



2011 METAI:
FAKTAI IR SKAIČIAI
2011:
FACTS AND FIGURES

2011

Tausodami gamtos išteklius ir taip prisidedami prie mus supančios aplinkos išsaugojimo, šioje knygelėje pateikiame tik pagrindinius faktus apie TEO įmonių grupės veiklą ir rezultatus 2011 metais.

Išsamias įmonės metinę ir socialinės atsakomybės ataskaitas rasite internete www.teo.lt.

Saving nature's resources and in this way contributing to the protection of the environment, in this booklet we provide only key facts and figures about TEO Group's activities and results in 2011.

Please find the full Annual Report and Corporate Social Responsibility Report on the Internet at www.teo.lt.

METINĖ ATASKAITA

(santrauka)

ANNUAL REPORT

(in brief)



VADOVO ŽODIS



2011-ieji TEO buvo sėkmingi, nors ir nelengvi metai. Apibendrinant juos galima pavadinti sėkmingų investicijų, tinklo plėtros ir naujų paslaugų metais.

Lietuvos telekomunikacijų rinka per metus sumažėjo 7 procentais. Šiame kontekste TEO rezultatus galima laikyti puikiais – pajamos smuko vos 3 procentais, o pelningumo rodiklius pavyko išlaikyti ir net pagerinti.

TEO toliau investavo į naujosios kartos šviesolaidinį tinklą. Jo teikiamais pranašumais šiandien jau gali naudotis absoliuti dauguma šalies gyventojų.

Vartotojams pristatėme naujų, iki šiol rinkai dar nesiūlytų interaktyviosios televizijos galimybių. Teikti išskirtines savo galimybes ir kokybę televizijos paslaugas mums yra ypač svarbu, turint omenyje, kad 2012 m. pabaigoje visa Lietuva žengs į naują technologijų ir kokybės prasme skaitmeninės televizijos erą.

Manome, kad 2012 metai nestokos iššūkių. Tačiau turėdamas išplėtotą naujosios kartos tinklą ir efektyvius verslo procesus, TEO ir toliau sėkmingai teiks itin didelės spartos ir aukščiausios kokybės telekomunikacijų paslaugas.

Arūnas Šikšta,
TEO LT, AB generalinis direktorius

CEO'S WORD

For TEO, the year 2011 was a successful although challenging year. In general, last year can be called the year of successful investments, network development and new services.

The Lithuanian telecommunications market last year fell by 7 per cent. In this context, the results produced by TEO can be considered excellent – its revenue fell by just 3 per cent, while profitability ratios were maintained and even improved.

TEO continued to invest in the next-generation fiber-optic network, and these technologies are already available to the vast majority of Lithuania's population.

Last year the Company introduced new, not yet replicated in the market, functionalities of IPTV services. It is extremely important for us to provide television services that are unique by their features and quality, considering that at the end of 2012 Lithuania will step into a new, in terms of technologies and quality, era of digital television.

We believe that 2012 will not lack challenges. However, TEO, with its developed next-generation network and efficient business processes, feels confident that it will continue to successfully provide customers with high speed and quality telecommunications services in the coming years.

Arūnas Šikšta,
General Manager of TEO LT, AB

KAS YRA TEO?

TEO įmonių grupė yra didžiausia integruotų telekomunikacijų, IT ir televizijos paslaugų teikėja Lietuvoje.

TEO priklauso didžiausios fiksuotojo telefono ryšio, interneto, duomenų perdavimo ir skirtųjų linijų rinkų dalys. Be to, įmonė yra internetinės ir skaitmeninės antžeminės televizijos paslaugų lyderė šalyje.

TEO antrinė įmonė „Lintel“ yra informacijos telefonu ir kontaktų centrų paslaugų lyderė Lietuvoje, o antrinė įmonė „Baltic Data Center“ – duomenų centrų verslo lyderė Baltijos šalyse.

TEO yra „TeliaSonera“ įmonių grupės dalis. „TeliaSonera“ teikia telekomunikacijų paslaugas Šiaurės ir Baltijos šalyse, sparčiai augančiose Eurazijos, tarp kurių yra Rusijos ir Turkijos, rinkose bei Ispanijoje.

TEO yra socialiai atsakinga įmonė: vykdydama savo veiklą, ji atsižvelgia į socialinius ir aplinkosaugos verslo aspektus, bei prisiima atsakomybę už savo veiklos padarinius kaip rinkos dalyvis, darbdavys, vartotojas ir kaip visuomenės narys.

WHAT IS TEO?

TEO is the largest integrated telecommunication, IT and TV services provider in Lithuania.

TEO has the largest share of fixed voice telephony, Internet, data communication and leased lines markets. Also, the Company is a leader in the provision of Internet and digital terrestrial television services in the country.

TEO subsidiary, Lintel, is a leader in the directory inquiry and Contact Centers business in Lithuania and another subsidiary, Baltic Data Center, is a leader in the data center business in the Baltic States.

TEO is a part of TeliaSonera Group, a telecommunication services provider in the Nordic and Baltic countries, the emerging markets of Eurasia, including Russia and Turkey, and in Spain.

TEO is a socially responsible enterprise, taking into consideration the social and environmental protection aspects of business, assuming responsibility for the consequences of its activities as a market participant, an employer, a consumer and a society member.

TEO ĮMONIŲ GRUPĖ

TEO LT, AB

Balso, interneto, duomenų perdavimo, TV ir tinklo paslaugos;
internet portalas www.myliumuzika.lt

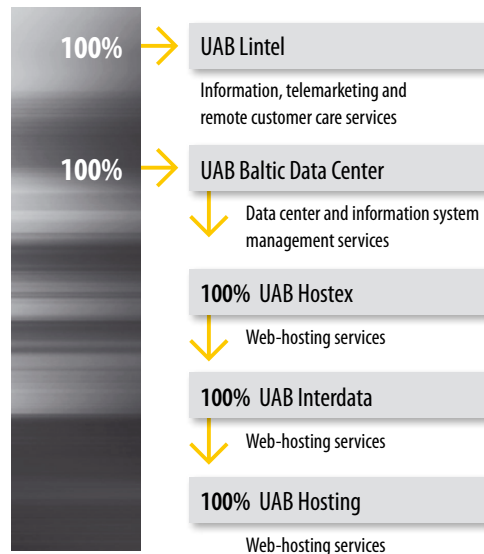


TEO LT, AB taip pat valdo 100 proc. UAB „Kompetencijos ugdymo centras“ bei UAB „Verslo investicijos“ akcijų ir yra vienintelė VšĮ „Ryšių istorijos muziejus“ steigėja ir savininkė.

TEO GROUP

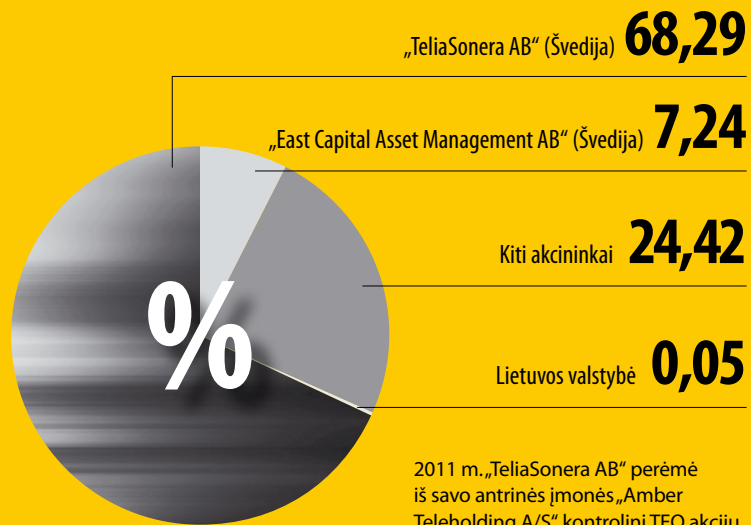
TEO LT, AB

Voice, Internet, data communication, TV and network services;
Internet portal www.myliumuzika.lt



TEO LT, AB also holds 100 per cent stakes in UAB Kompetencijos Ugdymo Centras and UAB Verslo Investicijos, and is the sole owner of VšĮ Ryšių Istorijos Muziejus (Communications History Museum).

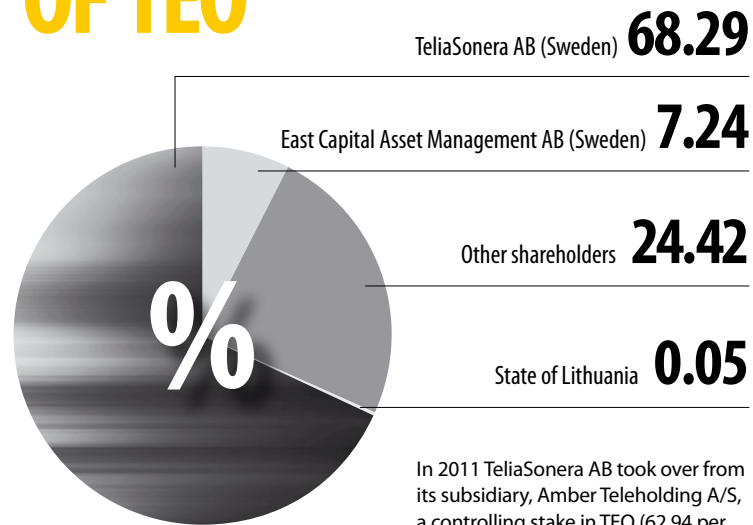
TEO AKCININKAI



2011 m. „TeliaSonera AB“ perėmė iš savo antrinės įmonės „Amber Teleholding A/S“ kontrolinį TEO akcijų paketą (62,94 proc.) bei papildomai įsigijo 0,21 proc. akcijų. Iki tol „TeliaSonera AB“ tiesiogiai turėjo 5,14 proc. Bendrovės kapitalo.

2011 m. gruodžio 31 d. duomenys

SHAREHOLDERS OF TEO



In 2011 TeliaSonera AB took over from its subsidiary, Amber Teleholding A/S, a controlling stake in TEO (62.94 per cent) and additionally acquired 0.21 per cent of shares. Before that TeliaSonera AB directly held 5.14 per cent of the Company's capital.

As of 31 December 2011

VERSLO FILOSOFIJA

VIZIJA

Tavo geriausias partneris bendraujant su nuolat kintančiu pasauliu.

Pasitelkdami moderniausias technologijas, suteikiame savo klientams galimybę pasiekti žmones, žinias ir pramogas.

MISIJA

Kurti vertę akcininkams ir klientams, teikiant profesionalias ir kokybiškas telekomunikacijų, TV ir IT paslaugas.

VERTYBĖS

ATVIRUMAS
ATSAKINGUMAS
VEIKLUMAS
BENDRADARBIAVIMAS

BUSINESS PHILOSOPHY

VISION

Your best partner in communicating with the constantly changing world.

By employing the most modern technologies we enable our customers to reach people, knowledge and entertainment.

MISSION

To create value for shareholders and customers by providing professional and high-quality telecommunications, TV and IT services.

VALUES

OPENNESS
RELIABILITY
BUSINESS MINDED
PARTNERSHIP

VALDYMAS VALDYBA



Malin Frenning,
Valdybos pirmininkė
Chairwoman of the Board



Lars Klasson,
Valdybos narys
Member of the Board



Joakim Sundström,
Valdybos narys
Member of the Board

CORPORATE GOVERNANCE BOARD



Tiia Tuovinen,
Valdybos narė
Member of the Board



Inga Skisaker,
Nepriklausoma valdybos narė
Independent member of
the Board



Jonas Pilkauskas,
Nepriklausomas valdybos narys
Independent member of the
Board

VADOVYBĖ

SENIOR MANAGEMENT



Darius Gudačiauskas,
Pardavimo ir klientų
aptarnavimo tarnybos vadovas
Chief Sales Officer

Giedrius Vegys,
Finansų tarnybos vadovas
Chief Financial Officer

Nerijus Ivanauskas,
Paslaugų plėtros ir
rinkodaros tarnybos
vadovas
Chief Marketing Officer

Arūnas Šikšta,
Generalinis direktorius
General Manager (CEO)

Eglutė Bivainienė,
Verslo procesų ir kokybės
tarnybos vadovė
Chief Operational Officer

Darius Didžgalvis,
Tinklo technologijų
tarnybos vadovas
Chief Technology Officer

PAGRINDINIAI 2011 M. ĮVYKIAI

- **SAUSĮ** TEO akcijomis pradėta prekiauti Vokietijos vertybinių popierių biržose.
- **BALANDĮ** TEO LT, AB akcininkai išrinko naują valdybą ir nusprendė mokėti 0,18 lito dividendų vienai akcijai už 2010 metus.
- **GEGUŽĘ** UAB „Hostex“ perėmė iš UAB „Baltic Data Center“ 100 proc. jos antrinės įmonės UAB „Interdata“ akcijų.
- **BIRŽELĮ** „TeliaSonera AB“ perėmė iš „Amber Teleholding A/S“ kontrolinį TEO akcijų paketą.
- **BIRŽELĮ** Malin Frenning išrinkta TEO LT, AB valdybos pirmininke.
- **BIRŽELĮ** duris atvėrė naujas klientų aptarnavimo centras Vilniuje.
- **LIEPĄ** TEO įsteigta nauja Verslo procesų ir kokybės tarnyba.

MAIN EVENTS IN 2011

- **JANUARY.** TEO shares became listed on German stock exchanges.
- **APRIL.** Shareholders of TEO LT, AB elected a new Board and decided to pay out 0.18 litas dividend per share for the year 2010.
- **MAY.** UAB Hostex took over from UAB Baltic Data Center a 100 per cent stake in its subsidiary, UAB Interdata.
- **JUNE.** TeliaSonera AB took over from Amber Teleholding A/S a controlling stake in TEO.
- **JUNE.** Malin Frenning became the Chairwoman of the Board of TEO LT, AB.
- **JUNE.** A new customer care center was opened in Vilnius.
- **JULY.** A new Division of Customer Operations and Quality was established in TEO.

NAUJOS PASLAUGOS IR PROJEKTAI

- **KOVA** TEO verslo įmonėms pasiūlė naują balso telefonijos paslaugą „Virtualus IP PBX“.
- **KOVA** „Baltic Data Center“ Lietuvos gyventojų elektroniniam surašymui pritaikė debesų kompiuterijos sprendimus.
- **BALANDĮ** „Facebook“ ir naujienų portalų žinios tapo matomos televizijos „Interaktyvioji GALA“ klientams.
- **GEGUŽĘ** šviesolaidinio interneto ZEBRA sparta padidinta iki 300 Mb/s.
- **RUGPJŪTĮ ir RUGSĖJĮ** Bendrovė teikė telekomunikacijų ir įrangos nuomos paslaugas „EuroBasket 2011“ organizatoriams.
- **RUGSĖJĮ** pradėjo veikti naujas muzikos portalas „Myliumuzika.lt“.
- **GRUODĮ** TEO teikė telekomunikacijų paslaugas per Vilniuje vykusią ESBO Ministrų tarybos sesiją.

NEW SERVICES AND PROJECTS

- **MARCH.** TEO offered to its business customers a new voice telephony service – Virtual IP PBX.
- **MARCH.** Baltic Data Center provided Cloud computing solutions for the electronic census of the Lithuanian population.
- **APRIL.** Facebook and feeds from news portals appeared on Interactive GALA customers' TV screens.
- **MAY.** The speed of ZEBRA FTTH Internet increased up to 300 Mbps.
- **AUGUST-SEPTEMBER.** TEO provided telecommunications and equipment rental services to the organizers of EuroBasket 2011.
- **SEPTEMBER.** A new music portal Myliumuzika.lt was launched.
- **DECEMBER.** TEO provided telecommunications services during the OSCE Ministerial Council session in Vilnius.

2011 M. APDOVANOJIMAI

- Už geriausius ryšius su investuotojais Baltijos šalyse ir Vilniaus vertybinių popierių biržoje, už geriausių metų ataskaitą ir geriausių investuotojams skirtą puslapį internete; taip pat apdovanota kaip smulkiems investuotojams patraukliausia Lietuvos įmonė (NASDAQ OMX Baltijos šalių rinkos apdovanojimai)
- Sėkmingiausia biržoje listinguojama Baltijos šalių bendrovė (Sėkmingiausių Baltijos šalių biržose listinguojamų bendrovių rinkimai)
- „Socialiai atsakinga įmonė“, „Metų darbovietė“ ir „Metų aplinkosaugos įmonė“ (Nacionalinio atsakingo verslo apdovanojimai)



AWARDS IN 2011

- The Best Investor Relations in the Baltic Countries and on the Vilnius Stock Exchange, the Best Annual Report and the Best Investor Relations On-line, as well as the most attractive Lithuanian company to small investors (NASDAQ OMX Baltic Market Awards)
- The Most Successful Listed Company in the Baltic States (Baltic Corporate Excellence Awards)
- Socially Responsible Enterprise, The Best Employer and The Most Environmentally Friendly Enterprise (National Responsible Business Awards)



REZULTATAI

RESULTS

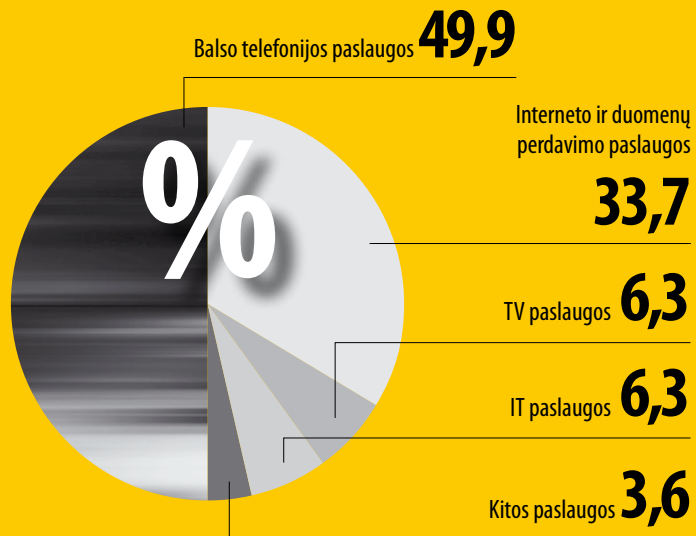
PAGRINDINIAI FINANSŲ RODIKLIAI

Pajamos (mln. Lt)	750	▼ 3,1 %
EBITDA (mln. Lt)	302	▼ 2,6 %
EBITDA marža (proc.)	40,3	
Veiklos pelnas (mln. Lt)	170	▼ 5,0 %
Grynasis pelnas (mln. Lt)	154	▼ 5,2 %
Grynojo pelno marža (proc.)	20,6	
Vienai akcijai tenkantis pelnas (Lt)	0,199	
Ilgalaikės investicijos (mln. Lt)	156	

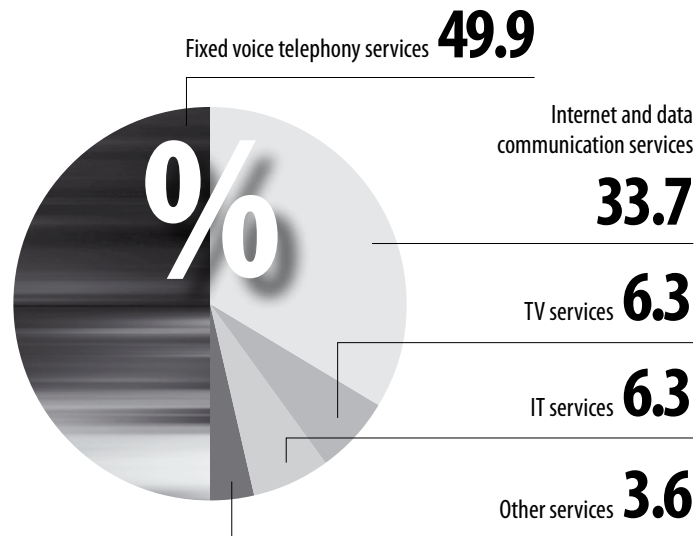
KEY FINANCIAL FIGURES

Revenue (LTL million)	750	▼ 3.1%
EBITDA (LTL million)	302	▼ 2.6%
EBITDA margin (%)	40.3	
Operating profit (LTL million)	170	▼ 5.0%
Net profit (LTL million)	154	▼ 5.2%
Net profit margin (%)	20.6	
Profit per share (LTL)	0.199	
Capital investments (LTL million)	156	

PAJAMŲ STRUKTŪRA



BREAKDOWN OF REVENUE



PAJAMŲ STRUKTŪRA

(mln. Lt)

Balso telefonijos paslaugos	374	▼ 9,9%
Interneto ir duomenų perdavimo paslaugos	253	▼ 1,5%
TV paslaugos	48	▲ 25,9%
IT paslaugos	48	▲ 31,8%
Kitos paslaugos	27	▲ 0,5%
IŠ VISO	750	▼ 3,1%

BREAKDOWN OF REVENUE

(LTL million)

Fixed voice telephony services	374	▼ 9.9%
Internet and data communication services	253	▼ 1.5%
TV services	48	▲ 25.9%
IT services	48	▲ 31.8%
Other services	27	▲ 0.5%
TOTAL	750	▼ 3.1%

PAGRINDINIAI SKAIČIAI

647 524

telefono ryšio linijos

372 212

plačiajuosčio interneto prieigų

79 918

internetinės televizijos (IPTV) vartotojų

71 257

skaitmeninės antžeminės televizijos (DVB-T) vartotojai

3 385

belaidžio interneto (WiFi) prieigos vietos

120

petabaitų (PB) duomenų per 2011 m. internetu
atsisiuntė visi TEO klientai

2011 m. gruodžio 31 d. duomenys

KEY OPERATING FIGURES

647,524

telephone lines

372,212

broadband Internet connections

79,918

IPTV service users

71,257

digital terrestrial television (DVB-T) service users

3,385

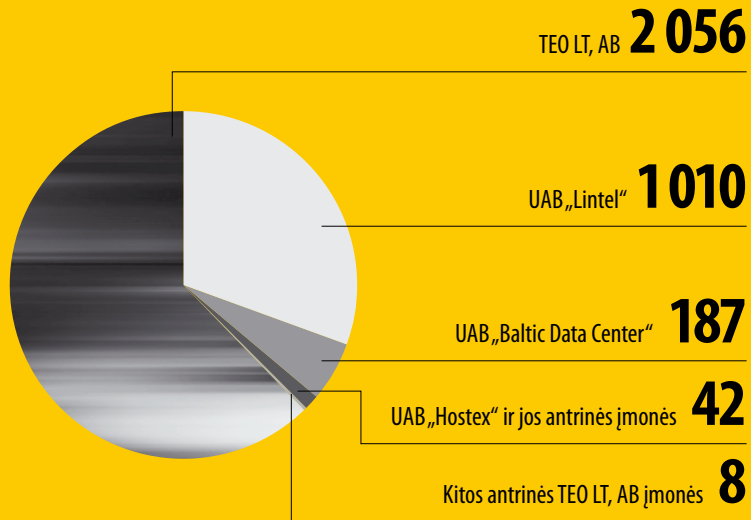
wireless Internet (WiFi) hot-spots

120

petabytes (PB) of data was downloaded from the
Internet by all TEO customers during 2011

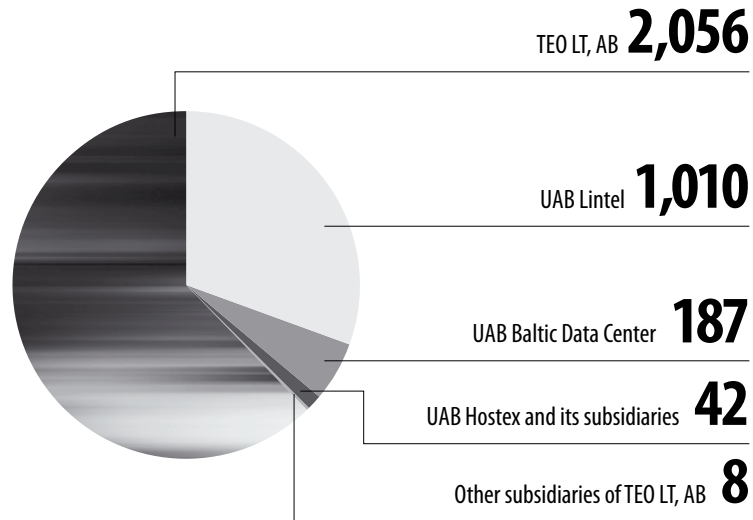
As of 31 December 2011

DARBUOTOJAI



2011 m. gruodžio 31 d. TEO LT, AB įmonių grupėje dirbo **3 303** darbuotojai.

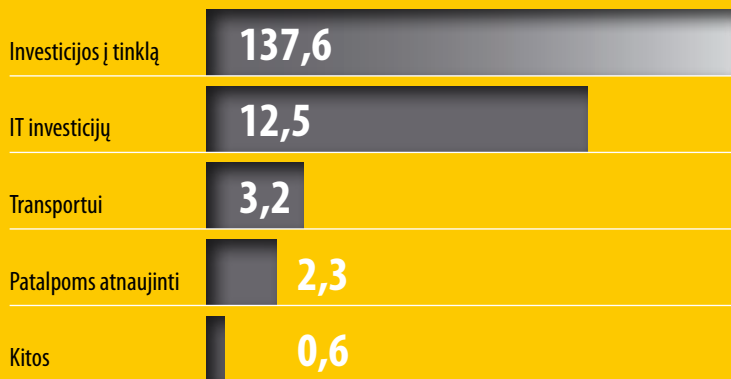
EMPLOYEES



As of 31 December 2011 TEO LT, AB Group employed **3,303** employees.

INVESTICIJOS

(mln. Lt)

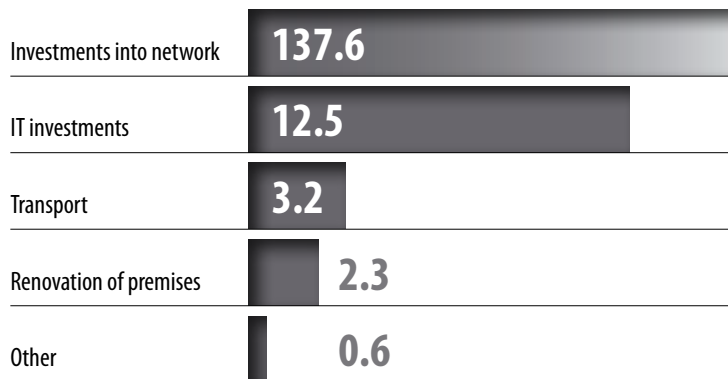


Iš viso 2011 m. ilgalaikėms investicijoms skirta **156,2** mln. Lt

705 tūkst., arba **59** proc., šalies namų ūkių 2011 m. pabaigoje galėjo naudotis TEO šviesolaidinio interneto paslaugomis.

INVESTMENTS

(LTL million)



Total capital investments in 2011 amounted to LTL **156.2** million.

705 thousand households, or **59** per cent of the country's households, by the end of 2011 were passed by TEO FTTH network.



AKCIJOS

SHARES

PREKYBA TEO AKCIJOMIS

	Litais	Eurais
Atidarymo kaina	2,472	0,716
Didžiausia kaina	2,472	0,716
Mažiausia kaina	1,837	0,532
Paskutinė kaina	2,072	0,600
Vidutinė kaina	2,209	0,639
Apyvarta (vnt.)	40 643 808	
Apyvarta (mln.)	89,7	25,9

Informacija apie
prekybą TEO
akcijomis 2011 m.
vertybinių popierių
biržoje „NASDAQ
OMX Vilnius“

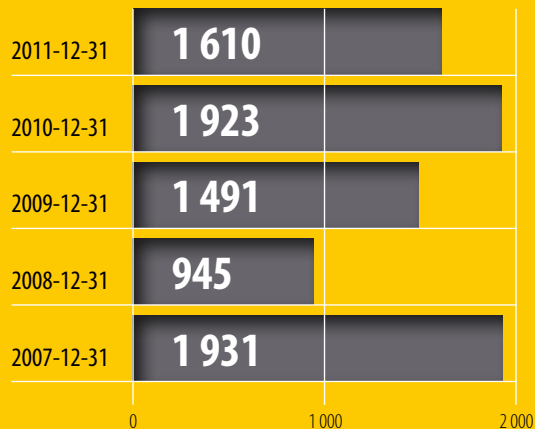
TRADING IN TEO SHARES

	LTL	EUR
Opening price	2.472	0.716
Highest price	2.472	0.716
Lowest price	1.837	0.532
Closing price	2.072	0.600
Average price	2.209	0.639
Turnover (units)	40,643,808	
Turnover (millions)	89.7	25.9

Information about
trading in TEO
shares on NASDAQ
OMX Vilnius stock
exchange in 2011

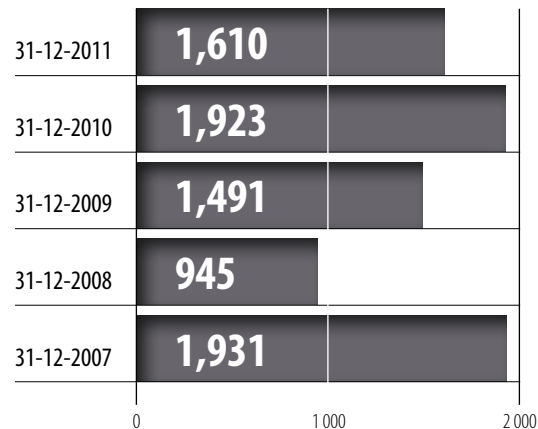
RINKOS KAPITALIZACIJA

(mln. Lt)



MARKET CAPITALISATION

(LTL million)



DIVIDENDAI

Vienai akcijai
tenkantis
pelnas
(litas)

Vienai akcijai
išmokėti
dividendai
(litas)

2011 m.	0,20	0,20
2010 m.	0,21	0,18
2009 m.	0,22	0,21
2008 m.	0,21	0,23
2007 m.	0,21	0,25

PASTABA. Valdyba pasiūlė eiliniam akcininkų susirinkimui priimti sprendimą mokėti 0,20 lito dividendų vienai akcijai už 2011 metus.

DIVIDENDS

Earnings
per share
(LTL)

Dividend per
share
(LTL)

2011	0.20	0.20
2010	0.21	0.18
2009	0.22	0.21
2008	0.21	0.23
2007	0.21	0.25

NOTE. The Board proposed to the Annual General Meeting of Shareholders to make a decision to pay 0.20 litas dividend per share for the year 2011.



LIETUVOS ELEKTRONINIŲ RYŠIŲ RINKĄ

**ELECTRONIC
COMMUNICATIONS
MARKET OF LITHUANIA**

PAGRINDINIAI RODIKLIAI

Bendros rinkos pajamos (mln. Lt)	2 394	▼ 7,0 %
Telefono linijų skaičius 100 gyventojų	21,7	
Mobiliojo telefono ryšio abonentų skaičius 100 gyventojų	154,3	
Interneto prieigos abonentų skaičius	988 825	▲ 12,6 %
Interneto prieigos abonentų skaičius 100 gyventojų	30,9	
Mokamos televizijos abonentų skaičius	664 125	▲ 4,1 %
Mokamos skaitmeninės televizijos abonentų skaičius 100 gyventojų	25,2	

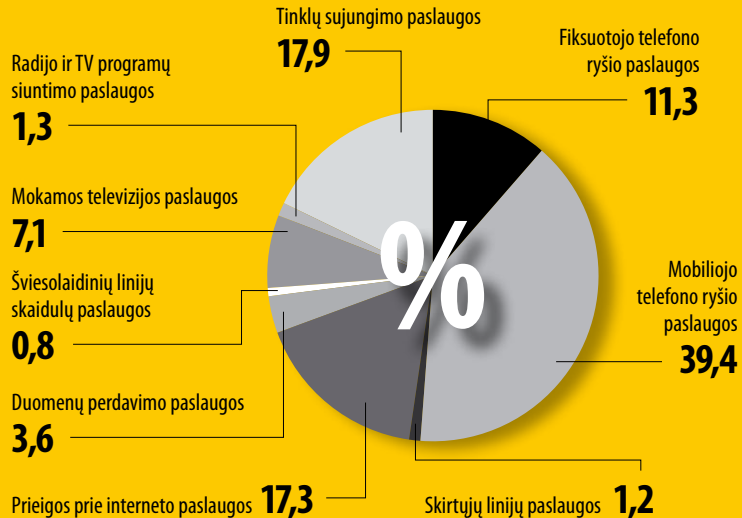
2011 m. gruodžio 31 d. duomenys
Šaltinis – Ryšių reguliavimo tarnybos ataskaita

KEY FIGURES

Total market revenue (LTL million)	2,394	▼ 7.0 %
Number of telephone lines per 100 inhabitants	21.7	
Number of mobile voice subscribers per 100 inhabitants	154.3	
Number of Internet access subscribers	988,825	▲ 12.6 %
Number of Internet access subscribers per 100 inhabitants	30.9	
Number of pay-TV subscribers	664,125	▲ 4.1 %
Number of digital pay-TV subscribers per 100 inhabitants	25.2	

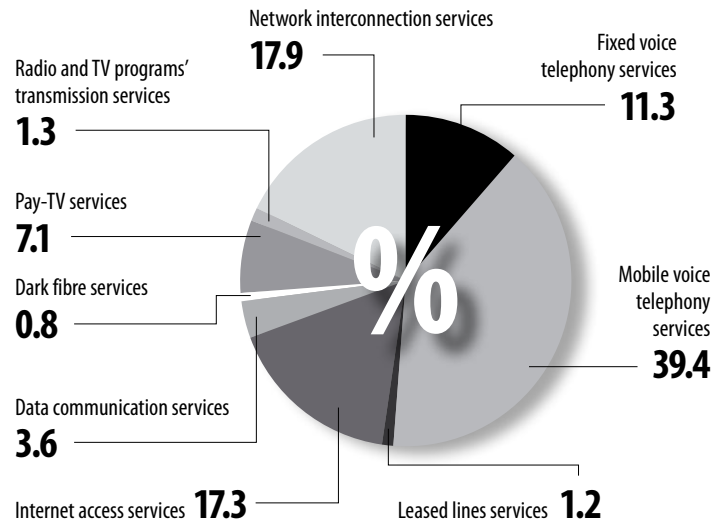
As of 31 December 2011
Source: Report of the Communications Regulatory Authority

2011 M. PAJAMŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL RINKAS



Šaltinis – Ryšių reguliavimo tarnybos ataskaita

BREAKDOWN OF REVENUE BY MARKETS IN 2011



Source: Report of the Communications Regulatory Authority

PAJAMŲ POKYTIS 2011 MĖTAIS (mln. Lt)

Fiksuotojo telefono ryšio paslaugos	271	▼ 10,5 %
Mobiliojo telefono ryšio paslaugos	945	▼ 4,1 %
Skirtųjų linijų paslaugos	28	▼ 21,4 %
Prieigos prie interneto paslaugos	414	▲ 2,0 %
Duomenų perdavimo paslaugos	86	▼ 0,8 %
Šviesolaidinių linijų skaidulų paslaugos	20	▲ 1,8 %
Mokamos televizijos paslaugos	171	▲ 7,5 %
Radio ir TV programų siuntimo paslaugos	31	▲ 7,4 %
Tinklų sujungimo paslaugos	428	▼ 22,1 %
IŠ VISO	2 394	▼ 7,0 %

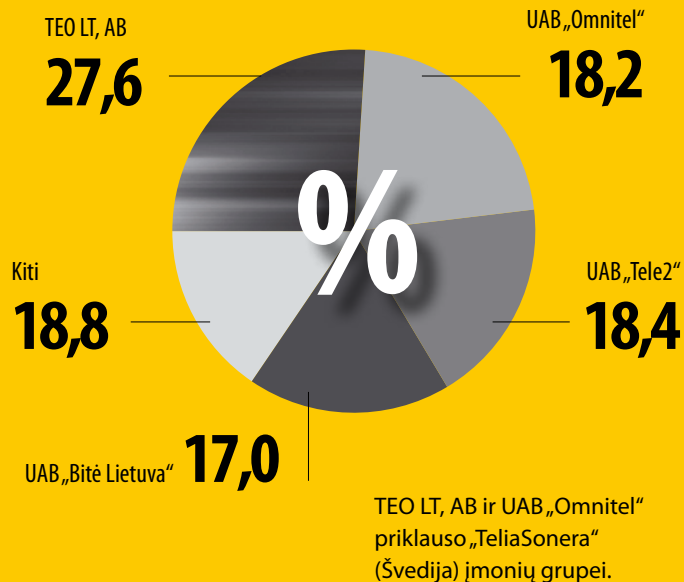
Šaltinis – Ryšių reguliavimo tarnybos ataskaita

CHANGES IN REVENUE DURING 2011 (LTL million)

Fixed voice telephony services	271	▼ 10.5 %
Mobile voice telephony services	945	▼ 4.1 %
Leased lines services	28	▼ 21.4 %
Internet access services	414	▲ 2.0 %
Data communication services	86	▼ 0.8 %
Dark fibre services	20	▲ 1.8 %
Pay-TV services	171	▲ 7.5 %
Radio and TV programs' transmission services	31	▲ 7.4 %
Network interconnection services	428	▼ 22.1 %
TOTAL	2,394	▼ 7.0 %

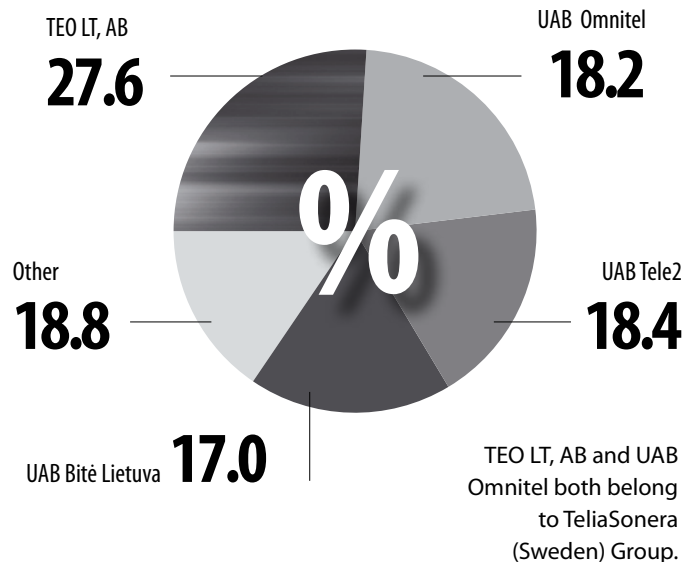
Source: Report of the Communications Regulatory Authority

2011 M. PAJAMŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL OPERATORIUS



Šaltinis – Ryšių reguliavimo tarnybos ataskaita

BREAKDOWN OF REVENUE BY OPERATORS IN 2011



Source: Report of the Communications Regulatory Authority

2011 M. DIDŽIAUSIŲ OPERATORIŲ PAJAMOS

(mln. Lt)

TEO LT, AB	750	▼ 3,1 %
UAB „Omnitel“	555	▼ 7,7 %
UAB „Bitė Lietuva“	486	▼ 5,9 %
UAB „Tele2“	474	▼ 1,2 %

REVENUE OF THE LARGEST OPERATORS IN 2011

(LTL million)

TEO LT, AB	750	▼ 3.1 %
UAB Omnitel	555	▼ 7.7 %
UAB Bitė Lietuva	486	▼ 5.9 %
UAB Tele2	474	▼ 1.2 %

TEO RINKOS DALYS

2011 M. IV KETVIRTĮ

(pagal pajamas)

Fiksuotojo telefono ryšio paslaugos	93,0 %
Duomenų perdavimo paslaugos	60,4 %
Skirtųjų linijų paslaugos	60,0 %
Interneto prieigos paslaugos	39,1 %
Mokamos televizijos paslaugos	29,1 %
Tinklų sujungimo paslaugos	29,1 %

Šaltinis – Ryšių reguliavimo tarnybos ataskaita

TEO MARKET SHARES

FOR THE 4TH QUARTER

OF 2011

(in terms of revenue)

Fixed voice telephony services	93.0 %
Data communication services	60.4 %
Leased line services	60.0 %
Internet access services	39.1 %
Pay-TV services	29.1 %
Network interconnection services	29.1 %

Source: Report of the Communications Regulatory Authority

IMONĖS SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS

ATASKAITA

(santrauka)

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

(in brief)



PAGRINDINIAI FAKTAI

- Įmonės socialinės atsakomybės (ISA) koncepciją versle TEO diegia nuo 2005 metų. Bendrovėje patvirtinta ISA politika, nuolat tobulinama ISA vadybos sistema.
- TEO - viena pirmųjų įmonių Lietuvoje 2006 m. išleido ISA ataskaitą. Nuo to laiko ISA ataskaitos rengiamos reguliariai, kartą per metus.
- Nuo 2007 m. TEO reguliariai taiko ISA rodiklių (aplinkosaugos, ekonominių, santykių su darbuotojais ir visuomene) stebėsenos ir matavimo sistemą.
- Nuo 2009 m. TEO išsikelia ilgalaikius ir trumpalaikius visų ISA sričių tikslus ir kasmet vertina, kaip jie įgyvendinami.
- Bendrovės ISA ataskaitos rengiamos remiantis „Pasaulinės ataskaitų rengimo iniciatyvos“ („Global Reporting Initiative“) gairėmis.

KEY FACTS

- The Company has been implementing its Corporate Social Responsibility (CSR) concept since 2005. TEO has an approved CSR Policy. The CSR management system is undergoing continuous improvement.
- in 2006, TEO was one of the first companies in Lithuania to publish its CSR Report. Since then, CSR reports are published yearly.
- Since 2007, TEO has been monitoring CSR indicators (environmental, economic, relations with employees and society) according to a special CSR monitoring system.
- Since 2009 TEO has been targeting long-term and short-term objectives and estimating its achievements in all CSR areas.
- The Company's CSR Reports are based on the international "Global Reporting Initiative" (GRI) guidelines.

ĮMONĖS SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS (ISA) SRITYS

TEO įmonės socialinę atsakomybę suvokia kaip nuoseklią, ilgalaikę veiklą, kuri atspindi Bendrovės filosofiją ir verslo priedermes visuomenei.

Bendrovė realizuoja ISA per kryptingą korporatyvinį elgesį keturiuose svarbiausiose srityse:

- RINKOS (santykiai su klientais)
- APLINKOSAUGOS
- SANTYKIŲ SU DARBUOTOJAIŠ
- SANTYKIŲ SU VISUOMENE

AREAS OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)

For TEO corporate social responsibility means a coherent, long-term activity strategy, which primarily reflects the Company's philosophy and corporate engagement to society.

The Company implements CSR through purposeful corporate behaviour in the following four main areas:

- THE MARKET (customer relations)
- ENVIRONMENTAL PROTECTION
- RELATIONS WITH EMPLOYEES
- RELATIONS WITH SOCIETY



RINKA

(santykiai su klientais)

MARKET

(customer relations)

RINKA (santykiai su klientais)

SVARBIAUSI PASIEKIMAI

- Įrengti du nauji klientų aptarnavimo skyriai Vilniuje.
- Naudojimosi el. savitarnos svetaine *manoteo.lt* apimtys padidėjo apie 12 procentų.
- Įgyvendinti projektai, palengvinantys klientų prisijungimą prie el. savitarnos svetainės *manoteo.lt*; supaprastinta paslaugų užsakymo tvarka; klientams suteikta galimybė užregistruoti arba patiems pašalinti gedimus, internete konsultuojantis su konsultantu realiu laiku.
- Daugiau nei 2,3 tūkst. šalies gyventojų surengtos paskaitos saugesnio interneto tema.
- Išplėstos interneto saugumo paslaugos „Triguba apsauga“ galimybės, šios paslaugos vartotojų skaičius išaugo 24 procentais.
- Senjorams ir socialiai remtiniams žmonėms aktualiausiai paslaugai – balso telefonijai (vienam mokėjimo planų) – ir toliau taikytos specialios nuolaidos.
- Trečius metus iš eilės nemokamai platintas specialiai sukurtas „Interneto pradžiamokslis“ interneto pradedantiesiems (pasiekiamas svetainėje *teo.lt*).
- Išleistos ir nemokamai platintos telefonų knygos gyventojams.

MARKET (customer relations)

KEY ACHIEVEMENTS

- Two new customer care centers in Vilnius were opened.
- The use of the electronic self-service website *manoteo.lt* increased by over 12 per cent.
- Several projects, facilitating customer access to the electronic self-service website *manoteo.lt* were implemented; service ordering procedures were simplified; a special online customer service was launched enabling customers to report/resolve faults via live chat with TEO consultants.
- Lectures on safer Internet use were held for more than 2.3 thousand of the country's residents.
- Internet security service “Triple Protection” was developed more extensively which led to a service customer increase of 24 per cent.
- Special discounts were maintained on services most relevant to the elderly and socially disadvantaged, i.e. voice telephony (for one of the payment plans).
- For three consecutive years “Internet Elementary” was circulated free of charge for Internet beginners (available on the website *teo.lt*).
- Telephone directories were published and distributed free of charge to local residents.

RINKA (santykiai su klientais)

TIKSLŲ VERTINIMAS

STRATEGINĖS KRYPTYS	2011 M. TIKSLAI	VERTINIMAS
Mažinti skaitmeninę technologijų atskirtį	Dalyvauti el. paslaugų kūrimo skatinimo projektuose ir programose	+
	Prisidėti šviečiamojo pobūdžio kampanijų, skirtų Lietuvos perėjimui prie skaitmeninės TV, įgyvendinimo	+
	Plėsti gyventojų galimybes stebėti nemokamas sporto rungtynių transliacijas internetu	-
Įgyvendinti priemones, padedančias vartotojams saugiai naudotis internetu	Surengti mokymus apie saugų internetą ne mažiau nei 2 tūkst. šalies moksleivių (projekto „Saugesnio interneto akademija ant ratų“ plėtra)	+
	Plėtoti saugiau naudotis internetu padedančias paslaugas (pvz., „Triguba apsauga“)	+

MARKET (customer relations)

EVALUATION OF OBJECTIVES

STRATEGIC DIRECTIONS	OBJECTIVES FOR 2011	EVALUATION
To bridge the digital divide	Participate in the implementation of projects and programs promoting the creation of electronic services	+
	Contribute to the implementation of educative campaigns, aimed at Lithuania's transition to digital television	+
	Expand opportunities for people to watch free online broadcasts of sports events	-
To implement measures facilitating safer Internet use for customers	Organize training sessions on safer Internet for no less than 2 thousand of the country's schoolchildren (further development of the project "Safer Internet Academy on Wheels")	+
	Develop services facilitating safer Internet use (e.g., "Triple Protection")	+

RINKA (santykiai su klientais)

TIKSLŲ VERTINIMAS (tęsinys)

STRATEGINĖS KRYPTYS	2011 M. TIKSLAI	VERTINIMAS
Užtikrinti tinkamą klientų informavimą: laikytis sąžiningos, skaidrios komunikacijos principų	Informuoti vartotojus apie Bendrovės teikiamos galinės įrangos elektromagnetinę spinduliuotę bei būdus ją sumažinti	–
	Surengti TEO klientų aptarnavimo specialistams (ne mažiau nei 25 žmonėms) kursus, per kuriuos jie įgytų naujų žinių ir įgūdžių, reikalingų dirbant su neįgaliaisiais	+

MARKET (customer relations)

EVALUATION OF OBJECTIVES (continued)

STRATEGIC DIRECTIONS	OBJECTIVES FOR 2011	EVALUATION
To ensure proper communication to customers: to follow the principles of fair and transparent communication	Carry through a communication campaign on electromagnetic radiation of end equipment provided by the Company and ways to minimize its impact on customers	–
	Organize training sessions for TEO customer care professionals (no less than 25) in order to expand their knowledge and develop skills on working with the disabled	+



APLINKOSAUGA

ENVIRONMENTAL PROTECTION

APLINKOSAUGA SVARBIAUSI PASIEKIMAI

- Dirbama su tiekėjais, kurie laikosi aplinkosaugos reikalavimų.
- Sunaudota 1 proc. mažiau biuro popieriaus.
- Popierinių sąskaitų sumažėjo 8,1 proc., o sąskaitoms ir vokams buvo naudojamas tik perdirbtas popierius.
- 2011 m. Bendrovėje beveik visi vidaus dokumentai buvo pasirašomi el. parašu.
- Suvartota tiek pat vandens kaip ir 2010 m., skaičiuojant vienam darbuotojui, TEO įmonių grupės mastu.
- Sunaudota 11,4 proc. mažiau kuro TEO automobilių reikmėms.
- Elektros suvartota 35,6 proc. mažiau administracinėms reikmėms; skaičiuojant bendrai, elektros suvartota 6 proc. mažiau nei 2010 m.
- Daugiau nei 800 Lietuvos moksleivių surengtos paskaitos apie ekologiškumą ir tausojimą.
- Dalyje TEO patalpų buvęs apšvietimas pakeistas LED apšvietimu – dėl to tose patalpose elektros buvo suvartota beveik du kartus mažiau.

ENVIRONMENTAL PROTECTION KEY ACHIEVEMENTS

- The practice of cooperation only with the suppliers that operate according to the environmental protection requirements was implemented.
- Office paper consumption decreased by 1 per cent.
- The number of paper bills decreased by 8.1 per cent. The Company continued to use only recycled paper for bills and envelopes.
- In 2011 almost all Company documents were signed by electronic signature.
- Water consumption per employee remained stable, i.e. the same consumption as in 2010.
- Fuel consumption (for TEO vehicle use) decreased by 11.4 per cent.
- Electricity consumption for operational purposes decreased by 35.6 per cent, which led to 6 per cent decrease in total electricity consumption.
- Lectures on sustainability and environmental protection were held for more than 800 schoolchildren countrywide.
- In some TEO premises regular lighting systems were replaced by LED lighting, which led to the almost doubling in the reduction of electricity consumption.

APLINKOSAUGA TIKSLŲ VERTINIMAS

STRATEGINĖS KRYPTYS	2011 M. TIKSLAI	VERTINIMAS
Tausoti gamtos išteklius	Diegti el. dokumentus Bendrovėje	+
	Sunaudoti ne daugiau vandens (skaičiuojant vienam darbuotojui) nei 2010 metais	+
	Sunaudoti ne daugiau elektros energijos nei 2010 metais	+
Mažinti išmetamo į aplinką CO₂ kiekį	Sunaudoti ne daugiau kuro TEO eksploatuojamiems automobiliams kaip 2010 metais	+
	Mažinti verslo kelionių skaičių	+

ENVIRONMENTAL PROTECTION EVALUATION OF OBJECTIVES

STRATEGIC DIRECTIONS	OBJECTIVES FOR 2011	EVALUATION
To save natural resources	Implement an electronic documentation system within the Company	+
	Maintain water consumption level per employee no higher than in 2010	+
	Maintain electricity consumption level per employee no higher than in 2010	+
Reduce CO₂ emissions into the environment	Maintain TEO vehicle fuel consumption level no higher than in 2010	+
	Reduce the number of business trips	+

APLINKOSAUGA TIKSLŲ VERTINIMAS

(tęsinys)

STRATEGINĖS KRYPTYS	2011 M. TIKSLAI	VERTINIMAS
Skatinti rūšiuoti atliekas Bendrovėje	Toliau informuoti darbuotojus apie rūšiavimo galimybes ir pranašumus	+
	Skatinti klientus utilizuoti nusidėvėjusią telekomunikacijų įrangą	+
Ištraukti darbuotojus į aplinkosaugos projektus	Ištraukti vis daugiau darbuotojų į projektą „Tausok ir keiskis“	+
	Skatinti darbuotojus ir jų šeimos narius dalyvauti aplinkos tvarkymo akcijose Bendrovėje ir už jos ribų	+
Teikti pirmenybę tiekėjams, kurie laikosi Bendrovės Pirkimų tvarkoje nustatytų aplinkosaugos reikalavimų	Toliau diegti tiekėjų, kurie laikosi aplinkosaugos reikalavimų, stebėsenos sistemą	+

ENVIRONMENTAL PROTECTION EVALUATION OF OBJECTIVES

(continued)

STRATEGIC DIRECTIONS	OBJECTIVES FOR 2011	EVALUATION
Encourage waste sorting within the Company	Continue employee education campaign on waste sorting benefits	+
	Encourage customers to utilize depreciated telecommunication equipment	+
To involve employees into environmental protection initiatives	Encourage a more proactive employee involvement in the project “Tausok ir keiskis” (“Save Natural Resources and Change Yourself”)	+
	Encourage employees and their families’ involvement in environmental cleaning campaigns both within the Company and outside	+
Give preference to suppliers who meet environmental requirements established in the Company’s Procurement procedure	Continue the implementation of a monitoring system for suppliers who meet environmental requirements	+



DARBUOTOJAI

EMPLOYEES

DARBUOTOJAI SVARBIAUSI PASIEKIMAI

- Įgyvendinti visi 2011 m. kelti tikslai.
- Išlaikytas 2010 metų darbuotojų atlyginimų lygis.
- Socialinių reikmių fondui skirta per 600 tūkst. litų.
- Išlaikytos papildomos naudos darbuotojams.
- Įvairiose ugdymo programose 2011 m. dalyvavo 70 proc. TEO įmonių grupės darbuotojų (2010 m. – per 60 proc.).
- Darbuotojų magistrantūros studijoms Lietuvoje ir užsienyje skirta per 87 tūkst. litų.
- 500 darbuotojų dalyvavo saugos darbe mokymuose.
- Darbuotojų ugdymui skirta 600 tūkst. litų.

EMPLOYEES KEY ACHIEVEMENTS

- All the objectives for 2011 were achieved.
- Personnel salary packages were retained as in 2010.
- Social Needs Fund amounted to more than LTL 600 thousand.
- Additional benefits for employees were preserved.
- 70 per cent of TEO Group employees participated in different training programs in 2011 (in 2010 – more than 60 per cent).
- Over LTL 87 thousand were allocated to cover employee Master's studies both in Lithuania and abroad.
- 500 employees were trained in safety at work.
- LTL 600 thousand were allocated for the training of Company employees.

DARBUOTOJAI TIKSLŲ VERTINIMAS

STRATEGINĖS KRYPTYS	2011 M. TIKSLAI	VERTINIMAS
Didinti darbuotojų lojalumą	Išlaikyti TEO įmonių grupės darbuotojų kaitos rodiklį 2010 metų lygio	+
	Išlaikyti darbuotojų atlyginimų, socialinių reikių fondų dydį 2010 metų lygio	
Gerinti darbo sąlygas Bendrovėje, kuriant pozityvią, sveiką ir saugią darbo atmosferą	Skatinti darbuotojų sveiką gyvenseną, finansuojant jų sveikatinimosi, sporto užsiėmimus bei renginius	+
	Užtikrinti galimybę darbuotojams naudotis papildomomis naudomis	+
	Toliau finansuoti Bendrovės darbuotojų magistrantūros studijas	+
Suteikti galimybių derinti darbo ir šeimos įsipareigojimus	Suteikti galimybę darbuotojų šeimos nariams naudotis papildomu sveikatos draudimu panašiomis sąlygomis, kaip ir Bendrovės darbuotojams	+

EMPLOYEES EVALUATION OF OBJECTIVES

STRATEGIC DIRECTIONS	OBJECTIVES FOR 2011	EVALUATION
To increase the loyalty of employees	Maintain the same employee turnover rate in TEO Group as in 2010	+
	Maintain the same level of employee salary packages as well as the social needs fund as in 2010	
To improve working conditions in the Company by creating a positive, healthy and safe working atmosphere	Motivate employees to lead a healthy lifestyle by financing their health improvement, sports activities and events	+
	Provide additional benefits for employees	+
	Continue financing Master's degree studies for the Company employees	+
To provide employees with possibilities to harmonize work and family life	Provide employee family members with a possibility to enjoy extra health insurance under similar conditions to those guaranteed for Company employees	+

DARBUOTOJAI

TIKSLŲ VERTINIMAS

(tęsinys)

STRATEGINĖS KRYPTYS	2011 M. TIKSLAI	VERTINIMAS
Gerinti ryšį su darbuotojais, užtikrinti jiems grįžtamojo ryšio galimybę	Suteikti galimybę TEO įmonių grupės darbuotojams įsitraukti į paramos skirstymo procesą	+
	Užtikrinti periodinę bendradarbiavimo tarp TEO grupės įmonių ir padalinių stebėseną ir vertinimą	+
Investuoti į darbuotojų kompetencijų ugdymą	Diegti naujas mokymo formas (el. mokymą)	+
	Skatinti profesinių ir socialinių kompetencijų plėtrą, pasitelkiant vidaus išteklius	+
Prisidėti prie jaunų žmonių emigracijos apimčių mažinimo, pristatant TEO įmonių grupę, kaip patrauklų darbdavį Lietuvoje	Užtikrinti, kad per metinius veiklos vertinimo pokalbius būtų aptariami ne tik veiklos tikslai, bet ir ateinančių metų kompetencijų plėtros bei karjeros perspektyvos	+
	Sudaryti sąlygas studijuojančiam jaunimui daugiau sužinoti apie įsidarbinimo ir karjeros galimybes TEO įmonių grupėje	+

EMPLOYEES

EVALUATION OF OBJECTIVES

(continued)

STRATEGIC DIRECTIONS	OBJECTIVES FOR 2011	EVALUATION
To strengthen the Company's relationship with its employees, guarantee them feedback possibility	Provision of the possibility for TEO Group employees to become involved in the support distribution process	+
	Ensuring periodic monitoring and evaluation of cooperation between TEO Group companies and different units	+
To invest into employee professional development	Introduction of new forms of training (e-training)	+
	Promote professional and social development through internal resources	+
To help in the reduction of youth emigration by presenting TEO Group as an attractive employer in Lithuania	Ensure that annual performance appraisal procedures cover not only performance objectives/targets, but also the next year's professional development and promotion prospects	+
	Provide means for students to learn more about employment and career opportunities in TEO Group	+



VISUOMENĖ
SOCIETY

VISUOMENĖ SVARBIAUSI PASIEKIMAI

- Antrus metus iš eilės organizuota korporatyvinė Savanorystės diena – aktyviai į savanorišką veiklą įsitraukė beveik 600 TEO darbuotojų.
- Antrus metus iš eilės įgyvendinta pažangi socialinė iniciatyva – skirstant paramą atsižvelgta į Bendrovės darbuotojų nuomonę.
- TEO darbuotojai kursuose „Keisk požiūrį į negalią“ specialiai mokyti dirbti su neįgaliaisiais ir jų šeimos nariais.
- Atliktas Jungtinių Tautų vystymo programos Lietuvoje inicijuotas įmonių socialinės atsakomybės diegimo ekonominės naudos ir ilgalaikio poveikio tyrimas (pirmas etapas).
- Neatlygintinai suteikta 20 trumpųjų telefono numerių, kuriais paaukota daugiau nei 709 tūkst. litų.
- Sudaryta daugiau nei 163 paramos ir bendradarbiavimo sutarčių.

SOCIETY KEY ACHIEVEMENTS

- Corporate Volunteering Day was organized for the second year in a row - almost 600 TEO employees actively participated in voluntary initiatives.
- An innovative social initiative was implemented for the second year in a row – to carry out sponsorship programs taking employee's opinion into consideration.
- Within a training course “Change Your Attitude to Disability” TEO employees acquired specific skills on how to work with the disabled and their family members.
- A first-round research on economic value and long-term impact for socially responsible companies initiated by the United Nations Development Program in Lithuania was carried out.
- 20 short telephone numbers were allocated free of charge, the latter contributing to more than LTL 709 thousand donations.
- More than 163 support and cooperation agreements were signed.

VISUOMENĖ

TIKSLŲ VERTINIMAS

STRATEGINĖS KRYPTYS	2011 M. TIKSLAI	VERTINIMAS
Propaguoti socialiai atsakingo verslo idėją Lietuvoje	Komunikacijos priemonėmis palaikyti „Baltosios bangos“ judėjimo idėją	+
	Prisidėti prie Nacionalinio atsakingo verslo įmonių tinklo (NAVIT) įgyvendinamų projektų	+
Propaguoti savanorystę Bendrovėje ir už jos ribų	Siekti, kad į korporatyvinę Savanorystės dieną įsitrauktų maždaug trečdalis TEO įmonių grupės darbuotojų	+
	Prisidėti arba inicijuoti visuomenei aktualias iniciatyvas, skirtas 2011-iesiems Savanorystės metams	+
	Atlikti savanorystės padėties Lietuvoje tyrimą	-
Diegti projektus, kuriais būtų skatinamas ateities lyderių ugdymas ir novatoriškumas	Tęsti ateities lyderių ugdymo projektus	+
Skatinti vietos bendruomenės glaudžiau bendradarbiauti	Toliau nuosekliai bendradarbiauti su ilgalaikiais socialiniais partneriais	+

SOCIETY

EVALUATION OF OBJECTIVES

STRATEGIC DIRECTIONS	OBJECTIVES FOR 2011	EVALUATION
To promote the idea of socially responsible business all over the country	By means of communication support “The Clear Wave” movement	+
	Contribute to the National Network of Responsible Business (NNRB) projects	+
To promote volunteering internally in the Company and externally	Help to ensure that approximately one-third of TEO Group employees become involved in the Corporate Volunteering Day	+
	Contribute to or initiate social initiatives dedicated to 2011, “The Year of Volunteering”	+
	Conduct a survey to assess the volunteering involvement in Lithuania	-
To implement projects, promoting development of future leaders and innovations	Continue projects to promote the development of future leaders	+
To promote social co-operation with local communities	Maintain a consistent cooperation with long-term social partners	+

TEO SOCIALINĖS INVESTICIJOS 2011 M.

(tūkst. Lt)

Skatinimas savanoriauti

(LTV laidų ciklo „Savanorių biuras“ rėmimas;
portalo www.cv.lt/savanorystė viešinimas)

50

Ateities lyderių ugdymas

83

Vietos bendruomenių skatinimas bendradarbiauti

510

Novatoriškų projektų rėmimas

65

Parama Ryšių istorijos muziejui

492

2011 m. TEO skyrė per 1,2 mln. litų finansinės
paramos*

* Į šią sumą neįskaičiuota paramos telekomunikacijų paslaugomis
finansinė vertė ir darbuotojų darbo valandų vertė korporatyvinę
Savanorystės dieną.

TEO SOCIAL INVESTMENTS IN 2011

(LTL thousand)

Promotion of volunteering

(sponsorship of broadcast series “Volunteering Bureau” on
Lithuanian television; promotion of Internet portal
www.cv.lt/savanorystė)

50

Development of future leaders

83

Promotion of social cooperation

510

Promotion of innovative projects

65

Support for Telecommunications History Museum

492

In 2011, TEO allocated over LTL 1.2 million* in
financial support.

* This amount does not include the Company's support in the form of
telecommunication services and the value of employee working hours
on the Corporate Volunteering Day.



VADYBA
MANAGEMENT

ĮMONĖS SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS VADYBA

Kryptingai diegdama socialinės atsakomybės koncepciją versle, TEO daug dėmesio skiria Bendrovės ĮSA vadybos sistemai tobulinti. Nuo 2010 m. ĮSA vadyba kompleksiškai diegiama ir antrinėse TEO įmonėse.

STRATEGINĖS KRYPTYS	2011 M. TIKSLAI	VERTINIMAS
Įdiegti ĮSA politiką bei veiklos principus ir antrinėse TEO įmonėse	Parengti bendrą TEO įmonių grupės socialinės atsakomybės ataskaitą	+
Tobulinti TEO ĮSA atskaitomybę, remiantis „Pasaulinės ataskaitų rengimo iniciatyvos“ gairėmis	Atlikti socialinės atsakomybės ataskaitos auditą	-

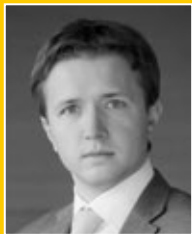
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY MANAGEMENT

Through dedication to corporate social responsibility concept implementation in business, TEO focuses on the further improvement of its CSR management system. Since 2010, CSR management has also been comprehensively implemented in the subsidiaries of TEO Group.

STRATEGIC DIRECTIONS	OBJECTIVES FOR 2011	EVALUATION
To implement corporate social responsibility policy and activity principles in TEO subsidiaries	Development of a consolidated corporate social responsibility report of TEO Group.	+
To improve TEO corporate social responsibility reporting in accordance with the GRI guidelines	The conducting of an audit of the Corporate Social Responsibility Report	-

KONTAKTAI

CONTACTS



Antanas Bubnelis,

Korporatyvinės komunikacijos skyriaus direktorius
Director of Corporate Communication Unit

antanas.bubnelis@teo.lt



Darius Džiaugys,

Ryšių su investuotojais vadovas
Investor Relations Officer

darius.dziaugys@teo.lt



TEO LT, AB,
Lvovo g. 25,
LT-03501 Vilnius

www.teo.lt

© TEO LT, AB 2012 m.