

KONCERNCHEFENS KOMMENTAR

REINVENTING TELIA

2020 var mitt första år på Telia, om än inte ett helt år då jag började i maj. Det har varit åtta mycket händelserika och utmanande månader och den största utmaningen var förstås covid-19-pandemin. Hälsan och välbefinnandet för våra kollegor, kunder och partner var och förblir vår främsta prioritet. Trots omständigheterna kunde vi leverera den nödvändiga uppkopplingen med endast mindre störningar. Vi lyckades hålla igång verksamheten och våra arbetsplatser, och gjorde det möjligt för människor att hålla kontakt med sina nära och kära. Telias tjänster, såsom Crowd Insights, bidrog också med information till myndigheter och länder som hjälpt dem att bekämpa pandemin – ett tydligt exempel på hur vår teknik kan nyttjas för allmänhetens bästa.

När jag kom till företaget i maj insåg jag direkt vilka enorma möjligheter en marknadsledande operatör som Telia Company har – som att dra nytta av den snabba teknologiska utvecklingen inom 5G, fiber och digitalisering, och av betydande trender som en ökande efterfrågan på OTT-tjänster och på konvergerade och molnbaserade lösningar. Jag definierade fem områden som Telia ska fokusera på: uppkoppling, konvergens, kundupplevelse, kostnadskontroll och kapitalallokering, och under året gjorde vi framsteg inom samtliga områden.

Vårt nätverksledarskap i Sverige bekräftades genom Umlaut/P3s undersökning som fastslog, för fjärde året i rad, att Telia har landets bästa nät. Tack vare att vi säkrade det största blocket av 5G-spektrum i den attraktivaste delen av det tillgängliga svenska frekvensbandet kan vi fortsätta stärka och bygga vidare på vår marknadsledande ställning. I Finland täcker vi nu 40 procent av befolkningen med 5G och ser en viktig positiv effekt på den genomsnittliga intäkten per 5G-abonnemang. Vi har även gjort stora framsteg i Norge, både vad gäller 5G-täckning och uppgraderingen av vårt kabelnät.

För att erbjuda våra kunder nätupplevelser i världsklass över 5G, och stärka vår kärnverksamhet ingick vi viktiga partnerskap med Ericsson och Nokia och kopplar därmed samman tre av regionens trådlösa pionjärer. Jag är övertygad om att våra investeringar i 5G kommer att leda till en ny våg av innovationer i Norden och Baltikum.

Konvergens har visat sig öka kundernas lojalitet och livstidsvärde och det har varit den strategiska logiken bakom förvärv av Bonniers Tv- och media-enhet, GET och andra mindre IKT-förvärv vi gjort de senaste åren. Under 2020 fortsatte vi att utöka antalet konvergerade kunder på våra marknader. I Sverige uppgår de nu till totalt 309 000. I Baltikum har vi sett en liknande trend och där kombinerar vi vårt nätverksledarskap med Tv inom konsumentsegmentet och med IKT i företagssegmentet. Och i Norge har vi, efter

att ha slagit ihop GET-varumärket med Telias i september, ett helt konvergerat erbjudande och vågar nu utmana den dominerande operatören. Telias anseende har ökat markant sedan sammanslagningen av de båda varumärkena.

Under året utmanade vi oss själva och vidtog åtgärder för att minska vår kostnadsbas för att motverka effekterna av covid-19 som inneburit minskad roaming, direktsänd sport och lägre reklamintäkter. Sammantaget gjorde vi ett bra arbete men en hel del återstår. Vi har därför tagit fram en ambitiös plan som ska göra oss till en mer flexibel, slimmad och effektivare operatör de närmaste åren – en plan som vi presenterade i detalj vid vår digitala investerarinformation i slutet av januari.

När det gäller kapitalallokering har vi genomfört de strukturförändringar som krävs för att etablera Telia som en fokuserad nordisk och baltisk operatör då vi avyttrat vårt innehav i Turkcell Holding till det statligt ägda Turkey Wealth Fund för 530 MUSD. Transaktionen innebär att Telia helt avvecklar sitt engagemang i Turkiet, samt ett fullständigt och globalt avslut på de ägardispyter och tvister som kopplats till Turkcell och Turkcell Holding. I oktober nådde vi också en överenskommelse med Polhem Infra om försäljning av vår internationella carrier-verksamhet, Telia Carrier för 9 450 MSEK på skuldfri bas. Affären väntas slutföras under första halvåret 2021.

Trots att covid-19 hade en betydande påverkan på våra intäkter under året, främst inom Tv- och media-enheten, visade sig den traditionella telekomverksamheten motståndskraftig. Efter en tuff inledning lyckades vi åstadkomma ett starkt operationellt fritt kassaflöde för helåret, som överträffade den prognos vi lämnade i början av året. Det visar att Telia har en solid och uthållig tillgångsbas och att verksamheten leds av ett engagerat team som lever upp till våra åtaganden gentemot våra kunder, ägare och samhället även i en exceptionell tid som den vi nu upplever.

Vår ambition är dock att vara mer än motståndskraftig i en snabbt föränderlig miljö. Uppkoppling har blivit en del av vår

**"I BÖRJAN AV 2021
LANSERADE VI EN FÖRNYAD
STRATEGI SOM SYFTAR TILL
ATT SKAPA "ETT BÄTTRE
TELIA" SOM SKA BLI BÄTTRE
FÖR VÅRA KUNDER OCH DE
BEHOV SOM UPPSTÅR AV
ATT VI LEVER I EN STÄNDIGT
MER UPPKOPPLAD VÄRLD."**



livsnerv. Det framgår tydligt av att trafiken i våra nät fördubblas vartannat år. Och vår förflyttning till media, underhållning och IKT gör Telia väl positionerat för att erbjuda ett mer komplett, konvergerat utbud av digitala tjänster till den starkt digitaliserade befolkningen i Norden och Baltikum.

Det är bakgrunden till att vi i början av 2021 lanserade en förnyad strategi som syftar till att skapa "ett Bättre Telia" som ska bli bättre för våra kunder och de behov som uppstår av att vi lever i en ständigt mer uppkopplad värld. Vårt nya syfte, Reinvent better connected living, kommer att vägleda oss i det arbetet. Vi ska ändra riktning från en att vara en något passiv facilitator för uppkoppling till en aktiv möjliggörare för ett uppkopplat liv. Och det ska vi göra genom att återuppfinna Telia för att kunna leverera ännu bättre till våra kunder, medarbetare, ägare och samhällena i Norden och Baltikum. Vår förnyade strategi ska återföra Telia till tillväxt och som resultat kommer vi att kunna leverera uthålligt värdeskapande till våra aktieägare framöver.

Till stöd för vår strategi har vi fyra huvudpelare där vi siktar på att överträffa våra konkurrenter:

- Inspirera våra kunder, med varumärken och upplevelser som går utöver uppkoppling
- Koppla upp alla, via de mest tillförlitliga, pålitliga och moderna nätverken
- Transformera till digitalt, för att bli enklare, snabbare, mer data-drivet och sänka våra kostnader
- Leverera hållbart, genom en ansvarstagande organisation med mandat att agera

För att vi ska kunna verkställa vår strategi krävs tre viktiga saker.

För det första kommer vår strategi att möjliggöras av ett djärvt och kundupplevelsebaserat transformationsprogram som kommer att resultera i bättre produkter och upplevelser för våra kunder och i 5 GSEK lägre OPEX och CAPEX till 2025.

För det andra ser vi det strategiska värdet av Telias infrastruktur och har bildat en ny affärsenhet, Telia Asset Management, som kommer att äga och förvalta utvalda tillgångar. Det öppnar för möjligheten att ta in externa investerare och påskynda utvecklingen av infrastrukturen. Affärsenheten kommer i förlängningen att möjliggöra bättre avkastning på vårt kapital och synliggöra och öka värdet på vår infrastrukturentillgångar framöver.

Slutligen har vi integrerat vår ambitiösa hållbarhetsagenda i de fyra pelarna i vår strategi. Vi har fastställt utmanande mål för våra prioriterade områden inom miljö – digital inkludering och integritet och säkerhet – samtidigt som vi upprätthåller en stark styrning, en inkluderande arbetsmiljö och höga placeringar i hållbarhetsrankingar.

Sammantaget skapar detta en stark grund från vilken Telia återigen kan växa och leverera hållbart värdeskapande till våra aktieägare, samtidigt som vi bibehåller en robust kapitalstruktur.

Innan jag avslutar vill jag uttrycka min tacksamhet till hela Telia-teamet för det hårda arbete och engagemang de visat under ett exceptionellt år när de till största delen arbetat hemifrån. Deras engagemang fyller mig med energi och tillförsikt inför framtiden. Jag vill också tacka våra nära 500 000 aktieägare för det förtroende och stöd ni visat oss.

Det är en ära att få leda Telia och jag är övertygad om att Telia nu har en tydlig färdplan som gör det möjligt för oss att växa, utveckla våra tillgångar och återställa kostnadsbasen, och att leverera ännu bättre till våra kunder, medarbetare, aktieägare och för samhällena i Norden och Baltikum.

Jag hoppas att ni alla känner er lika förväntansfulla inför framtiden som jag!

Stockholm 10 mars 2021

Allison Kirkby
Vd och koncernchef