

JAARLIJKSE ALGEMENE VERGADERING

PROXIMUS

naamloze vennootschap van publiek recht
te 1030 Brussel, Koning Albert II-laan 27
BTW (BE) 0202.239.951 - RPR (Brussel)

Op achttien april tweeduizend achttien
Te 1140 Brussel, Stroobantsstraat 51

WORDT GEHOUDEN

de jaarlijkse algemene vergadering van de aandeelhouders van de naamloze vennootschap van publiek recht 'PROXIMUS', met zetel gevestigd te 1030 Brussel, Koning Albert II-laan 27, hier genoemd "*de Vennootschap*".

OPENING VAN DE VERGADERING - SAMENSTELLING VAN HET BUREAU

De vergadering wordt geopend om 10.10 uur onder het voorzitterschap van de heer Stefaan De Clerck, Voorzitter van de Raad van Bestuur.

Werktaal

De Voorzitter deelt mee dat het Nederlands en het Frans, in overeenstemming met de wet, de officiële werktalen van de vergadering zijn. Hij nodigt de personen uit die geen van deze talen spreken, zich in het Engels uit te drukken. Hij preciseert dat de tussenkomsten in één van deze drie talen gelijktijdig in de twee andere talen vertaald zullen worden en dat hoofdtelefoons ter beschikking zijn van de deelnemers die van deze vertalingen wensen gebruik te maken.

Samenstelling van het bureau

De Voorzitter wijst erop dat hij de heer Dirk Lybaert heeft aangesteld als secretaris van de vergadering. De vergadering duidt mevrouw Catherine de Dorlodot en de heer Koen Van Parys aan als stemopnemers. De Voorzitter, de secretaris en de stemopnemers vormen samen het bureau van de vergadering.

VERIFICATIES DOOR HET BUREAU – AANWEZIGHEDEN

De Voorzitter brengt verslag uit aan de vergadering over de vaststellingen en verificaties die het bureau heeft verricht, tijdens en na de registratieformaliteiten van de deelnemers, met het oog op de samenstelling van de vergadering:

1. Bijeenroeping van de houders van effecten

Voor de opening van de vergadering, werden de bewijzen van de oproepingen verschenen in het *Belgisch Staatsblad* en in de pers voorgelegd aan het bureau. Zij zullen bewaard blijven samen met de notulen van de vergadering. Het bureau heeft vastgesteld dat de data van publicatie de volgende zijn:

- op zestien maart tweeduizend achttien in het Belgisch Staatsblad;
- op zestien maart tweeduizend achttien in De Tijd;
- op zestien maart tweeduizend achttien in L'Echo.

De tekst van de oproeping evenals de modellen van volmacht, werden daarenboven ter beschikking gesteld van de aandeelhouders op de website van de vennootschap (www.proximus.com) vanaf zestien maart tweeduizend achttien. Een mededeling werd verstuurd naar Belga, Bloomberg en Reuters teneinde internationale verspreiding te verzekeren.

Het bureau heeft eveneens, door kennisname van de kopie van de verzonden brieven, vastgesteld dat een oproeping werd verstuurd op zestien maart tweeduizend achttien, per brief aan de houders van aandelen op naam, aan de houders van obligaties op naam, en aan de bestuurders en het college van commissarissen.

2. Verificatie van de machten van de deelnemers aan de vergadering

De berichten van aanwezigheid van houders van gedematerialiseerde aandelen en houders van aandelen op naam zowel als de volmachten werden aan het bureau voorgelegd met het oog op de verificatie van het respecteren van de regels van deelneming aan de vergadering. De originelen van deze documenten worden bewaard in de archieven van de vennootschap.

3. Lijst van de aanwezigheden

Een lijst van de aanwezigheden werd opgesteld, waarin de naam en het adres, of de maatschappelijke naam en de maatschappelijke zetel, van alle aandeelhouders die in persoon of door een lasthebber aan de vergadering deelnemen, werden opgenomen. Deze lijst werd ondertekend door elk van de aanwezige aandeelhouders of lasthebbers van de aandeelhouders. Deze lijst werd vervolledigd met een lijst waarin alle aandeelhouders vermeld zijn die per brief hebben gestemd overeenkomstig artikel 39 van de statuten.

Het origineel blijft gehecht aan dit proces-verbaal. De respectieve volmachten zullen bewaard worden in de archieven van de vennootschap.

4. Verificatie van het aanwezigheidsquorum

Het bureau heeft vastgesteld dat uit de lijst van de aanwezigheden volgt dat de op de vergadering aanwezige of vertegenwoordigde aandeelhouders 250.476.831 aandelen aanhouden, op een totaal van 338.025.135 aandelen uitgegeven door de vennootschap. Na aftrek van de eigen aandelen is het aantal stemgerechtigde aandelen 322.644.624.

Aangezien de wet of de statuten geen quorum opleggen voor het houden van deze vergadering, heeft het bureau vastgesteld dat de vergadering rechtsgeldig kan beslissen over de punten op de agenda.

5. Derden aanwezig op de vergadering

Behalve de voormelde personen, wonen de volgende personen eveneens de vergadering bij (o.a.):

- leden van de Raad van Bestuur
- leden van het Executief Comité
- leden van het College van Commissarissen
- personeel van de vennootschap, en van de firma's door haar ingeschakeld, die logistieke functies vervullen in het kader van de vergadering.

De Voorzitter nodigt vervolgens de vergadering uit de geldigheid van haar samenstelling vast te stellen. Met unanieme instemming verklaart de vergadering zich geldig samengesteld om te beraadslagen over de agendapunten.

De vergadering neemt kennis van de toespraken die gehouden worden door de Voorzitter van de Raad van Bestuur, door de Gedelegeerd Bestuurder en door de Chief Financial Officer.

AGENDA

De Voorzitter start de bespreking van de agenda van de vergadering. Hij deelt mee dat de eerste vier punten van de agenda de mededeling betreffen van (i) de jaarverslagen van de raad van bestuur met betrekking tot de jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening per 31 december 2017, (ii) de verslagen van het college van commissarissen met betrekking tot de jaarrekening en van de commissaris met betrekking tot de geconsolideerde jaarrekening per 31 december 2017 (iii) de informatie verstrekt door het Paritair Comité en (iv) de geconsolideerde jaarrekening per 31 december 2017.

De vergadering neemt kennis van deze documenten en informatie.

VRAGEN

Alvorens de aandeelhouders uit te nodigen om tot stemming over te gaan over elk van de voorstellen tot besluit die op de agenda staan, nodigt de Voorzitter de aandeelhouders die dat wensen uit, de vragen te stellen die de agendapunten bij hen oproepen.

De vergadering behandelt de schriftelijke en mondelinge vragen van de aandeelhouders. De schriftelijke vragen en de antwoorden daarop worden in bijlage gehecht aan deze notulen.

Na beantwoorden van alle vragen, sluit de Voorzitter de debatten.

STEMMINGSMODALITEITEN

De Voorzitter nodigt vervolgens de aandeelhouders uit tot stemming over te gaan over elk van de voorstellen tot besluit die op de agenda staan.

Hij deelt mee dat elk aandeel, behoudens de eigen aandelen, recht geeft op één stem. Hij herinnert er tevens aan dat enkel de aandeelhouders en de lasthebbers van aandeelhouders aan de stemming kunnen deelnemen.

De Voorzitter geeft aan dat de stemming zal gebeuren door middel van een systeem van elektronische stemming.

BERAADSLAGING - BESLISSINGEN

De Voorzitter legt vervolgens elk van de voorstellen tot besluit op de agenda ter stemming voor aan de aandeelhouders.

EERSTE BESLISSING

De Voorzitter legt aan de vergadering het voorstel voor tot goedkeuring van de jaarrekening met betrekking tot het boekjaar afgesloten op 31 december 2017, met inbegrip van de volgende bestemming van het resultaat:

Te bestemmen winst van het boekjaar	+	334.766.320 EUR
Overgedragen winst van het vorige boekjaar	+	304.501.233 EUR
Uit te keren winst	=	639.267.553 EUR
Netto onttrekking aan het eigen vermogen (reserves)	+	2.418.856 EUR
Vergoeding van het kapitaal (bruto dividend)	-	487.730.988 EUR
Andere rechthebbenden (Personeel)	-	23.725.183 EUR
Over te dragen winst	=	130.230.238 EUR

Voor 2017 bedraagt het bruto dividend 1,50 EUR per aandeel, recht gevend op een dividend netto van roerende voorheffing van 1,05 EUR per aandeel, waarvan op 8 december 2017 reeds een interim dividend van 0,50 EUR per aandeel (netto van roerende voorheffing 0,35 EUR per aandeel) werd uitgekeerd; zodat op 27 april 2018 een bruto dividend van 1,00 EUR per aandeel (netto van roerende voorheffing 0,70 EUR per aandeel) zal worden uitbetaald. De ex-dividend datum is bepaald op 25 april 2018, de record datum is 26 april 2018.

Stemming:

Het voorstel wordt ter stemming voorgelegd.

Het wordt aangenomen zoals hieronder weergegeven:

- 1/ Aantal aandelen waarvoor geldige stemmen zijn uitgebracht: 250.475.220
- 2/ Percentage dat bovenstaand aantal aandelen in het kapitaal vertegenwoordigen: 74,09%
- 3/ Aantal geldig uitgebrachte stemmen: 250.475.220, waarvan

VOOR	249.916.254	99,78%
TEGEN	480.218	0,19%
ONTHOUDING	78.748	0,03%

TWEEDE BESLISSING

De Voorzitter legt aan de vergadering het voorstel voor tot goedkeuring van het Remuneratieverslag.

Stemming:

Het voorstel wordt ter stemming voorgelegd. Het wordt aangenomen zoals hieronder weergegeven:

- 1/ Aantal aandelen waarvoor geldige stemmen zijn uitgebracht: 250.475.483
- 2/ Percentage dat bovenstaand aantal aandelen in het kapitaal vertegenwoordigen: 74,09%
- 3/ Aantal geldig uitgebrachte stemmen: 250.475.483 waarvan:

VOOR	244.236.243	97,51%
TEGEN	4.843.018	1,93%
ONTHOUDING	1.396.222	0,56%

DERDE BESLISSING

De Voorzitter legt aan de vergadering het voorstel voor om kwijting te verlenen aan de leden van de Raad van Bestuur voor de uitoefening van hun mandaat tijdens het boekjaar afgesloten op 31 december 2017.

Stemming:

Het voorstel wordt ter stemming voorgelegd. Het wordt aangenomen zoals hieronder weergegeven:

- 1/ Aantal aandelen waarvoor geldige stemmen zijn uitgebracht: 250.476.809
- 2/ Percentage dat bovenstaand aantal aandelen in het kapitaal vertegenwoordigen: 74,10%
- 3/ Aantal geldig uitgebrachte stemmen: 250.476.809 waarvan:

VOOR	248.323.701	99,14%
TEGEN	1.696.785	0,68%
ONTHOUDING	456.323	0,18%

VIERDE BESLISSING

De Voorzitter legt aan de vergadering het voorstel voor om kwijting te verlenen aan de leden van het College van Commissarissen voor de uitoefening van hun mandaat tijdens het boekjaar afgesloten op 31 december 2017.

Stemming:

Het voorstel wordt ter stemming voorgelegd. Het wordt aangenomen zoals hieronder weergegeven:

- 1/ Aantal aandelen waarvoor geldige stemmen zijn uitgebracht: 250.475.373
- 2/ Percentage dat bovenstaand aantal aandelen in het kapitaal vertegenwoordigen: 74,09%
- 3/ Aantal geldig uitgebrachte stemmen: 250.475.373 waarvan:

VOOR	248.323.297	99,14%
TEGEN	1.860.787	0,74%
ONTHOUDING	291.289	0,12%

VIJFDE BESLISSING

De Voorzitter legt aan de vergadering het voorstel voor om kwijting te verlenen aan Deloitte Bedrijfsrevisoren BV ovve CVBA, commissaris van de geconsolideerde rekeningen, vertegenwoordigd door de heren Michel Denayer en Nico Houthaeve, voor de uitoefening van hun mandaat tijdens het boekjaar afgesloten op 31 december 2017.

Stemming:

Het voorstel wordt ter stemming voorgelegd. Het wordt aangenomen zoals hieronder weergegeven:

- 1/ Aantal aandelen waarvoor geldige stemmen zijn uitgebracht: 250.476.819
- 2/ Percentage dat bovenstaand aantal aandelen in het kapitaal vertegenwoordigen: 74,10%
- 3/ Aantal geldig uitgebrachte stemmen: 250.476.819 waarvan:

VOOR	248.324.454	99,14%
TEGEN	1.864.499	0,74%
ONTHOUDING	287.866	0,11%

ZESDE BESLISSING

De Voorzitter legt aan de vergadering het voorstel voor om mevrouw Agnès Touraine te herbenoemen als onafhankelijke bestuurder voor een periode die afloopt op de datum van de algemene jaarvergadering van 2022.

De kandidaat bestuurder stelt zich voor aan de vergadering.

Stemming:

Het voorstel van herbenoeming van mevrouw Agnès Touraine wordt ter stemming voorgelegd. Het wordt aangenomen zoals hieronder weergegeven:

- 1/ Aantal aandelen waarvoor geldige stemmen zijn uitgebracht: 250.476.818
- 2/ Percentage dat bovenstaand aantal aandelen in het kapitaal vertegenwoordigen: 74,10%
- 3/ Aantal geldig uitgebrachte stemmen: 250.476.818 waarvan:

VOOR	246.109.260	98,26%
TEGEN	3.917.066	1,56%
ONTHOUDING	450.492	0,18%

ZEVENDE BESLISSING

De Voorzitter legt aan de vergadering het voorstel voor om mevrouw Catherine Vandendorre te herbenoemen als onafhankelijke bestuurder voor een periode die afloopt op de datum van de algemene jaarvergadering van 2022.

De kandidaat bestuurder stelt zich voor aan de vergadering.

Stemming:

Het voorstel van herbenoeming van mevrouw Catherine Vandendorre wordt ter stemming voorgelegd. Het wordt aangenomen zoals hieronder weergegeven:

- 1/ Aantal aandelen waarvoor geldige stemmen zijn uitgebracht: 250.476.818
- 2/ Percentage dat bovenstaand aantal aandelen in het kapitaal vertegenwoordigen: 74,10%
- 3/ Aantal geldig uitgebrachte stemmen: 250.476.818 waarvan:

VOOR	246.038.300	98,23%
TEGEN	3.988.414	1,59%
ONTHOUDING	450.104	0,18%

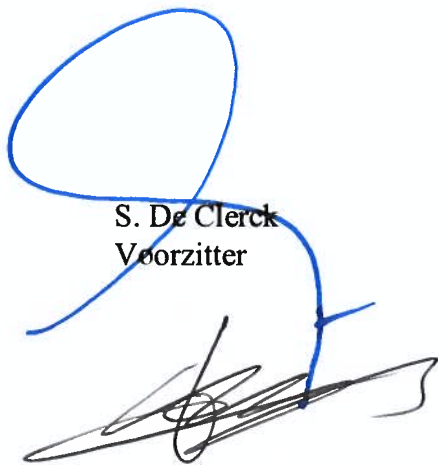
SLUITING VAN DE VERGADERING

De vergadering wordt geheven om 19:30 uur.

WAARVAN PROCES-VERBAAL

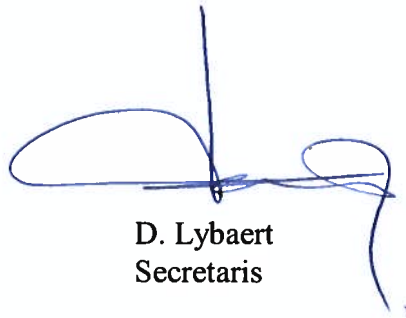
Opgesteld op plaats en datum zoals hierboven vermeld.

Het proces-verbaal wordt ondertekend door de leden van het bureau, evenals door de aandeelhouders en de vertegenwoordigers van de aandeelhouders, die erom verzochten.



S. De Clerck
Voorzitter

K. Van Parys
Stemopnemer



D. Lybaert
Secretaris



C. de Dorlodot
Stemopnemer

WRITTEN Q&A

VALUE SQUARE

VRAAG : Beweringen in verband met het bereik

1. Er wordt beweerd dat het outdoorbereik van het 4G-netwerk 99,8% bedraagt. Op de website staat een kaart met het bereik waaruit dat blijkt. Er zijn echter bepaalde zones (bijvoorbeeld de zone van het Donkmeer in Berlare) waar gebruikers een duidelijk gebrek aan bereik ervaren, zoals ook wordt aangetoond door Testaankoop. In deze zones kunnen klanten niet eens gewoon bellen. Ze krijgen van Proximus de raad om tegen extra kosten een Mobile Coverage Extender aan te schaffen. Dat levert natuurlijk niet alleen ontevreden klanten op, maar doet ook vragen rijzen over de bewering dat Proximus een bereik heeft van 99,8%.

Hoe wordt uw bereik gemeten (aangezien de aankondiging op de website niet correct lijkt te zijn) en hoe rechtvaardigt u dat klanten extra moeten betalen, terwijl Proximus er niet in slaagt voor voldoende bereik te zorgen?

ANTWOORD

- 1) De dekking van 99,8% van de bevolking is gebaseerd op testen door een onafhankelijk en gespecialiseerd bedrijf Commsquare. De metingen worden uitgevoerd door met verschillende handsets door verschillende delen van België te rijden (ongeveer 10.000 km per test). Dit zorgt voor een representatieve meting van de populatiedekking van ons 4G-netwerk, zowel binnen als buiten.
- 2) 99,8% bevolkingsdekking, betekent dat er inderdaad nog steeds gebieden zijn in België waar er weinig of geen dekking is. Proximus blijft investeren in het mobiele netwerk door de bestaande sites met de nieuwste technologieën uit te rusten (4.5G), waardoor steeds meer capaciteit en hogere snelheden mogelijk zijn, maar ook nog steeds door nieuwe sites toe te voegen. Met betrekking tot uw verwijzing naar de dekking aan het donkmeer in Berlare zullen we specifieke metingen doen om na te gaan wat het probleem zou kunnen zijn en of dit kan worden verholpen.
- 3) Met de mobile coverage extender kunnen we een kostenefficiënte oplossing bieden om tegemoet te komen aan de behoeften van klanten in zones met een lage indoor dekking in bvb sterk geïsoleerde huizen. Proximus was de eerste operator op de Belgische markt die een dergelijke oplossing lanceerde om te beantwoorden aan de noden van deze klanten.

VRAAG : Klantentevredenheid

2. Kunt u een stand van zaken geven in verband met de optimalisering van de communicatie naar klanten en hoe deze gestructureerd is? Dit is in de media aan bod gekomen (<https://www.demorgen.be/economie/proximus-topvrouw-geeft-toe-te-veel-klachten-in-2017-2018-moet-beter-b437d475/>). Ik heb ook persoonlijk ervaren dat dit een probleem is. Ik heb in uw jaarverslag geen informatie gevonden over dit onderwerp en zou willen weten hoe Proximus dit probleem aanpakt. Kunt u verder een paar cijfers geven in verband met hoeveel wordt uitgegeven om dit te verbeteren, wat de kosten zijn gelinkt aan deze problemen (in termen van opbrengsten/winst verloren wegens klanten die opstappen en reputatieschade) en wat het voordeel zou kunnen zijn wanneer deze problemen opgelost raken (in termen van winst of opbrengsten)?

ANTWOORD

Ondanks de constant afnemende trend qua klachten, was er in 2017 voor het eerst sinds 5 jaar een stijging van het aantal klachten.

Er waren 2 belangrijke oorzaken voor deze stijging:

Soms waren we slachtoffer van ons succes. Dit was het geval voor onze eindejaarspromotie met TV toestel in december 2016, waarbij klanten lang hebben moeten wachten op de levering van hun TV, omdat de bijkomende levering van de extra TV's lang duurde. Gelukkig liep onze eindejaarspromotie in 2017 heel vlot, en konden de klanten kiezen ofwel voor een TV ofwel voor een korting.

Een andere belangrijke reden voor de stijging is het succes van onze nieuwe packs, Tuttimus en Bizz All-in. In deze nieuwe packs brengen we immers de mobiele en vaste diensten, die vroeger apart werden gefactureerd, samen in 1 factuur. Het harmoniseren van de 2 aparte facturatiesystemen voor mobiel en vast, met verschillende facturatieregels, verloopt nog niet vlot of was onduidelijk voor bestaande klanten. We werken heel hard verder aan de optimalisatie van het nieuwe facturatiesysteem, en we verwachten dat dit in de 2de helft van 2018 zal zijn opgelost.

Wat doen we om dit alles op te lossen ?

- a. Proximus finaliseert haar nieuwe IT-keten voor de consumentenmarkt. Deze investering maakt deel uit van een groter geheel van IT investeringen, zoals voorzien in het 3-jarenplan.
- b. Proximus werkt verder ook aan de lay-out van de facturen om deze te vereenvoudigen en te verbeteren. De implementatie van deze oplossingen is in februari 2018 gebeurd. De eerste onderzoeksresultaten wijzen op een verbeterde klanttevredenheid voor klanten met de nieuwe portfolio.

Per dag krijgen onze contact centers ongeveer 45.000 oproepen. Daarvan worden er 8 op de 10 binnen de 2,5 minuten behandeld. In 6 op de 10 oproepen is het probleem in 1 keer opgelost.

De overige problemen, die niet in 1 keer opgelost raken, zijn inderdaad meestal complex. Al onze aandacht gaat hier dan ook naar toe, en we zetten vooral in op de opleiding van onze mensen.

We streven ernaar om elke klant te helpen door 1 aanspreek-persoon. Dit betekent dat we onze operatoren moeten trainen op alle mogelijke vragen, zodat de klant direct kan worden geholpen, van de eerste keer juist, en dat blijft een enorme uitdaging.

Onze aandacht gaat dan ook niet naar het sneller beantwoorden van calls door onze operatoren, maar wel naar het sneller oplossen van het probleem voor de klant. We willen er echt een punt van maken dat de klant van bij zijn eerste contact geholpen wordt.

Naast een kwalitatieve opleiding van onze operatoren, nemen we ook heel wat andere initiatieven om de dienstverlening te verbeteren, en hierbij is de digitale transformatie van ons bedrijf enorm belangrijk:

We hebben de MyProximus app in een nieuw kleedje gezet en verbeterden onze website, klanten helpen elkaar op ons forum, we ontwikkelden support video's die klanten op YouTube kunnen vinden, we zijn bereikbaar via chat en social media.

Deze initiatieven moeten dan inderdaad ook een impact hebben op de klantentevredenheid en leiden tot efficiëntere interne processen. Het is moeilijk om deze impact te becijferen.

VRAAG

3. Hoe meet u de klantentevredenheid en kunt cijfers geven voor 2015, 2016 en 2017?

ANTWOORD

Om de evolutie van de klantentevredenheid te meten, onderzoeken we onze markt op 3 niveaus:

1. Op product niveau: we peilen naar de tevredenheid over het gebruik op gebied van mobiel, internet, TV...
2. Op transactieniveau : we stellen vragen over de tevredenheid van de zogenaamde touchpoints na interacties zoals bezoek in shops, een installatie door een techniker, reparatie, klachten...
3. Voor bepaalde trajecten: we stellen vragen over de inspanningen van de klant om een bepaald traject van het begin tot het einde te doorlopen, bijvoorbeeld een verhuis of de aanvraag van een nieuw abonnement.

Het niveau van tevredenheid en inspanningen wordt intern gerapporteerd per segment (RES/SE/ME/COR). Deze cijfers worden niet openbaar gemaakt.

VRAAG: Regulation related

4. Is er wezenlijke regelgeving op komst (op Europees of Belgisch vlak) die een impact zou hebben op de activiteiten van Proximus, zoals de Roam-like-at home-regelgeving?

ANTWOORD

- Roam-like-at-home is geïmplementeerd sinds juni 2017. In de nabije toekomst wordt er geen nieuwe regulering van roaming verwacht
- Verder loopt er momenteel een marktanalyse met betrekking tot de TV, kabel en breedbandmarkt. Wij verwachten dat het BIPT einde deze maand haar nieuwe marktanalyse zal overmaken aan de Europese Commissie, waarna we kennis zullen kunnen nemen van haar ontwerp.
- Momenteel wordt er in het Europees Parlement ook gesproken over het reguleren van de intra-EU communicatie, bijvoorbeeld een Proximus klant die belt vanuit België naar Duitsland, zodanig dat de consument niet meer zou moeten betalen dan de nationale tarieven die gelden in zijn thuisland.

Het voorstel is echter nog niet definitief en wordt nog steeds onderhandeld met het Europees Parlement en de Commissie in het kader van de herziening van het Europese kader.

VRAAG

5. Wat brengt de verhuur van zijn infrastructuur aan andere spelers Proximus op?

ANTWOORD

De totale omzet van het whole sale departement bedroeg in 2017 207 mio EUR. Dit bedrag omvat niet alleen de toegang tot ons vaste en mobiele infrastructuur, maar ook de opbrengsten van roaming-in.

VRAAG

En ik lees dat de regelgever de verlaging van de tarieven voor de verhuur van infrastructuur onderzoekt; wat zou de impact zijn op de winst van Proximus?

ANTWOORD

Zoals aangegeven in vraag 4, is de verwachting dat het BIPT zijn marktanalyse zal afronden tegen het einde van de maand. In dit ontwerpbesluit dat voor consultatie werd overgemaakt zijn er nog geen specifieke indicaties over de prijszetting. Momenteel werkt het BIPT aan een kostenmodel voor kabel en glasvezelinfrastructuren maar de resultaten van deze oefening worden pas in 2019 verwacht.

VRAAG

6. In verband met de vorige vraag. Waarom komen er nog steeds twee kabels in mijn appartement binnen? Een van Proximus, een van Telenet. Zou het niet efficiënter zijn dat een onafhankelijk bedrijf de infrastructuur beheert en dat de overheid de tarieven oplegt?

ANTWOORD

In de telecomsector werd er met succes gekozen voor een concurrentiemodel zowel in de ter beschikking gestelde infrastructuur als in de aangeboden diensten. Er werd en wordt veel geïnvesteerd waardoor de dekkingsgraad in België structureel tot de Europese top behoort, en dit dankzij de uitstekende kwaliteit van vaste en mobiele netwerken die juist door deze infrastructuurconcurrentie tot stand kwamen. We geloven niet dat een model met één infrastructuur voor België dezelfde kwaliteit voor diensten en infrastructuur zou leveren.

VRAAG:

7. Aangezien ik problemen had met de installatie van mijn internet, diende ik een klacht in. Ik kreeg het antwoord dat er geen belofte bestaat om internet binnen een bepaalde tijdsspanne te installeren. Er is alleen de belofte om de vaste telefoon binnen vijf werkdagen te installeren, met een compensatie indien dat niet gebeurt. Tegenwoordig is internet bijna een elementair mensenrecht en belangrijker dan de vaste telefoon, en toch bestaat er geen belofte omtrent de termijn waarbinnen het moet worden geïnstalleerd. Is dat nog een wezenlijke regelgeving die zou kunnen worden opgelegd, en wat beschouwt u als een redelijke termijn voor de installatie van internet? Hoeveel zou het extra kosten om dit te bereiken?

ANTWOORD

Ook voor onze internetdienst willen steeds zo snel mogelijk internet installeren bij onze klanten. Dit kan snel gebeuren in situaties waar technisch alles voorzien is en er geen problemen zijn. In de realiteit moeten we soms technische infrastructuurwerken verrichten vooraleer de klant van internet kan genieten. In deze gevallen moeten we wachten op vergunningen voor constructie werken in de straat of op de stoep, of op las- en graafwerken die moeten gebeuren etc. De extra kost voor een installatie hangt van af van werf tot werf.

VRAAG

8. In het beheersverslag las ik ergens het volgende: 'Binnenkort zal koper niet langer worden onderhouden en zullen storingen op de lijnen frequenter voorkomen' Wat is 'binnenkort' en wat zullen de gevolgen zijn voor de gebruikers? Is het een goed idee om volledig van koper af te stappen?

ANTWOORD

Glasvezel is het netwerk van de toekomst in termen van ongeëvenaarde snelheid, capaciteit en responstijden maar ook met betrekking tot de operationele en onderhoudskosten biedt het zeer veel voordelen. In gebieden waar we fiber tot aan de gebouwen van de klant hebben uitgerold, zullen we het kopernetwerk daarom enige tijd later inderdaad uit dienst nemen. Het heeft immers geen zin om twee netwerken parallel te onderhouden. Dit is wat we aangegeven hebben in het managementverslag. Maar de uitrol van glasvezel zal verschillende jaren duren, dus in de tussentijd zullen we wel blijven investeren in ons kopernetwerk. Vandaag kunnen we over koper reeds 100 Mbps bieden aan meer dan 50% van de bevolking en met de nieuwste technologieën zoals "super-vectoring" zullen we in staat zijn om zelfs 200Mbps en meer, aan te bieden. We zullen ook niet overal overstappen naar glasvezel; Momenteel hebben we wel aangekondigd dat we voor de particuliere markt glasvezel zullen brengen in de centra van alle steden en gemeenten en dat we 85% van de bedrijven willen connecteren met glasvezel. Daarbuiten blijven we investeren in ons kopernetwerk. We zijn er van overtuigd dat we met deze strategie steeds zullen blijven voldoen aan de evoluerende behoeften van onze klanten.

VRAAG: Resultaten van het bedrijf en het aandeel

9. De laatste zes jaar:

- is de boekwaarde per aandeel voor Proximus cumulatief met 9% gedaald (van € 9,69 in 2011 tot € 8,86 in 2017);
- is de nettoschuld met 40% gestegen (van € 1479 in 2011 tot € 2088 in 2017);
- is de marge van de bedrijfswinst gedaald van 17,7% in 2011 tot 14% (de marges van de nettowinst zijn gedaald van 11,8% tot 9%), bedraagt het rendement op eigen vermogen, dat in 2010-11 boven de 30% lag, nu minder dan 20% (ondanks de toegenomen hefboomwerking) en wordt het grotere marktaandeel niet vertaald in opbrengstengroei (integendeel, want deze is de laatste vijf jaar cumulatief met 10% gekrompen).

Voor langetermijn aandeelhouders zijn de bovenstaande cijfers niet zo bemoedigend en we zouden willen begrijpen hoe de drivers daarachter zouden kunnen evolueren (voor de telecommunicatiesector en voor Proximus) en helpen om ze de komende jaren op te trekken/uitdagender te maken.

ANTWOORD

Alvorens in detail in te gaan, willen we benadrukken dat de Proximus aandeelhouders hebben kunnen rekenen op een mooi rendement. Het Proximus dividendrendement van 5.8% ligt een stuk boven dat van de meeste Europese Telecom operatoren. Het gerealiseerde aandelenrendement (TSR) over de periode 2010-2017 bedraagt zo'n 60%, wat het Proximus aandeel in de top 5 brengt van de traditionele Europese genoteerde telecom operatoren.

Met betrekking tot de vermelde cijfers.

De boekwaarde per aandeel toonde inderdaad een daling over de periode 2011 tot 2014, namelijk van € 9,69 naar € 8,65. Dit was ten gevolge van het destijds uitkeren van een hoger dividend ten opzichte van het gerealiseerde netto resultaat. Zoals u weet, werd in 2014 de beslissing aangekondigd het dividend per aandeel te verlagen naar €1.50 per aandeel. Vanaf 2015 toonde de boekwaarde per aandeel dan ook terug een licht stijgende trend en klom deze naar €8.86 per aandeel.

Met betrekking tot de netto schuld:

Deze is inderdaad gestegen, en ook hier was het uitkeren van een hogere dividend ten opzichte van de Vrije Kasstroom de belangrijkste reden voor de stijging in de periode 2011 tot 2013.

Voor de periode erna was de stijging toe te wijzen aan ander elementen. In 2015 was dit ten gevolge van een eenmalige schikking ten bedrage van EUR 120 miljoen; en in 2017 steeg de netto schuld ten gevolge van de verwerving van TeleSign.

Met een schuldratio van "1,2 keer EBITDA" heeft Proximus nog steeds een schuldgraad die bij de laagste van de Europese Telecom sector kan gerekend worden. Voor de vergelijkbare Europese telecom bedrijven bedroeg de gemiddelde schuldratio 1.8 keer EBITDA, dus ongeveer 50% hoger.

Met betrekking tot de opmerking rond de daling van de rentabiliteit van eigen vermogen, en de verwijzing naar 2010, moeten we er toch even op wijzen dat dit voor 2010 uitzonderlijk hoog was. Op 1 januari 2010 verwierf Proximus -toen nog Belgacom- de controle over BICS. Hierdoor werd BICS vanaf 1 januari 2010 volledig geconsolideerd, met de erkenning van een eenmalige meerwaarde van 436 miljoen EUR. Sinds 2011 ligt de rentabiliteit van eigen vermogen onder 30%.

Dit gezegd zijnde, het is een feit dat de inkomsten en winst van Proximus over de voorbije jaren onder druk stonden. Zoals reeds aan bod kwam in de voorstelling van de resultaten, de regelgeving verklaart gedeeltelijk deze druk. Proximus is actief in een sterk gereguleerde markt, en dit heeft een belangrijke financiële impact. Om een paar becijferde voorbeelden aan te halen:

- Sinds 2011, heeft Proximus ongeveer EUR 70 miljoen aan marge verloren ten gevolge van de regelgeving voor mobiele terminatie tarieven
- over deze zelfde periode, verloor het bedrijf zo'n EUR 270 miljoen aan roaming marge

Een ander fenomeen dat Proximus - en de hele telecom sector - moet beheren is een verandering in gebruik door klanten, wat dus ook gevolgen heeft voor de samenstelling van de inkomsten. De inkomsten uit klassieke telecom diensten nemen af in belang, en dienen te worden gecompenseerd door andere, nieuwere diensten. Proximus is er in geslaagd nieuwe inkomstenstromen aan te boren, bijvoorbeeld in de groeiende ICT markt, maar deze komen aan typische lagere marges.

Proximus opereert ook in een kapitaalintensieve sector. Er dient continue geïnvesteerd te worden in bijvoorbeeld het netwerk om onze klanten een goede netwerkqualiteit te verzekeren. Het jaarlijks bedrag aan investeringen is gestegen van ongeveer EUR 770 miljoen in 2011 tot ongeveer EUR 1 miljard voor 2017. Dit was nodig om de algemene klantenervaring te kunnen verbeteren, en vanaf 2017 ook ten gevolge van het aangekondigde Fiber project.

Het management en de raad van bestuur van Proximus zijn zich zeer bewust van de uitdagingen van het bedrijf en de noodzaak om Proximus op een groeipad te houden. De "Fit for Growth" strategie heeft reeds bewezen succesvol te zijn. Dankzij de lancering van

'Fit for Growth' in 2014 heeft Proximus reeds vanaf 2015 een stijging kunnen realiseren in EBITDA, dit als een van de eerste historische (incumbent) Telecom operatoren in Europa. Zoals blijkt uit de vooruitzichten die we geven voor 2018, blijft het neerzetten van EBITDA-groei onze ambitie, en dit ondanks de aanhoudende druk van de regelgeving, de sterk competitieve markt en de continue wijziging in de verwachtingen van onze klanten. We denken onze groei-ambitie te kunnen waarmaken dankzij het uitvoeren van onze strategie, die ook de transformatie omvat van het bedrijf.

VRAAG

10. Kunt u ons de reden geven voor het niet annuleren van de 4,6% eigen aandelen?

ANTWOORD

Een deel van de Treasury aandelen wordt gebruikt voor ESOP (Employee Stock Option Plan), een deel voor het liquiditeitscontract, zoals goedgekeurd door de Algemene Vergadering in 2016. De resterende Treasury-aandelen hebben geen recht op dividenden of stemrechten. We zijn momenteel niet van plan om ze op te zeggen.

LAATSTE VRAAG

11. Welke grootste bedreiging ziet u voor Proximus?

ANTWOORD

De grootste uitdaging voor Proximus is naar mijn mening gelinkt aan digitale vaardigheden. Allereerst evolueert Proximus, zoals uitgelegd in onze strategie, van een telecomoperator naar een aanbieder van digitale diensten. Dit vereist voor onze medewerkers dat zij nieuwe digitale vaardigheden ontwikkelen. Als bedrijf zetten wij dan ook volop in op opleiding en ontwikkeling van digitale vaardigheden van ons personeel, en op een nieuwe digitale werkplek met nieuwe digitale tools die de digitale adoptie stimuleren en nieuwe manieren van werken zoals Agile en Design Thinking. Bovendien moeten we ook beroep doen op de markt, vooral met betrekking tot nieuwe beroepen zoals data-analisten of cybersecurity-specialisten. Op deze gebieden zien we dat universiteiten en het hoger onderwijs vandaag niet de benodigde aantallen opleveren in vergelijking met de behoeften van de industrie in België.

Daarnaast worden we ook geconfronteerd met een dreiging van een tekort aan geschoolde arbeidskrachten voor het leveren van de belangrijkste uitrolplannen, b.v. voor de uitrol van glasvezel. Dus ook met betrekking tot sleuvengravers, splitsers of lassers riskeren we een probleem.