

KONSOLIDOVANI GODIŠNJI IZVEŠTAJ  
O POSLOVANJU ZA 2016. GODINU



mts  
Tvoj svet

Telekom Srbija



Konsolidovani godišnji izveštaj  
o poslovanju PREDUZEĆA ZA  
TELEKOMUNIKACIJE TELEKOM  
SRBIJA akcionarsko društvo,  
Beograd za 2016. godinu

Telekom Srbija



# SADRŽAJ

## 01 Kratak prikaz

Preduzeće za telekomunikacije „Telekom Srbija“ a.d. Beograd i povezana pravna lica.....	7.
Uvodna reč generalnog direktora .....	10.

## 02 Razvoj i okruženje

Istorijat.....	13.
Tržište .....	18.

## 03 Korporativno upravljanje

Korporativni organi i Sistem korporativnog upravljanja .....	31.
--	-----

## 04 Poslovanje

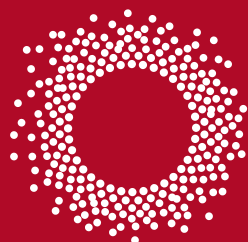
Strategija .....	37.
Usluge .....	39.
Investicije.....	47.
Korisnici.....	51.
Zaposleni.....	58.
Izveštaj o korporativnoj i društvenoj odgovornosti .....	65.
Upravljanje rizicima .....	72.

## 05 Finansijski rezultati

Konsolidovani izveštaj .....	75.
Finansijski izveštaji Matičnog društva i povezanih pravnih lica .....	77.

# 01

## Kratak prikaz



**mts**  
Tvoj svet

## PREDUZEĆE ZA TELEKOMUNIKACIJE „TELEKOM SRBIJA“ a.d. BEOGRAD I POVEZANA PRAVNA LICA

### PREDUZEĆE ZA

### TELEKOMUNIKACIJE TELEKOM

### SRBIJA a.d., BEOGRAD

Javno preduzeće PTT saobraćaja „Srbija“, Beograd (JP PTT ili JP PTT saobraćaja „Srbija“) je dana 23. maja 1997. godine osnovalo Preduzeće za telekomunikacije Telekom Srbija akcionarsko društvo, Beograd (u daljem tekstu: Telekom Srbija ili Društvo ili Matično društvo) i tom prilikom prenelo Društvu sva sredstva telekomunikacija, isključujući nekretnine i određena druga sredstva i obaveze. Društvo je registrovano 29. maja 1997. godine kao akcionarsko društvo, osnovano na neodređeno vreme.

U skladu sa Zakonom o privrednim društvima, Skupština akcionara Društva je 2012. godine usvojila Statut kojim se utvrđuje da su organi Društva: Skupština, Nadzorni odbor i Izvršni odbor.

Pretežna delatnost Društva, saglasno važećoj nomenklaturi delatnosti, je delatnost kablovskih i bežičnih telekomunikacija.

Delatnost Društva uključuje pružanje telekomunikacionih usluga, od kojih su najznačajnije javno dostupne telefonske usluge u fiksnoj i mobilnoj mreži (nacionalni i međunarodni saobraćaj, tranzitiranje saobraćaja, dodatne usluge u fiksnoj i mobilnoj telefonskoj mreži), usluga telefonskih govornica, prenos podataka, iznajmljivanje linija, iznajmljivanje fizičkog pristupa elementima mreže i pripadajućim

sredstvima, usluge širokopojsnog pristupa Internetu putem mobilne mreže, optike i xDSL tehnologija, usluge distribucije medijskih sadržaja. Društvo takođe pruža usluge u oblasti zakupa, izgradnje, upravljanja i zaštite telekomunikacione infrastrukture, izdaje telefonske imenike, pruža usluge poziva preko operatera i usluge korišćenja elektronskog imenika u oblasti fiksnih telefonskih usluga.

Telekom Srbija je akcionarsko društvo čiji se upisani, izdati i uplaćeni akcijski kapital sastoji od 1.000.000.000 običnih akcija bez nominalne vrednosti.

Telekom Srbija na dan 31. decembra 2016. godine ima učešće u kapitalu sledećih povezanih pravnih lica:

- „Telekomunikacije Republike Srpske“ a.d.Banja Luka, Republika Srpska, odnosno, „Mtel“ a.d. Banja Luka (65% akcijskog kapitala);
- Društvo za telekomunikacije „mtel d.o.o., Podgorica, Crna Gora (51% kapitala);
- Privredno društvo za održavanje i obezbeđivanje objekata, imovine i druge usluge „Telus“ akcionarsko društvo, Beograd, Republika Srbija (100% akcijskog kapitala);
- „TS:NET“ B.V., Amsterdam, Holandija (100% kapitala);
- „mts“ d.o.o., Severna Mitrovica ( 100% kapitala)
- Društvo za telekomunikacije „HD-WIN“ d.o.o., Beograd, Republika Srbija (51% kapitala);
- „mts banka“ a.d. Beograd, Republika Srbija (82% akcijskog kapitala);
- „GO4YU“ d.o.o.. Beograd, Republika Srbija (50% udela u osnovnom kapitalu);
- „mts AntenaTV“ d.o.o. Beograd, Republika Srbija (50% udela u osnovnom kapitalu).

## POVEZANA PRAVNA LICA

### „TELEKOMUNIKACIJE REPUBLIKE SRPSKE“ akcionarsko društvo, Banja Luka, Bosna i Hercegovina

Telekomunikacije Republike Srpske akcionarsko društvo Banja Luka (dalje u tekstu: Mtel) ima sedište u Banja Luci, Republika Srpska. Puni poslovni naziv društva je Telekomunikacije Republike Srpske akcionarsko društvo Banja Luka, a koriste se i dodatna dva skraćena poslovna imena: Mtel a.d. Banja Luka i Telekom Srpske a.d. Banja Luka.

Osnovna delatnost Mtel-a je pružanje telekomunikacionih usluga, od kojih su najznačajnije usluge domaćeg i međunarodnog telefonskog saobraćaja. Pored toga, Mtel nudi i širok spektar ostalih telekomunikacionih usluga, uključujući ostale usluge fiksne i mobilne telefonije, prenos podataka, zakup linija, privatni vodovi, usluge na celom mrežnom području, dodatne usluge u oblasti mobilne telefonije, internet i multimedijalne usluge. Mtel, takođe, pruža usluge u oblasti zakupa, izgradnje, upravljanja i zaštite telekomunikacione infrastrukture.

### DRUŠTVO ZA TELEKOMUNIKACIJE „mtel“ d.o.o., Podgorica, Crna Gora

UkonzorcijumusaOgalarB.V.,Amsterdam,„Telekom Srbija“ a.d. je 2007. godine dodeljena posebna licenca za građenje, posedovanje i eksploataciju mobilne javne telekomunikacione mreže i pružanje mobilnih javnih telekomunikacionih usluga, kao i licenca za pružanje javnih telekomunikacionih servisa putem fiksnog bežičnog pristupa (WIMAX) u Crnoj Gori. U cilju stvaranja uslova za pružanje usluga za koje je dodeljena pomenuta licenca, dana 4. aprila 2007. godine, osnovano je novo pravno lice, Društvo za telekomunikacije mtel d.o.o. Podgorica (u daljem tekstu: mtel).

Po dobijanju licence za rad, mreža mobilne telefonije je podignuta u roku od 77 dana.

Osnovna delatnost mtel-a je pružanje telekomunikacionih usluga u oblasti mobilne i fiksne telefonije, interneta i multimedijalnih usluga.

### PRIVREDNO DRUŠTVO ZA ODRŽAVANJE I OBEZBEĐIVANJE OBJEKATA, IMOVINE I DRUGE USLUGE „TELUS“ akcionarsko društvo, BEOGRAD, Republika Srbija

U okviru prvobitno registrovane delatnosti, Privredno društvo za održavanje i obezbeđivanje objekata, imovine i druge usluge „Telus“ akcionarsko društvo Beograd (u daljem tekstu: Telus), pruža usluge:

- obezbeđivanja objekata i imovine (fizičko tehničko obezbeđenje - FTO, protiv požarna zaštita - PPZ i pratnje novca),
- održavanja higijene poslovnog prostora i objekata i
- angažovanja izvršilaca na pomoćnim i fizičkim poslovima.

Imajući u vidu tumačenje Zakona o privatnom obezbeđenju od strane MUP, po kome je za licenciranje firme potrebno da pretežna delatnost bude delatnost privatnog obezbeđenja, kao i činjenicu da su prihodi od FTO usluga bili realizovani u nešto većem procentu od prihoda od ostalih usluga, u 2016. godini pretežna delatnost Telus promenjena je u delatnost privatnog obezbeđenja.

### „TS:NET“ B.V., AMSTERDAM, Holandija

Osnovna delatnost privrednog društva TS:NET, B.V., sa sedištem u Amsterdamu, Holandija (u daljem tekstu: TS:NET) je iznajmljivanje telekomunikacione opreme i obavljanje drugih pratećih delatnosti, u cilju stvaranja uslova za izgradnju i eksploataciju međunarodne transportne mreže Matičnog društva.

### „mts“ d.o.o. Severna Mitrovica

mts d.o.o. Severna Mitrovica (u daljem tekstu: mts d.o.o.) osnovano je oktobra 2015. godine, radi obavljanja telekomunikacione delatnosti na području Kosova i Metohije. Registrovano je za pružanje sledećih elektronskih komunikacionih usluga:

- Usluge javne fiksne mreže: govorna telefonska usluga, usluge sa dodatnom vrednošću, usluga iznajmljenih linija, usluge prenosa podataka (pristup Internetu), usluga distribucije medijskih sadržaja;



- Usluge javne mobilne mreže: govorna telefonska usluga i usluga prenosa podataka.

Pretežna delatnost GO4YU su bežične komunikacije.

#### **DRUŠTVO ZA TELEKOMUNIKACIJE „HD-WIN“ d.o.o., BEOGRAD, Republika Srbija**

Društvo za telekomunikacije HD-WIN d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: HD-WIN ili društvo ili Arenasport) bavi se proizvodnjom i emitovanjem TV kanala Arena Sport i produkcijom programa o sportskim događajima u regionu.

#### **„mts AntenaTV“ d.o.o. Beograd**

Privredno društvo mts AntenaTV d.o.o. Beograd (u daljem tekstu mts AntenaTV) osnovano je 2016. godine, zajedničkim ulaganjem Telekom Srbija i JP „Emisiona tehnika i veze“ Beograd, za potrebe distribucije medijskih sadržaja posredstvom DTT (Digital Terrestrial Television).

#### **“mts banka“ a.d., BEOGRAD, Republika Srbija**

mts banka a.d. Beograd, ranije „Dunav banka“ a.d. Beograd (dalje u tekstu: mts banka) bavi se bankarskim poslovima – ostalim monetarnim posredovanjem.

Društvo je nakon sprovedenog postupka istovremenog smanjenja i povećanja osnovnog kapitala mts banke od strane Skupštine navedene banke, na osnovu Ugovora o upisu, zaključenog decembra 2014. godine sa Kompanijom Dunav osiguranje i Dunav RE i nakon izvršene uplate u postupku povećanja osnovnog kapitala steklo vlasništvo nad 56% akcija mts banke.

Korporativni organi Društva su odobrili dodatno sticanje 1.190.700 akcija koje su bile u dotadašnjem vlasništvu „Dunav osiguranje“ a.d.o. Beograd, čime je Telekom Srbija stekao vlasništvo od 76% ukupnog broja akcija mts banke.

U februaru 2015. godine stečeno je dodatnih 137.947 akcija odnosno 2%.

Tokom 2016. godine, učešće Telekom Srbija u vlasničkoj strukturi mts banke povećano je na 82%. Na opisani način stvoreni su preduslovi za započinjanje pružanja usluga mobilnog bankarstva u testnoj fazi.

#### **„GO4YU“ d.o.o., BEOGRAD**

GO4YU d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: GO4YU), osnovan je 30. maja 2014. godine, od strane Dimedia Group SA, Ženeva.

Telekom Srbija je u avgustu 2015. godine stekao vlasništvo nad 50% osnovnog kapitala GO4YU.

## UVODNA REČ GENERALNOG DIREKTORA

Poštovani,

godinu koja je za nama obeležili su sve dinamičnije tržišno okruženje i uvek izazovni makroekonomski uslovi u kojima smo poslovali. Nakon završetka procesa privatizacije krajem 2015. godine, u potpunosti smo se posvetili nastavku razvoja kompanije postavljajući, kao i do sada, ambiciozne ali ostvarive poslovne ciljeve. Rezultati koje smo postigli opravdavaju umereno zadovoljstvo, ali nas opominju i ohrabruju da u narednom periodu moramo da delujemo još agilnije, efikasnije i upornije vođeni ambicijom u pogledu ostvarivanja zadovoljstva korisnika, zaposlenih i akcionara, u uslovima kontinuirane poslovne transformacije koju nameću zahtevi i potrebe korisnika, razvoj tehnologije i sve snažnija konkurencija na tržištu.

Usled sve složenijih uslova poslovanja, regulatornih ograničenja i sve snažnijeg nastupa konkurencije, uprkos povećanja broja korisnika mobilne telefonije, Interneta i multimedije, ostvaren je blagi pad prihoda na nivou Telekom Srbija i povezanih pravnih lica u prethodnoj godini, prvenstveno zbog pada broja korisnika i prihoda od usluga fiksne telefonije. Uz smanjenje troškova poslovanja, uspeali smo da smanjimo nepovoljan uticaj pada prihoda i ublažimo posledični pad EBITDA. Posebno naglašavamo da smo zadržali visok nivo investicija, uredno izmirivali sve obaveze prema poveriocima, isplatili dividende akcionarima i obezbedili finansijsku stabilnost poslovanja uz održavanje zaduženosti na niskom nivou.

U mobilnoj telefoniji održali smo blagi rast prihoda, očuvali tržišna učešća na svim tržištima i održali trend značajne promene strukture u korist *postpaid* korisnika, zahvaljujući ponudi usluga i mobilnih telefona i uređaja, uz poboljšanje kvaliteta mreže i usluga.

U fiksnoj telefoniji suočeni smo sa globalnim trendom pada broja korisnika, saobraćaja i prihoda i uticajem prenosivosti broja, pri čemu kontinuirano nastojimo da ovaj trend ublažimo proširenjem ponude paketa integrisanih usluga (BOX) prilagođenih različitim potrebama korisnika.

Održan je trend stabilnog rasta broja *broadband* korisnika, dok je ostvaren značajan rast PayTV korisnika dobrim delom i kao rezultat akvizicije kablovskih provajdera u Crnoj Gori.

Naročito uspeh ostvarili smo u prodaji BOX paketa gde smo znatno premašili pola miliona korisnika, čime u kontinuitetu ostvarujemo cilj maksimalnog iskorišćenja



potencijala jedinstvene ponude i jedinstvenog brenda BOX koji nas diferencira u odnosu na konkurenciju.

U toku 2016. godine nastavili smo sa realizacijom Strateškog poslovnog plana koji smo usvojili 2014. godine i postavili poslovnu strategiju i ciljeve u svim oblastima poslovanja, radi jačanja tržišne pozicije, unapređenja organizacione efektivnosti i poboljšanja poslovnih performansi.

Nastavili smo realizaciju inicijativa koje se odnose na transformaciju OSS/BSS sistema, završili smo prvu i započeli drugu fazu implementacije ERP i CRM sistema i završili implementaciju konvergentnog billing sistema. Sprovodili smo inicijative transformacije upravljanja ljudskim resursima i unapredili proces nabavke i više drugih core procesa u Društvu.

Održali smo visok nivo ulaganja u 2016. godini radi poboljšanja kvaliteta mreže i IT sistema, unapređenja postojećih usluga i stvaranja uslova za uvođenje novih usluga, kao i za transformaciju poslovnih procesa u cilju boljeg iskustva korisnika naših usluga, smanjenja troškova i povećanja efikasnosti poslovanja.

Postigli smo sporazum sa kompanijom Huawei i pokrenuli projekat All-IP transformacije fiksne mreže koji predstavlja najveći infrastrukturni projekat u istoriji kompanije. Kroz ovaj projekat želimo da ostvarimo tehnološku izuzetnost i omogućimo isporuku većih protoka, baziranih pre svega na optici, i naprednih usluga u skladu sa rastućim potrebama korisnika, stvorimo uslove za optimizaciju mreže i troškova poslovanja kroz zamenu tehnološki zastarele mrežne opreme. Pored boljeg korisničkog iskustva i poboljšanja poslovnih rezultata na izrazito konkurentnom tržištu Interneta i distribucije multimedijalnih sadržaja, očekujemo da će ovaj projekat imati pozitivan uticaj na razvoj privrede i unapređenje poslovnog ambijenta u Srbiji u širem smislu.

Nastavili smo širenje mreže LTE mreže, nakon početka komercijalnog pružanja LTE usluga u aprilu 2015. godine, a na javnom nadmetanju RATEL-a obezbedili smo dodatne frekvencijske opsege na 800 MHz, čime su unapređeni uslovi za dugoročno pružanje širokopoljnih usluga preko mobilnog pristupa Internetu visokog kvaliteta i u suburbanim i ruralnim područjima. Izvršili smo pripremu za masovnu implementaciju WiFi mreže i savremenih WiFi baziranih usluga.

U saradnji sa JP Emisiona tehnika i veze, osnovali smo novo zavisno društvo mts Antena TV d.o.o. koje je u kratkom roku započelo pružanje usluga distribucije medijskih sadržaja putem DTT tehnologije, kako bismo proširili ponudu naših multimedijalnih usluga i omogućili usluge i onim korisnicima koji zbog postojećih ograničenja ne mogu da primaju TV sadržaje putem drugih tehnologija. Ostvarili smo rast broja IPTV korisnika, a naročito rast broja Pay TV korisnika mtel-a, nakon sprovedene akvizicije kablovskih operatora. Pripremali smo se da uskoro lansiramo naprednije OTT usluge preko nove mts TV GO aplikacije za mobilne telefone i tablet uređaje, koja će značajno poboljšati ponudu u domenu multimedijalnih usluga i omogućiti adekvatniji odgovor na sve konkurentnijem tržištu OTT usluga.

Nakon akvizicije mts banke ušli smo u novu oblast poslovanja i u toku 2016. godine realizovali projekat podrške poslovnoj i IT transformaciji mts banke i obezbeđivanja sinergije sa Telekom Srbija, čime se stvoreni uslovi da se u drugom kvartalu 2017. godine lansiraju prve konvergentne usluge, kao što su otvaranje multivalutnog računa i odobravanje mikro keš kredita u poslovnica mts banke. U najvećoj meri smo realizovali projekat implementacije mWallet platforme, kako bismo do kraja drugog kvartala 2017. godine lansirali uslugu „mobilni novčanik“ koja korisnicima treba da omogućiti značajne pogodnosti u pogledu mobilnih plaćanja.

Kontinuirano smo radili na unapređenju ponude *cloud* usluga i jačanju partnerskih poslovnih modela, u cilju pozicioniranja kao značajnog tržišnog učesnika na ovom složenom i izazovnom tržištu. U domenu IoT tržišta prepoznali smo moguće poslovne modele daljeg razvoja i izvršili značajne pripreme radi stvaranja uslova da u 2017. godini otpočnemo sa implementacijom prvih savremenih IoT rešenja, sa ciljem da postanemo pokretači razvoja ovog globalno perspektivnog i brzo rastućeg tržišta.

Izvršene su pripreme za izradu i donošenje nove poslovne strategije za naredni period 2017-2019. godina, uz održanje potrebnog fokusa na realizaciji aktuelnih dugoročnih strateških inicijativa.

Sve oštrija tržišna konkurencija u svim segmentima poslovanja, što pokazuje početak rada novog MVNO operatora u Srbiji, jačanje prisustva drugih globalnih OTT provajdera i provajdera ICT rešenja, očigledno postavlja pred nas sve teže i složenije izazove. Spremni smo da na

te izazove odgovorimo maksimalnim angažovanjem u realizaciji planiranih projekata i doslednošću u ostvarivanju postavljenih strateških poslovnih ciljeva. Planiramo da povećamo obim investicija radi daljeg unapređenja kvaliteta mreže i poslovnih procesa, u cilju kontinuiranog poboljšanja iskustva korisnika naših usluga.

Nepohodno je obezbedimo kontinuitet razvoja zaposlenih kao najveće vrednosti kompanije, naročito u uslovima sve kompleksnijeg poslovanja i konkurentnijeg tržišta potrebnih ekspertnih znanja.

Potrebno je da nastavimo da unapređujemo korporativno upravljanje Matičnim društvom i povezanim pravnim licima u cilju ostvarivanja veće sinergije sa našim povezanim pravnim licima u najvažnijim segmentima poslovanja. Kroz racionalizaciju zajedničkih oblasti poslovanja, unificiranje poslovnih procesa i praksi, kao i smanjenje troškova i rizika poslovanja mogu se ostvariti dodatni sinergetski efekti i poboljšati ukupni poslovni rezultati, čime će se očuvati poverenje investitora i povećati vrednost društava u interesu akcionara i organizacije.

Kao i u prethodnom periodu, ambiciozni ciljevi koje postavljamo u svim segmentima poslovanja zahtevaće posvećeno angažovanje zaposlenih, ali naročito veštine menadžmenta u pogledu optimalnog iskorišćenja raspoloživih resursa i efikasnost u odlučivanju na svim nivoima upravljanja. Uvereni smo da samo takvim pristupom, posvećenim, predanim i istrajnim radom možemo da nastavimo da održavamo dinamiku razvoja kompanije i očuvamo poziciju vodećeg regionalnog telekomunikacionog operatora.

Kontinuitet društveno odgovornog delovanja na svim tržištima na kojima posluje kroz aktivnu saradnju i podršku društvenoj zajednici ostaje jedan od naših imperativa.

Želim da se i ovim putem zahvalim na ukazanom poverenju našim korisnicima koje oduvek smatramo svrhom našeg delovanja i najznačajnijim delom našeg poslovnog uspeha i ambicije.

Takođe se zahvaljujem svim našim zaposlenima, akcionarima, poslovnim partnerima i svima koji dele našu viziju da budemo prvi izbor korisnika na svim tržištima na kojima nastupamo, pružajući usluge najvišeg kvaliteta u skladu sa savremenim tehnološkim trendovima.

Zbog svega što smo do sada zajedno ostvarili, čvrsto sam uveren da ćemo i u narednom periodu ostvarivati zajedničke ciljeve i deliti iste vrednosti.

Srdačno  
Predrag Ćulibrk  
Generalni direktor Telekom Srbija a.d. Beograd

# 02

## Razvoj i okruženje



mts  
Tvoj svet



## ISTORIJAT

### Telekom Srbija

Maj 1997. - JP PTT osnovao je, u formi jednočlanog akcionarskog društva, Telekom Srbija.

Jun 1997. - U okviru privatizacije dela kapitala, 49% akcija prodato je kompaniji STET INTERNATIONAL NETHERLANDS N.V., holandskoj filijali italijanske telekomunikacione kompanije Telecom Italia (29% akcija) i grčkoj telekomunikacionoj kompaniji HELLENIC TELECOMMUNICATIONS ORGANIZATION S.A. (OTE) (20% akcija).

Februar 2003. - Zaključen je ugovor na osnovu koga je JP PTT otkupio celokupan paket akcija Telekom Srbija, u vlasništvu Telecom Italia, i stekao ukupno 80% akcija Telekom Srbija, dok je preostali iznos od 20% akcija ostao u vlasništvu OTE.

Septembar 2010. - Na osnovu Zaključka Vlade Republike Srbije, 05 - broj 023-6816, od 21. septembra 2010. godine i Odluke Upravnog odbora JP PTT, od 20. septembra 2010. godine, o prenosu, bez naknade, akcija Telekom Srbija na Republiku Srbiju, JP PTT i Vlada Republike Srbije su 24. septembra 2010. godine zaključili Ugovor o prenosu bez naknade akcija Telekom Srbija – Poklonu. Zaključenjem ovog ugovora, Republika Srbija je postala većinski vlasnik Telekom Srbija i stekla pravo svojine na 80% akcija u Telekom Srbija, dok je 20% akcija ostalo u vlasništvu OTE.

Decembar 2011. – Skupština akcionara Telekom Srbija donela je dana 16. decembra 2011. godine Odluku o sticanju sopstvenih akcija, koje su bile u posedu OTE, kao manjinskog akcionara Društva, dok je, polazeći od navedene odluke dana 29. decembra 2011. godine Skupština akcionara odobrila i zaključenje Ugovora o prodaji akcija između Telekoma Srbija i OTE Grčka., koji je dana 30. decembra 2011. godine i zaključen.

Januar 2012. – Dana 25. januara 2012. godine u potpunosti su isplaćena sredstva na ime udela manjinskog akcionara OTE u kapitalu Društva. Nakon ovog datuma, Telekom Srbija je postao vlasnik 20% akcija Društva (sopstvene akcije).

Maj 2012. - Odlukom Vlade Republike Srbije o prenosu akcija bez naknade građanima - nosiocima prava, zaposlenima i bivšim zaposlenima Preduzeća za telekomunikacije „Telekom Srbija“ a.d. Beograd, od 27. aprila 2012. godine, a u skladu sa Zakonom o pravu na besplatne akcije i novčanu naknadu koju građani ostvaruju u postupku privatizacije („Sl. glasnik RS“, br. 123/07 i 30/10) utvrđen je postupak i način prenosa besplatnih akcija Telekom Srbija na građane, kao nosioce tog prava, zaposlene i bivše zaposlene Telekom Srbija, uključujući zaposlene i bivše zaposlene JP PTT i njihove pravne prethodnike, i na osnovu iste izvršena podela besplatnih akcija. Nakon podele besplatnih akcija došlo je do promene strukture vlasničkog kapitala Telekom Srbija, tako da je udeo Republike Srbije 58%, Telekom Srbija 20%, građani Srbije stekli su 15%, a zaposleni i bivši zaposleni su stekli 7% akcija Telekom Srbija.

Februar 2015. – Društvo je objavilo poziv za dostavljanje ponuda za usluge menadžment konsaltinga u vezi profesionalne podrške u određivanju modela privatizacije.

Mart – decembar 2015. godine – U navednom periodu su sprovedene aktivnosti u vezi sa postupkom prodaje kapitala Društva, prodajom akcija u vlasništvu Republike Srbije metodom javnog prikupljanja ponuda. Agencija za privatizaciju je dana 11. decembra 2015. godine donela Odluku broj 10-3945/15-124/04 o poništenju predmetnog postupka.

### Mtel

Javno osnovno državno preduzeće za telekomunikacije Republike Srpske, Banja Luka, registrovano je na dan 20. decembra 1996. godine i do 12. decembra 2002. godine poslovalo je kao preduzeće u potpunom državnom vlasništvu, kada je izvršena vlasnička transformacija u akcionarsko društvo, kao i promenjen naziv u Telekomunikacije Republike Srpske, a.d. Banja Luka.

Do kraja 1996. godine, poštanske, telegrafske i telefonske usluge u Republici Srpskoj su se obavljale u sklopu jednog preduzeća – Jedinog javnog preduzeća PTT saobraćaja

Republike Srpske. Od 1. januara 1997. godine, u skladu sa odredbama Zakona o sistemima veza, radio-saobraćaju i poštanskom, telegrafskom i telefonskom saobraćaju, izvršena je podela na dva nova preduzeća, JODP Telekom Srpske i JODP Srpske Pošte.

U toku 2002. godine, na osnovu Zakona o privatizaciji u Republici Srpskoj i Odluke Vlade Republike Srpske, 20% državnog kapitala, Preduzeće je privatizovano putem vaučer ponude, od čega se na Privatizaciono-investicione fondove odnosilo 11%, a na fizička lica 9%. Preostalih 80% (državni kapital 65%, Fond penziono-invalidskog osiguranja 10% i Fond za restituciju 5%) se privatizovao po Posebnom privatizacionom programu Vlade Republike Srpske, u skladu sa Zakonom o privatizaciji državnog kapitala u preduzećima.

Rešenjem Osnovnog suda u od 12. decembra 2002. godine, upisana je promena imena u Telekomunikacije RS, a.d. Banja Luka i statusna promena. Na osnovu Rešenja Osnovnog suda u Banjaluci od 28. juna 2007. godine, upisana je statusna promena – vlasnička transformacija prodajom ukupnog dela državnog kapitala preduzeću Telekom Srbija, a.d. Beograd.

Kupovinom 65% državnog kapitala, Telekom Srbija je većinski vlasnik Mtela. Na dan 31. decembra 2016. godine struktura vlasništva Mtel-a je bila:

Telekom Srbija, a.d. Beograd, Srbija – 65%;

Penzijski rezervni fond a.d., Banja Luka – 9%;

Fond za restituciju Republike Srpske, a.d. Banja Luka - 5%;

ZMIF u preoblikovanju Zepter fond, a.d. Banja Luka – 4%;

Ostali akcionari 17%.

## Povezana pravna lica

Na dan 31. decembra 2016. godine Mtel ima udele u vlasništvu u tri privredna društva, i to:

Mtel GmbH sa sedištem u Beču s 100% udela

vlasništva, Društvo Logosoft d.o.o. Sarajevo sa 65% udela u vlasništvu,

Društvo za telekomunikacije MTEL d.o.o. Podgorica sa 49% udela u vlasništvu.

## mtel

mtel je registrovan 4. aprila 2007. godine u Centralnom registru Privrednog suda u Podgorici, u skladu sa odredbama Zakona o privrednim društvima Crne Gore, pod registracionim brojem 5-0368574/001.

Osnivači mtel-a bili su:

1. Telekom Srbija sa sedištem u Beogradu, Republika Srbija, sa 51% vlasničkog udela; i

2. Ogalar B.V., sa sedištem u Amsterdamu, Holandija, sa 49% vlasničkog udela.

Manjinski osnivač mtel-a, Ogalar B.V., Amsterdam, Holandija je 1. februara 2010. godine prodao svoj udeo Mtel-u.

U skladu sa Odlukom vlasnika mtel-a o povećanju kapitala od 12. marta 2010. godine, izvršena je dokapitalizacija mtel-a u iznosu od EUR 40.000.000. Sredstva dokapitalizacije su uplaćena od strane vlasnika zaključno sa 15. martom 2010. godine, proporcionalno učešću vlasništva u mtel-u.

U junu 2015. godine osnivači su izvršili dokapitalizaciju u visini od EUR 17.346.939 od čega Telekom Srbija u visini od EUR 7.500.000 prenosom vlasništva nad udelima u privrednom društvu „Fibernet“ d.o.o, i Mtel u visini od EUR 8.500.000, prenosom vlasništva nad udelima u privrednom društvu „Cabling“ d.o.o. Kako bi vlasnici zadržali procenat svojih udela u mtel-u, Telekom Srbija je izvršio i novčanu dokapitalizaciju u visini od EUR 1.346.939.

Tokom 2015. godine mtel je izvršilo kupovinu 100% udela pravnih subjekata Media Net d.o.o. i Elta Mont d.o.o. Nikšić. Zajedno sa privrednim društvima koji su ustupljeni mtel-u od strane osnivača, mtel je u skladu sa Zakonom o privrednim društvima izvršio spajanje sa pripajanjem svih privrednih društava na dan 30. septembar 2015. godine.

Osnovna delatnost mtel-a je pružanje telekomunikacionih usluga i druge poslovne aktivnosti u skladu sa registracijom, a komercijalni rad zvanično je počeo 9. jula 2007. godine.

## Pripojena pravna lica

Na osnovu Ugovora o spajanju uz pripajanje broj 26468 od 28. septembra 2015. godine, mtel je preuzeo sledeća privredna društva:

- Cabling d.o.o. Budva;
- FiberNet d.o.o. Podgorica;
- Elta Mont d.o.o. Nikšić;
- Media Net d.o.o. Podgorica.

Dana 30. septembra 2015. godine izvršeno je spajanje uz pripajanje i navedena pravna lica su izbrisana iz Centralnog registra privrednih subjekata Poreske uprave. Postupak spajanja sa pripajanjem je sproveden po pojednostavljenom postupku spajanja, u skladu sa odredbama Zakona o privrednim društvima Crne Gore i prethodnim ispunjenjem svih propisanih zakonskih preduslova za spajanje uz pripajanje, osnivačkim aktima i statutima svih subjekata spajanja uz pripajanje.

Imovina i obaveze preuzetih društava postala su imovina i obaveze mtel-a kao Društva preuzimaoca sa danom 30. septembra 2015. godine.

Nakon registracije spajanja uz pripajanje pred Centralnim registrom privrednih subjekata mtel kao Društvo preuzimalac nastavlja da posluje pod istim poslovnim imenom, sedištem i pretežnom delatnošću, u skladu sa svojim osnivačkim aktom i statutom; učešće osnivača u osnivačkom kapitalu mtel-a kao Društva preuzimaoca ostalo je nepromenjeno, tako da udeo Telekom Srbija iznosi 51%, a udeo Mtel-a, iznosi 49%. Pre spajanja sa pripajanjem, privredna društva Cabling d.o.o. Budva, Elta-Mont d.o.o. Nikšić, FiberNet d.o.o. Podgorica i Media Net d.o.o. Podgorica su poslovala kao posebni pravni subjekti.

Privredna društva Elta-Mont d.o.o. Nikšić i Media Net d.o.o. Podgorica su se nalazila u 100% vlasništvu mtel-a. Privredno društvo FiberNet d.o.o. Podgorica se nalazilo u 100% vlasništvu Telekom Srbija a.d. Beograd, dok se privredno društvo Cabling d.o.o. Budva nalazilo u 100% vlasništvu Telekomunikacije Republike Srpske a.d. Banja Luka, do 8. juna 2015. godine od kada su u 100% vlasništvu mtel-a.

## Telus

Privredno društvo za održavanje i obezbeđivanje objekata, imovine i druge usluge Telus osnovano je 31. marta 2005. godine, a sa radom je počelo 1. maja 2005. godine kao zatvoreno akcionarsko društvo 100% u vlasništvu osnivača – Telekom Srbija.

U privredno društvo Telus je, prilikom osnivanja, prešlo 840 zaposlenih na poslovima održavanja higijene i fizičko-tehničkog obezbeđenja iz matičnog društva, a 1. januara 2006. godine Telus je, u okviru petogodišnjeg aranžmana, preuzeo 767 zaposlena iz JP „Pošta Srbije“ na istim poslovima.

Počev od 1. juna 2010. godine Telus sa Telekom Srbija zaključuje ugovore o pružanju usluga iz registrovane delatnosti na godišnjem nivou.

Nakon isteka petogodišnjeg poslovnog aranžmana, JP PTT (JP Pošta Srbije) sprovodi otvorene postupke javnih nabavki usluga FTO i usluga održavanja higijene, u okviru kojih su sa Telus zaključeni novi trogodišnji Ugovori.

## TS:NET

Februar 2010. godine - Izvršena je registracija TS:NET B.V. u formi zatvorenog akcionarskog društva sa ograničenom odgovornošću.

Maj 2013. godine - Nadzorni odbor Matičnog društva doneo je dana 23. maja 2013. godine Odluku br. 152744/14-2013 kojom je data saglasnost na Odluku Izvršnog odbora broj 149448/15-2013 kojom se odobrava smanjenje osnovnog kapitala TS:NET B.V., a u cilju

povlačenja raspoloživih sredstava u korist Matičnog društva .

Septembar 2013. godine – Nadzorni odbor Matičnog društva doneo je dana 19. septembra 2013. godine, Odluku broj 288253/11-2013 kojom je data prethodna saglasnost na Odluku Izvršnog odbora broj 263176/5-2013 od 20. avgusta 2013. godine o izmenama i dopunama Odluke Izvršnog odbora broj 149448/15-2013 od 14. maja 2013. godine u pogledu iznosa odobrenog smanjenja kapitala TS:NET B.V.

## mts d.o.o.

mts d.o.o. osnovano je oktobra 2015. godine, radi obavljanja telekomunikacione delatnosti na području Kosova i Metohije, od strane Telekom Srbija, koji je jedini njegov član, sa udelom 100%.

Tokom 2016. godine, izvršene su dve dokapitalizacije „mts“ D.O.O. Severna Mitrovica, od kojih je jedna u stvarima i pravima, a druga u novcu.

## HD-WIN

Društvo za telekomunikacije HD-WIN d.o.o. je osnovano 13. marta 2009. godine.

Od 3. septembra 2010. godine u svom 100% vlasništvu ima i HD-WIN ARENA SPORT u Hrvatskoj koje ima Dozvolu za emitovanje na teritoriji Hrvatske.

Ugovorom o pristupanju br. 226414 od 21. jula 2011. godine menja se vlasnička struktura i kapital. Dana 4. jula 2014. godine, ugovorom o kupoprodaji udela, izvršena je akvizicija agencije SportsADD Limited, Nikozija, Kipar (manjinski vlasnik HD-WIN-a) od strane agencije MYD Sports SA, Ženeva, Švajcarska, pri čemu je 9% udela u društvu HD-WIN d.o.o. preneto na kompaniju Myd Sports SA, tako da je trenutna vlasnička struktura sledeća:

- 51% udela ima Telekom Srbija,
- 40% udela ima Goran Đaković i
- 9% udela ima MYD Sports SA iz Švajcarske.

Nakon ispunjenja svih odložnih uslova iz Ugovora o pristupanju, Telekom Srbija je izvršio uplatu kapitala 1. avgusta 2011. godine.

## mts banka

mts banka je osnovana 28. decembra 1990. godine, uz pribavljenu dozvolu Narodne banke Srbije, pod nazivom KOSOVSKO METOHIJSKA BANKA a.d. Zvečan.

Nakon promene vlasničke strukture u postupku povećanja osnovnog kapitala, Banka, počev od oktobra 2010. godine, poslovala je pod imenom Dunav banka a.d., sa sedištem u Zvečanu, a od decembra 2012. godine, sa sedištem u Beogradu.

Decembra 2014. godine Matično društvo vrši uplatu u postupku povećanja osnovnog kapitala, čime stiče vlasništvo nad 56% akcija mts banke. Udeo Telekom Srbija u povezanom pravnom licu mts banka je početkom 2015. godine uvećan na 58% putem ponude za preuzimanje.

Na sednici Skupštine akcionara održanoj 29. oktobra 2015. godine, mts banka je donela odluku o povlačenju akcija sa Beogradske berze, Multilateralne trgovačke platforme – MTP Belex, čime je, na osnovu rešenja Beogradske berze, prestala da bude javno akcionarsko društvo dana 16. novembra 2015. godine.

Odlukama korporativnih organa Društva, u decembru 2015. godine, odobreno je sticanje 1.190.700 komada akcija mts banke, koje su bile u dotadašnjem vlasništvu Kompanije „Dunav osiguranje“ a.d.o. Beograd, tako da je Telekom Srbija stekao 76% akcija.

Procenat učešća Telekom Srbija u vlasničkoj strukturi mts banke, tokom 2016. godine, povećan je na 82%, tako da je vlasnička struktura mts banke sledeća:

- Telekom Srbija 82% akcija, umesto dotadašnjih 76%,
- Kompanija Dunav osiguranje a.d.o 11%,
- Dunav Re A.D. 3 %,
- Ostali akcionari 4%.

## GO4YU

GO4YU je osnovan tokom 2014. godine, od strane Dimedia Group SA, Ženeva, Švajcarska.

U avgustu 2015. godine, Telekom Srbija je stekao vlasništvo nad 50% osnovnog kapitala GO4YU.



U martu 2016. godine, Telekom Srbija je zaključio Ugovor o otkupu akcija Dimedia Group SA, Ženeva, Švajcarska od strane drugog akcionara navedene kompanije, tako da Telekom Srbija, po sprovedenom postupku prenosa akcija, od jula 2016. godine, nije akcionar tog do tada povezanog pravnog lica.

Aktivnosti GO4YU usmerene su na pružanje telekomunikacionih usluga korisnicima iz dijaspore širom sveta, izuzev zemalja bivše Jugoslavije, a prevashodno na prostoru Severne Amerike.

GO4YU pruža telefonske usluge, održavanje, upravljanje i omogućavanje pristupa uređajima za emitovanje, prenos ili prijem poruka (govor, tekst, slika ili podaci), iznajmljivanje telekomunikacione opreme, usluge distribucije TV signala krajnjim korisnicima i druge multimedijalne usluge.

## mts AntenaTV

Privredno društvo mts AntenaTV d.o.o. Beograd osnovano je 2016. godine, zajedničkim ulaganjem Telekom Srbija i JP „Emisiona tehnika i veze“ Beograd, za potrebe distribucije medijskih sadržaja posredstvom DTT (Digital Terrestrial Television).

## TRŽIŠTE

### Makroekonomski podaci

#### REPUBLIKA SRBIJA

Srbija beleži pozitivan ekonomski trend, podstaknut pre svega investicijama u javnom sektoru, rastom izvoza, padom uvoza i niskim cenama bazičnih proizvoda. Podatak MMF-a kaže da je Srbija 2016. godine imala rast BDP-a od 2,8%<sup>1</sup>

Srbija je objektivno ostvarila u prošloj godini privredni napredak. Javne finansije su uravnotežene. Problem Srbije je veliki negativni saldo prirodnog priraštaja. Srbija godišnje tim putem gubi oko 35.000 stanovnika.<sup>2</sup>

U novembru 2016. godine zabeležen je rast fizičkog obima industrijske proizvodnje od 1,3% u odnosu na novembar 2015. godine. U sektoru Rudarstvo ostvaren je rast od 0,5%, u sektoru Prerađivačka industrija rast je iznosio 4,9%. Rast industrijske proizvodnje praćen je realnim rastom prometa u trgovini na malo. U novembru 2016. godine u odnosu na isti period prethodne godine taj rast je iznosio 7,4%.<sup>3</sup>

Ukupna spoljnotrgovinska robna razmena Republike Srbije za period januar – novembar 2016. godine iznosi: - 31.142,1 miliona dolara - porast od 7,7% u odnosu na isti period prethodne godine.

Deficit iznosi 3.864,8 mil. dolara, što čini smanjenje od 10,0% u odnosu na isti period prethodne godine.

Pokrivenost uvoza izvozom je 77,9% i veća je od pokrivenosti u istom periodu prethodne godine, kada je iznosila 74,1%.<sup>4</sup>

Međugodišnja inflacija je u četvrtom tromesečju zabeležila rast i u decembru je iznosila 1,6%. Niski inflatorni pritisci karakterisali su i poslednje tromesečje 2016. godine. Kada je reč o domaćim faktorima, niskim inflatornim pritiscima najviše su doprineli efekti fiskalne konsolidacije, relativna stabilnost deviznog kursa i niska inflaciona očekivanja finansijskog sektora i privrede. Iako je zabeležen izvestan oporavak svetske cene nafte, koji je podstakao i umeren rast inflacije u zoni evra,

<sup>1</sup> MMF

<sup>2</sup> Republički zavod za statistiku Republike Srbije

<sup>3</sup> <http://www.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/02/40/02/MSB-11-2016.pdf>

<sup>4</sup> <http://www.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/02/40/02/MSB-11-2016.pdf>

uticaj cena iz međunarodnog okruženja i dalje je relativno nizak. Na nivou tromesečja, ostvaren rast cena od 0,5% bio je opredeljen poskupljenjem električne energije i naftnih derivata, kao i sezonski uobičajenim rastom cena turističkih paket-aranžmana, odeće i obuće i, s druge strane, pojeftinjenjem neprerađene hrane.<sup>5</sup>

U novembru je u odnosu na prethodni mesec zabeležen porast ukupne registrovane zaposlenosti od 0,4% (7.653 lica), od čega je povećanje zaposlenosti u radnom odnosu kod pravnih lica od 0,3% (4.450 zaposlenih), a kod preduzetnika za 0,8% (2.566 zaposlenih).

U odnosu na novembar 2015, ukupna registrovana zaposlenost je veća za 1,8% (35.931 lice), od čega je povećanje zaposlenosti u radnom odnosu kod pravnih lica od 1,4% (21.001 lice) i kod preduzetnika od 6,4% (19.898 zaposlenih).

Prosečna zarada bez poreza i doprinosa koja je u Republici Srbiji isplaćena u novembru 2016. godine iznosi 45.767 dinara. U odnosu na prosečnu zaradu bez poreza i doprinosa isplaćenu u oktobru 2016. godine, veća je nominalno za 1,1% i realno za 1,2%, dok u odnosu na prosečnu zaradu bez poreza i doprinosa isplaćenu u novembru 2015. godine, veća je nominalno za 3,6% i realno za 2,1%.<sup>6</sup>

## BOSNA I HERCEGOVINA

Stopa rasta BDP-a BiH u 2016. godini iznosila je 2,8%<sup>7</sup>. Samo je Republika Srpska u regiji bivše SFRJ imala nešto veći rast od Srbije (imala je rast BDP-a od 3,3%<sup>8</sup>).

U 2017. godini očekuje se rast BDP-a u Bosni i Hercegovini između 3,2% i 3,5%.

Stopa nezaposlenosti u Bosni i Hercegovini je i dalje visoka, i iznosi oko 41%<sup>9</sup>.

Tržišteradne snage će i dalje ostati jedan od najvećih problema BiH ekonomije. Stopa registrovane nezaposlenosti iznosila je u maju 2016. godine 41,7% odnosno 518.857 nezaposlenih. U oktobru 2016. godine registrovana nezaposlenost se značajno smanjila i iznosi 512.496 nezaposlenih.<sup>10</sup>

Republika Srpska je imala rast industrijske

5 [http://www.nbs.rs/system/galleries/download/pdf\\_ioi/ioi\\_02\\_2017.pdf](http://www.nbs.rs/system/galleries/download/pdf_ioi/ioi_02_2017.pdf)

6 <http://www.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/02/40/02/MSB-11-2016.pdf>

7 Svjetska Banka

8 Republički zavod za statistiku Republike Srpske

9 Trading Economics

10 Agencija za statistiku BiH

proizvodnje od 4% u 2016 godini.<sup>11</sup> Takođe u Republici Srpskoj je pokrivenost uvoza izvozom povećana i iznosi 58,1%<sup>12</sup> što je najbolji pokazatelj još od potpisivanja mirovnog sporazuma u Dejtonu.

## CRNA GORA

Prema konačnim podacima, BDP Crne Gore je, prema preliminarnim podacima, u prvom, drugom i trećem kvartalu 2016. godine ostvario godišnji rast od 1,1%, 2,7% i 2,4%, respektivno.

Cene su u decembru 2016. godine, u odnosu na prethodni mesec, veće za 0,2%, dok je godišnja stopa inflacije u decembru iznosila 0,9%.

U 2016. godini u odnosu na 2015. godinu zabeležen je pad industrijske proizvodnje od 4,4%. Pad proizvodnje zabeležen je u sektoru vađenje rude i kamena (-18,1%) i sektoru prerađivačka industrija (-7,8%), dok je u sektoru snabdevanje električnom energijom, gasom i parom zabeležen rast od 3,5%. Broj dolazaka turista u 2016. godini veći je za 5,9% u odnosu na 2015. godinu, dok je rast noćenja iznosio 1,8%. U 2016. godini je proizvedeno ukupno 293.594 m<sup>3</sup> šumskih sortimenata, što je za 22,4% manje u odnosu na prethodnu godinu. Prema preliminarnim podacima, građevinarstvo je u prvih devet meseci 2016. godine zabeležilo rast vrednosti izvršenih građevinskih radova od 27,8% i rast efektivnih časova rada od 14,4% u odnosu na isti period 2015. godine.

Prosečan broj zaposlenih u decembru 2016. godine iznosio je 177.473 lica, što je za 0,5% manje u odnosu na prethodni mesec, a za 2,9% više u odnosu na decembar 2015. godine. Broj nezaposlenih lica u Crnoj Gori je u decembru 2016. godine iznosio 49.487, što predstavlja rast od 3,6% u odnosu na prethodni mesec i rast od 23,7% u odnosu na decembar 2015. godine.

Prema proceni Ministarstva finansija, u novembru 2016. godine, fiskalni deficit Crne Gore iznosio je EUR 24,9 miliona, dok je za jedanaest meseci 2016. godine ostvaren deficit u iznosu od EUR 45,9 miliona ili 1,2% procenjenog godišnjeg BDP-a. Izvorni prihodi budžeta Crne Gore u novembru iznosili su EUR 112,5 miliona ili 3% procenjenog godišnjeg BDP-a, što je u odnosu na plan za novembar više za 5,6%. U odnosu na ostvarenje izvornih prihoda u novembru 2015. godine, ostvaren je rast od 17,3%. Izdaci budžeta iznosili su EUR 137,4 miliona ili 3,7% procenjenog

11 Agencija za statistiku BiH

12 Republički zavod za statistiku Republike Srpske

godišnjeg BDP-a, što je za 4,8% niže u odnosu na plan za novembar 2016. godine, a za 25,2% više u odnosu na ostvarenje izdataka u novembru 2015. godine. Prema podacima Ministarstva finansija, na kraju septembra 2016. godine, državni dug (bruto) je iznosio EUR 2.309,2 miliona ili 61,9% BDP-a. Od toga, na unutrašnji dug odnosilo se EUR 314 miliona ili 8,4% BDP-a, dok se na spoljni dug odnosilo EUR 1.995,2 miliona ili 53,5% BDP-a.<sup>13</sup>

## Regulatorni okvir

### Telekom Srbija

Telekom Srbija, u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama i licencama koje je izdao Ratel, kao nadležno regulatorno telo, kao i upisom u evidenciju operatora javnih komunikacionih mreža i usluga, koju vodi Ratel, obavlja delatnost elektronskih komunikacija, što obuhvata: izgradnju ili postavljanje, održavanje, korišćenje i davanje na korišćenje javnih komunikacionih mreža i pripadajućih sredstava, kao i pružanje elektronskih komunikacionih usluga.

Dana 28. jula 2006. godine, saglasno Zakonu o telekomunikacijama, Pravilniku o broju i periodu na koji se izdaje licenca za javne mobilne telekomunikacione mreže i usluge, kao i o minimalnim uslovima i najmanjem iznosu jednokratne naknade za izdavanje licenci, Ratel je, u postupku zamene važeće GSM/GSM1800 licence Društvu, izdao Licencu za javnu mobilnu telekomunikacionu mrežu i usluge javne mobilne telekomunikacione mreže, u skladu sa GSM/GSM 1800 i UMTS/IMT-2000 standardom, koja je izdata na period od 10 godina. Nakon isteka navedenog perioda, važnost Licence je 18. jula 2016. godine produžena na period od narednih 10 godina, čime su sva prava i obaveze koje je Telekom Srbija stekao Licencom produženi do 28. jula 2026. godine. Društvo je dana 13. aprila 2007. godine, u skladu sa Zakonom o telekomunikacijama, u postupku zamene, dobilo Licencu za izgradnju, posedovanje i eksploataciju javne fiksne telekomunikacione mreže i pružanje usluga javne fiksne telekomunikacione mreže od strane Ratel-a, koja je izdata na period od 9. juna 2017. godine. Pre isteka navedenog roka, Društvo je blagovremeno podnelo zahtev za produženje Licence. Agencija je u svom odgovoru na podneti zahtev odgovorila da se pružanje javno dostupnih telefonskih usluga preko javne fiksne telekomunikacione mreže nalazi u režimu opšteg ovlašćenja i da je ona po službenoj dužnosti evidentirala imaoce licenci za napred navedene

<sup>13</sup> [http://www.cb-cg.org/index.php?mn1=publikacije&mn2=izvjestaj\\_gu-vernera&mn3=decembar\\_2016](http://www.cb-cg.org/index.php?mn1=publikacije&mn2=izvjestaj_gu-vernera&mn3=decembar_2016)

usluge u Registru operatora, u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima. Agencija je takođe navela da je evidentiranjem imaoce licenci za usluge definisane Licencom u Registru operatora, izvršila sve potrebne radnje u vezi sa nastavkom pružanja usluga nakon isteka perioda na koji je izdata navedena Licenca.

Dana 16. juna 2009. godine, Društvo je dobilo Licencu za javnu fiksnu bežičnu telekomunikacionu mrežu (FWA) i za govorne usluge, prenos paketa podataka i istovremeni prenos govora i podataka (CDMA licenca). Licenca je izdata na period od 10 godina, sa početkom pružanja komercijalnih usluga u roku od šest meseci od dana stupanja na snagu Licence.

Pored navedenih licenci, Društvo je upisano u evidenciju operatora javnih komunikacionih mreža i usluga, koju vodi Ratel, za sve usluge koje pruža svojim korisnicima, a od marta 2015. godine i za 4G mrežu na osnovu dozvole za korišćenje radio-frekvencija u radiofrekvencijskom opsegu 1710-1785/1805-1880 MHz (nova generacija mobilnih komunikacija 4G). Evidencija operatora javnih komunikacionih mreža i usluga je dostupna na web sajtu Ratela, na adresi:

<http://registar.ratel.rs/cyr/reg201>.

U skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama, Ratel je 7. jula 2011. godine doneo Odluku o određivanju tržišta podložnih prethodnoj regulaciji kojim je utvrdio devet relevantnih tržišta, od kojih su tri maloprodajna i šest veleprodajnih. Na osnovu izvršenih analiza ovih TPR, Ratel je krajem 2011. godine doneo rešenja kojima je Društvo određeno za operatora sa značajnom tržišnom snagom (u daljem tekstu: ZTS) na osam od ukupno 9 relevantnih tržišta, i to na: I – maloprodajnom tržištu pristupa javnoj telefonskoj mreži na fiksnoj lokaciji, II – veleprodajnom tržištu originacije poziva u javnoj telefonskoj mreži na fiksnoj lokaciji, III – veleprodajnom tržištu terminacije poziva u javnoj fiksnoj mreži, IV – veleprodajnom tržištu (fizičkog) pristupa elementima mreže I pridajućim sredstvima (uključujući deljeni i potpuni raščlanjeni pristup lokalnoj petlji, V – veleprodajnom tržištu širokopojasnog pristupa, VI – veleprodajnom tržištu iznajmljenih linija, VII – veleprodajnom tržištu terminacije poziva u mobilnoj mreži i VIII – maloprodajnom tržištu javno dostupne telefonske usluge sa fiksne lokacije. Na svakom od navedenih relevantnih tržišta, Telekomu Srbija su nametnute i odgovarajuće regulatorne obaveze: objavljivanje određenih podataka u formi standardne ponude, nediskriminatorско postupanje, omogućavanje pristupa i korišćenje elemenata mreže i pripadajućih sredstava, kontrola cena, primena troškovnog računovodstva, zabrana obračunavanja prekomernih cena, tarifna kontrola, i dr.

U postupku ponovne analize relevantnih tržišta

Ratel je doneo Zaključak o usvajanju Izveštaja o analizi maloprodajnog tržišta javno dostupne telefonske usluge sa fiksne lokacije (TPR 9) broj 1-02-021-89/16-4 od 10. novembra 2016. godine kojim je konstatovano da se navedeno tržište kreće u pravcu efikasne konkurencije i da više ne postoji potreba za prethodnom regulacijom, tako da se Telekom Srbija ne može više smatrati operatorom sa ZTS na ovom tržištu.

Pojedinačno rešenje, na osnovu kojeg je Telekom Srbija stekao status ZTS na navedenom maloprodajnom tržištu javno dostupne telefonske usluge sa fiksne lokacije, prestalo je da važi 5. januara 2017. godine kada je stupila na snagu Odluka o izmeni Odluke o određivanju relevantnih tržišta podložnih prethodnoj regulaciji. Na osnovu ove odluke utvrđeno je da prethodnoj regulaciji sada podleže sedam tržišta dok maloprodajno tržište distribucije medijskih sadržaja i maloprodajno tržište javno dostupne telefonske usluge sa fiksne lokacije nisu više predmet ex-ante regulacije, tako da je Telekom Srbija shodno ovoj odluci sada operator sa ZTS na svih sedam tržišta koja podležu prethodnoj regulaciji.

Od aktivnosti u vezi sa regulatornim okvirom, sa implikacijama na poslovanje Društva u 2016. godini, izdvaja se sledeće:

Ratel je doneo Rešenje kojim se Društvu izdaje pojedinačna dozvola za korišćenje radio-frekvencija za dva osnovna radio-frekvencijska bloka širine po 5 MHz (upareno), za pružanje javne elektronske komunikacione usluge za sistem IMT (International Mobile Telecommunications) koji obuhvata IMT-2000 i IMT-Advanced, na tehnološki neutralnoj osnovi, za teritoriju Republike Srbije, po sprovedenom postupku javnog nadmetanja.

Ratel je izvršio analizu maloprodajnog tržišta pristupa javnoj telefonskoj mreži na fiksnoj lokaciji (tržište 1) i doneo Rešenje kojim se Telekom Srbija ponovo određuje za operatora sa značajnom tržišnom snagom na ovom tržištu.

Ratel-u je podnet Regulatorni izveštaj za 2015. godinu kao osnov za propisivanje cena regulatornih usluga od strane regulatorne agencije. Prema mišljenju nezavisnog revizora, finansijski izveštaji Operatora sa ZTS, sa stanjem na dan 31. decembra 2015. godine i za godinu završenu na taj dan, sastavljeni su, sa svim materijalno značajnim aspektima, u skladu sa Pravilnikom o primeni troškovnog principa, odvojenih računa i izveštavanja od strane operatora sa značajnom tržišnom snagom u oblasti elektronskih komunikacija.

Ratel je krajem 2016. godine pokrenuo postupak

definisanja i uvođenja LRIC (*long run incremental cost* – dugoročni inkrementalni troškovi) metodologije za proračun troškova pružanja usluga u fiksnoj i mobilnoj mreži, na osnovu kog je planirano korigovanje cena usluga na određenim regulisanim tržištima na kojima Telekom Srbija ima ZTS status. Na osnovu EU prakse, očekivano je da primena ove metodologije dovede do značajnog smanjivanja cena usluga na koje bude primenjena. Ratel još uvek nije definisao na koje je sve usluge, osim terminacije poziva u fiksnoj i mobilnoj mreži, planirana primena LRIC cena.

Ratel je 9. septembra 2016. godine doneo Rešenje kojim se mobilnim operatorima koji su imali Licence za javnu mobilnu telekomunikacionu mrežu i usluge javne mobilne telekomunikacione mreže u skladu sa GSM/GSM1800 i UMTS/IMT-2000 standardom dozvoljava korišćenje svih dodeljenih radiofrekvencijskih opsega za pružanje elektronskih komunikacionih usluga na fiksnoj lokaciji korišćenjem CLL (Cellular Local Loop) tehnologije i to u mestima u kojima, prema zvanično objavljenim podacima Republičkog zavoda za statistiku o poslednjem popisu stanovništva, domaćinstava i stanova u Republici Srbiji, ima do 1.500 stanovnika.

## Mtel

Regulisanje tržišta telekomunikacija u Bosni i Hercegovini je u nadležnosti Regulatorne agencije za komunikacije (u daljem tekstu: Agencija), a zasnovano je na Zakonu o komunikacijama, Političkih sektora telekomunikacija i podzakonskim aktima.

Postojeći regulatorni okvir u BiH se zasniva na regulatornom okviru EU, a karakteriše ga stalno praćenje i analiziranje tržišta telekomunikacija, te donošenje potrebnih regulatornih akata s ciljem njegovog kontinuiranog razvoja, kako sa aspekta povećanja broja usluga, tako i u smislu marketinških i tehničkih inovacija.

Tržište telekomunikacija BiH je liberalizovano početkom 2006. godine, a krajem 2016. godine na ovom tržištu deluju:

– 3 operatora sa značajnom tržišnom snagom (SMP - *Significant Market Power* operatori); prema Listi operatora sa značajnom tržišnom snagom Mtel a.d. Banja Luka, BH Telekom d.d. Sarajevo i HT d.o.o. Mostar proglašeni su za operatore sa značajnom tržišnom snagom na tržištu usluga fiksne i mobilne telefonije i iznajmljenih linija;

– 12 korisnika Dozvole za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga;

– 82 korisnika Dozvole za obavljanje



delatnosti operatora javnih elektronskih komunikacijskih mreža;

– 71 korisnik Dozvole za obavljanje delatnosti davaoca pristupa Internetu.

Mtel posluje u skladu sa važećim dozvolama koje mu je dodelila Agencija, i to:

– Dozvola za javnog operatora fiksne telefonije od 1. juna 2002. godine,

– Dozvola za obavljanje delatnosti davaoca pristupa Internetu od 15. marta 2013. godine,

– Dozvola za pružanje GSM usluga od 12. oktobra 2004. godine,

– Dozvola za pružanje mobilnih usluga na univerzalnim mobilnim telekomunikacionim sistemima UMTS od 26. marta 2009. godine,

– Dozvola za distribuciju audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija od 16. marta 2010. godine.

Aneksom I Dozvole za pružanje mobilnih usluga na univerzalnim mobilnim telekomunikacionim sistemima iz decembra 2010. godine, Mtel-u je omogućeno pružanje UMTS usluga i na GSM frekventnom opsegu. Aneksom I Dozvole za pružanje GSM usluga Mtel-u je omogućeno korišćenje dodatnog frekventnog opsega E-GSM od juna 2012. godine.

U okviru procesa liberalizacije tržišta telekomunikacija, a u skladu sa regulatornim okvirom, na snazi su sledeće referentne ponude Mtela:

1. Referentna ponuda za interkonekciju sa fiksnom mrežom Mtel-a,

2. Referentna ponuda za interkonekciju i pristup mobilnog virtuelnog mrežnog operatora mobilnoj mreži Mtela,

3. Referentna ponuda za interkonekciju sa mobilnom mrežom Mtel-a,

4. Referentna ponuda za pristup izdvojenoj lokalnoj petlji,

5. Referentna ponuda za veleprodaju iznajmljenih linija.

Najznačajnije regulatorne aktivnosti tokom 2016. godine su:

- Dana 27. januara 2016. godine, stupio je na snagu set pravila iz oblasti emitovanja koji obuhvata:
  - Kodeks o komercijalnim komunikacijama,
  - Kodeks o audiovizuelnim medijskim uslugama i medijskim uslugama radija,
  - Pravilo 77/2015 o pružanju audiovizuelnih medijskih usluga (čime prestaje da važi Pravilo 55/2011 i Pravilo 57/2011 o javnim radio i televizijskim stanicama) i

– Pravilo 76/2015 o pružanju medijskih usluga radija (čime prestaje da važi Pravilo 58/2011);

- U februaru 2016. godine, Savet Agencije je usvojio Odluku o prestanku važenja Odluke o načinu pružanja usluga mobilne telefonije između GSM operatora u Bosni i Hercegovini (tzv. usluga „nacionalnog *roaming-a*”). Odluka je stupila na snagu 26. februara 2016. godine;
- U aprilu 2016. godine, Agencija je objavila II (drugi) krug javnih konsultacija na dopunjeni Predlog Analize veleprodajnog tržišta fizičkog pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući zajednički i potpuni pristup izdvojenoj lokalnoj petlji) na fiksnoj lokaciji i veleprodajnog tržišta širokopojsnog pristupa (Analiza tržišta 4 i 5);
- U maju 2016. godine, Agencija je donela Odluku o usklađivanju cena usluga mobilne telefonije i uslova za pružanje telekomunikacijskih usluga u Bosni i Hercegovini sa cenama usluga mobilnih operatora u regionu. Odlukom su propisana dva seta mera, prvi je stupio na snagu 1. juna 2016. godine dok je drugi set mera stupio na snagu 1. jula 2016. godine;
- U junu 2016. godine, Savet Agencije je usvojio Pravilo o izmeni i dopunama Pravila 67/2012 o modelu rebalansa cena govornih telefonskih usluga u Bosni i Hercegovini i čija je primena od 1. januara 2017. godine;
- U septembru 2016. godine, Savet Agencije je usvojio Pravilo o izmenama Pravila 38/2008 o planu brojeva za telefonske usluge u Bosni i Hercegovini i Pravilo o izmenama i dopuni Pravila 39/2008 o upravljanju planom brojeva za telefonske usluge u Bosni i Hercegovini a čija je primena od 1. oktobra 2017. godine;
- U oktobru 2016. godine, Savet Agencije je usvojio Pravilo 79/2016 o dozvolama za distribuciju audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija i koje je stupilo na snagu 26. oktobra 2016. godine;
- U decembru 2016. godine, Savet Agencije je usvojio Pravilo 80/2016 o naknadama za dozvole Regulatorne agencije za komunikacije, kojim se objedinjuju postojeće odredbe i visina naknada za sve vrste dozvola koje izdaje Agencija. Pravilo se primenjuje od 1. januara 2017. godine;

Regulisanje tržišta telekomunikacija u Austriji je u nadležnosti agencije Rundfunk&Telekom Regulierungs

regulatorne agencije (RTR), a zasnovano je na Zakonu o komunikacijama Republike Austrije.

Mtel-u Austria od strane RTR dodeljeno je:

- Mrežni kod 0667
- Mobile Network code 20
- Numeracija 0667 77xx xxx, 0667 78xx xxx i 0667 66xx xxx
- Nacionalni signalizacioni kodovi: 11 od 9376 do 9383
- *Mobile number portability routing* brojevi 94 48 i 97 48
- Negeografski brojevi 0800 667 667, 0800 667 000 i 0800 667 777

Mtel-u Austria odobreni su Opšti i Posebni uslovi za pružanje *prepaid*, *postpaid*, VPN usluga mobilne telefonije uključujući i *prepaid*, *postpaid* i VPN tarifne planove.

Od 30. aprila 2016. na snazi je EU regulativa koja propisuje maksimalne cene koje operator može da primeni u *roaming*-u u EU a koje zavise od cena usluga u domaćoj mreži. U skladu sa ovom regulativom i Mtel Austria je korigovao cene u EU *roaming*-u. Ovo predstavlja prelazno rešenje jer je najavljeno ukidanje *roaming*-a u EU od 30. aprila 2017. godine.

## mtel

U Crnoj Gori je na snazi Zakon o elektronskim komunikacijama koji je stupio na snagu 21. avgusta 2013. godine.

18. januara 2017. godine, stupio je snagu Zakon o izmjenama i dopunama zakona o elektronskim komunikacijama.

Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu Agencija) je počela sa radom 2001. godine kao nezavisno regulatorno telo za oblast elektronskih komunikacija i poštanske djelatnosti.

Na snazi je režim prijave: po Zakonu o elektronskim komunikacijama, operator se u Crnoj Gori postaje na bazi pisane prijave.

Prenosivost brojeva je realizovana u fiksnoj i mobilnoj mreži.

Agencija je do sada pokrenula analizu na 14 tržišta, od kojih su 12 završene analizom i nametanjem regulatornih mera.

Prvi set analiza tržišta obuhvata:

Tržište 1: Tržište pristupa javnoj telefonskoj mreži na fiksnoj lokaciji za fizička i pravna lica - maloprodajni nivo;

Tržište 2: Tržište poziva koji potiču iz javne telefonske mreže i koji se pružaju na fiksnoj lokaciji - veleprodajni nivo;

Tržište 3: Tržište poziva koji završavaju u

individualnim javnim telefonskim mrežama i koji se pružaju na fiksnoj lokaciji – veleprodajni nivo. Agencija je odredila 2 operatora sa značajnom tržišnom snagom: Crnogorski telekom i mtel. Cena terminacije u fiksnu mrežu je određena na 0,0094 EUR/min (*single transit*);

Tržište 4: Tržište pristupa infrastrukturi mreže na nivou veleprodaje (uključujući zajednički ili potpuno razvezani pristup na utvrđenoj lokaciji) - veleprodajni nivo;

Tržište 5: Tržište širokopojasnog pristupa - veleprodajni nivo;

Tržište 6: Terminalni ili zaključni segmenti iznajmljenih linija, bez obzira na tehnologiju korišćenu da se obezbedi zakupljeni ili dodeljeni kapacitet - veleprodajni nivo;

Tržište 7: Tržište poziva koji završavaju u individualnim mobilnim mrežama - veleprodajni nivo. Agencija je Crnogorskom Telekomu, Telenoru i mtelu, kao operatorima sa značajnom tržišnom snagom na ovom relevantnom tržištu, rešenjem propisala regulatorne obaveze. Cena terminacije poziva je 0,0118 EUR/min.

Drugi set analiza tržišta obuhvata:

Tržište 1 i 2: Maloprodajno tržište javno dostupnih usluga lokalnih, međumjesnih i međunarodnih poziva za pravna i fizička lica koji se pružaju na fiksnoj lokaciji; Tržište 3: Veleprodajno tržište *trunk* segmenata iznajmljenih linija;

Tržište 4: Veleprodajno tržište pristupa i započinjanja (originacije) poziva iz javnih mobilnih telefonskih mreža. Agencija je rešenjem Telenoru d.o.o Podgorica, Crnogorskom Telekomu a.d. Podgorica i mtelu d.o.o Podgorica, kao operatorima sa značajnom tržišnom snagom, propisala regulatorne obaveze. Crnogorski Telekom, Telenor i mtel su, shodno obavezi transparentnosti, objavili referentne ponude za pristup mobilnim mrežama. Nametnuta im je obaveza primene propisanog sistema troškovnog i odvojenog računovodstva za veleprodajno tržište poziva koji završavaju u individualnim telefonskim mrežama. Drugi krug analize je u toku.

Treći set analiza obuhvata tržište usluga širokopojasnog pristupa internetu na nivou maloprodaje a obaveza regulisanja cena maloprodajnih usluga propisana je Crnogorskom Telekomu, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na ovom tržištu.

## Roaming

Regulacija cena *roaming*-a je odrađena bez analize tržišta. Agencija je donela odluku o regulaciji cena rominga, počev od 30. juna 2015. godine,

u saradnji sa Srbijom, Makedonijom i Bosnom i Hercegovinom. Iako je upravni sud poništio odluku Agencije, regulacija maloprodajnih i veleprodajnih cena *roaming*-a je na snazi. Agencija namerava da dopunom Zakona o elektronskim komunikacijama stvori zakonske osnove za regulaciju *roaming*-a.

U cilju regulacije tržišta, Agencija sprovodi projekat računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva. Obaveza nadzora cena i troškovnog računovodstva se uvodi kako za veleprodajno tako i za maloprodajno tržište, na način da osigura metodologiju implementacije odgovarajućeg modela troškovnog računovodstva, Revidirani regulatorni izveštaji za sva relevantna tržišta, tržišne segmente i usluge za 2011., 2012. i 2013. godinu, baziraju na istorijskoj troškovnoj osnovici (HCA) i metodologiji potpuno raspodeljenih troškova (FAC).

Revidirani regulatorni izveštaji za sva relevantna tržišta, tržišne segmente i usluge za 2014. godinu, i za sve godine nakon toga, baziraju na tekućim troškovima (CCA) kao troškovnoj osnovici i potpuno raspodeljenim troškovima (FAC) kao računovodstvenoj metodologiji.

Univerzalni servis obuhvata pružanje usluge Univerzalne službe informacija i Univerzalnog imenika, kao i pružanje usluga pristupa elektronskoj komunikacionoj mreži, telefonskih poziva i pristupa internetu.

Operatori dele trošak univerzalnog servisa srazmerno prihodima.

Posle postupka javnog konkursa za izbor operatora univerzalnog servisa, donesena je odluka o određivanju operatora 2015. godine. Operatori univerzalnog servisa su Crnogorski Telekom (za pristup i pružanje usluga na fiksnoj lokaciji) i mtel za servis univerzalnog operatora za usluge telefonskog imenika i univerzalne službe za davanje informacija o telefonskim brojevima pretplatnika.

mtel je upisan u registar operatora:

- Rešenje Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost o upisu Društva u registar operatora, Odobrenje za korišćenje radio frekvencija i Odobrenje za korišćenje numeracija i/ili adresa broj 01-961/1 od 3. aprila 2009. godine, kojim je MTEL upisan u registar kao:
  - operator javne mobilne elektronske komunikacione mreže i operator javnih mobilnih elektronskih komunikacionih usluga;
  - operator javne fiksne elektronske

komunikacione mreže na bazi fiksnog bežičnog pristupa i operator javnih fiksnih elektronskih komunikacionih usluga;

- operator javno dostupnih telefonskih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži.

mtel poseduje i sledeća odobrenja:

- Odobrenje Agencije za elektronske medije za pružanje audio-vizuelne medijske usluge na zahtev br.O-AVMD-08 od 12. novembra 2013. godine; (PINK MOBILE)
- Odobrenje Agencije za elektronske medije za pružanje audio-vizuelne medijske usluge na zahtev br. O-AVMD-12 od 3. aprila 2015. godine (KDS).

Na aukciji spektra tokom juna i jula 2016. godine, mtel je znatno proširio frekvencijski spektar za mobilne komunikacije, koji će omogućiti uvođenje LTE tehnologije na gotovo celokupnoj teritoriji Crne Gore.

mtel sada poseduje odobrenja za korišćenje: 2x10MHz u opsegu 800MHz, 2x10MHz u opsegu 900MHz, 2x20MHz u opsegu 1800MHz, 2x15MHz u opsegu 2GHz i 2x20MHz u opsegu 2.6 GHz.

Odobrenje za frekvencije u opsegu 3.6 GHz (WiMAX) ističe tokom 2017. i očekuje se njegovo produženje.

### Telus

Privredno društvo Telus a.d. je usaglasilo svoje poslovanje sa Zakonom o privrednim društvima i u skladu sa odredbama navedenog zakona, od strane osnivača doneta je Odluka o organizovanju privrednog društva i Statut Društva.

Posebna zakonska regulativa, kada su u pitanju usluge održavanja higijene, ne postoji. Kada su u pitanju usluge fizičko-tehničke i protivpožarne zaštite, ova oblast se reguliše Zakonom o privatnom obezbeđenju koji je u punom obimu stupio na snagu 1. januara 2017. godine, novim Zakonom o oružju i municiji. Prava i obaveze iz radnog odnosa uređuju pretežno Zakonom o radu i Zakon o bezbednosti i zdravlju na radu.

### TS:NET

TS:NET B.V. posluje po propisima Holandije. Krajem 2012. godine stupile su na snagu izmene zakona koje omogućavaju fleksibilniju formu poslovanja kompanija u Holandiji (Flex BV act), i započete su pripreme radi usklađivanja poslovanja TS:NET B.V. sa navedenim izmenama.

### mts D.O.O.

Privredno društvo „mts“ D.O.O. Severna Mitrovica je, krajem 2016. godine, u skladu sa Briselskim

sporazumom i Akcionim planom iz oblasti telekomunikacija, nakon izvršene registracije povećanja kapitala kod nadležnog organa, preduzelo aktivnosti u vezi sa započinjanjem poslovanja novog privrednog društva na teritoriji Kosova i Metohije.

## HD-WIN

Pored zakona i zakonskih regulativa iz dela opšteg poslovanja (Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o PDV-u, Zakon o porezu na dobit i sl.), na poslovanje Arenasport TV poseban uticaj imaju Zakon o radiodifuziji i Zakon o autorskom i srodnim pravima. S obzirom i na prirodu posla (emitovanje TV programa) i oglašavanje klijenata na kanalima Arenasport TV, u ovom delu poslovanje je uređeno i Zakonom o oglašavanju.

## mts banka

posluje u skladu sa propisima Republike Srbije, pre svega u specifičnom domenu bankarskih poslova.

## GO4YU

GO4YU posluje u skladu sa važećim propisima Republike Srbije.

## mts AntenaTV

„mts AntenaTV“ d.o.o. Beograd posluje u skladu sa važećim propisima Republike Srbije.

## Tržište telekomunikacija

Telekomunikacije, kao osnovna delatnost Matičnog društva i većine povezanih pravnih lica, predstavljaju privredni sektor koji i pored otežanih tržišnih uslova beleži stabilne prihode. Telekomunikaciono tržište je i dalje dinamično, sa izraženom konkurencijom, prevashodno u domenu telefonije i Interneta, i kapitalno intenzivno.

Sektor telekomunikacija beleži blag rast na tržištima mobilne telefonije, interneta i plaćenog TV, ali se uočava blagi pad u ukupnoj vrednosti mobilnog tržišta u mnogim zemljama Evrope, prevashodno zbog smanjivanja naknada interkonekcija koje se propisuju.

Telekomunikaciona tržišta su regulisana i tokom poslednje decenije postepeno liberalizovana po segmentima poslovanja. Značajan pokazatelj liberalizacije tržišta telekomunikacija predstavlja prenosivost brojeva.

Kako su današnji korisnici aktivni u svetu brzih promena, tako i njihove potrebe za komunikacijom postaju sve zahtevnije i složenije. Aspekti kojima se sve više pridaje značaj su dostupnost vrhunске usluge, njena fleksibilnost i bezbednost.

Za fiksnu telefoniju se može reći da je sa aspekta životnog ciklusa ušla u fazu blagog opadanja, prevashodno zbog atraktivnosti mobilne telefonije i sve izraženijeg prelaska na digitalnu telefoniju. Sve je više telefonskih, kablovskih i internet operatera koji se u tehnologiji prenosa glasa oslanjaju na Internet. Infrastruktura je prevashodno bazirana na optici.

Sa aspekta strukture poslovnih prihoda došlo je do značajnog smanjenja učešća prihoda fiksne telefonije i internet usluga, kao rezultat migracije ovih korisnika na integrisane usluge.

Istovremeno, učešće integrisanih (*bundle*), multimedijalnih i M2M usluga je iskazalo značajan rast pa su prihodi iz ovih segmenata kompenzovali pad prihoda od fiksne telefonije.

Zajednička karakteristika sva tri osnovna tržišta Matičnog društva i povezanih pravnih lica, Srbije, Bosne i Hercegovine i Crne Gore, u mobilnoj telefoniji je čvrsto uspostavljena konkurencija sa barem tri operatera, kao i potpuna liberalizacija poslovanja baziranog na 3G tehnologiji, uz uvođenje naprednije LTE odnosno 4G tehnologije. Za više segmenata mobilne telefonije se može reći da su u stabilnoj fazi, sa blagim porastom korisnika, pre svega *postpaid* usluga. Porast broja pametnih telefona doprinosi jačanju ovog segmenta i otvara prostor za dalji rast. Stalno raste svest o značaju i mogućnostima pametnih telefona što doprinosi ukupnom rastu korišćenja mobilnog interneta i ubrzanju takozvanog prelaska sa glasa na podatke.

Prema podacima regulatornih agencija zemalja u regionu u 2016. godini učešće *postpaid* korisnika u Hrvatskoj iznosi cca 45%, Srbiji 50%, Bosni i Hercegovini skoro 25% i u Crnoj Gori 44%. Evropski prosek učešća *postpaid* korisnika u ukupnoj bazi korisnika mobilne telefonije iznosi cca 50%.

Korišćenje Interneta danas predstavlja nezamenljiv segment savremenog društva i efikasnu podršku razvoju informacionog društva. Internet tehnologije su jedan od izuzetno važnih činilaca ekonomskog rasta i napretka jedne zemlje jer povećanje broja priključaka širokopojasnog pristupa Internetu direktno utiče na povećanje BDP-a. Stope penetracije internet usluga karakteriše kontinuirani rast, što je pre svega uslovljeno fiksnim širokopojasnim pristupom. Usluge se u ovom segmentu poslovanja neprestano razvijaju kroz povećanje pristupnih brzina, uvođenje različitih paketa za specifične kategorije korisnika i smanjenje cena paketa. Važan trend predstavlja rast komunikacionih usluga zasnovanih na internetu, kao što su Skype, Viber i WhatsApp.

Tržišta distribucije medijskih sadržaja se po



strukturi i tehnologijama prenosa nisu značajno menjala u odnosu na prethodnu godinu. Konkurencija je u ovom segmentu na svim pojedinačnim tržištima izuzetno intenzivna, sa velikim brojem distributera.

### Srbija

Tržište telekomunikacija u Republici Srbiji je regulisano i postepeno liberalizovano po segmentima poslovanja od 2006. godine. Prema internim procenama, ukupno učešće telekomunikacija u bruto nacionalnom proizvodu Republike Srbije u 2016. godini je na nivou od gotovo 5%. Ulaganja u ovaj sektor u Srbiji se mere stotinama miliona EUR godišnje. Ukupan prihod na tržištu telekomunikacija je oko EUR 1,5 milijardi, od čega gotovo 900 miliona za usluge mobilne telefonije.

Sektor informaciono komunikacione tehnologije je prepoznat kao strateški i smatra se ključnim za održiv ekonomski razvoj zemlje, u skladu sa Strategijom razvoja informacionog društva u Srbiji do 2020. godine.

Korisnicima je dostupan sve veći broj besplatnih aplikacija, smanjuju se prihodi pre svega u oblasti fiksne telefonije, ali je zato primetan porast novih izvora prihoda, kao što su to finansijske usluge koje su povezane sa mobilnim telefonom, što je dovelo i do mobilnog bankarstva i digitalnih banaka.

### Fiksna telefonija

Za tržište fiksne telefonije se može reći da je u fazi liberalizacije. Kao i na drugim tržištima fiksne telefonije, primetan je trend prelaska na digitalnu telefoniju, kao i smanjeni obim saobraćaja preko fiksnih mreža zbog sve izraženijeg učešća mobilne telefonije. Ovaj trend u velikoj meri kompenzuje pružanje integrisanih (*bundle*) usluga. Telekom Srbija ima više od pola miliona korisnika objedinjenih usluga.

Tržište fiksne telefonije Srbije ima skoro 3 miliona pretplatnika, koji na tromesečnom nivou ostvare oko 1,3 milijardi minuta razgovora.

Pored Telekoma Srbija, licencu za javnu fiksnu telekomunikacionu mrežu i pružanje usluga u Srbiji imaju Telenor d.o.o. i Orion Telekom d.o.o. Pored njih, na tržištu fiksne telefonije posluju i:

Serbia Broadband-Srpske kablovske mreže d.o.o. („SBB“), IKOM d.o.o., Invest Inženjering d.o.o., Kopernikus Technology d.o.o., Sat-trakt d.o.o., Beotelnet-ISP, Radijus Vector d.o.o., Telemark Systems d.o.o., Masko d.o.o., ABA TEL d.o.o., ASG NET d.o.o., BPP Ing d.o.o. i JP Pošta Srbije.

Poslovanje Telekoma Srbija u segmentu fiksne telefonije ostaje dominantno, kako u finansijskom, tako i u tehničkom smislu. Tokom 2016. godine

Društvo je započelo All-IP transformaciju fiksne mreže, čime će se promeniti internet slika cele Srbije.

### Mobilna telefonija

Mobilne telekomunikacije i pored blagog pada, prevashodno uzrokovano smanjivanjem naknada propisanih interkonekcija, beleže najveći udeo u ukupnim prihodima telekomunikacionih usluga u Srbiji. Na tržištu mobilne telefonije pored tri operatera (Telekom Srbija, Telenor d.o.o. Beograd i Vip mobile d.o.o. Beograd) u 2016. godini pojavila su se i dva nova virtuelna mobilna operatera:

- Globaltel (koristi mrežu VIP-a) i
- Mundio Mobile (koristi mrežu VIP-a) pružaće usluge pod komercijalnim brendom Vectone Mobile.

Sva tri vodeća operatera poseduju licence za javnu mobilnu telekomunikacionu mrežu i usluge javne mobilne telekomunikacione mreže u skladu sa GSM/GSM1800 i UMTS/IMT-2000 standardom koje je izdao Ratel. Licence su izdate za teritoriju Republike Srbije, i to na period od 10 godina, a posle isteka tog period važnost licence se produžava na period od narednih 10 godina, bez zahteva imaoca licence, ukoliko su svi uslovi iz licence ispunjeni. Komercijalno pružanje usluga preko LTE mreže započelo je 2015. godine.

U pogledu penetracije i pristupa najnaprednijim uslugama, tržište mobilne telefonije u Srbiji je na nivou razvijenih tržišta. Korisnicima je dostupan širok asortiman najnovijih mobilnih telefona, proizvoda i usluga. Trendu korišćenja pametnih telefona doprinosi prirodna tražnja ali i sami mobilni operatori koji subvencionišu nabavku pametnih telefona u sklopu *postpaid* ugovora kojima se nude kombinacije glasovne komunikacije, prenosa podataka i poruka.

Ukupan broj korisnika mobilne telefonije u Srbiji je gotovo 10 miliona, gde Društvo ima tržišno učešće od preko 45%.

Segment mobilne telefonije karakteriše i sve veća upotreba usluga zasnovanih na internetu, kao što su Skype, Viber i WhatsApp, zbog značajnih ušteda i lakoće upotrebe.

Mobilno bankarstvo predstavlja nov segment, koji dodatno obogaćuje korisničko iskustvo fleksibilnošću i raznovrsnošću usluge.

### Internet usluge

Tržišta interneta i plaćenog TV i dalje beleže stabilan rast. Razvoj IT sektora prate i zakonska i regulativna aktivnost i liberalizacija regulatornog režima, kao i uvođenje programa e-uprave u mnogim državnim institucijama.

Tržište Interneta u Republici Srbiji na kome posluje

gotovo 100 internet provajdera u 2016. godini je nastavilo trend rasta iz prethodnih godina. Najzastupljeniji način pristupa Internetu i dalje je ADSL. Pristup Internetu je moguće ostvariti i putem kablovskog modema, direktno, preko Eterneta, putem optičkog kabla, bežičnim putem u frekvencijskim opsezima od 2,4 GHz i 5,8 GHz, koji su u slobodnom režimu upotrebe, u manjem broju korišćenjem opsega 3,4-3,6 GHz i putem UMTS (3G) i LTE (4G) mreže mobilnih operatora.

U domenu ICT usluga, unapređena je ponuda *cloud* usluga, uz stvaranje uslova za jačanje partnerskih modela poslovanja u izuzetno kompleksnoj oblasti, gde su zahtevi za bezbednošću i sigurnosti podataka izuzetno visoki.

Dodatno su unapređene i usluge za poslovni segment, uključujući objedinjene pakete usluga, mogućnost povezivanja lokacija u jedan mrežni sistem, uvođenje WiFi usluge, kompletno IT *security* rešenje koje objedinjuje zaštitu od virusa, kompromitovanja podataka i zloupotreba koje prete sa Interneta kao i *Staas (Storage as a Service)* rešenje koje obezbeđuje određeni skladišni prostor i maksimalan broj njegovih korisnika.

Telekom Srbija se izdvaja kao najkvalitetniji internet provajder u Srbiji, a dalje razvijamo mobilni internet, tako da je 4G mreža Društva na kraju 2016. godine prisutna u preko 120 gradova i mesta.

## Multimedija

Telekomunikaciono tržište u Srbiji postepeno se kreće prema ukрупnjavanju, gde je dominantan primer akvizicije značajnog kablovskog operatora od strane vodećeg operatora digitalne i analogne kablovske televizije, širokopojasnoj interneta i fiksne telefonije.

Operatori su svoje usluge tokom 2016. godine pružali preko sledećih javnih telekomunikacionih mreža:

- kablovske distributivne mreže (koaksijalne, hibridne i optičke) – KDS, koje uključuju i analognu i digitalnu KDS;
- javne fiksne telefonske mreže – IPTV;
- satelitske distributivne mreže (*Direct to Home*) – DTH.

Usavršavanje televizijskih tehnologija dovelo je i do značajne promene u kvalitetu slike i tona, posredstvom digitalnog emitovanja programa. Digitalnim televizijskim signalom pokriveno je gotovo 100% stanovništva Srbije.

Telekom Srbija sa svojom IPTV platformom je drugi po veličini operator medijskih sadržaja u Srbiji a ujedno i najveći IPTV operator na tržištu.

Nakon uvođenja napredne mts TV usluge preko nove multimedijalne platforme, ostvaren je veliki rast broja IPTV korisnika, pojačano od trenutka uvođenja usluge prijema TV kanala na više uređaja (*multiscreen*).<sup>14</sup>

<sup>14</sup> <http://www.ratel.rs/>

## Bosna i Hercegovina

U oblasti telekomunikacija nastavljen je proces liberalizacije tržišta i podizanje stepena konkurencije na tržištu telekomunikacija u Bosni i Hercegovini. Ovi procesi beleže pozitivan trend rasta koji se ogleda: u povećanju broja korisnika usluga Interneta, povećanju broja korisnika u mobilnoj telefoniji, te povećanju broja i vrsta usluga koje nude telekom operatori.

Na stanje tržišta telekomunikacija u BiH utiče i neusvojena Politika sektora telekomunikacija za period 2013.-2017. godine od strane Vijeća ministara BiH. Usvajanje Politike sektora telekomunikacija omogućilo bi dalji strateški razvoj i unapređenje sektora telekomunikacija, razvoj mreže sledeće generacije, nove investicije, povećanje stepena konkurentnosti, te niže cene i širu ponudu usluga za korisnike.

U narednom periodu se očekuje prodaja BH telekoma i HT-a iz Mostara, što se uklapa u regionalni trend ukрупnjavanja telekomunikacionih kompanija.

Iako je BiH preuzela međunarodnu obavezu da do 17. juna 2015. godine završi prelazak sa analognog na digitalno zemaljsko emitovanje, taj rok nije ispoštovan. Problem leži na strani zakonodavnih i izvršnih vlasti koje nisu usvojile Akcioni plan za prelazak sa analognog na digitalno zemaljsko emitovanje što direktno ugrožava industriju emitovanja u BiH, te dovodi u pitanje preuzete međunarodne obaveze Bosne i Hercegovine.

Procenjeni ukupan prihod na tržištu telekomunikacija BiH u 2016. godini iznosi 1.484<sup>15</sup> milijardi KM što je veće u odnosu na ostvarenje u 2015. godini (1.451<sup>16</sup> milijarde KM).

Struktura ostvarenih prihoda na TK tržištu u 2016. godini slična je strukturi prihoda iz 2015. godine.

Procenjeni prihod od usluga mobilne telefonije u 2016. godini iznosi oko 701<sup>17</sup> milion KM, odnosno 48%<sup>18</sup> u ukupno procenjenim prihodima TK tržišta. Procenjeni prihod od usluga fiksne telefonije u 2016. godini iznosi oko 416<sup>19</sup> miliona KM ili 28%<sup>20</sup> u ukupno procenjenim prihodima TK tržišta.

<sup>15</sup> [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

<sup>16</sup> [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

<sup>17</sup> [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

<sup>18</sup> [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

<sup>19</sup> [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

<sup>20</sup> [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

Procenjeni prihod od Internet usluga u 2016. godini iznosi oko 143<sup>21</sup> miliona KM ili 10%<sup>22</sup> u ukupno procenjenim prihodima TK tržišta. Procenjeno učešće ostalih prihoda (kablovska televizija, prenos podataka i dr.) iznosi 14%<sup>23</sup>.

### Fiksna telefonija

Na kraju 2016. godine javnu telefonsku uslugu preko fiksne telekomunikacione mreže u BiH pružalo je 15 operatora i to tri operatora koji poseduju Dozvolu za javnog operatora fiksne telefonije (BH Telecom d.d. Sarajevo, Mtel i Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar), te 12 operatora kojima je dodeljena Dozvola za pružanje fiksni javnih telefonskih usluga.

Tri operatora koji poseduju Dozvolu za javnog operatora fiksne telefonije imaju značajno tržišno učešće, obim prodaje i ostvarene prihode i broj zaposlenih.<sup>24</sup>

Najveći deo aktivnosti iz delovanja javnih operatora fiksne telefonije tokom 2016. godine, odnosi se na povećanje asortimana ponude različitih telekomunikacionih usluga.

Nastavljen je trend pada broja fiksni linija u 2016. godini u odnosu na 2015. godinu.

Od ostalih usluga značajno je spomenuti da operatori pokreću *Cloud* usluge namenjene pravnim i fizičkim licima.

Broj korisnika fiksne telefonije operatora sa značajnom tržišnom snagom u BiH na kraju III kvartala 2016. godine je iznosio 697.884<sup>25</sup>, a procenjuje se da će na dan 31. decembra 2016. godine taj broj iznositi 685.183 korisnika<sup>26</sup>, pri čemu stopa rasta u odnosu na 2015. godinu iznosi -2,3%.<sup>27</sup> Trend smanjenja broja korisnika fiksne telefonije je najvidljiviji kod operatora sa značajnom tržišnom snagom, ali je ublažen prelaskom korisnika na integrisane usluge koje se isporučuju korišćenjem fiksne mreže.

Ukupan broj korisnika fiksne telefonije alternativni operatora na kraju III kvartala 2016. godine je

iznosio 91.674 korisnika<sup>28</sup>, a procenjuje se da se na dan 31. decembra 2016. godine taj broj neće značajnije promeniti.

Liberalizacija telekomunikacionog tržišta BiH, posebno usluga prenosivosti telefonskih brojeva za korisnike fiksni javni telefonski usluga, povećala je konkurentnost na tržištu fiksne telefonije

Procenjuje se da će na kraju 2016. godine (31.12.2016.) stopa penetracije u fiksnoj telefoniji u BiH iznositi cca 19% .<sup>29</sup>

### Mobilna telefonija

U Bosni i Hercegovini tri operatora poseduju Dozvolu za pružanje GSM i UMTS usluga: JP BH Telecom d.d. Sarajevo, Telekomunikacije Srpske a.d. Banja Luka i JP Hrvatske Telekomunikacije d.o.o. Mostar.

Operatori koji su registrovani kao davaoci mobilni javni telefonski usluga i koji pružaju usluge mobilne telefonije na osnovu komercijalnih ugovora sklopljenih sa nosiocima Dozvola za pružanje GSM i UMTS usluga su: Izi Mobil d.o.o. Sarajevo (15. novembar 2016. godine prestao sa pružanjem mobilni usluga u BiH<sup>30</sup>), Blic.Net d.o.o. Banja Luka, Logosoft d.o.o. Sarajevo, ELTA-KABEL d.o.o. Dobo i TELRAD NET d.o.o. Bijeljina.

Ukupan broj mobilni pretplatnika u Bosni i Hercegovini na kraju III kvartala 2016. godine je iznosio 3.427.401 korisnika<sup>31</sup>, a procenjuje se da će na dan 31. decembra 2016. godine taj broj iznositi 3.456.215<sup>32</sup>.

Broj *prepaid* korisnika je i dalje višestruko veći u odnosu na broj *postpaid* korisnika. Učešće *postpaid* korisnika na kraju III kvartala 2016. godine je iznosilo 23,5%<sup>33</sup>, a procenjuje se da na dan 31. decembra 2016. godine učešće neće značajnije promeniti.

Stopa penetracije u mobilnoj telefoniji u BiH na kraju III kvartala 2016. godine je iznosila 89,6%<sup>34</sup>, a procenjuje se da će na kraju 2016. godine penetracija iznositi 90%<sup>35</sup>. Ova stopa penetracije

21 [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

22 [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

23 [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

24 [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

25 [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

26 [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

27 [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

28 [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

29 [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

30 <http://www.izimobil.ba/Aktuelno/obavjestenja-za-korisnike>

31 [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

32 [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

33 [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

34 [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

35 [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

mobilne telefonije je i dalje ispod trenutnih vrednosti u zemljama okruženja (Crna Gora 168%, Srbija 130%, Hrvatska 103%<sup>36</sup>). Penetracija mobilne telefonije u Evropi iznosi cca 125%.

Velika upotreba aplikacija kao supstituta za ostvarivanje govornih poziva (poput Viber, Skype, Gtalk, Whatsapp), te supstituta za SMS i MMS (poput Whatsapp, Google Talk, Facebook Messenger, Viber, Skype) dovela je do pada međunarodnog odlaznog govornog saobraćaja i broja SMS i MMS poruka.

## Internet usluge

Tržište usluga pristupa internetu obeležile su sledeće aktivnosti: uvođenje novih pristupnih tehnologija, uvođenje *flat* paketa saobraćaja, usluge koje štite korisnike interneta kroz kontrolu pristupa internet sadržajima, povećanje pristupnih brzina za sve korisnike.

Stopu penetracije internet usluga na tržištu BiH karakteriše kontinuiran rast, pri čemu kao generator ovog rasta treba izdvojiti fiksni širokopojasni pristup. Stopa korišćenosti interneta putem fiksne mreže na kraju III kvartala 2016. godine je iznosila 74,1%<sup>37</sup>, a procenjuje se da će na kraju 2016. godine (31.12.2016.) taj broj iznositi 75%<sup>38</sup>.

Broj korisnika usluga fiksnog širokopojasnog pristupa u BiH na kraju III kvartala 2016. godine je iznosio 641.527<sup>39</sup>, a procenjuje se da će na kraju 2016. godine (31.12.2016.) taj broj iznositi 654.515<sup>40</sup>. Procena je da će stopa penetracije širokopojasnog pristupa internetu u fiksnim mrežama na kraju 2016. godine iznositi cca 17%<sup>41</sup>.

Korišćenje širokopojasnih usluga je iz godine u godinu u stalnom porastu, tako da je broj širokopojasnih korisnika dostigao 99% ukupnog broja Internet korisnika. Dominantna vrsta Internet pristupa je xDSL, čiji je broj korisnika na kraju III kvartala 2016. godine iznosio 376.187<sup>42</sup>, a procenjuje se da će na dan 31. decembra 2016. godine taj broj iznositi 384.091<sup>43</sup>.

<sup>36</sup> [Ekip. Ratel. Hakom](#)

<sup>37</sup> [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

<sup>38</sup> [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

<sup>39</sup> [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

<sup>40</sup> [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

<sup>41</sup> [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

<sup>42</sup> [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

<sup>43</sup> [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na](#)

Broj korisnika kablovskog pristupa Internetu na kraju III kvartala 2016. godine je iznosio 207.983<sup>44</sup>, a procenjuje se da će na dan 31. decembra 2016. godine taj broj iznositi 209.216<sup>45</sup>.

Razvoj širokopojasnog Interneta, zajedno s liberalizacijom tržišta telekomunikacija, uticao je na ponudu paketa usluga koji istovremeno objedinjuju više telekomunikacijskih usluga: Internet, fiksna telefonija, mobilna telefonija i televizija. U 2016. godini ostvaren je značajan rast broja korisnika ovih paketa usluga.

U toku 2016. godine došlo je do daljeg unapređenja ponude usluga prenosa podataka, pre svega kod pružanja ADSL usluga, povećanjem pristupnih brzina uvođenjem VDSL2+ *vectoring* tehnologije, izgradnjom FTTH, uvođenjem novih paketa namenjenih različitim kategorijama korisnika.

## Multimedija

Tržište multimedijalnih usluga u BiH, iz ugla operatora sa značajnom tržišnom snagom, karakteriše konstantan rast broja korisnika paketskih usluga, akviziranjem novih korisnika ili zadržavanjem postojećih na način da xDSL korisnici i korisnici govornih usluga postaju korisnici 2P, 3P ili 4P paketa usluga (učestće rezidencijalnih *voice* korisnika u 2P/3P/4P paketima je 99,7%).

Sva tri dominantna operatora unapređuju svoju ponudu u domenu isporuke multimedijalnog sadržaja omogućavajući nove usluge u ovom segmentu kao i unapređenje pristupa usluzi (*multiscreen*).

## Crna Gora

Elektronska komunikaciona infrastruktura u Crnoj Gori dobro razvijena i omogućava da se za pružanje elektronskih komunikacionih usluga primenjuju savremene tehnologije. Veći operatori sprovode ili su sproveli migraciju svojih mreža prema All-IP okruženju, tako da preko jedinstvene IP mreže mogu pružati usluge prenosa govora, prenosa podataka i distribucije AVM sadržaja.

S obzirom na broj korisnika, stepen konkurencije, raznovrsnost usluga i naprednost tehnologija može se smatrati da mobilne komunikacione mreže i

[osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)

<sup>44</sup> [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

<sup>45</sup> [Interna procena korišćenjem SAS Visual Analytics forecast alata na osnovu poslednjih objavljenih RAK podataka](#)



usluge predstavljaju najrazvijeniji segment tržišta elektronskih komunikacija u Crnoj Gori. Crna Gora ima visok stepen pokrivenosti stanovništva signalom mobilnih mreža. Sva tri mobilna operatora su u svojoj mobilnoj mreži implementirali LTE tehnologiju, a Crnogorski Telekom i Telenor su pustili 4G mrežu. S obzirom na nedavno završenu aukciju spektra, očekuje se ubrzani razvoj LTE tehnologije u narednim godinama.

Tokom 2016. godine se na telekomunikacionom tržištu Crne Gore realizovala značajna promena, kao najava trenda ukрупnjavanja. Hrvatski telekom, u većinskom vlasništvu Deutsche telekoma, kupio je Crnogorski telekom, a SBB je ušao na tržište preko postojećih operatora.

Na tržištu Crne Gore su tokom 2016. godine direktno poslovali mtel i HD-WIN i to u segmentu mobilne telefonije, fiksne telefonije, distribucije medijskih sadržaja i obezbeđenja transportnih kapaciteta za *provider-e* komunikacionih usluga, kao i povezivanja sa inostranim telekomunikacionim mrežama.

Na tržištu telekomunikacija u Crnoj Gori evidentan je pad prihoda od mobilne i fiksne telefonije. Jedini operator koji beleži rast prihoda i profita u 2016. godini je mtel, dok Telenor i Crnogorski Telekom beleže pad.

Tržište mobilne telefonije karakteriše značajna konkurencija, sa tri prisutna operatora: Telenor, T-mobile i mtel. Navedeni operatori teže potpunoj modernizaciji mobilne mreže, širenju radio spektra, većoj ponudi telefonskih aparata na tržištu i razvojem servisa i multimedijalnih sadržaja.

Tokom 2016. godine mtel je započeo izgradnju LTE mreže, a nakon uspešno završenog učešća na aukciji spektra, u narednoj godini se planira brz razvoj LTE mreže.

Pad prihoda u mobilnoj telefoniji prouzrokovan je uticajem regulatora na cene interkonekcije, smanjenja prihoda od *voice-a* i SMS, i jake konkurentnosti na tržištu. Društvo je u ovoj oblasti ostvarilo tržišno učešće od 29%.

U skladu sa svetskim trendovima značaja i korišćenja mobilnog interneta, mtel je posebnu pažnju posvetio ovom segmentu, u kojem beleži povećanje prihoda.

U sferi Interneta i kablovske televizije došlo je do ukрупnjavanja tržišta u Crnoj Gori. Tržište

distribucije TV signala podeljeno je između tri dominantna operatora: T Com, SBB i BBM i 4 kablovska operatora. Imajući u vidu ovakvo stanje na tržištu, najveći potencijal rasta mtel je uočio u domenu fiksne servisa, tako da je tokom 2016. godine u potpunosti objedinio poslovanje kablovskih operatera čija je akvizicija izvršena prošle godine. mtel je tako u 2016. godini ostvario 18% učešća na tržištu distribucije TV signala, 26% učešća u oblasti internet broadband-a, kao i rast tržišnog učešća u oblasti fiksne telefonije na 7%.

Dalji razvoj u segment kablovske televizije, interneta i fiksne telefonije, ide u pravcu "optika do kuće". Pored toga, standardna usluga biće proširena mogućnošću praćenja TV sadržaja na više uređaja, putem aplikacije.

mtel ima višegodišnje iskustvo u razvoju digitalnih servisa/aplikacija. Već sada mtel ima svoju verziju Viber-a messaging, multimedijalnog portala, servisa baziranih na lokacijskim servisima.

Pored gore navedenih, osnovnih tržišta na kojima posluju Matično društvo i povezana pravna lica, HD WIN posluje i na teritoriji Hrvatske, Makedonije i Slovenije, a Mtel Austria posluje na teritoriji Austrije.

Austrija, sa 8,5 miliona stanovnika, od 2013. godine na raspolaganju ima tri dominantna operatora mobilne telefonije. Svi su deo velikih telekom grupa: T-Mobile, Telecom Austria Group i Hutchison Whampoa Limited. Pored 3 dominantna operatora na tržištu deluje ukupno 19 trenutno aktivnih MVNO.

Stopa penetracije mobilne telefonije iznosi 156% i među najvećima je u Evropi.

TS:Net sa sedištem u Amsterdamu i GO4YU predstavljaju podršku za planirani prodor Matičnog društva i povezanih pravnih lica na tržišta izvan matičnih, regionalnih tržišta. GO4YU posluje prevashodno u SAD i Kanadi. Usluge VoIP fiksnog telefona i TV pruža širom sveta, osim u zemljama bivše Jugoslavije, a VoIP aplikaciju širom sveta, osim u Evropi.

# 03

## Korporativno upravljanje



mts  
Tvoj svet

## KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

Zahvaljujući primeni korporativnog upravljanja, Telekom Srbija dolazi do optimalnih mehanizama organizacije i kontrole, kao i do efikasne raspodele nadležnosti između korporativnih organa.

## KORPORATIVNI ORGANI I

## SISTEM KORPORATIVNOG

## UPRAVLJANJA

### „Telekom Srbija“ a.d., Beograd

Upravljanje Društvom organizovano je kao dvodomno. Organi Društva su:

- Skupština,
- Nadzorni odbor,
- Izvršni odbor.

### Skupština

Skupštinu čine svi akcionari Društva, koji kroz njen rad ostvaruju svoja vlasnička prava. U 2016. godini su održane: 50. redovna skupština (dana 29. juna.2016. godine) i 51. vanredna sednica Skupštine (dana 2. decembra 2016. godine).

### Nadzorni odbor

Nadzorni odbor poslove iz svog delokruga obavlja u skladu sa važećim zakonskim propisima, Statutom Društva i Poslovníkom o radu Nadzornog odbora, nastojeći da deluje u najboljem interesu Društva. Nadzorni odbor i njegovi članovi dužni su da posNadzorni odbor i njegovi članovi dužni su da postupaju savesno i lojalno prema Društvu i akcionarima i da poslove iz svog delokruga obavljaju sa dužnom pažnjom i u razumnom uverenju da deluju u najboljem interesu Društva.

Članove Nadzornog odbora bira Skupština, običnom većinom prisutnih ili predstavljenih akcionara sa pravom glasa, kao i akcionara koji, u skladu sa Zakonom i Statutom, glasaju pisanim putem.

Kandidate za izbor članova Nadzornog odbora predlažu Nadzorni odbor, Komisija za imenovanje, ukoliko postoji, ili akcionari Društva koji imaju pravo na predlaganje dnevnog reda Skupštine.

Predsednika bira Nadzorni odbor između svojih članova većinom glasova, od ukupnog broja članova Nadzornog odbora, na predlog članova Nadzornog odbora, koje predlaže kontrolni akcionar Društva. .

### Komisija za reviziju

Komisija za reviziju kao komisija obrazovana je od strane Nadzornog odbora poslove iz svog delokruga rada obavlja u skladu sa nadležnostima utvrđenim važećim zakonskim propisima i internim aktima Društva.

### Izvršni odbor

Članove Izvršnog odbora, uključujući i Generalnog direktora, bira Nadzorni odbor. Članovi Izvršnog odbora su izvršni direktori.

Organizacija, način rada i odlučivanje Izvršnog odbora su detaljnije regulisani Poslovníkom o radu, koji je u skladu sa svojim zakonskim i statutarnim nadležnostima doneo Izvršni odbor.

### Sekretar Društva

Telekom Srbija ima Sekretara Društva, koga imenuje Nadzorni odbor.

### Poslovi unutrašnjeg nadzora

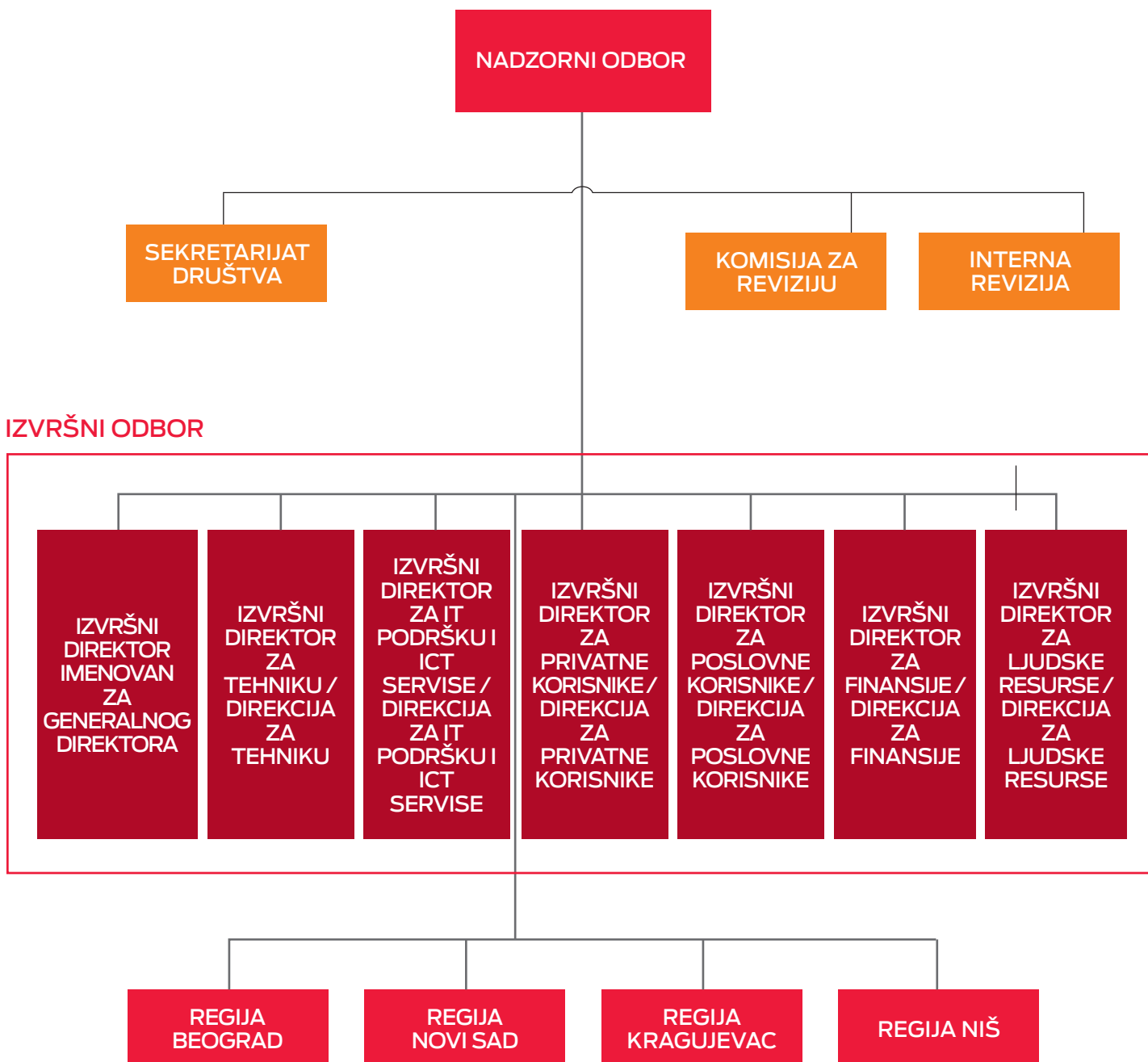
U Društvu je formirana organizaciona celina nadležna za poslove unutrašnjeg nadzora (pod nazivom: Interna revizija), koja sprovodi aktivnosti kontrole usklađenosti poslovanja Društva sa zakonom, drugim propisima i aktima Društva. Nadzorni odbor je svojim internim aktima, uredio način sprovođenja i organizaciju rada interne revizije poslovanja, uključujući i uslove koje moraju da ispunjavaju lica koja obavljaju poslove interne revizije poslovanja, u pogledu profesionalnog ili

stručnog znanja, iskustva i poštovanja etičkih normi koji ih čine podobnim za obavljanje navedenih poslova u Društvu.

Nadzorni odbor je usvojio Povelju interne revizije, koja je neophodna radi obezbeđenja nezavisnog i objektivnog funkcionisanja organizacione celine nadležne za poslove interne revizije, kao i Pravilnik o internoj reviziji.

## Organizaciona struktura

Društvo svoje poslovne ciljeve ostvaruje kroz poslovne celine kojima rukovode izvršni direktori. Šema u prilogu prikazuje organizacionu strukturu Telekom Srbija:



Organizaciona struktura Telekom Srbija



## IZJAVA O PRIMENI KODEKSA

### KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA

Telekom Srbija primenjuje Kodeks korporativnog upravljanja (u daljem tekstu: Kodeks), koji je usvojen na 1. sednici Nadzornog odbora Društva održanoj dana 26. juna 2012. godine i objavljen na internet stranici Društva [www.telekom.rs](http://www.telekom.rs). Društvo nastoji da razvije praksu korporativnog upravljanja, koja je zasnovana na savremenim i opšteprihvaćenim principima korporativnog upravljanja, iskustvima i najboljoj praksi u ovoj oblasti, a uz poštovanje zahteva predviđenih važećim propisima, kao i uvažavanje globalnih tržišnih uslova i kretanja na domaćem telekomunikacionom tržištu i definisanih razvojnih ciljeva Društva.

Nadzorni odbor Društva nadležan je za primenu i tumačenje Kodeksa, redovno praćenje njegovog sprovođenja i usklađenosti korporativne organizacije i delovanja Društva sa Kodeksom.

Primena principa adekvatnog uvažavanja interesa svih postojećih i potencijalnih akcionara, investitora, poverilaca, korisnika usluga, zaposlenih, članova korporativnih organa Društva, obezbeđuje se kroz, internim aktima definisane, postupke rada i odlučivanja korporativnih organa, kao i kroz komunikaciju i koordinaciju rada između svih organa Društva, rukovodilaca u poslovnom sedištu Društva i celinama njegove teritorijalne organizacije, zaposlenih, akcionara i javnosti.

U implementaciji sistema korporativnog upravljanja, nije bilo odstupanja od pravila predviđenih Kodeksom.

#### Prava akcionara

Društvo garantuje ostvarivanje imovinskih i neimovinskih prava akcionara utvrđenih Zakonom, Osnivačkim aktom, Statutom i drugim aktima Društva.

Sve akcije Društva su obične akcije i svaka akcija daje pravo na jedan glas u Skupštini Društva.

Društvo nastoji da, kroz blagovremeno zakazivanje sednica Skupštine i mehanizme glasanja akcionara o odsustvu, podstiče učešće akcionara u radu Skupštine.

Sve relevantne informacije i materijali za sednicu Skupštine, dostupni su na internet stranici Društva <https://www.mts.rs/otelekomu>, u zakonskim

rokovima pre održavanja sednice Skupštine, posebno imajući u vidu aktuelne uslove postojanja velikog broja akcionara.

#### Naknade i nagrade članovima korporativnih organa Društva

Skupština Društva je donela odgovarajuće odluke kojima je utvrdila naknade za rad predsednika i članova Nadzornog odbora, odnosno politiku naknada za rad izvršnih direktora Društva. Nadzorni odbor je posebnom odlukom, utvrdio pravo na naknadu za rad predsedniku i članovima Komisije za reviziju.

#### Komunikacija sa javnošću, obelodanjivanje podataka i transparentnost

Društvo obezbeđuje transparentnost svog poslovanja uz ispunjavanje predviđenih obaveza, u pogledu izveštavanja i objavljivanja tačnih i potpunih informacija, uz poštovanje principa redovnog i blagovremenog informisanja putem svoje internet stranice. Akcionari i javnost se, prvenstveno, putem internet stranice Društva izveštavaju o finansijskim rezultatima Društva, kao i o svim bitnim događajima u vezi sa Društvom, za koje je obaveza takvog izveštavanja predviđena važećim zakonskim propisima i internim aktima Društva.

#### Ostale aktivnosti u primeni Kodeksa

Društvo ulaže maksimalne napore za stalno unapređenje korporativnog sistema koji će garantovati postupanje svih korporativnih organa Društva, njihovih članova, zaposlenih i Društva u celini u skladu sa pravilima Kodeksa, posebno u domenima koji regulišu:

- Postojanje ličnog interesa i dužnosti izbegavanja sukoba interesa,
- Saradnju korporativnih organa Društva,
- Suzbijanje i sprečavanje korupcije i podmićivanja,
- Angažovanje spoljnih konsultanata,
- Poslovnu etiku.

Ova izjava predstavlja sastavni deo Konsolidovanog godišnjeg izveštaja o poslovanju Društva za 2016. godinu.

## Mtel

Poslovanje Mtel-a, kao društva kapitala, odnosno akcionarskog društva, definisano je odredbama Zakona o privrednim društvima. Saglasno ovim odredbama i Statutu Mtel-a, organe Akcionarskog društva čine:

- Skupština akcionara,
- Upravni odbor,
- Generalni direktor,
- Izvršni odbor,
- Odbor za reviziju,
- Interni revizor.

Organe upravljanja povezanog pravnog lica Logosoft d.o.o Sarajevo čine:

- Uprava društva
- Nadzorni odbor

Organe upravljanja povezanog pravnog lica Mtel Austria čine:

- Generalni direktor
- Skupština društva

## Izjava o primeni standarda korporativnog upravljanja

Kompanija Mtel ima sopstveni Kodeks ponašanja i korporativnog upravljanja, kojeg u potpunosti primjenjuje. Ovim Kodeksom su detaljnije utvrđeni mehanizmi funkcionisanja organa Društva i zaštite interesa u međusobnim odnosima različitih nosilaca interesa u Društvu.

Na sve što nije regulisano Kodeksom, direktno se primenjuju odredbe Zakona o privrednim društvima, Standardi korporativnog upravljanja koje donosi Komisija za hartije od vrednosti, Statuta i drugih opštih akata Društva. Cilj Društva je da se stalnom primenom propisanih standarda, kao i dobrim i odgovornim upravljanjem i nadziranjem poslovnih i upravljačkih funkcija Društva unapredi konkurentna sposobnost Društva i obezbedi povoljniji ambijent za investicionu aktivnost.

U toku 2016. godine kompanija Mtel je primenom Standarda korporativnog upravljanja i sopstvenog Kodeksa ponašanja i korporativnog upravljanja, obezbedila efikasnu primenu principa

korporativnog upravljanja Društva kroz ponašanja koja su se odnosila na:

- prava akcionara,
- ravnopravan tretman akcionara,
- ulogu zainteresovanih strana - nosilaca interesa u upravljanju Društvom,
- objavljivanje i javnost informacija,
- ulogu i odgovornost odbora.

Korporativno upravljanje će i dalje predstavljati važan segment tržišnog poslovanja u kompaniji uz konstantnu posvećenost ispunjenju standarda korporativnog upravljanja i kontinuirano praćenje usklađenosti principa dobrog korporativnog upravljanja sa opštim aktima kompanije. Društvo će nastaviti odgovorno poslovati uz uvažavanje interesa i položaja drugih nosilaca interesa prema Društvu i aktivno saradivati sa svim zainteresovanim stranama.

U 2017. godini Društvo će kao društveno odgovorna i tržišno orjentisana kompanija, uz primenu osnovnih načela koja se odnose na transparentnost poslovanja, jasno razrađene procedure za rad organa koji donose važne odluke, izbegavanje sukoba interesa, efikasnu unutrašnju kontrolu i efikasan sistem odgovornosti, nastojati da obezbedi dugoročan prosperitet kompanije i njenih akcionara.

Izjava Društva o usklađenosti organizacije i delovanja sa kodeksom ponašanja, odnosno standardima korporativnog upravljanja čini sastavni deo ovog izveštaja i objavljena je na internet stranici kompanije u sekciji „Investitori“: <http://www.mtel.ba> i internet stranici Berze: <http://www.blberza.com>.

Povezana pravna lica Mtel-a, Logosoft d.o.o. Sarajevo i Mtel Austria, takođe, poštuju najviše standarde korporativnog upravljanja koji su preduslov za kvalitetne i dugoročne odnose s našim korisnicima, partnerima i različitim interesnim stranama.

## mtel

Shodno Statutu mtel-a, organi mtel -a su :

- Odbor direktora i
- Izvršni direktor.

Izvršni direktor imenuje direktore odgovorne za pojedine oblasti poslovanja.

### Telus

Upravljanje društvom je organizovano kao jednodomno. Organi privrednog društva Telus su Skupština i direktor.

Organizacionu strukturu Društva čine:

- Direkcija
- Teritorijalni centri.

Direkcija Društva podeljena je na četiri organizacione celine:

#### 1. Kabinet direktora:

- Pomoćnik direktora za oblast održavanja higijene i redovno održavanje
- Pomoćnik direktora za oblast fizičko tehničkog obezbeđenja

#### 2. Stručna služba za pravne i opšte poslove

#### 3. Stručna služba za komercijalu

#### 4. Stručna služba za finansije.

Teritorijalni centri Društva su organizovani u Beogradu, Nišu, Kraljevu i Novom Sadu, a njima rukovode šefovi teritorijalnih centara.

### TS:NET

Organi TS:NET su:

- Skupština akcionara i
- Odbor izvršnih direktora.

TS:NET-om B.V. upravlja, sa ovlašćenjima i nadležnostima Odbora izvršnih direktora, pravno lice Royprop Amsterdam B.V. (komercijalni naziv Dutch Corporate Management), na osnovu posebno zaključenog Ugovora o upravljanju, dok poslove iz nadležnosti Skupštine akcionara obavlja generalni direktor Matičnog društva u funkciji osnivača.

### mts D.O.O.

Upravljanje mts D.O.O. je organizovano kao jednodomno.

Organi mts D.O.O. su Skupština akcionara i direktora.

### HD-WIN

Društvo za telekomunikacije HD-WIN je organizovano u sledećim celinama:

- Kabinet Generalnog direktora
- Sektor za tehniku
  - Služba studijske tehnike
  - Služba satelitske režije
  - Služba za IT i razvoj
- Sektor za produkciju
- Sektor za program
  - Služba redakcije
- Sektor za marketing i prodaju
- Sektor za ekonomske i pravne poslove

U Društvu za telekomunikacije HD-WIN kao jedini korporativni organ društva postoji Skupština Društva sačinjena od svih akcionara/članova Društva. Putem Skupštine Društva svi članovi Društva ostvaruju svoja vlasnička prava. Periodično se održavaju sednice skupštine Društva na kojima se utvrđuju osnovni pravci razvoja Društva, strategije akvizicije sportskog sadržaja, nastup na tržištu i donose ostale odluke od strateškog značaja za Društvo. Na sednicama se takođe i članovima Društva predstavljaju rezultati poslovanja i shodno tome predlažu dalji pravci razvoja.

### mts banka

Organi Banke su:

- Skupština Banke
- Upravni odbor
- Izvršni odbor.

### GO4YU

Upravljanje GO4YU je organizovano kao jednodomno.

Organi Društva, prema Odluci o osnivanju GO4YU su:

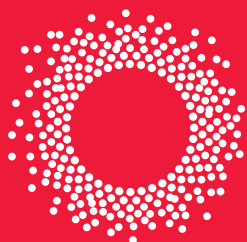
- Skupština
- direktor.

### mts AntenaTV

Upravljanje mts ArenaTV d.o.o. Beograd je organizovano kao dvodomno. Organi, prema Ugovoru o osnivanju mts AntenaTV d.o.o. Beograd su: Skupština, Nadzorni odbor (koji ima 3 člana) i direktor.

# 04

# Poslovanje



**mts**  
Tvoj svet

## STRATEGIJA

Matično društvo i povezana pravna lica uživaju jedinstvenu poziciju na tržištu telekomunikacija u Srbiji, Bosni i Hercegovini i Crnoj Gori, kao operatori koji svojim korisnicima omogućavaju jedinstveno i integrisano korisničko iskustvo zasnovano na isporuci najšireg spektra konvergentnih usluga.

Pružanjem usluga mobilne telefonije preko povezanog pravnog lica koje je započelo rad kao MVNO u Austriji 2015. godine, pokazana je namera da se nastavi sa korišćenjem potencijala širenja na druga tržišta i oblasti poslovanja. U 2016. godini, u saradnji sa JP Emisiona tehnika i veze, osnovano je novo zavisno društvo mts AntenaTV d.o.o. koje je u kratkom roku započelo pružanje usluga distribucije medijskih sadržaja putem DTT tehnologije, kako bismo proširili ponudu naših multimedijalnih usluga i omogućili usluge i onim korisnicima koji zbog postojećih ograničenja ne mogu da primaju TV sadržaje putem drugih tehnologija.

Matično društvo i povezana pravna lica teže očuvanju liderske pozicije na više segmenata tržišta u regionu, kroz inovativni razvoj proizvoda i usluga, unapređujući zadovoljstvo korisnika i poslovnih partnera i ostvarujući rast poslovnih rezultata.

Strateško opredeljenje Matičnog društva i povezanih pravnih lica, osim očuvanja liderske pozicije na pojedinim segmentima tržišta, je unapređenje tržišne pozicije i obezbeđenje održivog rasta tržišnog učešća. Navedeni ciljevi ostvaruju se putem stalnog unapređenja korisničkog iskustva kroz uvođenje novih usluga i aplikativnih rešenja, modernizaciju mreže i jačanje brenda poštujući principe društveno odgovornog poslovanja.

Savremeni zahtevi tržišta i rastuće potrebe korisnika zahtevaju da se komparativne tržišne prednosti i primena strategije sve više oslanjaju na ljudske resurse, informacioni kapital i organizacionu efektivnost i efikasnost.

U cilju jačanja tržišne pozicije, unapređenja organizacione efektivnosti i efikasnosti i poboljšanja poslovnih performansi, u periodu 2014-2016. godine uloženi su veliki resursi i angažovanje kako bi se implementirala nova strategija poslovanja koja je doneta 2014. godine, zasnovana na unapređenoj viziji i misiji, a kojom su razrađeni ključni segmenti korporativne strategije u oblastima marketinga i prodaje za privatne i poslovne korisnike, PR, tehnološkog razvoja, razvoja IT, razvoja ljudskih resursa, finansija, logistike i nabavke. Definisani strateški ciljevi odnose se na sve ključne oblasti poslovanja a njihovo ostvarivanje zasnivalo se na implementaciji strateških inicijativa.

Strateški okvir zasniva se na piramidalnom principu i određuje odgovore na glavne izazove s kojima se društva suočavaju obavljajući osnovnu delatnost, odnosno razvijajući nove oblasti poslovanja. Najveći deo resursa je usmeren na povećanje sveukupne konkurentne snage u tri glavne oblasti: povećanje tržišne efektivnosti, povećanje efikasnosti i povećanje organizacione efektivnosti. Cilj ovih nastojanja je da se stvori superiorno korisničko iskustvo i da se poveća stepen efikasnosti organizacije društva. Kako ne bi zaostajali za konkurencijom, nastavljeno je sa ulaganjima radi zauzimanja i zadržavanja liderske pozicije u oblasti inovacija na tržištima na kojima nastupamo.

Uspjeh Matičnog društva i povezanih pravnih lica se meri održivošću rasta vrednosti društava za njihove akcionare.

### ŠTA bi TS trebalo da uradi?



### KAKO to uraditi?



Strateški okvir i veza sa stubovima strateškog usmerenja



Strateško usmerenje za period 2014-2016. godine zasnovano se na tri stuba, koji se odnose na glavne izazove:

- Fokus i stabilizacija osnovne delatnosti,
- Transformacija i unapređenje modela poslovanja i korporativne kulture,
- Vođstvo i održavanje leaderske pozicije u inovacijama i mreži.

Za svaki nivo strateškog okvira definisani su strateški ciljevi i strateške inicijative čijom implementacijom je potrebno da se ostvare postavljeni ciljevi.

U toku 2016. godine nastavljena je ili završena realizacija većeg broja strateških inicijativa, u skladu sa definisanim akcionim planovima za implementaciju.

Strateški ciljevi i inicijative za povećanje konkurentne snage grupisani su prema glavnim oblastima na koje se odnose i obuhvataju ciljeve i inicijative za povećanje tržišne efektivnosti, ciljeve i inicijative za povećanje efikasnosti i ciljeve i inicijative za povećanje organizacione efektivnosti. U 2016. godini nastavljena je realizacija inicijativa koje se odnose na transformaciju OSS/BSS sistema implementacijom ERP, CRM, *biling* i drugih naprednih aplikativnih rešenja. Završena je prva i započeta druga faza implementacije SAP ERP sistema i započeta je druga faza implementacije CRM sistema, pri čemu je završena implementacija konvergentnog *billing* sistema. Povećanje organizacione efektivnosti sprovodi se kroz inicijative koje se odnose na transformaciju upravljanja ljudskim resursima (modeli kompetencija, upravljanje učinkom, sistem nagrađivanja i zarada, promene korporativne kulture), transformaciju procesa nabavke i upravljanja lancem snabdevanja, kao i unapređenje procesa IT upravljanja kroz uvođenje standarda ISO 20000 i ISO 9001. Implementirane su inicijative za povećanje tržišne efektivnosti koje se odnose na uvođenje novih paketa usluga prilagođenih različitim potrebama korisnika, poboljšani su efekti upravljanja standardizovanim korisničkim segmentima i realizovani efekti programa lojalnosti za korisnike. Postignut je napredak na konsolidaciji arhitekture kompanijskih brendova uvođenjem novog mts brenda i unapređeno je korisničko iskustvo uvođenjem novog, jedinstvenog portala. Strateški ciljevi i inicijative za izgradnju konkurentne prednosti grupisani su u dve glavne oblasti: ciljevi i inicijative za stvaranje superiornog

korisničkog iskustva i ciljevi i inicijative za povećanje efikasnosti organizacije.

Inicijative orijentisane na izgradnju konkurentne prednosti zahtevaju veća ulaganja i duži vremenski horizont zbog dužeg perioda potrebnog da bi se vratilo uloženo. Nastavljeno je širenje LTE mreže i komercijalno pružanje LTE usluga koje je započeto u aprilu 2015. godine, čime su realizovane inicijative za obezbeđivanje superiornog korisničkog iskustva. Matično društvo je na javnom nadmetanju RATEL-a obezbedilo dodatne frekvencijske opsege na 800 MHz, čime su unapređeni uslovi za dugoročno pružanje usluga bežičnog širokopolasnog pristupa Internetu visokog kvaliteta i u suburbanim i ruralnim područjima. Izvršena je priprema za masovnu implementaciju WiFi mreže i unapređenje usluga pristupa Internetu preko WiFi mreže. Kroz snažni razvoj LTE i WiFi infrastrukture, stvara se potrebna osnova za zadržavanje leaderske pozicije na tržištu mobilne telefonije, povećanje ARPU i ukupnih prihoda od ovih usluga. Ostvaren je dodatni rast broja IPTV korisnika nakon uvođenja napredne mts TV usluge preko nove multimedijalne platforme, a nastavljeno je i promotivno pružanje usluge prijema TV kanala na više uređaja (*multiscreen*). Izvršena je priprema za skoro lansiranje naprednije OTT usluge preko nove mts TV GO aplikacije za mobilne telefone i tablet uređaje, koja će značajno poboljšati ponudu u domenu multimedijalnih usluga i omogućiti adekvatniji odgovor na sve konkurentnijem tržištu OTT (Over The Top) usluga. Završen je projekat unapređenja procesa nabavki u okviru inicijativa kojima se povećava organizaciona efektivnost.

Strateški ciljevi i inicijative za obezbeđivanje leaderske pozicije u inovacijama odnose se na ulazak na nove segmente tržišta, sa posebnim fokusom na ICT tržište, tržište mobilnih finansijskih/platnih usluga i IoT tržište. Inicijative za obezbeđivanje leaderske pozicije u inovativnosti na tržištu orijentisane su na pružanje netradicionalnih telekomunikacionih usluga korisnicima i proširenje poslovanja na druge delatnosti.

Sticanjem većinskog vlasništva u mts banci, stvoreni su uslovi za ulazak u novu oblast poslovanja sa ciljem obezbeđivanja sinergije bankarskih i telekomunikacionih usluga i stvaranje mogućnosti za ostvarivanje novih prihoda u ovom segmentu poslovanja. U 2016. godini u najvećoj meri je realizovan projekat podrške poslovnoj i IT transformaciji mts banke i obezbeđivanja sinergije sa Matičnim društvom, čime se stvoreni uslovi da se početkom 2017. godine lansiraju prve konvergentne usluge (otvaranje multivalutnog računa i

odobranje mikro keš kredita u poslovnica mts banke). U velikoj meri realizovan je projekat implementacije mWallet platforme i usluga kao deo strateške inicijative koja obuhvata razvoj mobilnih plaćanja, kako bi se početkom drugog kvartala 2017. godine lansirala usluga mWallet.

U domenu ICT usluga kontinuirano su stvarani uslovi za unapređenje ponude *cloud* usluga, uz jačanje partnerskih modela poslovanja u ovoj izazovnoj ali visoko kompleksnoj oblasti, a u cilju pozicioniranja Matičnog društva kao značajnog tržišnog učesnika u ovom segmentu.

U domenu IoT tržišta prepoznati su mogući poslovni modeli primarno bazirani na LPWA tehnologijama i izvršene su pripreme radi stvaranja uslova da u 2017. godini otpočne implementacija IoT rešenja, kako bi Matično društvo u bliskoj budućnosti obezbedilo lidersku poziciju na ovom, globalno veoma perspektivnom i brzo rastućem tržištu.

Matično društvo je u 2016. godini zajedno sa kompanijom Huawei pokrenulo najveći infrastrukturni projekat All-IP transformacije u cilju obezbeđivanja tehnološke izuzetnosti koja treba da omogući isporuku naprednih širokopojasnih usluga u skladu sa rastućim potrebama korisnika, stvaranja uslova za optimizaciju mreže i troškova poslovanja. Pored boljeg korisničkog iskustva i poboljšanja poslovnih rezultata Društva na izrazito konkurentnom tržištu pristupa Internetu i distribucije multimedijalnih sadržaja, može se očekivati da će razmere ovog projekta imati i pozitivan uticaj na razvoj privrede i unapređenje poslovnog ambijenta Srbije.

Korporativna poslovna strategija, sa svoja tri stuba i strateškim okvirom, uspostavlja ravnotežu između inicijativa koje su orijentisane samo na jednu organizacionu celinu i inicijativa čije sprovođenje je zahtevalo multidisciplinarnu saradnju većeg broja organizacionih celina, što je vodilo celovitom ostvarivanju zajedničkih ciljeva.

Ključni faktori uspeha implementacije strategije:

- interno usaglašeni plan implementacije, odgovornosti i koordinacija, uz punu podršku i saglasnost najvišeg menadžmenta za vremenski okvir i utvrđene prioritete;
- određivanje odgovarajućih timova za implementaciju u smislu veština i kapaciteta, uz intenzivno uključivanje stejkholdera na višim nivoima;
- obezbeđivanje potrebnih IT resursa, imajući u vidu visok stepen zavisnosti implementacije

strategije od raspoloživosti informacionih tehnologija.

Uspešna implementacija strategije u velikoj meri se oslanja na primeni upravljačkih metodologija i alata koji su poznati u najboljoj praksi:

- implementacijamaindikatoraperformansi (KPI) kroz BSC (Balanced Scorecard) sistem za praćenje implementacije strategije
- jačanje projektnog i programskog upravljanja radi stvaranja i kontrole jedinstvene mape promena koje prevazilaze svakodnevno poslovanje
- kontinuirano unapređenje upravljanja poslovnim procesima i povećanje operativne i organizacione efikasnosti

S obzirom da je 2016. godina završna godina obuhvaćena trogodišnjim ciklusom poslovne strategije 2014-2016., izvršene su pripreme za izradu i donošenje nove poslovne strategije za naredni trogodišnji period 2017-2019. godine.

Matično društvo i povezana pravna lica nastoje da kontinuirano identifikuju mogućnosti i ostvaruju sinergetske efekte sa organizacionog, operativnog, tehničkog i komercijalnog stanovišta.

Organizacione sinergije ostvaruju se kroz unapređivanje korporativnog upravljanja na nivou grupe u cilju ostvarivanja niza pozitivnih efekata: poboljšanje poslovnih rezultata Matičnog društva i povezanih pravnih lica i održavanje poverenje investitora, smanjenje troškova, povećanje vrednosti društava, podsticaj menadžmentu za ostvarivanje ciljeva koji su u interesu akcionara i organizacije, kao i smanjenje rizika u poslovanju.

Operativne sinergije podrazumevaju konsolidaciju, odnosno centralizaciju zajedničkih funkcija radi ostvarivanja pozitivnih efekata na nivou Matičnog društva i povezanih pravnih lica, zahvaljujući ekonomiji obima.

Tehnološke sinergije odnose se na zajedničko dugoročno planiranje mreža i odnos prema dobavljačima, utvrđivanje zajedničkih smernica za razvoj i korišćenje određenih tehničkih platformi, kao i razmenu znanja, kompetencija i najbolje prakse između Matičnog društva i povezanih pravnih lica.

Komercijalne sinergije obuhvataju zajedničke marketinške aktivnosti i cenovnu strategiju na nivou Matičnog društva i povezanih pravnih lica, transfer rešenja u toku razvoja novih proizvoda i usluga između povezanih pravnih lica i centralizovano upravljanje partnerstvima, u cilju ostvarivanja optimizacije troškova i obezbeđivanja jedinstvene strategije brenda.

## USLUGE

### „Telekom Srbija“ a.d., Beograd

Uporedo sa razvojem globalnih trendova razvijalo se i naše Društvo, a samim tim se širio i opseg telekomunikacionih usluga koje se nude korisnicima. Tako danas pružamo usluge fiksne i mobilne telefonije, Interneta i multimedije, kao i širok spektar dodatnih usluga, koje su sa uvođenjem novih standarda i razvijanjem novih tendencija, postale sinonim za poverenje, superiorne performanse i inovativne tehnologije. Bolja komunikacija daje i bolje poslovne rezultate!

### Poslovni korisnici

Od marta 2016. godine eksperimentalno su uvedeni jednokratni *roaming* tarifni dodaci za poslovne postpaid korisnike mobilne telefonije Telekoma Srbija pod nazivom m:tel RS Paketi. Aktiviranjem ovih tarifnih dodataka poslovni korisnici mogu pod povoljnijim uslovima da koriste odlazne i dolazne pozive i SMS poruke u m:tel mreži u Republici Srpskoj. Ponuda tarifnih dodataka obuhvata četiri m:tel RS Paketa 50,100,150 i 200.

Od marta 2016. godine uvedeno je 6 novih paketa usluge Mobilni Internet za poslovne korisnike: Biz Mobilni Net XS/S/M/L/XL/XXL, sa različitim mesečnim naknadama, koje obuhvataju određenu količinu nacionalnog data saobraćaja. Svi paketi od aprila imaju mogućnost 4G servisa. Osim postojećih tarifnih dodataka od 500 Mb i 1GB, uveden je novi tarifni dodatak sa 3GB. Od 15. marta LTE usluga omogućena je i korisnicima tarifa Miks S, Miks M i Miks L, kao i Mobilni Net S i M tarifama. Usluga je dostupna svim mts *postpaid* tarifnim profilima, izuzev tarifama Priča i Priča Plus.

Nova ponuda za hotele, pod komercijalnim nazivom Mts HotelTV. uvedena je od marta. Ponuda ima dva modela pružanja usluga. Jedan je potpuno rešenje Telekoma Srbije, koje podrazumeva kompletnu opremu uključujući i STB, dok drugo rešenje podrazumeva isporuku stream-a do hotelskog objekta.

U aprilu 2016. godine je na *cloud* platformi pušten novi servis za poslovne korisnike VPC-Virtual Private Cloud. Ovaj servis namenjen je velikim poslovnim korisnicima koji samostalno žele da upravljaju svojom infrastrukturom, gde korisnik dugoročno angažuje veće HW kapacitete na *cloud* platformi Telekoma Srbije, dok preko *cloud* portala samostalno kreira virtuelne servere po potrebi.

U maju 2016. godine je pušten novi *cloud* servis u okviru SaaS servisa - mts Afaria. Mts Afaria je sigurno rešenje za upravljanje i uvođenje mobilnih uređaja u kompaniju bilo koje veličine u *cloud* okruženju ili u okviru kompanijske infrastrukture, gde IT administratori centralno upravljaju, osiguraju i uvode mobilne podatke, aplikacije i uređaje, koristeći centralnu konzolu.

U oktobru su puštena dva *cloud* servisa u okviru SaaS servisa:

- IBM MaaS EMM
- BizWeb Hosting

IBM MaaS EMM je softver koji omogućava integrisanje mobilnih uređaja u sisteme i informacione tehnologije u kompanijama, kao i u njihova sigurnosna okruženja. BizWeb Hosting omogućava iznajmljivanje prostora na disku i odgovarajućih serverskih resursa za smeštaj Web stranica na Web serveru. Omogućen je FTP pristup ka Web serveru radi udaljenog administriranja i ažuriranja prezentacije, uvid u statističke podatke o prezentaciji i uvid u zauzeće prostora, ostvareni saobraćaj i posećenost sajta.

Društvo je tokom 2016. godine započelo nekoliko kapitalnih projekata u segmentu velikih poslovnih korisnika, uključujući projekat digitalne transformacije zdravstvenog sistema, u saradnji sa Ministarstvom zdravlja, i projekat umrežavanja svih osnovnih i srednjih škola kao preduslov za sprovođenje svih narednih ICT projekata u oblasti obrazovanja u Srbiji, u saradnji sa Ministarstvom obrazovanja i Ministarstvom trgovine, turizma i telekomunikacija.

Otvaranjem Premium Biznis Centra, Društvo se pozicioniralo kao lider u segmentu malih i srednjih preduzeća.



## Privatni korisnici

MTS disk je usluga iznajmljivanja prostora korisnicima na infrastrukturi Društva radi smeštanja elektronskih, odnosno digitalnih dokumenata. Krenula je od februara i namenjena je *prepaid* i *postpaid* korisnicima Telekoma Srbija (privatnim i poslovnim), koji putem smart uređaja mogu da preuzmu aplikaciju mts Disk ili putem portala Telekoma Srbija registruju svoj nalog. Putem aplikacije ili portala korisnici mogu da uređuju svoj memorijski prostor, kreiraju albume, foldere, a mogu i da sinhronizuju podatke koje imaju na svom telefonu sa mts Disk prostorom. Sadržaj koji imaju na mts Disku je zaštićen. Na ovaj način mogu bezbedno da čuvaju fotografije, video klipove, muziku, različite vrste dokumenata i ostalih sadržaja.

Od februara 2016. godine se emituje prvi domaći *lifestyle* kanal "Ženska TV", od maja prvi specijalizovani domaći televizijski kanal posvećen temama iz poljoprivrede „Agro TV“, dok je televizijski kanal „Kitchen TV“ posvećen kuvanju, ishrani, turizmu, kulturi, tradiciji i edukaciji o zdravim životnim navikama, počeo sa emitovanjem putem Open IPTV platforme u julu 2016.

U februaru 2016. godine je puštena nova sportska aplikacija Teren fantasy na Google Play-u, kao nadogradnja već postojeće aplikacije Teren. Teren fantasy je takmičenje za preostali deo Lige šampiona u fudbalu. Svi korisnici koji preuzmu aplikaciju sastavljaju svoju ekipu i dobijaju određeni broj poena na osnovu učinka izabраниh igrača, uz obezbeđene nagrade na kraju takmičenja.

Od aprila 2016. godine je stratovao novi servis Automatska dopuna, preko kojeg mts korisnik može da zakaže dopunu kredita za *prepaid* korisnika ili korisnika Kontrole troškova.

Od aprila 2016. godine su korisnicima na raspolaganju četiri nova dodatka za mobilni internet: Mobilni Net plus S sa 150 MB, Mobini Net plus M sa 500 MB, Mobini Net plus L sa 3 GB i Mobilni Net plus XL sa 10 GB. Mobilni Net plus dodaci mogu se aktivirati na više načina: putem mts *postpaid* vodiča (\*797#), putem portala „Moj mts“ ili slanjem SMS poruke u odgovarajućem formatu na broj 7888. Dosadašnji Mobilni Net plus dodatak od 1GB više nije u ponudi.

Od jula 2016. godine je promenjen paket *prepaid*

mobilnog interneta, kada je uveden 4G LTE USB modem sa 4G SIM karticom. Saobraćaj koji korisnici dobijaju na SIM kartici je 10GB za prenos podataka, koji imaju na raspolaganju 60 dana od dana aktivacije.

Od oktobra 2016. godine je u ponudi nova usluga Antena PLUS, koja omogućava korisnicima da, koristeći antenu i digitalni zemaljski signal, dobiju paket od 26 dodatnih premium TV i 5 radio kanala. Najveća prednost ove usluge je mobilnost i mogućnost upotrebe na više lokacija (kuća, vikendica), kao i da nisu potrebni tehnički preduslovi, već samo antena.

U decembru 2016. godine je startovala prodaja uređaja MyKi (pametnog sata za decu). Osnovna namena uređaja je da roditelji mogu lako da komuniciraju sa decom i prate njihovu lokaciju korišćenjem MyKi aplikacije. Putem sata se može komunicirati sa 5 unapred predefinisanih brojeva koje roditelj unosi u MyKi aplikaciju. Uređaj je u ponudi uz tarifni profil Kontrola troškova 500 i ugovornu obavezu 24 meseca.

Jedan od razvojnih ciljeva Telekoma Srbija je i povezivanje finansijskih usluga sa uslugama mobilne telefonije. Upravo iz tog razloga Telekom Srbija zajedno sa mts bankom već više od godinu dana radi na projektu razvoja digitalne banke. U pitanju je zahtevan IT i biznis projekat koji će omogućiti našim korisnicima da u 2017. godini na vrlo jednostavan način, pored telekomunikacionih dobiju i neku od bankarskih usluga.

## Integrisane usluge

Box paketi Telekoma Srbija objedinjuju usluge fiksne, mobilne, interneta i digitalne televizije i pružaju mogućnost korišćenja svih telekomunikacionih usluga uz jedan račun. Od maja 2016. godine proširena je ponuda Box paketa. U ponudi je sedam Box paketa sa različitim kombinacijama internet brzina i mobilnih tarifa, tako da korisnici mogu da izaberu internet brzinu i *postpaid* paket u skladu sa svojim potrebama.

## Mtel

U 2016. godini unapređene su i poboljšane Mtel usluge u cilju privlačenja novih korisnika, zadržavanja i povećanja zadovoljstva postojećih korisnika. Unapređenje usluga podrazumeva nove funkcionalnosti IPTV platforme, bundle tarfnih planova za *prepaid* korisnike mobilne

telefonije, uvođenje GO!free tarifnog modela, otvaranje Call Center-a za FRENĐ korisnike, uvođenje Mpayment usluge, uvođenje Open biz hotel TV usluge, te širok spektar ICT usluga.

Mtel je implementirao novu multimedijalnu platformu koja je proširena sa velikim brojem funkcionalnosti. Korisnicima koji se nalaze u zoni pokrivenosti Mtel-ovom xDSL mrežom ponuđene su sledeće IPTV usluge i servisi: LiveTV, VoD, SVoD, nPVR, Catch-up TV, Start over (Time-shifted TV), Pauziranje sadržaja, Mozaik (promotivni i sport), vremenska prognoza, pop up poruke, aplikacije Facebook, Tweeter i You Tube, kao i dodatne funkcionalnosti.

*Mutiscreen* usluga je usluga koja korisnicima omogućava gledanje TV programa i pristup TV servisima i funkcionalnostima sa više uređaja (TV, PC, tablet i mobilni telefon) preko Mtel mreže ili javnog Interneta.

Koristeći mogućnosti IPTV platforme Mtel je u julu 2016. godine u ponudu uveo IPTV Hotelsko rešenje koje obezbeđuje znatno viši nivo kvaliteta u odnosu na tradicionalnu TV uslugu, i namenjeno je poslovnim korisnicima koji pružaju usluge smeštaja, kao što su hoteli i moteli. U okviru Open Biz Hotel TV usluge korisnicima se omogućava Osnovni paket „Live TV“ usluge sa preko 60 TV kanala, upravljanje preko interaktivnog korisničkog interfejsa EPG-a (Electronic Program Guide) koji se pojavljuje na TV ekranu, informacije o uslugama hotela, hotelski administratorski portal koji omogućava *check-in* i *check-out* gostiju i druge funkcionalnosti.

U toku 2016. godine, Mtel je *prepaid* korisnicima FRENĐ tarifnog modela ponudio autoobnovljive tarifne planove. Prateći potrošnju i potrebe korisnika, u ponudi su 4 FRENĐ tarifna plana: Moćni, Mudri, Snalažljivi i Neumorni. Svi FRENĐ korisnici, zavisno od svoje prosečne mesečne potrošnje minuta, poruka ili interneta, mogu odabrati tarifni plan koji im odgovara. Dopunom odgovarajućeg iznosa za odabrani tarifni plan, jednom mesečno, korisnik sebi obezbeđuje dovoljnu količinu saobraćaja za čitav mesec.

Specijalan benifit za korisnike tarifnog plana su povoljnije cene razgovora prema Matičnom društvu i povezanim pravnim licima, odnosno prema mrežama Mts u Srbiji i mtel u Crnoj Gori.

U skladu sa trendovima korišćenja društvenih mreža, posebno od strane mlađe *prepaid*

populacije, Mtel je korisnicima tarifnih planova Moćni i Neumorni, ponudio besplatan pristup Viber-u odnosno Facebook-u. Pored toga, u ponudi, za sve *prepaid* korisnike, je tarifna opcija Facebook sa 30 dana neograničenog pristupa Facebook-u.

*Prepaid* korisnicima sa područja Federacije BiH, u ponudi je najjeftinija tarifa u BiH, pod nazivom GO!free, koja korisnicima nudi besplatne razgovore unutar mreže uz minimalnu naplatu uspostave poziva. Uz najnižu cenu poziva prema drugim mobilnim i fiksnim mrežama u BiH, GO!free mreža, jedina u BiH obračunava razgovore u sekundama.

Za korisnike koji su stalno u pokretu, a žele da surfuju i da su uvek *online*, GO!free mreža nudi najpovoljnije internet tarifne opcije na 1, 7 ili 30 dana sa količinom podataka od 1 GB, 2 GB ili 3 GB za mobilni internet.

U cilju povećanja zadovoljstva postojećih korisnika FRENĐ usluge mobilne telefonije, Mtel je otvorio Call Centar kao novi kanal prodaje usluga za ove korisnike. FRENĐ korisniku koji pozove Call Centar mobilne telefonije Mtela, operater nudi određene pogodnosti, odnosno koristeći razne Business Intelligence alate, u realnom vremenu određuje odgovarajuću ponudu u zavisnosti od njegove potrošnje.

Koristeći resurse Mpayment platforme, instalirane u Mtel mreži, Mtel je februara 2016. godine lansirao usluge mobilnog plaćanja putem m:pay mobilne aplikacije.

M:pay aplikacija, dostupna za iOS i Android platforme, omogućava sigurno i jednostavno plaćanje Mtel računa za telekomunikacione usluge (paketi integrisnih usluga, ADSL, fiksna i mobilna telefonija) i dopunu *prepaid* računa putem bankovnog računa korisnika.

Mpayment sistem je trenutno integrisan sa informacionim sistemom Nove Banke a.d. Banja Luka i može da obezbedi plaćanje navedenih usluga sa korisničkih računa otvorenih u ovoj banci.

U tom smislu Mtel je u 2016. godini uz podršku zavisnog društva Logosoft d.o.o uveo u ponudu usluge Sistem integracijskih rešenja koje obuhvataju analizu potreba korisnika, projektovanje rešenja i implementaciju. Sama usluga uključuje širi spektar IT baziranih usluga kao što su Realizacija pasivne i aktivne mrežne

infrastrukture (LAN/WAN/Data centar), IP Security rešenja, implementacija virtuelizacijskih rešenja, *storage* rešenja i niza drugih usluga, kao i usluge stručne tehničke podrške i održavanje informacionih sistema.

U 2016. godini Mtel je implementirao određen broj *cloud* zasnovanih rešenja. *Cloud* zasnovane usluge omogućavaju poslovnim korisnicima, pogotovo segmentu SMB preduzeća, smanjenje ulaganja u kupovinu skupe informatičke infrastrukture (računara, servera, aplikacija) korišćenjem virtuelne infrastrukture koja se nalazi na strani provajdera (Mtela) i koja se korisniku iznajmljuje, odnosno naplaćuje u vidu mesečne pretplate (iznajmljivanje virtuelnih resursa).

Mtel je od 1. juna 2016. godine lansirao prve XaaS *cloud* usluge za svoje korisnike i to IaaS - Infrastruktura kao servis (Virtuelni privatni server) i PaaS - Platforma kao servis. Takođe, u saradnji sa zavisnim društvom Logosoft d.o.o. Mtel je pokrenuo prodaju Office 365 usluga. Office 365 udružuje moć Office desktop aplikacija sa poslovnim e-mailom, deljenim dokumentima, instant porukama, video i web konferencijama (Exchange Online, SharePoint Online, and Lync Online) u savremenu *cloud* celinu podržanu od strane Microsoft-a i nekih od njegovih vodećih partnera. U slučaju sistema Office 365 podaci, kompjuterska obrada i softver nalaze se i njima se daljinski upravlja na Microsoftovom serverima na Internetu.

Prateći trendove na tržištu telekomunikacija i zahteve naših korisnika, Mtel konstantno radi na razvoju novih i unapređenju postojećih usluga. U skladu sa potrebama korisnika, Mtel teži ka personalizovanoj ponudi tarifnih paketa i tarifnih opcija sa odgovarajućim benefitima.

## Logosoft d.o.o. Sarajevo

Logosoftova poslovna platforma objedinjuje usluge stalnih internet linkova, povezivanja udaljenih lokacija – VPN, uslugu fiksne i mobilne telefonije, uslugu zakupa mobilnog interneta, ponudu Office365 rešenja serverskih i kancelarijskih aplikacija, lokalna, globalna i hibridna *cloud* rešenja, te je kao takva odlično poslovno, informacijsko-komunikacijsko rešenje. Izrade različitih poslovnih rešenja iz domena sistem integracija, razvoj softvera i izgradnja Data

Centra nove generacije, i implementacija različitih rešenja na Microsoft platformama, pozicionirali su Logosoft u renomiranog poslovnog partnera velikog broja kompanija. Višegodišnje iskustvo u projektima implementacije Microsoft Dynamics NAV i Microsoft Dynamics CRM rešenja, diferencirali su Logosoft kako na području Bosne i Hercegovine, tako i u regiji.

Logosoftova informacijsko-komunikacijska platforma proširena sa *cloud* i kolokacijskim uslugama prepoznata je kao savršeno poslovno rešenje, jer kompanijama omogućava da, bez dodatnih ulaganja u IT opremu i ljudske resurse, na jednom mestu dobiju sve potrebne usluge.

Logosoft Edukacija je prvi Microsoft certificirani trening centar s najvećim brojem održanih kurseva za tehnička znanja potrebna IT profesionalcima i programerima. Kao certifikovani VUE i Certiport testing centar, Logosoft pruža usluge polaganja ispita iz Microsoft programa, ali i svih drugih vendora.

## Mtel Austria Beč

Poslovanje Mtel Austria u 2016. godini karakterisalo je širenje distributivne mreže prodaje usluga korisnicima u Austriji, komercijalni početak prodaje mobilnih telefonskih aparata i opreme uz *postpaid* pakete, proširenje mreže roming partnera i pripreme za početak pružanja VPN usluga u mobilnoj mreži.

Takođe, u toku 2016. godine startni paketi Mtel Austria postali su dostupni širom Austrije, vršena je distribucija *prepaid* dopuna u Hofer marketima, kao i distribucija *prepaid* kartica kroz kanale srpske zajednice, odnosno kroz srpske klubove u Austriji.

Kreirani su novi *prepaid* tarifni planovi, Naša Tarifa L i Naša Tarifa XL, kao i novi *postpaid* tarifni planovi, Zajedno S, Zajedno M, Zajedno L, i omogućena kupovina mobilnih telefona uz paket. Komercijalno je u upotrebi *prepaid* i *postpaid* m:tel aplikacija “Moj Mtel” za Android (Google play) i Iphone (App Store) mobilne telefone koja u sebi sadrži nekoliko aplikacija sa EX YU sadržajem (m:radio, netfilm, Arena sport), aplikaciju za besplatne pozive i poruke (na principu Viber app) i app Moje usluge (selfcare).

## mtel

### Usluge mobilne telefonije

U skladu sa strategijom orijentacije na Internet potrošnju, na tržište su uvedeni jedinstveni, novi tarifni paketi Surf Elastik sa 2 GB ili Super Surf Elastik sa 5 GB, koji uključuju mogućnost da korisnik dobija dve SIM kartice i za jednu mesečnu pretplatu istovremeno koristi Internet na dva uređaja. Prednost ovih paketa je upravo njihova prilagodljivost potrebama korisnika, tako da korisnik sam određuje količinu dodatnih GB. Uz navedene pakete korisnici imaju mogućnost kupovine uređaja iz mtel ponude: modeme, tablete i telefone.

Osim toga, uvedene su povoljnosti za korisnike koji su u *romingu* u Sloveniji i na Kosovu (na mreži Telekom Slovenija). Korisnici mogu aktivirati tiket na 15 dana, a korisnici koji su tokom 2016. godine planirali česta putovanja na Kosovo i u Sloveniju, imali su mogućnost kupovine godišnje karte.

mtel je u martu ponudio i novi *prepaid* paket m:go plus new, uz koji korisnici dobijaju sledeće benefite: besplatne pozive ka 2 odabrana broja iz bilo koje mreže u Crnoj Gori u narednih 7 dana (2500 minuta), kao i 1 GB Interneta, uz cenu SMS-a ka svim mrežama u Crnoj Gori od 1 cent. Posebna povoljnost ovog paketa je mogućnost da svakom dopunom *prepaid* računa u promotivnom periodu, korisnik produžava besplatne pozive ka 2 odabrana broja i besplatan Internet za narednih 7 dana. Dopunjeni iznos troši kako želi.

Od sredine maja, mtel je svoju ponudu telefona obogatio iPhone uređajima po najpovoljnijim cenama, uz *postpaid* pakete iz ponude, pri čemu se posebno izdvaja najnoviji telefon iPhone SE.

Na početku turističke sezone, uveden je novi *prepaid* paket m:go turist. Korisnici ovog paketa aktivacijom kartice dobijaju 500 MB besplatnog interneta, uz mogućnost dopune.

Za ljubitelje internet surfovanja m:go turist nudi još povoljnosti: 15 dana Interneta (5 GB po max brzini), pri čemu je prva aktivacija besplatna. Dodatna mogućnost m:go turist paketa je 50% popusta za pozive prema inostranim mrežama.

Kontinuirane kampanje prodaje telefona (sa posebnim akcentom na smart telefone), modema i tableta imale su za cilj što veću popularizaciju mobilnog Internet, uz veću Internet potrošnju, naročito ako se uzme u obzir tendencije rasta

korišćenja društvenih mreža i mobilnih aplikacija. Paralelno sa gore pomenutim akcijama, počeo je sa radom i novi MTEL-ov portal sa brojnim grafičkim i funkcionalnim novitetima.

Uzimajući u obzir prednosti pripadanja Matičnom društvu i povezanim licima, povezano pravno lice mtel nastavilo je kampanju sa povoljnostima za sve korisnike koji su u *romingu* u Srbiji, na m:t mreži, pod nazivom m:roming tiketi. Korisnici su mogli da odaberu jedan od m:roming tiketa, za 15 dana ili godišnji tiket "Prva klasa".

mtel je prvi na crnogorskom tržištu uveo uslugu mobilnog plaćanja - mPAY, koja omogućava svim svojim korisnicima plaćanje putem mobilnog telefona, bilo da su *prepaid* ili *postpaid* korisnici. Uz pomoć *data over voice* tehnologije telefon "komunicira" sa terminalima. Korisnicima je ovim servisom omogućeno odloženo plaćanje, putem računa za mobilnu telefoniju. Osim standardne usluge plaćanja, korisnicima su na raspolaganju i druge napredne usluge, uključujući poklanjanje novca drugom korisniku, odabir načina plaćanja, dopuna *prepaid* računa. Sada je usluga dostupna u mtel poslovnicama i na nekoliko maloprodajnih lanaca i ugostiteljskih objekata, a planirano je širenje na celoj teritoriji Crne Gore.

### Usluge fiksne telefonije, Internet i televizije

Imajući u vidu da je mtel, pored Crnogorskog Telekom, jedini operator koji nudi sve četiri telekomunikacione usluge na jednom mestu, osmišljena je brand kampanja koja ima za cilj da javnost informiše o toj korporativnoj prednosti. Paralelno sa tim, nastavljena je posebna komunikacija sa povoljnostima naših BOX duo / trio paketa.

mtel je u maju pokrenuo akcijsku prodaju TV uređaja uz BOX pakete, koje korisnici mogu kupiti po maloprodajnoj ceni ili na odloženo plaćanje.

Korisnicima kablovske televizije mtel je omogućio besplatno korišćenje dodatnih TV paketa: HBO i HBO Cinemax (30 dana od dana sklapanja ugovora), kao i Ruski i Balkanski TV paket (60 dana od dana sklapanja ugovora).

U segmentu kablovske televizije, malim i srednjim preduzećima, ponuđen je novi BOX biznis 10 paket. Ovaj paket predstavlja kombinaciju usluga fiksne telefonije, interneta i mobilne telefonije. Korisnici dobijaju jedan račun, prilagođen njihovim potrebama. U paket je uključen neograničen



internet brzine od 25Mbps, a osim toga moguće je uključiti do 10 fiksnih linija (TEL BOX 2 paket) i do 20 mobilnih linija (BIZNIS 6.8 paket).

Kompanija mtel je od 1. novembra 2016. godine korisnicima BOX trio paketa povećala brzinu internet protoka, ne menjajući cenu mesečne pretplate. Tako su korisnici BOX trio 1 paketa umesto 2Mbps dobili brzinu preuzimanja od 4Mbps, BOX trio 2 paketa umesto 8Mbps dobili 15Mbps, a korisnici BOX trio 3 paketa umesto 15Mbps su dobili 25Mbps. Korisnici BOX all paketa su umesto dosadašnje brzine preuzimanja od 8Mbps dobili 40Mbps.

### Telus

U okviru registrovane delatnosti, Telus pruža usluge:

- obezbeđivanje objekata i imovine (FTO, PPZ i pratnje novca)-oko 51% ukupnog obima usluga
- održavanje higijene poslovnog prostora i objekata – oko 45% ukupnog obima usluga
- servisa pomoćnih poslova (usluge NK radnika)- oko 4% ukupnog obima usluga

Od 2008. godine Telus poseduje sertifikat o uspostavljenom i primenjenom standardu SRPS ISO 9001 – Sistem menadžmenta kvalitetom i od 2012. godine standard OHSAS 18001 – Sistem upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu. U 2013. godini uveden je i standard kvaliteta ISO 14001 – Sistem upravljanja zaštitom životne sredine, dok je u proceduri uvođenje standarda SRPS A.L2.002.

### HD-WIN

Kanali Arenasport na kraju 2016. godine su prisutni u distributivnim mrežama 44 operatora na teritoriji Srbije, 24 na teritoriji Bosne i Hercegovine, 3 u Crnoj Gori i po 1 u Makedoniji i Hrvatskoj, odnosno ukupno 72 operatora. Na svim pomenutim tržištima, kanali Arenasport su prisutni na platformama svih glavnih telekomunikacionih operatera (Telekom Srbija, T-Com Crna Gora, BH Telecom, m:tel RS, T-Com Makedonija, HT Eronet i T-Com Hrvatska).

Arenasport priprema i emituje sledeće kanale:

- Arenasport 1 za teritorije Srbije, Crne Gore, Bosne i Hercegovine i Makedonije

- Arenasport 2, 3 i 4 za teritorije Srbije, Crne Gore, Makedonije i BiH
- Arenasport 5 za teritorije Srbije i Crne Gore
- Arenasport 1, 2, 3, 4, 5 i 6 za teritoriju Hrvatske i
- Arenasport WEB kanal ekskluzivno za potrebe [www.go4yu.com](http://www.go4yu.com) servisa

Svi kanali su dostupni u SD i HD formatu (1920x1080i) a ceo proizvodni proces, od prijema (*ingest*) signala, preko njegove obrade, odnosno postprodukcije, pa do isporuke krajnjim korisnicima projektovan je i izveden u visokoj rezoluciji. Osnovni elementi *play-out-a* su bazirani na *automation* sistemima renomiranih proizvođača *broadcasting* opreme kao što su Snell, Harmonic, Omneon, Miranda, Rorke i sl., a ceo sistem povezan preko Cisco servera i *switch-eva*. Od prvog kola Lige Šampiona sezone 2012/13 operativan je i virtuelni studio For-A koji je ujedno i jedan od najsavremenijih virtuelnih studija u zemlji. Od početka emitovanja program Arenasport TV je baziran na ekskluzivnom *premium content-u* iz svetaspporta. *Samcontent* se uglavnom obezbeđuje na bazi trogodišnjih ugovora na bazi pregovora i direktnih pogađanja sa nosiocima prava. Izuzetak je UEFA koja ima stroga pravila i procedure usled kojih su telco operateri sa ovih prostora i uspeli da pobeđu na *bid-u* za sezone 2015-2018. Sa radom studija, program je obogaćen i sa studijskim emisijama koje prate UEFA Ligu Šampiona i Ligu Evrope, kao i dešavanja oko Srpske Super Lige, Francusku ligu i Italijansku ligu, a prisutna je i emisija koja prati dešavanja u svetu košarke. Emitujemo i dnevne vesti Arena News.

Arenasport je angažovana na produkcijama raznih sportskih dešavanja na teritorijama na kojima je prisutna (SL, ABA, BPL, KLS, LŠ i LE). Sva značajna takmičenja pokrivena su i studijskim emisijama i specijalnim emisijama koje su u sopstvenoj produkciji. Kanal Arenasport 1 se distribuira kod svih operatera u okviru osnovne ponude, a ostali kanali su deo payTV paketa bilo da je samostalni paket Arenasport, bilo kao deo nekog drugog payTV paketa. Promotivno, nekim operaterima je odobreno da kanali idu ka korisnicima u okviru osnovnog paketa. Distribucija kanala do operatera je ili putem Polaris (BulSat) DTH platforme (prijem sa Polaris risiverima ili Tandberzima i to samo u SD formatu), putem IP prenosa ili putem optike.



## INVESTICIJE

### MATIČNO DRUŠTVO I POVEZANA PRAVNA LICA

Ukupna investiciona ulaganja u 2016. godini, na nivou Matičnog društva i povezanih pravnih lica iznose 28,5 milijardi dinara i za 3,8% su manja u odnosu na investiciona ulaganja u 2015. godini. Uporedni pregled investicionih ulaganja ostvarenih po pojedinačnim društvima u 2016. i 2015. godini je prikazan u sledećoj tabeli:

U milionima RSD	2016.	Stopa rasta	2015.
Telekom Srbija	15.065	-25,1%	20.122
Mtel	6.760	-3,1%	6.977
mtel	6.628	165,3%	2.498
Telus	5	257,8%	1
HD-WIN	16	48,8%	11
mts banka	10	13,1%	9
TS Net	25	/	0
<b>Ukupno</b>	<b>28.508</b>	<b>-3,8%</b>	<b>29.619</b>

*Ukupne investicije*

Posmatrano po društvima, najveće investicije u 2016. godini ostvarene su u Matičnom društvu (15 milijardi dinara), a najniže u povezanom pravnom licu Telus (5 miliona dinara).

### „Telekom Srbija“ a.d., Beograd

Značajna investiciona ulaganja Telekoma Srbija izvršena su s ciljem osiguranja poslovnog kontinuiteta u svim segmentima poslovanja. Implementacija najsavremenijih tehnoloških rešenja prepoznata je kao način da se korisnicima ponude novi servisi na najkvalitetniji način.

Ukupna investiciona ulaganja realizovana su u iznosu od 15,1 milijardi dinara, što je 25% manje u odnosu na prethodnu godinu, kada je izvršeno pribavljanje licenci za pružanje LTE servisa. U cilju modernizacije informaciono-komunikacione

infrastrukture, započet je projekat All IP transformacije fiksne mreže. U 2016. godini završena su ulaganja u pilot projekat All IP transformacije na području Aleksinca. Takođe, nastavljeno je sa ulaganjima u proširenja kapaciteta pristupne mreže, čime se korisnicima omogućavaju servisi na *broadband* (BB) pristupu većih brzina. U delu komutacionih sistema izvršeno je unapređenje i proširenje IMS sistema, koji predstavlja centralni komutacioni čvor za fiksnu i mobilnu mrežu nove generacije.

U delu mobilne telefonije Telekom Srbija nastavlja da drži primat najrazgranatije mobilne mreže, omogućavajući svojim korisnicima kvalitetan signal i brzi mobilni internet u svim delovima naše države. Na kraju 2016. godine, 4G mreža je prisutna u preko 120 gradova, manjih mesta i turističkih destinacija u Srbiji.

Tokom 2016. godine izvršena su ulaganja u nastavak razvoja RAN mreže, u cilju proširenja, modernizacije, optimizacije i povećanja zone pokrivanja i kapaciteta mreže. Takođe, izvršeno je unapređenje PS Core mreže, kroz implementaciju dodatnih funkcionalnosti i povećanje kapaciteta core mreže koje su omogućile pružanje usluga preko LTE tehnologije.

U oblasti interneta investicije su usmerene na razvoj IP/MPLS mreže kao i na razvoj OTN/DWDM transportne mreže sa ciljem podrške rastu internet saobraćaja i povećanju broja pristupnih mrežnih elemenata, kroz primenu najboljih rešenja na tržištu i u cilju obezbeđenja kapaciteta za sve buduće mrežne i korisničke potrebe.

U oblasti multimedijalnih usluga, vršena je migracija korisnika sa stare na novu multimedijalnu platformu. Investiciona ulaganja su usmerena na dalje proširenje kapaciteta IPTV multimedijalne platforme i dodatnih servisa sa ciljem povećanja broja korisnika kojima su dostupni kvalitetniji multimedijalni servisi. Takođe, izvršena su ulaganja u HeadEnd platformu kojom Telekom Srbija želi da unapredi svoj nastup na ovom tržišnom segmentu, nudeći atraktivne multimedijalne sadržaje na kvalitetan i savremenim korisnicima blizak način, kao i u ulaganja u CAS sistem u cilju ulaska na tržište DVB-T2.

Najznačajniji IT projekti u ovom periodu se odnose na nastavak IT transformacionog programa kroz

konsolidaciju Billing platformi, proširenje CRM sistema u cilju praćenja korisničkog iskustva, dalju standardizaciju ERP sistema, digitalnu banku, kao i podršku novim izvorima prihoda kroz ponudu *payment* i *cloud* servisa krajnjim korisnicima.

Investicije u logističku podršku odnose se pre svega na adaptaciju i instalaciju radio baznih stanica, adaptaciju prostora i nabavku opreme za rad. U cilju nesmetanog odvijanja procesa rada u Društvu izvršena je i modernizacija voznog parka.

### **Mtel i povezana pravna lica**

Ukupne investicije društva Mtel sa povezanim pravnim licima (Mtel Austria i Logosoft) u 2016. godini iznose 6,8 milijardi dinara (107 miliona KM).

### **Mtel**

Izvršena je modernizacija bežične transportne mreže (zaštita i migracija na IP), a intenzivno se radi na optimizaciji mobilnog *backhauling*-a kroz zamenu radiorelejnih sistema optičkom transportnom mrežom, kao i optimizacijom i nadogradnjom radiorelejnih sistema tamo gde nije moguće izgraditi optiku. Takođe, izvršeno je proširenje PS Core mreže, završena je modernizacija baze korisnika kroz funkciju georedudantnog HLR/HSS, a jezgro mobilne mreže je modernizovano i spremno za uvođenje LTE.

Pored toga, servisi i servisni sistemi su nadograđeni kroz nove funkcionalnosti na IN platformi, izvršeno je unapređenje sistema za monitoring signalizacije, a realizovan je projekat nabavke i instalacije VAS platforme za konvergenciju messaging sistema.

Značajna su ulaganja u kablovsku transportnu i pristupnu mrežu, odnosno skraćanje pretplatničke petlje po postojećoj kablovskoj infrastrukturi (VDSL2+vektoring), izgradnju optičke pristupne mreže koja omogućava realizaciju GPON tehnologije ili direktnog pristupa internetu za poslovne korisnike.

U jezgru fiksne mreže, urađeni su projekti modernizacije i proširenja IMS, STP i LRPN sistema, a SBC sistem je modernizovan i nadograđen georedudantnim rešenjem. Aplikativni server za poslovne korisnike koji pruža

uslugu IP Centrex migriran je na novu platformu, a IN fiksne mreže je zamenjen novim sistemom (NGIN) čime je omogućeno pouzdano pružanje usluga.

Značajna je nabavka terminalne opreme za poslovne i rezidencijalne korisnike, kao i puštanje u komercijalni rad sistema za upravljanje terminalnom opremom TMS (TR69). Pored toga, tokom 2016. godine izvršena je modernizacija jezgra ISP mreže, instalirani su AntiDDoS uređaji visokih performansi, kojima je moguće direktno braniti resurse, kao i pružati usluge zaštite klijentima odnosno podprovajderima. Jedna od značajnijih nabavki u 2016. godini se odnosi na nabavku opreme za *Cloud* DC Infrastructure, kao i puštanje u rad servisnog telco *cloud* hibridne strukture, oslonjenog na MPLS mrežu i Internet. Servisini *cloud* će omogućiti brže i lakše integrisanje novih servisa kombinacijom virtualizovanja infrastrukture i kvalitetno rešenih veza prema IP/MPLS-u kroz virtualizaciju mrežnih funkcija (NFV).

Tokom 2016. godine uspešno je izvršena migracija svih korisnika na novu IPTV platformu za distribuciju multimedijalnog sadržaja koja je pored linearne TV omogućila i nove usluge.

U strukturi investicionih ulaganja realizovana su i ulaganja u korisnički softver i licence, odnosno aplikativna rešenja, koja treba da skrate vreme izlaska novih usluga i servisa na tržište, unaprede i obezbede rad zaposlenih u Društvu. Implementiran je sistem za optimizaciju rada terenskih službi sa ciljem povećanja stepena zadovoljstva korisnika, završena je implementacija novog Kontakt centra i njegova integracija sa drugim IT sistemima.

Takođe, implementirana su dva sistema namenjena poslovnim korisnicima: CA Advanced Authentication i CA API Gateway. CA Advanced Authentication je sistem koji omogućava pružanje servisa napredne autentifikacije za potrebe poslovnih korisnika, a CA API Gateway je sistem koji omogućava povezivanje različitih web servisa i protokola i koji može da prevodi sa jednog aplikativnog „jezika“ na drugi.

Na polju bezbednosti urađene su instalacije koje su u skladu sa obavezama prema ISO 27001 standardu.

## Logosoft

Najznačajnija investiciona ulaganja povezanog pravnog lica Logosoft d.o.o Sarajevo, u 2016. godini se odnose na Data Centar, kao i na razvoj pristupne i transportne mreže, što je stvorilo mogućnost za unapređenje postojećih servisa i širenje obima poslovanja na lokalna i regionalna tržišta poslovnih, informacijsko-komunikacijskih rešenja.

## Mtel Austria

Najznačajnija investiciona ulaganja povezanog pravnog lica Mtel Austria u 2016. godini odnose se na investicije core mobilne mreže, odnosno nabavku proširenja licenci na HLR sistemu. Pored toga, u 2016. godini ulagano je u IT, odnosno u proširenje Billing sistema, proširenje clearing sistema, kao i u nabavku opreme za Customer Care.

## mtel

Ukupne investicije povezanog pravnog lica mtel u 2016. godini iznose 6,6 milijardi dinara (EUR 53,8 miliona) i za 165% su veće u odnosu na ostvarene u 2015. godini.

U 2016. godini investicije su bile usmerene na razvoj kablovske infrastrukture. Radi se o najvećem projektu u mtel-u, koji se dinamički odvijao u zavisnosti od uslova na terenu. Razvoj HFC mreže počeo je u 2015. godini, tako da je u 2016. godini nastavljena izgradnja u svim gradovima Crne Gore. U 2016. godini mreža je razvijana podzemno, u kablovskoj kanalizaciji mtel-a i Crnogorskog Telekomu, i nadzemno na stubovima u vlasništvu Elektroprivrede Crne Gore. Ova ulaganja su omogućila komparativnu prednost mtel-a nad konkurencijom, pa je posledično, stavljen akcenat na razvoj HFC kablovske infrastrukture, naročito u suburbanim zonama.

Nastavljeno je i sa investicijama u mobilnu mrežu kroz obezbeđenje bolje pokrivenosti u 2G i 3G mreži i u 2016. godini početo je sa ulaganjima u razvoj pokrivenosti 4G signalom. Takođe, investirano je u povećanje kapaciteta u Core i RAN delu mreže, u skladu sa očekivanim porastom saobraćaja, i dodatnu hardversku i softversku nadogradnju sistema za paketski saobraćaj PS Core.

Realizovane su investicije u licence za 4G

mrežu, odnosno od države je otkupljeno pravo korišćenja radio-frekvencija za uvođenje 4G mreže.

Takođe, izvršena su ulaganja u mobilnu pristupnu mrežu, zbog ranije ostvarenih rezultata na pripremi izgradnje mobilne mreže u narednoj, 2017. godini. Reč je o projektima, taksama, dozvolama, izgradnji, ekološkim elaboratima i sl. Realizovane su i investicije u upravljačke komutacione sisteme mobilne i fiksne mreže, zbog upgrade-a dela HLR sistema i upgrade-a IMS sistema.

U 2016. godini realizovana je i zamena biling sistema i to dve od tri faze ovog projekta.

## Telus

U 2016. godini, ukupna vrednost investicionih ulaganja povezanog pravnog lica Telus iznosi 4,8 miliona dinara i odnose se na nabavku dva radna terenska vozila i nabavku opreme za rad (oprema za čišćenje prostorija, fotokopir aparati, računarska oprema i drugi električni uređaji). Ostvarena investiciona ulaganja veća su u odnosu na prethodnu godinu za 3,4 miliona dinara.

## TS: NET

U 2016. godini realizovana su investiciona ulaganja povezanog pravnog lica TS:NET u iznosu od 24,9 miliona dinara, koje se odnose na nabavku OTN/DWDM opreme za stanice Temišvar i Sofija.

## HD-WIN

U 2016. godini nisu rađena značajnija ulaganja u opremu i ukupna vrednost investicionih ulaganja povezanog pravnog lica HD Win iznosi 16 miliona dinara. Najveći deo investicionih ulaganja odnosi se na proširenje arhive, nabavku enkodera, nove satelitske antene i otkup vozila iz lizinga. Ostvarena investiciona ulaganja veća su u odnosu na prethodnu godinu za 5,3 miliona dinara.

## mts banka

Realizovana investiciona ulaganja povezanog pravnog lica mts Banka u 2016. godini iznose 10 miliona RSD i najvećim delom se odnose na investicije u licence i IT opremu.

## KORISNICI

### MATIČNO DRUŠTVO I POVEZANA PRAVNA LICA

Na kraju 2016. godine Matično društvo i povezana pravna lica broji ukupno 9,9 miliona korisnika. U 2016. godini na nivou Matičnog društva i povezanih pravnih lica je ostvareno povećanje broja korisnika Interneta i multimedijalnih usluga, i smanjenje ukupnog broja korisnika u fiksnoj i mobilnoj telefoniji.

#### Korisnici fiksne telefonije

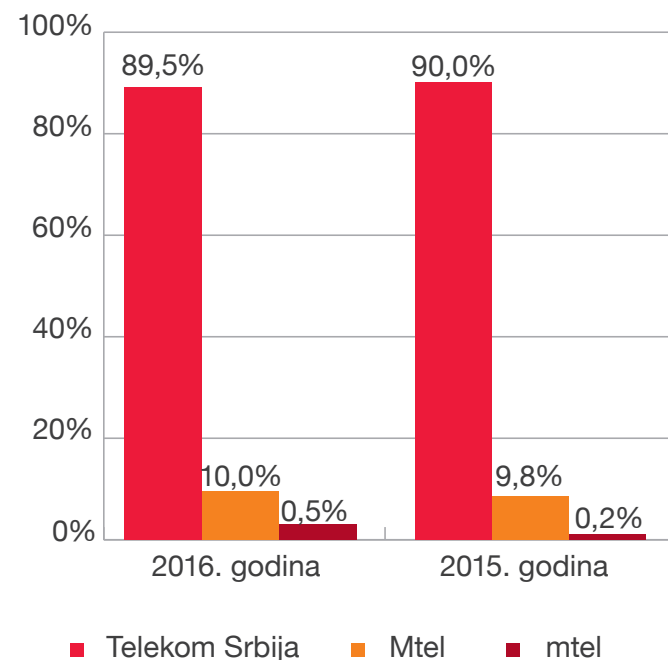
Usluge fiksne telefonije Matičnog društva i povezanih pravnih lica koristi 2,6 miliona korisnika. U matičnom društvu Telekom Srbija i povezanom pravnom licu Mtel broj korisnika fiksne telefonije u 2016. godini manji je u odnosu na broj korisnika u 2015. godini, dok je u povezanom pravnom licu mtel veći.

Ukupan broj korisnika fiksne telefonije po članicama Matičnog društva i povezanih pravnih lica prikazan je u narednoj tabeli:

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
Telekom Srbija	2.282	-6,5%	2.440
Mtel	256	-4,1%	267
mtel	12	129,3%	5
<b>Ukupno</b>	<b>2.550</b>	<b>-6,0%</b>	<b>2.712</b>

*Ukupan broj korisnika fiksne telefonije*

Procentualno učešće članica Matičnog društva i povezanih pravnih lica u ukupnom broju korisnika fiksne telefonije prikazano je na sledećem grafikonu:



*Učešće Matičnog društva i povezanih pravnih lica u ukupnom broju korisnika fiksne telefonije*

U 2016. godini Matično društvo i povezana pravna lica imaju 2,3 miliona privatnih korisnika i 291 hiljadu poslovnih korisnika.

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
Privatni	2.259	-6,7%	2.422
Poslovni	291	0,2%	290
<b>Ukupno</b>	<b>2.550</b>	<b>-6,0%</b>	<b>2.712</b>

*Ukupan broj korisnika fiksne telefonije*

## Korisnici mobilne telefonije

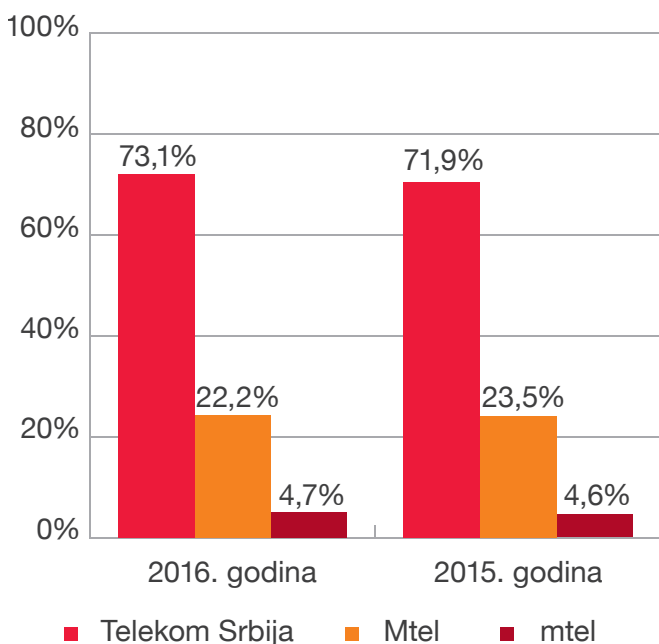
Ukupan broj korisnika mobilne telefonije na nivou Matičnog društva i povezanih pravnih lica u 2016. godini iznosi 5,9 miliona. Kod svih društava beleži se pad broja *prepaid* korisnika, i rast broja *postaid* korisnika u odnosu na prethodnu godinu.

Ukupan broj korisnika mobilne telefonije po članicama Matičnog društva i povezanih pravnih lica prikazan je u narednoj tabeli:

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
Telekom Srbija	4.334	0,7%	4.303
Mtel	1.317	-6,2%	1.404
mtel	279	1,7%	275
<b>Ukupno</b>	<b>5.930</b>	<b>-0,9%</b>	<b>5.982</b>

Ukupan broj korisnika mobilne telefonije

Procentualno učešće Matičnog društva i povezanih pravnih lica u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije prikazano je na sledećem grafikonu:



Učešće članica Matičnog društva i povezanih pravnih lica u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije

U 2016. godini, broj *prepaid* korisnika iznosi 3,2 miliona i čini 57% ukupnog broja korisnika, dok broj *postpaid* korisnika iznosi 2,8 miliona i učestvuje sa 43% u ukupnom broju korisnika.

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
<i>Prepaid</i>	3.156	-7,0%	3.392
<i>Postpaid</i>	2.774	7,1%	2.590
<b>Ukupno</b>	<b>5.930</b>	<b>-0,9%</b>	<b>5.982</b>

Ukupan broj korisnika mobilne telefonije

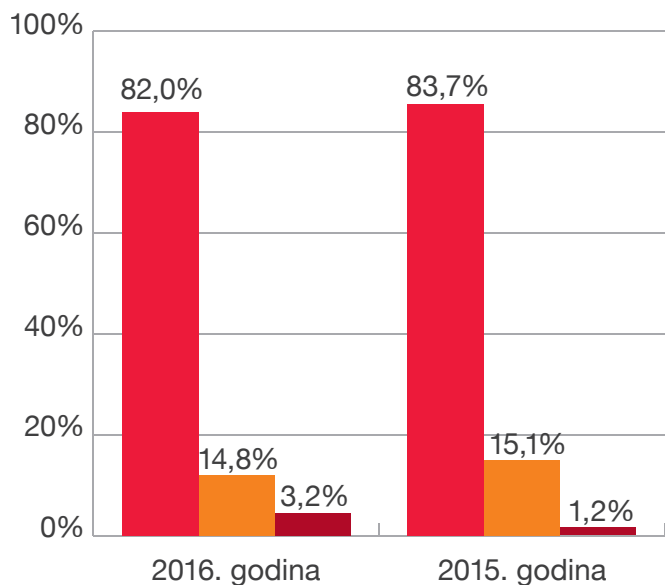
## Korisnici interneta i multimedije

Ukupan broj internet korisnika na nivou Matičnog društva i povezanih pravnih lica u 2016. godini iznosi 926 hiljada i uključuje ADSL korisnike Matičnog društva i povezanog pravnog lica Mtel, ali i korisnike povezanog pravnog lica mtel koji internet koriste putem kablovske i putem *wimax* tehnologije.

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
Telekom Srbija	760	2,3%	743
Mtel	137	1,8%	134
mtel	30	172,8%	11
<b>Ukupno</b>	<b>926</b>	<b>4,3%</b>	<b>888</b>

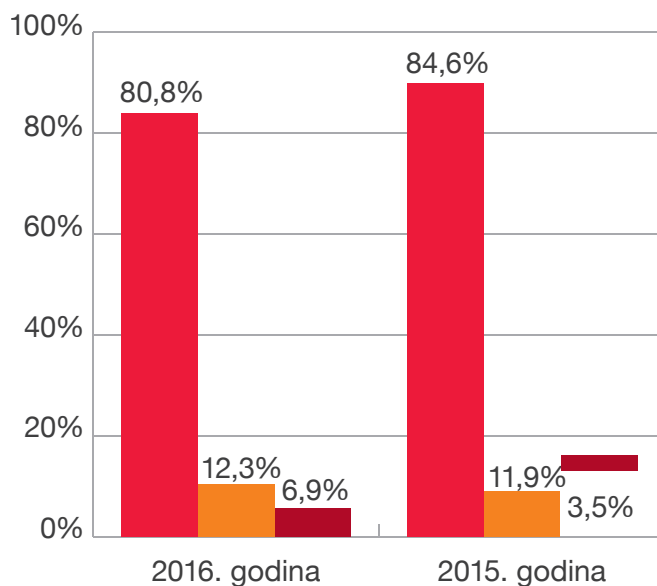


## Internet



■ Telekom Srbija ■ Mtel ■ mtel

*Učešće članica Matičnog društva i povezanih pravnih lica u ukupnom broju korisnika interneta*



■ Telekom Srbija ■ Mtel ■ mtel

*Učešće članica Matičnog društva i povezanih pravnih lica u ukupnom broju korisnika multimedijalnih usluga*

Broj korisnika multimedijalnih usluga na kraju 2016. godine iznosi 513 hiljada. Korisnici multimedijalnih usluga Matičnog društva i povezanih pravnih lica uključuju IPTV korisnike Matičnog društva i povezanog pravnog Mtel, kao i kablovske korisnike povezanog pravnog lica mtel

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
Telekom Srbija	415	4,0%	399
Mtel	63	12,1%	56
mtel	35	114,8%	17
<b>Ukupno</b>	<b>513</b>	<b>8,9%</b>	<b>472</b>

*Korisnici multimedije*

## Telekom Srbija a.d. Beograd

Negujući inovatorski duh, Telekom Srbija kontinuirano razvija nova tehnološka rešenja u korist korisnika i brine o visokom kvalitetu komunikacije kroz bogatu ponudu usluga.

Uprkos izazovima oštre konkurencije u svim segmentima poslovanja, Telekom Srbija i dalje ima značajan broj korisnika u fiksnoj i mobilnoj telefoniji, kao i sve veći broj IPTV, internet i korisnika IP telefonije.

Intenzivan rast broja korisnika konvergentnih paketa prisutan je i u 2016. godini, jer su korisnici prepoznali prednosti koje im Telekom Srbija pruža kroz konvergentne pakete. Učešće konvergentnih paketa u ukupnom prihodu za 2016 godinu iznosi 19%, što je za 3% više u odnosu na 2015 godinu.

Prisutno je smanjenje broja korisnika fiksne telefonije, što je u najvećoj meri uslovljeno postojanjem alternativnih vidova komunikacije, kao što su mobilna telefonija i internet, ali i uslugom prenosivost broja.

Usluge fiksne telefonije Telekoma Srbija na kraju 2016. godine koristi 2,3 miliona korisnika. Sa razvojem IP tehnologije, prisutno je smanjenje broja ISDN korisnika, ali i veća zainteresovanost za usluge IP Centrex i Business trunking zbog prednosti korišćenja. Broj korisnika usluge IP Centrex i Business trunking veći je za 32,6% u odnosu na 2015. godinu.

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
POTS	2.218	-6,5%	2.372
ISDN	41	-18,5%	50
IP Centrex i Business trunking	23	32,6%	17
<b>Ukupno</b>	<b>2.282</b>	<b>-6,5%</b>	<b>2.440</b>

### Korisnici fiksne telefonije

Telekom Srbija i u 2016 godini ostvaruje rast broja *postpaid* korisnika sa najvećim učešćem na tržištu mobilne telefonije, dok je broj *prepaid* korisnika smanjen za 5% u odnosu na 2015 godinu. Jedan od razloga smanjenja broja *prepaid* korisnika je i prelazak određenog broja korisnika na *postpaid* račun.

Prednosti brojnih kampanja i novih tarifnih profila uvedenih sa namerom da zadovolje potrebe različitih grupa korisnika imali su pozitivan uticaj na ukupan broj *postpaid* korisnika mobilne telefonije.

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
<i>Prepaid</i>	2.030	-5,3%	2.144
<i>Postpaid</i>	2.304	6,7%	2.159
<b>Ukupno</b>	<b>4.334</b>	<b>0,7%</b>	<b>4.303</b>

### Korisnici mobilne telefonije

Telekom Srbija na kraju 2016. godine ima 77 hiljada korisnika mobilnog interneta putem USB modema.

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
Fiksni internet - maloprodaja	655	3,4%	634
Fiksni internet - veleprodaja	104	-4,4%	109
IPTV	415	4,0%	399
<b>Ukupno</b>	<b>1.175</b>	<b>2,9%</b>	<b>1.142</b>

### Fiksni internet i multimedija

Na Internet tržištu su prisutne sve veće potrebe korisnika za širokopolasnim Internetom, što ukazuje na zainteresovanost korisnika za uslugu koja omogućava kvalitetniji i lako dostupan sadržaj.

Telekom Srbija je na kraju 2016. godine imao 760 hiljada korisnika fiksnog interneta u maloprodaji i veleprodaji, u odnosu na prethodnu godinu zabeležen rast korisnika za 2%.

U 2016. godini zabeležen je rast IPTV korisnika za 4%, na koji je uticala ponuda konvergentnih paketa. U 2016. godini broj korisnika IPTV usluge iznosi 415 hiljada.

Korisnicima IPTV usluge dostupna je *multiscreen* funkcionalnost koja omogućava pristup video sadržaju nezavisno od tipa uređaja (TV, računar, tablet ili smart telefon) i načina pristupa.

Korisnicima se pruža i OTT usluga koja podrazumeva ponudu video, audio i drugog multimedijalnog sadržaja preko interneta (*unmanaged* mreža), kojima korisnici pristupaju preko mobilne i web aplikacije.

### Mtel

U skladu sa unapređenjem portfolija usluga, i sprovedenim brojnim marketinškim aktivnostima, u 2016. godini zabeležen je rast broja korisnika integrisanih, ADSL i IPTV usluga. Takođe, ostvareno je i povećanje broja *postpaid* i VPN korisnika.

## Fiksna telefonija

Ukupan broj korisnika fiksne telefonije na dan 31. decembra 2016. godine, iznosi 256 hiljada, što je u odnosu na 2015. godinu niže za 4,1%. U ukupnom broju korisnika fiksne telefonije, Mtel učestvuje sa 251 hiljadom korisnika ili 98,2%, dok Logosoft učestvuje sa 5 hiljada korisnika ili 1,8%.

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
Privatni korisnici	222	-5,3%	235
Poslovni korisnici	34	5,0%	32
<b>Ukupno</b>	<b>256</b>	<b>-4,1%</b>	<b>267</b>

### Ukupan broj korisnika fiksne telefonije

U 2016. godini zabeleženo je smanjenje broja korisnika u odnosu na 2015. godinu, što je posledica negativnih efekata usluge prenosivosti brojeva, supstitutivnog odnosa fiksne i mobilne telefonije, smanjenja obima potražnje za uslugama fiksne telefonije, cenovne neelastičnosti i niske platežne moći korisnika. Logosoft usluge fiksne telefonije rezidencijalnim korisnicima pruža kroz integrisane LoGO pakete i to LoGO Trio, LoGO Trio+, LoGo Quadro i LoGO Quadro+. Pored navedenog, usluga fiksne telefonije je biznis korisnicima dostupna izvan integrisanih paketa i ona je primarno i kreirana kao usluga fiksne telefonije za pravna lica.

## Mobilna telefonija

Na dan 31. decembra 2016. godine, ukupan broj korisnika mobilne telefonije iznosi 1,3 miliona, od kojih 73,7% čine *prepaid* korisnici, a 26,3% *postpaid* korisnici. U odnosu na 31. decembar 2015. godine ukupan broj korisnika mobilne telefonije je niži za 6,2%. U ukupnom broju korisnika mobilne telefonije, Mtel učestvuje sa 1.304 hiljade ili 99%, Mtel Austria učestvuje sa 12 hiljada ili 0,9%, dok Logosoft učestvuje sa 1 hiljadom ili 0,1%.

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
<i>Prepaid</i>	970	-10,20%	1.080
<i>Postpaid</i>	347	7,20%	324
<b>Ukupno</b>	<b>1.317</b>	<b>-6,20%</b>	<b>1.404</b>

### Ukupan broj korisnika mobilne telefonije

U ukupnom broju korisnika mobilne telefonije, najznačajniji pad korisnika zabeležen je u okviru *prepaid* korisnika, imajući u vidu da je jedan od ciljeva Mtela u segmentu mobilne telefonije migracija *prepaid* korisnika na *postpaid*.

Mtel Austria je u 2016. godini, pored *postpaid* usluga počela sa pružanjem usluga i u segmentu *prepaid* usluga. Krajem 2016. godine započete su aktivnosti na implementaciji VPN usluge.

Logosoft pruža usluge mobilne telefonije isključivo na bazi *postpaid*-a, pri čemu u strukturi ukupnog broja korisnika, pored klasičnih *postpaid* korisnika postoje i M.net, VPN i Quadro korisnici.

## Internet

Ukupan broj ADSL korisnika (samostalnih i u okviru paketa integrisanih usluga) na dan 31. decembra 2016. godine iznosi 137 hiljada, što je 1,8% više u odnosu na prethodnu godinu. U 2016. godini izražen je trend prelaska rezidencijalnih korisnika sa samostalnih ADSL paketa na Open pakete.

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
Privatni korisnici	123	1,3%	122
Poslovni korisnici	14	6,8%	13
<b>Ukupno</b>	<b>137</b>	<b>1,8%</b>	<b>134</b>

### Ukupan broj ADSL korisnika

Strukturu ADSL korisnika čini 129 hiljada ili 94,5% korisnika Mtela i 8 hiljada ili 5,5% korisnika Logosofta.

## Korisnici integrisanih usluga

Na tržištu BiH, Mtel ima najveći portfolio integrisanih usluga prilagođen potrebama korisnika i strukturiran na: Open duo, Open trio i Open Quadro. Ovi paketi, različitim kombinacijama objedinjuju usluge fiksne i mobilne telefonije, IPTV usluge i usluge pristupa internetu putem ADSL-a.

Ukupan broj korisnika Mtel-a i njegovih povezanih lica u okviru paketa integrisanih usluga na dan 31. decembra 2016. godine iznosi 90 hiljada, od čega se 85 hiljada ili 94,2% odnosi na Mtel korisnike, a 5 hiljada ili 5,8% na Logosoft korisnike.

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
Privatni korisnici	89	8,3%	82
Poslovni korisnici	0,5	34,4%	0,4
<b>Ukupno</b>	<b>90</b>	<b>8,5%</b>	<b>83</b>

### Ukupan broj korisnika integrisanih usluga

Logosoft pruža integrisane usluge kroz Logo pakete. U 2016. godini, karakteristična je bila migracija sa starih na nove Logo pakete integrisanih usluga.

Ukupan broj IPTV korisnika (samostalnih i u okviru paketa integrisanih usluga), na dan 31. decembra 2016. godine iznosi 63 hiljade, što je u odnosu na 2015. godinu više za 12,1%.

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
Privatni korisnici	62	12%	56
Poslovni korisnici	1	33%	0,8
<b>Ukupno</b>	<b>63</b>	<b>12,1%</b>	<b>56</b>

### Ukupan broj IPTV korisnika

## mtel

### Fiksna telefonija

Od jula 2015. godine zavisno društvo mtel je počelo sa pružanjem usluga fiksne telefonije putem optičke mreže, i nastavljeno je sa intenzivnim razvojem i u 2016. godini. Razvoj mreže je uticao na značajan porast broja korisnika, tako da je ukupan broj korisnika fiksne sa 5 hiljada na kraju 2015. godine, porastao na 11,6 hiljada na kraju 2016. godine.

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
Privatni korisnici	9,8	109,1%	4,7
Poslovni korisnici	1,8	371,6%	0,4
<b>Ukupno</b>	<b>11,6</b>	<b>129,3%</b>	<b>5,1</b>

### Ukupan broj korisnika fiksne telefonije

Ostvareno tržišno učešće na kraju decembra 2016. godine iznosi 29,01%, uz penetraciju od 167,85% na tržištu mobilne telefonije Crne Gore (prema definiciji Agencije za telekomunikacije).

### Mobilna telefonija

Ostvareno tržišno učešće na kraju decembra 2016. godine iznosi 29,01%, uz penetraciju od 167,85% na tržištu mobilne telefonije Crne Gore (prema definiciji Agencije za telekomunikacije).

Broj korisnika mtel-a, na kraju 2016. godine, iznosi 279 hiljada. Od toga, na *prepaid* korisnike se odnosi 56%, dok y korisnici učestvuju sa 44% u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije.

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
<i>Prepaid</i>	157	-6,8%	168
<i>Postpaid</i>	123	15,1%	107
<b>Ukupno</b>	<b>279</b>	<b>1,7%</b>	<b>275</b>

### Ukupan broj korisnika mobilne telefonije

## Internet

Razvoj optičke mreže kao i kupovina i pripajanje privrednih subjekata u 2016. godini uslovalo je povećanje ukupnog broja korisnika Interneta za 173%, sa 10,9 hiljada korisnika na kraju 2015. godine na 29,8 hiljada korisnika na kraju 2016. godine.

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
Wimax internet	2,7	-27,2%	3,7
Kablovski internet	27,1	274,0%	7
<b>Ukupno</b>	<b>29,8</b>	<b>172,8%</b>	<b>10,9</b>

*Ukupan broj korisnika interneta*

## Multimedija

Ukupan broj korisnika televizije na kraju 2016. godine iznosi 35,5 hiljada, dok je na kraju 2015. godine taj broj iznosio 16,5 hiljada korisnika.

U hiljadama	2016.	Stopa rasta	2015.
Pay TV (kablovska TV)			
Privatni korisnici	34,6	115,7%	16
Poslovni korisnici	0,9	85,1%	0,5
<b>Ukupno</b>	<b>35,5</b>	<b>114,8%</b>	<b>16,5</b>

*Ukupan broj korisnika multimedije*

Usluge obezbeđenja se pretežno pružaju matičnom preduzeću i JP Pošta „Srbija”.

U postupcima javnih nabavki u periodu od 2010. godine, zaključeni su ugovori o pružanju usluga sa brojnim korisnicima, među kojima se izdvajaju: JP PTT Saobraćaja „Srbija” (JP Pošta „Srbije”), Vlada Republike Srbije, Agencija za kontrolu letenja Srbije i Crne Gore, GO Novi Beograd, GO Savski Venac, JKP Beogradske Elektrane, Drinsko-limske HE, Republičkim geodetski zavod, Elektrodistribucije, ekspoziture Ministarstva Finansija – Uprave za Trezor i Poreske Uprave, objekti EMS.

Na osnovu sprovedenih internih procedura nabavke od strane korisnika usluga, ugovori su zaključeni sa: DDOR Novi Sad, Delta Generali osiguranje, Piraeus banka a.d., Alfa banka a.d., Oportunity banka a.d., ekspoziture Dunav Osiguranja a.d.o.

## „Telus“ a.d. Beograd

Pored Telekom Srbija kao Matičnog društva i JP Pošta „Srbija” kao najvećeg kupca na tržištu, Telus je naročito u periodu od 2010. godine, počeo značajnije da osvaja nove kupce na tržištu i razvija se, prvenstveno, na tržištu usluga održavanja higijene.



## ZAPOSLENI

## MATIČNO DRUŠTVO I

## POVEZANA PRAVNA LICA

Upravljanje i razvoj ljudskih resursa su u samom vrhu ciljeva i zadataka Telekoma Srbija i povezanih pravnih lica. Briga o zaposlenima podrazumeva brigu o ukupnom zadovoljstvu zaposlenih, jačanju njihove motivacije i osećaja pripadnosti kompaniji u kojoj rade. Telekom Srbija i njegova povezana pravna lica uvek nastoje da za svoje zaposlene obezbede adekvatne uslove rada, ravnopravni tretman, zaštitu na radu, zdravstvenu zaštitu i mogućnost daljeg usavršavanja i obrazovanja.

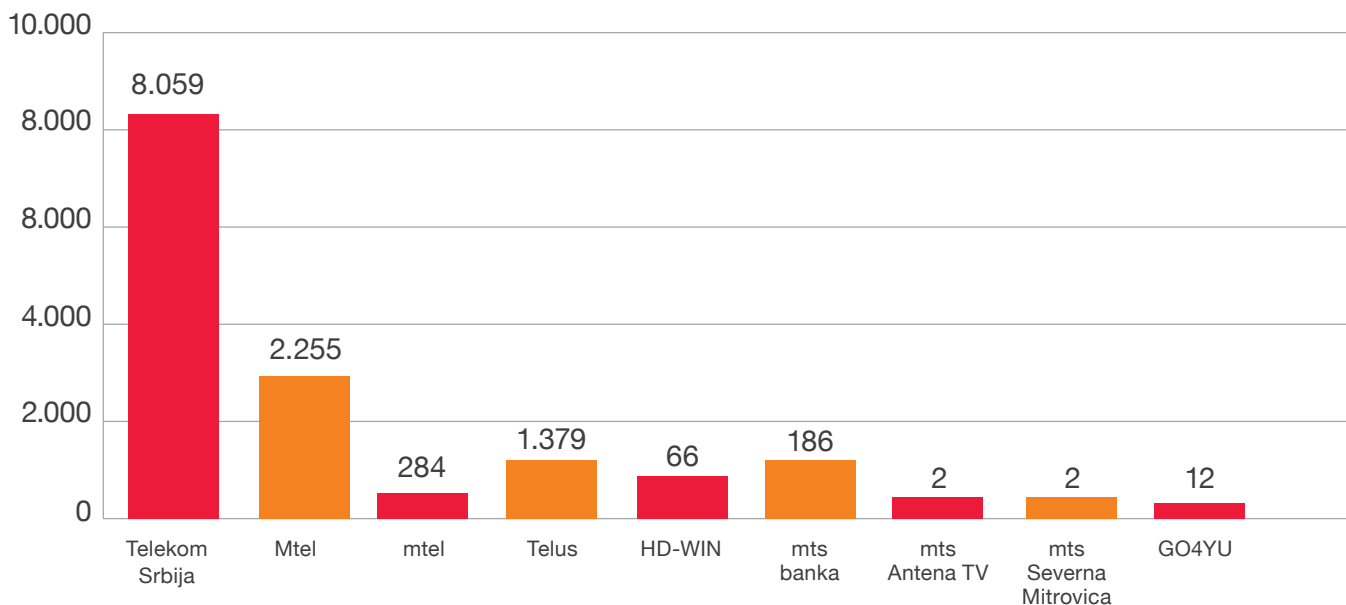
Ukupan broj zaposlenih u Matičnom društvu i povezanim pravnim licima iznosi 12.245, uzimajući u obzir i zaposlene kojima miruje radni odnos (28 na nivou Matičnog društva i povezanih pravnih lica). Od navedenog broja, najveći procenat se odnosi na Telekom Srbija (65,8%), 18,42% na Mtel, 11,26% na Telus, 2,32% na mtel, 1,52% na mts banka, 0,54 % na HD-WIN, 0,1% na GO4YU,

dok se 0,02% odnosi na MTS Antena TV i 0,02 % na MTS d.o.o. Severna Mitrovica.

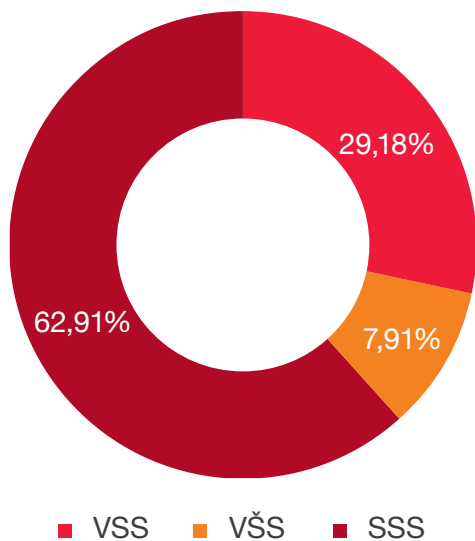
Zbog prirode posla, 9 zaposlenih iz Telekoma Srbija upućeno je u u povezana pravna lica i zbog toga su prikazani u Matičnom društvu i povezanim pravnim licima. Ukupan broj zaposlenih u Matičnom društvu i povezanim pravnim licima na dan 31. decembra 2016. godine prikazan je na grafikonu:

Pored zaposlenih na određeno i neodređeno vreme u Matičnom društvu i povezanim pravnim licima, na osnovu različitih ugovora o angažovanju van radnog odnosa (iznajmljeni radnici – lizing, privremeni i povremeni poslovi, angažovanih preko omladinske zadruge... ) angažovano je ukupno 2.320 lica, od čega je najveći broj u Telekomu Srbija (55,3%), u Telusu 33,41%, 3,88% u Mtel-u, 3,32% u HDWIN, 3,71% u mtel-u, u mts Banci 0,3%, i po 0,04% u G04YU i MTS Antena TV.

Posmatrajući obrazovnu strukturu zaposlenih u Matičnom društvu i povezanim pravnim licima, uočava se najveće učešće zaposlenih sa srednjom stručnom spremom 62,91%, zatim sa visokom stručnom spremom 29,18% gde su u ukupan broj uključeni i specijalisti, magistri i doktori nauka. Najmanje su zastupljeni zaposleni sa višom stručnom spremom 7,91%.

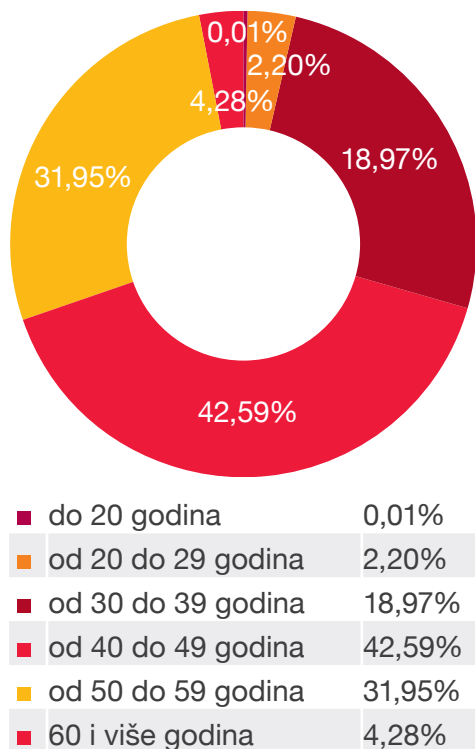


Ukupan broj zaposlenih u Matičnom društvu i povezanim pravnim licima na dan 31. decembra 2016.



Obrazovna struktura u Matičnom društvu i povezanim pravnim licima

Što se tiče starosne strukture zaposlenih u Matičnom društvu i povezanim pravnim licima, uočava se najveće učešće zaposlenih starosti između 40 i 49 godina (42,59%), zatim od 50 do 59 godina starosti (31,95%), od 30 do 39 godina (18,97%), sa 60 i više godina (4,28%), od 20 do 29 godina (2,20%), dok je zaposlenih starosti do 20 godina 0,01%



Starosna struktura u Matičnom društvu i povezanim pravnim licima

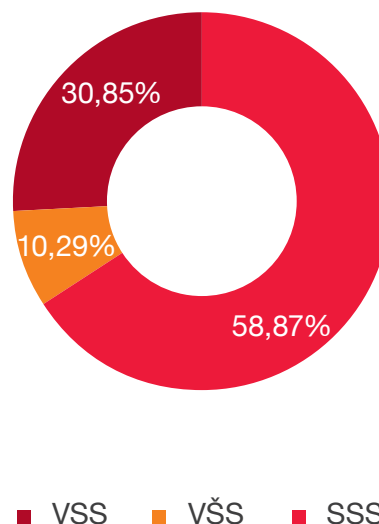
## „Telekom Srbija“ a.d., Beograd

Upravljanje i razvoj ljudskih resursa su u samom vrhu ciljeva i zadataka Telekoma Srbija. Briga o zaposlenima podrazumeva brigu o ukupnom zadovoljstvu zaposlenih, jačanju njihove motivacije i osećaja pripadnosti Društvu. Telekom Srbija uvek nastoji da za svoje zaposlene obezbedi bolju budućnost, adekvatne uslove rada, ravnopravni tretman zaposlenih, zaštitu na radu, zdravstvenu zaštitu i mogućnost daljeg usavršavanja i obrazovanja. U Društvu je na dan 31. decembra 2016. godine bilo ukupno 8.059 zaposlenih. Od navedenog broja, a zbog prirode posla, 9 zaposlenih je privremeno upućeno na rad u druga povezana pravna lica.

Pored navedenog broja, na dan 31. decembra 2016. godine angažovano je 1.283 lica posredstvom agencije za zapošljavanje (lizing radne snage).

Po osnovu Programa za stimulisavanje dobrovoljnog odlaska iz Društva, u 2016. godini Društvo je napustilo 268 zaposlenih.

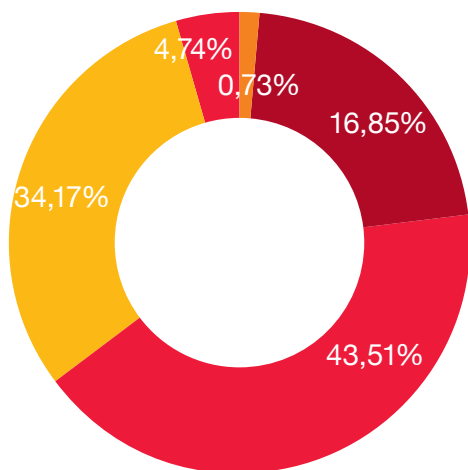
Grafikon predstavlja obrazovnu strukturu zaposlenih u radnom odnosu (bez zaposlenih kojima miruje radni odnos)



Struktura zaposlenih po stručnoj spremi

Posmatrajući obrazovnu strukturu zaposlenih na nivou Društva, primećuje se najveće učešće zaposlenih sa srednjom stručnom spremom (58,87%), slede zaposleni sa visokom stručnom spremom (30,85%), dok je najmanje učešće zaposlenih sa višom stručnom spremom (10,29%).

Što se tiče starosne strukture zaposlenih, najveći procenat zaposlenih je starosne dobi od 40 do 49 godina (43,51%), slede zaposleni starosti između 50 i 59 godina (34,17%), od 30 do 39 godina starosti (16,85%), sa 60 godina i više (4,74%) i najmanje je učešće zaposlenih od 0,73% starosne dobi od 20 do 29 godina.



■ 20-29 ■ 30-39 ■ 40-49 ■ 50-59 ■ 60 i više

Starosna struktura zaposlenih

## IMPLEMENTACIJA NOVIH PROJEKATA DIREKCIJE ZA LJUDSKE RESURSE

### PROCENA RADNOG UČINKA

### I TRANSFORMACIJA

### KORPORATIVNE KULTURE U

### 2016. GODINI

Na osnovu projekta „Model upravljanja radnim učinkom zaposlenih i transformacija korporativne kulture“ realizovanog u saradnji sa konsultantom 2015. godine, u 2016. godini implementiran je inicijalni, nulti postupak Performance management-a. Sredinom godine isplaniran je i po prvi put pokrenut postupak Procene radnog učinka na nivou cele kompanije prema novoj usvojenoj Metodologiji, za polugodišnji period od 1. jula do 31. decembra 2016. godine a u cilju evaluacije primenjenog modela (njegovih elemenata, pravila i principa).

S obzirom da prema Metodologiji postupak predstavlja višefazni proces, počev od juna 2016. godine uspešno je implementirana prva faza – definisanja ključnih ciljeva/pokazatelja uspešnosti (KPIs) menadžmenta Društva a zatim kaskadiranja kroz hijerarhijske nivoe do poslednjeg zaposlenog, u svim poslovnim funkcijama, u Generalnoj direkciji i na Teritoriji. Proces je paralelno i informatički implementiran u saradnji sa Direkcijom za IT podršku i ICT servise tako da su do kraja 2016. godine završene sve predviđene faze ovog procesa, a u informatičkoj aplikaciji do kraja 2016. godine objedinjeni svi definisani segmenti procene (ciljevi/KPIs i kompetencije predviđene Metodologijom za grupacije zaposlenih). Realizacija narednih faza procesa predviđena je u toku prvog kvartala 2017. godine, kada će svi zaposleni u ulozi procenjivača, polazeći od podataka o realizaciji ciljeva/KPIs, proceniti radni učinak svojih saradnika i pružiti im u nastavku povratnu informaciju o postignutim performansama.

Nulta faza implementacije novog modela procene učinka, pored uloženi resursa samog projektnog tima Direkcije za ljudske resurse i Direkcije za IT podršku i ICT servise, u visokoj je meri u toku 2016. godine angažovala menadžment Društva na svim hijerarhijskim nivoima i istovremeno otvorila mnoga važna pitanja u vezi sa mogućnostima i ograničenjima praktične primene nove metodologije na uzorku svih zaposlenih Društva. Rezultate evaluacije biće moguće sistematizovati po završetku prvog kvartala 2017. godine, kao osnov za odgovarajuća prilagođavanja Metodologije i informatičke podrške, prvenstveno potrebama menadžera Telekomu, kojima treba da služi kao instrument za upravljanje ljudskim resursima.

Po pitanju realizacije projekta Transformacije korporativne kulture Društva, u toku 2016. godine ostvaren je niz aktivnosti usmerenih ka stvaranju odgovarajućeg organizacionog konteksta, promovisanju i pružanju podrške usvajanju nove, željene korporativne kulture, definisanih vrednosti i liderskih ponašanja kroz intenzivnu internu komunikaciju i edukaciju rukovodilaca.

U tom cilju preduzete su sledeće aktivnosti:

- kontinuirana komunikacija osnovnih vrednosti i novih liderskih ponašanja putem Newsletter-a (ukupno 12) i preko banera korporativne kulture istaknutog na naslovnoj strani novog internog portala;
- promovisanje novih korporativnih vrednosti putem postera sa zaposlenima (postavljeno ukupno 2.450 postera u svim važnijim poslovnim objektima u Srbiji);
- realizacija dvodnevni obuka iz Menadžerskih veština u funkciji korporativne kulture sa menadžerima III i IV nivoa rukovođenja u generalnoj direkciji i na teritoriji, sprovedena u saradnji sa Mokrogorskom školom menadžmenta i internim timom za korporativnu kulturu, kao podrška rukovodiocima u njenoj transformaciji, budući da su upravo rukovodioci ključni nosioci promena. Navedenim programima obuhvaćeno je ukupno 460 menadžera.

Takođe, razvoj korporativnih vrednosti prepoznat je kao jedan od ciljeva iz razvojne perspektive delegiran rukovodiocima svih nivoa u Društvu, a koji se meri procentom približavanja od postojeće ka željenoj korporativnoj kulturi. U tom cilju, tokom decembra je sprovedeno ponovljeno istraživanje u skladu sa prethodno primenjenom metodologijom konsultantske kuće BCG, u kome je učestvovalo ukupno 3.167 zaposlenih.

## OBRAZOVANJE

### Eksterne edukacije u zemlji i inostranstvu

U toku 2016. godine, na eksterne edukacije u zemlji i inostranstvu upućeno je ukupno 2.204 polaznika, koji su na edukacijama proveli ukupno 6.297 dana, što iznosi približno 2,86 dana po korisniku.

Eksterne edukacije u zemlji pohađalo je 1.350 korisnika, od čega je na referentne seminare upućeno 213 polaznika, na stručne obuke i seminare 416, obuke obavezne po zakonu 152, na obuke iz poslovnih veština 415, teambuilding 153 i obuke iz opštih znanja i veština 1 polaznik. Polaznici su na edukacijama u zemlji proveli 3.319 dana, što iznosi 2,46 dana po polazniku.

Saglasno zaključenom ugovoru o pružanju nastave iz engleskog jezika sa eksternom školom – „Zadužbina Ilije M. Kolarca“, u 2016. godini realizovana je nastava iz engleskog jezika za 117 polaznika grupne nastave (3.744 sati odnosno 468 dana) i 63 polaznika individualne nastave, koji su na usavršavanju proveli ukupno 252 dana, što iznosi 4 dana po polazniku.

Na obrazovne događaje u inostranstvu upućeno je ukupno 337 polaznika, od kojih je 238 pohađalo konferencije, kongrese i seminare, 17 je upućeno na obuke za rad sa opremom po osnovu zaključenih ugovora sa dobavljačima opreme i usluga, 56 je pohađalo forume, 10 stručne obuke i radionice i 16 sajmove. Polaznici su na obrazovnim događajima u inostranstvu proveli 858 dana, što iznosi 2,55 dana po korisniku.

Sa zaposlenima koji se upućuju na različite vrste obuka u zemlji i inostranstvu zaključuju se ugovori sa obavezom ostanka u Društvu na 14, odnosno 24 meseca, tako da broj polaznika kojima traje ugovorna obaveza na dan 31. decembra 2015. godine iznosi 318 (300 ugovora za obuke realizovane u zemlji i 18 ugovora za obuke u

inostranstvu po osnovu ugovora sa dobavljačima koje su realizovane u inostranstvu). Od navedenog, u 2016. godini ima ukupno 231 korisnika aktivnih ugovora, od čega 219 u zemlji i 12 u inostranstvu.

Korisnici obuka po zaključenim ugovorima sa dobavljačima (sa i bez obavezivanja) u 2016. godini, na obukama u zemlji proveli su 1.326 dana, što iznosi 4,14 dana po polazniku, dok su korisnici obuka po istom osnovu u inostranstvu, njih 17 proveli 74 dana, što iznosi 4,35 dana po polazniku. Korisnici obuka po zaključenim ugovorima sa dobavljačima njih 337 ukupno su proveli 1.400 dana na obukama, što iznosi 4,15 dana po polazniku.

## Interne edukacije

U organizaciji Trening centra Direkcije za ljudske resurse, tokom 2016. godine, kroz programe interne edukacije prošlo je ukupno 606 polaznika, koji su na internim edukacijama proveli 936,6 dana, što iznosi 1,5 dana po polazniku.

Internim stručnim edukacijama prisustvovalo je 240 polaznika, treninzima iz poslovnih veština 204 polaznika, dok je internom nastavom engleskog jezika obuhvaćeno 82 korisnika (54 - grupna nastava zaposlenih i 28 - individualna nastava sa direktorima sektora).

Takođe, u 2016. godini nastavljena je realizacija internih teambuilding programa u kojima je učestvovalo 80 polaznika iz Društva.

## Školovanje

Sa zaposlenima koji se upućuju na dodatno školovanje zaključuju se ugovori kojim se regulišu međusobna prava i obaveze tokom trajanja studija i u periodu ugovornog obavezivanja, tako da broj aktivnih ugovora o školovanju na dan 31. decembra 2016. godine iznosi 32 (4 za strukovne studije I stepena, 7 za akademske studije I stepena, 4 master studija, 6 strukovnih studija II stepena, 6 MBA studija i 5 magistarskih, doktorskih i specijalističkih akademskih). Od navedenog, u 2016. godini odobreno je 15 novih školovanja, i to: 2 za strukovne studije I stepena, 4 za akademske studije I stepena, 4 za specijalističke strukovne studije, 1 master studije, 1 doktorske studije i 3 EMBA studije, zatim raskinuto je 2 ugovora i završeno je 12 odobrenih studija.

## Licence, sertifikati, članarine

Društvo je u 2016. godini finansiralo različite vrste licenci, sertifikata, stručnih ispita i učlanjenja za ukupno 621 korisnika, i to: obnova članarine Inženjskoj komori Srbije za licence odgovornog projektanta i odgovornog izvođača radova za 505 korisnika, sticanje novih licenci za 7 korisnika, stručni ispiti za 4 korisnika, sticanje CISCO i drugih stručnih sertifikata za 25 korisnika, resertifikacija GIAC sertifikata za 2 korisnika, PMI članarina za 30 korisnika, resertifikacija PMP sertifikata za 5 korisnika, članarina International Institut of Business Analysis za 7 korisnika, članarina Udruženju internih revizora za 6 korisnika, članarina Savezu računovođa i revizora za 21 korisnika, članarina Komori ovlašćenih revizora za 1 korisnika, članarina Udruženju novinara Srbije za 2 korisnika, ispit kod Komore ovlašćenih revizora za 2 korisnika, Pravosudni ispit za 1 korisnika i ispit iz oblasti bezbednosti i zdravlja na radu za 3 korisnika.

## Stručne prakse

Tokom 2016. godine stručnu praksu u Društvu obavilo je 119 studenata. U sklopu aktivnosti u oblasti saradnje sa Univerzitetom u Beogradu, objavljen je oglas od strane Centra za razvoj karijere i omogućena realizacija za 67 studenata Univerziteta u Beogradu (ETF, FON, FPN, Filozofski i Ekonomski fakultet).

## REGRUTOVANJE I SELEKCIJA

Tokom 2016. godine u Društvu je angažovano 138 eksternih kandidata (od čega 96 na poslovima sa visokom stopom fluktuacije i 42 kandidata na inženjerskim poslovima u Direkciji za IT podršku i ICT usluge).

Po osnovu internih oglasa realizovano je raspoređivanje 6 zaposlenih na osnovu obavljenih internih selekcija sa 28 zaposlenih. Od 26 odabranih kandidata, realizovano je raspoređivanje 6 kandidata (75%).



## BENEFICIJE ZAPOSLENIH

### Sprovođenje politike materijalne, socijalne i zdravstvene zaštite zaposlenih

#### Jubilarnе nagrade

U skladu sa Kolektivnim ugovorom Društva isplata jubilarnih nagrada vrši se zaposlenima i bivšim zaposlenima, koji u periodu od 2. juna prethodne do 1. juna tekuće kalendarske godine navršavaju:

- 10 godina neprekidnog rada u Telekomu Srbija;
- 20 godina neprekidnog rada u PTT sistemu Srbije;
- 30 godina neprekidnog rada u PTT sistemu Srbije;
- 40 godina neprekidnog rada u PTT sistemu Srbije.

Osnov za isplatu jubilarnih nagrada predstavlja prosečno isplaćena bruto zarada u Društvu za mesec jun za zaposlene koji ostvaruju 20 godina neprekidnog rada u PTT sistemu Srbije, odnosno 1/2 prosečno isplaćene bruto zarade za 10 godina, 2 prosečno isplaćene bruto zarade za 30 godina i 3 prosečno isplaćene bruto zarade za 40 godina. U 2016. godini izvršena je isplata za 1.050 lica

#### Program kolektivnog osiguranja

Svi zaposleni u Društvu osigurani su od posledica nesrećnog slučaja (nezgoda), težih bolesti i hirurških intervencija na radu i van rada (24 časa), uz dodatno osiguranje zaposlenih, koji su raspoređeni na radna mesta sa povećanim rizikom.

Program se sprovodi na osnovu ugovora/polisa osiguranja koje je Društvo za 2016. godinu zaključilo sa konzorcijumom osiguravajućih društava Generali osiguranje a.d.o. i AMS Osiguranje od posledica nesrećnog slučaja (nezgoda) i za slučaj težih bolesti i hirurških intervencija.

U toku 2016. godine podneto je ukupno 509 prijava, od čega je od strane osiguravajućih društava pozitivno rešeno i izvršena isplata osiguranih suma za 304 prijave zaposlenih i članova uže porodice

zaposlenih, dok je negativno rešeno 189 prijava, a postupak je još u toku za 16 podnetih prijava.

#### Program dobrovoljnog penzijskog osiguranja

Svim zaposlenima u Društvu obezbeđene su redovne mesečne uplate na ime penzijskog doprinosa za dobrovoljno penzijsko osiguranje. Program je sproveden na osnovu ugovora o penzijskim planovima koje je Društvo, počev od 2007. godine, zaključilo sa akcionarskim društvima za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima Delta generali a.d. i Dunav a.d.

#### Program dodele solidarne pomoći i drugih vrsta pomoći

U skladu sa internim aktima Društva, kojima je regulisana oblast dodele solidarne i drugih vrsta pomoći, Društvo je po svim osnovima za odobravanje prava u 2016. godini izvršilo isplatu ukupno 300 solidarnih pomoći zaposlenima i članovima uže porodice zaposlenih.

#### Program pomoći u rešavanju stambenih potreba zaposlenih

U skladu sa internim aktima Društva, kojima je regulisana oblast dodele stambenih zajmova zaposlenima u Društvu, zaključena su 23 ugovora o stambenim zajmovima.

#### Specijalistički pregledi, zdravstvena rehabilitacija i rekreacija

U cilju prevencije i poboljšanja zdravstvenog stanja zaposlenih, Društvo je organizovalo specijalističke lekarske preglede za 4.372 zaposlenih, kao i zdravstvenu rehabilitaciju za 359 zaposlenih i rekreaciju za ukupno 229 zaposlenih.

#### Poklon za 8. mart

Povodom 8. Marta, Dana žena, u 2016. godini, u skladu sa internim aktima, Društvo je odobrilo pravo na jednokratnu isplatu sredstava – poklona za žene, zaposlene/angažovane van radnog odnosa.

## **Poklon za decu zaposlenih povodom Nove 2016. godine**

Društvo je u 2016. godini odobrilo pravo na jednokratnu isplatu sredstava – poklona zaposlenima/licima, angažovanim van radnog odnosa, za kupovinu novogodišnjih paketića za decu, uzrasta do 10 godina, povodom Nove 2016. godine.

## **Sprovođenje politike harmonizacije odnosa sa zaposlenima**

Svim zaposlenima u Društvu omogućeno je pružanje stručne podrške iz oblasti radnog prava u okviru „Radno-pravnog savetovališta“ i oblasti socijalnog rada. U toku 2016. godine zaposlenima su kontinuirano dostavljani odgovori po podnetim zahtevima putem e-mail-a i telefonskim putem.

## **Sprovođenje politike internog informisanja zaposlenih**

Sprovođenje politike internog informisanja zaposlenih predstavlja program stalnog, tačnog i blagovremenog informisanja zaposlenih putem intraneta i kompanijskog Newsletter-a. Intranet podrazumeva redovno i kontinuirano pripremanje, obrađivanje i objavljivanje informacija na internom sajtu Moj portal.

Novi interni sajt, na čijem se redizajnu radilo od juna 2016. godine, pušten je u produkciju 22. decembra 2016. godine.

Informacije koje se plasiraju preko internog portala razvrstane su po kategorijama: ad hoc informacije - koje se tiču važnih obaveštenja iz oblasti ljudskih resursa (prava zaposlenih), obaveštenja o aktuelnim dešavanjima u kompaniji - koje se plasiraju svakodnevno (Press clipping Srbija i Press clipping Crna Gora), kao i informacije koje se plasiraju na mesečnom nivou (Aktuelnosti iz kulture i sporta, telekomunikacija u zemlji i inostranstvu, rubrika Preporučujemo da posetite, Svet, Znameniti Srbi, Misli velikih ljudi, Psihološko savetovalište, Radno-pravno savetovalište, Funny press clipping, Testovi iz nemačkog i engleskog jezika i Nove tehnologije).

U toku 2016. godine registrovano je ukupno 1.908.143 poseta sajtu, izvršeno je prosleđivanje kompanijskog Newsletter-a (ukupno 12 brojeva), sa najnovijim vestima iz povezanih pravnih lica, prezentacijom novih usluga i aktuelnih dešavanja u oblasti kulture i telekomunikacija, i objavljeno je pet Službenih listova „Telekom Srbija“.

## Mtel

U sledećim tabelama prikazan je broj zaposlenih, kvalifikaciona i starosna struktura na dan 31. decembra 2016. godine:

U cilju usaglašavanja korporativne kulture i vrednosti na nivou Telekom Srbija i povezanih pravnih lica u 2016. godini je zajedno sa predstavnicima Telekom Srbija potvrđena kompatibilnost zaključaka o korporativnoj kulturi, te su usaglašeni nazivi i struktura korporativnih

		Mtel a.d. Banja Luka		Mtel Austria GmbH		Logosoft d.o.o Sarajevo		Mtel i zavisna društva	
<b>UKUPNO RADNIKA</b>		<b>2.148</b>		<b>10</b>		<b>97</b>		<b>2.255</b>	
KVALIFIKACIONA STRUKTURA	DR,MR,VSS	817	38,0%	7	70,%	31	32,0%	855	37,9%
	VŠ	85	4,0%			2	2,1%	87	3,9
	SSS	1195	55,6%	3	30,0%	63	64,9%	1261	55,9%
	KV	50	2,3%					50	2,2%
	NK	1	0,0%			1	1,0%	2	0,1%
STAROSNA STRUKTURA	<21-30	132	6,1%			23	23,7%	155	6,9%
	31-40	528	24,6%	5	50,0%	55	56,7%	588	26,1%
	41-50	836	38,9%	5	50,0%	13	13,4%	854	37%
	> 50	652	30,4%			6	6,2%	658	29,2%

\*\*\* Napomena:

-u broj zaposlenih je uključeno i 5 zaposlenih kojima radni status miruje

-u broj zaposlenih nisu uključena 3 zaposlena koji su upućeni iz Telekom Srbija

Stavljajući fokus na važnost adekvatnog upravljanja zaposlenima, organizovane su obuke koje su omogućile: unapređenje poslovnih procesa, bolju timsku saradnju, ličnu i poslovnu nadgradnju zaposlenih, kao i kreiranje efikasnog i produktivnog poslovnog okruženja. Razvijanjem ovih kompetencija pokazujemo svoju doslednost u nameri da Mtel bude lider u okruženju, kada je u pitanju praćenje i implementiranje savremenih trendova pozitivne prakse u oblasti poslovanja.

U 2016. godini je po prvi put organizovan *Team building* za novozaposlene. Tim povodom za učesnike su predloženi radnici Mtel-a koji su počeli sa radom u protekloj godini kao i elektronske obuke (LMS), sertifikovanja zaposlenih u Logosoft Edukacionom centru.

vrednosti. U odnosu na pomenute zaključke kreiran je "Program za promenu organizacione kulture Društva", koji je usvojen od strane Izvršnog odbora 29. septembra 2016. godine. Program obuhvata zaključke u vezi sa organizacionom kulturom i korporativnim vrednostima, te podrazumeva trogodišnji plan aktivnosti sa ciljem pokretanja i podržavanja promene organizacione kulture u željenom smeru.

Prema programu u 2016. godini realizovane su aktivnosti:

- Kreiranje i izrada Code of Conduct brošure "Poslovanje na naš način",
- Komunikacija korporativnih vrednosti kroz video edukaciju za sve zaposlene na internom portalu kompanije,

- *Team building* interni događaji predstavnika menadžmenta sa zaposlenima Izvršnih jedinica kompanije,
- Korporativne vrednosti u procesima kompanije – procesi selekcije, nagrađivanja i uvođenja novozaposlenih u posao,
- Izrada i usvajanje Smernica interne komunikacije.

U 2017. godini biće nastavljena promocija korporativnih vrednosti Društva i realizacija aktivnosti iz Programa promene organizacione kulture.

## mtel

Prilikom osnivanja Društva za telekomunikacije mtel d.o.o., aprila 2007. godine, zasnivanje radnog odnosa je sprovedeno putem javnog oglašavanja preko Zavoda za zapošljavanje ili sporazumom o preuzimanju. Raspisano je 33 javna oglasa i zaključeno 39 sporazuma o preuzimanju, a ukupno je radni odnos zasnovalo 158 lica. Formirana je kadrovska baza podataka zaposlenih u Društvu i personalna dosijea. Pored navedenog sproveden je postupak prijave svih zaposlenih Fondovima za zdravstveno i penzijsko-invalidsko osiguranje i obezbeđena je kadrovska baza podataka kroz Navision aplikaciju. Izvršeno je kolektivno osiguranje zaposlenih.

Zaposleni koji su zasnovali radni odnos na poslovima koji podrazumevaju rad pod posebnim uslovima rada, utvrđenih Pravilnikom o bezbednosti i zaštiti na radu, odradili su sistematske lekarske preglede za utvrđivanje posebne zdravstvene sposobnosti. Sproveden je i postupak učlanjenja u Uniju poslodavaca Crne Gore.

Pored navedenog, 2011. godine je potpisan Kolektivni ugovor između poslodavca i reprezentativne organizacije Sindikata. Broj zaposlenih se konstantno menjao, da bi dostigao 282 na kraju 2016. godine.

mtel ima politiku zapošljavanja da osobama koje su angažovane na određeno vreme duže od jedne godine i pokazale dobre rezultate, reguliše njihov radno-pravni status, tako što će zasnovati radni

odnos na neodređeno vreme.

Pored navedenog, započeo je i realizovan posao oko Manage services, kojim je 34 zaposlenih iz Sektora tehnike i 2 iz Sektora za marketing, prodaju i brigu o korisnicima prešlo na rad u Ericsson.

Broj zaposlenih u mtel-u na dan 31. decembra 2016. godine je 282 (+ 2 zaposlenih kojima miruje radni odnos), van radnog odnosa je angažovano 31 lice, a preko Agencije za ustupanje zaposlenih Gi group, angažovano je 55 lica.

Starosna struktura zaposlenih na dan 31. decembra 2016. godine

Starosna struktura zaposlenih na dan 31. decembra 2016. godine					
Godine	20-29	30-39	40-49	50-59	Od 60 i više
/	37	145	76	25	1

Starosna struktura lica angažovanih preko Agencija Gi group i Gi Group outsourcing					
Godine	20-29	30-39	40-49	50-59	Od 60 i više
/	21	26	6	/	2

Starosna struktura angažovanih po ugovoru o delu					
Godine	20-29	30-39	40-49	50-59	Od 60 i više
/	20	6	3	1	1

### Starosna struktura zaposlenih

Obrazovna struktura zaposlenih					
Obrazovanje	KV	SSS	VŠ	VSS	
Broj zaposlenih	14	146	21	103	

Obrazovna struktura lica angažovanih preko Agencija Gi group i Gi Group outsourcing					
Obrazovanje	KV	SSS	VKV	VŠ	VSS
Broj zaposlenih	1	48	1	3	2

Obrazovna struktura lica angažovanih po ugovoru o delu					
Obrazovanje	KV	SSS	VŠ	VSS	
Broj lica	/	30	/	1	

### Obrazovna struktura zaposlenih

Po kvalifikacionoj strukturi u mtel-u najveće je učešće srednje stručne sprema 51,40% ili 146 zaposlenih, dok visoka stručna sprema učestvuje sa 36,26% ili 103 zaposlenih.

Po starosnoj strukturi najveće učešće u ukupnom broju zaposlenih ima starosna dob 30-39 godina sa 51,05 % učešća, odnosno 145 zaposlenih, kao i starosna dob od 40-49 godina sa 26,76 % ili 76 zaposlenih.

Nakon sprovedenog postupka restrukturiranja, pripajanjem „ELTA-MONT“ D.O.O. Nikšić, „Fibernet“ D.O.O. Podgorica, „Cabling“ DOO-Podgorica i „MEDIA-NET“ D.O.O. Podgorica, izvršeno je regulisanje radno-pravnog statusa zaposlenih iz navedenih kompanija.

Najznačajniji projekti u protekloj poslovnoj godini iz oblasti ljudskih resursa su:

- Organizaciona promena u strukturi mtel-a
- Projekat Door to door
- Šire edukacije zaposlenih zbog kablovskih delatnosti.

## Telus

Politika Telus prema zaposlenima uslovljena je pre svega tržišnim uslovima, ali pri tom potpuno posvećena poštovanju visokih standarda postavljenih od strane osnivača.

Prava i obaveze zaposlenih regulisane su Kolektivnim ugovorom, kojim su zaposlenima garantovana veća prava od prava predviđenih zakonom (uvećanje za noćni rad, broj dana godišnjeg odmora, plaćeno odsustvo, veći procenat uvećanja zarade za minuli rad, otpremninu u slučaju proglašenja tehnološkim viškom i sl.).

	Dec. 2015.	Dec. 2016.
Broj zaposlenih (radni odnos)	1.487	1.379
Broj angažovanih po ugovorima o PPP	819	775
<b>Ukupno</b>	<b>2.306</b>	<b>2.078</b>

## HD-WIN

HD-WIN Beograd na kraju 2016. godine broji 53 zaposlena i 65 lica angažovanih van radnog odnosa (tehnik, komentatori i produkcija), a HD-WIN Arenasport Zagreb broji 13 zaposlenih i 12 lica angažovanih van radnog odnosa.

I pored visoke tehničke i tehnološke opremljenosti same televizije i automatizovanog sistema za emitovanje, poseban akcenat u poslovanju stavlja se na sveukupnom zadovoljstvu zaposlenih, njihovog osećaja pripadnosti televiziji, motivaciji i usavršavanjem u poslu koji obavljaju. HD-WIN nastoji da obezbedi sigurne i adekvatne uslove za rad, zdravstvenu i ličnu zaštitu na radu, ravnopravnost svih zaposlenih, kao i mogućnost daljeg usavršavanja i obrazovanja.

Nakon pristupanja HD-WIN-a Matičnom društvu, izvršena je reorganizacija i sistematizacija celokupnog proizvodnog procesa unutar firme i postavljeni standardi poslovanja. Svi zaposleni u Društvu su osigurani od posledica nesrećnog slučaja (nezgoda) i težih bolesti i hirurških intervencija na radu i van rada (24 sata). Ovaj program se sprovodi na osnovu Ugovora/polisa osiguranja sa Generali Osiguranjem.

## mts banka

Na dan 31. decembra 2016. godine, mts banka je imala 186 zaposlenih radnika i 7 izvršilaca angažovanih van radnog odnosa. Broj zaposlenih na neodređeno vreme je 141, a 45 je zaposlenih je u radnom odnosu na određeno vreme, od čega 27 zaposlenih na određeno vreme sa punim radnim vremenom, a 18 zaposlenih sa nepunim radnim vremenom od 2 sata u mts banci, a 6 sati u Kompaniji Dunav osiguranje, koji za Banku obavljaju poslove blagajnika likvidatora na administrativnim prelazima sa Kosovom i Metohijom: Merdare, Končulj, Mutivode i Depce i Šalteru Zaječar.



OPIS	31.12.2016	31.12.2015.	% povećanja/ smanjenja
Broj zaposlenih na neodređeno vreme	141	137	2,9
Broj zaposlenih na određeno vreme	45	35	28,6
Broj zaposlenih po ugovoru o delu i konsultanskim uslugama	7	4	75,0
Broj zaposlenih - Omladinska zadruga	-	2	-100,0
<b>Ukupno</b>	<b>193</b>	<b>178</b>	<b>8,4</b>

### Pregled broja i strukture zaposlenih

Godine starosti Stepen stručne spreme	Do 30 godina	31-40 godina	41-50 godina	51-60 godina	Preko 60 godina	UKUPNO
KV,SSS/III	-	1	-	-	-	1
VKV/V	-	-	-	-	-	-
SSS/IV	14	17	28	12	4	75
VŠS/VI		5	3	5	1	14
VSS/1/VII	15	27	24	23	5	94
VSS/2/ VII magistar, specijalista	-	1	1	-	-	2
<b>UKUPNO:</b>	<b>29</b>	<b>51</b>	<b>56</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>186</b>

*Kvalifikaciona i starosna struktura mts banke na 31.12.2016. godine*

Po osnovu angažovanja van radnog odnosa banka je po ugovoru o delu angažovala 7 lica na pružanju konsultantskih usluga i to: 1 iz oblasti pravnih poslova, 1 iz oblasti poslova nabavke i opštih poslova, 1 iz oblasti informacionih tehnologija, 3 konsultanta u oblasti Projekta poslovne i IT transformacije mts banke.

SPISAK ORGANIZOVANIH I SPROVEDENIH TRENINGA ZAPOSLENIH mts banke (sa nazivom treninga i referencama predvača) u 2016. godini:

- Seminar „Compliance funkcija u bankama“ održan u organizaciji Udruženja banaka Srbije na Paliću počev od 1. do 3. juna 2016. godine;
- Seminar „Introduction to MasterCard-Voltero, Belgija, održan u periodu od 19. do 21. oktobra 2016.godine;
- Seminar „Bankinfo 2016“, održan u organizaciji Udruženja banaka Srbije na Paliću u periodu od 22. do 25. novembra 2016. godine;
- Seminar „Završni račun“ održan u organizaciji Udruženja banaka Srbije na Paliću 30. novembra 2016. godine;
- Obuka za postupak obrade gotovine - koja se održala u organizaciji Narodne Banke Srbije u periodu od 20. do 21. decembar 2016. godine.

INTERNE EDUKACIJE U 2016. GODINI:

- Edukacija iz oblasti Sprečavanja pranja novca i kontrola usklađenosti poslovanja elektronskim putem u decembru 2016. godine, učestvovali svi zaposleni;
- Edukacija iz oblasti Sprečavanja pranja novca i finansiranje terorizma i Compliance kontrola usklađenosti poslovanja za novozaposlene radnike u decembru 2016. godine, elektronskim putem;
- Obuka zaposlenih Banke na temu:

„Unapređenje prodaje proizvoda pravnim i fizičkim licima“;

- Obuka zaposlenih mts banke – na temu korišćenja LB aplikacije u Projektu integracije banke sa Telekom Srbija.

## IZVEŠTAJ O KORPORATIVNOJ I DRUŠTVENOJ ODGOVORNOSTI

Aktivnosti Telekom Srbija na polju društveno odgovornog delovanja, u 2016. godini u velikoj meri bile su posvećene promociji preduzetništva. U Srbiji i regionu Društvo je obeležilo 160 godina od rođenja Nikole Tesle, našeg proslavljenog izumitelja koji je obeležio naučnu misao 20. veka. Jedinstvenim umetničkim projektom „Teslin vremeplov“, prikazanim u sedam gradova, Telekom Srbija je podsetio na godišnjicu rođenja najistaknutijeg naučnika sa ovih prostora koji je svojim pronalascima zadužio čovečanstvo. Ovaj jubilej se simbolično poklopio i sa činjenicom da je u našoj zemlji, 2016. godina proglašena godinom preduzetništva, budući da se i Nikola Tesla može smatrati jednim od pokretača preduzetništva u oblastima kojima se bavio.

Upravo je podrška tehnološkom preduzetništvu bila u središtu pažnje Društva, čime su pokretači inovacija u oblasti komunikaciono-informacionih tehnologija dobili strateškog partnera za dalji razvoj svojih poslovnih rešenja. Telekom Srbija je u 2016. godini bio pouzdan partner i brojnim organizacijama koje su svojim delovanjem nastojale da poboljšaju uslove života i ostvare značajne pomake u specifičnim oblastima delovanja. Podrška projektima u obrazovanju, kulturi i nauci, kao i onima u sferi zdravstva, bile su preovlađujuće aktivnosti u oblasti korporativne filantropije u kojoj je podržano ukupno 72 inicijative. Telekom Srbija je ponosan i zbog činjenice da ovakvo delovanje Društva postaje vidljivije, i da ima lidersku poziciju u oblasti društveno odgovornog poslovanja, budući da je gotovo polovina građana prema rezultatima istraživanja agencije „Faktor Plus“ prepoznala Telekom Srbija kao kompaniju koja najviše ulaže u

društveni boljitak u zajednicama u kojima posluje. Liderska pozicija potvrđena je i plasmanom Društva na prestižnoj listi CSR Indeks za kompanije koje se ističu svojom društvenom odgovornošću u Srbiji i Virtus nagradom za dugoročno partnerstvo sa neprofitnim sektorom za saradnju sa Nacionalnom dečjom linijom.

Mtel je u svom poslovanju jasno opredeljen da gradi odnos prijateljstva i poverenja sa zajednicom u kojoj posluje, što iz godine u godinu dokazuje svojom posvećenošću ideji o istinskoj društvenoj filantropiji i negovanju svog odnosa sa okruženjem. Iskrena želja Mtela da bude pravi prijatelj zajednice, potvrđena je vrednim i važnim priznanjima koje je dobio u 2016. godini: Priznanjem za doprinos razvoju korporativne društvene odgovornosti od Privredne komore Republike Srpske, Priznanjem za doprinos unapređenju bezbednosti saobraćaja za partnerstvo u kampanji "Budi pametniji od telefona", Poveljom za najboljeg prijatelja i partnera, priznanjem „Kapetan Miša Anastasijević“, regionalnom nagradom „Biznis Partner 2016“ za ostvarene dobre poslovne rezultate, Plaketom Elektrotehničkog fakulteta u Istočnom Sarajevu u znak uspešne i dugogodišnje saradnje i podrške.

mtel od samog osnivanja prati visoke profesionalne i etičke standarde i vodi brigu o zajednici, zbog čega je društveno odgovorno poslovanje veoma važan segment korporativne strategije. Lokalna zajednica može da računa u svakom trenutku na aktivnu ulogu mtel-a u njenom razvoju. Princip korporativnog upravljanja zasnovan je na ulaganju u dugoročne i stabilne odnose sa svima: zaposlenima, poslovnim partnerima, korisnicima i sugrađanima, sa jedne strane, i na opredeljenju da ima aktivnu, svakodnevnu ulogu u razvoju društva, sa druge strane.

## Putovanje Teslinim vremeplovom

Umetničkim projektom „Teslin vremeplov“ Telekom Srbija je obeležio jubilarnu 160. godišnjicu od rođenja jednog od najslavnijih naučnika svih vremena, Nikole Tesle. Na fasadama zgrada na centralnim trgovima Beograda, Novog Sada, Niša i Kragujevca u Srbiji, kao i u 3 grada u regionu - Banja Luci, Herceg Novom i Budvi - u organizaciji Mtel Banja Luka i mtel Crna Gora, prikazane su nesvakidašnje 4D projekcije u kojima je Tesla „lično“ prisutnima predstavio svoje naučno oblikovanje, kao i proces rađanja ideje koja potom prerasta u izum.

Kao sinteza umetnosti i savremenih tehnologija, projekat „Teslin vremeplov“ realizovan je u saradnji sa Aleksandrom Protićem, direktorom Teslinog memorijalnog projekta i profesorom na Sorboni, jednim od najvećih poznavalaca lika i dela Nikole Tesle, dok je koncept 4D predstave, na osnovu naučne građe, uobličio mladi umetnik Dušan Jovović. Autentične projekcije, proistekle iz originalnih Teslinih memoara i zapisa, omogućile su publici da krene na put kroz neobičnu životnu priču velikana iz Smiljana koji je zadužio ceo svet. Projekcije „Teslinog vremeplova“ u 7 gradova u regionu sa oduševljenjem je videlo više od milion ljudi, što uživo, što preko društvenih mreža, portala i mts TV-a.

Dokaz da je „Teslin vremeplov“, posle regionalnog prisustva, dobio i širu, evropsku publiku jeste i činjenica da je izabran među pet najboljih projekata na evropskom konkursu „Excellence Awards“ za najistaknutija dostignuća iz oblasti komunikacija u kategoriji Nauka i obrazovanje. „Teslin vremeplov“ nagrađen je i srebrnom plaketom UEPS-a u kategoriji za najbolji korporativni događaj.

U godini obeležavanja jubileja, pored „Teslinog vremeplova“, za najmlađu publiku u Dečjem pozorištu „Duško Radović“, uz podršku Društva, organizovane su i projekcije edukativnog filma o Nikoli Tesli koji na najbolji način približava deci Tesline izume i njegov doprinos savremenom načinu života.

## mts startup ubrzanje

Telekom Srbija je intenzivirao podršku tehnološkom preduzetništvu u Srbiji pokretanjem programa „mts startup ubrzanje“ koji predviđa mentorsku podršku, cloud servis, internet i novčanu nagradu od EUR 20.000 za tri izabrana startapa. Društvo je ovaj program razvilo i pokrenulo u saradnji sa neprofitnim udruženjem SEE ICT, koje već pet godina uspešno organizuje Startup Akademiju, edukativnu platformu za preduzetničke timove u oblasti informaciono-komunikacionih tehnologija (IKT). Telekom Srbija, naime, deli opredeljenje udruženja SEE ICT, da kroz svoje programe do 2020. godine obuči 100.000 IT stručnjaka koji će svoja poslovna rešenja razvijati u zemlji, tako da je podržao rad Startit centara i uvođenjem neophodne telekomunikacione infrastrukture. Telekom Srbija na ovaj način želi da pruži dodatni podsticaj domaćoj startup zajednici i preduzetnicima, koji su spremni da svojim inovativnim proizvodima konkurišu na

globalnom tržištu. Program „mts startup ubrzanje“ namenjen je upravo preduzetnicima koji pohađaju Startup Akademiju, i novčani deo nagrade podeliće do tri tima koja ostvare najveći napredak tokom Akademije. Pored dodele novčanog iznosa startapima kako bi ubrzali njihov izlazak na tržište, mts će se svim učesnicima Akademije posvetiti i putem mentorskog angažmana, kao i obezbeđivanjem relevantnih predavača u određenim oblastima.

Prethodno je Društvo podržalo otvaranje Startit centara, takođe u saradnji sa organizacijom SEE ICT, u kojima se održavaju programi edukacija za preduzetnike i susreti sa potencijalnim investitorima iz zemlje i inostranstva. Kako bi što veći broj zainteresovanih imao pristup tim programima, otvoreni su centri u Beogradu, Indiji, Novom Sadu, Majdanpeku, Vršcu, Zrenjaninu i Valjevu.

### mts app konkurs

Telekom Srbija od 2011. godine uspešno organizuje mts app konkurs za izradu aplikacija za mobilne uređaje, u cilju doprinosa neformalnim vidovima obrazovanja, razvoja preduzetničkog duha među mladima i povezivanja sa osnovnom delatnošću Društva. Šesti konkursni ciklus objavljen je u junu 2016. godine i u njemu su učestvovali učenici matematičkih i računarskih gimnazija u Senti, Novom Sadu, Beogradu, Sremskoj Mitrovici, Šapcu, Valjevu, Kragujevcu, Kraljevu, Požegi i Nišu.

Tim zaposlenih u Društvu posetio je gimnazije u ovim gradovima i upoznao učenike sa dosadašnjim iskustvima, idejom i uslovima konkursa koji je, pored većeg broja škola, uveo i mogućnost za učenike da programiraju aplikacije ne samo u Android™ operativnom sistemu, nego i u iOS-u. Prema propozicijama konkursa, prilikom odlučivanja, žiri je vrednovao ideju, kompleksnost rešenja – način realizacije, samostalnost u izradi, funkcionalnost i opšti utisak, a u kategoriji za specijalnu nagradu „Snaga inovacije – Igor Osmokrović“, i posebno izraženu inovativnost. Važan motiv za učenike svakako su predstavljale nagrade – pametni mobilni telefoni, tableti i iPhone telefoni, dok su pobednici konkursa kao nagradu dobili posetu Svetskom kongresu mobilne telefonije u Barseloni. Na šestom mts app konkursu pobjedu je odneo tim učenika Računarske gimnazije iz Beograda i aplikacija „Walkie Talkie“ koja omogućava da se preko LAN mreže ili mobilnog hotspot-a mobilni telefon koristi kao voki-toki, u

situacijama i na mestima gde telefon nije moguće koristiti na uobičajeni način.

O uspehu mts app konkursa govori i podatak da je od 2011, u toku šest konkursnih ciklusa, 1.700 učenika upoznato sa idejom konkursa, 86 timova je prezentovalo 90 aplikacija, od kojih su najbolje postavljene na Google Play. Konkurs je kao primer dobre prakse predstavljen na sajtu evropske organizacije CSR Europe.

### Odgovorno o zračenju mobilne telefonije

„Biraš kako komuniciraš“, društveno odgovorna kampanja Telekoma Srbija čiji je cilj edukacija građana o izvorima elektromagnetnog zračenja, nastavljena je edukativnim aktivnostima namenjenim srednjoškolcima i studentima kao naprednim korisnicima mobilnih telefona.

Na Akademiji modernog menadžmenta koju organizuje studentska organizacija ESTIEM sa beogradskog Fakulteta organizacionih nauka, zainteresovanim studentima dati su saveti o tome kako da se što manje izlažu zračenju mobilne telefonije. Ovo je ujedno bila i prilika da se predstave rezultati naučnog projekta „Lexnet“ koji je dao naučnu bazu ovom društveno odgovornom projektu. Još jedno predavanje namenjeno mladima održano je u beogradskom Studentskom kulturnom centru gde su studenti i đaci različitih obrazovnih profila imali prilike da čuju sve što ih interesuje o mobilnoj mreži od zaposlenih u Društvu i predstavnika Elektrotehničkog fakulteta u Beogradu. ETF je, pored resornog ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija, partner Telekoma Srbija na ovom projektu.

Sve informacije o zračenju mobilne telefonije mogu se naći na sajtu kampanje „Biraš kako komuniciraš“ [www.kakokomuniciras.rs](http://www.kakokomuniciras.rs), kao i na društvenim mrežama gde su postavljeni i interesantni video sadržaji i ankete u vezi sa ovom temom.

### Telekom Srbija i UNICEF najmlađima

U okviru programa saradnje UNICEF-a i Ministarstva zdravlja, posvećenog unapređenju razvoja dece u ranom detinjstvu, Telekom Srbija je donirao didaktičke materijale razvojnim savetovalištim Domova zdravlja u Subotici, Sremskoj Mitrovici i Kruševcu. Kompleti sadrže po 32 elementa koja će pedijatri, psiholozi, logopedi, defektolozi i drugi zdravstveni radnici i saradnici moći da koriste

za proveravanje i stimulisanje određenih veština dečijeg razvoja.

Unapređujući saradnju sa UNICEF-om, Društvo je aktiviralo humanitarni SMS broj 9656 za pomoć i podršku programima koje UNICEF sprovodi u našoj zemlji. Korisnici mts mreže mogu da putem SMS poruke odrede iznos od 100 ili 200 dinara koji će se svakoga meseca sa njihovog računa automatski preusmeravati na račun kancelarije UNICEF-a u Srbiji, uz mogućnost da se u svakom momentu odjave sa servisa besplatnom SMS porukom.

Na ovaj način, korisnici mts mreže postaju članovi Kluba prijatelja UNICEF-a, zajednice redovnih donatora koje vezuje posvećenost unapređenju uslova za rast i razvoj dece u Srbiji, kao i drugim programima koje ova organizacija sprovodi u Srbiji u cilju kvalitetnog i inkluzivnog obrazovanja, odgovarajuće socijalne zaštite, kao i socijalnog uključivanja marginalizovane dece i adolescenata.

U 2016. godini organizovano je učešće zaposlenih na tradicionalnom humanitarnom UNICEF-ovom Fer plej turniru u košarci, na kome je ekipa Telekom Srbija u konkurenciji 24 kompanije osvojila prvo mesto. Zahvaljujući prikupljenim sredstvima od kotizacija za učešće na turniru, pružena je pomoć u radu „Roditeljske telefonske linije“ (0800 007 000) – besplatnog servisa koji roditeljima obezbeđuje stručnu pomoć u prevazilaženju svakodnevnih problema tokom odrastanja dece.

## Mladi i obrazovanje

Kao odgovoran partner zajednice, Društvo poklanja posebnu pažnju projektima u kojima mladi i obrazovanje zauzimaju ključno mesto. Kada je reč o formalnom obrazovanju, u velikom broju osnovnih i srednjih škola u Srbiji unapređen je nastavni proces i stvoreni su bolji uslov za usvajanje i razvoj znanja time što je Društvo pomoglo nabavku računara i IT opreme.

Tokom 2016. godine nastavljena je dugogodišnja saradnja Telekoma Srbija i Matematičke gimnazije u Beogradu, škole od posebnog nacionalnog značaja. Pored učešća učenika gimnazije u mts app konkursu, saradnja se ogleda i u podršci za odlazak i učešće učenika na međunarodnim takmičenjima iz matematike, fizike i informatike. Na taj način dolazi do povezivanja mladih talenata iz Srbije sa talentima iz drugih zemalja, omogućeno je praćenje svetskih naučnih dostignuća, što za

krajnji cilj ima podizanje kvaliteta obrazovanja. Saradnjom Društva i Matematičke gimnazije definisan je savremeni pristup pripremama i odlasku učenika na međunarodna takmičenjima na kojima oni postaju pravi ambasadori znanja i dostojno predstavljaju svoju zemlju u inostranstvu. Učenici Matematičke gimnazije imali su priliku da u 2016. godini učestvuju na nekoliko međunarodnih takmičenja - na turniru KAMACHallenge u Permu, na Otvorenom prvenstvu u programiranju Republike Tatarstan u Rusiji, kao i na Žautikovskoj olimpijadi u Kazahstanu.

Telekom Srbija je pomogao i održavanje letnjih matematičkih kampova u Šapcu i u Tulbi kod Požarevca, koji su bili otvoreni za mlade talente na polju matematike.

Mtel je nastavio saradnju sa elektrotehničkim fakultetima u BiH i donirao 40 računara Gimnaziji u Banjaluci. U Mtelu su i tokom 2016. godine boravili strani studenti na praksi, čime se omogućava odlazak studenata iz BiH na stručno usavršavanje u inostranstvo po sistemu reciprociteta. Objavlivanjem još jednog, sedmog po redu konkursa za m:stipendiste, nastavljena je tradicija stipendiranja najboljih studenata elektrotehničkih fakulteta u Banjaluci, Sarajevu i Istočnom Sarajevu, kao i Fakulteta elektrotehnike u Tuzli, Fakulteta strojarstva i računarstva i Fakulteta informacijskih tehnologija u Mostaru.

U 2016. godini, mtel je nastavio podršku projektu „Fabrika znanja“, koji se iz godine u godinu održava u okviru „Otvorenih dana nauke“ i pruža šansu studentima i đacima da se kroz edukaciju i zabavu upoznaju sa najaktuelnijim trendovima iz oblasti informacionih tehnologija. Ovogodišnja „Fabrika znanja 2016“ obeležila je i veliki jubilej – 160 godina od rođenja najpoznatijeg velikana iz sveta nauke, Nikole Tesle.

mtel kontinuirano doprinosi promociji bezbednog i odgovornog korišćenja interneta i savremenih tehnologija. Poseban akcenat je dat mladima na manifestaciji „Dan sigurnog interneta“ koji, kao najbrojniji korisnici interneta, treba da se edukuju kako da koriste savremene tehnologije.

## Podrška neformalnom obrazovanju

Među prioritetima u društvenoj odgovornosti Telekoma Srbija, pored ulaganja u formalno obrazovanje, izdvaja se i ulaganje u neformalne



vidove obrazovanja. Mladi i obrazovani ljudi predstavljaju veoma važnu kariku u napretku društva i imajući to u vidu, Društvo nastoji da podrži organizacije i projekte koji dele iste ove vrednosti i omogućavaju učenicima i studentima da lakše i uspešnije stiču znanje i iskustvo koje će im kasnije koristiti u razvoju karijere.

U saradnji sa studentskim organizacijama Telekom Srbija ima dugogodišnju praksu. Tokom 2016. godine Društvo je podržalo održavanje dva velika događaja studentske organizacije ESTIEM sa beogradskog FON-a – Case Study Show i Akademiju modernog menadžmenta. U pripremi i realizaciji predavanja, u okviru seminara, učestvuju zaposleni u Društvu koji nastoje da studentima prenesu iskustva i praksu iz poslovnog okruženja i na taj način im omoguće bolju pripremu za buduće zaposlenje i rad u kompanijama. Uz podršku Telekom Srbija održana je i konferencija lokalne kancelarije ESTIEM-a u Novom Sadu, na kojoj su predstavljeni rezultati i planovi rada ovog udruženja.

Kao dodatni podsticaj učenicima i studentima iz glavnog grada, koji se ističu u naučnom istraživačkom radu, Telekom Srbija je podržao aktivnosti Regionalnog centra za talente iz Beograda. Tokom 2016. godine u okviru dugogodišnje saradnje sa organizacijom „Dostignuća mladih“ koja razvija učeničko preduzetništvo, veliko nacionalno finale programa „Poslovni izazov“ u Beogradu, održano je zahvaljujući podršci Društva. Kako bi se skrenula pažnja javnosti na značaj zaštite životne sredine i javnost edukovala u vezi sa ovom temom, u saradnji sa Centrom za popularizaciju nauke iz Kladova organizovana je „Mala škola ekologije“, a omogućeno je i osnivanje ekološke radionice u Boru, Brestovcu, Donjem Milanovcu, kao i kampa u Boljevcu, namenjenog promociji zdravih stilova života za decu i mlade bez roditeljskog staranja.

### Ulaganje u zdravstvo i poboljšanje uslova života

Nastavljajući tradiciju ulaganja u zdravstvo, Telekom Srbija pridružio se akciji „Blic fondacije“ – „Srce za decu“ i obezbedio donaciju tri aparata za rano dijagnostikovanje oštećenja sluha kod novorođenčadi, za porodilišta u KC Vojvodina, Kragujevcu i Aranđelovcu. Prethodne godine taj aparat je obezbeđen za porodilište Opšte bolnice u Subotici, tako da je podrška akciji „Blic fondacije“ nastavak aktivnosti Društva sa ciljem da se najmlađim pacijentima širom Srbije omogući

neophodna i kvalitetna zdravstvena nega.

Donacije za nabavku neophodnih medicinskih sredstava, opreme i poboljšanje uslova rada omogućene su velikom broju zdravstvenih ustanova, među kojima su Specijalna bolnica za cerebrovaskularne bolesti „Sveti Sava“, Institut za onkologiju i radiologiju Srbije, Opšta bolnica Čuprija, Opšta bolnica „Stefan Visoki“ iz Smederevske Palanke, Domovi zdravlja u Kragujevcu, Sopotu, Petrovcu na Mlavi, Batočini... Nacionalnom udruženju roditelja dece obolele od raka- NURDOR uplaćena je donacija za pokriće dela troškova izgradnje novog hemato-onkološkog odeljenja na Klinici za dečje interne bolesti u Nišu, a tradicionalno, podržane su i aktivnosti Centra za palijativno zbrinjavanje i palijativnu medicinu- Belhospice.

I u 2016. godini, Društvo je omogućilo odlazak na rehabilitaciju dece lečene od karcinoma preko Humanitarne organizacije „Prijatelj u nevolji“, kao i letovanje šticecima Doma za decu i omladinu „Duško Radović“ iz Niša, Doma za decu i omladinu ometenu u razvoju „Veterinik“ iz Novog Sada i SOS Dečijeg sela iz Kraljeva. Uz podršku Društva pokrenuta je Info linija za roditelje dece sa posebnim potrebama, koja jesu, ili će tek biti uključena u inkluzivno obrazovanje, kao i „Roditeljska linija“, preko koje roditelji mogu da dobiju savete kako da reše izazove sa kojima se susreću u procesu vaspitavanja mladih.

Najveći projekti koje je Mtel realizovao u 2016. godini odnosili su se na humanost. Godina je započeta plemenitom i humanom željom koju je Mtel ispunio povodom konkursa za najoriginalniju proslavu novogodišnje večeri, a koja je šticecima Zavoda za zaštitu ženske dece i omladine iz Višegrada ulepšala praznike, i dovela do saradnje i u nabavci nameštaja neophodnog za nesmetano funkcionisanje te ustanove.

Nakon što je pokrenuo projekat „Dobro djelo“, Mtel je u 2016. godini poklonio dečje igralište opštini Prnjavor, iz koje je došao najveći broj prijavljenih dobrih dela. Treću godinu zaredom, Mtel je realizovao kampanju pod nazivom „Mjesec prijateljstva“, povodom Međunarodnog dana prijateljstva koji se obeležava 30. jula. Ponovo je celi mesec avgust bio posvećen upravo slavljenju prijateljstva i nagrađivanju autora najboljih želja. I 2016. godine podržan je rad Plavog telefona, besplatne savetodavne linije za decu, Dan sigurnijeg interneta, kao i kampanja „Budi pametniji od telefona“.

mtel kontinuirano podržava aktivnosti kojima se podstiče podizanje svesti građana o vitalnim pitanjima za zdravlje ljudi. Ovog puta, to je bila „Prava priča“, specijalizovana edukativna kampanja o prevenciji kao o glavnom načinu borbe protiv raka dojke. Takođe, kao odgovorni privredni subjekt koji misli na ukupnu populaciju zajednice i na sve njene članove, mtel je podržao Savez udruženja penzionera CG – donacijom sredstava kao i organizovanjem posebnog kursa za edukaciju u oblasti internet opismenjavanja predstavnika ove ranjive populacije.

Kao odgovoran i aktivan član zajednice unutar koje posluje, mtel je povodom devete godišnjice poslovanja opredelilo donaciju za Opštinu Nikšić i Komunalno preduzeće Podgorica u vidu dva namenska vozila sa specijalnim dodacima, koji će olakšati svakodnevni život građana ova dva grada.

mtel podržava razvoj turizma kao vitalne privredne grane. Svetski dan turizma, u okviru kampanje „Turizam za sve“, čiji je moto bio da se ukaže na značaj promocije aktivnog odmora i uživanja u prirodi, organizovan je uz podršku mtel-a. Značajna sredstva su donirana i turističkim organizacijama u Herceg Novom, Cetinju, Bijelom Polju - čime je ojačana turistička ponuda na lokalnom nivou.

## Udruženje OD SRCA

Humanitarno udruženje zaposlenih u Društvu pod nazivom „Od srca“ postoji već dugi niz godina i prvenstveno se bavi dobrovoljnim davalatstvom krvi, ali je njegov delokrug proširen i na druge aktivnosti koje se tiču šire zajednice: obezbeđivanje socijalne pomoći ugroženima, deci bez roditelja i dostavljanje humanitarne pomoći u vanrednim situacijama. Ovom humanitarnom mrežom povezano je više od 1000 članova koji su aktivni u podizanju svesti o značaju davalatstva krvi, donorstva organa i očuvanju životne sredine.

Tokom 2016. godine, sakupljeno je 1600 jedinica krvi u 22 mesta u Srbiji, u saradnji sa Institutom za transfuziju krvi Srbije, VMA, lokalnim transfuziološkim službama, državnim institucijama i drugim preduzećima. Udruženje zaposlenih „Od srca“ sa ponosom obavlja svoju humanitarnu delatnost verujući da njegovo delovanje doprinosi jačanju humanih veza u društvu.

## Podrška projektima iz oblasti kulture

S obzirom da je negovanje pravih vrednosti u kulturi od istinskog značaja za identitet jednog naroda, kao velika nacionalna kompanija, Telekom Srbija nastoji da da značajan doprinos zajednici u toj oblasti. Svake godine cilj Društva jeste da se obogate i povećaju fondovi biblioteka, pa su tako obezbeđena izdanja primerena osnovno-školskom uzrastu za dvanaest škola u Srbiji, uključujući i dve na Kosovu i Metohiji. Najmlađima, kao i onim starijima, ukazano je na potrebu da je neophodno da vode računa o svom jeziku i tradiciji kroz aktivnosti u okviru projekta „Negujmo srpski jezik“, koje Društvo podržava drugu godinu za redom.

Nastavljena je podrška brojnim tradicionalnim manifestacijama, poput Nušićevih dana, Glumačkih svečanosti „Milivoje Živanović“, Zmajevih dečijih igara, Dečijeg oktobarskog salona i drugih. Knjaževski srpski teatar iz Kragujevca dodelio je Telekomu Srbija Medaljon sa likom Joakima Vujića za podršku unapređenju rada najstarijeg pozorišta u Srbiji, a priznanje u vidu Plakete za izvanredne zasluge u programskoj delatnosti, Društvu je uručeno na 138. godišnjicu Kolarčeve zadužbine. Tokom saradnje sa tom institucijom koja traje skoro dve decenije, Telekom Srbija je podržao sto koncerata iz ciklusa „Velikani muzičke scene“, dve koncertne sezone ciklusa „Kolarac tvoj svet muzike“ kao i mnoge druge svečanosti koje je Zadužbina organizovala.

Telekom Srbija s velikim ponosom ističe i podršku izložbi „Pupin - od fizičke do duhovne realnosti“. Zbog velikog interesovanja publike trajanje izložbe je dva puta produžavano. Izložbu, koja je, zahvaljujući upotrebi savremenih tehnologija i proširene stvarnosti, pomerila granice u srpskoj muzeologiji, posetilo je skoro 74.000 ljudi, a organizovano je više od 533 stručnih vođenja za učenike i studente osnovnih, srednjih škola i fakulteta, kao i za studente i učenike iz inostranstva.

Dugogodišnja prijateljstva Mtel-a sa institucijama kulture nastavljena su i tokom 2016. godine, poput saradnje sa Akademijom umjetnosti u Banjaluci, Narodnim pozorištem RS, Dječijim pozorištem RS, Gradskim pozorištem „Jazavac“, Muzejom savremene umjetnosti RS i mnogim drugim. Između ostalog, podržan je i „Teatarfest“, Međunarodni festival mladog glumca „Zaplet“, rad Prve baletske škole, manifestacije „Dani Vlade S. Miloševića“, kulturno-zabavne i edukativne manifestacije za

decu i odrasle „Snješkovo“, održavanje baletske predstave Ruskog državnog baleta „Labudovo jezero“, beogradske predstave „Indigo“ u Mostaru, ali i jedinstvene modne revije osoba sa i bez invaliditeta „Prepoznaj ženu u meni“. Konkurs „m:bloger“ osmišljen je i realizovan kako bi pružio podršku blogerskoj zajednici u BiH, te podstakao blogere da još ozbiljnije pristupe kreativnom pisanju. Muzički događaji i koncerti su i ove godine bili lep dar zajednici u kojoj Mtel posluje.

Posebna pažnja društva mtel je posvećena kulturnim inicijativama na mikro nivou, tako da su odvojena značajna sredstva za projekte Kancelarije za mlade Bijelo Polje, Centra za kulturu Rožaje, Agencije za razvoj i izgradnju Herceg Novog i Sekretarijata za kulturu Opština Herceg Novi, kroz izgradnju dečjih igrališta i finansiranje Street festivala. mtel je tradicionalni prijatelj JU Grad teatar Budva, a podržao je i Festival internacionalnog alternativnog teatra – FIAT 2016. Ovogodišnji Sea Dance festival održan je uz finansijsku podršku mtel-a.

Podržavajući razvoj medija i različitih vidova istraživačkih aktivnosti i izdavaštva, mtel je opredelio sredstva podrške za Medijski savjet CG, Uniju lokalnih emitera, IK „Prometej“. Kao doprinos aktivnostima od obostranog značaja za Srbiju i Crnu Goru, mtel je podržalo aktivnosti Ambasade republike Srbije u Crnoj Gori i Srpsko-Crnogorskog poslovnog kluba. Nastavljena je i finansijska podrška Matici srpskoj koja realizuje brojne kulturne i naučne projekte.

## Sport i mladi

Kao odgovorni korporativni akter, Telekom Srbija nastoji da uporedo sa ulaganjem u obrazovanje mlade generacije, u saradnji sa partnerima i pravilno usmerenim akcijama, doprinese i razvoju sportskog duha i fer-pleja među mladima. Društvo s ponosom ističe saradnju i podršku Pokretu za žensku košarku „Marina Maljković“ gde je devojkama osnovno-školskog uzrasta omogućeno da potpuno besplatno treniraju košarku po programu Marine Maljković, neguju dobar odnos sa drugaricama i trenerima, ali i da se pripremaju za isto tako važnu „školu života“ koja je pred njima. Treninzi Pokreta za žensku košarku prilagođeni su uzrastu devojčica i održavaju se u sedam škola u Beogradu, kao i u gimnaziji u Požarevcu. Broj devojčica koje se priključuju treninzima Pokreta stalno raste, što je još jedan dokaz da je partnerstvo na pravom

putu i učvršćuje zajedničko opredeljenje o potrebi ulaganja u negovanje zdravih životnih navika i bavljenje sportom.

U okviru Kupa Radivoja Koraća, Telekom Srbija organizovao je humanitarnu akciju u kojoj je za svaki poen postignut na turniru obezbeđena donacija mladim Nišlijama u iznosu od tri EUR u dinarskoj protivvrednosti. U hali Čair odigrano je sedam utakmica na kojima je postignuto ukupno 1.098 poena i na taj način obezbeđena je donacija u iznosu od 3.294 EUR. Takođe, i učenici škola kojima je donacija namenjena imali su priliku da se i sami oprobaju u košarkaškim veštinama, pa je odlučeno da se i na ovaj način postignuti poeni dodaju broju poena postignutim na zvaničnim mečevima. Tako je ukupan iznos donacije dostigao 4.000 EUR i ravnomerno je raspodeljen ustanovama u Nišu - Specijalnoj školi „Bubanj“, Ustanovi socijalne zaštite „Mara“, Domu za decu bez roditeljskog staranja „Duško Radović“ i Specijalnoj školi za osnovno i srednje obrazovanje „14. oktobar“.

Treće „Sportsko sabranje“ Pravoslavnog sportskog društva „Sveta Srbija“ koje Telekom Srbija podržava, imalo je karakteristike velikog porodičnog okupljanja, jer je kroz učešće u sportskom i zabavnom programu okupilo veliki broj dece i njihovih roditelja. Kako je ova manifestacija posvećena pre svega njima, deca su imala priliku da se oprobaju u brojnim sportskim veštinama i učestvuju u takmičenjima koja su za njih organizovana. Ovaj već tradicionalni događaj okupio je i mnoge javne ličnosti, ali i veliki broj volontera koji su dali svoj doprinos u realizaciji događaja. Priča o životu i delu Nikole Tesle bila je inspiracija trećeg Sabranja i u tom duhu predstavljena je video projekcija multimedijalnog projekta Telekoma Srbija, „Teslin vremeplov“. Tokom dva dana trajanja, manifestacija je okupila više od 30.000 dece i njihovih roditelja, a posebni gosti bila su deca iz mesta Pasjane na Kosovu i Metohiji.

Brojni su sportski događaji kojima je Mtel bio prijatelj, naglašavajući time važnost zdravog života i negovanja pravih vrednosti, naročito za mlade.

mtel je osvedočeni prijatelj sportskih aktivnosti koje okupljaju mlade i utiču na razvoj sportske svesti i zdravog načina života i poznat kao pouzdan partner u ovom segmentu. mtel je finansijski podržao različite sportove: od košarke, preko vaterpola i fudbala – do tenisa.

## Zaštita životne sredine

Zadatak svih, a posebno velikih korporacija je ne samo da daju svoj doprinos društvu, već i da odgovorno, savesno i pametno koriste resurse, ulažu u održivi razvoj i na taj način vrte svoj dug društvu i zajednici. U skladu sa tim, Telekom Srbija i povezana pravna lica, kao aktivni i odgovorni članovi društva, poštuju zakon i etičke principe opšte prihvaćene u vođenju poslovanja i odbacuju i osuđuju sredstva nelegalnog i nepriličnog ponašanja da bi se postigli poslovni ciljevi, koji se ostvaruju isključivo kvalitetom proizvoda i usluga. Kada su eksterne javnosti u pitanju, Telekom Srbija i povezana pravna lica obezbeđuju da tržište, dobavljači i javnost budu informisani o delovanju Društva poštujući fer konkurenciju, jer je to u interesu i kompanije i njenih korisnika i vlasnika kapitala.

Telekom Srbija preduzima mere za zaštitu životne sredine usvajajući ekološki orijentisane tehnologije i metode sa ciljem da se smanji negativan uticaj na životnu okolinu. Tokom obavljanja delatnosti, vodi se računa o aspektima zaštite životne sredine, kao što su racionalna potrošnja energije, prevencija nastajanja otpadnog materijala, pravilno odlaganje otpadnog materijala i njegova reciklaža. Društvo investiranjem i ugradnjom najsavremenije telekomunikacione tehnologije doprinosi primeni čistih tehnologija i tehnologija koje troše manje električne energije, emituju manju buku u odnosu na uređaje koji su korišćeni proteklih decenija.

Telekom Srbija generiše razne vrste otpada koji se uredno uklanja prema zakonskim propisima. Društvo ima zaključene ugovore za otkup opasnog i neopasnog otpada sa 28 preduzeća ovlašćenih za ovu vrstu delatnosti. Tokom 2016. godine predato je 716 t otpada, od toga 199 t opasnog i 517 t neopasnog otpada, što je za 55 % manje generisanog otpada nego u 2015. godini.

Buka koja se emituje u životnu sredinu uglavnom potiče od čilera klima uređaja koji su instalirani na objekte Društva. Ukoliko se sumnja da je nivo buke koji se emituje u životnu sredinu veći od zakonom propisanih vrednosti, pristupa se merenjima. U toku 2016. godine buka je merena na 2 lokacije i nije bilo prekoračenja dozvoljenog nivoa buke, a sve zbog primene novih tehnologija. Emisija zagađujućih materija u vazduh (dimni gasovi kao produkti sagorevanja u kotlarnicama) redovno se meri u 16 kotlarnica i nema prekoračenja dozvoljenih vrednosti.

Elektromagnetno zračenje koje se emituje u životnu sredinu uglavnom potiče od radio baznih stanica mobilne telefonije. Pre instaliranja bazne stanice, radi se Studija procene uticaja na životnu sredinu u kojoj su navedeni svi tehnički podaci i mere zaštite za tu baznu stanicu. Po odobrenju Studije o proceni uticaja na životnu sredinu, bazna stanica se pušta u rad. Postoje propisi i standardi koji regulišu dozvoljeni nivo zračenja. Pre prvog puštanja u rad meri se nivo zračenja, a ukoliko postoji žalba na nivo zračenja od strane trećih lica, angažuje se ustanova da izmeri nivo zračenja. Prema Zakonu o zaštiti od nejonizujućeg zračenja, merenja nivoa elektromagnetnog zračenja radio baznih stanica vrši se svake dve godine. Društvo do sada nije imalo prekoračenje dozvoljenog nivoa zračenja. U toku 2016. godine izvršeno je merenje nivoa nejonizujućeg zračenja na 628 baznih stanica, na 332 lokacije. Postoji ukupno 57 baznih stanica koje su proglašene za izvore zračenja od posebnog interesa (u zavisnosti od lokacije na kojoj se nalaze) i za njih je propisano merenje na svake 2 godine.

Na ime uvezenih elektronskih i električnih proizvoda koji posle upotrebe postaju posebni tokovi otpada, Društvo je uplatilo naknadu u iznosu od 6.426.723 dinara, a ta sredstva će se koristiti za unapređenje zaštite životne sredine.

## UPRAVLJANJE RIZICIMA

Matično društvo i povezana pravna lica su u svom redovnom poslovanju, u različitom obimu, izložena određenim finansijskim rizicima, i to:

- tržišnom riziku (koji obuhvata: rizik od promene kursa stranih valuta, rizik od promene kamatnih stopa i rizik od promene cena),
- riziku likvidnosti i
- kreditnom riziku.

Upravljanje rizicima u Matičnom društvu i povezanim pravnim licima je usmereno na minimiziranje potencijalnih negativnih uticaja na finansijsku poziciju i poslovanje u uslovima nepredvidivosti finansijskih tržišta i definisano je finansijskim i računovodstvenim politikama pojedinačnih društava, usvojenim od strane nadležnih organa upravljanja. U 2016. godini nije bilo značajnih promena u politikama upravljanja rizicima koje se preispituju da bi odražavale promene u uslovima na tržištu i delatnostima društava.



## TRŽIŠNI RIZIK

Tržišni rizik je rizik od promena tržišnih cena kao što su: devizni kursevi, kamratne stope i cene instrumenata kapitala, koje mogu imati negativan efekat na prihode Matičnog društva i povezanih pravnih lica ili vrednost njihovih finansijskih instrumenata. Cilj upravljanja tržišnim rizikom je kontrola izloženosti riziku u okviru prihvatljivih parametara, uz ostvarenje optimalnog prinosa.

Rukovodstvo Matičnog društva i povezanih pravnih lica je ustanovilo politiku za upravljanje rizikom od promena kursa stranih valuta u odnosu na funkcionalnu valutu putem hedžing transakcija, gde god je to moguće.

Matično društvo i povezana pravna lica su izložena rizicima koji kroz efekte promena visine tržišnih kamratnih stopa deluju na njihovu finansijsku poziciju, rezultat poslovanja i tokove gotovine.

Rizik od promene kamratnih stopa uglavnom proističe iz dugoročnih kredita od banaka i dobavljača sa varijabilnom kamratnom stopom. Krediti odobreni po varijabilnoj kamratnoj stopi izlažu društvo kamratnom riziku novčanih tokova. Rizik od promene kamratnih stopa takođe proističe iz dugoročnih finansijskih sredstava sa varijabilnom kamratnom stopom, koja izlažu društvo kamratnom riziku novčanih tokova, kao i iz finansijskih sredstava odobrenih po fiksnoj kamratnoj stopi koja izlažu društvo riziku promene fer vrednosti kamratne stope.

Na dan 31. decembra 2016. i 2015. godine obaveze po kreditima su najvećim delom izražene u EUR sa varijabilnom kamratnom stopom, koja je vezana za Euribor.

Matično društvo i povezana pravna lica su izložena riziku od promena cena usluga, jer se suočavaju sa intenzivnom konkurencijom u oblasti mobilne telefonije, interneta i multimedije, kao i u oblasti fiksne telefonije što se nastoji nadomestiti uvođenjem raznovrsnih usluga.

Matično društvo i povezana pravna lica nisu izložena značajnom riziku od promena cena vlasničkih hartija od vrednosti.

## RIZIK LIKVIDNOSTI

Rizik likvidnosti predstavlja rizik da društva neće biti u stanju da izmire svoje finansijske obaveze po njihovom dospeću i centralizovano je na nivou svakog pojedinačnog društva.

Pristup upravljanju rizikom likvidnosti ima za cilj da se uvek obezbedi, u meri u kojoj je to moguće, adekvatna likvidnost za izmirenje obaveza po njihovom dospeću, kako pod uobičajenim, tako i pod vanrednim okolnostima. Matično društvo i povezana pravna lica svojom imovinom i obavezama upravljaju na način koji im obezbeđuje da u svakom trenutku ispunjavaju sve svoje obaveze.

U cilju upravljanja rizikom likvidnosti, usvojene su finansijske politike kojima je definisan maksimalni iznos avansnog plaćanja isporučiocima radova, opreme i usluga, grejs period i dužina otplate.

Društva takođe prate očekivane novčane prilive od potraživanja, zajedno sa očekivanim novčanim odlivima po osnovu obaveza.

## KREDITNI RIZIK

Kreditnim rizikom se upravlja preduzimanjem odgovarajućih aktivnosti i mera na nivou svakog pojedinačnog društva, kao što je procena rizika klijenta, praćenje poslovanja klijenta i njegovog finansijskog stanja, kao i upravljanje potraživanjima i nenaplativim potraživanjima. U slučaju neispunjenja obaveza prema Matičnom društvu ili povezanom pravnom licu, obustavlja se dalje pružanje usluga klijentu. Ne postoji značajna koncentracija rizika, budući da društva imaju široku bazu kupaca koji su međusobno nepovezani sa pojedinačno malim iznosima obaveza prema društvu.

## UPRAVLJANJE RIZIKOM KAPITALA

Politika Matičnog društva i povezanih pravnih lica je da obezbedi dovoljan nivo kapitala kako bi se očuvalo poverenje investitora, kreditora i tržišta, kao i da se održi budući razvoj poslovanja.

Cilj upravljanja kapitalom je da Matično društvo odnosno povezano pravno lice zadrži sposobnost da nastavi sa svojim poslovanjem u neograničenom periodu, u predvidljivoj budućnosti, kako bi očuvalo optimalnu strukturu kapitala, sa ciljem da smanji troškove kapitala, a vlasnicima kapitala obezbedi adekvatne naknade. Matično društvo i povezana pravna lica prate kapital na osnovu koeficijenta zaduženosti, koji se izračunava kao odnos neto dugovanja datog društva i njegovog ukupnog kapitala.



# 05

## Finansijski rezultati

## FINANSIJSKI REZULTATI

## KONSOLIDOVANI IZVEŠTAJ

U milionima RSD	2015.	2016.
<b>Poslovni prihodi</b>	<b>127.786</b>	<b>125.845</b>
Fiksna telefonija	41.461	39.038
Mobilna telefonija	59.372	60.436
Maloprodaja interneta	10.710	10.719
Multimedija	7.856	9.700
Ostali poslovni prihodi	8.387	5.952
<b>Poslovni rashodi</b>	<b>(111.839)</b>	<b>(108.409)</b>
Troškovi zarada i naknada zarada	(21.110)	(20.131)
Troškovi operatora	(14.294)	(13.852)
Troškovi materijala i održavanja	(19.559)	(20.914)
Troškovi amortizacije	(27.534)	(24.904)
Troškovi zakupa	(6.655)	(6.718)
Ostali poslovni rashodi	(22.687)	(21.890)
<b>EBIT</b>	<b>15.947</b>	<b>17.436</b>
Stopa EBIT	12,5%	13,9%
<b>EBITDA</b>	<b>43.481</b>	<b>42.340</b>
Stopa EBITDA	34,0%	33,6%
Finansijski rashodi, neto	(677)	(745)
Učešće u gubitku pridruženih društava	(22)	(43)
Porez na dobit, neto	(575)	(1.698)
<b>Neto dobit</b>	<b>14.673</b>	<b>14.950</b>
Stopa neto dobiti	11,5%	11,9%

Konsolidovani bilans uspeha

U 2016. godini ostvareni su ukupni poslovni prihodi u iznosu od 125,8 milijardi dinara i niži su za 1,5% u odnosu na 2015. godinu. U istom periodu poslovni rashodi opadaju za 3,1% i iznose 108,4 milijarde dinara.

Finansijski rashodi, neto, rastu za 68 miliona dinara. Negativne kursne razlike, neto, su više za 370 miliona dinara, dok su troškovi kamata, neto, opali za 347 miliona dinara.

U 2016. godini ostvarena je neto dobit u iznosu od 15,0 milijardi dinara (rast za 1,9%) sa maržom od 11,9%. EBIT iznosi 17,4 milijarde dinara (rast za 9,3%) uz maržu od 13,9% i EBITDA 42,3 milijarde dinara (pad za 2,6%) sa maržom od 33,6%.

Poslovni prihodi opadaju za 1,9 milijardi dinara. Fiksna telefonija pada za 2,4 milijarde dinara. Pad su najvećim delom uslovlili niži prihodi od saobraćaja (za 1,5 milijardi dinara) i mesečnih naknada (za 1,2 milijarde dinara). S druge strane, multimedija raste za 1,8 milijardi dinara. Mobilna telefonija raste za 1,1 milijardu dinara: *postpaid* raste za 2,3 milijarde dinara, prodaja telefona i uređaja za 0,9 milijardi dinara, dok *prepaid* opada za 1,8 milijardi dinara. Ostali poslovni prihodi opadaju za 2,4 milijarde dinara najvećim delom kao posledica prihoda po osnovu naplaćene štete od osiguranja usled požara (1,3 milijarde dinara) i ukidanja odloženih prihoda po osnovu poklona (1,0 milijarda dinara) u Matičnom društvu u 2015. godini.

Poslovni rashodi opadaju za 3,4 milijarde dinara. Troškovi amortizacije opadaju za 2,6 milijardi dinara delom zbog efekata rekonstrukcije registra osnovnih sredstava u Matičnom društvu u iznosu od 1,8 milijardi dinara za 2015. godinu. Šteta na imovini usled požara u 2015. godini je iznosila 1,3 milijarde dinara. Troškovi zarada i naknada zarada opadaju za 1,0 milijardu dinara uglavnom zbog nižih otpremnina za dobrovoljni odlazak iz Matičnog društva (za 0,7 milijardi dinara). Pored toga, niži su troškovi operatora za 442 miliona dinara i troškovi provizija posrednika za 354 miliona dinara. S druge strane, rastu troškovi prodatih telefona i uređaja u okviru paketa za 1,4 milijarde dinara i troškovi kupljenih TV sadržaja za 0,9 milijardi dinara.

# Finansijski rezultati

U milionima RSD	31.12.2015.	31.12.2016.
<b>STALNA SREDSTVA</b>	<b>207.322</b>	<b>214.074</b>
Nematerijalna ulaganja	68.970	70.239
Nekretnine, postrojenja i oprema i avansi	127.374	132.084
Ostalo	10.978	11.751
<b>OBRTNA SREDSTVA</b>	<b>54.462</b>	<b>47.327</b>
Zalihe	6.902	7.142
Potraživanja i ostala obrtna sredstva	22.065	23.407
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	17.127	8.732
Ostalo	8.368	8.046
<b>UKUPNA AKTIVA</b>	<b>261.784</b>	<b>261.401</b>
<b>Kapital vlasnika</b>	<b>146.618</b>	<b>149.667</b>
Osnovni kapital	100.000	100.000
Ostalo	46.618	49.667
<b>Učešća bez prava kontrole</b>	<b>18.978</b>	<b>18.542</b>
<b>UKUPAN KAPITAL</b>	<b>165.596</b>	<b>168.209</b>
<b>DUGOROČNE OBAVEZE</b>	<b>28.699</b>	<b>36.360</b>
Dugoročni krediti	24.343	32.210
Ostalo	4.356	4.150
<b>TEKUĆE OBAVEZE</b>	<b>67.489</b>	<b>56.832</b>
Tekuća dospeća dugoročnih kredita	29.566	22.096
Obaveze iz poslovanja	15.831	24.467
Ostale kratkoročne obaveze	22.092	10.269
<b>UKUPNA PASIVA</b>	<b>261.784</b>	<b>261.401</b>

*Konsolidovani bilans stanja*

U milionima RSD	2015.	2016.
<b>Dobit pre oporezivanja</b>	<b>15.248</b>	<b>16.648</b>
Usaglašavanje dobiti	33.263	20.866
<b>Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti</b>	<b>48.511</b>	<b>37.514</b>
<b>Neto odliv gotovine iz aktivnosti investiranja</b>	<b>(25.964)</b>	<b>(23.755)</b>
<b>Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja</b>	<b>(26.923)</b>	<b>(22.154)</b>
Neto odliv gotovine i gotovinskih ekvivalenata	(4.376)	(8.395)
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku godine	21.503	17.127
<b>Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju godine</b>	<b>17.127</b>	<b>8.732</b>

*Konsolidovani tokovi gotovine*

U milionima RSD	31.12.2015.	31.12.2016.
Ukupan dug	53.910	54.306
Neto dug	36.782	45.574
Neto dug/EBITDA	0,85	1,08
Ukupne obaveze/EBITDA	2,21	2,20
Koeficijent zaduženosti	18,2%	21,3%
Rigorozni racio likvidnosti	0,80	0,65

*Racio analiza  
konsolidovanih rezultata poslovanja*

Na kraju 2016. godine na konsolidovanom nivou raste zaduženost najvećim delom zbog rasta neto duga.

# FINANSIJSKI IZVEŠTAJI MATIČNOG DRUŠTVA I POVEZANIH PRAVNIH LICA

## OSNOVNI FINANSIJSKI POKAZATELJI

### „Telekom Srbija“ a.d., Beograd

U milionima RSD	2015.	2016.
<b>Poslovni prihodi</b>	93.368	89.488
Fiksna telefonija	35.608	32.691
Mobilna telefonija	39.169	41.103
Maloprodaja interneta	9.121	9.023
Multimedija	3.544	4.024
Ostali poslovni prihodi	5.926	2.647
<b>Poslovni rashodi</b>	<b>(80.143)</b>	<b>(74.926)</b>
Troškovi zarada i naknada zarada	(13.923)	(12.955)
Troškovi operatora	(13.512)	(13.107)
Troškovi materijala i održavanja	(13.029)	(13.982)
Troškovi amortizacije	(18.155)	(14.884)
Troškovi zakupa	(5.325)	(5.179)
Ostali poslovni rashodi	(16.199)	(14.819)
<b>EBIT</b>	<b>13.225</b>	<b>14.562</b>
Stopa EBIT	14,2%	16,3%
<b>EBITDA</b>	<b>31.380</b>	<b>29.446</b>
Stopa EBITDA	33,6%	32,9%
Finansijski prihodi, neto	3.188	1.961
Porez na dobit, neto	(96)	(1.362)
<b>Neto dobit</b>	<b>16.317</b>	<b>15.161</b>
Stopa neto dobiti	17,5%	16,9%

*Bilans uspeha*

U 2016. godini ostvareni su ukupni poslovni prihodi u iznosu od 89,5 milijardi dinara i opadaju za 4,2% u odnosu na 2015. godinu. Poslovni rashodi opadaju za 6,5% i iznose 74,9 milijardi dinara.

Brži pad poslovnih rashoda u odnosu na prihode je uticao na rast EBIT koja dostiže 14,6 milijardi dinara (rast za 10,1%) sa maržom od 16,3%. EBITDA iznosi 29,4 milijarde dinara (pad za 6,2%) sa maržom od 32,9%. Neto dobit iznosi 15,2 milijarde dinara (pad za 7,1%) sa maržom od 16,9%.

Finansijski prihodi, neto, iznose 2,0 milijarde dinara i opadaju za 38,5% uglavnom zbog nižih prihoda od dividendi za 1,2 milijarde dinara od zavisnog društva Mtel.

Poslovni prihodi opadaju za 3,9 milijardi dinara. Prihodi fiksne telefonije opadaju za 2,9 milijardi dinara (pad prihoda od nacionalnog saobraćaja, međunarodnog obračuna i mesečnih naknada). Maloprodaja interneta opada za 98 miliona dinara. S druge strane, prihodi mobilne telefonije rastu za 1,9 milijardi dinara. Prihodi od *postpaid* mesečnih naknada rastu za 2,5 milijardi dinara, dok *prepaid* pada za 0,7 milijardi dinara. Prihodi od multimedije rastu za 480 miliona dinara. Pad ostalih poslovnih prihoda za 3,3 milijarde dinara je najvećim delom uslovljen prihodima iz 2015. godine, kojih u tekućoj godini nema. Naplaćena je šteta od osiguranja za uništenu imovinu u požaru u 2015. godini u iznosu od 1,3 milijarde dinara. Pored toga, kao rezultat rekonstrukcije registra osnovnih sredstava (ROS) priznati su prihodi po osnovu poklona u iznosu od 1,0 milijardu dinara.

Poslovni rashodi opadaju za 5,2 milijarde dinara. Poslovni rashodi iz 2015. godine, kojih nema u tekućoj, su takođe delom uticali na pad poslovnih rashoda. Amortizacija opada za 3,3 milijarde dinara. Efekti rekonstrukcije ROS na trošak amortizacije za 2015. godinu iznose 1,8 milijardi dinara. Šteta na imovini usled požara u 2015. godini iznosi 1,3 milijarde dinara. Troškovi otpremnina za 268 zaposlenih koji su u toku 2016. godine putem programa dobrovoljnog odlaska napustili Matično društvo iznose 0,8 milijardi dinara (2015 godina: 1,4 milijarde dinara za 512 zaposlenih). Po osnovu nižeg broja zaposlenih ostvarene su uštede u troškovima bruto zarada u iznosu od 0,8 milijardi dinara (2015 godina: 406 miliona dinara). Troškovi operatora opadaju za 405 miliona dinara najvećim delom usled nižih troškova interkonekcije u fiksnoj telefoniji. S druge strane, troškovi prodatih telefona i uređaja rastu za 1,0 milijardu dinara zbog rasta broja korisnika i raznovrsne ponude skupljih telefona. Troškovi kupljenih TV sadržaja rastu za 0,7 milijardi dinara delom zbog većeg broja IPTV korisnika.

# Finansijski rezultati

U milionima RSD	31.12. 2015.	31.12. 2016.
<b>STALNA SREDSTVA</b>	<b>164.765</b>	<b>165.808</b>
Nematerijalna ulaganja	8.957	9.064
Nekretnine, postrojenja i oprema i avansi	84.385	83.748
Učešća u kapitalu zavisnih i pridruženih pravnih lica	62.149	63.774
Ostalo	9.274	9.222
<b>OBRтна SREDSTVA</b>	<b>36.737</b>	<b>27.587</b>
Zalihe	4.203	3.905
Potraživanja i ostala obrtna sredstva	14.653	14.599
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	12.830	4.739
Ostalo	5.051	4.344
<b>UKUPNA AKTIVA</b>	<b>201.502</b>	<b>193.395</b>
<b>KAPITAL</b>	<b>129.530</b>	<b>132.435</b>
<b>DUGOROČNE OBAVEZE</b>	<b>21.190</b>	<b>23.781</b>
Dugoročni krediti	18.994	21.661
Ostalo	2.196	2.120
<b>TEKUĆE OBAVEZE</b>	<b>50.782</b>	<b>37.179</b>
Tekuća dospeća dugoročnih kredita	25.529	16.861
Obaveze iz poslovanja	8.822	13.703
Ostale kratkoročne obaveze	16.431	6.615
<b>UKUPNA PASIVA</b>	<b>201.502</b>	<b>193.395</b>

## Bilans stanja

Promene na ulaganjima u zavisna i pridružena društva u toku 2016. godine su opisane u delu Razvoj i okruženje/Istorijat ovog Izveštaja.

Kreditne obaveze na dan 31. decembra 2016. godine su niže za 6,0 milijardi dinara. U toku 2016. godine otplaćen je preostali iznos sindiciranog zajma od Unicredit banke u iznosu od 18,6 milijardi dinara (EUR 151 milion). S druge strane, povučeni su novi finansijski krediti od domaćih banaka u ukupnom iznosu od 14,6 milijardi dinara.

Značajno niže ostale kratkoročne obaveze na dan 31. decembra 2016. godine su uslovljene priznavanjem nefakturisanih obaveza (za izvršene usluge i radove/ isporučena dobra, a faktura dobavljača nije primljena) u okviru obaveza prema dobavljačima umesto obračunatih troškova (izmena usled implementacije SAP ERP rešenja u maju 2016. godine). Pored toga, na dan 31. decembra 2015. godine ostale kratkoročne obaveze uključuju obavezu za pojedinačnu dozvolu za dodatne 4G frekvencije u iznosu od 4,3 milijarde dinara, koja je plaćena u januaru 2016. godine.

U milionima RSD	2015.	2016.
<b>Dobit pre oporezivanja</b>	<b>16.413</b>	<b>16.523</b>
Usaglašavanje dobiti	19.624	13.178
<b>Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti</b>	<b>36.037</b>	<b>29.701</b>
<b>Neto odliv gotovine iz aktivnosti investiranja</b>	<b>(12.742)</b>	<b>(13.744)</b>
<b>Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja</b>	<b>(23.210)</b>	<b>(24.048)</b>
Neto (odliv)/priliv gotovine i gotovinskih ekvivalenata	85	(8.091)
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku godine	12.745	12.830
<b>Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju godine</b>	<b>12.830</b>	<b>4.739</b>

## Tokovi gotovine

Pored plaćanja kredita i naknade za frekvencije, u julu i avgustu 2016. godine isplaćene su dividende akcionarima iz dobiti za 2015. godinu u bruto iznosu od 12,3 milijarde dinara

U milionima RSD	31.12. 2015.	31.12. 2016.
Ukupan dug	44.522	38.522
Neto dug	31.692	33.783
Neto dug/EBITDA	1,01	1,15
Ukupne obaveze/EBITDA	2,29	2,07
Koeficijent zaduženosti	19,7%	20,3%
Rigorozni racio likvidnosti	0,76	0,60

## Racio analiza



Blago povećanje koeficijenta zaduženosti na dan 31. decembra 2016. godine uslovljeno je rastom neto duga (brži pad gotovine u odnosu na dug).

## Mtel

U milionima RSD	2015.	2016.
<b>Poslovni prihodi</b>	<b>29.258</b>	<b>29.021</b>
Fiksna telefonija	7.281	6.973
Mobilna telefonija	16.997	16.702
Maloprodaja interneta	1.447	1.413
Multimedija	2.723	3.085
Mrežna oprema i IT usluge	440	284
Ostali poslovni prihodi	370	564
<b>Poslovni rashodi</b>	<b>(24.168)</b>	<b>(24.574)</b>
Troškovi zarada i naknada zarada	(5.053)	(4.853)
Troškovi operatora	(2.660)	(2.489)
Troškovi materijala i održavanja	(5.415)	(5.405)
Troškovi amortizacije	(5.923)	(6.506)
Troškovi zakupa	(862)	(1.099)
Ostali poslovni rashodi	(4.255)	(4.222)
<b>EBIT</b>	<b>5.090</b>	<b>4.447</b>
Stopa EBIT	17,4%	15,3%
<b>EBITDA</b>	<b>11.013</b>	<b>10.953</b>
Stopa EBITDA	37,6%	37,7%
Finansijski prihodi, neto	180	148
Porez na dobit, neto	(557)	(470)
<b>Neto dobit</b>	<b>4.713</b>	<b>4.125</b>
Stopa neto dobiti	16,1%	14,2%

### Bilans uspeha

Poslovni prihodi u 2016. godini iznose 29,0 milijardi dinara i blago opadaju (za 0,8%) u odnosu na prošlu godinu. Poslovni rashodi iznose 24,6 milijardi dinara i rastu za 1,7% u odnosu na 2015. godinu.

Neto dobit u 2016. godini iznosi 4,1 milijardu dinara (pad za 12,5%) sa stopom od 14,2%. EBIT iznosi 4,4 milijarde dinara uz stopu od 15,3% i pada za 12,6%

dinara. EBITDA iznosi 11,0 milijardi dinara sa stopom od 37,7% i opada za 0,5%.

Poslovni prihodi opadaju za 237 miliona dinara. Prihodi fiksne telefonije opadaju za 308 miliona dinara. Prihodi mobilne telefonije opadaju za 295 miliona dinara: *prepaid* pada za 541 milion dinara, dok *postpaid* raste za 176 miliona dinara. Prihodi od prodaje IT usluga i opreme zavisnog društva Logosoft opadaju za 156 miliona dinara. S druge strane, prihodi od multimedije rastu za 362 miliona dinara.

Poslovni rashodi rastu za 406 miliona dinara. Troškovi amortizacije rastu za 583 miliona dinara usled aktiviranja većeg obima sredstava. Troškovi zakupa rastu za 237 miliona dinara najviše zbog zakupa poslovnog prostora. S druge strane, opadaju troškovi zarada i naknada zarada za 200 miliona dinara i troškovi operatora za 171 milion dinara.

U milionima RSD	31.12. 2015.	31.12. 2016.
<b>STALNA SREDSTVA</b>	<b>43.925</b>	<b>45.256</b>
Nematerijalna ulaganja	6.138	5.826
Nekretnine, postrojenja i oprema i avansi	31.811	32.878
Učešće u kapitalu pridruženih pravnih lica	4.772	5.037
Ostalo	1.204	1.515
<b>OBRTNA SREDSTVA</b>	<b>10.404</b>	<b>9.310</b>
Zalihe	1.499	1.259
Potraživanja i obrtna sredstva	4.269	4.512
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	2.932	1.969
Ostalo	1.704	1.570
<b>UKUPNA AKTIVA</b>	<b>54.329</b>	<b>54.566</b>
<b>KAPITAL</b>	<b>41.857</b>	<b>42.228</b>
<b>DUGOROČNE OBAVEZE</b>	<b>2.437</b>	<b>3.036</b>
Dugoročni krediti	1.947	2.574
Ostalo	490	462
<b>TEKUĆE OBAVEZE</b>	<b>10.035</b>	<b>9.302</b>
Tekuća dospeća dugoročnih kredita	806	1.015
Obaveze iz poslovanja	4.600	5.142
Ostale kratkoročne obaveze	4.629	3.145
<b>UKUPNA PASIVA</b>	<b>54.329</b>	<b>54.566</b>

### Bilans stanja

# Finansijski rezultati

U milionima RSD	2015.	2016.
<b>Dobit pre oporezivanja</b>	<b>5.270</b>	<b>4.595</b>
Usaglašavanje dobiti	4.799	4.791
<b>Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti</b>	<b>10.069</b>	<b>9.386</b>
<b>Neto odliv gotovine iz aktivnosti investiranja</b>	<b>(5.841)</b>	<b>(5.084)</b>
<b>Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja</b>	<b>(6.779)</b>	<b>(5.265)</b>
Neto odliv gotovine i gotovinskih ekvivalenata	(2.551)	(963)
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku godine	5.483	2.932
<b>Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju godine</b>	<b>2.932</b>	<b>1.969</b>

## Tokovi gotovine

U 2016. godini na ime dividendi akcionarima je isplaćeno 4,6 milijardi dinara (bez poreza), od čega Matičnom društvu 2,7 milijardi dinara

## mtel

U milionima RSD	2015.	2016.
<b>Poslovni prihodi</b>	<b>5.292</b>	<b>6.890</b>
Fiksna telefonija i ostale usluge	87	762
Mobilna telefonija	4.499	4.070
Maloprodaja interneta	128	283
Multimedija	135	910
Ostali poslovni prihodi	443	865
<b>Poslovni rashodi</b>	<b>(5.023)</b>	<b>(6.320)</b>
Troškovi zarada i naknada zarada	(529)	(743)
Troškovi operatora	(1.104)	(1.150)
Troškovi materijala i održavanja	(867)	(1.332)
Troškovi amortizacije	(1.276)	(1.576)
Troškovi zakupa	(309)	(369)
Ostali poslovni rashodi	(938)	(1.150)
<b>EBIT</b>	<b>269</b>	<b>570</b>
Stopa EBIT	5,1%	8,3%
<b>EBITDA</b>	<b>1.545</b>	<b>2.146</b>
Stopa EBITDA	29,2%	31,1%
Finansijski rashodi, neto	(83)	(166)
Porez na dobit, neto	(59)	(13)
<b>Neto dobit</b>	<b>127</b>	<b>391</b>
Stopa neto dobiti	2,4%	5,7%

## Bilans uspeha

Podaci za 2015. godinu uključuju podatke za pripojena društva za period od septembra 2015. godine (kada je izvršeno pripajanje), što je uticalo na stope rasta ključnih pokazatelja poslovanja.

U 2016. godini poslovni prihodi iznose 6,9 milijardi dinara i rastu za 30,2%. Poslovni rashodi iznose 6,3 milijarde dinara i rastu za 25,8%.

EBIT iznosi 570 miliona dinara sa stopom od 8,3% (2015. godina: 269 miliona dinara). EBITDA raste za 38,9% i iznosi 2,1 milijardu dinara uz stopu

od 31,1%. Neto dobit iznosi 391 milion dinara sa stopom od 5,7% (2015. godina: 127 miliona dinara).

Poslovni prihodi rastu za 1,6 milijardi dinara. Prihodi od multimedije (uglavnom kablovska televizija i prodati TV uređaji) rastu za 0,8 milijardi dinara. Prihodi fiksne telefonije i ostalih usluga rastu za 0,7 milijardi dinara najvećim delom zbog prihoda od prodaje optičkih vlakana u iznosu od 587 miliona dinara. Prihodi od maloprodaje interneta (uglavnom kablovskog interneta) rastu za 155 miliona dinara. S druge strane, prihodi mobilne telefonije opadaju za 429 miliona dinara uglavnom zbog nižih *prepaid* prihoda, dok prihodi od prodaje telefona rastu. Ostali poslovni prihodi rastu za 422 miliona dinara uglavnom zbog viših prihoda po osnovu kapitalizacije troškova zarada zaposlenih angažovanih na izgradnji mreže i razvoju softvera, smanjenja obaveza prema dobavljačima, kao i primljenih poklona od dobavljača.

Poslovni rashodi rastu za 1,3 milijarde dinara. Troškovi amortizacije rastu za 300 miliona dinara usled većeg obima aktiviranja opreme za kablovski biznis. Troškovi prodatih TV uređaja u okviru paketa iznose 219 miliona dinara (u 2015. godini ih nije bilo). Troškovi zarada i naknada zarada rastu za 214 miliona dinara uglavnom zbog većeg broja zaposlenih i izvršilaca angažovanih preko agencije. Troškovi mobilnih telefona i uređaja rastu za 137 miliona dinara. Troškovi naknada za kupljene TV sadržaje rastu za 126 miliona dinara.

U milionima RSD	31.12. 2015.	31.12. 2016.
<b>STALNA SREDSTVA</b>	<b>7.919</b>	<b>13.661</b>
Nematerijalna ulaganja	2.687	4.749
Nekretnine, postrojenja i oprema i avansi	5.217	8.863
Ostalo	15	49
<b>OBRTNA SREDSTVA</b>	<b>3.877</b>	<b>7.045</b>
Zalihe	1.190	1.953
Potraživanja i ostala obrtna sredstva	1.945	3.824
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	13	48
Ostalo	729	1.220
<b>UKUPNA AKTIVA</b>	<b>11.796</b>	<b>20.706</b>
<b>KAPITAL</b>	<b>4.516</b>	<b>4.976</b>
<b>DUGOROČNE OBAVEZE</b>	<b>2.569</b>	<b>7.365</b>

Dugoročni krediti	2.402	7.161
Ostalo	167	204
<b>TEKUĆE OBAVEZE</b>	<b>4.711</b>	<b>8.365</b>
Tekuća dospeća dugoročnih kredita/ kratkoročni krediti	829	1.166
Obaveze iz poslovanja	2.554	6.217
Ostale kratkoročne obaveze	1.328	982
<b>UKUPNA PASIVA</b>	<b>11.796</b>	<b>20.706</b>

#### Bilans stanja

Ukupne obaveze po kreditima na dan 31. decembra 2016. godine iznose 8,3 milijarde dinara i rastu za 5,1 milijardu dinara zbog novih finansijskih kredita od poslovnih banaka uzetih za potrebe finansiranja investicionih aktivnosti (uglavnom razvoj kablovskog biznisa). Pored toga, više su i obaveze prema dobavljačima za 3,7 milijardi dinara i dostižu 6,2 milijarde dinara.

U milionima RSD	2015.	2016.
<b>Dobit pre oporezivanja</b>	<b>186</b>	<b>404</b>
Usaglašavanje dobiti	565	(1.186)
<b>Neto (odliv)/priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti</b>	<b>751</b>	<b>(782)</b>
<b>Neto odliv gotovine iz aktivnosti investiranja</b>	<b>(1.194)</b>	<b>(3.070)</b>
<b>Neto priliv gotovine iz aktivnosti finansiranja</b>	<b>443</b>	<b>3.887</b>
Neto priliv gotovine i gotovinskih ekvivalenata	-	35
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početku godine	13	13
<b>Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju godine</b>	<b>13</b>	<b>48</b>

#### Tokovi gotovine

# Finansijski rezultati

U milionima RSD	31.12. 2015.	31.12. 2016.
Ukupan dug	3.231	8.327
Neto dug	3.218	8.279
Neto dug/EBITDA	2,08	3,86
Ukupne obaveze/EBITDA	4,71	7,33
Koeficijent zaduženosti	41,6%	62,5%
Rashodi kamata/poslovni prihodi	1,81%	2,60%
Rigorozni ratio likvidnosti	0,58	0,55

## Racio analiza

Na rast koeficijenta zaduženosti do 62,5% na dan 31. decembra 2016. godine su uglavnom uticala nova finansijska zaduženja u toku godine.

## Telus

U milionima RSD	2015.	2016.
Poslovni prihodi	1.646	1.550
Poslovni rashodi	(1.541)	(1.491)
<b>EBIT</b>	<b>105</b>	<b>59</b>
Stopa EBIT	6,4%	3,8%
<b>EBITDA</b>	<b>110</b>	<b>61</b>
Stopa EBITDA	6,7%	3,9%
Finansijski prihodi, neto	33	18
<b>Neto dobitak</b>	<b>116</b>	<b>63</b>
Stopa neto dobiti	7,0%	4,1%

## Bilans uspeha

Poslovni prihodi u 2016. godini iznose 1,6 milijardi dinara i niži su za 5,8% u odnosu na prethodnu godinu. Pad prihoda je uslovljen uglavnom nižim приходima od održavanja kod Matičnog društva.

Poslovni rashodi iznose 1,5 milijardi dinara i opadaju za 3,2%.

Neto dobit iznosi 63 miliona dinara i opada za 45,7%. EBIT iznosi 59 miliona dinara (pad za 43,8%) i EBITDA 61 milion dinara (pad za 44,5%).

U milionima RSD	31.12. 2015.	31.12. 2016.
<b>STALNA SREDSTVA</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
<b>OBRтна SREDSTVA</b>	<b>1.036</b>	<b>1.027</b>
Potraživanja i ostala obrtna sredstva	942	898
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	85	123
Ostalo	9	6
<b>UKUPNA AKTIVA</b>	<b>1.052</b>	<b>1.043</b>
<b>KAPITAL</b>	<b>854</b>	<b>871</b>
<b>DUGOROČNA REZERVISANJA</b>	<b>66</b>	<b>55</b>
<b>TEKUĆE OBAVEZE</b>	<b>132</b>	<b>117</b>
<b>UKUPNA PASIVA</b>	<b>1.052</b>	<b>1.043</b>

## Bilans stanja

## TS:NET

U milionima RSD	2015.	2016.
Poslovni prihodi	47	51
Poslovni rashodi	(42)	(40)
<b>EBIT</b>	<b>5</b>	<b>11</b>
Stopa EBIT	10,6%	21,6%
<b>EBITDA</b>	<b>38</b>	<b>44</b>
Stopa EBITDA	80,9%	86,3%
<b>Neto dobit</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
Stopa neto dobiti	8,5%	17,6%

## Bilans uspeha

Poslovni prihodi se u potpunosti odnose na prihode od iznajmljivanja opreme Matičnom društvu. U 2016. godini iznose 51 milion dinara i rastu usled viših mesečnih naknada za iznajmljivanje opreme.

Poslovni rashodi se uglavnom odnose na troškove amortizacije, koji čine više od 80% ukupnih poslovnih rashoda.

U milionima RSD	31.12. 2015.	31.12. 2016.
<b>STALNA SREDSTVA</b>	<b>152</b>	<b>146</b>
<b>OBRтна SREDSTVA</b>	<b>59</b>	<b>103</b>
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	44	88
Ostalo	15	15
<b>UKUPNA AKTIVA</b>	<b>211</b>	<b>249</b>
<b>KAPITAL</b>	<b>210</b>	<b>222</b>
<b>TEKUĆE OBAVEZE</b>	<b>1</b>	<b>27</b>
<b>UKUPNA PASIVA</b>	<b>211</b>	<b>249</b>

*Bilans stanja***HD-WIN**

U milionima RSD	2015.	2016.
<b>Poslovni prihodi</b>	<b>2.509</b>	<b>3.322</b>
Prodaja licenci i TV prava	2.341	3.087
Ostali poslovni prihodi	168	235
<b>Poslovni rashodi</b>	<b>(2.378)</b>	<b>(3.035)</b>
Kupljene licence i TV prava	(1.638)	(2.158)
Ostali poslovni rashodi	(740)	(877)
<b>EBIT</b>	<b>131</b>	<b>287</b>
Stopa EBIT	5,2%	8,6%
<b>EBITDA</b>	<b>173</b>	<b>329</b>
Stopa EBITDA	6,9%	9,9%
Finansijski rashodi, neto	(102)	(77)
<b>Neto dobit</b>	<b>29</b>	<b>210</b>
Stopa neto dobiti	1,2%	6,3%

*Bilans uspeha*

Poslovni prihodi u 2016. godini iznose 3,3 milijarde dinara i rastu za 32,4% uglavnom usled rasta prihoda od prodaje TV prava i licenci uslovljenog većim brojem krajnjih korisnika u Srbiji i regionu.

Poslovni rashodi rastu za 27,6% i dostižu iznos od 3,0 milijarde dinara. Uglavnom se odnose na kupljena TV prava i licence i čine 71% ukupnih poslovnih rashoda.

U 2016. godini ostvarena je neto dobit u iznosu od 210

miliona dinara. EBIT iznosi 287 miliona dinara i EBITDA 329 miliona dinara.

U milionima RSD	31.12. 2015.	31.12. 2016.
STALNA SREDSTVA	162	135
OBRтна SREDSTVA	4.791	4.363
<b>UKUPNA AKTIVA</b>	<b>4.953</b>	<b>4.498</b>
<b>UKUPNA PASIVA</b>	<b>4.953</b>	<b>4.498</b>

*Bilans stanja***mts banka**

U milionima RSD	2015.	2016.
Prihodi od kamata, provizija, naknada i kursnih razlika, neto	354	381
Ostali poslovni prihodi	143	160
Rashodi po osnovu obezvređenja plasmana, neto	(451)	(239)
Ostali poslovni rashodi	(553)	(579)
<b>Neto gubitak</b>	<b>(500)</b>	<b>(271)</b>

*Bilans uspeha*

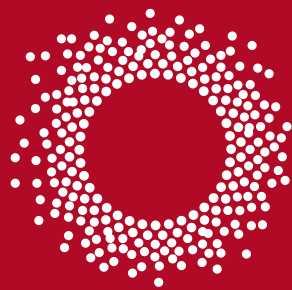
Na bolje rezultate poslovanja Banke u 2016. godini su uglavnom uticali niži rashodi obezvređenja rizičnih plasmana, neto.

**mts d.o.o.**

U milionima RSD	2016.
<b>Poslovni rashodi</b>	<b>(12)</b>
Naknade za obavljanje TK delatnosti	(10)
Troškovi zarada i naknada zarada	(2)
<b>Poslovni gubitak</b>	<b>(12)</b>
<b>Neto gubitak</b>	<b>(12)</b>

*Bilans uspeha*





mts  
Tvoj svet