háskólanum á Akureyri og með meistaraþróf í viðskiptum frá Viðskiptaháskólanum í Árósum með áherslu á viðskipti milli fyrirtækja. Helga situr í stjórn Krítik og Scandinavian Outdoor Group.

### Einar Páll Tamimi

Einar Páll Tamimi er einn eiganda lögfræðipjónustunnar Nordik. Áður starfaði hann m.a. hjá Glitni banka hf., Fríverslunarsamtökum Evrópu (EFTA), og Háskólanum í Reykjavík. Einar Páll gegnir stjórnarstörfum í ýmsum innlendum og erlendum fyrirtækjum. Einar Páll er með embættisþróf í lögfræði frá Háskóla Ísland, auk meistaraþrófs frá þremur erlendum háskólum; í þjóðarétti frá Háskólanum í Helsinki, alþjóðalögum og lagakenningum frá Lagadeild Harvard háskóla og í alþjóðlegum efnahags- og viðskiptarétti frá Kyushu háskóla í Fukuoa í Japan.

### Reimar Pétursson

Reimar Pétursson er hæstaréttarlögmaður og rekur lögmannsstofu í félagi með öðrum. Auk lögmannsstarfa hefur hann starfað m.a. hjá Atorku og Straumi fjárfestingarbanka. Einnig hefur hann sinnt ýmsum verkefnum m.a. fyrir Eimskip, Novator og tengd félög. Reimar er með embættisþróf í lögfræði frá Háskóla Íslands og meistaraþróf frá Columbia University í New York.

### Stjórnarmenn á árinu 2010

Einar Páll Tamimi er enn í stjórn.

Gísli Valur Guðjónsson sat í stjórn til 2. mars 2011.

Lúðvík Örn Steinarsson sat í stjórn til 24. janúar 2011.

Steinþór Baldursson sat í stjórn til 24. janúar 2011.

Þórður Ólafur Þórðarson sat í stjórn til 11. október 2010.

---

# 394

Fjöldi starfsmanna í árslok

Karlar

**63%** **37%**

Konur

# 326

Fjöldi stöðugilda í árslok

# 196

Fjöldi námskeiða á árinu

# 31

Meðalaldur

---



## Starfsmenn Vodafone

<b>A1</b> Lilja Rut Hlynisdóttir	<b>B1</b> Lilja Sif Einarsdóttir	<b>C1</b> Lilja Ösp Sigurjónsdóttir	<b>D1</b> Linda Garðarsdóttir	<b>E1</b> Magnús Andrésson	<b>F1</b> Magnús Björn Bragason
<b>A2</b> Magnús Guðgeirsson	<b>B2</b> Magnús Ívar Guðfinnsson	<b>C2</b> Magnús Þór Ágústsson	<b>D2</b> Margrét Gróa Björnsdóttir	<b>E2</b> Margrét Guðmundsdóttir	<b>F2</b> Margrét Huld Einarsdóttir
<b>A3</b> Marinó Fannar Pálsson	<b>B3</b> María Arthúrsdóttir	<b>C3</b> María Rabasca	<b>D3</b> María Rún Hafliðadóttir	<b>E3</b> Marianna Þorgilsdóttir	<b>F3</b> Marta Serwatko
<b>A4</b> Mattias Arnar Þorgirsson	<b>B4</b> Nanna Guðmundsdóttir	<b>C4</b> Nikolina Grnovic	<b>D4</b> Nikulás Albert Árnason	<b>E4</b> Nína Björk Gísladóttir	<b>F4</b> Orri Þór Bogason
<b>A5</b> Ottó Sigurðsson	<b>B5</b> Ólafur Gunnar Long	<b>C5</b> Ólafur Hákonarson	<b>D5</b> Ólafur Torfi Ásgeirsson	<b>E5</b> Óli G. Þorsteinsson	<b>F5</b> Óli Jóhann Nielsson
<b>A6</b> Óli Þór Gunnarsson	<b>B6</b> Ómar Raiss	<b>C6</b> Ómar Svavarsson	<b>D6</b> Páll Viggósson	<b>E6</b> Pálmar Garðarsson	<b>F6</b> Pálmi Sigurðarson





A1 Pálmi Simonarson

A2 Pétur Þórðarson

A3 Randver Pálmi Gyðason

A4 Sif Sturludóttir

A5 Sigurbjartur I. Helgason

A6 Sigurður A. Magnússon

B1 Pétur Björnsson

B2 Ragna S. Þorsteinsdóttir

B3 Reynir Leósson

B4 Sigríður Helga Axelsdóttir

B5 Sigurbjörg Njálsdóttir

B6 Sigurður Atli Sigurðsson

C1 Pétur Eggert Torfason

C2 Ragnar Árnason

C3 Reynir Valdimarsson

C4 Sigríður R. Valdimarsdóttir

C5 Sigurbjörg S. Stefánsdóttir

C6 Sigurður Böðvarsson

D1 Pétur Geir Ármannsson

D2 Ragnheiður Hauksdóttir

D3 Reynir Þ. Eyvindarson

D4 Sigrún Ásta Einarsdóttir

D5 Sigurbjörn Birkir Lárusson

D6 Sigurður Dan Heimisson

E1 Pétur Hreiðar Sigurjónsson

E2 Ragnhildur Guðmundsd.

E3 Risto Jouhki

E4 Sigrún Emma Björnsdóttir

E5 Sigurbjörn Eiríksson

E6 Sigurður S. Jörundsson

F1 Pétur Rúnar Guðnason

F2 Rákel Ýrr Valdimarsdóttir

F3 Rut Jóhannsdóttir

F4 Sigrún Þ. Friðgeirsdóttir

F5 Sigurbjörn Guðmundsson

F6 Sigurður Ingi Hauksson

---

## Framkvæmdastjórn og skipurit

---



Ómar Svavarsson



Kjartan Briem



Björn Víglundsson



Jóhann Másson



Hrönn Sveinsdóttir

### Ómar Svavarsson

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.

### Kjartan Briem

Kjartan Briem hefur verið 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 starfaði hann um fjögurra ára skeið hjá Símanum.

### Björn Víglundsson

Björn Víglundsson er framkvæmdastjóri einstaklingssviðs, en sviðið varð til við skipulagsbreytingar í nóvember 2009. Björn var framkvæmdastóri markaðs- og vörumótunarsviðs frá árinu 2005, en hafði áður starfað sem framkvæmadastjóri markaðssviðs hjá P. Samúelssyni og hjá Tryggingamiðstöðinni.

### Jóhann Másson

Jóhann Másson er framkvæmdastjóri fyrirtækjasviðs. Hann tók við starfinu þegar sviðið var stofnað, við skipulagsbreytingar í nóvember 2009, en Jóhann hafði starfað sem forstöðumaður fyrirtækjasölu frá ársbyrjun 2006. Áður vann Jóhann hjá Símanum, fyrst sem forstöðumaður á stórnotendasviði og síðar fyrirtækjasviðs.

### Hrönn Sveinsdóttir

Hrönn Sveinsdóttir er framkvæmdastjóri fjármálasviðs. Hún tók við því starfi árið 2005, en áður hafði hún gegnt sama starfi hjá P. Samúelssyni auk þess að vera starfsmannastjóri.





Forstjóri  
Ómar Svavarsson

Almannatengsl  
Hrannar Pétursson

Fjármálasvið

Hrönn Sveinsdóttir

Fjármál

Hildur Pála Gunnarsdóttir

Hagdeild

María Arthúrsdóttir

Starfsmannþjónusta

Sonja M. Scott

Gæða- og öryggismál

Magnús Ívar Guðfinnsson

Einstaklingssvið

Björn Víglundsson

Einstaklingssala

Vilhjálmur Sturla Eiríksson

Markaðsmál

Anna Kristín Kristjánsdóttir

Þjónustuver

Helen B. Breiðfjörð

Fyrirtækjasvið

Jóhann Másson

Fyrirtækjasala

Jóhann Másson

Vörustjórnun

Ragnheiður Hauksdóttir

Tæknisvið

Kjartan Briem

Netkerfi

Sigurbjörn Eiríksson

Notendakerfi

Brynhildur Þorgeirsdóttir

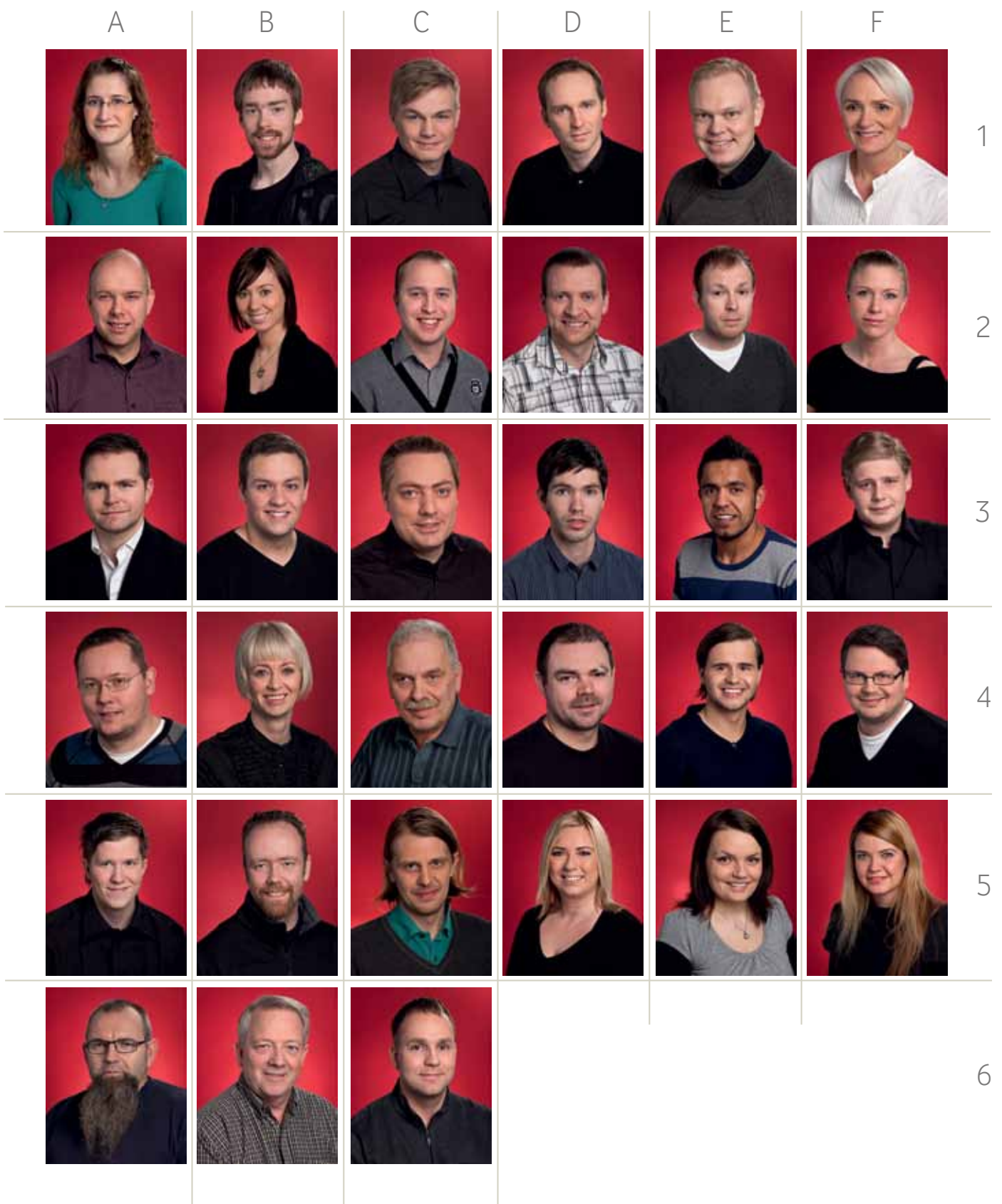
Stoðkerfi

Einar Þórarinnsson



## Starfsmenn Vodafone

<b>A1</b> Sigurður M. Grétarsson	<b>B1</b> Sigurjón Birgisson	<b>C1</b> Sigurjón Steinsson	<b>D1</b> Sigurjóna S Sigurjónsdóttir	<b>E1</b> Smári Jónsson	<b>F1</b> Solveig Silfá Sveinsdóttir
<b>A2</b> Sonja Hafðís Pálsdóttir	<b>B2</b> Sonja Margrét Scott	<b>C2</b> Sólveig Ásgeirsdóttir	<b>D2</b> Sólveig Friðriksdóttir	<b>E2</b> Stefán Arnórsson	<b>F2</b> Stefán Birgir Stefánsson
<b>A3</b> Stafán Gunnarsson	<b>B3</b> Stefán Teitsson	<b>C3</b> Stefán Þorri Helgason	<b>D3</b> Steinar Hrafn Björnsson	<b>E3</b> Steinunn Grímsdóttir	<b>F3</b> Steinunn Lilja Smáradóttir
<b>A4</b> Stella I Steingrimsdóttir	<b>B4</b> Sturla Már Björnsson	<b>C4</b> Svandís Lilja Nielsdóttir	<b>D4</b> Svanur Jónsson	<b>E4</b> Svava Björg Ragnarsdóttir	<b>F4</b> Svavar Kári Svavarsson
<b>A5</b> Sveinbjörn Pálsson	<b>B5</b> Sveinn Ólafsson	<b>C5</b> Sverrir Freyr Jónsson	<b>D5</b> Sverrir Þór Teitsson	<b>E5</b> Sýlvía Rut Þorsteinsdóttir	<b>F5</b> Sæmundur Friðjónsson
<b>A6</b> Særós Tómasdóttir	<b>B6</b> Sævar Reykjalin	<b>C6</b> Tara Sif Þrastardóttir	<b>D6</b> Teitur Ásgeirsson	<b>E6</b> Theodór Carl Steinþórsson	<b>F6</b> Tinna Jónsdóttir



- |                                       |                                   |                                    |                                   |                                       |                                     |
|---------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>A1</b> Tinna Ósk Þorvaldsdóttir    | <b>B1</b> Tómas Árnason           | <b>C1</b> Tómas Helgi Stefánsson   | <b>D1</b> Trausti Guðmundsson     | <b>E1</b> Trausti Theódór Kristinsson | <b>F1</b> Unnur Elva Arnardóttir    |
| <b>A2</b> Valdimar Snorrason          | <b>B2</b> Valdís Gunnarsdóttir    | <b>C2</b> Valtýr Bjarki Valtýsson  | <b>D2</b> Valur Klemensson        | <b>E2</b> Valþór Druzin Halldórsson   | <b>F2</b> Vigdís Pétursdóttir       |
| <b>A3</b> Vilhjálmur Sturla Eiríksson | <b>B3</b> Víðir Orrí Reynisson    | <b>C3</b> Vöggur Mar Guðmundsson   | <b>D3</b> Ýmir Sigurðarson        | <b>E3</b> Zija Krrutaj                | <b>F3</b> Þorlákur B. Sigurveinsson |
| <b>A4</b> Þorsteinn Gunnlaugsson      | <b>B4</b> Þórunn V. Birgisdóttir  | <b>C4</b> Þórarinn Ólafsson        | <b>D4</b> Þórður Aðalsteinsson    | <b>E4</b> Þórður Jóhannsson           | <b>F4</b> Þórður Sturluson          |
| <b>A5</b> Þórir Ingi Ólafsson         | <b>B5</b> Þórólfur H. Jóhannesson | <b>C5</b> Þórólfur Jarl Þórólffson | <b>D5</b> Þórunn Hilda Jónsdóttir | <b>E5</b> Þórunn Hilda Jónsdóttir     | <b>F5</b> Þuríður D. Gunnarsdóttir  |
| <b>A6</b> Ævar Ágústsson              | <b>B6</b> Örn Jónsson             | <b>C6</b> Örvar Þór Kristjánsson   |                                   |                                       |                                     |



---

## Vörur og þjónusta

---

Vodafone á Íslandi býður einstaklingum og fyrirtækjum alhliða fjarskiptaþjónustu, þ.m.t. heimasíma-, GSM- og internetþjónustu. Vodafone rekur auk þess stærsta sjónvarpsdreifikerfi landsins og býður gagnvirka sjónvarpsþjónustu yfir internetið, yfir ADSL og ljósleiðara-tengingar. Vodafone býður fjarskiptaþjónustu í heildsölu til annarra fjarskiptafyrirtækja og rekur mest notaða GSM kerfi á landinu.

Hlutverk fyrirtækisins er að auðvelda fólki samskipti með því að bjóða fjölbreyttar þjónustuleiðir og góða almenna þjónustu. Markmið fyrirtækisins, er að eiga ánægðustu viðskiptavini á Íslandi árið 2013.

Höfuðstöðvar Vodafone eru í

Skútuvogi 2  
104 Reykjavík

Þá rekur fyrirtækið fjórar verlanir; í Skútuvogi 2, verzlunarmiðstöðvunum Kringlunni og Smáralind, og Glerártorgi á Akureyri.

---

Hlutverk fyrirtækisins er að auðvelda fólki samskipti með því að bjóða fjölbreyttar þjónustuleiðir og góða almenna þjónustu.

---





Starfsfólk í þjónustuveri svaraði 535.116 símtölum á árinu 2010. Til viðbótar var hringt í viðskiptavinum 114.149 sinnum til að fylgja eftir málum af ýmsu tagi.



---

## Þjónusta

---

Góð þjónusta við viðskiptavini er lykilþáttur í ánægju þeirra með viðskiptin og tryggð við fyrirtækið. Yfirlýst markmið Vodafone er að eiga ánægðustu viðskiptavini á Íslandi og til að svo geti orðið, þurfa allir starfsmenn að leggjast á eitt. Allir hafa sitt skilgreinda hlutverk og þótt fólk sé ekki í beinum samskiptum við viðskiptavini gegna allir starfsmenn þjónustuhlutverki.

### Fullkomin þjónusta

Starfsfólk í þjónustuveri og verslunum, ásamt tæknimönnum sem setja upp tæknibúnað á heimilum og hjá fyrirtækjum, eru í mestum tengslum við viðskiptavini. Sá hópur hefur markvisst unnið að því að bæta þjónustuna og stuðla þannig að jákvæðum viðhorfum í garð Vodafone. Umbótaverkefni sem gengur undir heitinu Fullkomin þjónusta hefur skilað góðum árangri og mælingar sýna að ánægja viðskiptavina hefur aukist.

Í hverjum mánuði eru um 50 þúsund símtöl afgreidd í þjónustuveri Vodafone. Símtölin eru af ýmsum toga, en til að tryggja að öll mál séu rétt afgreidd þarf að skrá þau nákvæmlega og gera aðgengileg öllum starfsmönnum í þjónustuveri. Fullkomin þjónusta snerist um, að skilgreina vel alla ferla svo viðskiptavinir fengju skýr svör, fljótt og örugglega, og að hverju máli væri fylgt eftir allt til enda. Áhersla var lögð á frumkvæði starfsmanna og upplýsingagjöf til viðskiptavina, ef málin voru flókin og kölluðu á úrvinnslu sem ekki var hægt að ljúka á meðan fyrsta símtal fór fram. Þannig einsetti starfsfólk sér, að

viðskiptavinur þyrfti ekki að hringja í þjónustuverið oftar en einu sinni út af sama málinu heldur yrði starfsfólk ávallt fyrra til að hringja og láta vita af stöðu málsins, hvort sem búið væri að leysa það eða ekki.

Starfsfólki í þjónustuveri er skipt í 4 - 6 manna hópa. Öll mál sem ekki tekst að ljúka í fyrsta símtali eru sett í hendur tiltekins hóps, sem ber ábyrgð á afgreiðslu þeirra. Reynt er að haga vinnulagi þannig, að viðskiptavinur sé ávallt í samskiptum við sama þjónustufulltrúann en þó sé tryggt að aðrir í hópnum taki yfir verkefni ef upp koma veikindi eða starfsmaður er fjarverandi af öðrum ástæðum. Að sama skapi er góð væntingastjórnun mikilvæg og að staðið sé við öll loforð sem eru gefin.

Allt ofangreint ætti kannski að vera sjálfsagt, en í ljósi þess hve mörg símtöl berast í þjónustuver og hve flókin málín geta verið er langt í frá sjálfgefið að þjónustan sé fullkomin að mati viðskiptavina. Það er engu að síður okkar markmið.

### Aukin sjálfsafgreiðsla

Þörfin fyrir sjálfsafgreiðslu hefur aukist töluvert undanfarin ár, enda eru viðskiptavinir vanir að geta sinnt ýmsum málum sjálfir í gegnum netið. Flestir nota t.d. heimabanka til að sinna bankaviðskiptum og nú hafa vinsældir minna síðna á vodafone.is aukist verulega. Míнар síður eru þjónustuvefur þar sem viðskiptavinir – bæði einstaklingar og fyrirtæki – geta séð yfirlit yfir notkun, breytt þjónustuleiðum og ýmsum stillingum eftir því sem við á. Míнар síður tóku töluverðum breytingum á árinu 2010 og notkunin jókst

umtalsvert, samhliða auknum áhuga viðskiptavina til að afgangi sig sjálfir.

### Markvissari upplýsingagjöf

Með aukinni og fjölbreyttari fjarskiptanotkun hefur þörf viðskiptavina fyrir upplýsingar vaxið. Í huga margra er flækjustigið í fjarskiptum orðið hátt og vissan fyrir því að þeir njóti bestu kjara hverju sinni lítil. Til að bæta upplýsingastreymi var gripið til ýmissa ráða á árinu 2010. Viðskiptastjórar tóku t.d. upp á því að boða stærstu fyrirtækin á reglulega stöðufundi, þar sem farið var yfir þjónustuleiðir, kjör og hugsanlegar leiðir til frekari hagræðingar. Viðskiptavernd á einstaklingssviði hafði í auknum mæli frumkvæði að samskiptum við viðskiptavinum, til að kynna nýjungar sem gætu komið þeim vel. Þá var framsetning á reikningum endurskoðuð, í þeim tilgangi að einfalda þá og skýra betur út fyrir viðskiptavinum hvaða þjónustu þeir greiddu fyrir og hve mikið. Vefsíða Vodafone var rýnd með hliðsjón af og breytingar gerðar í þeim tilgangi að bæta aðgengi að upplýsingum.

### Þak á netnotkun í farsíma erlendis

Um mitt ár tók gildi reglugerð Evrópusambandsins um alþjóðlegt reiki sem öllum símafélögum á EES-svæðinu var gert að framfylgja. Samkvæmt henni eiga símafyrirtækin að loka fyrir niðurhal gagna í farsíma og 3G nettengla þegar kostnaðurinn er kominn upp í 50 evrur. Viðskiptavinurinn getur þá haft samband við símafélagið sitt og látið opna fyrir niðrhalið að nýju, vilji hann greiða fyrir notkunina.

Vodafone fagnar þessum reglum, enda voru þær settar til varnar neytendum sem höfðu á undanförunum árum brennt sig illilega á gríðarlega háum kostnaði við gagnaniðurhal í farsíma án þess að hafa ætlað sér að stofna til mikils kostnaðar. Reglurnar eru aðeins í gildi á evrópska efnahagssvæðinu og vandamálið er því enn til staðar á öðrum svæðum, sérstaklega í Bandaríkjunum þar sem niðurhal gagna í farsíma er mjög dýrt. Vodafone hefur varað fólk við háum kostnaði vegna þess og stefnir að því að innleiða áður nefndar reglur um þak á kostnaði sem fyrst.

### Nýr farsímavefur

Nýr farsímavefur Vodafone var tekinn í notkun á árinu og leysti af hólmi vefgáttina Vodafone live! Með breytingunni skapaðist tækifæri til að veita betri þjónustu en áður og lækka í leiðinni rekstrarkostnað, þar sem áður þurfti að greiða leyfis- og þjónustugjöld fyrir Vodafone live! Nýi farsímavefurinn fékk nafnið Rautt.is og ólíkt gömlu vefgáttinni er öll tæknileg umsýsla í höndum starfsmanna Vodafone á Íslandi sem auðveldar allar breytingar.

Á Rautt.is er að finna sams konar þjónustu og á Vodafone live!, auk spennandi nýjunga. Viðskiptavinir geta t.d. fylgst með gagnamagninu sem þeir hafa hlaðið niður í símann sinn og Frelsisviðskiptavinir geta kannað innistæðu sína og skoðað/skráð vinarúmerin sín.

Almenn þjónusta

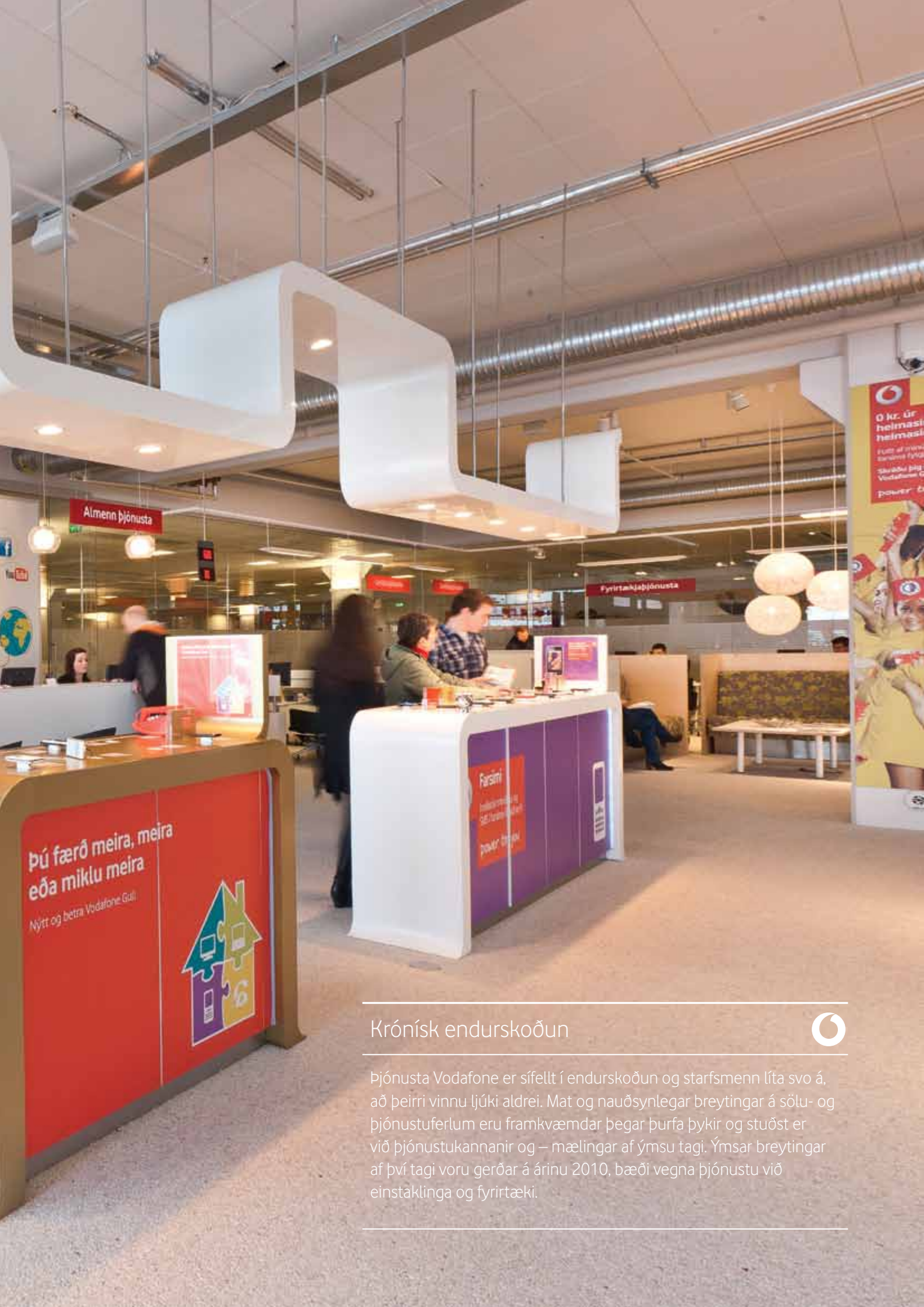
Almenn þjónusta

Almenn þjónusta

Allt það sem síminn þinn  
getur gert fyrir þig  
power to you







---

## Krónísk endurskoðun



þjónusta Vodafone er sífellt í endurskoðun og starfsmenn lífa svo á, að þeirri vinnu ljúki aldrei. Mat og nauðsynlegar breytingar á sölu- og þjónustuferlum eru framkvæmdar þegar þurfa þykir og stuðst er við þjónustukannanir og – mælingar af ýmsu tagi. Ýmsar breytingar af því tagi voru gerðar á árinu 2010, bæði vegna þjónustu við einstaklinga og fyrirtæki.

---

---

## Þjónustuleiðir

---

Nánast öllum þjónustuleiðum Vodafone var breytt á árinu 2010. Nýjar fyrirtækjavörur voru kynntar í febrúar undir heitinu Vodafone Firma, breytingar voru gerðar á Risafrelsi Vodafone í maí og öllum einstökum þjónustuleiðum í heimasíma-, farsíma- og netþjónustu var breytt í nóvember. Á sama tíma urðu miklar breytingar á vildarþjónustunni Vodafone Gull.

### Nýjar þjónustuleiðir fyrir fyrirtæki

Til að koma til móts við fjölbreytilegar þarfir lítilla og meðalstjórna fyrirtækja voru grunnþjónustuleiðir Vodafone endurhannaðar á árinu 2010 og markaðssettar undir heitinu Vodafone Firma. Við vöruþróunina var áhersla lögð á einfaldleika og möguleika fyrirtækja á að færa sig milli Firma-leiða eftir þörfum. Samkeppnin sem hafði verið mest á einstaklingsmarkaði var farin að aukast á fyrirtækjamarkaðnum og Vodafone Firma var ætlað að styrkja stöðu Vodafone, þar sem áherslan væri á góð kjör, gegnsæi og hagræðingu hjá viðskiptavinum.

Í Firma er boðið er upp á fast mínútuverð fyrir símtöl í farsíma, hvort sem hringt er úr farsíma eða hefðbundnum borðsíma og óháð því hvort hringt er innan kerfis Vodafone eða í viðskiptavini hinna símafyrirtækjanna. Ekkert er greitt fyrir símtöl innan fyrirtækis, hvort sem hringt er úr eða í farsíma eða borðsíma. Til að mæta ólíkum þörfum fyrirtækja, m.a. vegna mismunandi hringimynsturs, geta fyrirtæki svo valið um ólíkan fjölda mínútna sem er innifalinn í mánaðargjaldi.

Vöruframboð á netþjónustu til fyrirtækja var einnig einfaldað og þjónustuleiðirnar kynntar undir nafninu Firma MetroNet. Um er að ræða fyrsta flokks gagnaflutningsnet þar em flutningur á tali, mynd og gögnum fer yfir einu og sömu tenginguna, jafnvel til fjölda starfsstöðva, útibúa og samstarfsaðila. Firma MetroNet fullnægir kröfum viðskiptavina um flutningshraða, forgangsþjónustu, uppitíma og gagnaflutning vegna talsímaþjónustu yfir net, myndfunda, hýsingarþjónustu, flutnings á myndefni fyrir öryggiskerfi og sjónvarp svo dæmi séu nefnd.

### Fjarvinna gerð auðveldari

Vodafone setti einng á markað sérstakar nettengingar fyrir fyrirtæki, sem vildu bjóða sínu starfsfólki upp á tengingu sem styddi betur við vinnu frá heimili starfsmanns en hefðbundnar ADSL nettengingar gerðu. Upphalshraði nýju tenginganna er tvöfalt meiri en á hefðbundnum nettengingum, sem auðveldar alla fjarvinnu – ekki síst þegar unnið er á sameiginlegum drifum fyrirtækja og miðlægum kerfum.

### Almennum þjónustuleiðum umbylt

Samkeppnin á fjarskiptamarkaðnum hefur á undanförunum árum m.a. birst í keppni símafélaganna um að bjóða fleiri GSM vini en keppinauturinn, ókeypís símtöl innan kerfis, ýmist í farsíma eða heimasíma, og mismunandi niðurhalshraða nettenginga. Þessi leið hefur gefist misvel í gegnum tíðina, því fólk hefur oftast ekki gleymt að skrá GSM vini og ranglega talið sig njóta tiltekinna kjara.



---

## Krakkar fengu frelsi til að tjá sig



Um miðjan janúar 2010 var nýrri þjónusta hleypt af stökkunum, Krakkafrelsi, sem var viðbótarávinningur ætlaður viðskiptavinum sem skráðir voru í Vodafone Gull. Foreldrar sem skráðir voru í Gull-áskrift gátu fengið að gjöf í hverjum mánuði frelssis-inneign fyrir krakkana á heimilinu.

---

Á árinu 2010 ákvað Vodafone að aðgreina sig frá keppinautunum að þessu leyti og hafði eitt af gildunum sem leiðarljós í þeirri vinnu; Simplicity. Afrakstur endurskoðunar á vöruframboðinu var sá, að bjóða áskriftaleiðir þar sem tiltekin notkun væri innifalinn. Notkunin væri mismikil eftir því hvaða áskriftaleið væri valin, en hún gæti t.d. í farsíma verið allt frá 100 mínútum á mánuði upp í 1.000. Viðskiptavinir gætu auðveldlega séð hvaða áskriftarleið hentaði þeim, með því að skoða hver meðalnotkun þeirra væri langt aftur í tímann. Sama hugsun lá til grundvallar breytingum á heimasímaþjónustu, en þar var mismikil notkun innifalinn á misháu mánaðargjaldi.

Umfangsminni breytingar voru gerðar á netþjónustuleiðunum, því undanfarin ár hefur Vodafone boðið öllum viðskiptavinum mestan mögulega hraða hverju sinni. Á árinu var hins vegar innifalið erlent gagnamagn aukið og nýjar netþjónustuleiðir boðnar, t.d. ein með engu erlendu niðurhali.

### Fjölbreyttara sjónvarpsefni

Með nýjum samningum við efnisveitur – bæði sjónvarpsstöðvar og erlenda rétthafa að kvikmyndum – jókst úrval þess sjónvarpsefnis sem viðskiptavinir gátu nálgast gegnum sjónvarpsdreifileiðir Vodafone. Stöðvum á Fjölvarpi Stöðvar 2 fjölgaði, Skjár Golf fór í loftið ásamt Stöð eitt. Fjölbreyttara efni en áður bauðst á Leigunni – gagnvirkri sjónvarpsþjónustu yfir nettengingar – með samningum við Universal, Disney, BBC og Latabæ. Þá fjölgaði verulega þeim sjónvarpsþáttum sem áskrifendur Stöðvar 2 og Skjás eins

höfðu aðgengi að gjaldfrjálst í gegnum Leiguna en sú þróun hefur haft mikil áhrif á sjónvarpsneyslu, þar sem hægt er að horfa á umrædda þætti þegar áhorfandanum hentar í stað þess að hann sé bundinn af sýningartíma þáttarins á umræddri stöð. Vinsældir þessarar þjónustu jukust mikið á árinu og til dæmis má nefna, að hver áskrifandi Stöðvar 2 með aðgang að Leigunni leigði að meðaltali 10 þætti á mánuði.

### Nýtt Vodafone Gull

Flestir Íslendingar þekkja orðið Vodafone Gull, vildarþjónustu Vodafone sem fyrst var kynnt haustið 2008. Vildarþjónustunni er ætlað að stuðla að aukinni trygð viðskiptavina, sem njóta aukins ávinnings og betri þjónustu eftir því sem viðskipti þeirra við Vodafone aukast. Almennar þjónustuleiðir hafa ávallt verið grunnurinn að Vodafone Gull og með breytingum á þeim var endurskoðun á vildarþjónustunni nauðsynleg. Niðurstaðan varð sú, að bjóða Gull-viðskiptavinum 20% meiri innifalda notkun í farsímaþjónustuleiðum en öðrum stendur til boða. Á meðan t.d. viðskiptavinir í Vodafone 100 fá 100 mínútur til afnota án aukagjalds, fá Gull-viðskiptavinir 120 mínútur á sama verði. Gull-ávinningurinn í heimasímaþjónustu felst í því, að viðskiptavinir greiða ekki fyrir símtöl í aðra heimasíma og í netþjónustunni birtist hann m.a. í formi netvarnar án endurgjalds. Þá bauðst Gull-viðskiptavinum frír aðgangur að fimm erlendum sjónvarpsstöðvum.

## Risafrelsi víxlað

Vinsælasta þjónustuleið Vodafone á Frelsismarkaði kallast Risafrelsi. Upphaflega var hún kynnt á markaðnum sumarið 2009 og hægt var að velja milli þriggja mismunandi leiða, sem höfðu mismikinn ávinning fyrir viðskiptavinum og kostuðu mismikið. Þjónustan naut mikilla vinsælda, en við greiningu á notkun, tekjum og kostnaði kom í ljós að tap var á ódýrustu leiðinni, þar sem notkunarmynstur var annað en búist hafði verið við og kostnaður Vodafone við að veita þjónustuna þ.a.l. mun hærri. Vorið 2010 var Risafrelsinu breytt með því að víxla fyrstu leiðunum tveimur – sú sem áður var númer eitt varð númer 2 og öfugt án þess að verðið breyttist.

## Niðurstaðan varð þessi:

1. Fyrir 990 kr. geta viðskiptavinir hringt og sent SMS innan kerfis Vodafone án þess að greiða sérstaklega fyrir notkunina. Að auki fylgir inneign að virði 990 kr.
2. Fyrir 1.990 kr. geta viðskiptavinir skráð 5 GSM vini, óháð kerfi, og fengið inneign að virði 1.500 kr. að auki.
3. Fyrir 2.990 kr. fengu viðskiptavinir hvoru tveggja; þeir gátu skráð 5 GSM vini, hringt innan kerfis Vodafone án þess að greiða sérstaklega fyrir notkunina og fengu að auki inneign að virði 2.500 kr.

Breytingarnar skiluðu góðum árangri. Framlegð af Risafrelsinu jókst umtalsvert, salan jókst og tekjurnar af þjónustuleiðinni. Varan virtist þannig falla betur að þörfum markaðarins eftir breytingarnar, á sama tíma og hún var hagkvæmari fyrir fyrirtækið.

## Gagnaver fyrir stærstu efnisveitur í heimi

Vodafone gerði á árinu 2010 samkomulag við nokkrar af stærstu efnisveitum í heimi, um að hýsa fyrir þær gögn af ýmsu tagi hér á landi. Þjónustan er í raun sambærileg því sem hefðbundin gagnaver gefa sig út fyrir að bjóða og hefur ýmsa kosti í för með sér.

Til að tryggja góða þjónustu voru settir upp öflugir netþjónar í hýsingarsal Vodafone, einum þeim öflugasta á landinu. Þegar viðskiptavinur sækir efni í gegnum umræddar efnisveitur, t.d. myndband, þá vistast gögnin í netþjónum Vodafone á Íslandi. Næst þegar íslenskur netverji vill nálgast sama efni, þarf ekki að nálgast það til útlanda heldur í hýsingarsal Vodafone hér á landi. Þetta tryggir styttri svartíma og minna álag á gagnatengingar við útlönd.

## Tölvuhótel sett á laggirnar

Með uppbyggingu á fyrsta flokks hýsingarsal hefur skapast tækifæri til að bjóða viðskiptavinum að hýsa tölvu- og/eða hugbúnað sinn í öruggu umhverfi. Eftirspurnin eftir traustri aðstöðu til þess hefur aukist, þar sem áhersla er lögð á trausta aðgangsstýringu, vöktun, örugga raffæðingu og

hitastýringu í tækjarými. Tölvuhótel Vodafone var því sett á laggirnar á árinu 2010. Aðgangur að tækjabúnaði er mögulegur allan sólarhringinn, aðstaðan er búin fullkomnu öryggis- og slökkvikerfi, hún ver vel tengd við fjarskiptanet og auðvelt er að koma til móts við þarfir notandans um sveigjanleika.

#### Aðrar breytingar á þjónustuleiðum á árinu 2010

- Ný verðskrá vegna gagnaniðurhals í farsíma og 3G nettengla.
- Viðbótar þjónustupakkar í farsíma- og heimasímaþjónustu, þar sem m.a. var hægt að kaupa ákveðinn mínútufjölda til útlanda á sérstöku tilboðsverði.
- Sjónvarpsþjónusta til fyrirtækja yfir Metrónet.

---

Nýjar fyrirtækjavörur voru kynntar á árinu undir heitinu Vodafone Firma, breytingar voru gerðar á Risafrelsi Vodafone og öllum einstökum þjónustuleiðum í heimasíma-, farsíma- og netþjónustu var breytt. Miklar breytingar voru gerðar á vildarþjónustunni Vodafone Gull

---

---

## Vinsælustu símtækin

---

Vodafone seldi um 21 þúsund símtæki á árinu 2010. Eins og áður seldust ódýrari tækin best, en þó varð merkjanleg breyting á kauphegðun viðskiptavina. Meðalverð símtækja hækkaði milli ára og veruleg aukning varð á sölu snjallsíma. Nokia var enn og aftur mest selda vörumerkið og rúmlega helmingur allra seldra tækja var frá Nokia. Vodafone hóf að selja hinn umtalaða iPhone síma og seldi 430 slíka á árinu, þrátt fyrir að símtækin væru þau dýrustu sem voru í boði.

Mikil sala var á símtækjum frá Vodafone en alls voru þau um 21% af heildinni. Vöruúrval símtækja frá Vodafone jókst nokkuð á árinu, bæði var í boði ódýrasti snertiskjásíminn á markaðnum og athyglisverður snjallsími á mjög hagstæðu verði. Þrátt fyrir það var framlegðin af tækjunum meiri en nokkrum öðrum símtækjum. Sú staðreynd er athyglisverð í ljósi þess, að stærstu heildsalarnir á símtækjamarkaði voru á árinu staðnir að ólöglegu verðsamráði. Eigendur annars þeirra – Tæknivara hf. – greiddu 400 milljónir króna eftir að hafa gert samkomulag við Samkeppniseftirlitið. Málið er ekki enn upplýst að fullu en Vodafone sagði upp samningum við bæði fyrirtækin vegna málsins og er að endurskoða símtækjastefnu sína í framhaldinu.

Framleiðandi	Fjöldi seldra tækja	%
Nokia	11.200	53,9%
Vodafone	4.307	20,7%
Blackberry	1.786	8,6%
LG	1.763	8,5%
Sony Ericsson	749	3,6%
Apple	430	2,1%
Samsung	306	1,5%
HTC	133	0,6%
Motorola	61	0,3%
Doro	22	0,1%
Sonim	3	0,0%



# Flottustu símarnir

Það heitasta og uppáhalds aukahlutirnir



---

## Heildsala

---

Uppbygging eigin fjarskiptakerfa Vodafone hefur skapað fyrirtækinu sterka stöðu á heildsölumarkaði fyrir fjarskiptaþjónustu. Ný fyrirtæki á markaðnum geta nú valið sér samstarfsaðila, vilji þau kaupa aðgang að þeim farsímakerfum sem fyrir eru frekar en að byggja upp sitt eigið (sjá umfjöllun um tæknilega uppbyggingu Vodafone á bls. 78 - 83). Áður gátu þau eingöngu snúið sér til Símans, en með uppbyggingu Vodafone hefur samkeppni skapast á heildsölumarkaðnum.

### Tækifæri fólgin í aukinni samkeppni

Áhugi annarra fyrirtækja á heildsölupjónustu hefur aukist mikið á undanförunum árum. Ný fjarskiptafyrirtæki hafa rutt sér til rúms á markaðnum, auk þess sem önnur fyrirtæki með fjarskiptaleyfi eru farin að bjóða umfangsmeiri þjónustu en áður á sviði gagnaflutnings-, sjónvarps-, hýsingar-, fastlínu- og farsímaþjónustu. Þá hefur þörfin fyrir dreifingu sjónvarpsefnis aukist á undanförunum árum með tilkomu nýrra sjónvarpsstöðva, en samningar um sjónvarpsdreifingu Vodafone eru nú á ábyrgð heildsöludeildar.

Vodafone hefur einsett sér, að nýta þau tækifæri sem skapast með innkomu nýrra fyrirtækja á markaðnum og bjóða alhliða heildsölupjónustu til fyrirtækja sem vilja kaupa. Vodafone ætlar sannarlega að keppa við fyrirtækin í smásölu þar sem við á, bæði á einstaklings- og fyrirtækjamarkaði, en telur að heildsölviðskipti séu góður kostur, enda myndu nýir aðilar á markaði snúa sér annað ef Vodafone sýndi viðskiptunum ekki áhuga.

### Nýr tekjustraumur

Tekjur Vodafone af heildsölupjónustu námu á síðasta ári rúmum milljarði króna. Þjónustan er því orðin ein af megin tekjustoðunum undir rekstri Vodafone. Stærstu viðskiptavinirnir á árinu 2010 voru 365 miðlar, Nova, Tal og Skjárinn en alls nutu um 30 fyrirtæki – innlend og erlend – heildsölupjónustu Vodafone á árinu.





---

Hýsingarsalur Vodafone uppfyllir ströngustu kröfur um öryggi og er einn sá best búi á landinu.

---

---

## Sýnileiki á markaði

---

Vodafone var áberandi á íslenskum auglýsingamarkaði á árinu 2010, líkt og undangengin ár. Í janúar og febrúar var áhersla lögð á Krakkafrelsi, nýja þjónustu sem viðskiptavinir í vildarþjónustunni Vodafone Gull gátu nýtt sér. Fyrir páska voru auglýsingar á símtækjum áberandi, enda njóta símar mikilla vinsælda sem fermingargjöf og símafyrirtækin keppast við að ná athygli kaupanda á fermingartímanum.

### Klæðskerasniðnar lausnir

Snemmsumars 2010 hóf Vodafone að auglýsa þjónustu sína við fyrirtæki, en fyrirtækjaauglýsingar frá Vodafone höfðu þá tæpast sést um árabíl. Athygli fyrirtækja á okkur hafði verið vakin með öðrum hætti og með góðum árangri, en með auglýsingaherferð í útvarpi, prent- og vefmiðlum var athygli vakin á því, að Vodafone byði upp á klæðskerasniðnar lausnir fyrir fyrirtæki af öllum stærðum og gerðum. Auglýsingarnar voru birtar út árið, með hléum.

### Fyrir allskonar herra og frúr

Herramenn af ýmsum toga voru áberandi í sumarherferð Vodafone, þar sem ólíkir karakterar í túlkun leikarans Péturs Jóhanns Sigfússonar kynntu ýmsar þjónustuleiðir Vodafone. Herra Ísland var t.d. í góðu 3G netsambandi hvar sem var á landinu en Herra Stórfenglegur taldi Risafrelsi henta sínum lífsstíl. Fröken Ópolinmóð var áberandi í kringum heimsmeistaramótið í fótbolta og auglýsti m.a. boltavaktina, þar sem upplýsingar um úrslit, liðaskipan, textalýsingar á lekjum og fleira var í boði en síðar varð hún talsmaður Leigunnar í Sjóntækjum Vodafone. Síðasta herramaðurinn

var svo Herra Flókinn, sem leysti sín flóknu fjarskiptamál með því að skrá sig í Vodafone Gull. Auglýsingar með herramönnum voru birtar fram í október, en þá var stutt hlé gert á birtingum vegna yfirvofandi herferðar í tengslum við nýtt Vodafone Gull.

### Umhyggja og fágún

Í nóvember var nýtt Vodafone Gull kynnt og kvað þá við nýjan tón í auglýsingunum. Með þeim var undirstrikað, að nýtt Vodafone Gull væri verulega frábrugðið hinu gamla og ávinningur viðskiptavina væri verulegur. Dansarar frá Íslenska dansfloknum fóru með aðalhlutverkin og heilluðu áhorfendur með fallegum hreyfingum í takt við grípandi tónlist. Í aðdraganda jólanna var í auglýsingum lögð áhersla á símtækjatilboð, þar sem partýspilið Alias fylgdi með völdum símtækjum. Óhætt er að segja að tilboðið hafi slegið í gegn og salan gekk vonum framár.





## **Þú færð meira, meira eða miklu meira**

Þú hringir fyrir 0 kr. úr heimasíma í heimasíma  
og færð fullt af mínútum í farsíma þegar þú  
færir þig í nýtt Vodafone Gull

Skráðu þig í 1414 strax í dag

*power to you*

vodafone.is



## Vertu í góðu netsambandi um allt land í sumar



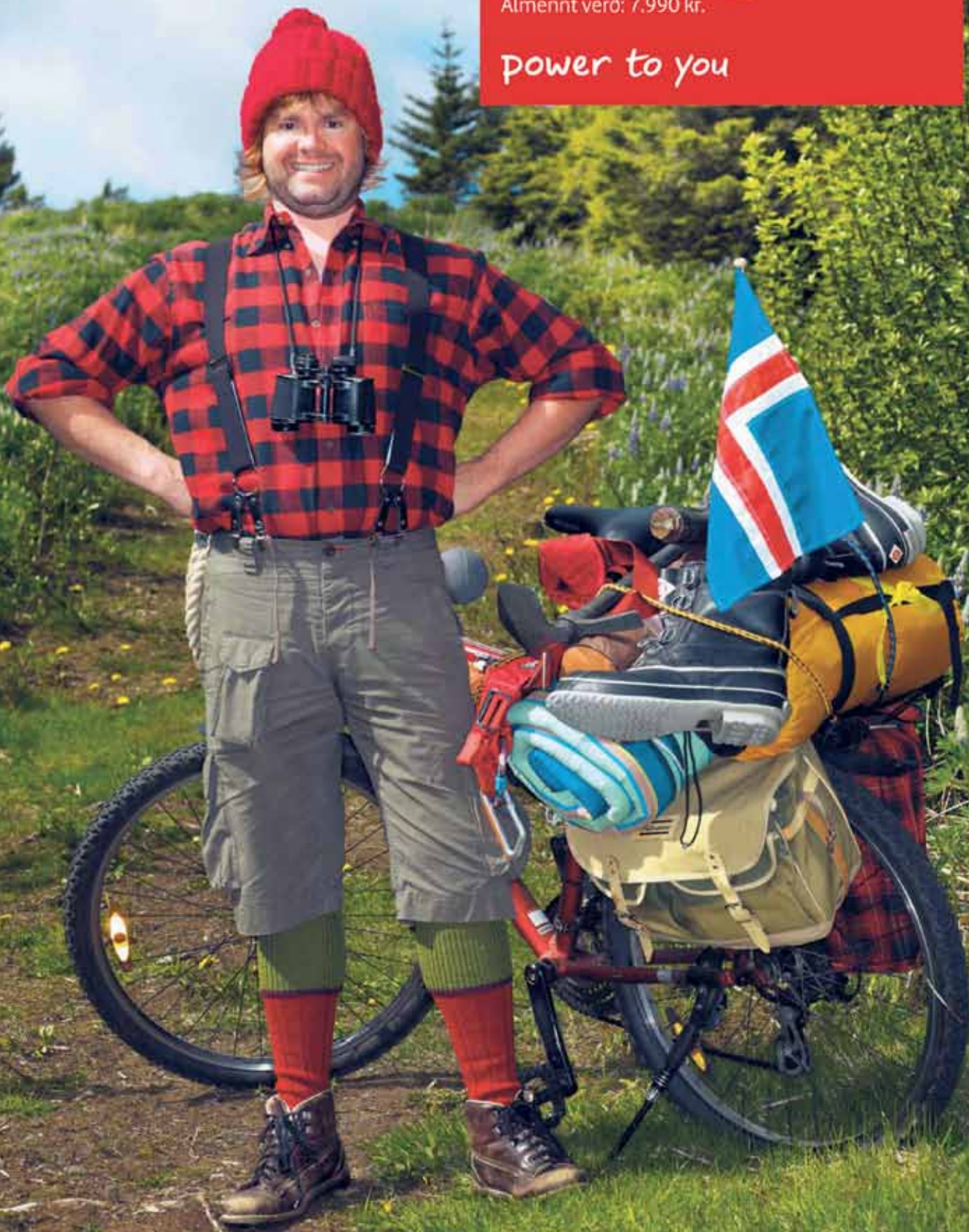
Viðskiptavinir í Vodafone Gull fá  
3G nettengi á aðeins:

**6.990 kr.**

Almennt verð: 7.990 kr.



*power to you*







## Hugmyndafræði Vodafone



Framleiðsla og birting á auglýsingum getur kostað skildinginn. Stefna Vodafone er sú, að hámarka nýtingu þess fjár sem varið er til markaðsstarfs án þess að draga úr sýnileikanum á hördum samkeppnismarkaði. Mælingar sýna, að þótt fyrirtækið verji minna fé til auglýsingamála en helstu keppinautarnir – t.d. með öðru vinnulagi við gerð sjónvarpsauglýsinga og styttri auglýsingum sem lækkar birtingarkostnað – verða neytendur ekki síður varir við auglýsingar Vodafone en annarra. Í mörgum tilvikum hefur tekist mjög vel að fanga athygli neytenda og sölutölur gefa ótvírætt til kynna góða virkni auglýsinga – jafnvel þótt einstaka auglýsingar hafi vakið lítið umtal.





Krakkafrelsi

## 1.500 kr. inneign á mánuði handa krökkunum

Vodafone gefur krökkum 1.500 kr. inneign á mánuði ef foreldrar eru með Vodafone Gull áskrift.

Kynntu þér málið á [vodafone.is](http://vodafone.is) eða hringdu í 1414.

*power to you*



vodafone



Krakkafrelsi

## Leyf að t

Ef foreldrar eru með Vodafone Gull áskrift gefur Vodafone krökkum 1.500 kr. inneign á mánuði.

Komdu til okkar á [vodafone.is](http://vodafone.is) 1414 og hringdu í 1414.

*power to you*



af frelsi

## Þú krökkunum þá sig

drar eru með Vodafone Gull  
þefum við krökkum 1.500 kr.  
á mánuði.

í verslun okkar eða hringdu í  
g nýttu þér þennan frábæra  
ka.

er to you



## Lúðrabýtur



Á Íslenska markaðsdeginum í mars 2010 fékk fyrirtækið mikla viðurkenningu fyrir markaðsstarf sitt árið áður. Vodafone sigraði í keppni um bestu auglýsinguna í fjórum flokkum.

## Bland í poka



Auk þess að vekja á sér athygli með hefðbundnu markaðsstarfi kynntu starfsmenn Vodafone fyrirtækið með ýmsum öðrum hætti á árinu. Innréttuð var verslun á hjólum, sem gat birst hvar sem fólk var saman komið, haldin voru fyrirtækjakvöld í verslunum þar sem starfsfólk fyrirtækja í viðskiptum við Vodafone gátu nýtt sér sérstök tilboð á vörum og þjónustu.

Í árslok skapaðist svo mikil eftirvænting vegna knattspyrnumótsins Vodafone Cup, sem var mikið til umfjöllunar í desember þótt það væri ekki haldið fyrr en í ársbyrjun 2011. Knattspyrnumótið var ætlað áhugamönnum og sýndi í hnotskurn þau tækifæri sem alþjóðlegt samtarf Vodafone fyrirtækjanna getur skapað, því sigurvegarar mótsins unnu sér inn keppnisrétt í úrslitakeppni Vodafone Cup sem haldin var í Abu Dhabi.









---

## Menningarnótt

---



Það vakti mikla athygli, þegar Vodafone varð kostandi að flugeldasýningu Menningarnætur í Reykjavík með litlum fyrirvara eftir að kostendur fyrri ára drógu sig út úr verkefninu. Mælingar sem gerðar voru í kjölfarið sýndu, að mikill meirihluti borgarbúa vissi hver kostaði sýninguna og almenn ánægja var með framtakið.

---



## Viðskiptavinir

Viðskiptavinir Vodafone eru kjarninn í starfseminni. Án þeirra værum við ekki til og starfsmenn eru vel meðvitaðir um þá staðreynd. Því hefur Vodafone einsett sér, að eiga ánægðustu viðskiptavinina á Íslandi. Á árinu 2010 gerði Vodafone margvíslegar breytingar á þjónustu sinni, verklagi og ferlum til að stuðla að aukinni ánægju viðskiptavinanna. Breytingarnar skiluðu góðum árangri, enda fjölgaði viðskiptavinum umtalsvert á árinu og viðhorf viðskiptavina til fyrirtækisins er almennt gott. Hins vegar er athyglisvert, að viðhorf viðskiptavina Vodafone eru mun jákvæðari en viðhorf markaðarins í heild sinni. Það er vísbending um að fyrirtækinu hafi gengið vel að þjónusta sína viðskiptavinum, en þurfi að gera betur í að miðla upplifun þeirra út á markaðinn. Á hinn bóginn má segja að fyrirtækið hafi byrjað á réttum enda – með því að auka ánægju viðskiptavina sinna og geti í framhaldinu nýtt sér þau sóknarfæri sem skapast af jákvæðum viðhorfum þeirra og því umbótastarfi sem unnið hefur verið.

### Mikil aukning í GSM á sex mánuðum

Gríðarlega samkeppni hefur verið í farsímaþjónustu undanfarin ár. Samkeppnin birtist í bókum Vodafone meðal annars í umtalsverðri fækkun viðskiptavina á árunum 2008 og 2009, en á þeim tveimur árum fækkaði GSM viðskiptavinum samtals um rúm 11%. Á fyrri hluta 2010 tókst að stöðva þá þróun og á síðari hluta ársins að snúa henni við. Þannig fækkaði viðskiptavinum á fyrstu sex mánuðunum aðeins um tæpt 1% en á seinni helmingi

ársins fjölgaði þeim um 7,6%. Heildarfjölgun GSM viðskiptavina á árinu nam því um 6,7%

Aukningin var heldur meiri í áskriftarþjónustu en frelsi, en mest var hún þó í 3G netþjónustu. Sala á 3G nettenglum jókst um 143% frá fyrra ári og alls seldust rúmlega 3.000 nettenglar á árinu 2010. Tekjur af þjónustunni tvöfölduðust og ljóst er að notkun nettengla er að festa sig í sessi, sérstaklega yfir sumarmánuðina en þá er notkunin mest. Sú staðreynd skýrist að mestu leyti af notkun einstaklinga í sumarleyfum, sem þá dvelja meira á svæðum þar sem hefðbundinnar nettengingar nýtur ekki við. Sala á gagnamagnspökkum fyrir GSM síma jókst einnig mikið á árinu, með síauknum mánaðarlegum tekjum af þjónustunni. Enn er þó mjög stór hluti viðskiptavina, sem ekki hefur nýtt sér gagnamagnspakkana sem eru í boði og því eru mikil sölutækfæri í þjónustunni. Það sama á við um 3G netfrelsi, þar sem margir nettenglar eru lítið notaðir stóran hluta ársins og viðskiptavinirnir kaupa þá ekki inneign.

### Tilfærsla milli burðarleiða

Viðskiptavinum í hefðbundinni fastlínubjónustu fjölgaði um 4,3% á árinu 2010. Fjölgunin var hlutfallslega sú sama og á árunum 2008 og 2009. Fyrirtækjum fjölgaði meira en einstaklingum en til viðbótar varð gríðarleg aukning í hópi þeirra fyrirtækja sem nýttu sér IP-Centrex lausn Vodafone. Sala á henni hófst 2009 en tók mikinn kipp á árinu 2010, en þá þrefaldaðist fjöldi notenda. Vinsældir Centrex koma hins vegar ekki á óvart, því hér er um að ræða afar

hagkvæma þjónustuleið fyrir fyrirtæki og stofnanir, einfalda og örugga. Í stað þess að fjárfesta í símsstöð með tilheyrandi rekstrarkostnaði fela fyrirtækin Vodafone að hýsa stafræna símsstöð og veita alla hefðbundna símsstöðvaþjónustu með litlum tilkostnaði, sem er löguð að þörfum viðkomandi fyrirtækis á hverjum tíma. T.d. er auðvelt að bæta við eða fækka númerum, setja á eða taka af símtalslæsingar, taka út skýrslur um notkun, skoða hringimynstur, hljóðrita símtöl, virkja símsvara o.s.frv. Vinsældir Centrex hafa þó ekki sprottið af sjálfu sér, því söluráðgjafar á fyrirtækjasviði hafa lagt áherslu á að kynna þjónustuna fyrir viðskiptavinum auk þess sem talsverð fjárfesting og vinna liggur í kerfislegri uppbyggingu.

Við sölu á fastlínubjónustu var áhersla lögð á heimasímaþjónustu yfir ljósleiðara. Salan gekk vel, bæði til nýrra viðskiptavina og til þeirra sem áður nýttu heimasímaþjónustu yfir hefðbundnar koparlínur. Nokkur yfirfærsla var af þeirri flutningsleið yfir á ljósleiðarann.

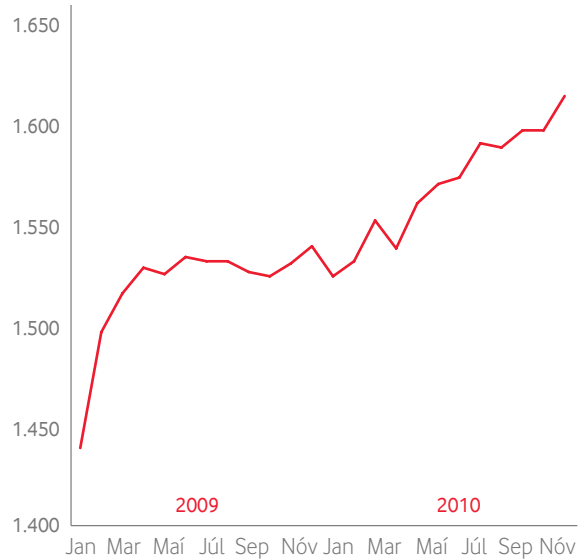
### Fjölgun nettenginga þrátt fyrir mettun

Viðskiptavinum með nettengingu frá Vodafone fjölgaði um 7,6% á árinu. Stór hluti aukningarinnar er tilkominn vegna mikillar sölu á netþjónustu yfir ljósleiðara, sem tryggir bestu mögulegu upplifun viðskiptavina af netinu með mesta niðurhals og upphalshraða. Þessi árangur er afbragðsgóður, þar sem samkeppni á markaðnum er hörð og vísendingar eru um að ákveðinni mettun sé náð, með lítilli heildarfjölgun netnotenda á landinu. Ljósleiðarinn

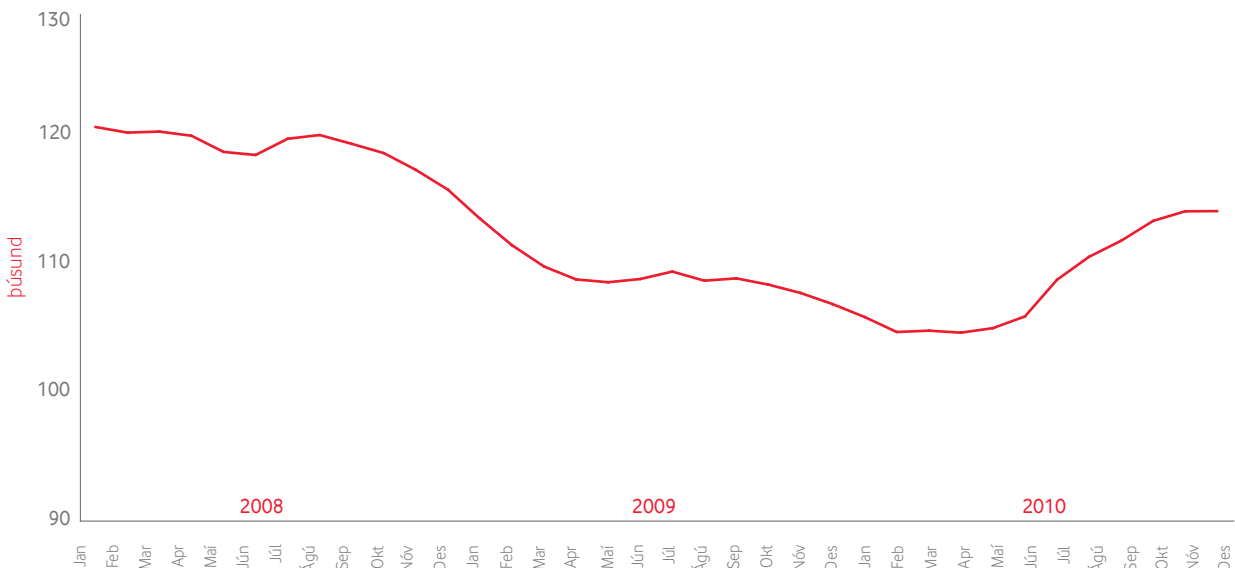
tryggir líka bestu mögulegu sjónvarpsgæði í gagnvirkri sjónvarpsþjónustu, sem veitt er gegnum nettengingar (IPTV). Vinsældir þeirra þjónustu hefur aukist jafnt og þétt, frá því Vodafone fór að bjóða hana síðla árs 2008. Fjöldi notenda hefur nær u.þ.b. tvöfaldast tvö ár í röð og nú njóta yfir 20 þúsund heimili sjónvarpsþjónustu yfir netið gegnum ADSL- eða ljósleiðaratengingar.

Á árinu 2010 gerði Vodafone margvíslegar breytingar á þjónustu sinni, verklagi og ferlum til að stuðla að aukinni ánægju viðskiptavinanna. Breytingarnar skiluðu góðum árangri, enda fjölgaði viðskiptavinum umtalsvert á árinu.

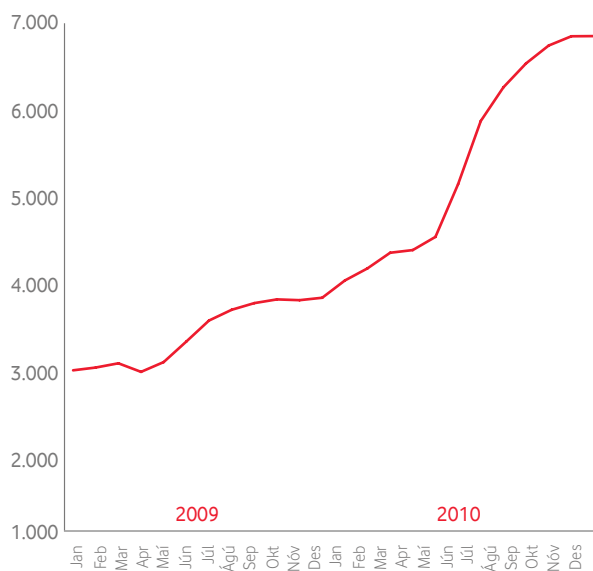
Fjöldi MetroNets-tenginga frá 2009



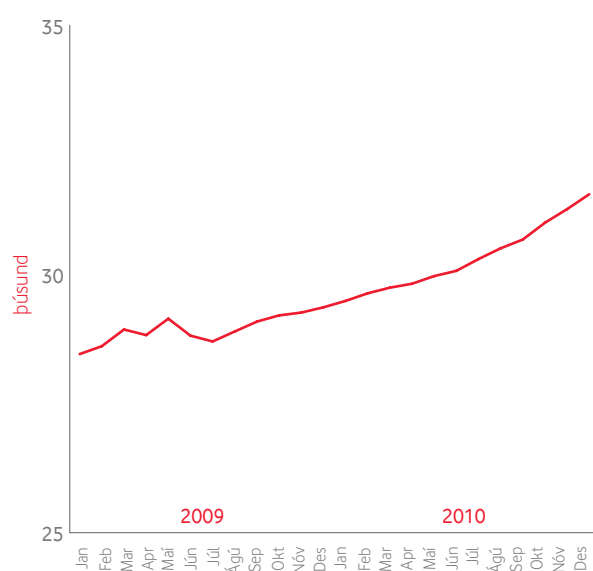
Heildarfjöldi SIM-korta í notkun frá 2008



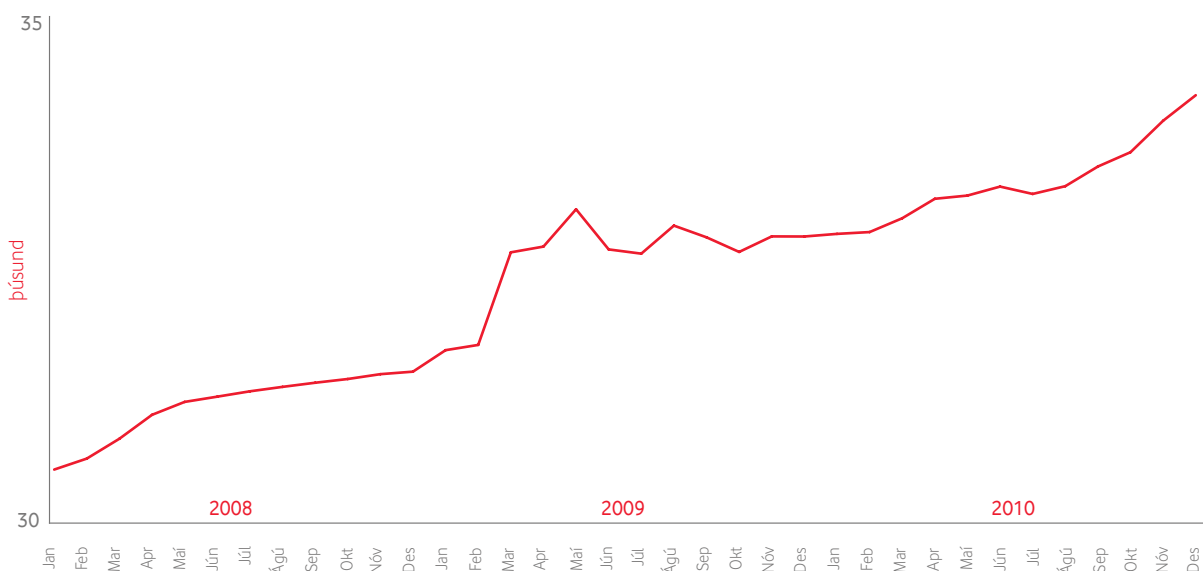
Fjöldi 3G nettengla í notkun frá 2009



Fjöldi nettenginga til heimila frá 2009



Fjöldi fastlínutenginga frá 2008







---

## Sparnaður í kjölfar útboðs

---



Landsvirkjun var eitt þeirra fyrirtækja sem bauð út fjarskipti sín í fyrsta sinn á árinu 2010. Í framhaldinu samdi fyrirtækið við Vodafone. Hörður Arnarsson forstjóri Landsvirkjunar og Ómar Svavarsson undirrituðu samninginn.

---



---

## Með sterka stöðu í atvinnulífinu

---

Stór hluti tekna Vodafone kemur nú af þjónustu við fyrirtæki. Alls voru rúmlega 6.100 fyrirtæki í viðskiptum við Vodafone í árslok 2010 og hafði þeim fjölgað um 2% milli ára. Fyrirtækin eru flokkuð eftir umfangi viðskiptanna í plátinum, gull, silfur, brons og tinflokk og fjölgaði fyrirtækjum í öllum flokkum á árinu – mest í gullflokki eða um 4%. Hlutfall platinum- og gullfyrirtækja með gildan þjónustusamning til tiltekins tíma hækkaði á árinu úr 87% í 91%.

Rík áhersla var lögð á endurnýjun samninga sem runnu út á árinu, með góðum árangri. Fjöldi nýrra fyrirtækja kom einnig í viðskipti, stórra og smárra. Meðal þeirra var Landsvirkjun en einnig flutti Ríkisútvarpið sín viðskipti til Vodafone á árinu, í kjölfar útboðs í árslok 2009.

Staða Vodafone á fyrirtækjamarkaði hefur styrkst mikið á undanförunum árum. 10 af 20 stærstu fyrirtækjum landsins eru í viðskiptum við Vodafone og 6 af 7 stærstu sveitarfélögum. Ef horft er til hundrað stærstu fyrirtækjanna hafa 42 þeirra valið Vodafone.

### Vannýtt hagræðingartækifæri í opinberum rekstri

Stefna Vodafone er, að ná til sín í viðskipti tveimur af þremur stærstu fyrirtækjunum í hverri atvinnugrein. Það hefur að mestu gengið eftir, eins og sést á meðfylgjandi mynd. Hins vegar er markaðshlutdeildin lítil meðal

sjávarútvegsfyrirtækja og hjá hinu opinbera. Þó hafa ýmsar stofnanir og fyrirtæki í eigu ríkisins boðið út fjarskiptaþjónustuna og flutt sig til Vodafone í kjölfarið, en sjálft stjórnkerfið – þ.m.t. ráðuneytin – hefur ekki enn farið þá leið. Krafa um aukna hagræðingu í opinberum rekstri hlýtur þó fyrr eða síðar að verða til þess, að ráðuneytin öll og allar undirstofnanir þeirra láti fjarskiptafyrirtækin keppast um viðskiptin. Slíkt myndi ekki aðeins spara ríkinu fé, heldur er viðbúið að þjónustan batni ef samið væri til nokkurra ára í senn og þjónustuveitandinn þyrfti að sanna sig í stað þess að hafa viðskiptavininn í áskrift.

### Bestu meðmæli sem við getum fengið

Stór hluti þeirra sem sinna björgunar- og neyðarstarfi á Íslandi hafa valið Vodafone. Í þeirra hópi eru Neyðarlínan, Landsbjörg, Landhelgisgæslan og Flugmálastjórn. Þessum aðilum og auðvitað öllum öðrum, þökkum við fyrir traustið sem okkur er sýnt með viðskiptunum.

## Fyrirtæki í viðskiptum



10 af 20 stærstu fyrirtækjum landsins eru í viðskiptum við Vodafone og 6 af 7 stærstu sveitarfélögunum. Ef horft er til hundrað stærstu fyrirtækjanna hafa 42 þeirra valið Vodafone.

Opinber fyrirtæki	Sveitarfélög	Flutningar	Smásala/Dreifing	Upplýsingatækni
Landsvirkjun	Reykjavík	Icelandair	Hagar	Skýrr
Landspítalinn	Kópavogur	Eimskip	Lyfja	Opin kerfi
Íbúðalánasjóður	Hafnarfjörður	Primera Air	Lyf og heilsa	Þekking
Íslandspóstur	Garðabær	Iceland Express	Penninn	Skyggirnir
Ríkisútvarpið	Reykjanesbær	Flugfélag Íslands	Húsasmiðjan	EJS
Vegagerðin	Mosfellsbær		Vistor	

Þekking	Tryggingar	Olíufélög	Fjármálafyrirtæki	Öryggi / Neyðarþjónusta
Háskólinn í Reykjavík	TM	N1	Landsbankinn	Neyðarlínan
Össur	Sjóvá	Skeljungur	Íslandsbanki	Landhelgisgæslan
CCP	Vörður	Atlantsolía	Íslensk verðbréf	Flugmálastjórn
Íslensk erfðagreining		Olíudreifing		Landsbjörg Securitas





---

## Bestu meðmælin



---

Stór hluti þeirra sem sinna björgunar- og neyðarstarfi á Íslandi hafa valið Vodafone. Í þeirra hópi eru Neyðarlínan, Landsbjörg, Landhelgisgæslan og Flugmálastjórn. Þessum aðilum þökkum við fyrir traustið sem okkur er sýnt með viðskiptunum.

---







## Vodafone Færeyjar

Vodafone er annað tveggja fjarskiptafyrirtækja í Færeyjum. Fyrirtækið hefur starfað í 10 ár og býður alhliða fjarskiptapjónustu. Bestum árangri hefur það náð á GSM markaði en á árinu 2010 var markaðshlutdeildin þar 34,4%. Markaðshlutdeild í netþjónustu var 23,3% og í fastlínupjónustu 19,4%. Starfsmenn Vodafone í Færeyjum eru 34.

### Leiðir samkeppni

Allt frá stofnun hefur félagið verið leiðandi afl í samkeppni, en undanfarin ár hefur rekstarumhverfið verið óvenju þungt. Stjórnendur hafa lagt þunga áherslu á að bæta innri skilvirkni félagsins samhliða verulegri eflingu á markaðs- og sölustarfi. Tengslin við Vodafone á Íslandi voru styrkt og félaginu skapað samkeppnisforskot með því eftir atvikum.

### Áhersla á sölu- og markaðsstarf

Hörd samkeppni og erfitt efnahagsástand setti mark sitt á reksturinn á árinu 2010. Ákveðið var að setja aukinn kraft í sölustarf til að mæta aðstæðum og sækja fram. Byggt var upp nýtt teymi fyrir beina sölu – eitthvað sem ekki hefur verið gert mikið af í Færeyjum áður, og eins var ráðist í að efla fyrirtækjasöludeild félagsins. Hvorutveggja hefur gefist afar vel og skapað grunn að áframhaldandi sókn.

Þrátt fyrir að litlar breytingar hafi orðið á markaðshlutdeild heilt yfir á tímabilinu þá segir það ekki alla söguna. Félagið hefur bætt við sig á meðan verulegt rót hefur verið á markaði. Þannig má sem dæmi nefna að Eik banki og Faroe

Seafood, sem eru bæði með stærri fyrirtækjaviðskiptavinum Vodafone, lentu í verulegum erfiðleikum á árinu og viðskipti þeirra við Vodafone drógust saman fyrir vikið. Vodafone hefur náð að styrkja stöðu sína þrátt fyrir þessi skakkaföll með öflugum sölustarfi og nýjungum í vöruframboði.

### Lítill breyting á markaði

Fjarskiptamarkaðurinn hefur sáralítið vaxið milli ára og mælingar sýna að neytendur gera ekki mikinn greinarmun á fyrirtækjunum tveimur, ef undan er skilin GSM þjónusta. Sóknartækifæri félagsins eru þó allnokkur á annars stöðnuðum markaði. Það krefst áframhaldandi útsjónarsemi og áræðni að nýta þau tækifæri sem fyrir liggja. Nú þegar að batamerki eru loks farin að sjást í efnahagslífi Færeyja má búast við því að blásið verði til áframhaldandi sóknar hjá Vodafone í Færeyjum.



---

## Vodafone erlendis

---



Í hverjum mánuði notuðu að meðaltali 11.600 viðskiptavinir Vodafone á Íslandi farsímann sinn í útlöndum á árinu 2010. Fæstir voru á ferðinni í janúar, en flestir í ágúst.

---



---

## Tækni og kerfi

---

Ótrúleg breyting hefur orðið á almennri farsímaþjónustu á Íslandi á örfáum árum. Aðgengi almennings að þjónustunni hefur gjörbreyst, með tilheyrandi þægindum og auknu öryggi fyrir notendur. Þjónusta sem áður var að mestu bundin við þéttbýlissvæði landsins og fjölförnustu sveitir þykir nú sjálfsögð á öræfum og langt á haf út.

Ástæður stökkbreytingarinnar má rekja til þeirrar ákvörðunar Vodafone árið 2007, að byggja upp sitt eigið farsímakerfi. Fyrirtækið notaði á þeim tíma eigið farsímanet á SV-horni landsins og á völdum svæðum á landsbyggðinni en keypti aðgang að dreifikerfi Símans á öðrum svæðum. Það fyrirkomulag var hins vegar kostnaðarsamt og með hagstæðum samningum við nýjan birgja fékk fyrirtækið góð kjör á nauðsynlegum sendibúnaði til að byggja upp öflugasta farsímakerfi landsins.

Ætlun Vodafone var að taka fram úr keppinautnum að gæðum og bjóða farsímaþjónustu á svæðum sem áður höfðu verið sambandslaus. Það tókst, ekki síst vegna áherslunnar sem lögð var á langdræga GSM senda sem voru nýrrar tegundar og höfðu ekki áður verið í notkun hér á landi. Uppsetning þeirra olli straumhvörfum, því hver sendir gat þjónustað margfalt stærra svæði en þeir eldri. Til viðbótar settu tæknimenn Vodafone og verktakar á vegum fyrirtækisins upp 222 nýja GSM senda á árunum 2007 - 2010, oft við afar erfiðar aðstæður. Þannig stækkaði GSM þjónustusvæðið og Vodafone skapaði sér sess sem leiðandi aðili á markaðnum. Keppinauturinn fylgdi svo í kjölfarið með

umbótum á sínu dreifikerfi, með ágætum árangri og fyrir vikið eru nú í notkun tvö álíka stór dreifikerfi sem hvort um sig þjónar miklu stærra svæði en eitt kerfi gerði fyrir aðeins fáum árum. Sú hefði ekki orðið raunin, ef ekki hefði komið til samkeppni milli aðila á markaði.

### Gott samstarf við Neyðarlínuna

Við uppbygginguna hefur Vodafone unnið með ýmsum aðilum, t.d. verktökum sem annast hafa uppsetningu búnaðar og björgunarsveitum víða um land sem hafa aðstoðað við flutninga af ýmsu tagi o.fl. Á engan er þó hallað, þótt Neyðarlínunni sé þakkað sérstaklega fyrir frábært samstarf við uppbyggingu á fjarskiptaþjónustu fyrir almenning á afskekktum svæðum. Þannig hefur Vodafone notið góðs af sérfræðipækkingu starfsmanna Neyðarlínunnar þegar staðsetningar fyrir nýjar sendistöðvar hafa verið valdar og gagnkvæmir samningar um þjónustu hafa skilað báðum aðilum góðum árangri. Þannig hefur Vodafone samið við Neyðarlínuna um aðgang að hýsingarstöðum Neyðarlínunnar, en annast gagnaflutninga fyrir Neyðarlínuna sem hefur bætt þjónustu hennar. Þetta samstarf hefur flýtt mikið fyrir fjarskiptaumbótum á vinsælum ferðamannastöðum, t.d. í Þórsmörk og Landmannalaugum, eftir að Vodafone setti upp GSM sendistöðvar á Þórólfsfelli í Fljótshlíð og Snjóöldu við Fjallabaksleið nyrðri í samstarfi við Neyðarlínuna.



---

## Sumar með Vodafone



Álíka margir erlendir ferðamenn nota dreifikerfi Vodafone á Íslandi yfir sumarmánuðina þrjá eins og hina níu mánuði ársins samanlagt. Dreifikerfið er vinsælt meðal ferðamanna, enda er nafn Vodafone þekkt um allan heim.

---

### Glímt við þjóðveginn

Á svipuðum tíma og Vodafone byggði upp sitt eigið farsímakerfi bauð hið opinbera tvisvar út GSM-uppbyggingu við helstu þjóðvegi á völdum landssvæðum. Aðallega var um að ræða svæði á Norðausturlandi og Vestfjörðum. Óskað var eftir tilboðum frá símafyrirtækjunum um uppsetningu á GSM sendistöðvum og rekstri á þeim, til að tryggja að umræddir þjóðvegir væru í góðu GSM sambandi. Fyrirtækinu sem varð fyrir valinu í hvort skipti var svo ætlað að heimila öllum öðrum afnot af sínum sendum á umræddum svæðum. Það fór svo, að stóru símafyrirtækin tvö – Vodafone og Síminn – buðu best í sitt hvort skiptið og sömdu við ríkið í kjölfarið. Þetta framtak ríkisins hafði sannarlega jákvæð áhrif og flýtti fyrir þróuninni á þeim svæðum sem í hlut áttu.

### Gjörbreytt staða á markaði

Fyrir uppbygginguna álitu margir að Vodafone gæti fyrst og fremst þjónað SV-horni landsins og stærstu þéttbýliskjörnunum, en síður dreifðari byggðum. Þau viðhorf hafa breyst, enda þekkja íbúar um allt land af eigin raun að Vodafone hefur fest sig í sessi sem þjónustuveitandi á landsvísi. Samningur við Utanríkisráðuneytið frá árinu 2010 um afnot Vodafone af ljósleiðarþræði í eigu ráðuneytisins – svokölluðum NATO-streng – skapar fyrirtækinu enn frekari tækifæri á landsbyggðinni um leið og samkeppni kemst á gagnaflutningsmarkað, þar sem einokun hefur ríkt þar til nú.

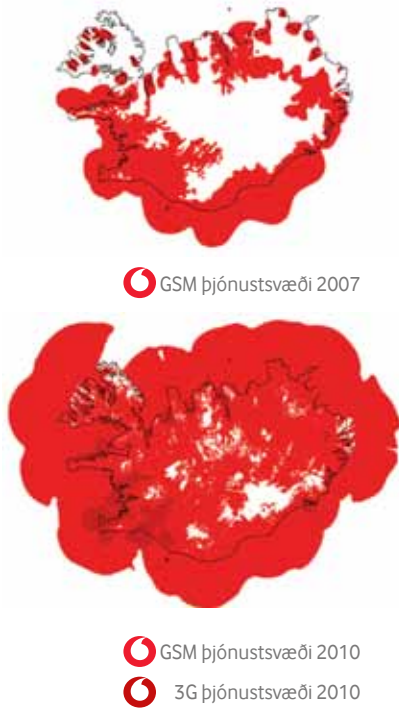
### Stærsta upplýsingatækniverkefni frá upphafi

Stór hópur starfsmanna vann á árinu að því, að skipta út reikningakerfi fyrirtækisins fyrir nýtt. Fyrir utanaðkomandi hljómar það kannski ekki sérlega flókið, en líklega hefur flóknara og umfangsmeira upplýsingatækniverkefni ekki verið unnið hjá fyrirtækinu. Reikningagerðakerfið þarf að tengjast öllum öðrum kerfum sem eru í notkun hjá fyrirtækinu, en fjöldi þeirra er talinn í tugum. Gríðarlega undirbúningsvinna hefur farið fram og umfangsmikil forritunarvinna hefur verið í höndum hugbúnaðarfólks úr okkar röðum. Hópur verktaka, allir starfsmenn reikningagerðar, bakvinnsla, upplýsingakerfi, hagdeild og ýmsir hagsmunaaðilar úr öllu fyrirtækinu koma að verkþáttum sem snúa að þeim og þeirra deildum. Ráðgert er að verkefninu verði lokið fyrir árslok 2011.

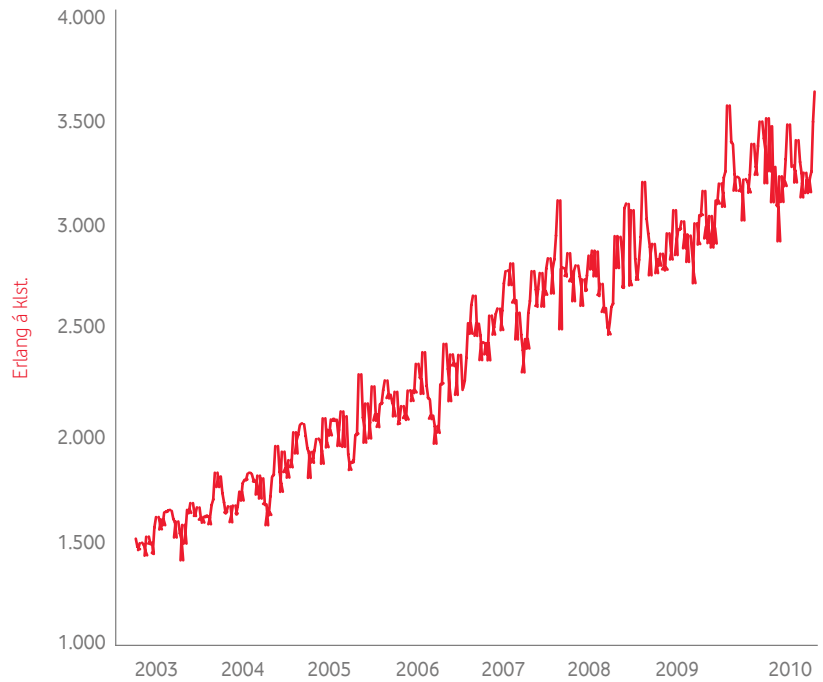
### Öræfingar engum líkir

Vodafone tók höndum saman með minnsta fjarskiptafélagi landsins á árinu, Fjarskiptafélagi Öræfinga. Öræfingar sýndu ótrúlega samstöðu með stofnun eigin fjarskiptafélags, í þeim tilgangi að leggja ljósleiðara inn í hvert hús í Öræfasveit á eigin kostnað og tryggja íbúum fyrsta flokks fjarskiptabjónustu. Öræfanetið var tekið í notkun haustið 2010 og samkvæmt samkomulagi annast Vodafone alla síma-, net- sjónvarpsþjónustu sem veitt er yfir netið. Þjónustan hefur valdið byltingu í Öræfasveit, sem áður var ein verst tengda sveit landsins en hefur nú komið sér upp einu öflugasta neti landsins

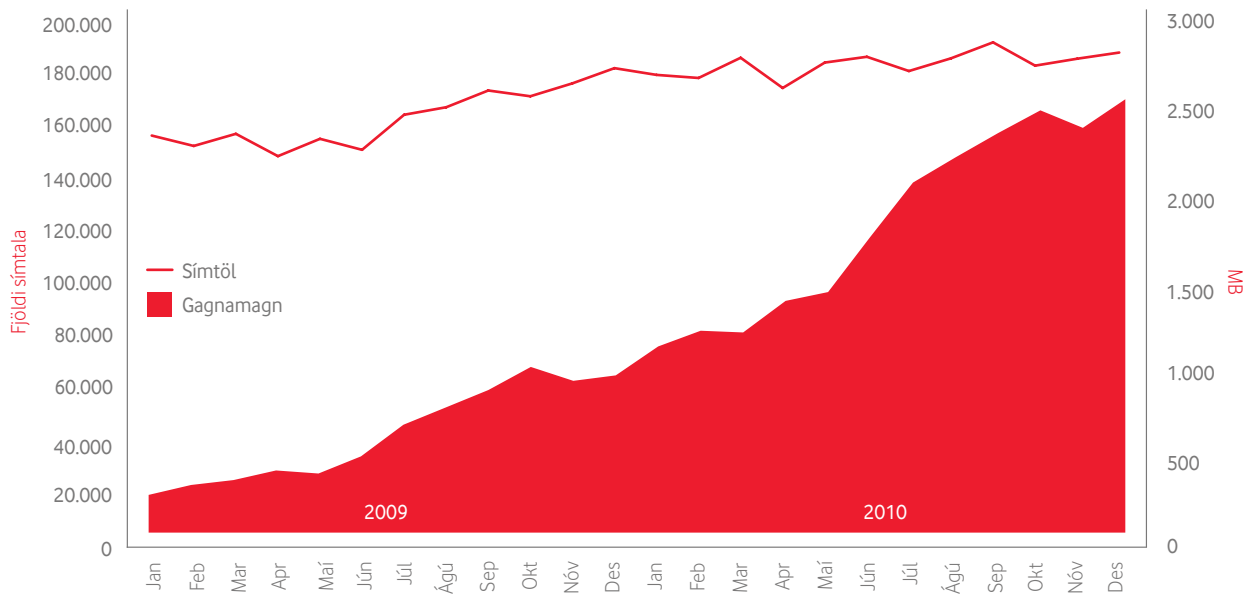
GSM þjónustusvæðið frá 2007 - 2010



Vikuleg hámarksnotkun farsímanets á klukkustund frá 2003 - 2010



Þróun á gagnamagnsnotkun (MB) og fjölda símtala



---

Vodafone annast alla síma-, net og sjónvarpsþjónustu sem veitt er yfir Öræfanetið. Þjónustan hefur valdið byltingu í Öræfasveit, aukið lífsgæði íbúa og bætt rekstrarumhverfi fyrirtækja – ekki síst þeirra sem starfa í ferðaþjónustu og bjóða fólki að kynnast þeirri náttúruparadís sem svæðið er, bæði að sumri til og vetri.

---



### Tímamót skapa tækifæri til sóknar

Í febrúar 2010 var skrifað undir samning við Varnarmála-stofnun um afnot af ljósleiðaraþræði sem liggur hringinn í kringum landið. Þráðurinn kom í hlut stofnunarinnar við brotthvarf Varnarliðsins frá Keflavík, sem lagði ljósleiðarastreng um landið sem síðan hefur verið kallaður NATO-strengurinn. Til að stuðla að samkeppni í gagnaflutningsþjónustu voru afnot af ljósleiðarapari í strengnum boðin út og þar varð Vodafone hlutskarpast. Þrátt fyrir samninginn gekk illa að taka strenginn í notkun, þar sem tengipunktur inn á hann voru í húsnæði í eigu Mílu hf. Míla taldi að rangt hafi verið staðið að málum og neitaði Vodafone um aðgang að strengnum. Harðar deilur um málið enduðu með því, að Póst- og fjarskiptastofnun fyrirskipaði síðla árs að aðgengi Vodafone yrði tryggt svo yfirlýst markmið um aukna samkeppni í gagnaflutningum næðu fram að ganga.

Afnot af NATO-strengnum skapa Vodafone mikil tækifæri til markaðssóknar á landssvæðum, þar sem fyrirtækið gat ekki áður boðið fulla þjónustu nema með miklum tilkostnaði. Það hefur nú breyst, þótt Vodafone hafi þurft að fjárfesta í búnaði af ýmu tagi til að nýta sér NATO-strenginn til fulls.

### Netnotkun eykst um 60% á ári

Notkun á öllum fjarskiptakerfum Vodafone hefur aukist stöðugt undanfarin ár. Eins og sést á meðfylgjandi grafi, hefur notkun á radíónetum Vodafone aukist um 142% frá ársbyrjun 2003, ef horft til þeirrar klukkustundar hverrar

viku þegar fjöldi símtala var mestur (Peak Hour). Aukningin hefur hins vegar verið miklu meiri á internetinu, því bandvíddarþörfin hefur undanfarin ár aukist um 60% á ári.

Aukin notkun kallar á fjárfestingar í kerfum og búnaði, sem oftast eru ósýnilegar fyrir notandann. Hann gerir einfaldlega kröfu um þjónustu og það er hlutverk Vodafone að veita hana.

### Facebook í símann

Á árinu 2010 varð mikil breyting á notkun farsímanotenda á netinu. Ástæður aukinnar netnotkunar eru nokkrar. Gæði símtækja hafa aukist og upplifun viðskiptavina af notkuninni jákvæðari, gagnaflutningsgeta dreifikerfanna hefur aukist en líklega munar mestu um vinsældir samfélagsvefja eins og Facebook. Stór hluti snjallsímanotenda notar Facebook smáforrit í símanum sínum og með auknum vinsældum snjallsímanna er sjálfgefið að álag á farsímakerfin mun aukast mikið. Samkvæmt spám Vodafone verða 52% símnótenda í Vestur-Evrópu komnir með snjallsíma í árslok 2014 og 15% með nettengla.

Mikill meirihluti niðurbals í farsímakerfinu, eða um 80%, er hins vegar tilkominn vegna nettenglanna. Notkun á þeim jókst mikið á árinu og mun halda áfram að aukast, en að líkindum hlutfallslega minna en notkun snjallsímanna. Að sama skapi eru iPhone stórnotendur á niðurbalsi gagna, enda er gagnþjöppun lítil sem engin í iPhone-tækjunum



auk þess sem upplifunum notenda af netinu er betri en í flestum öðrum símtækjum og notkunin þ.a.l. meiri.

Að því sögðu skal tekið fram, að aukin notkun skilar sér ekki endilega í auknum tekjum af þjónustunni. Vissulega jukust tekjur Vodafone af gagnaniðurbali á árinu, en ekki í takt við gagnamagnið. Í ljósi þeirra miklu fjárfestinga sem aukin niðurbalsþörf kallar á, kann að vera nauðsynlegt að endurskoða tekjumódel þjónustunnar.

---

**Uppbygging á fjarskiptaþjónustu fyrir almenning á afskekktum svæðum hefur ekki síst komist á vegna samstarfs Vodafone við Neyðarlínuna. Samstarf flýtti mikið fyrir fjarskiptaumbótum á vinsælum ferðamannastöðum, t.d. í Þórsmörk og Landmannalaugum.**

---

---

## Afskekkt Vodafone

---



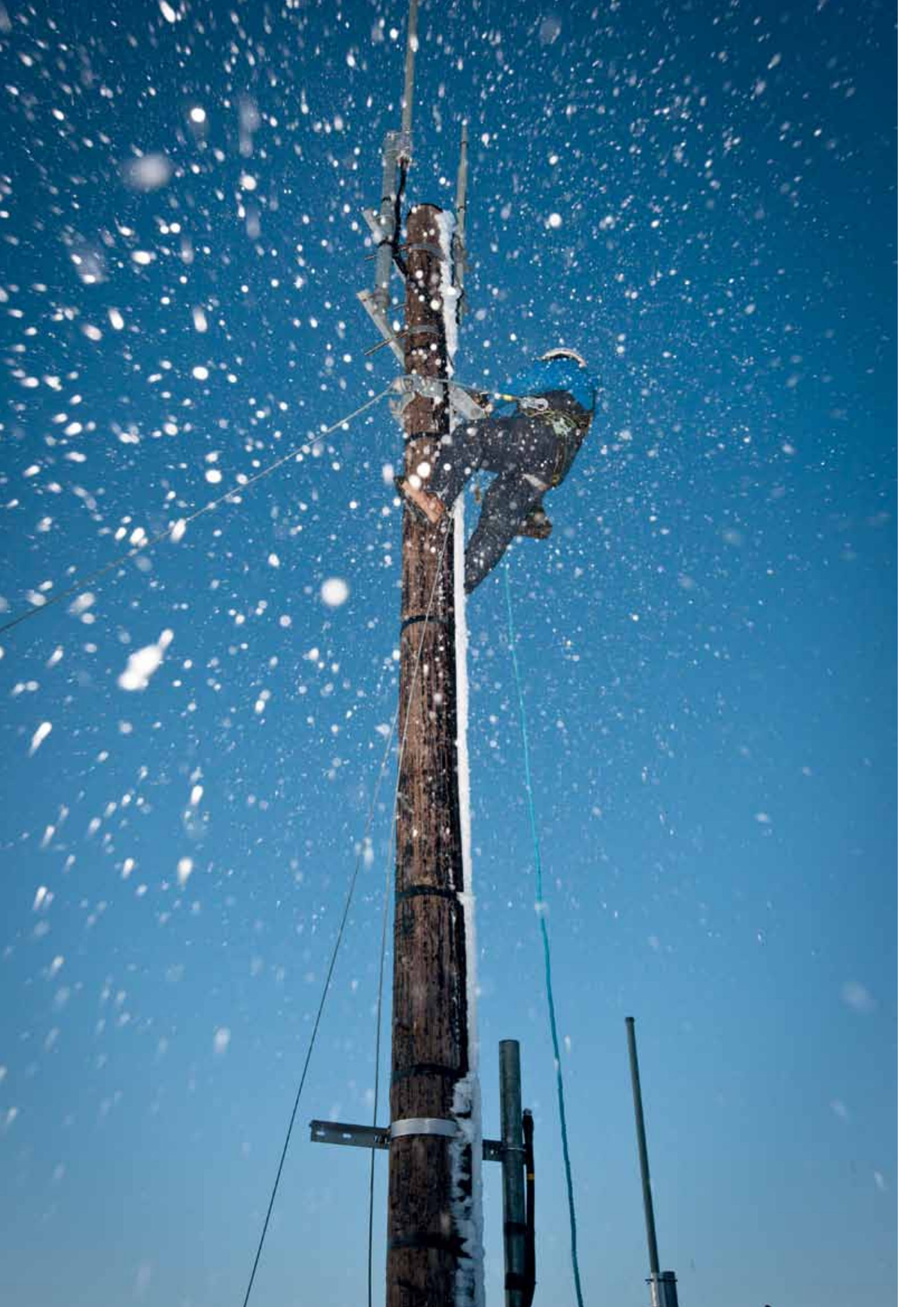
Rekstur og viðhald fjarskiptakerfa á afskekktum svæðum er krefjandi. Erfitt getur verið að komast að sendistöðvum, yfir fjöll og ófær firnindi, og gjarnan þurfa tæknimenn Vodafone að berja ís af möstrum og búnaði þegar komið er á staðinn. Það eru þeir tilbúnir að leggja á sig, til að tryggja góða og örugga þjónustu.

---



















---

## Upplýsingamiðlun

---



Vodafone gegndi lykilhlutverki við miðlun upplýsinga frá hamfarasvæðunum á Suðurlandi, þegar gaus á Fimmvörðuhálsi og síðar í Eyjafjallajökli. Vodafone annaðist m.a. flutning á myndefni fyrir sjónvarpsstöðvar sem sendu beint út frá svæðinu auk þess sem almenningur gat fylgst með gangi mála á netinu gegnum vefmyndavél Vodafone á Þórólfsfelli.

---









---

Ársreikningur

---





## Ársreikningur

### Viðunandi rekstrarárangur

Heildartekjur samstæðu Vodafone (Og fjarskipta ehf.) á árinu 2010 voru 12,6 milljarðar króna. Hagnaður fyrir afskriftir, skatta og fjármagnsliði (EBITDA) nam 2,6 milljörðum króna, veltufjárlutfall í árslok var 1,15 og eiginfjárlutfall 23%. Hrein fjármagnsgjöld námu 867 milljónum á árinu en heildarhagnaður samstæðunnar nam 274 milljónum króna.

Tekjur félagsins drógust saman um 6,4% á milli áráanna 2010 og 2009. Samdráttur í fjarskiptastarfsemi á Íslandi á milli ára var 7,1% en erlendis 2,6%.

Tekjulækkuninni var mætt með miklu aðhaldi í rekstrinum, sem leiddi til 9,8% lækkunar á kostnaðarverði seldra vara og þjónustu frá fyrra ári. Annar rekstrarkostnaður var óbreyttur frá árinu 2009.

Hagnaður ársins fyrir tekjuskatt nam 319 milljónum og jókst um 182,4% á milli ára. Heildarhagnaðurinn nam 274 milljónum króna og drógust saman um 24,5% á milli ára. Hagnaður fyrir afskriftir, skatta og fjármagnsliði (EBITDA) drógust saman um 99 milljónir á milli ára og nam 2,6 milljörðum króna.

Vaxtaberandi langtímaskuldir félagsins námu 10,2 milljörðum króna í árslok 2010, þar af nam næsta árs afborgun 758 milljónum króna. 96,7% af vaxtaberandi langtímaskuldum eru í íslenskum krónum en 3,3% í dönskum krónum. Meðalvextir vaxtaberandi skulda í íslenskum krónum voru 6,65% í árslok en meðalvextir af vaxtaberandi skuldum í dönskum krónum voru í árslok 7,85%.

### Lækkun meðaltekna

Meðaltekjur af hverjum viðskiptavini í grunnþjónustupáttum rekstrarins – farsíma-, fastlínu- og netþjónustu hefur lækkað jafn og þétt undanfarin ár. Þessi þróun er í takt við þróunina í öðrum löndum. Ástæðar þessa eru nokkrar. Í fyrsta lagi er samkeppnin hörð og þrýstir verðinu niður, í öðru lagi hafa samtengiteklar lækkað vegna ákvarðana Póst- og fjarskiptastofnunar og í þriðja lagi hafa tekjur af reikiþjónustu lækkað vegna tilskipunar Evrópusambandsins um hámarksverð á slíkri þjónustu. Tveir síðastnefndu þættirnir hafa hins vegar ekki eingöngu áhrif á tekjurnar, heldur einnig áhrif á gjöldin en lækkun á þeim vegur á móti tekjulækkuninni.

### Vöxtur í vörusölu

Tekjur af vörusölu hækkuðu verulega á árinu, eftir að hafa lækkað mikið á árinu 2009. Góð sala var á símtækjum, því bæði seldust fleiri tæki og dýrar á árinu. Leiða má líkum að því, að margir hafa frestað að endurnýja símtæki sín á árinu 2009 í kjölfar kreppunnar og fyrir vikið hafi vöxturinn í sölnunni verið meiri en ella á árinu 2010. Hins vegar völdu viðskiptavinir í mörgum tilvikum vandaðri símtæki en áður og snjallsímarnir vögu þyngra í heildarsölnunni.

Að sama skapi jukust tekjur á árinu af myndlyklaleigu og leigu á myndefni í gagnvirkri sjónvarpsþjónustu Vodafone.





## Skýrsla og áritun stjórnar og forstjóra

Ársreikningurinn hefur að geyma samstæðureikning Og fjarskipta ehf. og dótturfélags þess, P/F Kall í Færeyjum.

Teymi hf. sem var móðurfélag Og fjarskipta ehf., var skipt í árslok 2010. Við skiptinguna færðust eignarhlutir Teymis hf. í Og fjarskiptum ehf. yfir í nýtt félag, Eignarhaldsfélag Fjarskipta ehf. Vestia ehf. er stærsti hluthafi Eignarhaldsfélags Fjarskipta ehf. og átti 61% í félaginu í árslok 2010.

Samkvæmt rekstrarreikningi og yfirliti um heildarafkomu nam hagnaður af rekstri samstæðunnar á árinu 355 milljónum króna, en þegar tekið er tillit til þýðingarmunar vegna starfsemi erlends dótturfélags er hagnaður samstæðunnar á árinu 274 milljónir króna. Tekjur samstæðunnar af seldum vörum og þjónustu námu 12.637 milljónum króna. Samkvæmt efnahagsreikningi námu eignir samstæðunna 16.216 milljónum króna. Eigið fé samstæðunnar 31. desember 2010 nam 3.727 milljónum króna. Hlutfé félagsins nemur 2.550 milljónum króna og er það allt í eigu Eignarhaldsfélagsins Fjarskipta ehf.

Stjórn félagsins leggur til að ekki verði greiddur út arður til hluthafa á árinu 2011 vegna rekstrarársins 2010.

Vísað er til ársreikningsins um ráðstöfun hagnaðar og aðrar breytingar á eiginfjárreikningum.

Stjórn og forstjóri Og fjarskipta ehf. staðfesta hér með ársreikning samstæðunnar fyrir árið 2010 með undirritun sinni.

Reykjavík, 28. febrúar 2011.

Stjórn

Brynja Guðmundsdóttir

Forstjóri



## Áritun óháðra endurskoðanda

Til stjórnar og hluthafa Og fjarskipta ehf.

Við höfum endurskoðað meðfylgjandi samstæðu-reikning Og fjarskipti ehf. fyrir árið 2010. Ársreikningurinn hefur að geyma rekstrarreikning og 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 endurskoðanda

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 víska fáiast 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 2010, fjárhagsstöðu þess 31. desember 2010 og breytingu á handbæru fé á árinu 2010, í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla eins og þeir hafa verið staðfestir af Evrópusambandinu.

### Staðfesting vegna skýrslu stjórnar

Í samræmi við ákvæði 5. tl. 1. mgr. 106 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, 28. febrúar 2011.  
KPMG ehf.

*Margrjet G. Flórey*  
Lúðvíg P. Lúðmundsdóttir



	Skýringar	2010	2009
Sala	6	12.637	13.507
Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu	7	(7.595)	(8.419)
<b>Framlegð</b>		<b>5.042</b>	<b>5.088</b>
<b>Aðrar rekstrartekjur</b>		<b>4</b>	<b>8</b>
Sölu- og markaðskostnaður		(1.483)	(1.451)
Stjórnunarkostnaður		(2.377)	(2.399)
<b>Rekstrarhagnaður</b>		<b>1.186</b>	<b>1.246</b>
Fjármunatekjur		152	290
Fjármagnsgjöld		(1.019)	(1.923)
Hrein fjármagnsgjöld	11	(867)	(1.633)
<b>Hagnaður (tap) fyrir tekjuskatt</b>		<b>319</b>	<b>(387)</b>
Tekjuskattur	12,13	36	675
<b>Hagnaður ársins</b>		<b>355</b>	<b>288</b>
<b>Rekstrarliðir færðir beint á eigið fé</b>			
Þýðingarmunur vegna starfsemi erlends dótturfélags		(81)	75
<b>Rekstrarliðir færðir beint á eigið fé samtals</b>		<b>(81)</b>	<b>75</b>
<b>Heildarhagnaður ársins</b>		<b>274</b>	<b>363</b>
Hagnaður á hverja krónu hlutafjár	27	0.14	0.11

Skýringar á bls. 100 – 116 eru óaðskiljanlegur hluti ársreikningsins





Eignir	Skýringar	2010	2009
Rekstrarfjármunir	14 - 18	4.802	5.238
Óefnislegar eignir	19	6.843	6.787
Eignarhlutir í félögum	20	3	5
Skattinneign	21	1.029	1.015
	<b>Fastafjármunir</b>	<b>12.677</b>	<b>13.045</b>
Birgðir	22	126	196
Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur	23	2.757	2.742
Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur á tengda aðila	24,37	0	818
Handbært fé	25	656	108
	<b>Veltufjármunir</b>	<b>3.539</b>	<b>3.864</b>
	<b>Eignir samtals</b>	<b>16.216</b>	<b>16.909</b>
<b>Eigið fé</b>			
Hlutfé		2.550	2.550
Yfirverðsreikningur hlutfjár		597	597
Annað bundið eigið fé		225	306
Óráðstafað eigið fé		355	528
	<b>Eigið fé</b>	<b>3.727</b>	<b>3.981</b>
<b>Skuldir</b>			
Vaxtaberandi skuldir	28 - 30	9.416	10.228
	<b>Langtímaskuldir</b>	<b>9.416</b>	<b>10.228</b>
Vaxtaberandi skuldir	30	758	200
Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir	31	1.778	2.192
Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir við tengda aðila	32,37	324	77
Fyrirframinnheimtar tekjur	33	213	231
	<b>Skammtímaskuldir</b>	<b>3.073</b>	<b>2.700</b>
	<b>Skuldir samtals</b>	<b>12.489</b>	<b>12.928</b>
	<b>Eigið fé og skuldir samtals</b>	<b>16.216</b>	<b>16.909</b>

Skýringar á bls. 100 – 116 eru óaðskiljanlegur hluti ársreikningsins



Árið 2009	Hlutfé	Yfirverðs- reikningur hlutafjár	Þýðingar- Munur	Óráðstafað (Ójafnað) eigið fé	Eigið fé samtals
Eigið fé 1.1. 2009	2.502	0	231	(3.943)	(1.210)
Heildarafkoma ársins			75	288	363
Hagnaður færður á eigið fé			75	288	363
Nýtt hlutfé	48	4.780			4.828
Lagt í lögbundinn varasjóð		24		(24)	0
Yfirverðsreikningur færður á móti tapi		(4.207)		4.207	0
	2.550	597	306	528	3.981
<b>Árið 2010</b>					
Eigið fé 1.1. 2010	2.550	597	306	528	3.981
Arður til hluthafa				(528)	(528)
Heildarafkoma ársins			(81)	355	274
Hagnaður færður á eigið fé			(81)	355	274
Eigið fé 31.12. 2010	2.550	597	225	355	3.727



Rekstrarhreyfingar	Skýr.	2010	2009
Handbært fé frá rekstri án vaxta og tekjuskatts	35	2.320	2.067
Innborgaðar vaxtatekjur		116	115
Greidd vaxtagjöld		(1.014)	(127)
<b>Handbært fé frá rekstri</b>		<b>1.422</b>	<b>2.055</b>
Fjárfestingarhreyfingar			
Seldir rekstrarfjármunir		4	13
Seldar óefnislegar eignir		0	4
Seldur eignarhlutum í félögum		3	2
Fjárfesting í rekstrarfjármunum	14	(812)	(729)
Fjárfesting í óefnislegum eignum	19	(366)	(244)
Krafa á tengd félög, breyting		697	(697)
<b>Fjárfestingarhreyfingar</b>		<b>(474)</b>	<b>1.651</b>
Fjármögnunarhreyfingar			
Arður til hluthafa		(528)	0
Afborganir langtímalána		(173)	(86)
Skammtímalán, breyting		(13)	(145)
Skuld við tengd félög, breyting		324	(180)
<b>Fjármögnunarhreyfingar</b>		<b>(390)</b>	<b>(411)</b>
Hækkun (lækkun) á handbæru fé		558	(7)
Gengismunur á handbæru fé erlends dótturfélags		(10)	28
Handbært fé í ársbyrjun		108	87
Handbært fé í árslok	25	656	108
Fjárfestingar og fjármögnun án greiðsluáhrifa			
Fjárfesting í rekstrarfjármunum			(32)
Langtímakröfur á tengd félög			4.084
Vaxtaberandi skuldir			(3.261)
Vaxtaberandi skuldir við tengda aðila			(5.631)
Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir			(20)
Hlutfjárukning			4.828

Skýringar á bls. 100 – 116 eru óaðskiljanlegur hluti ársreikningsins

### 1. Félagið

Og fjarskipti ehf. ("Félagið") er með aðsetur á Íslandi. Höfuðstöðvar félagsins eru í Skútuvogi 2, Reykjavík. Meginstarfsemi félagsins er á sviði fjarskipta. Félagið er dótturfélag Eignarhaldsfélag Fjarskipta ehf. og eru upplýsingar um fjárhagsstöðu samstæðunnar þar. Samstæðuársreikningur félagsins fyrir árið 2010 hefur að geyma ársreikning félagsins og dótturfélags þess P/F Kall 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 ársreikninginn 28. febrúar 2011

b. Grundvöllur matsaðferða

Samstæðuársreikningurinn er gerður á grundvelli kostnaðarverðs, að því undanskildu að fjármálagerningar eru færðir á gangvirði í gegnum rekstrarreikning. Fjallað er um aðferðir við mat á gangvirði í skýringu 4.

c. Starfrækslu- og framsetningargjaldmiðill

Ársreikningur samstæðunnar er birtur í íslenskum krónum, sem er starfrækslugjaldmiðill félagsins. Allar fjárhæðir eru birtar í milljónum króna.

d. Mat og ákvarðanir

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 á einstökum liðum og þeim forsendum sem það byggir á er endurskoðað reglulega. Breyting á reikningshaldslegu mati er færð þegar hún á sér stað og á síðari reikningsskilatímabilum ef matsbreytingin hefur einnig áhrif á þau.

Upplýsingar um mikilvægar ákvarðanir þar sem reikningsskilaaðferðir hafa mest áhrif á skráðar fjárhæðir í ársreikningum er að finna í skýringu 19 um mat á endurheimtanlegum fjárhæðum fjárskapandi eininga sem innihalda viðskiptavild.

### 3. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir

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

a. Grundvöllur samstæðu

#### (i) Dótturfélög

Dótturfélög eru þau félög þar sem samstæðan fer með yfiráð. Yfiráð 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 yfiráðum er tekið tillit til nýtanlegs atkvæðisréttar. Reikningsskil dótturfélaga eru innifalin í samstæðureikningsskilum félagsins frá því að yfiráð nást og þar til þeim lýkur.

#### (ii) 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 felld út með sama hætti og óinnleystur hagnaður, en aðeins að því marki að ekkert bendi til virðisryrnunar.

b. Erlendir gjaldmiðlar

**(i) Viðskipti í erlendum gjaldmiðlum**

Viðskipti í erlendum gjaldmiðlum eru færð í starfrækslugjaldmiðla einstakra samstæðufélaga á gengi viðskiptadags. Peningalegar eignir og skuldir sem eru tilgreindar í erlendum gjaldmiðlum eru umreiknaðar miðað við gengi í lok ársins. 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 er færður í rekstrarreikning.

**(ii) Erlend starfsemi**

Eignir og skuldir erlendarar 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.

c. Fjármálagerningar

**(i) Fjármálagerningar aðrar en afleiður**

Til fjármálagerninga sem ekki eru afleiðusamningar teljast fjárfestingar í hlutabréfum, viðskiptakröfur og aðrar kröfur, handbært fé, lántökur, viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir.

Fjármálagerningar sem ekki teljast afleiðusamningar eru færðir á gangvirði við upphaflega skráningu í bókhald.

Til handbærs fjár teljast sjóður og óbundnar innstæður ásamt markaðsverðbréfum sem skipta má í handbært fé með litlum fyrirvara og breytast að líkindum lítið að verðgildi.

Í skýringu 3.p. er gerð grein fyrir reikningsskilaaðferðum vegna fjármunatekna og fjármagnsgjalda.

**Fjáreignir og fjárskuldir á gangvirði í gegnum rekstrarreikning**

Fjármálagerningur er flokkaður sem fjáreign eða fjárskuld á gangvirði í gegnum rekstrarreikning sé hann veltufjáreign eða veltufjárskuld eða ef hann er tilgreindur sem fjármálagerningur á gangvirði gegnum rekstrarreikning við upphaflega skráningu í bókhald. Fjármálagerningar eru tilgreindir á gangvirði í gegnum rekstrarreikning ef ákvarðanir um kaup og sölu byggjast á gangvirði þeirra. Fjáreignir og fjárskuldir á gangvirði í gegnum rekstrarreikning eru færðar á gangvirði í efnahagsreikning. Beinn viðskiptakostnaður er færður í rekstrarreikning þegar hann fellur til.

**(ii) Hlutfé**

Almennir hlutir

Almenn hlutabréf eru hluti eigin fjár. Beinn kostnaður vegna útgáfu almennra hlutabréfa og valréttar vegna hlutabréfa er færður til lækkunar á hlutfé.

Kaup á eigin hlutum

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

### d. Rekstrarfjármunir

#### (i) Eignir í eigu félagsins

Rekstrarfjármunir eru færðir til eignar á kostnaðarverði, að frádregnum uppsöfnuðum afskriftum og virðisrýrnun. Kostnaðarverð rekstrarfjármuna felur í sér beinan kostnað við öflun viðkomandi eigna. Þegar keyptur hugbúnaður er mikilvægur hluti tækjabúnaðar er hann eignfærður sem hluti af þeim tækjabúnaði.

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, en tap af sölu meðal annars rekstrarkostnaðar.

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

Kostnaður við að endurnýja einstaka hluta rekstrarfjármuna er færður til eigna ef líklegt er talið að ávinningur sem felst í eigninni muni renna til félagsins 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 rekstrarreikning línulega miðað við áætlaðan nýtingartíma einstakra hluta rekstrarfjármuna. Leigðar eignir eru afskrifaðar á leigutíma eða nýtingartíma ef hann er skemmri en leigutími.

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 og breytt ef við á.

### e. Óefnislegar eignir

#### (i) Viðskiptavild

Viðskiptavild verður til við kaup á dótturfélögum.

Viðskiptavild er mismunurinn á kostnað við yfirtökuna og gangvirði yfirtekinna eigna, skulda og óvissra skulda. Þegar neikvæð viðskiptavild myndast er hún tekjufærð strax í rekstrarreikningi.

#### (ii) Síðara mat

Viðskiptavild er færð á kostnaðarverði að frádreginni uppsafnaðri virðisrýrnun.

#### (iii) Aðrar óefnislegar eignir

Aðrar óefnislegar eignir sem félagið 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 hinni tilteknu eign sem kostnaðurinn varðar. Annar kostnaður, þar á meðal vegna viðskiptavildar og vörumerkja, sem myndast hefur innan félagsins 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:

#### Aðrar óefnislegar eignir

3 - 10 ár

#### f. Leigðar eignir

Allir leigusamningar eru rekstrarleigusamningar og eru ekki færðir í efnahagsreikning samstæðunnar.

#### g. Eignarhlutur í öðrum félögum

Eignarhlutir í félögum, sem ekki eru skráðir á hlutabréfamarkaði, eru færðir á kaupverði.

#### h. Birgðir

Birgðir eru færðar á kostnaðarverði að frádreginni virðisrýrnun. Kostnaðarverð birgða er byggt á "fyrst inn – fyrst út" reglunni við birgðamat og tekur til kostnaðar sem stofnað hefur verið til við kaup birgðanna og við að koma þeim á núverandi stað og í núverandi ástand.

#### i. Viðskiptakröfur

Viðskiptakröfur og aðrar kröfur eru færðar á kostnaðarverði að frádreginni virðisrýrnun.

#### j. Virðisrýrnun

##### (i) Fjáreignir

Á hverjum uppgjörsdegi er kannað hvort til staðar sé hlutlæg vísbending um virðisrýrnun fjáreigna. Fjáreign hefur rýrnað í virði ef hlutlægar vísbendingar eru um að einn eða fleiri atburðir, sem hafa orðið, benda til þess að vænt framtíðarsjóðstreymi eignarinnar sé lægra en áður var talið.

Virðisrýrnun fjáreigna, sem metnar eru á afskrifuðu kostnaðarverði, er reiknuð sem mismunur bókfærðs verðs og núvirðis áætlaðs framtíðarfjárfæðis, afvaxtað miðað við upphaflega virka vexti. Virðisrýrnun fjáreigna sem ætlaðar eru til sölu er reiknuð á grundvelli núverandi gangvirðis eignarinnar. 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. Ef um er að ræða virðisrýrnun af fjáreignum til sölu er uppsafnað tap, sem áður hefur verið fært beint á eigið fé, fært 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. Slík bakfærsla er færð í rekstrarreikning ef um er að ræða annað hvort fjáreignir sem færðar eru á afskrifuðu kostnaðarverði eða skuldabréf sem flokkuð eru sem fjáreignir til sölu. Bakfærsla virðisrýrnunar hlutabréfa, sem flokkuð eru sem sem fjáreignir til sölu, er færð beint á eigið fé.

##### (ii) Aðrar eignir en fjáreignir

Á hverjum reikningsskiladegi er lagt mat á hvort eignir félagsins 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.

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 reikningssskiladegi 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.

### k. Vaxtaberandi lántökur

Vaxtaberandi lántökur eru upphaflega færðar á gangvirði að frádregnum beinum viðskiptakostnaði vegna þeirra. Eftir upphaflega færslu eru vaxtaberandi lán færð á afskrifuðu kostnaðarverði og mismunurinn á kostnaðarverði og endurheimtanlegu virði er færður í rekstrarreikning á lánstímanum miðað við virka vexti.

### l. Hlunnindi starfsmanna

#### (i) Iðgjaldatengdur lífeyrissparnaður

Skuldbindingar til greiðslu iðgjaldatengds lífeyrissparnaðar eru gjaldfærðar í rekstrarreikning þegar og þær falla til.

#### (ii) Skammtímaréttindi starfsmanna

Skammtímaréttindi starfsmanna eru metin á óafvöxtuðum grundvelli og eru gjaldfærð þegar viðkomandi starf er innt af hendi.

Skuldbinding vegna launaauka eða ágóðahluta starfsmanna er færð í ársreikninginn ef félagið hefur lagalega eða ætlaða skuldbindingu til að greiða þessa fjárhæð vegna starfs sem áður var 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 endurspeglar mat markaðarins á tímavirði peninga hverju sinni og þá áhættu sem fylgir einstökum skuldbindingum.

### n. Tekjur

#### (i) Seldar vörur og þjónusta

Tekjur af sölu á vörum eru metnar á gangvirði greiðslunnar sem er móttækin eða innheimtanleg, að frádregnum afsláttum. Tekjur eru færðar þegar meginhluti áhættu og ávinnings flyst til kaupanda, innheimta greiðslu er líkleg, hægt er að meta tengdan kostnað og vöruskil með áreiðanlegum hætti, og engin áframhaldandi afskipti eru af vörinni.

Tekjur af veittri þjónustu eru færðar í rekstrarreikning í hlutfalli við stöðu verks á uppgjörstigi. Staða verks er metin með hliðsjón af vinnu sem lokið er.



### (ii) Fjarskipti

Tekjur samanstanda í meginatriðum af seldri símnótun, áskriftartekjum, upphafsgjöldum, samtengitekjum, reikitekjum, tekjum af vörusölu og leigulínum, heildsöluþekjum og sjónvarpstekjum, ásamt mánaðargjöldum og umframnotkun af gagnaflutningsáskriftum.

Áskriftargjöld eru tekjufærð á áskriftartímanum en tekjur vegna notkunar eru færðar á því tímabili sem raunveruleg notkun á sér stað. Rekstrartekjur eru tekjufærðar í samræmi við þá áskriftarsamninga sem til staðar eru og afslættir tengdir veltu og/eða notkun færðir til lækkunar á tekjum innan hvers áskriftartímabils.

Tekjur af tengingum eru færðar í rekstrarreikning í samræmi við væntanlegan líftíma þeirra viðskiptasambanda sem þær grundvallast á. Mat á væntanlegum líftíma viðskiptasambanda er byggt á sögulegum gögnum um brottfall viðskiptavina og á væntanlegri þróun út frá nýjustu upplýsingum. Einnig er horft til reynslu félaga innan samstæðunnar og meðal fjarskiptafélaga.

Í þeim tilfellum þar sem um er að ræða afslætti aðra en samningsbundna afslætti (m.a mismunandi afslætti út frá samsetningu fleiri en einnar vöru) eru þeir færðir til lækkunar á þeim tekjum sem um ræðir á sama tímabili og notkun, upphafsgjöld, samtengitekjur og/eða áskriftartekjur eru tekjufærðar.

### (iii) Umboðslaun

Þegar félagið er umboðsaðili en ekki samningsaðili í viðskiptum eru tekjur færðar sem hrein umboðslaun félagsins.

### (iv) Leigutekjur

Leigutekjur eru færðar línulega á rekstrarreikning á leigutímanum.

#### o. Leigugreiðslur

Greiðslur vegna rekstrarleigusamninga eru færðar línulega í rekstrarreikning á leigutímanum. Móttæknir leiguhvatar eru færðir sem órjúfanlegur hluti heildarleigukostnaðar á gildistíma leigusamnings.

#### p. Fjármunatekjur og fjármagnsgjöld

Fjármunatekjur samanstanda af vaxtatekjum, arðstekjum, söluhagnaði, hagnaði á gangvirði fjáreigna þar sem verðbreyting er færð í rekstrarreikning 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, bakfærslu núvirðingar á tapi gangvirði fjáreigna, gengistapi af erlendum gjaldmiðlum og virðisrýrnun hluta fjáreigna. Lántökukostnaður er færður í rekstrarreikning miðað við virka vexti.

#### q. Tekjuskattur

Gjaldfærður tekjuskattur í rekstrarreikningi er frestaður tekjuskattur. Tekjuskattur er færður í rekstrarreikning nema þegar hann varðar liði sem eru færðir beint á eigið fé, en í þeim tilvikum er tekjuskatturinn færður á eigið fé. Tekjuskattur til greiðslu er áætlaður tekjuskattur sem greiða skal vegna skattskyldra tekna ársins, miðað við gildandi skatthlutfall á uppgjörsteggi og allar leiðréttingar á tekjuskatti til greiðslu vegna fyrri ára.

Frestaður tekjuskattur er færður eftir efnahagsreiknings aðferðinni vegna tímabundinna mismuna á bókfærðu verði eigna og skulda í ársreikningnum annars vegar og samkvæmt skattverði þeirra hins vegar. Frestaður tekjuskattur er ekki færður vegna fjárfestinga í dótturfélögum. Tekjuskattur er ekki reiknaður fyrir viðskiptavild, sem ekki er frádráttarbær samkvæmt skattalögum. Fjárhæð frestaðs tekjuskatts er byggð á áætlaðri innlausn eða uppgjöri bókfærðs verðs eigna og skulda með því að beita væntu skatthlutfalli á nýtingatíma inneignarinnar.

Skatteign er einungis færð að því marki sem líklegt er að hægt sé að nýta framtíðarhagnað á móti eigninni. Skatteign er metin á hverjum uppgjörsdegi og lækkuð að því marki sem talið er að hún komi til með að nýtast.

#### r. Hagnaður (tap) á hlut

Í ársreikningnum er sýndur hagnaður á hlut fyrir almenna hluti í félaginu. Hagnaður á hlut er hlutfall afkomu, sem ráðstafað er til hluthafa í móðurfélaginu, og vegins meðaltals hluta á árinu.

#### s. Nýir reikningsskilastaðar og túlkanir á þeim sem hafa ekki verið innleiddar

Félagið hefur tekið upp alla alþjóðlega reikningsskilastaðla, breytingar á þeim og túlkanir sem Evrópusambandið hefur staðfest í árslok 2010 og eiga við um starfsemi þess. Samstæðan hefur ekki tekið upp staðla, breytingar á stöðlum eða túlkanir sem taka gildi eftir árslok 2010, en heimilt er að taka upp fyrr nema breytingar á IAS 24. Áhrif þess á reikningsskil félagsins hafa ekki verið metin að fullu.

## 4. Ákvörðun gangvirðis

Hluti af reikningsskilaaðferðum og skýringum félagsins krefst þess að fjárhæðir séu birtar á gangvirði, bæði hvað varðar fjáreignir og aðrar eignir og skuldir. Gangvirði hefur verið ákvarðað í mats- eða skýringaskyni samkvæmt eftirfarandi aðferðum. Nánari upplýsingar um þær forsendur sem lagðar eru til grundvallar við ákvörðun gangvirðis er að finna í skýringum þeirra eigna og skulda sem við á.

### (i) Óefnislegar eignir

Gangvirði óefnislegra eigna er byggt á núvirtu væntu framtíðarsjóðstreymi tengdu notkun þeirra.

### (ii) Viðskiptakröfur og aðrar kröfur

Gangvirði viðskiptakrafna og annarra skammtímakrafna, er metið sem núvirði af væntu sjóðstreymi, núvirt miðað við markaðsvexti á uppgjörsdegi.

### (iii) Fjárskuldir sem ekki eru afleiðusamningar

Gangvirði fjárskulda, sem einungis er ákvarðað vegna skýringa, er reiknað með því að núvirða framtíðargreiðslur höfuðstóls og vaxta með markaðsvöxtum á uppgjörsdegi.

## 5. Stýring fjárhagslegrar áhættu

### a. Yfirlit

Eftirfarandi áhættur fylgja fjármálagerningum samstæðunnar:

Lánsáhætta

Lausafjárahætta

Markaðsáhætta

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

Stjórn félagsins 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.

#### 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 reglulega er fylgst með áhættu vegna innheimtu. Mat á innheimtu er unnið reglulega og nauðsynlegar niðurfærslur gerðar.

Samstæðan hefur sett útlánareglur 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 áætlaðra virðisrýrnunar viðskiptakrafna. Niðurfærslan er reiknuð hlutfallslega út frá aldri viðskiptakrafna,

#### c. Lausafjárahætta

Lausafjárahætta 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 það hafi alltaf nægt laust fé til að mæta skuldbindingum sínum eftir því sem þær gjaldfalla og forðast þannig að skaða orðspor samstæðunnar.

Sjóðstreymisáætlanir eru gerðar mánaðarlega og spáð fyrir um lausafjárþörf. Félagið hefur aðgengi að skammtíma lánalínu hjá NBI hf. ef á þarf að halda.

Í lánasamningi vegna langtímaláns við NBI hf. er kveðið á um að 50% af handbæru fé samstæðunnar við árslok 2011 - 2014 verði ráðstafað til niðurgreiðslu á höfuðstól lánsins.

#### 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 félagsins er íslenskar krónur, en hluti tekna og innkaupa félagsins er í öðrum gjaldmiðlum. Þeir gjaldmiðlar sem einkum skapa gengisáhættu eru evrur (EUR) og danskar krónur (DKK).

##### (ii) Vaxtaáhætta

Lántökur samstæðunnar eru allar með breytilegum vöxtum.

## Skýringar framhald

### 6. Sala

Sala greinist þannig:	2010	2009
Vörusala	614	552
Seld þjónusta	12.023	12.955
<b>Samtals</b>	<b>12.637</b>	<b>13.507</b>

### 7. Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu

Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu greinist þannig:		
Kostnaðarverð seldrar þjónustu	5.995	6.802
Kostnaðarverð seldrar þjónustu af launum	545	561
Kostnaðarverð seldrar þjónustu af afskriftum	1.055	1.056
<b>Samtals</b>	<b>7.595</b>	<b>8.419</b>

### 8. Laun og launatengd gjöld

Laun og launatengd gjöld greinast þannig:		
Laun	1.990	1.881
Lífeyrisiðgjöld	162	152
Önnur launatengd gjöld	330	307
<b>Samtals</b>	<b>2.482</b>	<b>2.340</b>
Stöðugildi að meðaltali á árinu	360	362

### 9. Laun og launatengd gjöld skiptast þannig á rekstrarliði:

Kostnaðarverð seldra þjónustu	545	561
Sölu- og markaðskostnaður	1.033	954
Stjórnunarkostnaður	904	825
<b>Samtals laun og launatengd gjöld</b>	<b>2.482</b>	<b>2.340</b>

### 10. Stjórnarlaun

Laun stjórnar og framkvæmdastjóra námu samtals 44,8 millj. kr. á árinu 2010.

### 11. Fjármunatekjur og fjármagnsgjöld

Fjármunatekjur og fjármagnsgjöld greinast þannig:		
Vaxtatekjur af viðskiptakröfum	78	90
Verðbætur	0	103
<b>Aðrar vaxtatekjur</b>	<b>74</b>	<b>97</b>
<b>Fjármunatekjur samtals</b>	<b>152</b>	<b>290</b>
Vaxtagjöld og verðbætur	(1.018)	(1.580)
Niðurfærsla eignarhluta í félögum	0	(324)
Gengistap	(1)	(19)
<b>Fjármagnsgjöld samtals</b>	<b>(1.019)</b>	<b>(1.923)</b>
<b>Hrein fjármagnsgjöld samtals</b>	<b>(867)</b>	<b>(1.633)</b>

### 12. Tekjuskattur

Í desember 2010 samþykkti Alþingi hækkun á tekjuskattshlutfalli úr 18% í 20% frá og með 1. janúar 2011 og kemur breytingin til framkvæmda við álagningu ársins 2011. Áhrif þessa hafa verið færð í reikningsskil ársins 2010 og nemur hækkun frestaðrar skatteignar vegna þessa 101 millj. kr.





13. Virkur tekjuskattur greinist þannig:		2010		2009
Hagnaður (tap) fyrir tekjuskatt		319		(387)
Tekjuskattur samkvæmt gildandi skatthlutfalli	18,0%	(57)	15,0%	58
Varúðarniðurfærsla á skattineign bakfærð	0,0%	0	116,3%	450
Áhrif hækkun skatthl. úr 18% í 20%/15% í 18%	(31,7%)	101	42,1%	163
Ófrádráttabær gjöld	0,0%	0	(12,4%)	(48)
Aðrir liðir	2,5%	(8)	13,4%	52
<b>Virkur tekjuskattur</b>	<b>(11,2%)</b>	<b>36</b>	<b>174,4%</b>	<b>675</b>

#### 14. Rekstrarfjármunir

Rekstrarfjármunir og afskriftir greinast þannig:	Fasteignir	Fjarskipta- búnaður	Áhöld,tæki bifreiðar og innréttingar	Samtals
<b>Kostnaðarverð</b>				
<b>Heildarverð 1.1.2009</b>	<b>50</b>	<b>10.025</b>	<b>929</b>	<b>11.004</b>
Viðbætur á árinu	0	689	72	761
Selt og niðurlagt á árinu	0	(258)	(74)	(332)
Áhrif gengisbreytinga	0	378	85	463
<b>Heildarverð 31.12.2009</b>	<b>50</b>	<b>10.834</b>	<b>1.012</b>	<b>11.896</b>
<b>Heildarverð 1.1.2010</b>	<b>50</b>	<b>10.834</b>	<b>1.012</b>	<b>11.896</b>
Viðbætur á árinu	0	719	93	812
Selt og niðurlagt á árinu	0	0	(6)	(6)
Áhrif gengisbreytinga	0	(251)	(28)	(279)
<b>Heildarverð 31.12.2010</b>	<b>50</b>	<b>11.302</b>	<b>1.071</b>	<b>12.423</b>
	Fasteignir	Fjarskipta- búnaður	Áhöld,tæki bifreiðar og innréttingar	Samtals
<b>Afskriftir og virðisryrjun</b>				
<b>Afskriftir 1.1.2009</b>	<b>5</b>	<b>4.868</b>	<b>549</b>	<b>5.422</b>
Afskrift ársins	2	972	163	1.137
Selt og niðurlagt á árinu	0	(256)	(71)	(327)
Áhrif gengisbreytinga	0	380	46	426
<b>Afskrifað alls 31.12.2009</b>	<b>7</b>	<b>5.964</b>	<b>687</b>	<b>6.658</b>
<b>Afskriftir 1.1.2010</b>	<b>7</b>	<b>5.964</b>	<b>687</b>	<b>6.658</b>
Afskrift ársins	2	1.008	137	1.147
Selt og niðurlagt á árinu	0	0	(5)	(5)
Áhrif gengisbreytinga	0	(158)	(21)	(179)
<b>Afskrifað alls 31.12.2010</b>	<b>9</b>	<b>6.814</b>	<b>798</b>	<b>7.621</b>
<b>Bókfært verð</b>				
1.1.2009	45	5.157	380	5.582
31.12.2009	43	4.870	325	5.238
1.1.2010	43	4.870	325	5.238
31.12.2010	42	4.488	273	4.802
<b>Afskriftarhlutföll</b>	<b>3%</b>	<b>5 - 33%</b>	<b>15 - 67%</b>	

## Skýringar framhald

<b>15. Afskriftir í rekstrarreikningi greinast þannig:</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	
Afskriftir af varanlegum rekstrarfjármunum, sbr. skýring 14	1.147	1.137	
Afskriftir af óefnislegum eignum, sbr. skýring nr. 19	266	315	
Fært í rekstrarreikning sem afskriftir	1.413	1.452	
<b>16. Afskriftir skiptast þannig á rekstrarliði:</b>			
Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu	1.053	1.056	
Stjórnunarkostnaður	360	396	
Fært í rekstrarreikning sem afskriftir	1.413	1.452	
<b>17. Fasteignamat og váttryggingaverð</b>			
Bókfært verð fasteigna félagsins nam 42 millj. kr. í árslok 2010 en á sama tíma nam fasteignamat þeirra 53 millj. kr. og brunabótamat 85 millj. kr. Váttryggingaverðmæti annarra eigna nam 4.677 millj. kr. í árslok.			
<b>18. Veðskuldir eigna</b>			
Á eignum félagsins hvílir tryggingabréf að fjárhæð 58.3m USD til tryggingar öllum skuldum og skuldbindingum Og fjarskipta ehf. við NBI í árslok 2010. Veðið nær til fasteigna og lausafjár, þ.m.t. veð í bifreiðum, fjarskiptabúnaði, leigusamningum, afnotasamningum, vörubirgðum, viðskiptakröfum og vörumerkjum.			
<b>19. Óefnislegar eignir</b>			
Óefnislegar eignir greinast þannig:	Viðskiptavild	Aðrar óefnislegar eignir	Samtals
<b>Kostnaðarverð</b>			
Heildarverð 1.1.2009	9.096	2.364	11.460
Viðbætur á árinu	0	244	244
Selt og niðurlagt á árinu	0	(287)	(287)
Áhrif gengisbreytinga	60	47	107
Heildarverð 31.12.2009	9.156	2.368	11.524
Heildarverð 1.1.2010	9.156	2.368	11.524
Viðbætur á árinu	0	366	366
Áhrif gengisbreytinga	(19)	(119)	(138)
Heildarverð 31.12.2010	9.137	2.615	11.752
<b>Afskriftir og virðisrýrnun</b>			
Afskriftir 1.1.2009	3.321	1.336	4.657
Afskrift ársins	0	315	315
Selt og niðurlagt á árinu	0	(283)	(283)
Áhrif gengisbreytinga	19	29	48
Afskrifað alls 31.12.2009	3.340	1.397	4.737
Afskriftir 1.1.2010	3.340	1.397	4.737
Afskrift ársins	0	266	266
Áhrif gengisbreytinga	(4)	(90)	(94)
Afskrifað alls 31.12.2010	3.336	1.573	4.909
<b>Bókfært verð</b>			
1.1.2009	5.775	1.028	6.803
31.12.2009	5.816	971	6.787
1.1.2010	5.816	971	6.787
31.12.2010	5.801	1.042	6.843



## 19. Óefnislegar eignir, frh.:

### Virðisrýrnunarpróf vegna sjóðsskapandi eininga sem innihalda viðskiptavild

Í lok reikningsársins var framkvæmt virðisrýrnunarpróf á viðskiptavild félagsins. Samkvæmt niðurstöðu prófsins í árslok 2010 hefur viðskiptavildin ekki orðið fyrir virðisrýrnun.

Endurheimtanleg fjárhæð hvernar sjóðsskapandi einingar var metin út frá notkunarvirði og ákvörðuð af óháðum matsaðilum. Notkunarvirði var ákvarðað á þann hátt að núvirða framtíðarfjárstreymi út frá áframhaldandi nýtingu einingarinnar og var byggt á eftirtöldum forsendum:

Fjárstreymi var byggt á rekstraráætlun næstu 5 ára. Fjárstreymi til framtíðar var áætlað miðað við stöðugt vaxtarhlutfall. Áætlaður raunvöxtur yfir áætlunartímabilið 2011 til 2015 er á bilinu 0,6% til 3,0%.

Framtíðarvöxtur var áætlaður 3% - 3,5% sem jafngildir 1% raunvexti á ári miðað við 2% til 2,5% áætlaða verðbólgu. Matið var byggt á tölfræðilegri greiningu á langtíma verðþróun á markaði, leiðrétt í ljósi reynslu.

Veginn meðalkostnaður fjármagns (WACC) sem notað var til að ákvarða endurheimtanlega fjárhæð eininganna nam 10,4% - 13,2%.

Framangreindar áætlanir eru viðkvæmar fyrir eftirfarandi breytingum miðað við forsendur óháðs matsaðila:

Lækkun á framtíðarvexti um 2,5 prósentustig hefði leitt til virðisrýrnunar að fjárhæð 182 milljónir kr. hjá Og fjarskiptum ehf.

Ef EBITDA (hagnaður fyrir vexti, tekjuskatt og afskriftir) lækkar um 10% ár hvert hefði það leitt til virðisrýrnunar að fjárhæð 499 milljónir kr. hjá Og fjarskiptum ehf.

Ef raun framtíðarvöxtur er 0%, þ.e. tekjur vaxa eingöngu með verðbólguvæntingum og hækkun vegins meðalkostnaðar fjármagns um 1% hefði leitt til virðisrýrnunar að fjárhæð 151 milljónir kr. hjá Og fjarskiptum ehf.

## 20. Eignarhlutir í félögum

Eignarhlutir í félögum greinast þannig:	Eignarhlutur	Bókfært verð
Hið íslenska númeraflutningsfélag ehf	14,29%	2
Aðrir eignarhlutir í félögum		1
<b>Eignarhlutur í félögum samtals</b>		<b>3</b>

## 21. Skattinneign

Tekjuskattsinneign samstæðunnar nam 1.029 millj. kr. í árslok 2010 samkvæmt efnahagsreikningi.

Breytingin á árinu greinist þannig:	2010	2009
Tekjuskattsinneign í ársbyrjun	(1.015)	(487)
Áhrif samsköttunar	20	150
Tekjuskattur færður á rekstur	(36)	(675)
Áhrif gengisbreytinga	2	(3)
<b>Tekjuskattsinneign í árslok</b>	<b>(1.029)</b>	<b>(1.015)</b>

Tekjuskattsinneign samstæðunnar skiptist þannig á einstaka liði efnahagsreiknings:

Varanlegir rekstrarfjármunir	252	226
Óefnislegar eignir	13	13
Frestaður gengismunur	3	(2)
Viðskiptakröfur	(40)	(42)
Yfirfæranlegt skattalegt tap	(1.257)	(1.210)
<b>Tekjuskattsinneign í árslok</b>	<b>(1.029)</b>	<b>(1.015)</b>

## Skýringar framhald

### 22. Birgðir

Birgðir í árslok samanstanda af fjarskiptabúnaði til sölu.

Birgðir að fjárhæð 108 millj. kr (2009: 155 millj. kr.) eru veðsettar til tryggingar á lánum til félagsins.

### 23. Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur

Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur sundurliðast þannig:	2010	2009
Viðskiptakröfur	2.775	2.855
Aðrar skammtímakröfur	181	145
Niðurfærslureikningur krafna	(199)	(258)
<b>Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur samtals</b>	<b>2.757</b>	<b>2.742</b>

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

Viðskiptakröfur að fjárhæð 2.286 millj. kr (2009: 2.224 millj. kr.) eru veðsettar til tryggingar á lánum til félagsins.

### 24. Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur á tengda aðila

Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur á tengda aðila sundurliðast þannig:	2010	2009
Viðskiptakröfur	0	16
Inneign sjóðspotti Teymis	0	697
Skammtímakrafa vegna samsköttunar Teymi	0	105
<b>Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur samtals</b>	<b>0</b>	<b>818</b>

### 25. Handbært fé

Handbært fé greinist þannig:	2010	2009
Bankainnstæður	379	107
Veðsettar innstæður	276	0
Markaðsverðbréf	1	1
<b>Handbært fé samkvæmt yfirlit um sjóðstreymi</b>	<b>656</b>	<b>108</b>

### 26. Eigið fé

#### Hlutafé

Hlutafé Og fjarskipta ehf. samkvæmt samþykktum nemur 2.550 millj. kr. Eitt atkvæði fylgir hverjum einnar krónu hlut í félaginu.

#### Yfirverðsreikningur innborgaðs hlutafjár

Yfirverðsreikningur innborgaðs 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 varsjóði, sem ekki má nota til að greiða hluthöfum arð.

#### Þýðingarmunur

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

### 27. Hagnaður á hlut

Grunnhagnaður á hlut er miðaður við hagnað, sem ráðstafað er til hlutahafa í félaginu og vegins meðaltals virks hlutafjár á tímabilinu og sýnir hver hagnaðurinn er á hverja krónu hlutafjár. Þynntur hagnaður á hlut er hinn sami og grunnhagnaður á hlut, þar sem engin áhrif eru vegna útgefna kaupréttá til starfsmanna og félagið hefur ekki tekið lán sem eru breytanleg í hlutafé.





**27. Hagnaður á hlut, frh.:**

Grunnhagnaður á hlut:	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Hagnaður til hlutahafa í félaginu	355	288
Hlutfé í ársbyrjun	2.550	2.502
Áhrif nýrra hluta	0	17
Vegið meðaltal útistandandi hluta	2.550	2.519
Hagnaður á útistandandi hluti	0.14	0.11

**28. Vaxtaberandi skuldir**

Vaxtaberandi langtímaskuldir greinast þannig:	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Skuldir við lánastofnanir	10.147	10.316
Önnur lán	27	112
Næsta árs afborganir	(758)	(200)
Samtals	9.416	10.228

**29. Vaxtaberandi langtímaskuldir í lok ársins greinast þannig eftir gjaldmiðlum:**

	2010		2009	
	Meðalvextir	Eftirstöðvar	Meðalvextir	Eftirstöðvar
Skuldir í DKK	7,85%	333	7,85%	499
Skuldir í ÍSK, óverðtryggt	6,65%	9.841	10,85%	9.929
		10.174		10.428
Næsta árs afborganir		(758)		(200)
Vaxtaberandi skuldir samkv. efnahagsreikningi		9.416		10.228

**30. Afborganir af langtímalánum greinast þannig á næstu ár:**

	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Afborganir 2010		200
Afborganir 2011	758	777
Afborganir 2012	740	750
Afborganir 2013	732	745
Afborganir 2014	7.907	7.941
Afborganir 2015	25	15
Afborganir síðar	12	0
Samtals	10.174	10.428

**31. Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir**

Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir greinast þannig:	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Viðskiptaskuldir	1.255	1.636
Aðrar skammtímaskuldir	523	556
Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir samtals	1.778	2.192

**32. Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir við tengda aðila**

Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir við tengda aðila greinast þannig:	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Viðskiptaskuldir við tengda aðila	0	48
Aðrar skammtímaskuldir við tengda aðila	324	29
Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir samtals	324	77

## Skýringar framhald

### 33. Fyrirfram innheimtar tekjur

Meðal fyrirframinnheimtra tekna eru færðar tekjur vegna samnings við Fjarskiptasjóð um endurgreiðslu kostnaðar við uppbyggingu GSM farsímabjónustu á Íslandi. Samningstíminn er til byrjunar árs 2014 og hefur tekjum vegna þessa verkefnis verið dreift yfir samningstímann. Aðrar fyrirfram innheimtar tekjur eru vegna fyrirframgreiddra símgjalda og annarra fyrirframgreiðslna.

### 34. Fjármálagerningar

#### Lánsáhætta

#### Mesta mögulega tap vegna lánsáhættu

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

	Skýring	Bókfært verð	
		2010	2009
Eignarhlutir í félögum	20	3	5
Viðskiptkröfur og aðrar kröfur	23	2.757	2.742
Handbært fé	25	656	108
		<b>3.416</b>	<b>2.855</b>

#### Virðisrýrnun viðskiptakrafna

Aldur viðskiptakrafna var eftirfarandi í árslok:	Nafnverð kröfu		Niðurfærsla	
	2010	2009	2010	2009
Ógjaldfallið	1.895	2.184	(59)	(87)
Gjaldfallið innan 60 daga	353	286	(12)	(51)
Gjaldfallið fyrir 61 - 90 dögum	90	86	(6)	(13)
Gjaldfallið fyrir 91 - 180 dögum	139	252	(54)	(89)
Gjaldfallið fyrir 181 - 360 dögum	101	9	(21)	(9)
Eldra en eitt ár	197	38	(48)	(9)
	<b>2.775</b>	<b>2.855</b>	<b>(199)</b>	<b>(258)</b>
Breytingar á niðurfærslu viðskiptakrafna á árinu greinast þannig:			<b>2010</b>	<b>2009</b>
Staða 1.1.			(258)	(268)
Tekjufært á árinu			59	10
Staða 31.12.			<b>(199)</b>	<b>(258)</b>

#### Lausafjárahætta

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

31. desember 2010	Bókfært verð	Umsamið sjóðstreym	Innan 1 árs	1 - 2 ár	2 - 5 ár
Fjárskuldir sem ekki eru afleiður:					
Vaxtaberandi skuldir	10.147	12.236	1.397	1.340	9.499
Önnur langtímalán	27	27	19	8	0
Viðskiptaskuldir og aðrar					
Skammtímaskuldir	2.102	2.102	2.102	0	0
	<b>12.276</b>	<b>14.365</b>	<b>3.518</b>	<b>1.348</b>	<b>9.499</b>

Stærsti hluti langtímalána félagsins kemur til greiðslu á árinu 2014 og gerir stjórn félgsins ráð fyrir að samið verði að nýju um nýja greiðsluskilmála fyrir þann tíma.



### 34. Fjármálagerningar, frh.:

#### Lausafjárahætta

31. desember 2009	Bókfært verð	Umsamið sjóðstreymi	Innan 1 árs	1 - 2 ár	2 - 5 ár
Fjárskuldir sem ekki eru afleiður:					
Vaxtaberandi skuldir	10.316	14.434	1.093	1.716	11.625
Önnur langtímalán	112	112	112	0	0
Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir	2.050	2.050	2.050	0	0
	12.478	16.596	3.255	1.716	11.625

#### Gjaldmiðlagensisáhætta

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

31. desember 2010	EUR	DKK	USD	SEK	SDR
Viðskiptakröfur	39	345	15	0	3
Vaxtaberandi skuldir	0	(333)	0	0	0
Viðskiptaskuldir	(224)	(211)	(13)	(7)	0
Áhætta í efnahagsreikningi	(185)	(199)	2	(7)	3

Gengi helstu gjaldmiðla á árinu var sem hér segir:

	Meðalgengi 2010	Ársloka gengi 2010
EUR	162	154
DKK	22	21
USD	122	115
SEK	17	17
SDR	186	178

#### Næmnigreining

10% styrking íslenskrar krónu gagnvart erlendum gjaldmiðlum 31. desember mundi hafa hækkað eigið fé og afkomu samstæðunnar um 40 millj. kr. Greiningin byggir á að allar aðrar breytur, sérstaklega vextir, haldist óbreyttar.

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

#### Vaxtaáhætta

Vaxtaberandi fjárskuldir félagsins greinast með eftirfarandi hætti í lok ársins:	2010	2009
Fjárskuldir með breytilega vexti	10.174	10.428

Breyting á vöxtum á uppgjörsdegi um 100 punkta hefði breytt afkomu um 102 millj. kr. (2009: 104 millj. kr.) fyrir tekjuskatt. Samstæðan er hvorki með fjáreignir né fjárskuldir á föstum vöxtum.

#### Gangvirði

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

## Skýringar framhald

### 35. Sjóðstreymisyfirlit

Handbært fé frá rekstri fyrir vexti og tekjuskatt samkvæmt sjóðstreymisyfirliti greinist þannig:

	2010	2009
Hagnaður ársins	355	288
<b>Leiðrétt fyrir:</b>		
Afskriftir rekstrarfjármuna	1.147	1.137
Afskriftir óefnislegra eigna	266	315
Hrein fjármagnsgjöld	869	1.310
Niðurfærsla eignarhluta í félögum	0	323
Hagnaður af sölu varanlegra rekstrarfjármuna	(3)	(9)
Hagnaður að sölu eignarhluta	(1)	0
Skatteign, breyting	(36)	(675)
Birgðir, lækkun (hækkun)	64	(53)
Skammtímakröfur, (lækkun) hækkun	58	81
Skammtímaskuldir, (lækkun) hækkun	(381)	(657)
Fyrirfram innheimtar tekjur, hækkun	(18)	7
<b>Handbært fé frá rekstri fyrir vexti og tekjuskatt</b>	<b>2.320</b>	<b>2.067</b>

### 36. Rekstrarleiga

Leiga sem leigutaki	2010	2009
<b>Rekstrarleigugreiðslur greinast þannig:</b>		
Innan árs	197	176
Eftir 1 - 5 ár	715	596
Eftir 5 ár	1.803	1.880
<b>Samtals</b>	<b>2.715</b>	<b>2.652</b>

Samstæðan hefur gert rekstrarleigusamninga um fasteignir og áhöld og tæki til allt að nítján ára. Á árinu 2010 voru 178 millj. kr. (2009: 167 millj. kr.) gjaldfærðar í rekstrarreikningi vegna rekstrarleigusamninga.

### 37. Tengdir aðilar

#### Skilgreining tengdra aðila

Hluthafar sem stjórnar eða hafa veruleg áhrif á félagið, dótturfélög, hlutdeildarfélag, stjórnarmenn og stjórnendur teljast vera tengdir aðilar félagsins. Félagið er að öllu leyti í eigu Eignarhaldsfélagsins Fjarskipta ehf. sem aftur er í eigu NBI í gegnum eignarhald bankans að Vestia ehf., móðurfélagi Eignarhaldsfélags fjarskipta ehf. NBI er í eigu ríkissjóðs Íslands.

#### Viðskipti við tengda aðila

Hluti af þeim aðilum sem skilgreindir eru sem tengdir aðilar eiga almenn viðskipti við samstæðuna. Skilyrði og skilmálar viðskiptanna voru sambærileg við það sem gerist í viðskiptum við ótengda aðila og eru þessi viðskipti því flokkuð sem slík. Skuld félagsins við NBI nam um 9,8 milljörðum króna í árslok 2010. Vaxtagreiðslur til bankans námu 962 millj. kr. á árinu. Skuld við móðurfélagið, Eignarhaldsfélagið Fjarskipta ehf. nam 324 millj. kr. í árslok 2010.

### 38. Veðsetningar

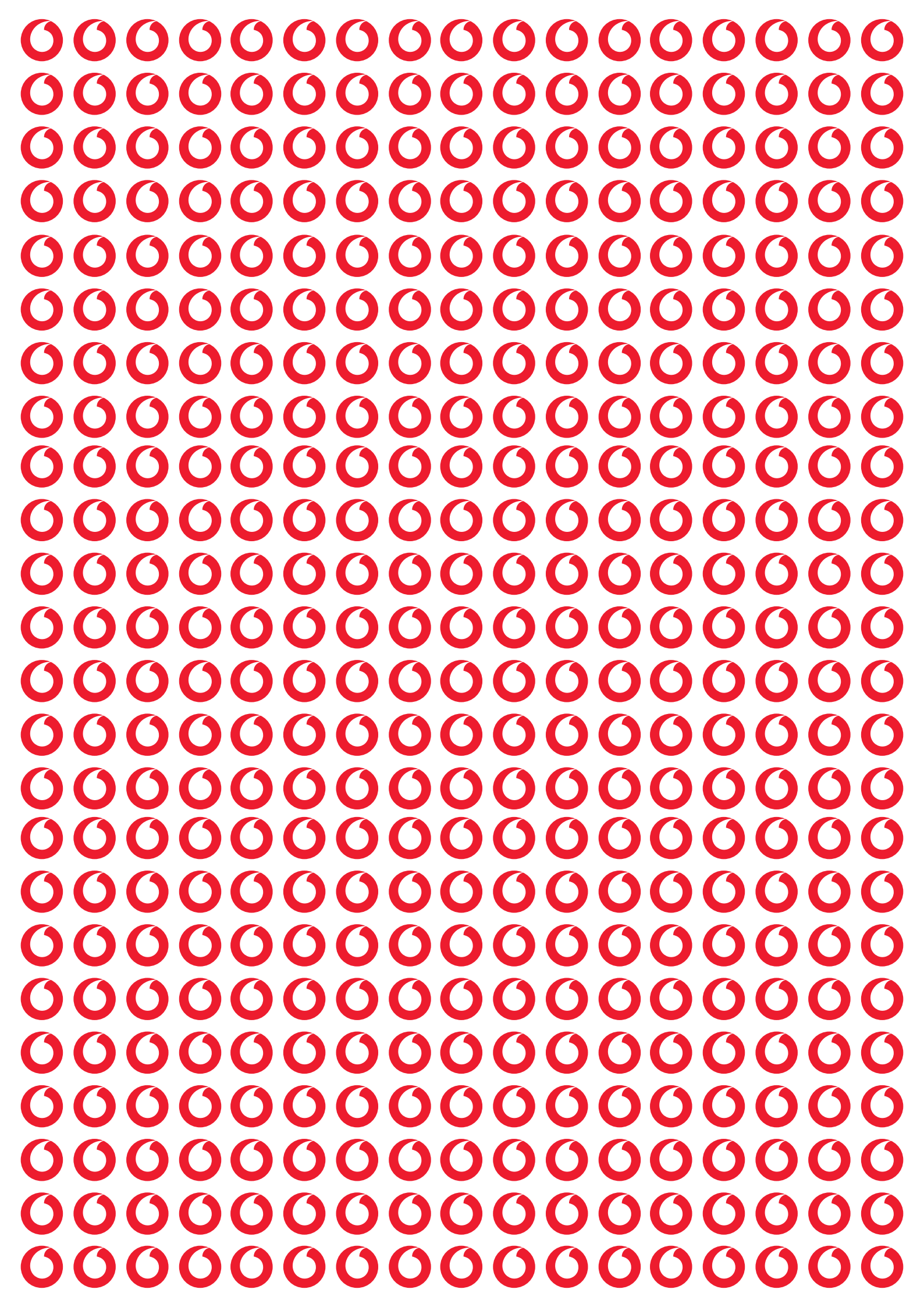
Á eignum félagsins hvílir tryggingabréf að fjárhæð 58.3m USD til tryggingar öllum skuldum og skuldbindingum Og fjarskipta ehf. við NBI í árslok 2010. Veðið nær til fasteigna og lausafjár, þ.m.t. veð í bifreiðum, fjarskiptabúnaði, leigusamningum, afnotasamningum, vörubirgðum, viðskiptakröfum og vörumerkjum.

Handveð er í öllum hlutabréfum P/F Kall, dótturfélagi Og fjarskipta ehf., en hlutabréfin standa til tryggingar öllum skuldum Og fjarskipta ehf. við NBI hf.









dashmir

Big

S