



> kwartaal  
verslag

Q1

2012

belgacom

## Kerncijfers

Resultatenrekening (in miljoen EUR)	Drie maanden afgesloten op 31 maart	
	2011	2012
Totale opbrengsten	1.583	1.588
EBITDA (1)	480	466
Afschrijvingen	-195	-181
Bedrijfswinst (EBIT)	286	284
Netto financiële kosten	-30	-18
Winst vóór belastingen	256	267
Belastingen	-61	-65
Minderheidsbelangen	1	3
Netto winst (aandeel van de groep)	194	199
<b>Kasstroom en Investerings (in miljoen EUR)</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Investerings	-173	-186
Kasstroom uit operationele activiteiten	410	386
Geldmiddelen betaald voor aanschaffing van immateriële en materiële vaste activa	-173	-186
Netto kasstroom gegenereerd uit / (besteed in) andere investeringsactiviteiten	2	-21
<b>Vrije kasstroom (2)</b>	<b>239</b>	<b>179</b>
Netto kasstroom uit financieringsactiviteiten	98	16
<b>Netto toename van kas en kasequivalenten</b>	<b>337</b>	<b>195</b>
<b>Balans (in miljoen EUR) - Per 31 maart</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Totaal balans	8.869	8.533
Vaste activa	6.129	6.200
Beleggingen, kas en kasequivalenten	967	536
Eigen vermogen (aandeel van de groep)	3.302	3.282
Minderheidsbelangen	236	228
Schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	540	454
Netto financiële positie	-1.204	-1.296
<b>Gegevens per aandeel</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Winst per aandeel (in EUR) (3)	0,60	0,62
Gewogen gemiddeld aantal uitstaande aandelen	321.489.045	317.704.642
<b>Gegevens over het personeel</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Personeelsbestand (aantal voltijdse equivalenten)	15.734	15.926
Gemiddeld personeelsbestand over de periode	15.740	15.952
Totale opbrengsten per werknemer (in EUR)	100.571	99.546
EBITDA (1) per werknemer (in EUR)	30.522	29.195
<b>Ratio (voor niet-terugkerende elementen)</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Return on Equity	5,9%	6,1%
Bruto marge	61,5%	61,3%

(1) Earnings Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization.

(2) Kasstroom voor financieringsactiviteiten

(3) In 2011 en 2012 de gewone en verwaterde winsten per aandeel (in EUR) zijn indentiek

Het Belgacom Management Committee verklaart dat de verkorte geconsolideerde financiële staten, die zijn opgesteld in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards ('IFRS'), voor zover bekend een getrouw en eerlijk beeld geven van de activa, de financiële toestand en de resultaten van Belgacom en van de entiteiten die in de consolidatie zijn opgenomen. Het financieel verslag geeft een getrouw beeld van de informatie die daarin moet worden opgenomen.

Het Belgacom Management Committee is samengesteld uit Didier Bellens, Gedelegeerd Bestuurder, Scott Alcott, Executive Vice-President Consumer, Bruno Chauvat, Executive Vice-President Strategy and Content, Bart Van Den Meersche, Executive Vice-President Enterprise, Ray Stewart, Executive Vice-President Finance en CFO, Geert Standaert, Executive Vice-President Service Delivery Engine en Michel Georgis, Executive Vice-President Human Resources.

## Conferentiegesprek

Belgacom zal op vrijdag 4 mei 2012 een conferentiegesprek organiseren voor de institutionele beleggers en analisten.

Tijdstip: 14:00 Brussel – 13:00 Londen – 08:00 New York

- Inbellen vanuit UK: +44 20 7136 2056
  - Inbellen vanuit USA: +1 646 254 3362
  - Inbellen vanuit Europe : +32 2 789 21 26
- Code : 4562082

## Blikvangers – Q1 2012

- Belgacom start het jaar met solide opbrengsten
- Verstevigde verder haar klantenbasis
- Vooruitzichten voor het volledige jaar worden herbevestigd

- Over het eerste kwartaal van 2012 rapporteert de Belgacom Groep 1588 miljoen EUR opbrengsten, wat 0,3% meer is dan in dezelfde periode van 2011. Zonder de impact van overnames, desinvesteringen en regelgevende maatregelen stegen de onderliggende opbrengsten van Belgacom met 1%, als gevolg van de hogere opbrengsten in het Consumer-segment en BICS.
- De ebitda van de Groep kwam in het eerste kwartaal van 2012 uit op 466 miljoen EUR, of een daling met 3,1% t.o.v. het jaar voordien. Regelgevende maatregelen waren verantwoordelijk voor de daling van de ebitda in het eerste kwartaal met 6 miljoen EUR (- 1,3%). De gerapporteerde ebitda leidde tot een ebitdamarge van 29,3%, of 1 procentpunt lager dan over dezelfde periode in 2011.
- In de eerste drie maanden van 2012 investeerde Belgacom 186 miljoen EUR, of 11,7% van de opbrengsten van de Groep.
- In het eerste kwartaal van 2012 genereerde Belgacom een vrije kasstroom van 179 miljoen EUR, of 60 miljoen EUR minder dan in dezelfde periode van 2011. Dit is het gevolg van een lagere kasstroom uit operationele activiteiten, de overname van de The Phone House-winkelketen in België en hogere capexinvesteringen.
- Belgacom behoudt haar gezonde financiële positie met een netto financiële schuld eind maart 2012 van 1296 miljoen EUR.
- Belgacom breidde in het eerste kwartaal van 2012 haar klantenbasis voor de meeste producten verder uit:
  - + 43.000<sup>1</sup> Belgacom TV-klanten, waardoor het totale klantenbestand voor TV is aangegroeid tot 1.254.000.
  - + 39.000 mobiele kaarten, waarvan 34.000 postpaid. Totaal aantal mobiele kaarten van 5.498.000<sup>2</sup>.
  - ++ 6.000 mobielinternetkaarten. Totaal aantal mobielinternetkaarten van 232.000<sup>3</sup>.
  - + 54.000 multiplaypacks, met een totaal van 1.143.000 packs
  - + 15.000 vaste internetlijnen, goed voor een totaal van 1.606.000 internetklanten.
  - - 39.000 vastespraaklijnen, met in totaal 3.186.000 vastespraakklanten.

### Toelichting door de CEO

‘We zijn blij dat we het jaar kunnen inzetten met mooie opbrengstencijfers, en een ebitda die op schema zit om onze jaarverwachtingen te halen. Andermaal konden we talrijke nieuwe klanten verwelkomen, waardoor onze klantenbasis voor de meeste producten is aangegroeid. Onze strategie blijkt de juiste te zijn: we hebben onze sterke punten uitgespeeld en verder ingezet op de convergentiestrategie, die ons uniek maakt op de Belgische markt. Vandaag plukken we duidelijk de vruchten van onze benadering om in een vroeg stadium en doorlopend te investeren in een vast en mobiel netwerk van hoge kwaliteit. Onze klemtoon op de verbetering van onze service aan de klanten blijft niet zonder resultaat en helpt Belgacom ook om een nog aantrekkelijkere onderneming te zijn in een concurrentiële markt. Het ontbreken van een neutraal speelveld met onze kabelconcurrenten speelt ons echter nog altijd parten, en we zullen ons blijven verzetten tegen deze situatie. Dit neemt niet weg dat Belgacom, dankzij onze strategie en onze troeven, een veerkrachtige speler op de markt blijft.’

Didier Bellens, Gedelegeerd Bestuurder Belgacom

<sup>1</sup> Stemt overeen met het totale aantal settopboxen: 37.000 nieuwe gezinnen en 6000 secondstreamgebruikers

<sup>2</sup> Slaat op het resultaat van de Groep, d.w.z. inclusief de mobiele kaarten verkocht via CBU, EBU, Tango, MVNO en SDE&W

<sup>3</sup> Totaal aantal mobielinternetkaarten ook begrepen in totaal aantal mobiele kaarten

# Financieel verslag

## Belgacom Groep

- Groepsopbrengsten tonen trendverbetering: + 0,3% op jaarbasis; onderliggende opbrengsten + 1%
- Directe marge nagenoeg stabiel op jaarbasis, maar stijgende HR en niet-HR kosten
- Groep ebtida ligt 3.1% lager op jaarbasis, inclusief impact van regulatie voor -1,3%
- Vrije kasstroom bedraagt 179 miljoen euro

✓ [Kwartaalcijfers op groeps- en segmentniveau: pagina 18](#)

### Opbrengsten

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
Consumer Business Unit	565	577	2,1%
Enterprise Business Unit	593	579	-2,2%
Service Delivery Engine & Wholesale	81	78	-4,3%
Staff & Support	8	9	9,0%
Internationale Carrierdiensten	372	382	2,6%
Eliminaties tussen de segmenten	-36	-37	2,3%
<b>Totaal</b>	<b>1.583</b>	<b>1.588</b>	<b>0,3%</b>

De Belgacom Groep rapporteert *over het eerste kwartaal van 2012* 1588 miljoen EUR opbrengsten, of 0,3% meer dan in dezelfde periode van 2011. Het verschil op jaarbasis omvat een lichte netto positieve impact van overnames en desinvesteringen<sup>1</sup>. Zonder deze impact stegen de like-for-likeopbrengsten van de Belgacom Group over het eerste kwartaal van 2012 met 0,1% t.o.v. 2011.

Hierin is een negatieve impact van 14 miljoen EUR van de regelgevende maatregelen<sup>2</sup> begrepen (- 0,9%). Wanneer geen rekening wordt gehouden met de regelgeving, zag de Belgacom Groep zijn onderliggende opbrengsten in het eerste kwartaal van 2012 met 1% toenemen.

De verbeterde opbrengstentrend op jaarbasis in vergelijking met de voorgaande kwartalen is het gecombineerde resultaat van:

- Een positieve opbrengstentrend van het **Consumer**-segment die op onderliggende<sup>3</sup> basis met 1.7% stegen. Dit is te danken aan de positieve resultaten van mobiele data en televisie, terwijl de terugval van de opbrengsten uit vaste en mobiele spraak vertraagde door de prijsindexeringen van januari 2012.
- **Ook BICS** toont een positief opbrengstenverschil: in het eerste kwartaal van 2012 stegen de opbrengsten op jaarbasis met 2,6%, vooral door de hogere opbrengsten van messaging en signalering, en door een positief wisselkoerseffect.
- Redelijk stabiel gebleven onderliggende<sup>3</sup> opbrengsten voor het **Enterprise**-segment, met een opbrengstengroei van mobiele data, die de achteruitgang van spraak exclusief regelgeving neutraliseerde, terwijl ICT een beperkte opbrengstengroei op like-for-likebasis kende, rekening houdend met een zeker seizoenseffect en de gefaseerde uitvoering van IT-projecten.

### Bedrijfskosten

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	609	614	0,9%
Personeelskosten en pensioenen	274	282	2,6%
Andere bedrijfskosten	220	226	3,1%
<b>Totaal</b>	<b>1.103</b>	<b>1.122</b>	<b>1,8%</b>

### Verkoopkosten gestegen met 0,9%

De verkoopkosten zijn in het *eerste kwartaal* met 0,9% gestegen tot 614 miljoen EUR, aangezien het positieve effect van lagere mobiele terminatietarieven, de kapitalisering van modems<sup>4</sup> en de desinvesteringen meer dan teniet werden gedaan

<sup>1</sup> Opbrengst contributie van The Phone House (januari 2012) en Eudasy (april 2011), t.o.v. opbrengst verlies door de desinvestering van Telindus Spain (juni 2011) en Scarlet Curaçao (oktober 2011).

<sup>2</sup> Zie pagina 8 en 9 voor meer details over de impact van de regelgeving

<sup>3</sup> Dit is exclusief de impact van acquisities, desinvesteringen en regulatie

<sup>4</sup> Zie pagina 17.

door de hogere verkoopkosten van BICS en de bijkomende kosten die werden gegenereerd door de recent overgenomen winkelketen The Phone House in België.

### HR-kosten beïnvloed door inflatiegebaseerde loonindexeringen en de overname van The Phone House

Over het *eerste kwartaal van 2012* rapporteert Belgacom 282 miljoen EUR in HR-kosten, of 2,6% meer dan in 2011. De stijging op jaarbasis omvat het effect van inflatiegebaseerde loonindexeringen (juni 2011 en maart 2012) en een toename van het personeelsbestand met 192 fte's in vergelijking met eind maart 2011. Dit is het nettoresultaat van een personeelsuitbreiding, ingevolge de overname van The Phone House (+518 fte's), en een aantal bedrijfskritieke aanwervingen, gedeeltelijk geneutraliseerd door desinvesteringen (Telindus Spain en Scarlet Curaçao) en medewerkers die zijn vertrokken in het kader van het Peterschapsprogramma voor de herstructurering van het personeelsbestand. Eind maart 2012 telde het personeelsbestand van Belgacom 15.926 fte's.

Aantal FTE	Maart 2011	Eind 2011	Maart 2012	12 maanden variatie	3 maanden variatie
Consumer Business Unit	5.123	5.229	5.474	351	245
Enterprise Business Unit	5.103	5.144	5.208	106	64
Service Delivery Engine & Wholesale	3.213	3.193	3.099	-114	-93
Staff & Support	1.915	1.831	1.757	-158	-75
International Carrier Services	381	391	388	7	-2
<b>Totaal</b>	<b>15.734</b>	<b>15.788</b>	<b>15.926</b>	<b>192</b>	<b>139</b>

### In het eerste kwartaal zijn de niet-HR-kosten met ca. 3% gestegen

In het *eerste kwartaal* van 2012 bedroegen de niet-HR-kosten van Belgacom 226 miljoen EUR, d.w.z. 6 miljoen EUR of 3,1% meer dan in dezelfde periode van 2011. Dit is voor een deel te wijten aan een negatief wisselkoerseffect op jaarbasis, vooral binnen het ICT-domein van het Business-segment. De kostenstijging is voor de rest het gevolg van niet-HR-kosten in verband met The Phone House en een aantal kosten in het kader van de inspanningen voor kostenefficiëntie.

### Bedrijfswinst vóór afschrijvingen (ebitda)

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
Consumer Business Unit	264	251	-4,9%
Enterprise Business Unit	300	289	-3,5%
Service Delivery Engine & Wholesale	-29	-23	-18,1%
Staff & Support	-79	-79	0,6%
Internationale Carrierdiensten	24	28	15,9%
Eliminaties tussen de segmenten	0	0	0,8%
<b>Totaal</b>	<b>480</b>	<b>466</b>	<b>-3,1%</b>

Over het *eerste kwartaal van 2012* rapporteert Belgacom een groepsebitda van 466 miljoen EUR, of een daling met 3,1% t.o.v. vorig jaar. Regelgevende maatregelen waren verantwoordelijk voor de daling van de ebitda in het eerste kwartaal met 6 miljoen EUR (- 1,3%). De brutomarge bleef in het eerste kwartaal redelijk stabiel, een opmerkelijke trendverbetering in vergelijking met de laatste twee kwartalen van 2011. Dit is het gevolg van een vertraagde daling in Spraakopbrengsten met hoge marges, lagere verkoopkosten door het kapitaliseren van nieuwe modems die verhuurd worden aan klanten en een stijging in Directe marge voor BICS.

De hogere HR- en niet-HR-kosten wogen echter in zekere mate op de ebitda. De gerapporteerde ebitda leidde tot een ebitdamarge van 29,3%, of 1 procentpunt lager dan over dezelfde periode in 2011.

### Afschrijvingen

De 181 miljoen EUR afschrijvingen in het *eerste kwartaal van 2012* lagen 13 miljoen EUR lager dan in dezelfde periode van 2011. De afschrijvingen in 2011 waren onder meer het gevolg van de verkorte nuttige levensduur van het gsm-radiotoegangsnetwerk, dat werd vervangen door Huawei-apparatuur. Bovendien ondervond de eerste helft van 2011 ook de invloed van de afschrijving van de exclusieve voetbalrechten voor de periode 2008-2011.

### Netto financieel resultaat

De aanzienlijke daling van de netto financiële kosten op jaarbasis, van 30 miljoen EUR in 2011 tot 18 miljoen EUR in 2012, was vooral het resultaat van lagere netto-interestkosten door minder langetermijnschulden en de korting die werd toegestaan in het kader van de terugkoop van de obligaties in 2011. Dit werd gedeeltelijk tenietgedaan door minder gunstige herwaarderingen naar reële waarde van financiële instrumenten in het eerste kwartaal van 2012 t.o.v. 2011.

### Belastingen

In het eerste kwartaal van 2012 bedroegen de fiscale uitgaven 65 miljoen EUR, wat neerkomt op een effectieve aanslagvoet van 24,3%. Die blijft dus relatief stabiel t.o.v. de effectieve aanslagvoet van 23,9% voor het eerste kwartaal van 2011. De effectieve aanslagvoet is gebaseerd op de toepassing van de algemene principes van de Belgische fiscale wetgeving.

## Nettowinst (aandeel van de Groep)

Belgacom rapporteerde een nettowinst (aandeel van de Groep) van 199 miljoen EUR over het eerste kwartaal van 2012, een stijging met 5 miljoen EUR t.o.v. de 194 miljoen EUR over het eerste kwartaal van 2011. De daling van de ebitda werd meer dan gecompenseerd door de lagere afschrijvingen en de lagere financiële kosten.

## Investerings (capex)

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
Consumer Business Unit	44	61	38,9%
Enterprise Business Unit	4	4	4,3%
Service Delivery Engine & Wholesale	115	116	0,9%
Staff & Support	7	5	-37,5%
Internationale Carrierdiensten	3	1	-76,2%
<b>Totaal</b>	<b>173</b>	<b>186</b>	<b>7,5%</b>

In het *eerste kwartaal van 2012* investeerde Belgacom 186 miljoen EUR of 11,7% van de groepsopbrengsten. De stijging met 13 miljoen EUR t.o.v. dezelfde periode van 2011 is vooral het gevolg van de aankoop en de verlenging van de uitzendrechten en de kapitalisering van de Belgacom-modems. Als gevolg van de geleidelijke overgang naar het huidige bedrijfsmodel voor internetmodems, worden nieuwe Belgacom-modems die aan klanten worden verhuurd vanaf 1 januari 2012 gekapitaliseerd; ze hebben een geraamde nuttige levensduur van 24 maanden.

## Kasstromen

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
Kasstroom uit operationele activiteiten	410	386	-6%
Geldmiddelen betaald voor aanschaffing van immateriële en materiële vaste activa	-173	-186	7%
Netto kasstroom gegenereerd uit / (besteed in) andere investeringsactiviteiten	2	-21	<-100%
<b>Netto kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	<b>239</b>	<b>179</b>	<b>-25%</b>
Netto kasstroom uit financieringsactiviteiten	98	16	-84%
<b>Netto toename van kas en kasequivalenten</b>	<b>337</b>	<b>195</b>	<b>-42%</b>

In het *eerste kwartaal van 2012* genereerde Belgacom een vrije kasstroom van 179 miljoen EUR, of 60 miljoen EUR minder dan in dezelfde periode vorig jaar. Dit verschil is vooral te verklaren door een lagere kasstroom uit operationele activiteiten, als gevolg van de ongunstige evolutie van de handelsschulden en de stockniveaus, en door het lagere operationele resultaat. Bovendien werd de vrije kasstroom beïnvloed door de overname van Wireless Technologies bvba (eigenaar van de The Phone House-winkelketen) en door hogere kasuitgaven voor capexinvesteringen.

Belgacom sloot het eerste kwartaal van 2012 af met 16 miljoen EUR kasstroom uit financieringsactiviteiten, in vergelijking met de 98 miljoen EUR voor dezelfde periode in 2011. Deze laatste omvatte echter de uitgifte in januari 2011 van een niet-achtergestelde obligatielening van 500 miljoen EUR op zeven jaar in het kader van het Euro Medium Term Note-programma, gedeeltelijk gecompenseerd door de terugkoop van obligaties in maart 2011, in afwachting van de terugbetaling van leningen die in november 2011 afliepen.

## Balans en eigen vermogen

In vergelijking met eind 2011 steeg de goodwill met 15 miljoen EUR tot 2339 miljoen EUR, als gevolg van de aankoop van Wireless Technologies bvba. Het bedrag van de goodwill in verband met deze overname is niet definitief, aangezien de toerekening van de aankoopprijs nog niet is voltooid.

De immateriële en materiële vaste activa namen met 8 miljoen EUR toe in vergelijking met eind 2011, vooral als gevolg van de geïnvesteerde capex en de vaste activa die werden verworven via de bedrijfscombinatie met Wireless Technologies bvba, die hoger waren dan de afschrijvingen.

Het eigen vermogen steeg van 3078 miljoen EUR eind 2011 tot 3282 miljoen EUR in maart 2012, wat vooral de nettowinst weerspiegelt die tot hertoe in 2012 werd gegenereerd.

De financiële positie van Belgacom blijft gezond. Per eind maart 2012 bedroeg de netto financiële schuld 1296 miljoen EUR. Op dezelfde datum bedroeg de uitstaande financiële schuld 1,9 miljard EUR.

## Stand van zaken inzake wet- en regelgeving

Regelgeving impact (Daling in miljoen EUR)		Geraamde impact	Effectieve impact
		Volledig jaar 2012	Q1 2012
MTR & doorwerking vast-naar-mobiel	Opbrengsten	~ €45m	€10m
	EBITDA	~ €7m	€2m
Roaming	Opbrengsten	max. €32m	€2m
	EBITDA	max. €32m	€2m
Andere (o.a. lagere LLU & bitstream prijzen)	Opbrengsten	~ €8m	€2m
	EBITDA	~ €6m	€2m
<b>Totaal</b>	<b>Opbrengsten</b>	<b>max. €85m</b>	<b>€14m</b>
	<b>EBITDA</b>	<b>max. €45m</b>	<b>€6m</b>

### Mobiele terminatietarieven

Op 29 juni 2010 trof de Belgische regelgever (het BIPT) een definitief besluit met betrekking tot het glide path voor de MTR's voor 2010-2013. Tot 2013, het jaar waarin voor alle operatoren symmetrie gerealiseerd zal zijn, komen er verdere stapsgewijze verlagingen. De MTR-verlaging zorgde voor verminderde opbrengsten, maar de afname van de asymmetrie had een positieve impact op de verkoopkosten van Belgacom.

Verlagingen van de MTR's worden steeds weerspiegeld in de vast-naar-mobielretailtarieven van Belgacom. Belgacom verlaagde haar vast-naar-mobieltarieven dienovereenkomstig op 1 januari 2012.

MTR glide path	Voordien*	01-aug-10*	01-jan-11*	01-jan-12*	01-Jan-13
<b>In eurocent (BTW niet inbegrepen)</b>					
Proximus	7,2	4,62	3,94	2,62	1,08
Mobistar	9,02	5,05	4,29	2,79	1,08
Base	11,43	5,81	4,90	3,11	1,08
<b>% wijziging</b>					
Proximus		-36%	-15%	-34%	-55%
Mobistar		-44%	-15%	-35%	-58%
Base		-49%	-16%	-36%	-62%
<b>Asymmetrie</b>					
Mobistar-Prox	25%	9%	9%	6%	0%
Base-Prox	59%	26%	24%	19%	0%

\*Inclusief inflatie

Op 14 juli 2010 tekenden Mobistar en KPN Group voor het Brusselse Hof van Beroep los van elkaar beroep aan tegen het besluit van het BIPT van 29 juni. Beide vroegen aan het Hof de opschorting en nietigverklaring van het besluit (in het bijzonder met betrekking tot hun eigen MTR-tarieven). Belgacom kwam in deze beroepsprocedures tussen om haar belangen te vrijwaren. Op 15 februari 2011 kwam het Hof tot een arrest in de opschortingsprocedure, waarbij het alle eisen van Mobistar en KPN Group verwierp. De procedure inzake de nietigverklaring loopt echter nog.

### Verdere verlaging van de tarieven voor spraakroaming

In toepassing van de roamingverordening, die in juli 2009 van kracht werd, werden de de retail- en wholesaletarieven voor spraakroaming en de wholesaletarieven voor dataroaming op 1 juli 2010, en daarna nog eens op 1 juli 2011, verlaagd.

De Roaming II-verordening verstrikt op 30 juni 2012 en op 27 maart 2012 sloten het Europees Parlement en de Europese Raad een voorlopig akkoord over de nieuwe EU-roamingregels (Roaming III-verordening). Dit akkoord zal naar verwachting in mei worden goedgekeurd door het Europees Parlement en in juni door de Raad voor de Telecommunicatie. De nieuwe verordening voorziet een verdere verlaging van de bestaande gereguleerde tariefplafonds en breidt de roamingverordening vanaf juli 2012 uit tot retaildata.

EU roaming regelgeving	01-Jul-11	01-Jul-12*	01-Jul-13*	01-Jul-14*
<b>Roamingtarieven voor spraak (in euro cent per minuut)</b>				
Retail Uitgaand	35	29	24	19
Retail Inkomend	11	8	7	5
Wholesale	18	14	10	5
<b>Roamingtarieven voor SMS (in euro cent per SMS)</b>				
Retail SMS	11	9	8	6
Wholesale SMS	4	3	2	2
<b>Roamingtarieven voor data (in euro cent per Mb)</b>				
Retail data	-	70	45	20
Wholesale data	50	25	15	5

\*Gebaseerd op het voorlopig akkoord van 27 maart 2012

Naast de tariefplafonds creëert de nieuwe verordening mechanismen om de concurrentie op de roamingmarkt te versterken: (i) vanaf 1 juli 2012 dienen alle operatoren MVNO's en voortverkopers toegang tot roaming te verschaffen tegen wholesaletarieven, en (ii) vanaf 1 juli 2014 dienen de klanten roamingdiensten bij een andere operator te kunnen betrekken en tegelijk hun mobiele nummer te kunnen behouden.

De nieuwe verordening zal betrekking hebben op een tienjarige periode van 1 juli 2012 tot 30 juni 2022. Tariefplafonds voor retail moeten vanaf 1 juli 2014 tot 30 juni 2017 op vastgestelde niveaus blijven.



### **Toegang tot netwerken**

Op 18 juli 2011 publiceerden de Belgische regelgevers (BIPT, VRM, CSA en Medienrat) hun definitieve besluiten inzake breedband- en televisieregelgeving. Op de televisiemarkt zullen de dominante kabeloperatoren worden gereguleerd in hun respectieve dekkingszones en dienen ze analoge televisie door te verkopen, hun digitale tv-platform open te stellen en breedband door te verkopen. Belgacom kan enkel toegang krijgen tot analoge televisie. De wholesaleprijzen van de kabelmaatschappijen zullen door de regelgevers moeten worden goedgekeurd en de verplichtingen zouden daadwerkelijk moeten worden geïmplementeerd in de tweede helft van 2012. De kabeloperatoren hebben beroep aangetekend tegen de omroepbesluiten.

De kabel maakt geen deel uit van de analyse van de breedbandmarkt. Op basis van het nieuwe besluit i.v.m. breedband moet Belgacom bitstreamtoegang verschaffen voor televisie (multicast). Op 4 januari 2012 verleende het BIPT zijn goedkeuring aan de alternatieve multicasstoplossing van Belgacom, die gebaseerd is op gedeelde kanalen (wholesaleklanten kunnen gebruikmaken van de multicastkanalen die al op het Belgacom-netwerk aanwezig zijn als ze de overeenkomstige rechten op de inhoud verwerven). Belgacom heeft op 6 maart 2012 een gedetailleerd ontwerpreferentieaanbod ingediend. Het BIPT blijft ook sterk focussen op operationele uitmuntendheid voor wholesalediensten en heeft aangekondigd dat het de status van de wholesaleactiviteiten eind 2012 opnieuw zal bekijken.

Belgacom tekende beroep aan tegen de besluiten inzake de uitzendactiviteiten en breedband.

### **Bescherming van de consument**

Het wetsontwerp tot omzetting van het herziene Europese telecomkader zet de bestaande maatregelen voor de bescherming van de consument kracht bij en introduceert nieuwe maatregelen op het vlak van de contractregelgeving, door het opleggen van (i) een maximale contractduur van 24 maanden voor consumenten en de verplichting om alle klanten een contract van 12 maanden voor te stellen (ii) de mogelijkheid om een contract van bepaalde duur na zes maanden vervroegd te beëindigen (zonder schadevergoeding, behalve de eventuele terugbetaling van de restwaarde van een gratis toestel) voor consumenten en kmo's, en (iii) specifieke voorwaarden van toepassing op de vervanging van een bestaand contract door een nieuw contract van bepaalde duur (met name na een afstandsverkoop). De definitieve goedkeuring van de wet is voorzien in de loop van 2012.

### **Resultaten in het eerste kwartaal versus vooruitzichten 2012**

<b>Criteria</b>	<b>Verwachtingen 2012</b>	<b>Gerapporteerd Q1 2012</b>
Opbrengsten van de Groep	Daling van ongeveer -1%	<b>0,3%</b>
EBITDA van de Groep	Daling tussen '-5% en -6%'	<b>-3,1%</b>
Capex/opbrengsten	Bovenkant van de vork van 10%-12%	<b>11,7%</b>

Op basis van de resultaten van het eerste kwartaal en de beste raming van Belgacom voor de rest van het jaar, blijft Belgacom bij haar verwachtingen voor het volledige jaar, d.w.z. een daling van de opbrengsten met ca. 1% en van de ebitda met 5% tot 6%. De investeringen zullen naar verwachting aan de bovenkant van de '10% tot 12%'-vork van de groepsopbrengsten liggen.

De jaarverwachting houdt geen rekening met de boekhoudkundige impact op de opbrengsten en de ebitda indien de Belgische Telecomwet zou worden gewijzigd. De nieuwe wet zou kunnen leiden tot bepaalde veranderingen in de boekhoudkundige verwerking van 'kredieten en kortingen' en commissies in verband met contracten van bepaalde duur van Proximus Mobile, alsook van verhuurde tablets. Mogelijk zullen we niet meer voldoen aan de criteria om kredieten en kortingen in de tijd te spreiden en om tablets te kapitaliseren. Zodra de wet gestemd is, zal Belgacom de gepaste boekhoudkundige verwerking doorvoeren en een eenmalige aanpassing boeken, zonder dat dit een impact heeft op de vrije kasstroom.



## Consumer Business Unit – CBU

- Prijsindexering en The Phone House compenseren regelgevingsimpact en krikken CBU opbrengsten op
- Klantenaangroei houdt aan: vaste data + 15.000; tv + 43.000; mobile + 10.000
- Opbrengsten uit tv, mobiele data en Tango blijven toenemen
- Ebitda van Q1 4,9% lager op jaarbasis, beïnvloed door hogere bedrijfskosten

### Resultatenrekening Consumer Business Unit

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
<b>TOTAAL SEGMENT OPBRENGSTEN</b>	<b>565</b>	<b>577</b>	<b>2,1%</b>
Kosten van aan omzetterelateerde materialen en diensten	-149	-162	9,1%
Personeelskosten en pensioenen	-83	-90	9,1%
Andere bedrijfskosten	-70	-74	5,6%
<b>TOTALE BEDRIJFSKOSTEN vóór afschrijvingen</b>	<b>-301</b>	<b>-326</b>	<b>8,3%</b>
<b>TOTAAL SEGMENT RESULTAAT (1)</b>	<b>264</b>	<b>251</b>	<b>-4,9%</b>
<i>Marge segment bijdrage</i>	46,7%	43,5%	-
Afschrijvingen	-41	-32	-20,9%
<b>BEDRIJFSWINST</b>	<b>223</b>	<b>219</b>	<b>-1,9%</b>

(1) Bedrijfswinst vóór afschrijvingen en voor niet-recurrente opbrengsten en kosten

✓ [Financiële en operationele kwartaalresultaten van CBU: pagina 19](#)

### Opbrengsten

Voor het *eerste kwartaal van 2012* rapporteerde CBU 577 miljoen opbrengsten, of 2,1% meer dan in dezelfde periode het jaar voordien. Zonder de impact van de hersegmentering<sup>1</sup>, de verkoop van Scarlet Curaçao en de overname van the Phone House zien we een **like-for-likeopbrengstengroei van 0,5%**. Dit cijfer omvat de negatieve impact van regelgevende maatregelen ter waarde van 7 miljoen EUR (- 1,2%), met name door de lagere mobiele terminatietarieven.

Wordt er geen rekening gehouden met deze impact, dan resulteert dit in een groei van de onderliggende business met 1,7% in vergelijking met het eerste kwartaal van 2011. Deze groei wordt aangestuurd door de positieve resultaten van mobiele data en tv, die de terugvallende opbrengsten uit vaste en mobiele spraak ruimschoots compenseerden.

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
<b>Opbrengsten</b>	<b>565</b>	<b>577</b>	<b>2,1%</b>
<b>Van Vast</b>	<b>281</b>	<b>274</b>	<b>-2,5%</b>
Spraak	118	110	-7,5%
Data	85	85	0,1%
TV	51	55	8,6%
Toestellen (excl. TV)	7	6	-8,6%
Scarlet	21	19	-10,3%
<b>Van Mobiel</b>	<b>265</b>	<b>281</b>	<b>6,2%</b>
Spraak	139	130	-6,9%
Data	87	97	11,5%
Toestellen	14	27	95,6%
Tango	25	27	10,4%
<b>Andere opbrengsten</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>15,5%</b>

### Verlies van vastespraaklijnen verbetert verder; opbrengsten dalen verder, maar in een trager tempo

In het *eerste kwartaal van 2012* daalden de opbrengsten uit vaste spraak met 7,5% op jaarbasis tot 110 miljoen EUR. Het verlies van de vaste lijnen op jaarbasis blijft de belangrijkste verantwoordelijke factor. De daling van de opbrengsten is echter lager dan in de voorgaande kwartalen, mede door de positieve impact van zowel de prijsindexering van januari 2012 als de vertraging in het lijnverlies. De verlaging van de vast-naar-mobieltarieven (januari 2012) en andere regelgevende maatregelen bleven de opbrengsten uit vaste spraak niettemin onder druk zetten. Het Happy Time XL-tariefplan, gecombineerd met succesvolle promotieactiviteiten droegen bij tot de verbetering van het lijnverlies (-20.000) in het eerste kwartaal van 2012. In het kader van de klantenhersegmenteringsoefening in het begin van 2012 zijn 18.000 vroegere CBU-klianten overgegaan naar het vastespraakklantenbestand van EBU. Als gevolg hiervan telde het vastespraakklantenbestand van CBU eind maart 2012 in totaal 1.780.000 klanten.

Voor het eerst sinds twee jaar is de ARPU voor vaste spraak op jaarbasis stabiel gebleven op 20,2 EUR. Het vastespraakverkeer is zelfs met 2,4% op jaarbasis gestegen, door een toename van het aantal vast-naar-mobieloproepen.

<sup>1</sup> Zie pagina 17 voor meer informatie

### Vast internet: + 15.000 klanten; opbrengsten stabiel op jaarbasis

CBU sloot het *eerste kwartaal van 2012* af met 85 miljoen EUR opbrengsten uit vaste data, d.w.z. nagenoeg ongewijzigd t.o.v. dezelfde periode van vorig jaar. De breedbandklantenbasis kende in het eerste kwartaal van 2012 een sterke groei met 15.000 klanten. De aanhoudende stijging van het aantal klanten was voor een deel het gevolg van het succes van promotiecampagnes op het einde van het jaar 2011, die nog altijd een zekere positieve impact hadden. Het eerste kwartaal van 2012 werd afgesloten met een klantenbasis van 1.159.000 vaste internetklanten, omdat 12.000 CBU-klanten werden overgezet naar EBU in het kader van de hersegmenteringsoefening.

Ondersteund door de prijsindexeringen (januari 2012) toonde de breedband-ARPU van 26,9 EUR (- 2,7% op jaarbasis) in het eerste kwartaal een toename met 3,1% in vergelijking met het vorige kwartaal.

### Sterke groei van het aantal tv-klanten: + 43.000 in het eerste kwartaal; opbrengsten stijgen met 8,6%

De opbrengsten uit televisie zijn in het *eerste kwartaal* met 8,6% gestegen tot 55 miljoen EUR, dankzij de aanhoudend stevige groei van het klantenbestand. Toch wordt de opbrengstengroei op jaarbasis nog altijd getemperd door de impact van het gratis voetbalaanbod.

CBU won in het eerste kwartaal + 43.000 netto tv-klanten bij, wat de totale tv-klantenbasis op 1.254.000 bracht (+ 22% op jaarbasis), van wie 196.000 multiplestreamklanten. Niettemin had het gratis voetbalaanbod vanaf juli 2011 nog altijd een impact op de ARPU voor tv, wat resulteerde in een daling op jaarbasis met 9,4% tot 17,6 EUR.

### Druk op de opbrengsten uit mobiele spraak houdt aan, zij het in een trager tempo

De dalende opbrengstentrend voor mobiele spraak hield in het *eerste kwartaal van 2012 aan*, maar met opbrengsten van 130 miljoen EUR of 6,9% lager dan in hetzelfde kwartaal in 2011, was de daling duidelijk minder groot dan in de voorgaande kwartalen. De daling is nog voor een deel te wijten aan de impact van de regelgeving, waaronder de verlaging van de MTR's op 1 januari 2012, en de verdere verlaging van de roamingtarieven vanaf juli 2011. Voor de rest ondervond de opbrengsten ook de negatieve impact van het verlies van klanten met hoog spraakgebruik, maar ze werd getemperd door de tariefindexeringen van januari.

Intussen wist CBU in het eerste kwartaal van 2012 10.000 nieuwe mobiele klanten aan te trekken. Het waren allen postpaidklanten, aangezien de prepaidaangroei onder de merknaam Proximus volledig werd tenietgedaan door verliezen van klanten van Mobisud, dat zich op het meer promotiegevoelige klantensegment richt. De mobieleklantenbasis van CBU bleef echter stabiel door de opruiming van 10.000 interne kaarten in het kader van de hersegmentering.

De ARPU uit gemengde spraak daalde tot 11,6 EUR, omdat de regelgeving en het dalende aantal MoU's (-0,7%) de impact van de prijsindexeringen ruimschoots tenietdeden.

### Dubbeltcijferige opbrengstengroei (11,5%) van mobiele data in het eerste kwartaal

Met een opbrengstenstijging van 11,5% op jaarbasis in het *eerste kwartaal van 2012* hield de groeitrend voor mobiele data aan. CBU bleef profiteren van stijgende opbrengsten uit sms, die er in het eerste kwartaal van 2012 10,5% op vooruitgingen, en een maandelijks sms-verbruik dat op jaarbasis met 17,2% steeg tot een gemiddelde van 280 sms'en per maand. Hierbij zijn de gratis sms'en inbegrepen, die leiden tot hogere inboundopbrengsten. Vooral de Generation-tarieflannen, die onbepert sms'en combineren met een vast bedrag voor het gebruik van spraak en mobiele data, bleven een groot succes. Tot nu toe wijzen de resultaten en gebruikspatronen er niet op dat mobiele data-applicaties een beduidend kannibaliseringseffect hebben op sms.

Geavanceerde mobiele data leverden op jaarbasis een opbrengstengroei van 18,9%, waarbij in het eerste kwartaal van 2012 12 miljoen EUR werd gegenereerd.

De ARPU uit mobiele data steeg in het eerste kwartaal van 2012 op jaarbasis met 9,6% tot 8,5 EUR.

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
<b>Opbrengsten mobiele DATA</b>	<b>87</b>	<b>97</b>	<b>11,5%</b>
SMS - inclusief Premium SMS	77	85	10,5%
Geavanceerde data	10	12	18,9%

## Bedrijfskosten CBU

### Verkoopkosten 9% hoger op jaarbasis

De verkoopkosten stegen in het *eerste kwartaal* met 9,1% tot 162 miljoen, aangezien het positieve effect van lagere mobiele terminatietarieven, de kapitalisering van de nieuwe modems die verhuurd worden aan klanten en de desinvestering van Scarlet Curaçao werden tenietgedaan door onder andere de hogere interconnectiekosten voor sms en de kostencontributie van The Phone House.

### HR-kosten beïnvloed door acquisitie en loonindexeringen

De HR-kosten stegen in het *eerste kwartaal* met 9,1% tot 90 miljoen EUR, onder impuls van inflatiegebaseerde loonindexeringen van juni 2011 en maart 2012 en de integratie van The Phone House (+ 518 fte's), gedeeltelijk geneutraliseerd door een kleine positieve impact van de gewijzigde kostenallocatie en de verkoop van Scarlet Curaçao.

### Niet-HR-kosten 5,6% hoger in het eerste kwartaal

De niet-HR-kosten van CBU bedroegen in het eerste kwartaal 74 miljoen EUR, een stijging met 5,6%, als gevolg van de inflatie en volumegerelateerde kosten en de integratie van The Phone House, voor een klein deel gecompenseerd door een positieve impact van de wijziging in de kostentoekening en de verkoop van Scarlet Curaçao.

### Segmentresultaat CBU

Voor het *eerste kwartaal van 2012* rapporteerde CBU een segmentresultaat van 251 miljoen EUR, of een daling op jaarbasis met 4,9%, inclusief een negatieve impact van de regelgeving van 4 miljoen EUR (-1,4%). De gestegen bedrijfskosten waren de belangrijkste reden voor de ebitda daling, maar ook het verlies van de exclusieve Belgische voetbalrechten en het gratis voetbalaanbod droeg bij tot het verschil op jaarbasis.

### CBU bedrijfsresultaat

	1ste Kwartaal		
	2011	2012	Variatie (absoluut bedrag)
<b>VAN VAST</b>			
Aantal toegangskanalen (in duizenden)	3.028	2.938	-89
Sprak	1.896	1.780	-116
Breedband	1.131	1.159	27
Verkeer (in miljoen minuten)	1.061	1.086	25
Nationaal	875	828	-47
Vast naar Mobiel	95	164	69
Internationaal	91	94	3
TV (in duizenden)	1.029	1.254	225
TV-gezinnen	879	1.057	178
waarvan 'multiple settop boxes'	149	196	47
ARPU (in EUR)			
ARPU Sprak	20,2	20,2	0,0
ARPU Breedband	27,6	26,9	-0,8
ARPU Belgacom TV	19,4	17,6	-1,8
<b>VAN MOBIEL</b>			
Aantal actieve klanten (in duizenden)	3.723	3.805	83
Prepaid (1)	2.117	2.116	-1
Postpaid	1.606	1.690	84
Geannualiseerde churn rate (gemengd - variatie in p.p.)	21,3%	20,4%	
Netto ARPU (in EUR)			
Prepaid	14,1	14,0	-0,1
Postpaid	29,2	27,9	-1,3
Gemengd	20,5	20,1	-0,4
Gemengd Sprak	12,7	11,6	-1,1
Gemengd Data	7,8	8,5	0,7
UoU (eenheden)	338,0	377,9	39,9
MoU (min)	102,2	101,5	-0,7
SMS (eenheden)	238,7	279,8	41,2

(1) Prepaid bevat Mobisud klanten die voordien als MVNO werden gerapporteerd

### Tango

	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
Opbrengsten (in miljoen EUR) (1)	25	27	10,2%
Totale mobiele actieve klanten (in '000)	254	266	4,8%
Gemengde mobiele netto ARPU (EUR per maand)	26,6	28,4	6,7%

(1) Total Tango revenues, i.e. fixed and mobile revenues

De groeitrend die in de resultaten van de vorige kwartalen zichtbaar werd, hield aan in het *eerste kwartaal*, waarin de opbrengsten op jaarbasis met 10,2% stegen tot 27 miljoen EUR. Het succes van mobiele abonnementen voor iPhones, samen met de lopende migratie van prepaid- naar postpaidaanbiedingen en de sterke verkoop van smartphones en iPhones, resulteerde in gestaag hogere opbrengsten. Daarnaast steeg de ARPU tot 28,4 EUR, hetzij 6,7% op jaarbasis. Tango kreeg er in het eerste kwartaal van 2012 2000 klanten bij.

## Enterprise Business Unit – EBU

- Stabiele onderliggende opbrengsten in concurrentiële markt en ongunstig economisch klimaat
- Organische ICT-groei beperkt door seizoenseffect
- Prijsindexeringen ondersteunen opbrengstentrends van desbetreffende producten
- Segmentresultaat negatief geïmpacteerd door nieuwe kostenallocatie, desinvestering, wisselkoerseffect en regelgeving

### Resultatenrekening Enterprise Business Unit

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
<b>TOTAAL SEGMENT OPBRENGSTEN</b>	<b>593</b>	<b>579</b>	<b>-2,2%</b>
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	-162	-149	-7,6%
Personeelskosten en pensioenen	-94	-100	6,6%
Andere bedrijfskosten	-37	-40	8,6%
<b>TOTALE BEDRIJFSKOSTEN vóór afschrijvingen</b>	<b>-293</b>	<b>-290</b>	<b>-1,0%</b>
<b>TOTAAL SEGMENT RESULTAAT (1)</b>	<b>300</b>	<b>289</b>	<b>-3,5%</b>
<i>Marge segment bijdrage</i>	<i>50,6%</i>	<i>50,0%</i>	-
Afschrijvingen	-4	-4	-8,0%
<b>BEDRIJFSWINST</b>	<b>296</b>	<b>286</b>	<b>-3,4%</b>

(1) Bedrijfswinst vóór afschrijvingen en voor niet-recurrente opbrengsten en kosten

✓ [Financiële en operationele kwartaalresultaten van EBU: pagina 20](#)

### Opbrengsten

EBU rapporteerde 579 miljoen EUR opbrengsten over het eerste kwartaal, of 2,2% minder dan in dezelfde periode van 2011. Op like-for-likebasis, d.w.z. zonder rekening te houden met het effect van de verkoop van Telindus Spain, de overname van Eudasy's door Telindus France en de klanten<sup>1</sup> hersegmentering, klokten de opbrengsten van EBU 1% lager af dan in het eerste kwartaal van 2011. Hierin is een negatieve impact van 6 miljoen EUR of 1% van de regelgevende maatregelen begrepen. Afgezien van deze impact bleven de onderliggende opbrengsten in het eerste kwartaal redelijk stabiel (+0,1%) in het licht van een ongunstig economisch klimaat. De opbrengstengroei van mobiele data neutraliseerde de achteruitgang van spraak exclusief regelgeving, terwijl ICT een beperkte opbrengstengroei op like-for-likebasis kende, rekening houdend met een zeker seizoenseffect en de gefaseerde uitvoering van IT-projecten.

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
<b>Opbrengsten</b>	<b>593</b>	<b>579</b>	<b>-2,2%</b>
<b>Van Vast</b>	<b>420</b>	<b>408</b>	<b>-2,7%</b>
Spraak	128	124	-3,3%
Data	98	99	1,0%
Toestellen (excl. TV)	18	18	0,1%
ICT	175	167	-4,5%
<b>Van Mobiel</b>	<b>169</b>	<b>166</b>	<b>-2,0%</b>
Spraak	115	106	-8,1%
Data	50	56	13,0%
Toestellen	4	3	-11,8%
<b>Andere opbrengsten</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>30,1%</b>

### Vaste spraak opbrengstentrend verbetert aanzienlijk door tariefindexeringen, die de impact van het lijnenverlies gedeeltelijk neutraliseren

Over het eerste kwartaal van 2012 rapporteerde EBU 124 miljoen EUR opbrengsten uit vaste spraak. De daling op jaarbasis met 3,3% is een aanzienlijke verbetering van de trend die in de voorgaande kwartalen werd vastgesteld en is het gevolg van de indexering van de vastespraaktarieven op 1 januari 2012. Het positieve effect werd echter ruimschoots tenietgedaan door de lagere vast-naar-mobieltarieven, een gevolg van de lagere mobiele terminatietarieven sinds 1 januari 2012, en vooral door het aanhoudende verlies van vaste lijnen. De ARPU voor het eerste kwartaal van 2012 bedroeg 28,9 EUR.

<sup>1</sup> Zie pagina 17 voor meer informatie

In het eerste kwartaal van 2012 verloor EBU 18.000 vaste lijnen. Als gevolg van de klantenhersegmentering zijn 18.000 vroegere CBU-klienten overgegaan naar het vastespraakklantenbestand van EBU. Bovendien bevat de EBU klantenbasis nu ook 9,000 Business Trunking<sup>1</sup> lijnen. Als gevolg van dit alles telde EBU eind maart 2012 1.394.000 vaste klanten.

### Stabiël vastedataklantenbestand met licht hogere opbrengsten op jaarbasis

In het *eerste kwartaal* van 2012 zijn de opbrengsten uit vaste data, die bestaan uit de opbrengsten uit vast internet en dataconnectiviteit, met een totaal van 99 miljoen EUR licht gestegen in vergelijking met dezelfde periode van 2011. De opbrengsten uit dataconnectiviteit toonden een zekere groei als gevolg van de verdere migratie van oude technologieën (ATM, Frame Relay, huurlijnen) naar het Explore-platform. Ook de opbrengsten uit internet gingen licht omhoog als gevolg van de prijsindexering op 1 januari 2012.

In een verzadigde en uiterst competitieve marktomgeving hield EBU zijn klantenbasis redelijk stabiel, en sloot het eerste kwartaal van 2012 aldus af met 446.000 vaste internetklanten. De stijging van het aantal klanten t.o.v. 2011 kan voor de rest worden toegeschreven aan de hersegmenteringsoefening, waardoor 12.000 internetklanten overgingen van het Consumer- naar het Businesssegment. De ARPU uit breedband bij EBU is in het eerste kwartaal van 2012 met 39,5 EUR relatief stabiel gebleven op jaarbasis, en toonde, ondersteund door de prijsindexering van januari, een lichte stijging t.o.v. het voorgaande kwartaal.

### Seizoenseffect beperkte groei van ICT-opbrengsten

EBU rapporteerde over het eerste *kwartaal van 2012* 167 miljoen EUR aan ICT-opbrengsten, of 4,5% minder dan in dezelfde periode van 2011. In dit cijfer is de negatieve impact van de verkoop van Telindus Spain begrepen, die gedeeltelijk werd gecompenseerd door de overname van Eudasy's door Telindus France. Op like-for-likebasis stegen de opbrengsten uit ICT met 1,0 % in het eerste kwartaal van 2012, wat logischerwijze lager is na een doorgaans drukke eindejaarsperiode.

### Aanhoudend sterke klantengroei; tarieven en regelgeving blijven opbrengsten uit mobiele spraak onder druk zetten

Over het eerste kwartaal van 2012 rapporteert EBU 106 miljoen EUR opbrengsten uit mobiele spraak, of een daling op jaarbasis met 8,1%.

Regelgevende maatregelen<sup>2</sup> verklaren voor een deel de verdere achteruitgang van de netto-ARPU voor spraak tot 25,3 EUR, naast de verdere erosie van de tarieven als gevolg van het succes van de tariefplannen met gratis spraakgebruik en de concurrentie op de mobiele bedrijfsmarkt. Dit negatieve effect werd gedeeltelijk tenietgedaan door de indexering van een aantal mobiele tariefplannen in januari 2012 en het iets hoger mobiel verbruik per klant, dat op jaarbasis met 3,4% is gestegen tot 328 minuten/gebruiker/maand.

EBU zette zijn stevige groei van het mobiele klantenbestand voort: in het eerste kwartaal kwamen er 22.000 nieuwe mobiele kaarten bij. Eind maart 2012 telde het mobieleklantenbestand van EBU 1.413.000 kaarten. Het verschil met het mobieleklantenbestand eind 2011 is voor de rest te verklaren door de hersegmenteringsoefening. De mobieleklantenbasis van EBU daalde met 8000<sup>3</sup> klanten door EBU-klienten die wegens hun aard werden toegewezen aan SDE&W en door de opruiming van 9000 interne mobiele kaarten.

### Dubbelcijferige opbrengstengroei uit mobiele data; groei van geavanceerde data met ~ 12%, sms met ~ 14%

De opbrengsten uit mobiele data zijn in het eerste kwartaal van 2012 op jaarbasis met 13% gestegen tot 56 miljoen EUR. Sms kende een sterke opbrengstengroei: met bijna 14% tot 26 miljoen EUR. Het sms-verbruik versnelde in het eerste kwartaal, met een stijging van 27% tot 107 tekstberichten/gebruiker/maand, als gevolg van het toenemende succes van de MTV Generation-tariefplannen, met onbeperkt sms'en, en van de groei van betalende sms'en.

De opbrengsten uit geavanceerde mobiele data stegen met 12% tot 30 miljoen EUR in het eerste kwartaal, vooral dankzij het aanhoudende succes van de mobiele oplossingen en Internet on GSM. Ook de machine-to-machine-activiteiten bleven het zeer goed doen. De ARPU voor mobiele data steeg met 6% t.o.v. vorig jaar tot 13,5 EUR in het eerste kwartaal van 2012.

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
<b>Opbrengsten mobiele DATA</b>	<b>50</b>	<b>56</b>	<b>13,0%</b>
SMS - inclusief Premium SMS	23	26	13,7%
Geavanceerde data	27	30	12,3%

<sup>1</sup>Business Trunking biedt een oplossing voor de integratie van spraak- en dataverkeer op één datanetwerk. Terzelfder tijd maakt het communicatie met het traditionele geschakelde spraaknetwerk mogelijk (PSTN/ISDN).

<sup>2</sup>Verlaging van de mobiele terminatietarieven en de roamingtarieven

<sup>3</sup>Dit slaat op Belgacom mobiele retail kaarten verkocht via SDE&W (OLOs voor eigen gebruik en doorverkoop)

## Bedrijfskosten EBU

### Verkoop Telindus Spain heeft positieve invloed op de verkoopkosten op jaarbasis

Over het eerste kwartaal van 2012 rapporteert EBU 149 miljoen EUR verkoopkosten, d.w.z. 7,6% minder dan in dezelfde periode van 2011.

Deze daling is het gevolg van de verkoop van Telindus Spain en het licht positieve effect van de lagere mobiele terminatietarieven.

### Hogere HR-kosten door een verandering in kostenallocatie, loonindexeringen en stijgend personeelsbestand

Op jaarbasis zijn de HR-kosten in het eerste kwartaal van 2012 met 6,6% gestegen tot 100 miljoen EUR. De stijging is voor zowat de helft het gevolg van een wijziging in de toerekening van de installatie bij de klanten en de overheadkosten. De stijging is voor de rest te verklaren door de inflatie gerelateerde loonindexeringen van juni 2011 en maart 2012 en door een stijging van het personeelsbestand van EBU tot 5208 fte's om de groei van ICT te ondersteunen.

In vergelijking met eind maart 2011 telde EBU 106 fte's meer om de groei van Telindus International en de oplossingsgerichte strategie van EBU te ondersteunen.

### Hogere niet-HR-kosten, onder meer door een negatief wisselkoerseffect en een wijziging in de kostenallocatie

In het eerste kwartaal van 2012 bedroegen de niet-HR-kosten van EBU 40 miljoen EUR, d.w.z. 3,2 miljoen EUR of 8,6% meer dan vorig jaar. Dit omvat een negatief wisselkoerseffect en een negatief effect van de wijziging in de kostentoerekening, die de positieve impact van de verkoop van Telindus Spain ruimschoots tenietdeed.

## Segmentresultaat EBU

Het segmentresultaat van EBU voor het *eerste kwartaal van 2012* kwam uit op 289 miljoen EUR en ligt 10 miljoen EUR of 3,5% lager dan voor dezelfde periode van 2011. Dit cijfer omvat een negatief effect van 2 miljoen EUR (-0,7%) van de regelgeving, alsook een zeker ebitdaverlies in verband met de desinvestering van Telindus Spain, een wijziging in de toerekening van de kosten en een negatief wisselkoerseffect. De contributiemarge bedroeg 50%, tegenover 50,6% voor dezelfde periode van 2011.

## Bedrijfsresultaat EBU

	1ste Kwartaal		Variatie (absoluut bedrag)
	2011	2012	
<b>VAN VAST</b>			
Aantal toegangskanalen (in duizenden)	1.861	1.841	-21
Spraak	1.425	1.394	-31
Breedband	436	446	10
Verkeer (in miljoen minuten)	782	754	-28
Nationaal	526	502	-24
Vast naar Mobiel	165	167	2
Internationaal	90	84	-6
ARPU (in EUR)			
ARPU Sprak	29,1	28,9	-0,2
ARPU Breedband	39,6	39,5	-0,1
<b>VAN MOBIEL</b>			
Aantal actieve klanten (in duizenden)	1.327	1.413	86
Postpaid	1.327	1.413	86
Geannualiseerde churn rate (gemengd - variatie in p.p.)	11,1%	11,7%	
Netto ARPU (in EUR)			
Postpaid	41,8	38,7	-3,1
Postpaid Sprak	29,2	25,3	-3,9
Postpaid Data	12,6	13,5	0,8
UoU (eenheden)	356,5	375,8	19,4
MoU (min)	317,1	327,8	10,6
SMS (eenheden)	83,7	106,6	22,8



# Service Delivery Engine & Wholesale – SDE&W

## Resultatenrekening Service Delivery Engine & Wholesale

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
<b>TOTAAL SEGMENT OPBRENGSTEN</b>	<b>81</b>	<b>78</b>	<b>-4,3%</b>
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	-9	-9	2,3%
Personeelskosten en pensioenen	-49	-43	-11,5%
Andere bedrijfskosten	-52	-48	-6,3%
<b>TOTALE BEDRIJFSKOSTEN vóór afschrijvingen</b>	<b>-110</b>	<b>-101</b>	<b>-7,9%</b>
<b>TOTAAL SEGMENT RESULTAAT (1)</b>	<b>-29</b>	<b>-23</b>	<b>-18,1%</b>
<i>Marge segment bijdrage</i>	-35,2%	-30,1%	-
Afschrijvingen	-112	-108	-4,0%
<b>BEDRIJFSVERLIES</b>	<b>-141</b>	<b>-131</b>	<b>-6,9%</b>

(1) Bedrijfswinst vóór afschrijvingen en voor niet-recurrente opbrengsten en kosten

✓ [Financiële en operationele kwartaalresultaten van SDE&W: pagina 21](#)

### Opbrengsten

SDE&W rapporteerde voor het *eerste kwartaal van 2012* 78 miljoen EUR opbrengsten, of 4,3% minder dan voor dezelfde periode het jaar voordien. Dat is vooral het gevolg van lagere volumes inzake huurlijnen en breedband, terwijl een toename van het roamingverkeer de verlaging van de roamingtarieven slechts gedeeltelijk kon compenseren.

Van deze daling was 0,8% ook toe te schrijven aan een negatieve impact van de regelgevende maatregelen. Sedert januari heeft Belgacom ook een externe MVNO. De 5,000 MVNO klanten worden gerapporteerd onder SDE&W (pagina 21).

### Bedrijfskosten

De totale bedrijfskosten van SDE&W zijn over het eerste kwartaal van 2012 met bijna 8% gedaald op jaarbasis, dankzij een gunstige evolutie van zowel de HR- als niet-HR-kosten. Voor de beide heeft de daling voornamelijk te maken met een groter aandeel intern uitgevoerd werk in 2012, als gevolg van de gefaseerde uitvoering en de timing van IT-activiteiten.

In vergelijking met eind maart 2011 telde SDE&W 114 fte's minder. Het kleinere personeelsbestand, hogere kapitalisatiegraad van intern uitgevoerd werk en een klein positief effect van de veranderde kostenallocatie compenseerde de impact van de loonindexeringen van juni 2011 en maart 2012, wat resulteerde in 11,5% minder HR-kosten voor het eerste kwartaal.

## Staff & Support – S&S

### Resultatenrekening Staff & Support

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
<b>TOTAAL SEGMENT OPBRENGSTEN</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>9,0%</b>
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	-0	1	>100%
Personeelskosten en pensioenen	-39	-38	-3,6%
Andere bedrijfskosten	-47	-51	7,6%
<b>TOTALE BEDRIJFSKOSTEN vóór afschrijvingen</b>	<b>-87</b>	<b>-88</b>	<b>1,4%</b>
<b>TOTAAL SEGMENT RESULTAAT (1)</b>	<b>-79</b>	<b>-79</b>	<b>0,6%</b>
<i>Marge segment bijdrage</i>	-	-	-
Afschrijvingen	-18	-18	-1,0%
<b>BEDRIJFSVERLIES</b>	<b>-97</b>	<b>-97</b>	<b>0,3%</b>

(1) Bedrijfswinst vóór afschrijvingen en voor niet-recurrente opbrengsten en kosten

✓ [Financiële kwartaalresultaten van S&S: pagina 21](#)

Voor het *eerste kwartaal* rapporteerde Staff & Support 9 miljoen EUR opbrengsten of 9,0% meer op jaarbasis.

In het eerste kwartaal stegen de bedrijfskosten met 1,4%, deels als gevolg van de efficiëntie-inspanningen, die een impact hadden op de **niet-HR-kosten**. De **HR-kosten** daalden met 3,6% op jaarbasis, omdat de personeelsvermindering (- 158 fte's) de impact van de loonindexeringen ruimschoots tenietdeed.



# International Carrier Services – BICS

- Opbrengsten + 2,6%; volumegroei van spraak en niet-spraak compenseert MTR-impact ruimschoots
- Brutomarge van eerste kwartaal stijgt met 8,1% dankzij toenemende volumes
- Ebitda + 15,9% op jaarbasis

## Resultatenrekening International Carrier Services

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
<b>TOTAAL SEGMENT OPBRENGSTEN</b>	<b>372</b>	<b>382</b>	<b>2,6%</b>
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	-320	-326	1,7%
<i>Bruto margin (1)</i>	52	56	8,1%
Personeelskosten en pensioenen	-10	-10	5,1%
Andere bedrijfskosten	-18	-18	-0,8%
<b>TOTALE BEDRIJFSKOSTEN vóór afschrijvingen</b>	<b>-348</b>	<b>-354</b>	<b>1,7%</b>
<b>TOTAAL SEGMENT RESULTAAT (2)</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>15,9%</b>
<i>Marge segment resultaat</i>	6,5%	7,3%	-
Afschrijvingen	-20	-20	1,3%
<b>BEDRIJFSWINST</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>79,7%</b>

- (1) Totaal segment opbrengsten na aftrek van de kosten van verkochte materialen en diensten  
 (2) Bedrijfswinst vóór afschrijvingen en voor niet-recurrente opbrengsten en kosten

✓ [Financiële en operationele kwartaalresultaten van ICS: pagina 21](#)

## Opbrengsten

Over het *eerste kwartaal van 2012* rapporteerde BICS 382 miljoen EUR opbrengsten, of 2,6% meer in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar, waarmee het de dalende trend van 2011 keerde.

De hogere opbrengsten zijn te danken aan: 1- Een sterke toename van de niet-spraakopbrengsten, die op jaarbasis met 21,7% aangroeiden tot 41 miljoen EUR, vooral onder impuls van sms en signalering. 2- Hogere spraakvolumes, waarbij BICS bijna 7 miljard spraakminuten verhandelde. 3- Een positief wisselkoerseffect in het eerste kwartaal van 2012. Deze positieve evoluties compenseerden ruimschoots de negatieve impact van de verlaging van de MTR's op Europese schaal.

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
Spraak	338,3	340,7	0,7%
Niet spraak	33,9	41,3	21,7%
<b>Totale opbrengsten</b>	<b>372,3</b>	<b>381,9</b>	<b>2,6%</b>

De brutomarge steeg in het eerste kwartaal met 8,1% op jaarbasis tot 56 miljoen EUR. Deze positieve verandering was te danken aan sterke prestaties op het vlak van signalering en sms, ondersteund door hogere spraakvolumes, die de lagere infrastructuuractiviteiten meer dan compenseerden.

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
Spraak	28,6	31,0	8,4%
Niet spraak	23,3	25,1	7,7%
<b>Totaal brutomarge</b>	<b>51,9</b>	<b>56,1</b>	<b>8,1%</b>

## Toenemende marge leidt tot hogere ebitda

Het segmentresultaat van BICS voor het *eerste kwartaal* steeg op jaarbasis met 15,9% tot 28 miljoen EUR. Dit was te danken aan de hogere brutomarge, terwijl de HR- en niet-HR-kosten stabiel bleven op jaarbasis, ondersteund door een kleinere negatieve impact van het wisselkoerseffect in vergelijking met 2011. Dat zorgde voor een stijging van de ebitdamarge op jaarbasis met 0,8 procentpunt tot 7,3%.

Volumes (in miljoen)	1ste Kwartaal		
	2011	2012	% Verschil
Spraak	6.574	6.907	5,1%
Niet spraak (SMS/MMS)	230	323	40,4%

## Enkele rapporterings veranderingen

Een aantal elementen hebben een impact gehad op de gerapporteerde financiële en/of operationele resultaten van het eerste kwartaal:

### ■ Kapitalisering van modems:

Als gevolg van de stapsgewijze evolutie naar het huidige businessmodel voor modems worden de nieuwe Belgacom-modems die verhuurd worden aan klanten, vanaf 1 januari 2012 gekapitaliseerd, ze hebben een geraamde nuttige levensduur van 24 maanden. Dit heeft een positieve impact op de verkoopkosten, en verhoogt tegelijk het capexniveau.

### ■ Verfijnen van de kostenallocatie:

De toerekening van onder meer de kosten voor installatie bij de klant en de overheadkosten werd begin 2012 verfijnd, met een impact op de uitgaven van de Consumer-, Business- en Service Delivery Engine & Wholesale-segmenten, maar niet op de resultaten van de Groep. Indien van toepassing werd daarnaar verwezen in de gedetailleerde segmentresultaten.

### ■ Klanten hersegmentering:

De volledige aligering begin 2012 van de vaste en mobiele klantenbasis van Belgacom leidde tot de hersegmentering van bepaalde klanten. De onderstaande tabellen zijn ter informatie: ze geven een overzicht van 1- de klantenbestanden zoals we ze eind 2011 rapporteerden, 2- het resultaat van de nieuwe segmentering en 3- het werkelijke nettoaantal nieuwe klanten in het eerste kwartaal van 2012.

Opmerking: aangezien de hersegmentering niet is geauditeerd, zijn de klanten van het vierde kwartaal niet officieel opgenomen in de operationele tabellen elders in dit verslag.

#### VASTE SPRAAK in '000

#### Wijzigingen in klantenbasis eind 2011

	na		netto aangroei		
	zoals gerapporteerd	hersegmentering	Q1 '12	Q1 '12	
	Q4 '11	Q4 '11	Q1 '12	Q1 '12	
CBU	1.818	1.800	1.780	-20	CBU: - 18K vroegere CBU-klanten werden gehersegmenteerd naar EBU
EBU	1.385	1.413	1.394	-18	EBU: + 18K van CBU en 9K Businessstrunklijnen toegevoegd aan Vaste Spraak
SDE&W (retail)	-	12	12	0	SDE&W: 12k Belgacom retail Vaste Spraaklijnen verkocht via SDE&W segment*
<b>GROEP</b>	<b>3.204</b>	<b>3.225</b>	<b>3.186</b>	<b>-39</b>	Vaste Spraak klantenbasis + 21K, aangezien EBU Businessstrunking (9K) en SDE&W retail Vaste Spraaklijnen (12K) nu zijn inbegrepen

#### BREEDBAND in '000

	na		netto aangroei		
	zoals gerapporteerd	hersegmentering	Q1 '12	Q1 '12	
	Q4 '11	Q4 '11	Q1 '12	Q1 '12	
CBU	1.156	1.144	1.159	15	CBU: - 12K vroegere CBU-klanten werden gehersegmenteerd naar EBU
EBU	434	447	446	0	EBU: + 12K vroegere CBU-klanten toegevoegd
SDE&W (retail)	-	12	12	0	SDE&W: 1k Belgacom retail Breedbandlijnen verkocht via SDE&W segment*
<b>GROEP</b>	<b>1.590</b>	<b>1.602</b>	<b>1.617</b>	<b>15</b>	Breedband klantenbasis + 1K, aangezien SDE&W retail Breedbandlijnen (12K) nu zijn inbegrepen

#### MOBILE in '000

	na		netto aangroei		
	zoals gerapporteerd	hersegmentering	Q1 '12	Q1 '12	
	Q4 '11	Q4 '11	Q1 '12	Q1 '12	
CBU	3.805	3.795	3.805	10	CBU: - 10K interne kaarten opgeruimd
EBU	1.408	1.391	1.413	22	EBU: - 8K naar SDE&W (retail) en -9K interne kaarten opgeruimd
SDE&W (retail)	-	8	8	0	SDE&W: + 8K vroegere EBU mobiele klanten toegevoegd*
SDE&W (MVNO)	-	-	5	5	
TANGO	264	264	266	2	
<b>GROEP</b>	<b>5.478</b>	<b>5.458</b>	<b>5.498</b>	<b>39</b>	Groep na segmentering: 19K interne kaarten opgeruimd

\*OLO's eigen gebruik en doorverkoop

## Kwartaalresultaten

Merk op dat de gerapporteerde klanten niet zijn aangepast voor de hersegmenteringsoefening (zie vorige pagina).

### Groep – Financiële resultaten

(in miljoen EUR)	Q111	Q211	Q311	Q411	2011	Q112
<b>Totale opbrengsten van de Groep (1)</b>	<b>1.583</b>	<b>1.612</b>	<b>1.596</b>	<b>1.616</b>	<b>6.406</b>	<b>1.588</b>
Consumer Business Unit	565	579	571	572	2.288	577
Enterprise business unit	593	593	572	591	2.349	579
Service Delivery engine & Wholesale	81	80	77	80	318	78
Staff&Support	8	7	25	8	47	9
International Carrier Services	372	388	401	401	1.562	382
Intersegment eliminaties	-36	-36	-51	-36	-159	-37
<b>Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten</b>	<b>-609</b>	<b>-621</b>	<b>-633</b>	<b>-655</b>	<b>-2.517</b>	<b>-614</b>
<b>Personeelskosten en pensioenen</b>	<b>-274</b>	<b>-282</b>	<b>-278</b>	<b>-283</b>	<b>-1.117</b>	<b>-282</b>
<b>Andere bedrijfskosten</b>	<b>-220</b>	<b>-196</b>	<b>-213</b>	<b>-232</b>	<b>-860</b>	<b>-226</b>
<b>EBITDA voor niet-recurrent elementen</b>	<b>480</b>	<b>512</b>	<b>472</b>	<b>446</b>	<b>1.912</b>	<b>466</b>
<b>EBITDA marge (1)</b>	<b>30,3%</b>	<b>31,8%</b>	<b>29,6%</b>	<b>27,6%</b>	<b>29,8%</b>	<b>29,3%</b>
<b>Niet-recurrente elementen</b>	<b>0</b>	<b>-18</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>-15</b>	<b>0</b>
<b>Ebitda</b>	<b>480</b>	<b>494</b>	<b>472</b>	<b>450</b>	<b>1.897</b>	<b>466</b>

(1) Voor niet-recurrente elementen

### Evolutie van de opbrengsten in percentage

	Q111	Q211	Q311	Q411	2011	Q112
<b>GROEP</b>						
Gerapporteerde variatie op jaarbasis	-3,5%	-3,2%	-2,7%	-2,6%	-3,0%	0,3%
Like-for-like variatie op jaarbasis	-3,5%	-3,3%	-2,0%	-1,6%	-2,6%	0,1%
Onderliggende variatie op jaarbasis	-0,4%	-1,3%	-0,9%	-1,0%	-0,9%	1,0%
<b>CBU</b>						
Gerapporteerde variatie op jaarbasis	-4,3%	-2,1%	-2,3%	-4,6%	-3,3%	2,1%
Like-for-like variatie op jaarbasis	-4,3%	-2,1%	-2,3%	-4,0%	-3,2%	0,5%
Onderliggende variatie op jaarbasis	-0,1%	0,4%	-0,8%	-3,2%	-0,9%	1,7%
<b>EBU</b>						
Gerapporteerde variatie op jaarbasis	-3,7%	-2,8%	-3,1%	-2,4%	-3,0%	-2,2%
Like-for-like variatie op jaarbasis	-3,7%	-3,1%	-1,1%	-0,2%	-2,1%	-1,0%
Onderliggende variatie op jaarbasis	-0,8%	-0,7%	0,3%	0,6%	-0,2%	0,1%
<b>SDE&amp;W</b>						
Gerapporteerde variatie op jaarbasis	-13,9%	-6,1%	-2,3%	-3,9%	-6,9%	-4,3%
Onderliggende variatie op jaarbasis	-3,6%	-2,9%	-0,8%	-3,4%	-2,7%	-4,3%
<b>BICS</b>						
Variatie op jaarbasis	-1,5%	-6,5%	-3,4%	-0,3%	-3,0%	2,6%

Like-for-like: i.e. zonder impact van fusies, overnames en de hersegmentering  
Onderliggende i.e. like-for-like zonder de impact van de regelgeving

### Groep – Capex

(in miljoen EUR)	Q111	Q211	Q311	Q411	2011	Q112
<b>Capex van de Groep</b>	<b>173</b>	<b>161</b>	<b>163</b>	<b>279</b>	<b>777</b>	<b>186</b>
Consumer Business Unit	44	27	24	40	134	61
Enterprise business unit	4	4	3	8	18	4
Service Delivery Engine & Wholesale	115	119	125	193	552	116
Staff&Support	7	9	9	26	51	5
International Carrier Services	3	2	3	14	22	1

## CBU – Financiële resultaten

(in miljoen EUR)	Q111	Q211	Q311	Q411	2011	Q112
<b>Totale opbrengsten</b>	<b>565</b>	<b>579</b>	<b>571</b>	<b>572</b>	<b>2.288</b>	<b>577</b>
<b>Van Vast</b>	<b>281</b>	<b>278</b>	<b>271</b>	<b>269</b>	<b>1.099</b>	<b>274</b>
Spraak	118	115	111	110	454	110
Data	85	83	82	82	332	85
TV	51	53	51	53	208	55
Toestellen (excl. TV)	7	6	7	7	26	6
Scarlet	21	21	20	18	79	19
<b>Van Mobiel</b>	<b>265</b>	<b>279</b>	<b>279</b>	<b>280</b>	<b>1.142</b>	<b>281</b>
Spraak	139	147	143	136	565	130
Data	87	92	93	97	369	97
Toestellen	14	14	16	19	63	27
Tango	25	26	28	28	107	27
<b>Andere</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>86</b>	<b>22</b>
<b>Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten</b>	<b>-149</b>	<b>-149</b>	<b>-158</b>	<b>-168</b>	<b>-624</b>	<b>-162</b>
<b>Personeelskosten en pensioenen</b>	<b>-83</b>	<b>-85</b>	<b>-86</b>	<b>-87</b>	<b>-340</b>	<b>-90</b>
<b>Andere bedrijfskosten</b>	<b>-70</b>	<b>-74</b>	<b>-71</b>	<b>-84</b>	<b>-299</b>	<b>-74</b>
<b>Segment resultaat</b>	<b>264</b>	<b>271</b>	<b>257</b>	<b>233</b>	<b>1.025</b>	<b>251</b>
<b>Marge segment bijdrage</b>	<b>46,7%</b>	<b>46,8%</b>	<b>45,0%</b>	<b>40,8%</b>	<b>44,8%</b>	<b>43,5%</b>

## CBU – Operationele resultaten

	Q111	Q211	Q311	Q411	2011	Q112
<b>VAN VAST</b>						
<b>Aantal toegangskanalen (in duizenden)</b>	<b>3.028</b>	<b>3.006</b>	<b>2.977</b>	<b>2.974</b>	<b>2.974</b>	<b>2.938</b>
Spraak	1.896	1.870	1.839	1.818	1.818	1.780
Breedband	1.131	1.136	1.138	1.156	1.156	1.159
<b>Verkeer (in miljoen minuten)</b>	<b>1.061</b>	<b>977</b>	<b>936</b>	<b>1.036</b>	<b>4.011</b>	<b>1.086</b>
Nationaal	875	795	765	821	3.256	828
Vast naar Mobiel	95	96	89	123	402	164
Internationaal	91	87	82	92	352	94
<b>TV (in duizenden)</b>	<b>1.029</b>	<b>1.087</b>	<b>1.139</b>	<b>1.211</b>	<b>1.211</b>	<b>1.254</b>
waarvan gezinnen	879	925	963	1.021	1.021	1.057
waarvan 'multiple settop boxes'	149	162	176	190	190	196
<b>ARPU (in EUR)</b>						
ARPU Sprak	20,2	20,0	19,7	19,8	19,9	20,2
ARPU Breedband	27,6	27,0	26,7	26,1	26,8	26,9
ARPU Belgacom TV	19,4	19,2	17,8	17,5	18,4	17,6
<b>VAN MOBIEL</b>						
<b>Aantal actieve klanten (in duizenden)</b>	<b>3.723</b>	<b>3.726</b>	<b>3.774</b>	<b>3.805</b>	<b>3.805</b>	<b>3.805</b>
Pre-paid (1)	2.117	2.096	2.111	2.116	2.116	2.116
Post-paid	1.606	1.630	1.663	1.690	1.690	1.690
<b>Geannualiseerde churn rate (gemengd - variatie in p.p.) (2)</b>	<b>21,3%</b>	<b>20,4%</b>	<b>20,4%</b>	<b>25,2%</b>	<b>21,8%</b>	<b>20,4%</b>
<b>Netto ARPU (in EUR)</b>						
Prepaid	14,1	15,3	14,4	14,9	14,7	14,0
Postpaid	29,2	30,0	30,0	28,6	29,5	27,9
Gemengd	20,5	21,6	21,1	20,7	21,0	20,1
Gemengd Sprak	12,7	13,4	12,9	12,2	12,8	11,6
Gemengd Data	7,8	8,2	8,2	8,5	8,2	8,5
<b>UoU (eenheden)</b>	<b>338,0</b>	<b>357,5</b>	<b>335,4</b>	<b>373,3</b>	<b>351,6</b>	<b>377,9</b>
<b>MoU (min)</b>	<b>102,2</b>	<b>106,6</b>	<b>103,6</b>	<b>103,8</b>	<b>104,3</b>	<b>101,5</b>
<b>SMS (eenheden)</b>	<b>238,7</b>	<b>254,1</b>	<b>235,1</b>	<b>273,0</b>	<b>250,5</b>	<b>279,8</b>

(1) Prepaid bevat Mobisud klanten die voordien als MVNO werden gerapporteerd

(2) Q4 2011 geïmpacteerd door schrapping van inactieve pre-paid kaarten. Deze schrapping heeft geen impact op het aantal actieve klanten & pre-paid net-adds.

## EBU – Financiële resultaten

(in miljoen EUR)	Q111	Q211	Q311	Q411	2011	Q112
<b>Totale opbrengsten</b>	<b>593</b>	<b>593</b>	<b>572</b>	<b>591</b>	<b>2.349</b>	<b>579</b>
<b>Van Vast</b>	<b>420</b>	<b>417</b>	<b>398</b>	<b>420</b>	<b>1.655</b>	<b>408</b>
Spraak	128	125	121	122	496	124
Data	98	97	96	97	389	99
Toestellen	18	18	18	18	72	18
ICT	175	177	163	182	697	167
<b>From Mobile</b>	<b>169</b>	<b>171</b>	<b>169</b>	<b>168</b>	<b>677</b>	<b>166</b>
Spraak	115	115	110	108	448	106
Data	50	53	56	57	216	56
Toestellen	4	3	3	3	13	3
<b>Andere</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>5</b>
<b>Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten</b>	<b>-162</b>	<b>-160</b>	<b>-154</b>	<b>-164</b>	<b>-639</b>	<b>-149</b>
<b>Personeelskosten en pensioenen</b>	<b>-94</b>	<b>-98</b>	<b>-93</b>	<b>-96</b>	<b>-381</b>	<b>-100</b>
<b>Andere bedrijfskosten</b>	<b>-37</b>	<b>-37</b>	<b>-34</b>	<b>-36</b>	<b>-144</b>	<b>-40</b>
<b>Segment resultaat</b>	<b>300</b>	<b>298</b>	<b>291</b>	<b>296</b>	<b>1.185</b>	<b>289</b>
<b>Marge segment bijdrage</b>	<b>50,6%</b>	<b>50,3%</b>	<b>50,9%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,4%</b>	<b>50,0%</b>

## EBU – Operationele resultaten

	Q111	Q211	Q311	Q411	2011	Q112
<b>VAN VAST</b>						
<b>Aantal toegangskanalen (in duizenden)</b>	<b>1.861</b>	<b>1.849</b>	<b>1.834</b>	<b>1.820</b>	<b>1.820</b>	<b>1.841</b>
Spraak	1.425	1.412	1.400	1.385	1.385	1.394
Breedband	436	436	434	434	434	446
<b>Verkeer (in miljoen minuten)</b>	<b>782</b>	<b>732</b>	<b>672</b>	<b>716</b>	<b>2.901</b>	<b>754</b>
Nationaal	526	485	445	476	1.932	502
Vast naar Mobiel	165	160	147	160	633	167
Internationaal	90	86	80	80	336	84
<b>ARPU (in EUR)</b>						
ARPU Sprak	29,1	28,9	28,1	28,6	28,7	28,9
ARPU Breedband	39,6	39,3	39,1	38,9	39,2	39,5
<b>VAN MOBIEL</b>						
<b>Aantal actieve klanten (in duizenden)</b>	<b>1.327</b>	<b>1.357</b>	<b>1.380</b>	<b>1.408</b>	<b>1.408</b>	<b>1.413</b>
Post-paid	1.327	1.357	1.380	1.408	1.408	1.413
<b>Geannualiseerde churn rate (gemengd - variatie in p.p.)</b>	<b>11,1%</b>	<b>10,8%</b>	<b>9,4%</b>	<b>10,2%</b>	<b>10,3%</b>	<b>11,7%</b>
<b>Net ARPU (EUR)</b>						
Postpaid	41,8	41,9	40,6	39,5	41,0	38,7
Postpaid spraak	29,2	28,7	26,9	25,9	27,6	25,3
Postpaid data	12,6	13,2	13,8	13,7	13,3	13,5
<b>UoU (eenheden)</b>	<b>356,5</b>	<b>369,6</b>	<b>343,3</b>	<b>363,4</b>	<b>358,8</b>	<b>375,8</b>
<b>MoU (min)</b>	<b>317,1</b>	<b>328,3</b>	<b>305,0</b>	<b>322,8</b>	<b>318,9</b>	<b>327,8</b>
<b>SMS (eenheden)</b>	<b>83,7</b>	<b>90,1</b>	<b>87,3</b>	<b>95,6</b>	<b>89,4</b>	<b>106,6</b>

## SDE&W – Financiële cijfers

(in miljoen EUR)	Q111	Q211	Q311	Q411	2011	Q112
<b>Totale opbrengsten</b>	<b>81</b>	<b>80</b>	<b>77</b>	<b>80</b>	<b>318</b>	<b>78</b>
<b>Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten</b>	<b>-9</b>	<b>-9</b>	<b>-9</b>	<b>-9</b>	<b>-36</b>	<b>-9</b>
<b>Personeelskosten en pensioenen</b>	<b>-49</b>	<b>-50</b>	<b>-50</b>	<b>-50</b>	<b>-199</b>	<b>-43</b>
<b>Andere bedrijfskosten</b>	<b>-52</b>	<b>-33</b>	<b>-48</b>	<b>-42</b>	<b>-175</b>	<b>-48</b>
<b>Segment resultaat</b>	<b>-29</b>	<b>-12</b>	<b>-30</b>	<b>-21</b>	<b>-92</b>	<b>-23</b>

## SDE&W – Operationele retail cijfers en MVNO-klienten

	Q111	Q211	Q311	Q411	2011	Q112
<b>VAN VAST</b>						
<b>Aantal toegangskanalen (in duizenden)</b>						
Spraak (1)	-	-	-	-	12	12
Breedband (1)	-	-	-	-	1	1
<b>VAN MOBIEL</b>						
<b>Aantal actieve Mobiele klanten (in duizenden)</b>						
Retail (1)	-	-	-	-	8	8
MVNO	-	-	-	-	-	5

(1) i.e. Belgacom retail producten verkocht via SDE&W (OLOs eigen gebruik en doorverkoop)

## S&S – Financiële resultaten

(in miljoen EUR)	Q111	Q211	Q311	Q411	2011	Q112
<b>Totale opbrengsten</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>47</b>	<b>9</b>
<b>Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	<b>-1</b>	<b>1</b>
<b>Personeelskosten en pensioenen</b>	<b>-39</b>	<b>-40</b>	<b>-40</b>	<b>-40</b>	<b>-160</b>	<b>-38</b>
<b>Andere bedrijfskosten</b>	<b>-47</b>	<b>-41</b>	<b>-66</b>	<b>-61</b>	<b>-215</b>	<b>-51</b>
<b>Segment resultaat</b>	<b>-79</b>	<b>-74</b>	<b>-81</b>	<b>-95</b>	<b>-328</b>	<b>-79</b>

## ICS – Financiële resultaten

(in miljoen EUR)	Q111	Q211	Q311	Q411	2011	Q112
<b>Totale opbrengsten</b>	<b>372</b>	<b>388</b>	<b>401</b>	<b>401</b>	<b>1.562</b>	<b>382</b>
<b>Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten</b>	<b>-320</b>	<b>-333</b>	<b>-342</b>	<b>-342</b>	<b>-1.338</b>	<b>-326</b>
<b>Personeelskosten en pensioenen</b>	<b>-10</b>	<b>-9</b>	<b>-9</b>	<b>-9</b>	<b>-37</b>	<b>-10</b>
<b>Andere bedrijfskosten</b>	<b>-18</b>	<b>-17</b>	<b>-15</b>	<b>-16</b>	<b>-65</b>	<b>-18</b>
<b>Segment resultaat</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>33</b>	<b>122</b>	<b>28</b>
<b>Segment EBITDA marge</b>	<b>6,5%</b>	<b>7,5%</b>	<b>8,7%</b>	<b>8,3%</b>	<b>7,8%</b>	<b>7,3%</b>

## ICS – Operationele resultaten

Volumes (in miljoen)	Q111	Q211	Q311	Q411	2011	Q112
<b>Spraak</b>	<b>6.574</b>	<b>6.997</b>	<b>6.853</b>	<b>7.018</b>	<b>27.442</b>	<b>6.907</b>
<b>Niet-spraak (SMS/MMS)</b>	<b>230</b>	<b>253</b>	<b>276</b>	<b>315</b>	<b>1.074</b>	<b>323</b>

## Overname van Wireless Technologies bvba

Begin januari 2012 verwierf de Groep alle uitstaande aandelen van Wireless Technologies bvba, de eigenaar van de winkelketen The Phone House in België. Een aantal van deze verkooppunten zullen naderhand worden verkocht.

De totale overnameprijs bedroeg 22 miljoen EUR, vóór prijsaanpassingen, die nog niet definitief zijn.

De Groep identificeert momenteel de overgenomen activa en passiva en analyseert de reële waarde ervan. Daarom werd de reële waarde van de geïdentificeerde activa en passiva van Wireless Technologies bvba voor deze tussentijdse financiële informatie op de datum van de overname voorlopig vastgesteld op 6 miljoen EUR voor de vaste activa, 28 miljoen EUR voor de vlottende activa, en 24 miljoen EUR voor de kortlopende schulden. Bijgevolg heeft de voorlopige eerste verwerking geleid tot de opname in deze tussentijdse financiële informatie van goodwill ter waarde van 15 miljoen EUR.

Als gevolg van deze overname begin januari 2012, werden de opbrengsten en uitgaven van Wireless Technologies bvba vanaf 1 januari 2012 geïntegreerd in de financiële informatie van de Belgacom Groep.

## Tussentijdse financiële informatie

Deze tussentijdse financiële informatie werd niet gecontroleerd door de bedrijfsrevisor.

Deze tussentijdse verkorte geconsolideerde financiële gegevens werden opgesteld in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards (IFRS), zoals goedgekeurd voor toepassing in de Europese Unie, alsook in overeenstemming met IAS 34, Tussentijdse Financiële Verslaggeving.

De opname- en waarderingsregels van de Groep zijn consistent met deze toegepast in de geconsolideerde jaarrekening op 31 december 2011, met uitzondering van de toepassing van de nieuwe normen en interpretaties die op 1 januari 2012 verplicht van toepassing zijn op de Belgacom Groep. Deze laatste worden in toelichting 38 van de geconsolideerde jaarrekening van 31 december 2011 in detail beschreven. De toepassing van deze nieuwe normen heeft enkel een beperkte impact op de toelichting bij van de geconsolideerde jaarrekening. De Groep anticipeert niet op de toepassing van normen en interpretaties.

In de eerste drie maanden van 2012 verwierf noch verkocht de Belgacom Groep belangrijke filialen, joint ventures of verbonden ondernemingen, met uitzondering van de verwerving van alle aandelen van Wireless Technologies bvba.

De Groep doet geen betekenisvolle inschattingen en ramingen buiten die welke hierboven of in de geconsolideerde jaarrekening van 31 december 2011 zijn vermeld.



## Geconsolideerde resultatenrekening

( in miljoen EUR)	1ste Kwartaal	
	2011	2012
Netto omzet	1.573	1.576
Andere bedrijfsopbrengsten	10	12
<b>Totale opbrengsten</b>	<b>1.583</b>	<b>1.588</b>
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	-609	-614
Personeelskosten en pensioenen	-274	-282
Andere bedrijfskosten	-220	-226
<b>TOTALE BEDRIJFSKOSTEN vóór afschrijvingen</b>	<b>-1.103</b>	<b>-1.122</b>
<b>BEDRIJFSWINST vóór afschrijvingen</b>	<b>480</b>	<b>466</b>
Afschrijvingen	-195	-181
<b>BEDRIJFSWINST</b>	<b>286</b>	<b>284</b>
Financiële opbrengsten	4	3
Financiële kosten	-34	-20
<b>Netto financiële kosten</b>	<b>-30</b>	<b>-18</b>
<b>Winst vóór belastingen</b>	<b>256</b>	<b>267</b>
Belastingen	-61	-65
<b>NETTOWINST</b>	<b>195</b>	<b>202</b>
Minderheidsbelangen	1	3
Netto winst (aandeel van de groep)	194	199
Gewone winst per aandeel	0,60 EUR	0,62 EUR
Verwaterde winst per aandeel	0,60 EUR	0,62 EUR
Gewogen gemiddeld aantal gewone aandelen	321.489.045	317.704.642
Gewogen gemiddeld aantal gewone aandelen voor verwaterde winst per aandeel	322.063.026	318.070.774

## Geconsolideerde staat van het totaalresultaat

( in miljoen EUR)	Per 31 maart	Per 31 maart
	2011	2012
<b>NETTOWINST</b>	<b>195</b>	<b>202</b>
<b>Niet-gerealiseerde resultaten:</b>		
Kasstroom afdekkingsinstrumenten:		
Winst/(verlies) direct opgenomen uit vermogen	0	1
<b>Totaal van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten</b>	<b>194</b>	<b>202</b>
Toe te rekenen aan:		
Aandeelhouders van de moedermaatschappij	193	199
Minderheidsbelangen	1	3

# Geconsolideerde balans

(in miljoen EUR)	Per 31 december 2011	Per 31 maart 2012
<b>ACTIVA</b>		
<b>Vaste activa</b>	<b>6.217</b>	<b>6.200</b>
Goodwill	2.323	2.339
Immateriële vaste activa met beperkte gebruiksduur	1.155	1.167
Materiële vaste activa	2.401	2.397
Geassocieerde ondernemingen	3	3
Andere deelnemingen	31	34
Uitgestelde belastingvorderingen	121	112
Pensioenactiva	2	2
Andere vaste activa	180	145
<b>VLOTTENDE ACTIVA</b>	<b>2.095</b>	<b>2.333</b>
Voorraden	116	141
Handelsvorderingen	1.328	1.299
Terug te vorderen belastingen	143	143
Andere vlottende activa	152	215
Beleggingen	36	21
Geldmiddelen en kasequivalenten	320	515
<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<b>8.312</b>	<b>8.533</b>
<b>PASSIVA</b>		
<b>EIGEN VERMOGEN</b>	<b>3.303</b>	<b>3.510</b>
<b>Eigen vermogen (aandeel van de groep)</b>	<b>3.078</b>	<b>3.282</b>
Geplaatst kapitaal	1.000	1.000
Eigen aandelen	-570	-566
Wettelijke reserves	100	100
Vergoedingen in aandelen	13	13
Overgedragen winsten	2.532	2.731
Omrekeningsverschillen	2	2
<b>Minderheidsbelangen</b>	<b>225</b>	<b>228</b>
<b>LANGETERMIJNSCHULDEN</b>	<b>2.749</b>	<b>2.690</b>
Rentedragende schulden	1.931	1.899
Schulden voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	479	454
Voorzieningen	180	181
Uitgestelde belastingschulden	157	154
Andere langetermijnschulden	2	2
<b>KORTETERMIJNSCHULDEN</b>	<b>2.260</b>	<b>2.334</b>
Rentedragende schulden	41	35
Handelsschulden	1.367	1.278
Belastingenschulden	254	286
Andere kortetermijnschulden	598	734
<b>TOTAAL PASSIVA</b>	<b>8.312</b>	<b>8.533</b>

# Geconsolideerd kasstroomoverzicht

(in miljoen EUR)	1ste Kwartaal	
	2011	2012
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>		
Netto winst (aandeel van de groep)	194	199
<u>Aanpassingen voor:</u>		
Minderheidsbelangen	1	3
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	195	181
Stijging van voorzieningen	5	3
Uitgestelde belastinglasten	3	6
Herwaardering naar de reële waarde van financiële instrumenten	-7	-3
Afschrijvingen op termijnschulden	-1	1
Winst uit de verkoop van materiële vaste activa	-1	-2
Andere niet-kasbewegingen	2	2
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten vóór wijzigingen in het bedrijfskapitaal</b>	<b>389</b>	<b>391</b>
Toename van voorraden	-4	-17
Daling van handelsvorderingen	1	38
Daling van de terug te vorderen belastingen	1	1
Toename van andere vlottende activa	-72	-54
Daling van handelsschulden	-23	-81
Toename van belastingenschulden	51	57
Toename van andere korte termijnschulden	94	78
Daling van nettoschuld voor pensioenen, andere vergoedingen na uitdiensttreding en beëindigingsvoordelen	-25	-25
Daling van andere lange termijnschulden en voorzieningen	-2	-2
<b>Daling / (toename) van het bedrijfskapitaal, netto van aanschaffingen en verkopen van filialen</b>	<b>21</b>	<b>-5</b>
<b>Netto kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>410</b>	<b>386</b>
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>		
Geldmiddelen betaald voor aanschaffing van immateriële en materiële vaste activa	-173	-186
Geldmiddelen betaald voor aanschaffing van andere deelnemingen	0	-4
Geldmiddelen ontvangen / (betaald) voor aanschaffing van dochterondernemingen, na aftrek van verworven geldmiddelen	0	-21
Geldmiddelen uit de verkoop van immateriële en materiële vaste activa	1	4
Geldmiddelen uit de verkoop andere vaste activa	1	0
<b>Netto kasstroom besteed in investeringsactiviteiten</b>	<b>-171</b>	<b>-207</b>
<b>Kasstroom vóór financieringsactiviteiten</b>	<b>239</b>	<b>179</b>
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>		
Dividenden uitgekeerd aan aandeelhouders	-1	-2
Netto verkoop van eigen aandelen	1	4
Verkoop / (aankoop) van geldbeleggingen	-3	20
Uitgifte van lange termijnschulden	495	0
Aflossing van lange termijnschulden	-394	0
Uitgifte / (aflossing) van korte termijnschulden	1	-5
<b>Netto kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	<b>98</b>	<b>16</b>
<b>Netto toename van kas en kasequivalenten</b>	<b>337</b>	<b>195</b>
Geldmiddelen en kasequivalenten op 1 januari	584	320
Geldmiddelen en kasequivalenten op 31 maart	921	515

## Mutatieoverzicht van het geconsolideerde eigen vermogen

(EUR million)	Geplaaat kapitaal	Eigen aandelen	Wettelijke reserves	Rentdrage nde schulden	Omrekenings - verschillen	Vergoed- ingen in aandelen	Overge- dragen winsten	Totaal eigen vermogen (aandeel van de	Minder- heids- belangen	Totaal eigen vermogen
<b>Saldo op 31 december 2010</b>	<b>1.000</b>	<b>-484</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>2.476</b>	<b>3.108</b>	<b>235</b>	<b>3.342</b>
<i>Omrekeningsverschillen</i>	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	0
<i>Wijzigingen aan het eigen vermogen niet opgenomen in de resultatenrekening</i>	0	0	0	0	-1	0	0	-1	0	0
<i>Nettowinst</i>	0	0	0	0	0	0	194	194	1	195
<b>Totaal baten en lasten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>194</b>	<b>193</b>	<b>1</b>	<b>194</b>
<i>Eigen aandelen</i>										
<i>Uitvoering van opties op aandelen</i>	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
<i>Opties op aandelen</i>	0	0	0	0	0	3	0	3	0	3
<i>Toegekende en aanvaarde opties op aandelen</i>	0	0	0	0	0	-3	0	-3	0	-3
<i>Uitgestelde vergoedingen in aandelen</i>	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
<i>In resultaatneming van uitgestelde vergoedingen in aandelen</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal transacties met aandeelhouders en minderheidsbelangen</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Saldo op 31 maart 2011</b>	<b>1.000</b>	<b>-483</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>2.670</b>	<b>3.302</b>	<b>236</b>	<b>3.538</b>
<b>Saldo op 31 december 2011</b>	<b>1.000</b>	<b>-570</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>2.532</b>	<b>3.078</b>	<b>225</b>	<b>3.303</b>
<i>Herwaardering aan reële waarde van kasstroom afdekkingsinstrumenten - verworven in het jaar</i>	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
<i>Nettowinst</i>	0	0	0	0	0	0	199	199	3	202
<b>Totaal baten en lasten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>199</b>	<b>199</b>	<b>3</b>	<b>202</b>
<i>Eigen aandelen</i>										
<i>Uitvoering van opties op aandelen</i>	0	4	0	0	0	0	0	4	0	4
<i>Opties op aandelen</i>	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
<i>In resultaatneming van uitgestelde vergoedingen in aandelen</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal transacties met aandeelhouders en minderheidsbelangen</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>Saldo op 31 maart 2012</b>	<b>1.000</b>	<b>-566</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>2.731</b>	<b>3.282</b>	<b>228</b>	<b>3.510</b>

# Segmentinformatie

## Opbrengsten en resultaten volgens segment

Drie maanden afgesloten op 31 maart 2011							
(in miljoen EUR)	Consumer Business Unit	Enterprise Business Unit	Service Delivery Engine & Wholesale	Staff & Support	Internationale Carrierdiensten	Eliminaties tussen de segmenten	Totaal
Netto omzet	559	589	64	2	358	-	1.573
Andere bedrijfsopbrengsten	4	2	1	4	-0	-	10
Inter-segment opbrengsten	1	2	16	2	14	-36	-
<b>TOTAAL SEGMENT OPBRENGSTEN</b>	<b>565</b>	<b>593</b>	<b>81</b>	<b>8</b>	<b>372</b>	<b>-36</b>	<b>1.583</b>
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	-149	-162	-9	-0	-320	31	-609
Personeelskosten en pensioenen	-83	-94	-49	-39	-10	-	-274
Andere bedrijfskosten	-70	-37	-52	-47	-18	5	-220
<b>TOTALE BEDRIJFSKOSTEN vóór afschrijvingen</b>	<b>-301</b>	<b>-293</b>	<b>-110</b>	<b>-87</b>	<b>-348</b>	<b>36</b>	<b>-1.103</b>
<b>TOTAAL SEGMENT RESULTAAT (1)</b>	<b>264</b>	<b>300</b>	<b>-29</b>	<b>-79</b>	<b>24</b>	<b>-0</b>	<b>480</b>
Afschrijvingen	-41	-4	-112	-18	-20	0	-195
<b>BEDRIJFSWINST / (VERLIES)</b>	<b>223</b>	<b>296</b>	<b>-141</b>	<b>-97</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>286</b>
Financiële kosten (netto)							-30
<b>WINST VOOR BELASTINGEN</b>							<b>256</b>
Belastingen							-61
<b>NETTOWINST</b>							<b>195</b>
Minderheidsbelangen							1
Netto winst (aandeel van de groep)							194

(1) Bedrijfswinst vóór afschrijvingen en voor niet-recurrente opbrengsten en kosten

Drie maanden afgesloten op 31 maart 2012							
(in miljoen EUR)	Consumer Business Unit	Enterprise Business Unit	Service Delivery Engine & Wholesale	Staff & Support	Internationale Carrierdiensten	Eliminaties tussen de segmenten	Totaal
Netto omzet	571	574	62	2	366	-	1.576
Andere bedrijfsopbrengsten	5	2	0	4	0	-	12
Inter-segment opbrengsten	1	3	15	3	15	-37	-
<b>TOTAAL SEGMENT OPBRENGSTEN</b>	<b>577</b>	<b>579</b>	<b>78</b>	<b>9</b>	<b>382</b>	<b>-37</b>	<b>1.588</b>
Kosten van aan omzetgerelateerde materialen en diensten	-162	-149	-9	1	-326	31	-614
Personeelskosten en pensioenen	-90	-100	-43	-38	-10	0	-282
Andere bedrijfskosten	-74	-40	-48	-51	-18	5	-226
<b>TOTALE BEDRIJFSKOSTEN vóór afschrijvingen</b>	<b>-326</b>	<b>-290</b>	<b>-101</b>	<b>-88</b>	<b>-354</b>	<b>37</b>	<b>-1.122</b>
<b>TOTAAL SEGMENT RESULTAAT (1)</b>	<b>251</b>	<b>289</b>	<b>-23</b>	<b>-79</b>	<b>28</b>	<b>-0</b>	<b>466</b>
Afschrijvingen	-32	-4	-108	-18	-20	0	-181
<b>BEDRIJFSWINST / (VERLIES)</b>	<b>219</b>	<b>286</b>	<b>-131</b>	<b>-97</b>	<b>8</b>	<b>-0</b>	<b>284</b>
Financiële kosten (netto)							-18
<b>WINST VOOR BELASTINGEN</b>							<b>267</b>
Belastingen							-65
<b>NETTOWINST</b>							<b>202</b>
Minderheidsbelangen							3
Netto winst (aandeel van de groep)							199

(1) Bedrijfswinst vóór afschrijvingen en voor niet-recurrente opbrengsten en kosten

## Andere segmentinformatie

Drie maanden afgesloten op 31 maart 2011							
(in miljoen EUR)	Consumer Business Unit	Enterprise Business Unit	Service Delivery Engine & Wholesale	Staff & Support	Internationale Carrierdiensten	Eliminaties tussen de segmenten	Totaal
Investerings	44	4	115	7	3	0	173

Drie maanden afgesloten op 31 maart 2012							
(in miljoen EUR)	Consumer Business Unit	Enterprise Business Unit	Service Delivery Engine & Wholesale	Staff & Support	Internationale Carrierdiensten	Eliminaties tussen de segmenten	Totaal
Investerings	61	4	116	5	1	0	186

## Voorwaardelijke verplichtingen

In vergelijking met de geconsolideerde jaarrekening van het jaar 2011 deden zich in 2012 geen wijzigingen van de voorwaardelijke verplichtingen voor, met uitzondering van de beslissing van het Hof van Beroep op 6 maart 2012, die stelde dat de experts meerdere fouten hadden begaan en systematisch nalieten om passend op de opmerkingen van Belgacom te antwoorden, en aldus de rechten van de verdediging schonden. Het Hof besliste dan ook dat de experts dienden te worden vervangen, en zal binnenkort nieuwe experts aanstellen, die de expertise vanaf het begin moeten overdoen.

## Gebeurtenissen na balansdatum

De Algemene Vergadering van 18 april 2012 keurde de dividenduitkering over het jaar 2011 goed, die in het tweede kwartaal van 2012 een impact van 534 miljoen EUR zal hebben op de kasstroom van de Groep.

## Definities

**Toegangskanalen voor vaste spraak:** totaal aantal vaste spraaktoegangskanalen, die PSTN-, ISDN- en IP-lijnen omvatten. Specifiek voor EBU omvat dit ook het aantal trunklijnen.

**Trunklijnen:** Business Trunking biedt een oplossing voor de integratie van spraak- en dataverkeer op één datanetwerk. Terzelfder tijd maakt het communicatie met het traditionele geschakelde spraaknetwerk mogelijk (PSTN/ISDN).

**Breedbandtoegangskanalen:** totaal aantal breedbandtoegangskanalen, dat zowel ADSL- als VDSL-lijnen omvat. Specifiek voor CBU omvat dit ook de residentiële lijnen van Scarlet in België.

**ARPU voor vaste spraak:** totale opbrengsten uit spraak, verminderd met de opbrengsten uit activeringen en betaaltelefoons, gedeeld door het gemiddelde aantal spraaktoegangskanalen voor de betrokken periode, gedeeld door het aantal maanden in diezelfde periode.

**ARPU voor breedband:** de totale opbrengsten uit ADSL, inclusief activeringsvergoedingen, gedeeld door het gemiddelde aantal ADSL-lijnen voor de betrokken periode, gedeeld door het aantal maanden in diezelfde periode.

**ARPU voor Belgacom TV:** omvat enkel klantgerelateerde opbrengsten en houdt rekening met promotionele aanbiedingen, gedeeld door het aantal gezinnen met Belgacom TV.

**Actieve mobiele klanten:** omvat spraak- en datakaarten alsook machine-to-machine (EBU). Actieve klanten zijn klanten die de voorbije drie maanden ten minste één oproep hebben tot stand gebracht of ontvangen, ten minste één sms hebben verstuurd of ontvangen, of ten minste één dataverbinding tot stand hebben gebracht. Prepaidklanten worden volledig gesegmenteerd als CBU-klanten.

**Geannualiseerde mobiele churn rate:** geannualiseerd totaal aantal simkaarten die van het netwerk van Belgacom Mobile zijn ontkoppeld (inclusief het totale aantal port-outs als gevolg van de mobielenummeroverdraagbaarheid) gedurende de desbetreffende periode, gedeeld door het gemiddelde aantal klanten gedurende dezelfde periode.

**Netto-ARPU uit mobiele activiteiten:** berekend op basis van de maandelijkse gemiddelden voor de gegeven periode. De maandelijkse netto-ARPU is gelijk aan de totale opbrengsten uit mobiele spraak en mobiele data, gedeeld door het gemiddelde aantal actieve mobiele klanten voor die periode, gedeeld door het aantal maanden in diezelfde periode.

**MoU:** (Minutes of Use): duur van alle gesprekken van en naar Proximus, per actieve spraakklant, per maand, inclusief de gratis minuten begrepen in de mobiele tariefplannen.

**OLO:** Other Licensed Operator

**Sms:** maandelijks aantal sms'en per actieve klant, inclusief de gratis sms'en begrepen in de mobiele tariefplannen.

**UoU:** (Units of Use): gebruikte spraakminuten + sms'en (waarbij één sms overeenstemt met één minuut) per actieve klant per maand.

## Financiële kalender

4 mei 2012	Aankondiging resultaten Q1 2012
2 juli 2012	Start van de stille periode vóór de resultaten van Q2
27 juli 2012	Aankondiging resultaten Q2 2012
1 oktober 2012	Start van de stille periode vóór de resultaten van Q3
26 oktober 2012	Aankondiging resultaten Q3 2012

## Voor verdere informatie

### Investor relations

Nancy Goossens: +32 2 202 82 41

Ben Vandermeulen: +32 2 202 16 95

E-mail: [investor.relations@belgacom.be](mailto:investor.relations@belgacom.be)

### Press relations

Frédérique Verbiest: +32 2 202 99 26

Jan Margot: +32 2 202 85 01

Haroun Fenaux: +32 2 202 48 67

Website van Belgacom: [www.belgacom.com](http://www.belgacom.com)