

Београд, Таковска 2

**СКУПШТИНА****Број: 203325/6-2013****Датум: 27.06.2013. године**

На основу члана 329. став 1. тачка 15), а у вези члана 367. став 1. тачка 6) Закона о привредним друштвима („Службени гласник РС“, бр.36/2011 и 99/2011), и члана 8.2 став 1. тачка 15) Статута „Телеком Србија“ а.д. („Службени лист Телеком Србија“, број 54/2012), Скупштина „Телеком Србија“ а.д. Београд на својој 45. редовној седници одржаној дана 27.06.2013. године, доноси

## ОДЛУКУ

### Тачка 1.

Усваја се Годишњи извештај о пословању „Телеком Србија“ а.д. за 2012. годину, који је утврдио Надзорни одбор Одлуком бр.125658/7-2013 од 25.04.2013. године, у тексту који је приложен овој одлуци као њен саставни део.

### Тачка 2.

Ова одлука ступа на снагу даном доношења.

## Образложење

Скупштина је, у складу са чланом 329. став 1. тачка 15) Закона о привредним друштвима („Службени гласник РС“, бр.36/2011 и 99/2011), надлежна да одлучује о другим питањима која су у складу са Законом стављена на дневни ред Скупштине, а што је утврђено и чланом 8.2 став 1. тачка 15) Статута „Телеком Србија“ а.д. („Службени лист Телеком Србија“, број 54/2012).

Према члану 367. став 1. тачка 6. Закона о привредним друштвима, јавно акционарско друштво је дужно да за седницу скупштине акционарима достави годишњи извештај о пословању, што не искључује могућност да се такав извештај усвоји и од стране акционарског друштва које није јавно.

У том смислу, имајући у виду досадашњу праксу Друштва да објављује ову врсту извештаја, Надзорни одбор је Одлуком бр. 125658/7-2013 од 25.04.2013. године утврдио предлог Годишњег извештаја о пословању „Телеком Србија“ а.д. за 2012. године и предложио Скупштини Друштва усвајање наведеног извештаја.

Имајући у виду наведено, донета је одлука као у диспозитиву.

**ПРЕДСЕДНИК****Драган Ђоковић**

**ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ О ПОСЛОВАЊУ  
ТЕЛЕКОМ СРБИЈА А.Д.  
ЗА 2012. ГОДИНУ**

## Кратак приказ

Предузеће за телекомуникације Телеком Србија а.д.

Основни показатељи пословања

Уводна реч генералног директора

## Развој и окружење

Историјат

Тржиште

## Корпоративно управљање

Корпоративни органи и

систем корпоративног управљања

## Пословање

Стратегија

Услуге

Инвестиције

Корисници

Запослени

Управљање ризицима

Извештај о корпоративној и друштвеној одговорности

## Финансијски резултати

Финансијски извештаји Друштва

## КРАТАК ПРИКАЗ

ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈЕ ТЕЛЕКОМ СРБИЈА а.д. И ЗАВИСНА ПРИВРЕДНА ДРУШТВА

ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈЕ ТЕЛЕКОМ СРБИЈА а.д., БЕОГРАД

Друштво за телекомуникације „Телеком Србија „ а.д. (у даљем тексту: Телеком Србија или Друштво), у складу са Законом о електронским комуникацијама („Службени гласник Републике Србије“ бр. 44. од 30. јуна 2010. године - у даљем тексту: Закон о електронским комуникацијама) и издатим дозволама надлежног регулаторног тела (у даљем тексту: РАТЕЛ), обавља делатност електронских комуникација, што обухвата изградњу или постављање, одржавање, коришћење и давање на коришћење јавних комуникационих мрежа и припадајућих средстава, као и пружање јавно доступних електронских услуга.

Оснивањем 1997. године, сагласно тада важећем закону, Телеком Србија је стекао право да обавља делатност телекомуникација.

Позиција Друштва као ексклузивног оператора фиксне телефоније трајала је до 09. јуна 2005. године када је, у складу са Законом о телекомуникацијама („Службени гласник Републике Србије“ бр. 44 од 24. априла 2003. године са изменама и допунама бр. 36 од 27. априла 2006. године-у даљем тексту: Закон о телекомуникацијама) таква позиција Друштва правно престала да постоји. У складу са тада важећим Законом о телекомуникацијама, Друштво је дана 13. априла 2007. године, у поступку замене, добило Лиценцу за изградњу, поседовање и експлоатацију јавне фиксне телекомуникационе мреже и пружање услуга јавне фиксне телекомуникационе мреже од стране РАТЕЛ-а.

У току 1998. године, Друштво је увело *GSM* мрежу мобилне телефоније и започело је са пружањем услуга мобилне телефоније. Дана 28. јула 2006. године, сагласно Закону о телекомуникацијама и Правилнику о броју и периоду на који се издаје лиценца за јавне мобилне телекомуникационе мреже и услуге, као и о минималним условима и најмањем износу једнократне накнаде за издавање лиценци ( „Службени гласник Републике Србије„ бр. 29. од 07. априла 2006. године), Друштву је од стране РАТЕЛ-а, а у поступку замене важеће *GSM/GSM1800* лиценце, издата Лиценца за јавну мобилну телекомуникациону мрежу и услуге јавне мобилне телекомуникационе мреже у складу са *GSM/GSM1800* и *UMTS/IMT-2000* стандардом.

Дана 16. јуна 2009. године, Матично друштво је добило Лиценцу за јавну фиксну бежичну телекомуникациону мрежу (*FWA*) у фреквенцијском опсегу 411.875-418.125/421.875-428.125 *MHz* и говорне услуге, пренос пакета података и истовремени пренос говора и података (*CDMA* Лиценца). Лиценца је издата на период од 10 година, са почетком пружања комерцијалних услуга у року од шест месеци од дана ступања на снагу лиценце.

Поред наведених Лиценци, Телеком Србија је, уписан у евиденцију оператора коју води РАТЕЛ, за услуге приступа широкопојасној мрежи и за услуге дистрибуције медијских садржаја.

На дан 31. децембра 2012. године, Телеком Србија има учешћа у капиталу следећих зависних привредних друштава:

	Процент учешћа
Телеком Српске а.д., Бања Лука	65%
mtel DOO, Подгорица	51%
Телус а.д., Београд	100%
FiberNet DOO, Подгорица	100%
TS:NET BV, Амстердам	100%
HD-WIN д.о.о., Београд	51%

Телекомуникације Републике Српске а.д. Бања Лука, (Телеком Српске) са седиштем у Бања Луци, као својом основном делатношћу бави се пружањем телекомуникационих услуга у области фиксне и мобилне телефоније у домаћем и међународном саобраћају, интернета као и мултимедијалних услуга.

Друштво за телекомуникације „mtel“ DOO, Подгорица (mtel) за основну делатност има пружање телекомуникационих услуга у области мобилне и фиксне бежичне телефоније, као и интернет услуга.

Привредно друштво за одржавање и обезбеђивање објеката, имовине и друге услуге „ТЕЛУС“ а.д., БЕОГРАД (Телус) у оквиру регистроване делатности пружа услуге обезбеђивања објеката и имовине (ФТО, ППЗ и пратње новца, одржавања хигијене пословног простора и објеката и сервиса помоћних послова.

Друштво за телекомуникације „FiberNet“ DOO, Подгорица (FiberNet) - основна делатност (FiberNet) је изградња, поседовање, експлоатација и одржавање транспортне и телекомуникационе мреже, као и пружање телекомуникационих сервиса.

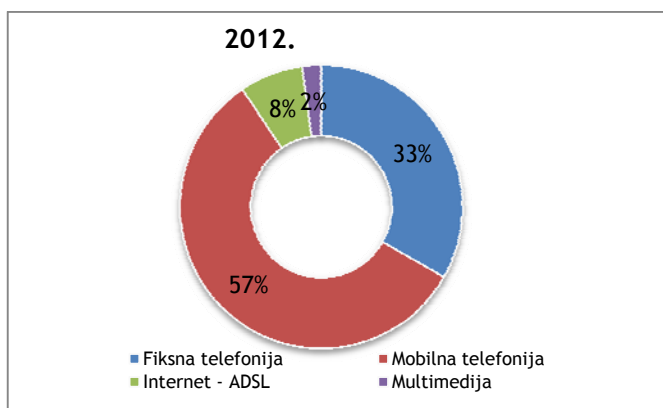
Основна делатност привредног друштва TS:NET, B.V., са седиштем у Амстердаму, Холандија (TS:NET, B.V.) је изнајмљивање телекомуникационе опреме и обављање других пратећих делатности у циљу стварања услова за изградњу и експлоатацију међународне транспортне мреже Матичног друштва.

Друштво за телекомуникације „HD-WIN“ д.о.о. (HD-WIN) се бави кабловским телекомуникацијама преко ТВ канала Арена Спорт и носилац је права за емитовање спортских канала на територији Србије, Босне и Херцеговине, Црне Горе и Хрватске.

## ОСНОВНИ ПОКАЗАТЕЉИ ПОСЛОВАЊА

Основна делатност Друштва је пружање услуга у области телекомуникација, тако да су основни сегменти пословања фиксна телефонија, мобилна телефонија, интернет и мултимедија.

Корисници услуга Друштва по сегментима, приказани су на графикону у прилогу



Број корисника фиксне телефоније у 2012. години износи 2.921.440 корисника, мобилне телефоније 5.028.882, интернет - ADSL корисника је 639.699, а мултимедије 191.621.

Саобраћај у сегменту фиксне телефоније је у 2012. години износио 8.488 милиона минута, а у мобилној телефонији је у 2012. години остварен саобраћај од 5.152 милиона минута.

Просечан месечни приход по кориснику (ATPU) у фиксној телефонији је 242 динара, а за мобилну телефонију износи 81 динар.

Просечан приход по кориснику фиксне и мобилне телефоније (ARPU) је приказан у табели прилогу, у динарима

	2011. година	2012. година
Фиксна телефонија	934	895
Мобилна Телефонија	400	421

Просечан месечни приход (ARPU) у сегменту фиксне телефоније је приказан на табели у прилогу

у РСД	2011.	2012.
Просек у фиксној телефонији	934	895

Резиденцијални корисници	778	762
Бизнис корисници	2.292	2.052

Просечан месечни приход (*ARPU*) у сегменту мобилне телефоније је приказан на табели у прилогу

у РСД	2011.	2012.
Просек у мобилној телефонији	400	421
<i>Prepaid</i>	273	257
<i>Postpaid</i>	853	937
Бизнет	673	697
<i>Blackberry</i>	1.319	1.283

Просечан месечни приход (*ARPU*) у сегменту интернета и мултимедије је приказан на табели у прилогу

у РСД	2011.	2012.
ADSL малопродаја	1.204	1.254
Мобилни интернет	543	377
<i>IPTV</i>	670	758

## УВОДНА РЕЧ ГЕНЕРАЛНОГ ДИРЕКТОРА



# РАЗВОЈ И ОКРУЖЕЊЕ

## ИСТОРИЈАТ

Мај 1997. - Јавно предузеће ПТТ саобраћаја „Србија“ (у даљем тексту: ЈП ПТТ) основало је, у форми једночланог акционарског друштва, Телеком Србија.

Јун 1997. - У оквиру приватизације дела капитала, 49% акција продато је компанији STET INTERNATIONAL NETHERLANDS N.V., холандској филијали италијанске телекомуникационе компаније Telecom Italia (29% акција) и грчкој телекомуникационој компанији HELLENIC TELECOMMUNICATIONS ORGANIZATION S.A. (ОТЕ) (20% акција).

Фебруар 2003. - Закључен је уговор на основу кога је ЈП ПТТ откупио целокупан пакет акција Телеком Србија, у власништву Telecom Italia, и стекао укупно 80% акција Телекома Србија, док је преостали износ од 20% акција остао у власништву ОТЕ-а.

Септембар 2010. - На основу Закључка Владе Републике Србије 05 број 023-6816 од 21. септембра 2010. године и Одлуке Управног одбора ЈП ПТТ од 20. септембра 2010. године о преносу, без накнаде, акција у Телеком Србија на Републику Србију, ЈП ПТТ и Влада Републике Србије су 24. септембра 2010. године закључили Уговор о преносу, без накнаде, акција Телеком Србија а.д., Београд – Поклону. Закључењем овог уговора, Република Србија је постала већински власник Телеком Србија и стекла право својине на 80% акција у Телеком Србија, док је 20% акција остало у власништву у ОТЕ-а.

Децембар 2011. – Скупштина акционара Телеком Србија донела је 16.12.2011. године Одлуку о стицању сопствених акција бр.399837/5. Закључење Уговора о продаји акција између Телеком Србија и Hellenic Telecommunications organization S.A. одобрила је Скупштина акционара својом одлуком бр. 413850/3 од 29.12.2011. године. Дана 30. децембра 2011. године, потписан је Уговор о купопродаји свих ОТЕ-ових акција у Друштву.

Јануар 2012. - Телеком Србија је дана 25.01.2012. године у потпуности исплатило средства на име удела мањинског акционара ОТЕ у капиталу Телеком Србија. Након овог датума, Телеком Србија је постао власник 20% акција Телеком Србија, као његових сопствених акција.

Мај 2012. - Одлуком Владе Републике Србије о преносу акција без накнаде грађанима – носиоцима права и запосленима и бившим запосленима Друштва за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. од 27. априла 2012. године, а у складу са Законом о праву на бесплатне акције и новчану накнаду коју грађани остварују у поступку приватизације („Сл. гласник РС“, бр. 123/07 и 30/10) утврђен је поступак и начин преноса бесплатних акција Телеком Србија на грађане, као носиоце тог права и запослене и бивше запослене Телеком Србија, укључујући запослене и бивше запослене ЈП ПТТ и њихове правне претходнике, и на основу исте извршена подела

бесплатних акција. Након поделе бесплатних акција, дошло је до промене структуре власничког капитала Телеком Србија, тако да је удео Републике Србије 58,11%, Телекома Србија 20%, грађани Србије стекли су 14,95% а запослени и бивши запослени су стекли 6,94% акција Телеком Србија.

## **ТРЖИШТЕ**

### **Макроекономски подаци**

Ефекти светске финансијске кризе који су у Републици Србији почели да се осећају у последњем кварталу 2008. године утицали су на постојање проблема ликвидности, флукуацију и даље опадање вредности динара у односу на стране валуте, као и смањење опште привредне активности и платежне способности становништва и привреде и у току 2012. године.

Укупна економска активност у 2012. години, мерена бруто домаћим производом (БДП) у сталним ценама забележила је реалан пад од 1,7%. БДП изражен у апсолутном износу износи 28.692 милиона ЕУР.

Индустријска производња је у 2012. години, забележила међугодишњи пад од 2,9%. Посматрано по секторима, у децембру 2012. године, у односу на исти месец 2011. године забележена су следећа кретања: сектор Прерађивачка индустрија – раст од 1,8%, сектор Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и климатизација – пад од 1,6%, и сектор Рударство – пад од 4,7%.

Извоз робе, изражен у еврима, у 2012 повећан је за 4,7% а увоз за 3,7% у односу на 2011. Дефицит изражен у еврима износи 5.945,6 милиона, што чини повећање од 2,4% у односу на исти период претходне године. Покривеност увоза извозом износи 59,7% и већа је од покривености у истом периоду претходне године, када је износила 59,3%.

У прва два квартала 2012. године инфлација се налазила у границама дозвољеног одступања од циља, али је у трећем кварталу забележила значајни раст, што је на крају 2012. резултирало међугодишњим растом инфлације од 12,2%.

Циљана инфлација за крај 2012. и 2013., планирана је у распону од 2.5% до 5.5%. Према саопштењу Народне Банке Србије, значајно одступање инфлације од планиране резултат је раста цена хране, слабљења динара и повећања стопе ПДВ-а и акциза. Пад међугодишње инфлације очекује се од другог тромесечја 2013. године, уз повратак у границе циља до краја године.

Укупан број запослених у Србији у 2012. години мањи је него предходне године за 1,1%. У 2012. години стопа незапослености је износила 22,4%, док је у 2011. години била 23,7%.

Просечна зарада без пореза и доприноса исплаћена у 2012. години у Републици Србији, у односу 2011. годину, номинално је већа за 9,0%, а реално је већа за 1,1%. Просечна бруто зарада у 2012. години је износила 57.435 динара, а просечна нето зарада запослених у Републици Србији је у 2012. години била 35.128 динара.

На почетку 2012. године референтна каматна стопа је износила 9,75%. До краја 2012. репо стопа повећана је за 1,75%, те је на крају године имала вредност од 11,25%. Почетком 2013. године референтна каматна стопа је повећана и у марту 2013. године износи 11,75%.

Фискални дефицит у 2012. години износио је око 6,4% БДП-а.

Од августа 2012. године кредитни рејтинг Србије је смањен на ББ-.

## Регулатива

Друштво обавља делатност електронских комуникација, у складу са Законом о електронским комуникацијама и подзаконским актима. Закон о електронским комуникацијама је у поступку доношења усклађен са регулаторним оквиром ЕУ.

Од регулаторних активности са највећим импликацијама на пословање Друштва у 2012. години издвајамо следеће:

1. На основу овлашћења из Закона о електронским комуникацијама, РАТЕЛ је крајем 2011. године ( тачније 29.11.2011. године) донео решења којим се Друштво одређује за оператора са значајном тржишном снагом (ЗТС) на следећим тржиштима претходне регулације (ТПР):

I - малопродајном тржишту приступа јавној телефонској мрежи на фиксној локацији,

II - велепродајном тржишту оригинације позива у јавној телефонској мрежи на фиксној локацији:

III - велепродајном тржишту терминације позива у јавној телефонској мрежи:

IV - велепродајном тржишту (физичког) приступа елементима мреже и припадајућим средствима (укључујући дељени и потпуни рашчлањени приступ локалној петљи):

V - велепродајном тржишту широкопојасног приступа:

VI - велепродајном тржишту изнајмљених линија:

VII - велепродајном тржишту терминације позива у мобилној мрежи:

VIII - малопродајном тржишту јавно доступне телефонске услуге са фиксне локације,

У складу са изнетим, Друштво је проглашено оператором са ЗТС на 8 од 9 ТПР односно на свим ТПР осим малопродајног тржишта дистрибуције медијских садржаја и наметнуто му је најмање 4 од максимално 8 могућих обавеза на сваком од тих тржишта.

Једна од најзначајних наметнутих обавеза је обавеза објављивања одређених података у форми објављивања стандардне понуде у року од 60 дана од дана пријема таквог захтева РАТЕЛ-а.

Према захтеву РАТЕЛ-а, Друштво је сачинило следеће стандардне понуде:

- Стандардна понуда за услуге међуповезивања са јавном фиксном комуникационом мрежом Предузећа за телекомуникације“ Телеком Србија“ а.д. - у примени од 01.06.2012. године,
- Стандардна понуда за услугу терминације позива у мобилној мрежи Предузећа за телекомуникације „ Телеком Србија“ а.д. ( међуповезивање) - објављена 19.02.2012.године а примењује се 30 дана од дана објаве на интернет страни Телеком-а Србија,
- Стандардна понуда за услугу рашчлањеног приступа локалној петљи у Предузећу за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. – у примени од 01.06.2012. године,
- Стандардна понуда за услуге приступа елементима мреже и припадајућим средствима Предузећа за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. – у примени од 01.06.2012. године,
- Стандардна понуда за услугу изнајмљивања линија у велепродаји Предузећа за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д.- објављена 19.02.2012. године а примењује се 30 дана од дана објаве на интернет страни Телеком-а Србија,
- Стандардна понуда за услуге широкопојасног приступа у велепродаји Предузећа за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. – објављена 19.02.2012. године а примењује се 30 дана од дана објаве на интернет страни Телеком-а Србија,

Сагласно решењима РАТЕЛ-а којима је Телеком Србија проглашен за оператора са значајном тржишном снагом, Друштву је, наметнута на свим наведеним тржиштима, обавеза примене трошковног рачуноводстава, у складу са Правилником о примени трошковног принципа, одвојених рачуна и извештавању од стране оператора са значајном тржишном снагом у области електронских комуникација ( „Службени гласник Републике Србије“ бр. 52 од 15. јула 2011. године).

2. У новембру 2012. године РАТЕЛ је до даљњег одложио почетак примене Правилника о преносивости броја у јавним телефонским мрежама на фиксној локацији (“Службени гласник Републике Србије”, бр. 52/2011), који је био предвиђен за 01. децембар 2012. године.

Дана 04. јуна 2011. године, ступио је на снагу Закон о привредним друштвима (“Службени гласник Републике Србије”, бр. 36 од 27. маја 2011. године), чија је примена почела од 01. фебруара 2012. године.

Законом о изменама и допунама Закона о привредним друштвима (“Службени гласник Републике Србије”, бр. 99 од 27. децембра 2011. године) померен је рок од

01. фебруара 2012. године на 30. јун 2012. године, до када су постојећа акционарска друштва дужна да ускладе своја оснивачка акта, статут и органе са одредбама Закона о привредним предузећима, што је Телеком Србија и учинио.

С тим у вези, Скупштина акционара Телеком Србија је на својој 43. редовној седници одржаној дана 20. априла 2012. године донела Одлуку о организовању Предузећа за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. ради усклађивања са Законом о привредним друштвима (Оснивачки акт) и Статут “Телеком Србија” а.д. У складу са Статутом, структуру органа управљања Телеком Србија чине: Скупштина, Надзорни одбор и Извршни одбор.

### **Тржиште телекомуникација**

Тржиште телекомуникација у Републици Србији је регулисано и постепено либерализовано, по сегментима пословања, од 2006. године.

Иако се опште успоравање пословних активности осећа у већини сектора, телекомуникације и даље бележе значајне резултате и значајно доприносе развоју друштва, што се посебно односи на сектор информационих технологија. Укупно учешће телекомуникација у БДП-у Републике Србије и у 2012. години остаје на нивоу од скоро 6%.

Развој ИТ сектора прате и законска и регулативна активности, укључујући доношење Стратегије развоја информационог друштва у Србији, увођење програма е-управе у многим државним институцијама и либерализација регулаторног режима.

За тржиште фиксне телефоније се може рећи да је ушло у фазу стагнације, пре свега због све значајнијег учешћа мобилне телефоније. Ипак, значај овог тржишта је и даље велики, што показује и чињеница да постоје компаније које у овај сегмент тек улазе.

Поред Телеком Србија, на тржишту фиксне телефоније од 2009. године послују и Орион телеком д.о.о., раније Media Works, затим Теленор д.о.о., који је лиценцу за јавну фиксну телекомуникациону мрежу и услуге добио 2010. године, а од 2012. године и SBB и ICOM Telefon, кабловски и интернет оператери који се у технологији преноса гласа ослањају на интернет.

Пословање Телеком Србија у сегменту фиксне телефоније остаје доминантно, како у финансијском, тако и у техничком смислу.

На тржишту мобилне телефоније у су и даље присутна три оператора, Телеком Србија, затим Теленор д.о.о. и Vip mobile д.о.о. Сва три оператора поседују лиценце за јавну мобилну телекомуникациону мрежу и услуге јавне мобилне телекомуникационе мреже у складу са *GSM/GSM1800* и *UMTS/IMT-2000* стандардом које је издао Рател. Лиценце су издате за територију Републике Србије, и то на период од 10 година, а после истека тог периода важност лиценци се продужава на

период од наредних 10 година без захтева имаоца лиценце, уколико су сви услови из лиценце испуњени.

За више сегмената мобилне телефоније се може рећи да су у стабилној фази, са благим порастом како корисника, пре свега *postpaid* услуга, тако и прихода које генеришу. Сегмент *ADSL* малопродаје ће и у наредном периоду бити значајан генератор раста. Процењени број корисника је преко 10 милиона, од чега је преко 5 милиона корисника услуга Телекома Србија.

Коришћење интернета данас представља незаменљив сегмент савременог друштва и ефикасну подршку развоју информационог друштва. Интернет технологије су један од изузетно важних чинилаца економског раста и напретка једне земље јер повећање броја прикључака широкопојасног приступа интернету директно утиче на повећање БДП-а.

Тржиште интернета у Републици Србији је и у 2012. години наставило тренд раста из претходних година. Најзаступљенији начин приступа интернету и даље је *ADSL* приступ. Приступ интернету је могуће остварити и путем кабловског модема, директно, преко Етернета, путем оптичког кабла, бежичним путем у фреквенцијским опсезима од 2,4 ГХз и 5,8 ГХз који су у слободном режиму употребе, у мањем броју коришћењем опсега 3,4-3,6 ГХз и путем *UMTS (3G)* мреже мобилних оператора.

Тржиште дистрибуције медијских садржаја у Републици Србији није се у 2012. години, у својој структури и технологијама преноса, у многоме променило у односу на претходну годину. Оператори су своје услуге пружали преко следећих јавних телекомуникационих мрежа:

- кабловске дистрибутивне мреже (коаксијалне, хибридне и оптичке) – КДС, које укључују и аналогну и дигиталну КДС;
- јавне фиксне телефонске мреже – *IPTV*;
- сателитске дистрибутивне мреже (*Direct to Home*) – *DTH*.

Највећи оператор дистрибуције медијских садржаја у Републици Србији у 2012. години и даље је *SBB*, са преко 50% тржишта.

## КОРПОРАТИВНО УПРАВЉАЊЕ

Корпоративно управљање представља систем за управљање и контролу привредних друштава. Захваљујући оваквом приступу управљању, Телеком Србија долази до бољих механизма организације и контроле као и до ефикасне расподеле надлежности. Оваквим приступом Телеком Србија такође, улива веће поверење код инвеститора. Раздвајање права својине и руковођења Телеком Србија, одговорност према акционарима, реаговање на њихове интересе, транспарентност и захтеви обавезног извештавања, актуелни су принципи који доводе до бољих резултата.

Пракса доброг корпоративног управљања доприноси и одрживом економском развоју, јер побољшава пословни резултат друштва, његов раст и профитабилност. Као привредно друштво које покрива једну од основних инфраструктурних функција друштва, Телеком Србија овим путем даје подстрек бројним пословним партнерима и друштву у целини.

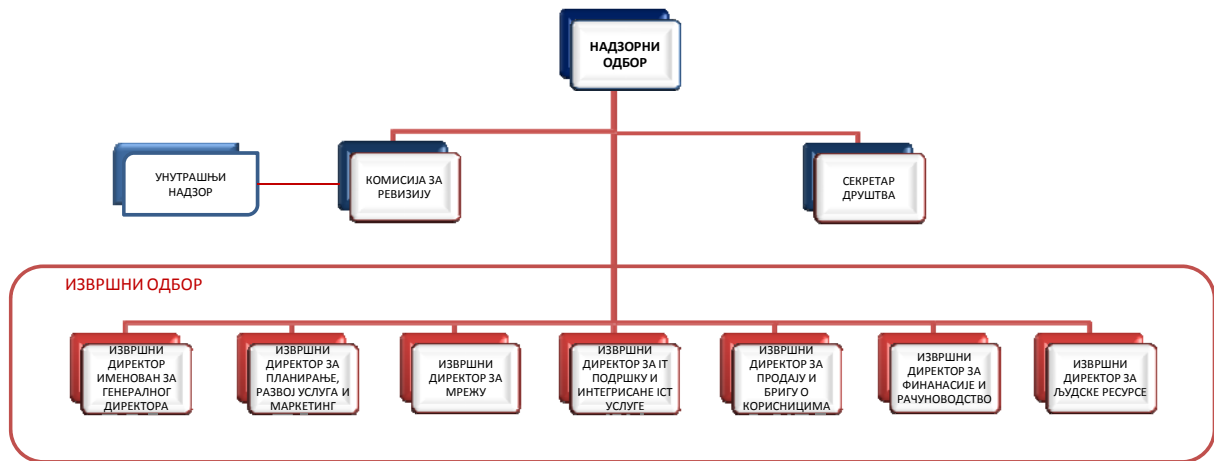
### КОРПОРАТИВНИ ОРГАНИ И СИСТЕМ КОРПОРАТИВНОГ УПРАВЉАЊА

Како би на најбољи могући начин организовао управљање Друштвом и одговорио изазовима пословања, Телеком Србија као одговорно друштво, организовано је по принципу дводомног управљања. Органи Телеком Србија су:

- Скупштина
- Надзорни одбор
- Извршни одбор.

Друштво представља јединствен пословни систем структуриран по функционалном и територијално-тржишном принципу, које своје пословне циљеве остварује кроз пословне целине којима руководе извршни директори.

Шема у прилогу приказује организациону структуру Телеком Србија



## СКУПШТИНА

Скупштина је орган у којем акционари остварују своја власничка права. Скупштину чине сви акционари Друштва. Она има најшира статусна и имовинска овлашћења и највиши је орган Друштва. У 2012. години су одржане две скупштине: 43. редовна скупштина акционара одржана 20.04.2012. године и 44. ванредна скупштина одржана 13.12.2012. године.

## ПРАВА АКЦИОНАРА

Друштво гарантује остваривање имовинских и неимовинских права акционара утврђених Законом, Оснивачким актом, Статутом и другим актима Друштва.

Друштво се руководи принципом равноправног и једнаког третмана акционара и предузима мере у том погледу, укључујући нарочито:

- обезбеђивање да акције исте класе носе иста права,
- правовремено и редовно добијање релевантних информација о Друштву (укључујући и информације доступне путем *web*-сајта Друштва),
- учешће и гласање на Скупштини,



- благовремено, истинито и потпуно информисање о питањима која су од посебног значаја за рад Друштва, а која се тичу битних корпоративних промена, а нарочито измена и допуна Статута, смањења или повећања капитала, значајних промена у власничкој структури, статусних промена и промена правне форме и располагања имовином велике вредности,
- обезбеђивање равноправног третмана свих акционара (укључујући мањинске и стране акционаре), а посебно ефикасну правну заштиту права мањинских акционара од злоупотребе права од стране акционара који имају већину акција.

Друштво забрањује и стално ће спречавати недозвољена трговања акцијама на основу поверљивих (инсајдерских) информација, као и могуће злоупотребе које се заснивају на међусобном пословању.

## НАДЗОРНИ ОДБОР

Надзорни одбор је корпоративни орган Друштва. Број чланова Надзорног одбора утврђује се Статутом Друштва, полазећи од принципа да утврђен број омогућава континуиран рад и састав неопходан да обезбеди вештине и знања потребне за рад Надзорног одбора. Надзорни одбор има 7(седам) чланова, од којих је најмање један независни члан, у смислу важећег Закона о привредним друштвима.

Надзорни одбор и његови чланови дужни су да поступају савесно и лојално према Друштву и акционарима и да послове из свог делокруга обављају са дужном пажњом и у разумном уверењу да делују у најбољем интересу Друштва.

Чланови Надзорног одбора:

- своје одлуке заснивају на објективном и компетентном просуђивању, на основу свих доступних информација и мишљења лица стручних за одговарајућу област,
- поштују правила у вези са закључењем послова у којима постоји лични интерес и забрана конкуренције у било ком правном послу и/или трансакцији у које Друштво ступа или о коме одлучују Органи,
- за време и по истеку мандата, поступају са подацима и материјалима Друштва као са поверљивим информацијама, без обзира да ли те информације припадају категорији поверљивих, у складу са политиком и интерним актима Друштва о поверљивости информација.

Чланове Надзорног одбора бира Скупштина, обичном већином присутних или представљених акционара са правом гласа, као и акционара који, у складу са Законом и Статутом, гласају писаним путем.

Кандидате за избор чланова Надзорног одбора предлажу Надзорни одбор, Комисија за именовање, уколико постоји, или акционари Друштва који имају право на предлагање дневног реда Скупштине.

## КОМИСИЈА ЗА РЕВИЗИЈУ НАДЗОРНОГ ОДБОРА

У циљу повећања ефикасности рада, а у складу са Статутом Телеком Србија, Надзорни одбор је дана 13.12.2012. године, донео Одлуку о образовању Комисије за ревизију Надзорног одбора „Телеком Србија“ а.д. Комисија за ревизију за свој рад одговара Надзорном одбору Друштва и дужна је да подноси извештаје о пословима и активностима које предузима у складу са надлежностима утврђеним важећим законским прописима, најмање два пута годишње, као и сваки пут када Надзорни одбор захтева достављање таквих извештаја. Комисија за ревизију има 3 (три) члана, од којих је један председник Комисије.

Комисија за ревизију надзире, а не управља процесом финансијског извештавања. Њена надзорна улога се превасходно односи на обезбеђивање да су процедуре, поступци и контроле које спроводе управа и спољни ревизор такве да обезбеђују уочавање и спречавају грешке и нерегуларности, односно да им омогућавају правично и адекватно припремање и објављивање финансијских извештаја. Такође, Комисија за ревизију врши надзор над спровођењем послова у области унутрашњег надзора Друштва.

Надзорни одбор је настојао да у комисију именује лица одговарајућих професионалних и личних карактеристика и стручњаке из релевантних области.

У циљу обезбеђења квалитета и ефикасности рада, односно капацитета Надзорног одбора да обавља своје дужности, на начин компатибилан очекивањима акционара, Надзорни одбор, најмање једном годишње, анализира свој и рад својих комисија и разматра мере и активности за њихово унапређење.

Предмет оцене је нарочито квалитет оперативног рада Надзорног одбора, допринос и компетентност чланова, адекватност структуре Надзорног одбора и квалитет ангажованости Надзорног одбора по свим битним питањима из његовог делокруга.

## ИЗВРШНИ ОДБОР

Чланове Извршног одбора, укључујући и Генералног директора, бира Надзорни одбор. Извршни одбор Телеком Србија има 7 (седам) чланова. Чланови Извршног одбора су извршни директори.

Чланови Извршног одбора Друштва (у даљем тексту: Извршни директори) не могу бити чланови Надзорног одбора, нити прокуристи Друштва.

Извршни одбор у вођењу послова Друштва поступа самостално, одлучујући и поступајући ван седница. У случају да не постоји сагласност Извршних директора по одређеном питању, као и у другим случајевима и пословима предвиђеним Пословником о раду Извршног одбора, Генерални директор може сазвати седницу Извршног одбора на начин предвиђен Законом, Статутом и Пословником о раду Извршног одбора.

## СЕКРЕТАР ДРУШТВА

Телеком Србија има Секретара Друштва, кога именује Надзорни одбор. Надлежности Секретара Друштва уређене су Статутом Друштва и одговарајућим одлукама Надзорног одбора.

## ИЗЈАВА О ПРИМЕНИ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОГ УПРАВЉАЊА

„Телеком Србија“ а.д (у даљем тексту: Друштво) примењује Кодекс корпоративног управљања Друштва који је усвојен на 1. седници Надзорног одбора Друштва одржаној дана 26.6.2012. године и објављен на интернет страници Друштва [www.telekom.rs](http://www.telekom.rs).

Друштво настоји да развије праксу корпоративног управљања која је заснована на савременим и општеприхваћеним принципима корпоративног управљања, искуствима и најбољој пракси у овој области, а уз поштовање захтева предвиђених важећим прописима, као и уважавање глобалних тржишних услова и кретања на домаћем телекомуникационом тржишту и дефинисаних развојних циљева Друштва.

Надзорни одбор Друштва надлежан је за примену и тумачење Кодекса корпоративног управљања Друштва (у даљем тексту: Кодекс), редовно праћење спровођења Кодекса и усклађеност корпоративне организације и деловања Друштва са Кодексом.

Примена принципа адекватног уважавања интереса свих постојећих и потенцијалних акционара, инвеститора, поверилаца, корисника услуга, запослених, чланова органа Друштва, обезбеђује се кроз, интерним актима дефинисане, поступке рада и одлучивања корпоративних органа Друштва, као и кроз комуникацију и координацију рада између свих органа Друштва, руководилаца у пословном седишту Друштва и целинама његове територијалне организације, запослених, акционара и јавности.

У имплементацији система корпоративног управљања, није било одступања од правила предвиђених Кодексом корпоративног управљања.

### **Права акционара**

Све акције Друштва су обичне акције и свака акција даје право на један глас у Скупштини Друштва.

Право да лично учествују у раду Скупштине и расправи о свим питањима која су на дневном реду седнице Скупштине, укључујући и право на подношење предлога, постављање питања која се односе на тачке дневног реда седнице Скупштине и добијање одговора, имају акционари који поседују најмање 0,1% акција од укупног броја акција Друштва, односно њихови пуномоћници који представљају најмање 0,1% акција од укупног броја акција Друштва.

Увођење претходно наведеног цензуса за лично учешће у раду седнице Скупштине опредељено је околностима постојања веома бројног корпуса акционара Друштва

(више од 4,8 милиона). У таквим условима статутарно инсистирање на цензусу представља императив, јер би његово одсуство могло да има за последицу угрожавање ефикасности и рационалности у поступку организовања и одржавања седнице Скупштине Друштва.

Наравно, напред наведени цензус не ограничава права акционара који појединачно поседују мање од 0,1% од укупног броја акција Друштва, да учествују у раду седнице Скупштине, преко заједничког пуномоћника или да гласају у одсуству.

Друштво се руководи принципом равноправног и једнаког третмана акционара и, у том смислу, предузима мере којима, између осталог, омогућава:

- правовремено и редовно добијање свих релевантних информација о Друштву у складу са обавезама предвиђеним важећим прописима (укључујући и информације доступне путем интернет странице Друштва),

- учешће и гласање на Скупштини,

- благовремено, истинито и потпуно информисање о питањима која су од посебног значаја за рад Друштва, а која се тичу битних корпоративних промена, (нарочито измена и допуна Статута, смањења или повећања капитала, значајних промена у власничкој структури, статусних промена и промена правне форме и располагања имовином велике вредности),

- одлучивање о избору и разрешењу чланова Надзорног одбора,

- утврђивање накнада лицима изабраним у Надзорни и Извршни одбор Друштва,

- обезбеђивање равноправног третмана свих акционара (укључујући мањинске акционаре).

Друштво настоји да подстиче учешће акционара у раду Скупштине, и у том смислу:

- благовремено заказује седнице Скупштине, како би омогућило акционарима да се упознају са дневним редом Скупштине и припреме за учешће на седници,

- предвиђа механизам који омогућава акционарима да гласају у одсуству, тако да, лично и гласање у одсуству, имају једнако дејство.

Све релевантне информације и материјали за седницу Скупштине, укључујући и формуларе за давање пуномоћја и формуларе за гласање у одсуству, доступни су на интернет страници Друштва [www.telekom.rs](http://www.telekom.rs), у законским роковима пре одржавања седнице Скупштине.

У актуелним условима постојања већег броја акционара, Друштво у великој мери користити своју интернет страницу у процесу комуницирања ка акционарима.

### **Надзорни одбор**

Надзорни одбор послове из свог делокруга обавља у складу са важећим законским прописима, Статутом Друштва и Пословником о раду Надзорног одбора, настојећи да делује у најбољем интересу Друштва.

Пословником о раду који је донео Надзорни одбор Друштва уређени су: организација, начин рада, укључујући рокове и начин достављања материјала за седницу члановима Надзорног одбора, начин израде и садржај записника, процедура гласања (кворум за одржавање седница и кворум за доношење одлука) и друга питања од значаја за ефикасан и квалитетан рад Надзорног одбора.

Надзорни одбор има 7 (седам) чланова, које бира Скупштина Друштва, од којих је један независан од Друштва у смислу важећих прописа (независан члан Надзорног одбора), а председника бира Надзорни одбор између својих чланова, већином гласова од укупног броја чланова Надзорног одбора, на предлог чланова Надзорног одбора које предлаже контролни акционар Друштва. Приликом предлагања лица за избор председника Надзорног одбора, чланови Надзорног одбора које предлаже контролни акционар, руководе се принципом изузетности кандидата на плану професионалног угледа, личног интегритета, поверења акционара и других чланова Надзорног одбора.

Надзорни одбор је образовао Комисију за ревизију Надзорног одбора Друштва (Одлука бр. 380052/6 од 13.12.2012. године), која предузима послове и активности у складу са надлежностима утврђеним законским прописима и наведеном одлуком о њеном образовању. Поменутом одлуком, између осталог, детаљно су утврђени: кворум за одржавање и начин одржавања седница Комисије за ревизију, њен састав и мандат, као и право на накнаду за рад чланова Комисије. Комисија за свој рад одговара Надзорном одбору и извештава га о пословима и активностима које предузима, најмање два пута годишње, као и сваки пут када Надзорни одбор захтева достављање таквих извештаја.

### **Извршни одбор**

Извршни одбор Друштва има 7 (седам) чланова - извршне директоре које именује Надзорни одбор, а једног од извршних директора, овлашћених за заступање Друштва, Надзорни одбор именује за генералног директора Друштва. Приликом избора извршних директора, Надзорни одбор води рачуна о њиховим професионалним, организационим и личним квалитетима, а приликом избора генералног директора, руководи се организационим способностима кандидата, које се посебно огледају у ефикасном организовању пословања Друштва и рада Извршног одбора, као и координирању рада извршних директора. Организација, начин рада и одлучивање Извршног одбора су детаљније регулисани Пословником о раду, који је у складу са својим законским и статутарним надлежностима донео Извршни одбор.

### **Накнаде и награде члановима органа Друштва**

Скупштина Друштва је донела Одлуку којом је утврдила накнаде за рад председника и чланова Надзорног одбора (бр. 117294/12 од 20.4.2012. године) и Одлуку о правилима (политици) за одређивање накнада извршним директорима (укључујући и

уговоре о раду генералног директора и осталих извршних директора) (бр. 117294/13 од 20.4.2012. године). Надзорни одбор је донео Одлуку о образовању Комисије за ревизију Надзорног одбора „Телеком Србија“ а.д., којом је, између осталог, утврдио и право на накнаду за рад председнику и члановима Комисије (бр.380052/6 од 13.12.2012. године).

### **Послови унутрашњег надзора**

У Друштву је формирана организациона целина надлежна за послове унутрашњег надзора (под називом: Интерна ревизија), која спроводи активности контроле усклађености пословања Друштва са законом, другим прописима и актима Друштва. Интерна ревизија обавља послове из сегмента унутрашњег надзора који обухватају: контролу усклађености пословања друштва са законом, другим прописима и актима друштва; надзор над спровођењем рачуноводствених политика и финансијским извештавањем; проверу спровођења политика управљања ризицима; праћење усклађености организације и деловања друштва са кодексом корпоративног управљања; вредновање политика и процеса у друштву, као и предлагање њиховог унапређења. Директор Интерне ревизије о спроведеном надзору пословања редовно извештава Комисију за ревизију. Надзорни одбор је својим интерним актима, уредио начин спровођења и организацију рада интерне ревизије пословања, укључујући и услове које морају да испуњавају лица која обављају послове интерне ревизије пословања, у погледу професионалног или стручног знања, искуства и поштовања етичких норми који их чине подобним за обављање наведених послова у Друштву.

Надзорни одбор је својом одлуком (бр. 246291/5 од 29.8.2013. године) усвојио Повељу интерне ревизије, која је неопходна ради обезбеђења независног и објективног функционисања организационе целине надлежне за послове интерне ревизије, којом се уређује сврха, овлашћења, дужности, одговорности свих учесника у спровођењу рада, начин спровођења рада и остала питања која се односе на интерну ревизију у Друштву. Поред тога, Надзорни одбор је усвојио и Етички кодекс, којим је успоставио принципе којих се лица, која обављају активности ревизије, морају придржавати.

### **Комуникација са јавношћу, обелодањивање података и транспарентност**

Друштво обезбеђује транспарентност свог пословања уз испуњавање предвиђених обавеза у погледу извештавања и објављивања тачних и потпуних информација, и уз поштовање принципа редовног и благовременог информисања, путем своје интернет странице Друштва. Акционари и јавност се, првенствено, путем интернет странице Друштва извештавају о финансијским резултатима Друштва, као и о свим битним догађајима у вези са Друштвом, за које је обавеза таквог извештавања предвиђена важећим законским прописима и интерним актима Друштва.

### **Остале активности у примени Кодекса**

Друштво улаже максималне напоре за стално унапређење корпоративног система који ће гарантовати поступање свих органа Друштва, њихових чланова, запослених и Друштва у целини, у складу са правилима Кодекса, посебно у доменима који регулишу:

- Постојање личног интереса и дужности избегавања сукоба интереса
- Сарадњу органа Друштва
- Сузбијање и спречавање корупције и подмићивања
- Ангажовање спољних консултаната
- Пословну етику

Ова изјава представља саставни део Годишњег извештаја о пословању Друштва за 2012. годину.

# ПОСЛОВАЊЕ

## СТРАТЕГИЈА

### ОКВИР ПОСЛОВАЊА

Телеком Србија ужива јединствену позицију интегрисаног оператора на српском тржишту комуникација и мултимедије. Телеком Србија тежи очувању лидерске позиције на овим тржиштима кроз иновативни развој услуга, унапређење задовољства корисника и партнерског окружења и раст пословних прихода.

### СТРАТЕШКИ ЦИЉЕВИ

Стратешки циљеви Телеком Србија су јасно исказани порукама визије и мисије компаније, истицањем пословних амбиција, раста и развоја на конвергентном тржишту електронских комуникација, медија и *ICT* сервиса новог дигиталног окружења.

<b>Визија</b>	Тежимо да обогатујемо и улепшавамо живот људи, омогућавајући им глобалну повезаност и изванредне комуникације, као регионални лидер у информатичком друштву будућности
<b>Мисија</b>	Нове услуге које уводимо, технологије које примењујемо, свака наша промена и стално прилагођавање усмерене су ка нашим корисницима, њихових потребама за комуникацијом и забавом, са запосленима као покретачком снагом, а на задовољство наших акционара

Остваривање пословних циљева у јаком конкурентном окружењу подржано је континуираним ангажманом менаџмента и запослених на унапређењу и јачању организационе ефикасности, у складу са променама у окружењу.

### ПОСЛОВНА СТРАТЕГИЈА

Телеком Србија тежи даљем унапређењу ефикасности и ефективности пословања кроз интегрисан и конвергентан модел организације и рада. Промена и раст потреба корисника подржани су додатним иновативним развојем мрежа и сервиса.

Телеком Србија континуирано унапређује свој конкурентни капацитет, сагледавајући тренд и развој технолошке основе, привредни амбијент и афинитет корисника. Даљи развој комерцијалних пакета услуга и унапређење портфолиа услуга ће трасирати и осигурати перспективу лидера на тржишту. Телеком Србија ће пружити подршку укупном економском опоравку, подржавајући остале сегменте пословног окружења, ширећи на тај начин пословну делатност и препознатљивост.



- На тржишту услуга фиксне телефоније и преноса података, Телеком Србија ће унапредити квалитет услуга, понудити пакете услуга примерено потребама корисника и пружити корисницима респектабилан и препознатљив однос цена и квалитета својих услуга.
  - На тржишту услуга мобилне телефоније, Телеком Србија ће иновативном понудом, у капацитету интегрисаног оператора, пружити корисницима ново корисничко искуство, квалитет услуга и производа и препознатљив однос цена и квалитета својих услуга.
  - На тржишту широкопојасних услуга фиксне и мобилне мреже, Телеком Србија ће настојати да остварује даљи раст броја корисника и прихода, фокусирајући се на повећање квалитета услуга, покривености и доступности кроз комбиноване фиксно-мобилне понуде.
  - На *Pay TV* тржишту, Телеком Србија ће настојати да повећа тржишни удео адекватном понудом видео садржаја, уз највиши ниво квалитета услуга. Комерцијални аспект ће потенцирати вредност пружених садржаја, спрам понуде конкурената.
  - На тржишту *on-line* забаве и оглашавања, Телеком Србија ће остати на концепту јединственог портала за комуникацију и забаву у Србији и региону, како би поспешило његово коришћење, као и приходе од оглашавања и електронске трговине.
  - На бизнис тржишту *ICT*-а, Телеком Србија ће уложити максимални напор, са циљем остваривања додатних прихода проширења портфолиа услуга.
- Телеком Србија ће наставити да унапређује интегрисан и према кориснику оријентисан организациони модел рада, како би у већем степену задовољио потребе потрошача и унапредио ефикасност и ефективност.
- На комерцијалном нивоу, Телеком Србија ће уложити додатни напор и ресурсе у циљу јаснијег препознавања од стране корисника вредности и функционалности интегрисаних маркетиншких и продајних операција. Подршка корисницима биће што адекватније прилагођена потребама, по свим сегментима тржишта.
  - Телеком Србија има за циљ да унапреди тржишну позицију кроз континуирано унапређење мреже и сервиса интегрисаног оператора, са посебним освртом на иновацијама сервиса сагласно потребама корисника и по прихватљивим ценама.
  - Телеком Србија ће у складу са потребама корисника унапредити *on-line* канал продаје, чиме ће аспект дигиталне економије бити адекватно и функционално подржан.
  - Телеком Србија ће наставити да постепено интегрише своје операције, системе и мрежу према пуној конвергенцији, како би понудио у потпуности конвергиран портфолио производа.
- У циљу достизања потребног нивоа финансијске виталности, сагласно очекивањима акционара, Телеком Србија ће се усредсредити на унапређење интерних процеса и метрике.

## ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТРАТЕГИЈЕ

Остваривање стратешких циљева и реализација стратешког бизнис плана, подржани су увођењем организационих надлежности са циљем унапређења одлучивања, ефикасности и метрике у компанији. Телеком Србија имплементацију стратегије базира на континуитету развоја и примене стратешких иницијатива, уважавајући тржишни моментум и потребу за сталном променом изнутра, сагледавајући промене потреба корисника, активности конкуренције и очекивања акционара и шире друштвене заједнице.

## УСЛУГЕ

Основна делатност Друштва је пружање услуга у области телекомуникација. Друштво је од оснивања пружало услуге фиксне телефоније и преноса података. Са јачањем Друштва и развојем телекомуникационих услуга, упоредо са фиксном телефонијом, развијале су се и услуге мобилне телефоније, интернета и мултимедије, као и широк спектар додатних услуга.

У циљу унапређења продаје услуга бизнис корисницима у мају 2012. године Друштво уводи класе сервиса – *CoS SLA-managed L3VPN*. Увођењем сервиса корисницима је омогућено да, сагласно својим приоритетима, апликације које генеришу саобраћај сврстају у класе саобраћаја са унапред дефинисаним параметрима. Телеком Србија нуди три класе за услугу: *Voice, Business* и *Best Effort*.

Понуда пословног сегмента корисника проширена је у августу 2012. године увођењем нивоа квалитета за услугу - *SLA* за услугу Закупљени дигитални вод у унутрашњем саобраћају. За предметну услугу су дефинисани стандардни *SLA* параметри које Телеком Србија гарантује, уколико постоје технички услови на локацији корисника (*Provisioning, Response Time, Restore Time* и *Availability*).

*VPN* за видео надзор представља услугу која се од септембра 2012. пружа бизнис корисницима. Услуга је намењена корисницима који су истовремено и корисници услуге Видео надзор. Омогућава повезивање локација на којима су смештене камере са локацијама на којима се налазе *storage*-и, као и повезивање локација и *storage*-а са надзорним центром, а све за потребе преноса видео материјала који се снима на *storage* сервере, видео *stream*-ова који се у реалном времену преносе до надзорног центра и саобраћаја који служи за даљински надзор и управљање камерама.

Крајем 2012. године комерцијализована је услуга Номадски Бизфон прикључак којом су дефинисана два типа номадског прикључка (старт и плус) који представљају чланове Бизфон (*IP Centrex* групе), а који се реализују независно од локације корисника. Корисник преко клијентског софтвера који сам обезбеђује и инсталира на уређај који има приступ интернету, остварује позиве под условима дефинисаним одлуком.

Услугом Међународни бесплатан позив (*International freephone service*) уведеном крајем 2012. године, омогућава се да бизнис кориснике услуга фиксне телефоније Телекома Србија позивају крајњи корисници у иностранству, који те позиве остварују без накнаде, при чему трошкове тако остварених међународних позива плаћа позвана страна у Србији, односно претплатник услуге Међународни бесплатан позив.

Како би се задовољиле потребе корисника мобилне телефоније, са циљем задржавања постојећих и придобијања нових, у 2012. години су уведене нове услуге за све категорије корисника (*prepaid, postpaid* и бизнет).

За резиденцијалне кориснике уведене су следеће нове услуге: Бус Плус Инфо Систем, Мега нет тарифа, *Mobile TV* и *Blackberry* за *prepaid* кориснике.

Услуга Бус Плус Инфо Систем пуштена је у фебруару 2012. Корисник добија информацију о томе када може очекивати долазак аутобуса на стајалиште. Услуга је намењена корисницима јавног градског превоза у Београду.

У јуну 2012. уведена је Мега нет тарифа. Ова нова тарифа је наменски креирана за *Samsung Galaxy S3* телефон. У месечну претплату је укључено 4.000 мин у националном саобраћају, 40.000 мин у мт:с мрежи након потрошених националних минута, 40.000 SMS и 40 Гб података. Обрачунски интервал је 60с. Обрачунска јединица за пренос података је 1кБ.

Нова услуга *Mobile TV* је такође уведена у јуну и омогућава гледање ТВ програма преко мобилног телефона. Ова услуга омогућена је само за кориснике Мега Нет тарифе без додатне наплате. *GPRS* саобраћај остварен коришћењем ове услуге се не наплаћује.

Услуга *Blackberry* је у децембру 2012. омогућена и *prepaid* корисницима. *Prepaid* корисник који има *Blackberry* уређај има могућности да 30 дана неограничено приступа Интернету. Претплата се наплаћује након извршене активације, са *prepaid* рачуна. Уколико, по истеку претплате, корисник има довољно кредита на *prepaid* рачуну, услуга ће бити аутоматски обновљена на период од 30 дана.

У области мултимедијалних услуга, у октобру 2012. комерцијализована је услуга Кликспорт (*pay per view*). Услуга је намењена резиденцијалним корисницима фиксног и мобилног приступа Интернету, којима се омогућава да путем одговарајуће апликације или портала прате утакмице УЕФА Лиге шампиона и Лиге Европе.

За бизнис кориснике који се баве превозом путника у септембру 2012. године уведена је нова услуга *WiFi Bus*. Услуга пружа могућност да путници бесплатно користе бежични Интернет на својим лаптоп рачунарима, таблет уређајима и смарт телефонима преко мт:с мреже.

Нова услуга, из области електронских плаћања, која је уведена у јануару 2012. године, SMS плаћање рачуна за ЕДБ, подразумева плаћање рачуна ЕДБ-а путем система мобилних плаћања Телекома Србија. Захтев за плаћање се шаље SMS-ом, ЕДБ рачун наплаћује са ДинаКард картице, коју је корисник везао за свој мобилни број у банци. Услуга је намењена корисницима који на територији Београда плаћају рачуне за струју.

## **ИНВЕСТИЦИЈЕ**

Тржиште телекомуникација у Србији представља слободно и отворено тржиште на коме послује већи број компанија, како страних тако и домаћих, који у оквиру регулативе РАТЕЛ-а покушавају да унапреде понуду и квалитет услуга како би обезбедили своју позицију на тржишту. Тренд показује да је само путем адекватних

капиталних инвестиција могуће напредовати на таквом тржишту и у одређеној мери антиципирати кретање динамичног сектора какав је сектор телекомуникација.

Укупна инвестициона улагања у 2012. години износе 12,3 млрд динара. Инвестиције су биле усмерене према побољшању техничких могућности мреже, увођењу нових капацитета који омогућавају пружање телекомуникационе услуге у географским подручјима, где раније није било могуће.

За инвестирање у технички развој мреже Друштво је издвојило 82% средстава, док је за инвестирање у ИТ и логистичку подршку издвојено 18% укупних средстава. Интензивним инвестирањем у технички развој Друштво жели да креира флексибилну и поуздану мрежу која ће осигурати темеље за исправан рад услужних платформи, као и да постигне висок ниво сатисфакције корисника.

Преглед инвестиција Телеком Србија дат је у табели у прилогу

У милионима РСД	2012. година	Стопа раста	2011. година
Техничке инвестиције	10.134	30,9%	7.744
Инфраструктуралне инвестиције	2.204	-28,2%	3.072
<b>Укупно</b>	<b>12.339</b>	<b>14,1%</b>	<b>10.816</b>

У 2012. години развој техничких инвестиција био је усмерен на следеће активности:

У фиксној телефонији инвестиције су првенствено намењене за проширење и модернизацију капацитета приступне мреже која ће постати база за пружање нових широкопојасних сервиса, као и повећање степена дигитализације и раздвајање двојника приступне мреже. Степен дигитализације укљученог претплатничког капацитета у 2012. години износи 99,1% (2011. година: 98,5%).

У мобилној телефонији инвестиције су усмерене ка развоју капацитета и квалитета мреже како би се одржао висок квалитет услуга. У посматраном периоду инсталирано је 1.773 базних станица, од тога 1.396 за модернизацију и 377 за проширење у циљу модернизације и проширења мреже. Модернизацијом радио базних станица у радио базне станице *HSPA+*, која је извршена у 2012. години, све базне станице имају могућност *IP/Ethernet* повезивања, смањено је кашњење у систему, у корисничкој и у сигнализационој равни. На овај начин повећан је капацитет пружања широкопојасних сервиса, као и покривеност територије и становништва у Србији. Тренутна покривеност територије *GSM* сигналом је 81,5%, а становништва 87,5%, док је покривеност територије *UMTS* сигналом 66,4%, а становништва 77,0%.

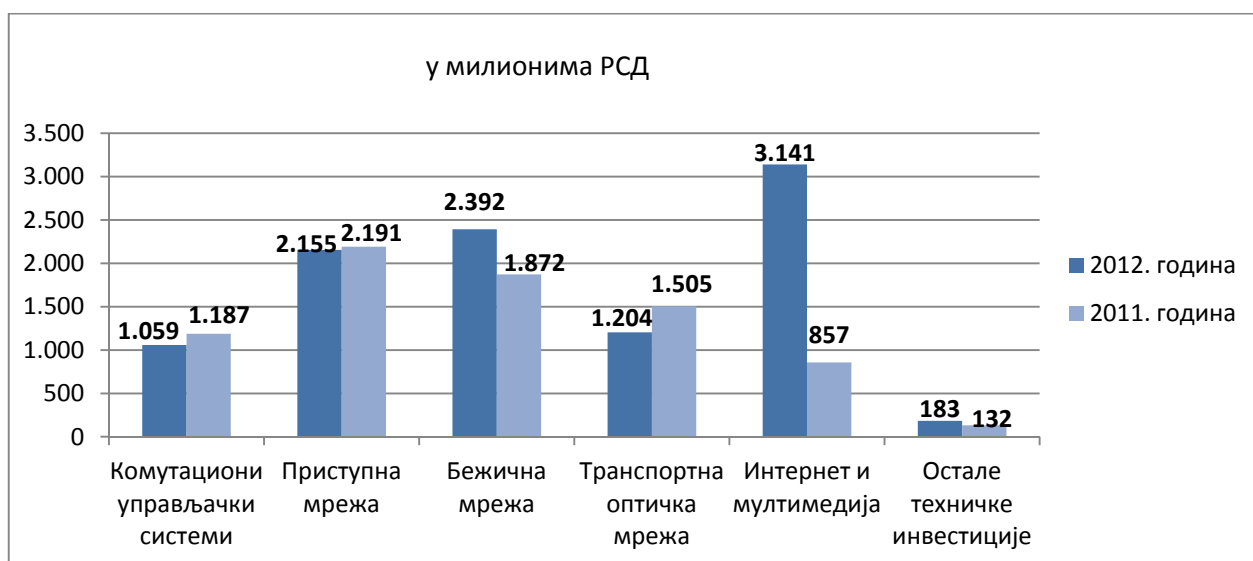
У области Интернета инвестиције су усмерене према развоју *IP/MPLS* мреже, као и повећавању капацитета мреже широкопојасног Интернета. У 2012. години повећан је

укупан број *ADSL* портова за 14%, што утиче на повећање слободног капацитета од 32%.

У области мултимедијалних услуга инвестиције су усмерене према проширењу *Headend* и *Middleware* платформе и унапређењу услуге примарне дистрибуције.

У погледу инвестиција у техничке капацитете телекомуникационе мреже, највећи део улагања у 2012. години Друштво је усмерило у Интернет и мултимедију (31%), бежичну мрежу (24%), приступну мрежу (21%), затим транспортну оптичку мрежу (12%) и комутационе управљачке системе (10%).

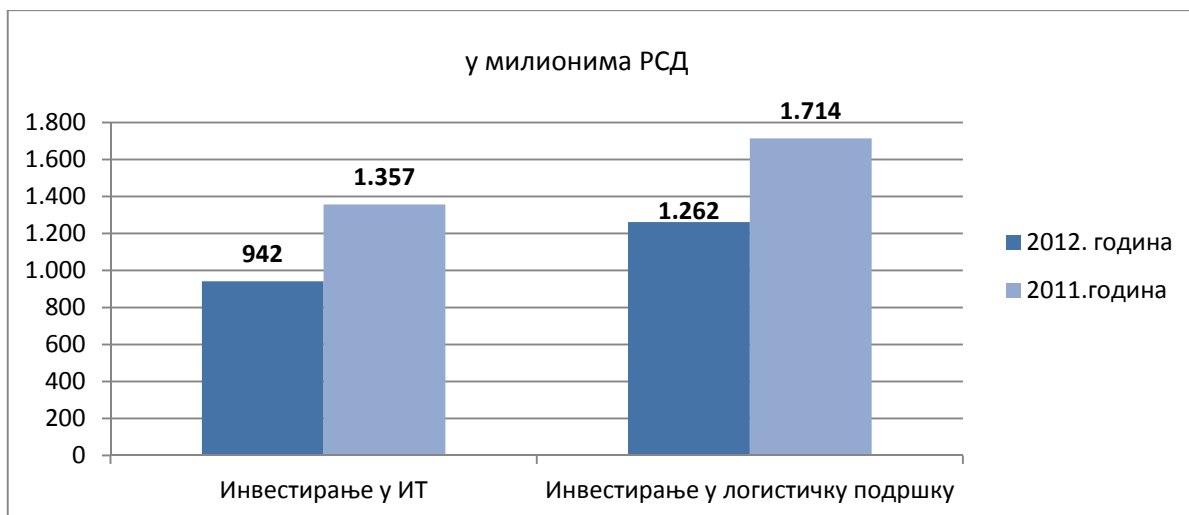
Графикон у прилогу приказује техничке инвестиције



У 2012. години дошло је до реализације инфраструктуралних инвестиција у износу од 2,2 милијарде динара. Улагања у инфраструктуру се својим највећим делом односе на инвестиције у логистичку подршку (57%), као и инвестиције у ИТ (43%).

Наведена структура инвестиционих улагања у инфраструктуру у 2012. и 2011. години приказана је и у наредној табели:

Графикон у прилогу приказује инвестиције у инфраструктуру



Најзначајнији пројекти у овом периоду су: Проширење *storage* система, испорука опреме за Комерцијални *e-mail* систем, испорука опреме за Билинг систем, испорука опреме за *Network inventory system* и испорука лиценци за проширење *SLM*-а.

Што се тиче инвестиција у логистичку подршку, извршене су адаптације хоризонталног и вертикалног унутрашњег развода канализације и реконструкција дела инсталација централног грејања у *ТКС* Београд, адаптација простора за Дата центар, адаптација *НН* развода у *ТКС*, затим адаптације и инсталације радио базних станица, извршена је куповина контејнера за *MSAN*, набавка више покретних и стационираних *DEA* за више објеката. Такође, у овом периоду дошло је до адаптације и опремања већег броја објеката како због промене намена, тако због нових потреба пословања Друштва.

## КОРИСНИЦИ

Упркос изазовима економског окружења и све већој конкуренцији, Телеком Србија има значајан број корисника у фиксној и мобилној телефонији и све већи број интернет корисника. Осим јаке конкуренције у мобилној телефонији, мултимедији и интернету, конкуренција је присутна и на тржишту фиксне телекомуникационе мреже.

### Фиксна телефонија

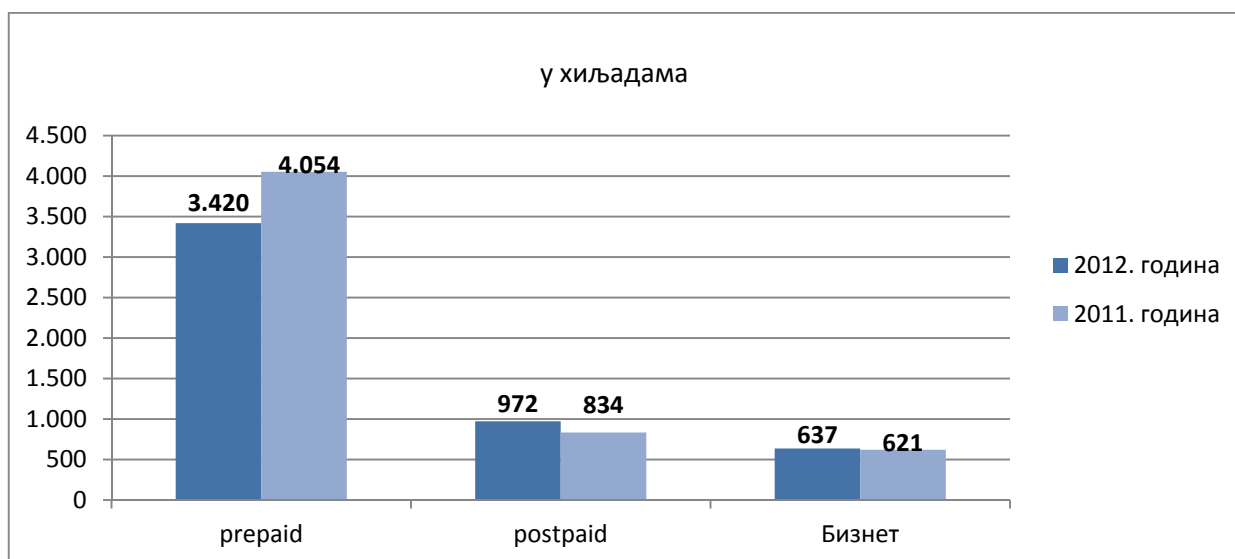
Корисници фиксне телефоније Телеком Србија дати су у приложеној табели:

У хиљадама	2012 година	Стопа раста	2011 година
<i>POTS</i>	2.846	-1,1%	2.878
<i>ISDN</i>	75	-8,5%	82
<b>Укупно</b>	<b>2.921</b>	<b>-1,3%</b>	<b>2.960</b>

На крају 2012. године услуге фиксне телефоније Матичног друштва користи готово 3 милиона корисника. У 2012. години Друштво је забележило смањење броја корисника за 1,3% у односу на 2011. годину, између осталог и због алтернативних видова комуникације као што је мобилна телефонија и интернет. Структуру фиксне телефоније чине *POTS* прикључци са 97% учешћа, а остатак чине *ISDN* прикључци. У структури *POTS* корисника, највећи пораст нових корисника у 2012. години забележен је код *IP* телефона.

Развој фиксне телефоније условљен је имплементацијом савремених технологија којим се омогућавају нови типови услуга. Путем *CDMA* мреже обезбеђује се телефонска линија корисницима у тешко приступачним и руралним подручјима, где телекомуникациона инфраструктура није изграђена или није довољно развијена. Развојем *IP* технологије корисницима се омогућавају услуге телефонирања преко *IP* мреже попут *IP* телефона и *IP Centrex*.

Корисници мобилне телефоније су приказани на графикону у прилогу \*

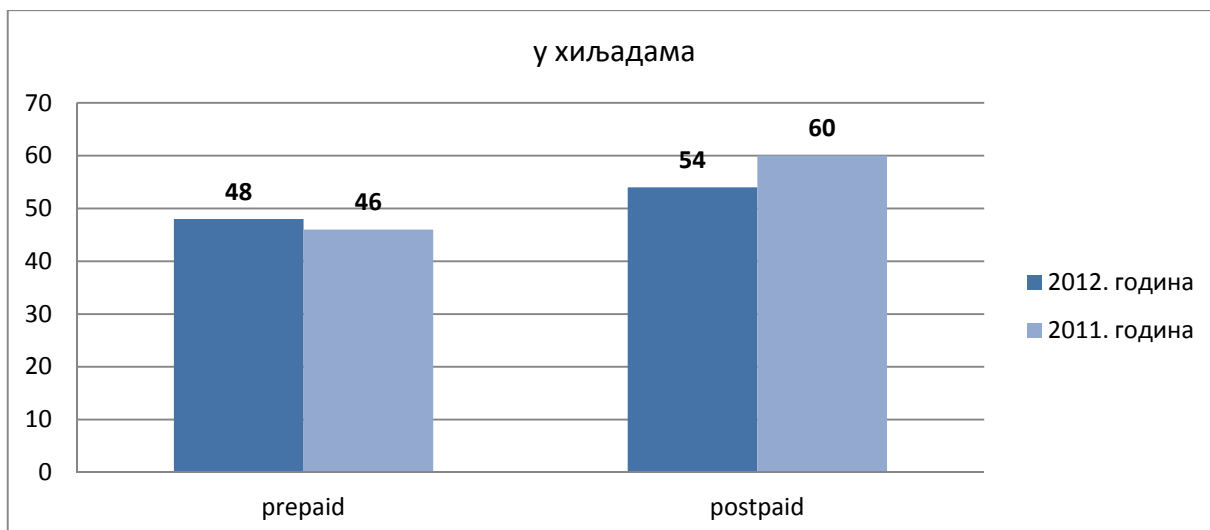


\*приказан је укупан број корисника са корисницима мобилног интернета

У 2012. години смањење укупног броја корисника мобилне телефоније у односу на 2011. годину условљено је мањим бројем *prepaid* корисника.

Корисници мобилног интернета су приказани на графикону у прилогу





Корисници мобилног интернета приказани у оквиру *prepaid* и *postpaid* корисника мобилне телефоније, остварили су смањење од 3,8% у односу на 2011. годину. Друштво на крају 2012. године има 102 хиљаде корисника мобилног интернета.

## Мобилна телефонија

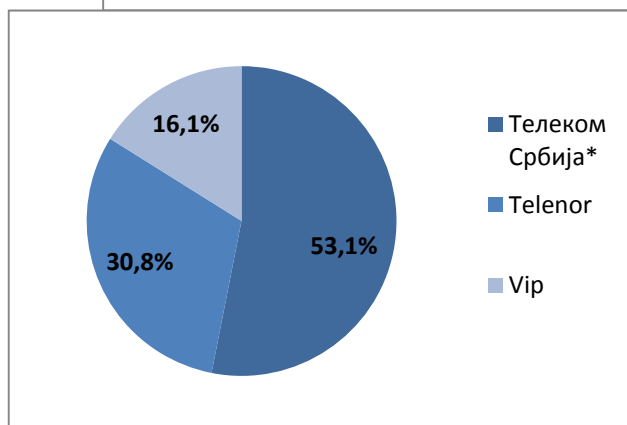
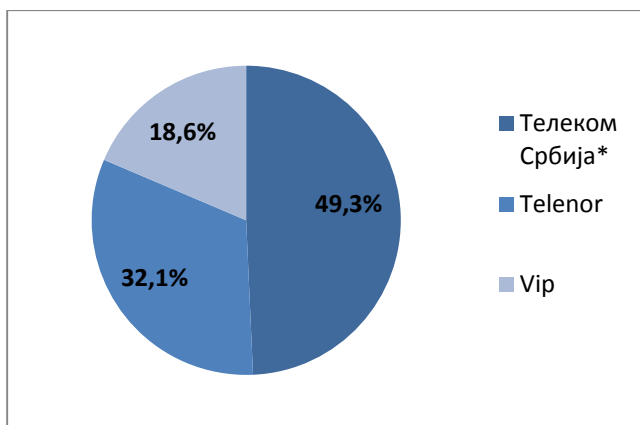
Графикон у прилогу приказује учешће оператора мобилне телефоније:

	2012. година	2011. година
<b>Тржишно учешће</b>		
Телеком Србија*	49,3%	53,1%
Telenor	32,1%	30,8%
Vip	18,6%	16,1%

\*приказан је укупан број *prepaid* корисника

<sup>1</sup> Подаци припремљени на основу Извештаја мобилних оператора

<sup>2</sup> Коришћени подаци РАТЕЛ-А



2012. година

2011. година

Упркос јакој конкуренцији у условима либерализованог тржишта, Друштво је лидер на тржишту са тржишним учешћем од око 49%.

## Интернет и мултимедија

Корисници интернета и мултимедије приказани су у табели у прилогу

У хиљадама	2012.	Стопа раста	2011.
ADSL малопродаја	512	3,2%	496
ADSL велепродаја	128	0,0%	128
IPTV	175	48,3%	118
VEB TV	16	23,1%	13
<b>Укупно</b>	<b>831</b>	<b>10,1%</b>	<b>755</b>

На интернет тржишту у Србији могу се уочити значајне промене, пре свега у броју корисника, па онда у структури самих интернет прикључака. У периоду од 2007. до 2011. године забележен је раст од 2,5 милиона<sup>2</sup> корисника интернет услуга (укључујући и кориснике 3G мреже). Такође, у посматраном периоду уочљив је пад

<sup>1</sup> Подаци припремљени на основу Извештаја мобилних оператора

<sup>2</sup> Коришћени подаци РАТЕЛ-а

броја корисника *dial up* услуге и све веће потребе корисника за широкопојасним интернетом, што указује на заинтересованост корисника за услугу која омогућава квалитетнији и лако доступан садржај.

Друштво је на крају 2012. године имало 512 хиљада *ADSL* корисника у малопродаји, што представља 80% тржишта *ADSL* интернета. Друштво је у односу на претходну годину забележило раст *ADSL* корисника у малопродаји од 3%.

Почев од октобра 2008. године, Друштво нуди услугу дистрибуције РТВ програма путем *IP* протокола (*IPTV*). Током 2012. године повећан је број корисника за 57 хиљада.

*Web TV* је сервис који омогућава корисницима приступ различитим видео садржајима са интернета (ТВ канали, Видео клипови, итд). Телеком Србија пружа ову услугу од октобра 2011. године. Друштво је на крају 2012. године имало укупно 16 хиљада корисника *Web TV* услуге.

## **ЗАПОСЛЕНИ**

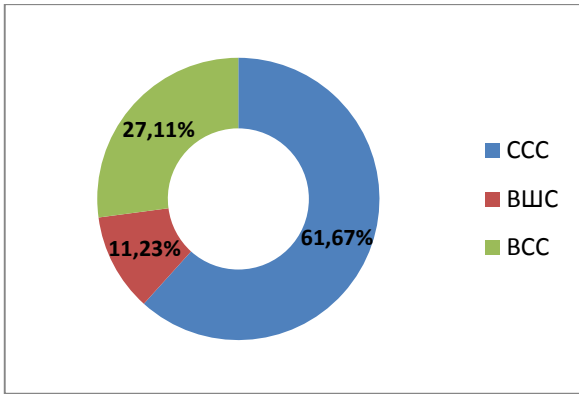
Управљање и развој људских ресурса су у самом врху циљева и задатака Друштва. Брига о запосленима подразумева бригу о укупном задовољству запослених, јачању њихове мотивације и осећаја припадности Друштву. Телеком Србија увек настоји да за своје запослене обезбеди бољу будућност, адекватне услове рада, равноправни третман запослених, заштиту на раду, здравствену заштиту и могућност даљег усавршавања и образовања.

Број запослених у Друштву је 9.042. Поред наведеног броја, на привременим и повременим пословима на 31.12.2012. године у Друштву је било ангажовано и 830 лица ван радног односа.

Због природе посла одређени број запослених, тачније 17 запослених у Телеком Србија а.д., има статус мировања радног односа у свом матичном друштву јер су упућени на рад у друго зависно друштво

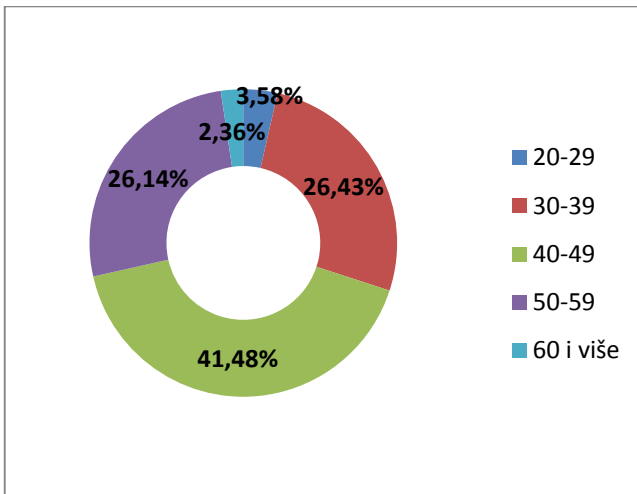
Посматрајући образовну структуру запослених на нивоу Друштва, уочава се највеће учешће запослених са средњом стручном спремом (61,7%), затим са високом стручном спремом (27,1%) где су у укупан број укључени и специјалисти, магистри и доктори наука. Најмање су заступљени запослени са вишом стручном спремом (11,2%).

Образовна структура запослених у Друштву приказана је на графикону који следи



Што се тиче старосне структуре запослених у Друштву, примећује се највеће учешће запослених старости између 40 и 49 година (41,5%), затим од 30 до 39 година старости (26,4%), од 50 до 59 (26,1%), до 29 година старости (3,6%), а најмање је учешће запослених са 60 и више година (2,4%).

Старосна структура запослених у Друштву приказана је на графикону у прилогу, односи се на запослене у радном односу

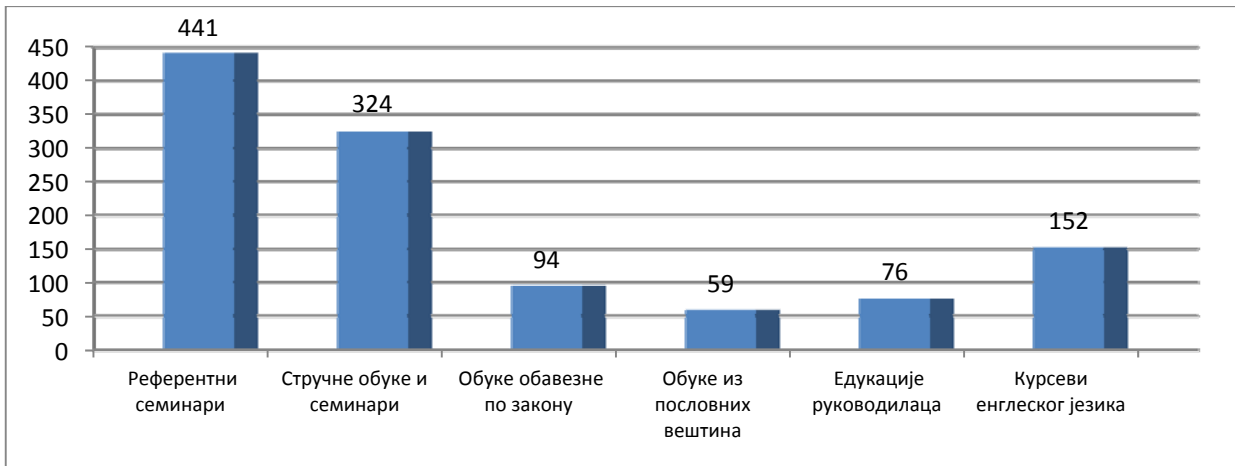


### Запошљавање

У циљу обезбеђивања најбољих могућих кадрова, обучених и мотивисаних да одговоре изазовима пословања у конкурентном окружењу телекомуникационог сектора, током 2012. године реализован је пријем у радни однос 73 високообразованих сарадника на основу расписаног јавног конкурса. С друге стране, током 2012. године престао је радни однос за укупно 65 запослених.

### Образовање

У току 2012. године, на екстерне едукације у земљи и иностранству упућено је укупно 1.703 полазника. На различите едукације у земљи упућено је укупно 1.146 корисника, према табели у прилогу



У току 2012. године реализовани су курсеви енглеског језика различитих нивоа за 152 полазника. Такође, спроведено је и тестирање знања енглеског језика за 1.510 запослених који обављају високостручне послове у Друштву.

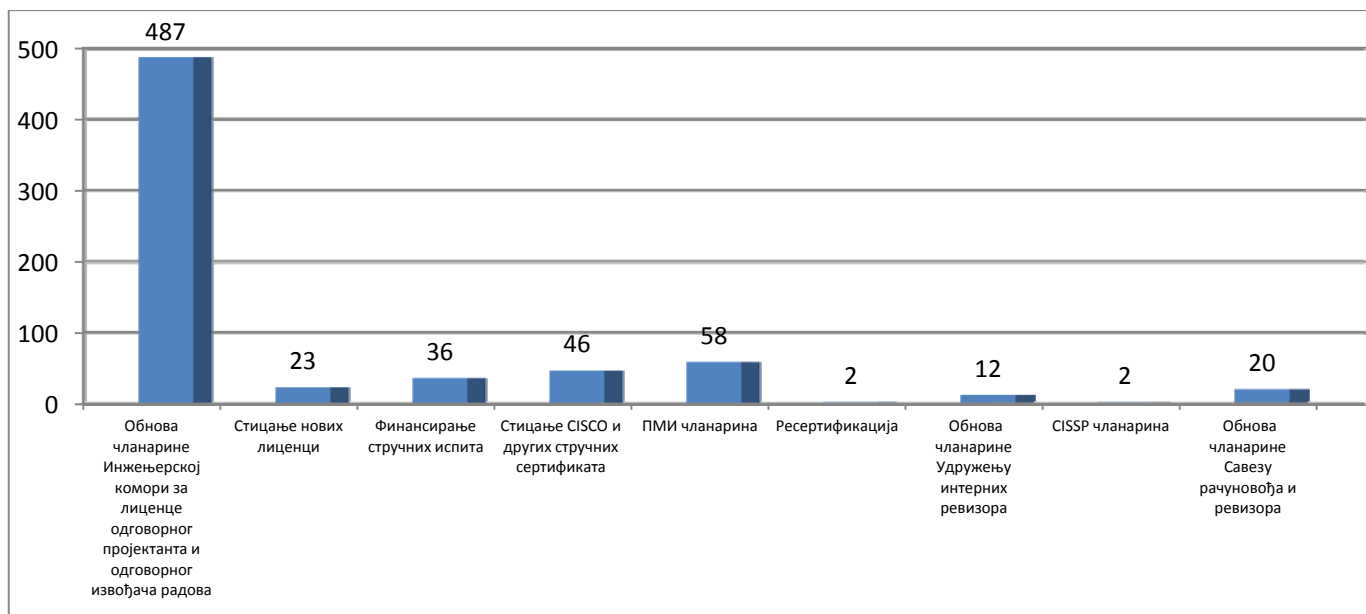
На образовне догађаје у иностранству упућено је укупно 557 полазника. Изведено је 10 различитих интерних обука за 1.393 полазника интерне едукације у организацији Тренинг центра Људских ресурса.

### Школовање

У циљу стручног усавршавања и развоја компетенција запослени се континуирано упућују на различите видове додатног школовања. Међусобна права и обавезе Друштва и запослених, а нарочито у погледу начина финансирања, периода завршетка школовања и периода обавезе останка у Друштву уређују се посебним уговорима, чији број на дан 31.12.2012. године износи 63. У 2012. години, одобрено је 27 нових школовања, и то 19 за мастер студије, 6 за академске студије I степена и 2 за струковне студије I степена.

### Лиценце, сертификати, чланарине

Друштво је у 2012. години финансирало различите врсте лиценци, сертификата, стручних испита и учлањења за укупно 686 запослених, и то:



## Праксе

У друштву је реализована стручна пракса за 333 практиканата, од којих је 30 студентских и 303 ученичке.

## Базе знања

На основу оцене целисходности Стручног тима, у току 2012. године, донете су одлуке генералног директора о обнови чланства Друштва у базама знања међународних организација и то:

1. *Gartner Ireland Limited (модули: Gartner Executive Program EXP чланство - CIO ESSENTIAL; Gartner for Business Leaders, Program Management&Marketin)*
2. *TeleManagement Forum - NGOSS program,*
3. *Information Security Forum*
4. *Telegeography inc, Primetrica (модули: Global Internet Geography, Internet Transit Pricing Service, Wholesale Bandwidth Pricing Database)*
5. *Informa Telecoms & Media, извештај Global Mobile Forecasts to 2015,*
6. *Wireles Federation (модули: Telecom Loyalty and Churn management, Segmentation Strategies (Enhancing ARPU From Segmentation), Promotions (Recession Beating Operator Promotions), Reducing Churn Through Innovative Retention Programs: Best Mobile Operator Practices, MNO BRANDING: Most-successful Mobile Operator Branding Campaigns and Strategies, Global Mobile Innovative Pricing Tariffs and Strategies)*

## Процена радне успешности

Према важећем годишњем моделу евалуације индивидуалних перформанси свих групација запослених, спроведен је поступак Процене радне успешности (ПРУ) за 2011. годину у првом кварталу 2012. године, на узорку од укупно 9.560 запослених.

## Бенефиције запослених

Исплата јубиларних награда врши се запосленима и бившим запосленима који у периоду од 02.06. претходне године до 01.06. текуће године навршавају 10 година непрекидног рада у „Телекому Србија“ а.д., 20, 30 или 35 година непрекидног рада у ПТТ систему Србије.

## **Спровођење политике материјалне и социјалне заштите запослених**

### Програм колективног осигурања

Сви запослени у Друштву су осигурани од последица несрећног случаја (незгода) и тежих болести и хируршких интервенција на раду и ван рада (24 часа), уз додатно осигурање запослених који су распоређени на радна места са повећаним ризиком.

Програм се спроводи на основу уговора/полиса осигурања, које је Друштво за 2012. годину закључило са осигуравајућим друштвима ДДОР Нови Сад а.д.о. и АМС Осигурање а.д.о за осигурање запослених од последица несрећног случаја (незгода) и Delta Generali osiguranje а.д.о. и АМС Осигурање а.д.о за случај тежих болести и хируршких интервенција. У току 2012. године по основу закључених полиса осигурања од стране осигуравајућих друштава исплаћене су осигуране суме за 262 запослена и чланове уже породице запослених.

### Програм добровољног пензијског осигурања

Свим запосленима у Друштву су обезбеђене редовне месечне уплате на име пензијског доприноса за добровољно пензијско осигурање до висине неопорезивог износа у складу са Законом. Програм је спроведен на основу уговора о пензијским плановима које је Друштво почев од 2007. године закључило са акционарским друштвима за управљање добровољним пензијским фондовима Delta Generali а.д. и Дунав а.д.

### Програм стипендирања деце умрлих запослених

У складу са интерним актима Друштва којима је регулисана област новчане помоћи деци умрлих запослених за време редовног средњег и високог образовања (стипендирање), Друштво је по основу закључених уговора у 2012. години одобрило редовну месечну исплату стипендија за 114 деце умрлих запослених.

### Програм доделе солидарне помоћи и других врста помоћи

У складу са интерним актима Друштва којима је регулисана област доделе солидарне и других врста помоћи, Друштво је по свим основима за одобравање права у 2012. години извршило исплату укупно 391 солидарних помоћи запосленима и члановима уже породице запослених.

### Спровођење политике хармонизације односа са запосленима

Свим запосленима у Друштву су на располагању стручни тимови правника, психолога и социјалних радника у виду радно-правног и психолошког саветовалишта. У току 2012. године на интерном сајту објављено је 12 текстова – кратке стручне теме и актуелности из домена радног права, и објављено 12 одговора по питањима запослених у оквиру рубрике Радно-правно саветовалиште. У оквиру психолошког саветовалишта, у току 2012. године реализовано је 68 захтева запослених и на интерном порталу у оквиру рубрике Психолошко саветовалиште објављено је 14 текстова.

#### Спровођење политике интерног информисања запослених

Представља програм сталног, тачног и благовременог информисања запослених путем интранета и компанијског *Newsletter*-а. Интранет подразумева редовно и континуирано припремање, обрађивање и објављивање информација на интерном сајту Мој Портал. Информације које се пласирају разврстане су по категоријама: *ad hoc* информације које се тичу важних обавештења из области људских ресурса (права запослених), обавештења о актуелним дешавањима у компанији које се пласирају свакодневно и информација које се пласирају два пута месечно (Актуелне манифестације из области културе и спорта, телекомуникација у земљи и иностранству, рубрика Посетите Србију, Свет, Знаменити Срби, Мисли великих људи, Из угла лектора, Психолошко саветовалиште, Радно-правно саветовалиште, *Funny press clipping*, Тестови из немачког и енглеског језика, Анкета и Нове технологије). У 2012. години регистрована је посећеност од 97.050 јединствених посетилаца и 2.302.661 појединачних посета, извршено прослеђивање компанијског *Newsletter*-а (укупно 16 бројева), са најновијим вестима из зависних предузећа, презентацијом нових услуга и актуелних дешавања у области културе и телекомуникација и објављено је 9 (девет) службених листова.

#### Друштвене активности

Програм спортских и радних такмичења запослених – У складу са интерним актима, Друштво је у току 2012. године у сарадњи са репрезентативним синдикатима и Удружењем монтера, спровело Програм спортских и радних такмичења запослених којим је било обухваћено око 2500 запослених у Друштву.

Програм спортске рекреације запослених – У складу са интерним актима Друштва у 2012. години финансиран је Програм спортске рекреације запослених који је реализован на основу уговора о пружању услуга спортске рекреације које су репрезентативни синдикати закључили са пружаоцима услуга.

#### Друштвено одговорно понашање

Хуманитарно удружење запослених у Телекому Србија Од срца у току 2012. године у Београду и свим већим местима на подручју Републике Србије, организовало је



укупно 37 акција добровољног давања крви којима се одазвало укупно 1230 запослених и 5 акција потписивања донаторских картица којима се одазвало 50 запослених у Друштву.

У оквиру промоције друштвено одговорног понашања компаније у септембру 2012. године организовано је учешће спортске екипе запослених у Друштву на кошаркашком фер плеј турниру у организацији UNICEF-а.

## **УПРАВЉАЊЕ РИЗИЦИМА**

### **УПРАВЉАЊЕ ФИНАНСИЈСКИМ РИЗИЦИМА**

Телеком Србија у свом редовном пословању у различитом обиму је изложено одређеним финансијским ризицима и то: тржишном ризику (који обухвата ризик од промене курса страних валута, ризик од промене каматних стопа и ризик од промене цена), ризику ликвидности и кредитном ризику.

Управљање ризицима у Друштву је усмерено на минимизирање потенцијалних негативних утицаја на финансијску позицију и пословање Друштва у ситуацији непредвидивости финансијских тржишта.

Управљање ризицима дефинисано је рачуноводственим и финансијским политикама Матичног друштва, усвојеним од стране надлежног органа управљања Друштвом.

У 2012. години није било промена у политикама управљања ризицима.

### **Тржишни ризик**

Ризик од промене курса страних валута

Друштво је изложено ризику од промене курса страних валута приликом пословања у земљи и иностранству, а који проистиче из пословања са различитим валутама, првенствено ЕУР. Ризик проистиче како из будућих пословних трансакција, тако и из признатих средстава и обавеза у иностраној валути.

Руководство Друштва је установило политику за управљање ризиком од промена курса страних валута у односу на његову функционалну валуту. Девизна клаузула у уговорима са домаћим добављачима могућа је само ако се ради о уговору који садржи кредитну линију, као и у уговорима о закупу.

У случају да је на дан 31. децембра 2012. године домаћа валута (РСД) забележила пораст/пад за 10% у односу на остале валуте које нису функционална валута (односно да је курс РСД у односу на ЕУР износио РСД 102.3465/125.0901 за 1 ЕУР), а све остале варијабле остале непромењене, добит Друштва за 2012. годину након опорезивања била би већа/мања за РСД 6.798.869 хиљада (2011. година: РСД 3.471.237 хиљада), највећим делом због курсних разлика насталих по основу обавеза по кредитима, као и прерачуна потраживања/обавеза из међународног саобраћаја.

Добит за 2012. годину је била више под утицајем промена курса страних валута него у 2011. години због знатног пада вредности динара у односу на ЕУР, на шта је додатно утицало и повећање обавеза у иностраној валути, и иста је непосредно утицала на износ капитала на дан 31. децембра 2012. године.

Ризик од промене каматних стопа

Друштво је изложено ризицима који кроз ефекте промена висине тржишних каматних стопа делују на његову финансијску позицију, резултат пословања и токове готовине. С обзиром да Друштво нема значајну каматносно имовину, приход и токови готовине у великој мери су независни од промена тржишних каматних стопа.

Ризик Друштва од промена фер вредности каматних стопа проистиче првенствено из обавеза по основу примљених дугорочних кредита од банака и добављача.

Кредити примљени по променљивим каматним стопама излажу Друштво каматном ризику токова готовине.

Кредити примљени по фиксним каматним стопама излажу Друштво ризику промене фер вредности каматних стопа.

У 2012. и 2011. години, највећи део обавеза по кредитима (99%) био је са варијабилном каматном стопом, која је везана за Еурибор. Обавезе по кредитима са променљивим каматним стопама су изражене у страниј валути (ЕУР), односно валутном клаузулом везане за ЕУР.

Бруто каматна стопа на кредите одобрене од добављача не може да пређе ниво од ЕУРибор увећан за маржу до 2% годишње, док се за уговоре у домаћој валути усклађивање цена врши на бази раста потрошачких цена изнад 5% само током грејс периода.

Друштво врши анализу изложености ризику од промене каматних стопа на динамичкој основи узимајући у обзир алтернативне изворе финансирања и рефинансирање, пре свега за дугорочне обавезе будући да оне представљају најзначајнију каматносно позицију.

У случају да је каматна стопа на обавезе по кредитима у страниј валути (од банака и добављача) на дан 31. децембра 2012. године била већа/мања за 0.1 процентни поен на годишњем нивоу, уз остале непромењене варијабле, добит за 2012. годину након опорезивања била би мања/већа за РСД 65.115 хиљада (2011. година: РСД 35.417 хиљада), као резултат већег/мањег расхода камата.

Да је камата на кредите од добављача и банака у земљи на дан 31. децембра 2012. године била већа/мања за 0.1 процентни поен на годишњем нивоу, уз остале непромењене варијабле, добит за 2012. годину након опорезивања била би мања/већа за РСД 52.491 хиљаду (2011. година: РСД 6.700 хиљада), као резултат већег/мањег расхода камата.

#### Ризик од промене цена

Друштво није изложено ризику од промене цена власничких хартија од вредности с обзиром да у извештају о финансијској позицији нема улагања класификованих као расположива за продају или као финансијска средства по фер вредности чији се ефекти промена у фер вредности исказују у билансу успеха. Улагањима Друштва у капитал зависних правних лица се не тргује јавно на активном тржишту хартија од вредности.

С друге стране, Друштво је изложено ризику од промене цена услуга, јер се суочава са интензивном конкуренцијом у области мобилне телефоније, интернета и мултимедија, као и појавом оператора у области фиксне телефоније, што Друштво настоји да надомести увођењем разноврсних услуга.

Поред тога, Републичка агенција за електронске комуникације (Агенција) је наметнула, између осталих, обавезу контроле цена за поједина тржишта на којима је Друштво проглашено за оператора са значајном тржишном снагом.

На основу Одлуке Управног одбора Агенције од 16. јуна 2011. године, почев од 1. августа 2011. године претплата за директни телефонски прикључак је увећана на РСД 430 (без ПДВ-а) у коју је укључено 300 бесплатних импулса (уместо дотадашњих 150 импулса).

Повећане су цене локалног позива, а цене међумесног позива снижене. Одлуком Агенције, цене терминације у фиксну мрежу за саобраћај који долази из мобилних мрежа су снижене, а повећане за терминацију саобраћаја који долази из других фиксних мрежа и сведене на трошковни ниво.

### **Ризик ликвидности**

Управљање ликвидношћу је централизовано на нивоу Друштва. Друштво својом имовином и обавезама управља на начин који му обезбеђује да у сваком тренутку испуњава све своје обавезе.

Друштво располаже довољним износом високоликвидних средстава (готовина и готовински еквиваленти), као и континуираним приливом новчаних средстава од реализације услуга, који му омогућавају да своје обавезе измирује у року доспећа. Друштво генерално не користи финансијске деривате.

У циљу управљања ризиком ликвидности, Друштво је усвојило финансијске политике којима је дефинисан максимални износ авансног плаћања испоручиоцима радова и опреме, грејс период и дужина отплате и то у зависности од вредности и врсте уговорене набавке. Поред тога, пословном политиком направљена је дисперзија у нивоима одлучивања приликом набавке добара/услуга.

### **Кредитни ризик**

Кредитни ризик настаје код готовине и готовинских еквивалената, депозита у банкама и финансијским институцијама, кредита датих запосленима, потраживања од купаца и преузетих обавеза.

Друштво је изложено кредитном ризику у ограниченој мери. Обезбеђење од кредитног ризика успостављено је предузимањем одређених мера и активности на нивоу Друштва.

У случају неблаговременог измиривања обавеза корисника услуга, Друшво спроводи дефинисане мере наплате потраживања: опомињање, прекид пружања услуге, утужење и остало.

Потраживања по основу *roaming*-а и међународног обрачуна нису под директним утицајем услова на локалном тржишту. Наведена потраживања базирају се на чврстим билатералним уговорима, уз истовремено и међусобно пружање услуга.

Наплата кредита датих запосленима у Друштву се обезбеђује кроз административне забране, односно умањењем зарада за адекватан износ рата.

## ИЗВЕШТАЈ О КОРПОРАТИВНОЈ И ДРУШТВЕНОЈ ОДГОВОРНОСТИ

### ПРИСТУП ДРУШТВЕНОЈ ОДГОВОРНОСТИ

Телеком Србија и зависна друштва, као група успешних телекомуникационих друштава у региону, својом делатношћу остварују значајан утицај на друштвено окружење у ком послују, следе стратешко опредељење да део тог пословног успеха врате заједници кроз планиране друштвено одговорне активности.

Друштва настоје да у свакодневном пословању интегришу друштвену одговорност, управљајући се принципима позитивне пословне праксе, како у односу према корисницима, тако и према запосленима, пословним партнерима и заједници у целини.

Поред тога што је успешно пословало у региону, Друштво је и током 2012. године активно подржало многобројне друштвено одговорне пројекте и иницијативе. Стабилно присуство на регионалним тржиштима у области телекомуникација омогућило је да се корист од реализованих друштвено одговорних активности осети у широј заједници, што је предност на којој се заснива успех Друштва.

### Визија и вредности Телекома Србија

У складу са визијом Друштва да користећи комуникацијске алате и нове технологије доприноси одрживом развоју друштва, кроз побољшање квалитета живота наших суграђана, стварају се вредности за:

- Власнике капитала – обезбеђујући јасне и доступне информације, заштиту интереса и равноправан и правичан третман за све власнике капитала, са циљем максимизације профита и вредности Друштва за његове акционаре.
- Запослене – безбедност и здравље на раду, професионално усавршавање, остваривање хармонизације интерних односа, креирање система мотивације, здравствена и социјална заштита, брига о породици и благовремено и тачно информисање.
- Кориснике – Телеком Србија је Друштво фокусирано на потребе и задовољство својих корисника, а регулисање односа са корисницима је предмет Етичког кодекса друштва и одвија се према утврђеним начелима, а то су: информисаност, доступност, избор врсте услуге прилагођен потребама, саветодавна и стручна помоћ, сигурност, заштита и гаранција квалитета.
- Заједницу - за Телеком Србија, улагање у заједницу представља улагање у технолошки напредно, инклузивно друштво засновано на знању. Области које друштво подржава су млади и образовање, угрожене групе и подручја, култура и уметност, здравље и животна средина. Улагању у заједницу Друштво приступа стратешки.

## **Корпоративно управљање**

Добро корпоративно управљање за Телеком Србија не значи само рад у интересу акционара, већ истовремено претпоставља и адекватну заступљеност и заштиту и осталих интереса свих заинтересованих страна: запослених, партнера, клијената и друштва у целини. Ово се односи на равноправан третман свих наших стејхолдера, јасност и доступност информација који се обезбеђују њима и широј јавности, етичност и транспарентност у настојањима да се остваре пословни циљеви. Оквир корпоративног управљања обезбеђује да се поштује слободна конкуренција на тржишту и осуђују нелегални облици понашања и нефер тржишне праксе. Књиговодство се води у складу са законским прописима. Финансијски извештаји објављују се на годишњем нивоу, а Друштво добровољно ставља на увид својим заинтересовани странама и друге податке о свом пословању. Друштво је 2012. године усвојило Кодекс корпоративног управљања који је доступан на корпоративном сајту [www.телеком.рс](http://www.телеком.рс).

## **Транспарентност у пословању**

Телеком Србија транспарентно и редовно објављује своје финансијске резултате, у оквиру годишњих финансијских извештаја, које је верификовао екстерни ревизор. У складу са својим законским обавезама, Телеком Србија објављује и периодичне извештаје, који садрже различите врсте података који се односе на кориснике и услуге које се корисницима пружају, као и друге извештаје, које захтевају различите државне институције, као што су ресорно министарство, Влада Републике Србије и РАТЕЛ. Интерни сајтови су средство путем којег информишемо запослене о принципима пословања, пословним процесима и одлукама, као и етичким нормама и стандардима које негујемо у оквиру компаније. Финансијски извештаји, као и други релевантни стратешки документи, доступни су на корпоративном сајту.

## **Етички кодекс**

У циљу постизања коректних односа и транспарентности према свим заинтересованим странама у спровођењу свих пословних и других активности, Телеком Србија се ослања на постављени Етички кодекс, који је објављен и на званичном сајту Друштва. Овај документ представља полазну тачку друштвене одговорности Друштва и саставни део корпоративне филозофије. Њиме се дефинишу стандарди, етичке норме и понашања која се очекују у односу са акционарима, запосленима, клијентима, заједницом итд. Етички кодекс односи се, без изузетка, на све запослене унутар Телекома Србија.

## **Приступ друштвеној одговорности**

У 2012. години Друштво је наставило да развија и унапређује своје активности на пољу друштвене одговорности, поштујући стратешки постављене смернице у овом

домену. Највеће напоре на том пољу остварио је тим људи које се у Друштву бави спровођењем и унапређењем друштвене одговорности. За постизање успеха од пресудног значаја била је и подршка менаџмента, стручњака у области ДОП-а, као и колега који су својим стручним знањима и искуством допринели да се осмишљени пројекти спроведу до краја.

Да би се на адекватан начин приступило идентификовању и решавању комплексних друштвених проблема, Телеком Србија указије на важност успостављања стратешких партнерстава са другим организацијама из приватног, јавног и цивилног сектора, и настоји да се фокусира на пројекте од ширег друштвеног значаја, који доприносе бољитку већег броја људи.

### **Стратегија друштвено одговорног пословања**

На пољу друштвене одговорности, 2012. годину карактеришу активности које следе основне смернице предвиђене стратегијом друштвено одговорног пословања компаније, а улагање у младе и образовање, културу и уметност, развој запослених и допринос заштити животне средине, и у 2012. години су остале теме којима се Друштво посветило.

### **Стратегија улагања у заједницу**

Телеком Србија је и у 2012. години у избору тема и садржаја пројекта, као и у избору партнера, наставио да следи основне стратешке правце, концентришићи се на пројекте који обихватају што већи број корисника и тиме имају већи ефекат и одјек у јавности. Тако је у 2012. години подржано укупно 57 организација и 48 пројеката.

Значајан искорак у погледу унапређења односа према заједници, представља покретање *on-line* конкурса за подстицање грађанског активизма, Уради нешто. Овај конкурс због саме идеје и медија на ком се одвија, представља потпуно иновативни приступ корпоративној филантропији.

### **Чланство у организацијама посвећеним друштвеној одговорности**

Телеком Србија је посвећен сталном унапређивању својих друштвено одговорних активности, успостављању партнерстава од интереса за заједницу и ширењу концепта друштвено одговорног пословања међу својим запосленима, као и међу привредним субјектима са којима сарађује.

Од августа 2010. Телеком Србија је чланица Глобалног договора, мреже друштвено одговорних компанија на глобалном нивоу, која од 2005. године постоји и у Србији. Локална мрежа у Србији састоји се од преко 60 компанија и асоцијација које раде у складу са 10 принципа заснованих на Миленијумским циљевима Уједињених нација, а тичу се људских права, рада, животне средине и борбе против корупције. Друштво је у 2012. активно учествовало у радним групама Глобалног договора за социјално укључивање и подршку ванредним ситуацијама.



Телеком Србија је од 2011. године чланица и Форума пословних лидера - прве мреже друштвено одговорних компанија у Србији, која је формирана с мисијом да стимулише развој друштвено одговорног пословања и успостави трајне и стабилне праксе друштвене одговорности у домаћем пословном сектору. На основу чланства, Телеком Србија је учествовао у редовним годишњим активностима Форума.

## У ВЕЗИ СА ЗАПОСЛЕНИМА

Једна од основних карактеристика приступа Телекома Србија друштвеној одговорности јесте заштита коју Друштво пружа запосленима, брига о њиховом здрављу и сигурности, личном и професионалном развоју, и уопште о подизању задовољства на радном месту на виши ниво који гарантује већу мотивисаност запослених, а самим тим и већу продуктивност и боље резултате пословања. Интерним документима у оквиру компаније дефинишу се стандарди рада и радна права запослених, као и основне смернице и вредности друштвено одговорног понашања у односу према запосленима.

У складу са важећим Етичким кодексом, непрекидно се улаже у побољшање квалификационе структуре запослених са циљем да се свима обезбеде једнаке шансе за едукацију и напредовање, пратећи и усмеравајући сваког појединца на путу развоја унутар друштва. Томе у прилог иде и чињеница да је Телеком Србија у току 2012. године, у складу са Политиком стручног усавршавања и континуираног образовања запослених, уложио 94.769.000,00 динара у интерне и екстерне тренинге и програме едукације запослених, са циљем да се њихова креативност и таленат подстакну и у оквиру компаније развију на најквалитетнији начин.

Спровођење политике стручног усавршавања и континуираног образовања запослених, Спровођење политике социјалне и материјалне заштите, Спровођење политике хармонизације односа са запосленима, описани су у делу Запослени овог Извештаја.

## Волонтеризам запослених

У 2012. години, Телеком Србија је настојао да подстакне запослене да се укључе у волонтерске акције као и пословне партнере и да са свима да свој допринос уређењу околине. Тако је у мају 2012. године, у оквиру сарадње са Форумом пословних лидера, Друштво учествовало у акцији уређења јавних површина у граду, Наш Београд. Прилику да покажу добру вољу и тимски дух, имали су и запослени из Ниша, који су у новембру учествовали у уређењу просторија у Свратишту за децу улице у том граду, у оквиру још једне сличне акције, Наш Ниш.

Такође с поносом истичемо чињеницу да је десеторо запослених својом спремношћу да се посвете припреми и учешћу на семинарима студентских организација са којима Матично друштво сарађује, као и својим менторским радом, дало велики допринос унапређењу сарадње са младима на пољу образовања и преноса знања и искуства из стручних области и делатности Друштва.

У оквиру промоције друштвено одговорног пословања друштва, у септембру 2012. године организовано је учешће спортске екипе запослених на кошаркашком фер плеј турниру у организацији UNICEF-а.

Хуманитарно удружење запослених Од срца организовало је укупно 37 акција добровољног давања крви за запослене у Друштву, којима се одазвало укупно 1.230 запослених и дало свој допринос овој хуманој акцији.

Такође организовано је и 5 акција потписивања донаторских картица (донација органа) којима се одазвало 50 запослених у Друштву.

## У ВЕЗИ СА ПОСЛОВНИМ ОКРУЖЕЊЕМ

Одговорност Друштва почива на пословању које је у складу са очекивањима друштвеног морала и етичких норми, као и са општеприхваћеним поставкама које се односе на поштовање људских права, како клијената и запослених, тако и партнера и добављача и свих оних са којима ступамо у пословни контакт.

На исти начин, и у складу са Законом о јавним набавкама, Телеком Србија води и процес јавних набавки. Оно чему се придаје посебна пажња будући да се на тај начин посредно доприноси развоју друштва, јесте неговање партнерских односа са добављачима производа и услуга, којих је у 2012. години било готово 3.000.

Телеком Србија је добитник и неколико значајних признања. Једно од њих је признање Мој избор, које је у категорији услуга припало бренду мт:с, а које додељује Удружење грађана Моја Србија на основу гласова потрошача.

Такође, када је у питању бренд услуга Друштва у мобилној телефонији, мт:с је добитник и две прве награде Удружења за тржишне комуникације Србије (УЕПС), у категорији Корпоративно оглашавање за кампању поводом унапређења мобилне мреже Унапређена мрежа, као и категорији Комуникациони производи и услуге, за рекламни спот под називом Новак и пријатељи.

## У ВЕЗИ СА ЗАЈЕДНИЦОМ

За Телеком Србија, друштво које послује у целој Србији, запошљава велики број људи, пружа услуге великом броју корисника, подразумева се одговоран приступ у свему што друштво ради, што и представља стратешко опредељење. Такав приступ доприноси развоју друштва у целини, а још бољи резултати се постижу када пословни сектор делује у синергији са јавним и цивилним сектором.

Пажљивим проценама потреба заједнице и деловањем према детаљно разрађеној стратегији, Друштво настоји да пажњу и подршку усмери према онима којима је и најпотребнија.

Телеком Србија активно подржава велики број образовних, културних и социјалних програма и иницијатива. Такође, самостално или у сарадњи са партнерима, Друштво је иницирало неколико пројеката усмерених на развој заједнице.

## **Подршка грађанском активизму - конкурс Уради нешто!**

Телеком Србија је покренуо *on-line* конкурс Уради нешто! за грађанске иницијативе које доприносе побољшању живота у локалној заједници. За имплементацију овог пројекта Друштво се определило због тога што су његов концепт и циљеви у потпуности у складу са визијом друштва да користећи комуникацијске алате и нове технологије доприноси одрживом развоју друштва и побољшању квалитета живота суграђана.

Уради нешто! представља *web* платформу која има за циљ да мотивише грађане да сами осмисле, предложе и реализују пројекат који доприноси позитивним променама у њиховом непосредном окружењу.

На конкурс је пријављено укупно 105 пројеката из 45 градова у Србији. Прикупљено је више од 600.000 гласова грађана, на основу којих је подржано 9 пројеката, укупним износом од 4.320.000 динара. Конкурс је, као иновативно решење у области корпоративне филантропије, постао стални механизам подршке пројектима који долазе из локалних заједница.

## **Млади и образовање**

Телеком Србија већ неколико година пружа могућност ученицима и студентима да обављају стручну праксу у Друштву. Основни циљ организовања пракси је да се младима омогући упознавање са начином практичне примене знања и вештина која стичу у образовним установама, као и да им се да подстицај да већ током школовања почну размишљати о изградњи своје професионалне каријере. Такође, стручна пракса омогућава младима и боље професионално позиционирање на тржишту рада приликом започињања каријере.

Друштво је обезбедило праксу за 30 студената и 303 ученика, у првом реду техничког профила из области телекомуникација и информационах технологија, што је у складу са основном делатношћу Друштва, али и економиста, психолога и студената организационих наука.

Идеја практичне примене знања карактерише и пројекте и активности на пољу развоја предузетништва младих, које је Друштво спроводило самостално, или у сарадњи са партнерима на овом пољу.

## **Сарадња са Математичком гимназијом**

У оквиру наставка сарадње са престижном образовном установом, успешно је реализован други по реду мт:с Андроид конкурс за израду апликација, у Андроид оперативном систему, који Телеком Србија организује за ученике ове школе.

Конкурсу је поново претходило одржавање радионица за израду Андроид апликација, које су водиле колеге инжењери у својству ментора и на којима су ученици могли додатно да унапреде своје знање из ове области. Конкурс је потврдио да мобилне апликације представљају добру платформу на којој ученици могу да

прикажу своје програмерско умеће и искажу креативне потенцијале, а настали радови изведени су на веома високом нивоу.

Сарадња са Математичком гимназијом се, поред одржавања наградног конкурса, одвијала и кроз подршку одлазака ученика на такмичења и реализацији Математичког летњег кампа, у ком су учествовала и талентована деца запослених у нашој компанији.

### **Постављање соларних пуњача за мобилне уређаје**

Успешна сарадња са C energy тимом започета у претходном периоду настављена је активностима на постављању соларних пуњача за мобилне уређаје у градовима у Србији.

Овај јединствени пројекат Друштва коју су основали млади предузетници, студенти Београдског универзитета, представља одличан спој идеје о употреби обновљивих извора енергије и савремених технологија са основном делатношћу Телекома Србија, доприносећи тиме развоју услуга и бренда мт:с.

Захваљујући овом пројекту, становници Кикинде, Врања, Бора и Ваљева, градова са листе оних који имају највише сунчаних сати у години, добили су могућност да уз употребу сунчеве енергије, на *Strawberry* дрвету допуне своје мобилне уређаје на јавном месту. Младо предузетничко друштво и Телеком Србија развили су и преносиви модел соларног пуњача који ће бити постављен испред продајног објекта нашег Друштва.

### **Ученици као предузетници**

Идеју подршке ученичком предузетништву Телеком Србија препознао је као један од додатних начина унапређења образовања младих. Такмичења Пословни изазов, у организацији Достигнућа младих Србије, одржана су у Београду, Нишу, Новом Саду и Пожеги и обухватила су више од 300 ученика средњих школа. Телеком Србија је постављањем актуелних тема настојао да подстакне креативност и сналажљивост ученика у решавању пословних проблема.

### **Сарадња са студентским организацијама**

Свесно да образовани млади људи представљају носиоце развоја друштва, Друштво остаје доследно ранијем опредељењу да се кроз стручна предавања запослених, студентима пренесу најновија искуства из пословног света и да се упознају са савременим трендовима у области телекомуникација.

Уз подршку Телекома Србија и у сарадњи са студентском организацијом *ESTIEM (Organisation for European Students of Industrial Engineering and Management)*, која има своје седиште на Факултету организационих наука у Београду, организоване су две значајне манифестације овог удружења – *Case Study Show* и *Academy of Modern*

*Management*. Када је у питању решавање студије случаја, *ESTIEM* је због вишегодишњег искуства прави партнер у томе. Ове године је пред студентима био задатак да осмисле свеобухватан пројекат из области заштите животне средине.

На овогодишњем семинару Open IT v.6. студентске организације AIESEC (Association Internationale des Étudiants en Sciences Économiques et Commerciales), на тему апликација за мобилне уређаје, студенти су имали прилику да унапреде своје знање на овом пољу и из прве руке добију информације о томе како је замишљена и вођена радионица за израду мобилних апликација у Математичкој гимназији.

Када су у питању студенти електротехнике, трансфер знања за наше колеге које су учествовале на семинару Brand New Engineers, студенске организације EESTEC (Electrical Engineering Students' European Association), био је прави изазов, будући да се радило о студентима чије је будуће занимање блиско повезано са делатношћу Друштва.

### **Сарадња са UNICEF-ом на програму Школа без насиља**

Успешна вишегодишња сарадња са канцеларијом UNICEF-а у Србији, настављена је кроз подршку програму Школа без насиља, тиме што је омогућено да школе у Прокупљу, Пироту и Бујановцу, у којима се примењује овај програм, добију свој простор на будућем интернет сајту Школа без насиља. Циљ програма је стварање безбедне и подстицајне средине за учење, рад и развој деце у основним и средњим школама у Србији.

### **Подршка здравству**

У настојању да помоћ и подршка стигну у право време и обухвате што већи број људи, Телеком Србија је значајним средствима допринео побољшању услова за лечење и боравак пацијената у здравственим установама у Србији. Захваљујући таквом приступу, омогућена је набавка оперативног микроскопа за одељење неурохирургије Клиничког центра Србије, реконструкција одељења абдоминалне хирургије Универзитетске дечије клинике у Београду, као и набавка инкубатора у оквиру подршке акцији Битка за бебе.

### **Подршка маргинализованим друштвеним групама**

Поред подршке бројним удружењима за особе са инвалидитетом, у настојању да додатно оснажи положај маргинализованих група деце и омогући њихово боље укључивање у редовне друштвене токове, Телеком Србија је подржао објављивање часописа Лице улице, чију продају врше млади који посећују Свратиште за децу улице у Београду.

У покушају да обједини своја настојања на овом пољу, пројекат фото радионице, ОКО улице, показао се као могућност да се управо корисници Свратишта упуте у начин израде фотографија којима би се забележио живот у граду и које су крајем

маја представљене на изложби у београдском Дому омладине. Откупом дела фотографија са изложбе, Телеком Србија је допринео додатној едукацији полазника радионице.

У мају 2012. године, захваљујући подршци Телекома Србија, одржана је друга по реду изложба на којој су представљени радови полазника ликовне радионице Похвала руци, која окупља особе са Дауновим синдромом.

Као Друштво које показује посебну осетљивост када су у питању најмлађи, Телеком Србија је крајем 2012. донирао бесплатни интернет и услугу *IPTV* установама дечије заштите у Србији. Донацијом су обухваћене 33 установе за децу и омладину, децу без родитељског старања, а међу њима су и СОС дечје село Краљево и СОС дечје село Каменица, Центар за породични смештај Милошевац, као и Завод за васпитање деце и омладине Звечанска.

Телеком Србија је донирао новогодишње пакетиће за децу која бораве у Дому Колевка у Суботици, децу из Свратишта за децу улице, као и децу смештену на одељењу абдоминалне хирургије Универзитетске дечије клинике у Београду.

## **Култура и уметност**

У времену у коме је за реализацију многих великих догађаја у култури и уметности од пресудне важности подршка пословног сектора и успешних друштава која се тако на одређени начин одужују заједници, Телеком Србија је и у 2012. препознао неколико значајних пројеката у области културе.

Вредном донацијом подржана је обнова позоришта Бора Станковић у Врању, које је скоро у потпуности изгорело у пожару. Телеком Србија је међу првима показао спремност да се врати стари сјај овој значајној установи културе, са традицијом дугом више од једног века.

Дајући свој допринос афирмацији младих и предузимљивих уметника на пољу дизајна, архитектуре, ентеријера и визуелних комуникација, Друштво је препознало потенцијал формирања посебно намењеног радног простора у Београду - Нова искра, док је ова идеја била још у самом зачетку. Нова искра представља први реализовани дизајн инкубатор у Србији и региону, који је осмишљен према *co-working* концепту и намењен професионализацији младих дизајнера и архитеката, као и повезивању креативног сектора и производње.

Покретање уличне галерије у Безистану, у Београду, и идеја претварања запуштеног пролаза у центру града у простор намењен излагању дела младих уметника, представља сасвим нов приступ галеријском простору и први је овакав пројекат у Србији. Програм уличне галерије прилагођен је излагању дела младих и неафирмисаних уметника, која указују на важне друштвене теме.

## **Заштита животне средине**

Низом акција савесног одлагања електронског отпада и одговорним односом према природи, Телеком Србија и зависна друштва показују посвећеност заштити животне средине и спремност да се еколошки савесно послује.

Приликом доношења стратешких одлука, Телеком Србија узима у обзир одредбе важећег закона који регулише област заштите животне средине, као и све потенцијалне ризике свог пословања и утицаје који се могу рефлектовати на природно окружење, посебно имајући у виду специфичности пословања сектора телекомуникација. Настављени су програми из области енергетске ефикасности, економичнијег трошења ресурса и управљања електронским отпадом, а активности на пољу рециклаже и одлагања отпадног материјала у Телекому Србија дале су позитивне резултате.

Око 35.000 кг папира прикупљеног у Принтинг центру предато је без накнаде Задрузи СВИФТ, чије оснивање је дотирано од стране УН и Владе Републике Норвешке. Такође, током 2012, Друштво је предало или продало следеће врсте отпадних материја:

- У складу са законом утврђеним обавезама, Друштво је предало без накнаде електронског отпада у количини од 8.200 кг;
- У складу са уговором прикупљено је и дато на рециклажу и пуњење око 4.200 тонер касета;
- Предато је уз накнаду 170 кг истрошених трансформаторских батерија које садрже пирален, извршена је ликвидација и продаја расходованих основних средстава различите структуре отпадних материја (око 30 врста), у количини од 747.500 кг отпада, од тога око 33.211 кг опасног отпада, а изражено у новцу, износи око 35.300.000 динара;
- У складу са законом утврђеним обавезама, Друштво је предало без накнаде око 15.000 литара опасног отпада - неупотребљивог горива прикупљеног при чишћењу резервоара агрегата и котларница;
- У складу са законом утврђеним обавезама, Друштво је предало око 2.000 литара опасног отпада – истрошеног антифриза и 200 литара сумпорне киселине, прикупљеног при редовном одржавању постројења за климатизацију и напајање;
- У складу са законом утврђеним обавезама предато је око 2.000 литара опасног отпада – истрошеног моторног уља прикупљеног при редовном одржавању агрегата за резервно напајање;

Поред тога, Телеком Србија настоји да ојача свест запослених и својих партнера на пољу услуга о томе колико ова тема у данашњем свету постаје све важнија. У тим настојањима значајна је подршка партнерских организација.

Тако је покренута сарадња са Зеленом иницијативом, мрежом организација грађанског друштва која спроводи активности усмерене ка развоју функционалних механизма за подстицање примарне селекције отпада на локалном и националном

нивоу. Како се и у оквиру компаније прате одговарајући стандарди и спроводе активности на пољу сакупљања и рециклаже електронског отпада и папира, сарадња са Зеленом иницијативом отвориће могућност да управо возило које је обезбеђено за сакупљаче секундарних сировина из Пожаревца, послужи и за одношење употребљеног папира из пословних просторија и пословнице Телекома Србија у том граду.



## ФИНАНСИЈСКИ РЕЗУЛТАТИ

### Биланс успеха

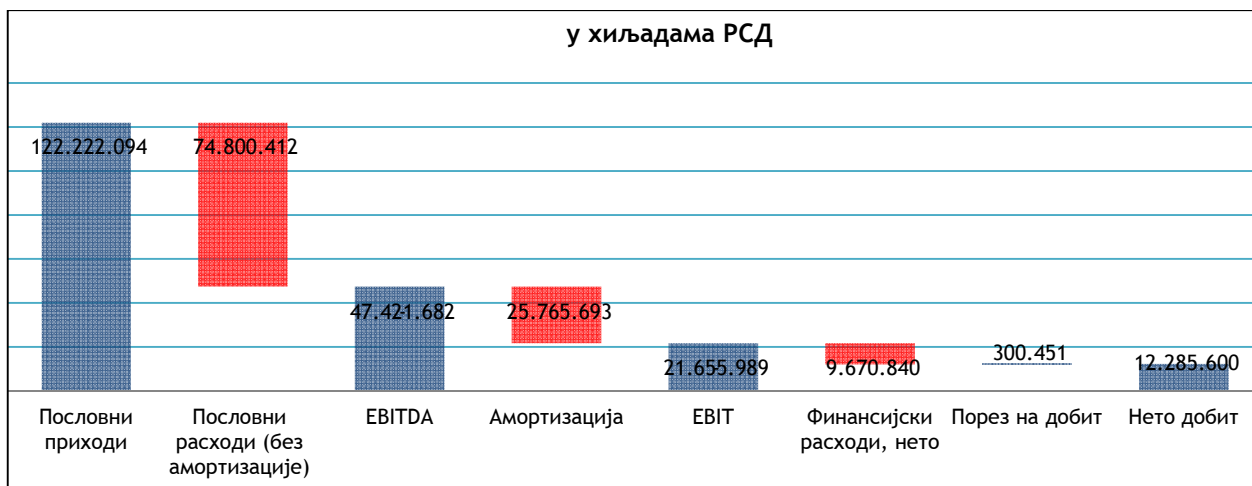
У милионима РСД	2012.	2011.
Пословни приходи	90.946	90.806
Пословни расходи	(75.071)	(71.913)
<b>ЕБИТ</b>	<b>15.875</b>	<b>18.893</b>
Стопа ЕБИТ	17,5%	20,8%
<b>ЕБИТДА</b>	<b>32.677</b>	<b>36.277</b>
Стопа ЕБИТДА	35,9%	40,0%
Финансијски приходи/(расходи) нето	(5.465)	4.255
Порез на добит, нето	841	(874)
<b>Нето добит</b>	<b>11.251</b>	<b>22.274</b>
Стопа нето добити	12,4%	24,5%
Зарада по акцији	0,01	20,6

Добит Друштва, након опорезивања, износи 11,3 милијарде динара. Бржи раст пословних расхода у односу на пословне приходе довео је до пада *ЕБИТ* и *ЕБИТДА* као и њихових стопа. У 2012. години, *ЕБИТ* износи 15,9 милијарди динара, а *ЕБИТДА* 32,7 милијарди динара.

На нето резултат у 2012. години и даље значајан утицај има негативан финансијски подбиланс, а као последица негативних курсних разлика и већих расхода камата услед нових кредитних обавеза. У циљу финансирања исплате удела мањинског акционара ОТЕ у капиталу Друштва, као и за рефинансирање обавеза по Уговору о дугорочним и *revolving* кредитним аранжманима (*Term Facilities Agreement*) са финансијским институцијама (оригинални зајмодавци – 19 банака), од којих је Unicredit Bank A.G., филијала Лондон заступник за кредитни аранжман, а Unicredit Bank Србија a.d., заступник за плаћање. Укупна средства по кредиту износе 470 милиона ЕУР, период отплате оба аранжмана је 36 месеци.

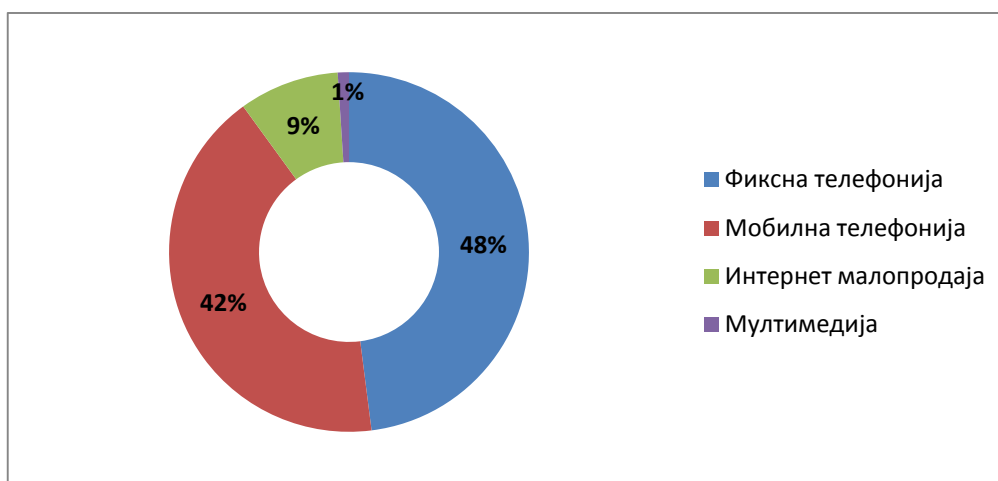
Позитиван утицај на финансијски и нето резултат имали су приходи од дивиденди од Телеком Српске у износу од 4,1 милијарду динара.

Дијаграм нето добити је приказан на графикону у прилогу, у хиљадама динара



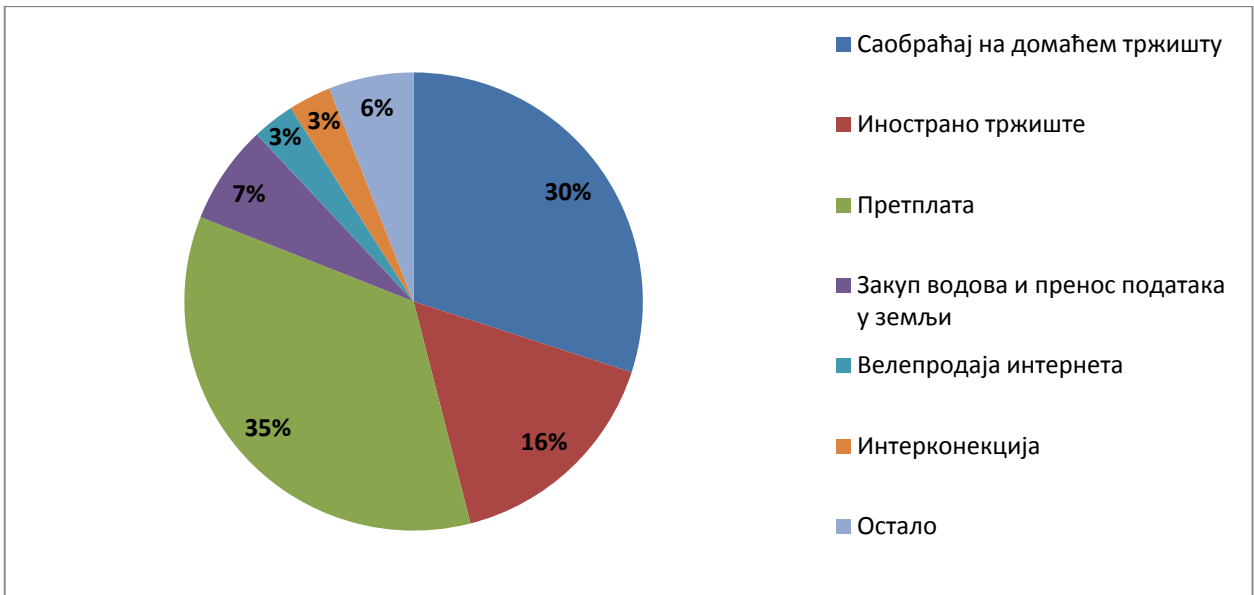
Пословни приходи су у посматраном периоду порасли за 141 милион динара и износе 90,9 милијарди динара. У структури сегмената пословања Друштва, фиксна телефонија бележи пад, док мобилна телефонија, малопродаја интернет услуга и мултимедија остварују раст. Раст прихода од *broadband*-а у 2012. години покрива пад прихода од традиционалних услуга, али није довољан за додатни раст пословних прихода.

Графикон у прилогу приказује пословне приходе по сегментима пословања



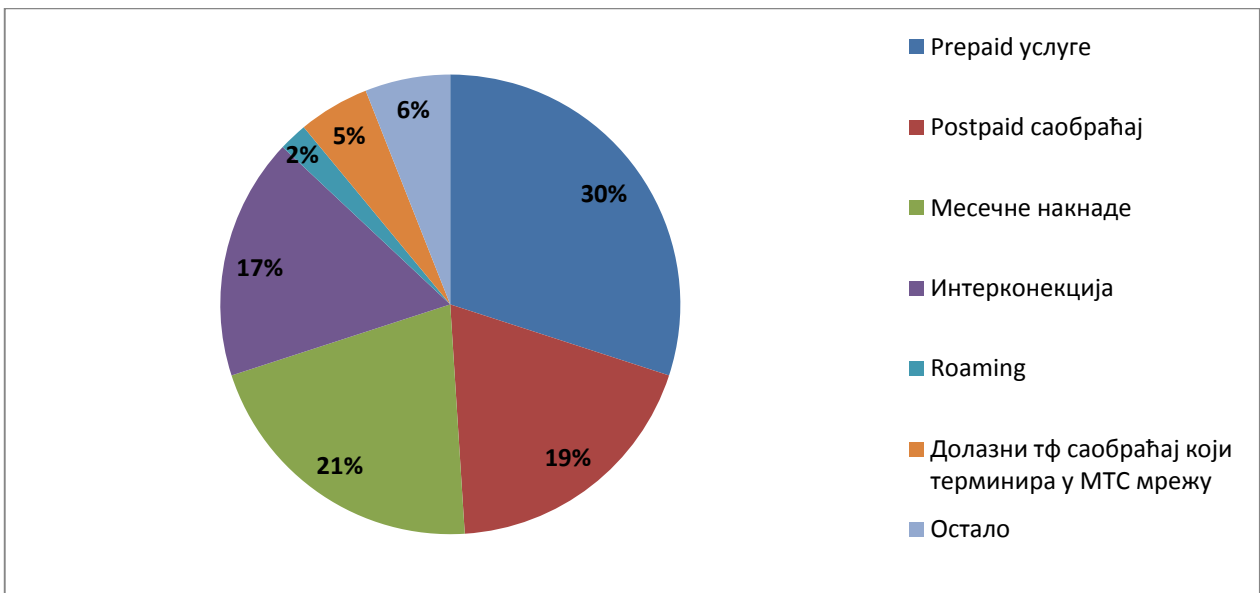
Пословни приходи фиксне телефоније у 2012. години износе 43,2 милијарде динара и бележе пад за 2,0 милијарде динара. Приходи од саобраћаја и даље значајно опадају, у износу од 2,2 милијарде динара, због мањег обима минута оствареног саобраћаја (13,8%), као и због смањења броја корисника (1,3%).

Графикон у прилогу приказује структуру прихода фиксне телефоније у 2012. години



Приходи мобилне телефоније бележе раст од 668 милиона динара и на крају посматраног периода износе 38,2 милијарде динара. Приходи од *postpaid*-а расту (15%) пре свега као резултат већих прихода од месечних накнада, у износу од 1,6 милијарди динара, услед раста броја *postpaid* корисника, (16,5%), али и због већег реализованог саобраћаја. Приходи од интерконекције расту за 567 милиона динара. С друге стране, приходи од *prepaid* услуга и даље падају, за 1,6 милијарди динара, уз смањење броја корисника (15,6%).

Структура пословних прихода мобилне телефоније је приказана на графикону у прилогу

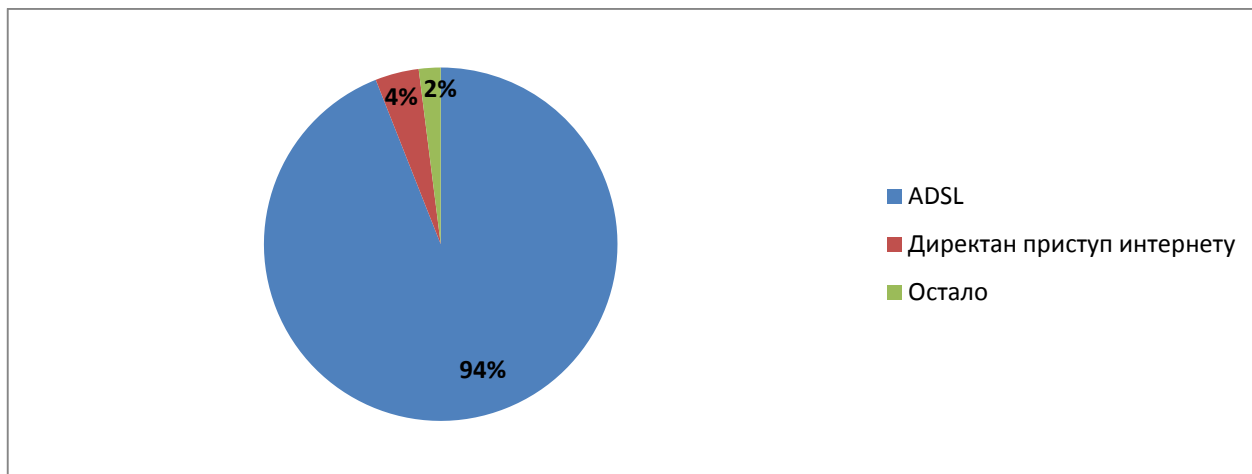


Расту пословних прихода значајно доприносе и *broadband* услуге, односно интернет и мултимедијалне услуге, чије учешће у укупним пословним приходима постаје

значајније. Раст од 1,5 милијарди динара је углавном условљен повећањем базе корисника.

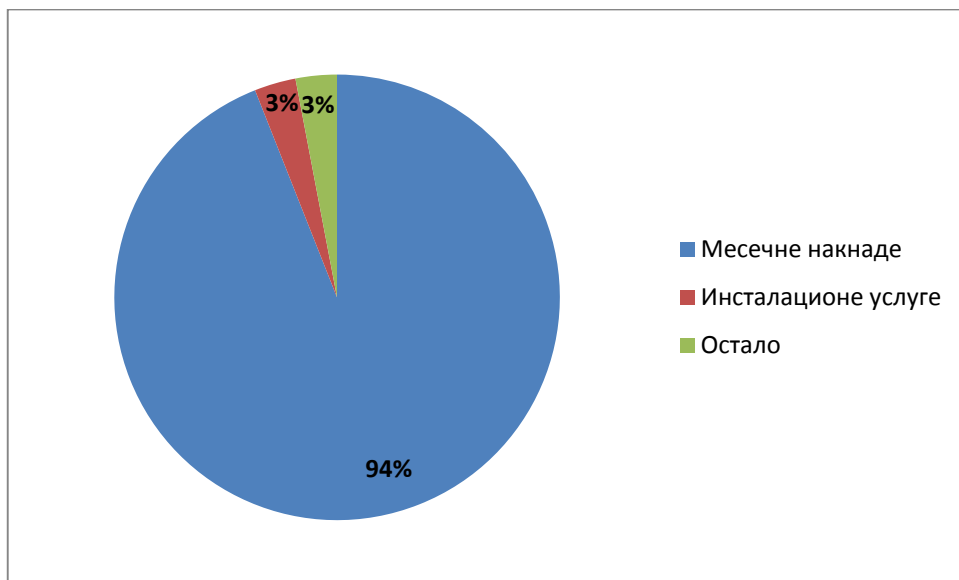
Пословни приходи малопродаје интернета расту по стопи од 14,7% и достижу износ од 8,2 милијарде динара.

Графикон у прилогу приказује структуру прихода малопродаје интернета



Пословни приходи мултимедије бележе раст по стопи од 49,4% и на крају посматраног периода достижу 1,3 милијарде динара.

Графикон у прилогу приказује структуру прихода мултимедије



Пословни расходи у посматраном периоду износе 75,1 милијарду динара и расту по стопи од 4,4%. У структури пословних расхода, највеће учешће имају амортизација, трошкови запослених и трошкови оператора.

Трошкови материјала и одржавања су порасли за 738 милиона динара, највећим делом због повећане продаје мобилних пакета, у износу од 757 милиона динара. Поред тога, трошкови горива и електричне енергије су порасли за 171 милион

динара. С друге стране, трошкови *ADSL* модема опадају за 145 милиона динара због пада просечне набавне цене модема, док су трошкови резервних делова нижи за 68 милиона динара.

Раст трошкова оператора за 663 милиона динара под значајним је утицајем већих трошкова интерконеције, по основу терминације позива из МТС мреже у мреже других националних оператора, услед већег обима саобраћаја.

Трошкови закупа су порасли за 467 милиона динара углавном због слабљења вредности динара у односу на ЕУР (већина уговора о закупу садржи валутну клаузулу).

Трошкови запослених су опали за 2,0 милијарде динара, по стопи од 12,5%. Трошкови по основу добровољног одласка запослених из Матичног друштва у 2011. години су износили 1,6 милијарди динара, када је Матично друштво напустило 597 запослених.

На раст осталих трошкова највећим делом утиче и раст трошкова накнада за коришћење јавних добара и трошкова платног промета, који су укупно порасли за 545 милиона динара. Поред тога, у текућем периоду евидентирани су трошкови отписа замењених радио базних станица у поступку модернизације мобилне мреже у процењеном износу од 2,5 милијарди динара.

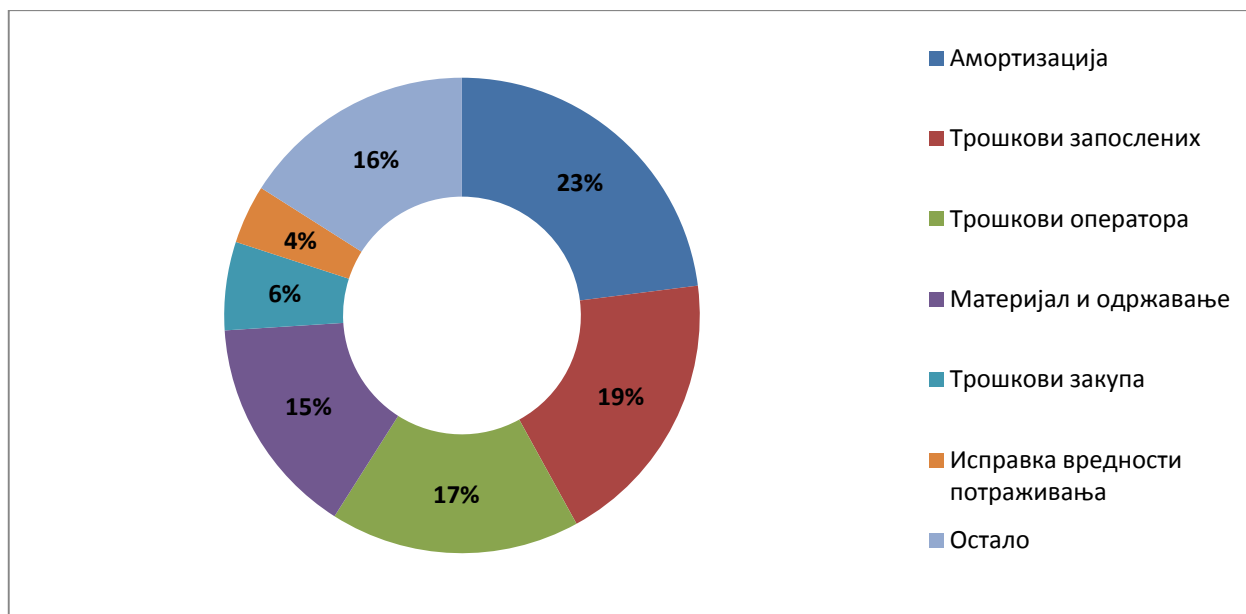
Највећу стопу раста бележе трошкови *IPTV* лиценци, и износе 1,6 милијарди динара.

Код трошка запослених, који бележи пад по стопи од 12,5%, дошло је до повећања зарада запосленима од 7,0% у јануару 2012. године, али су умањени су трошкови 13. зараде и бонуса.

На раст осталих трошкова највећим делом су утицали индиректни порези, односно трошкови накнада за коришћење јавних добара и трошкови платног промета, који су укупно порасли за 545 милиона динара. Поред тога, у текућем периоду евидентирани су трошкови отписа замењених радио базних станица у поступку модернизације мобилне мреже у процењеном износу од 2,5 милијарди динара.

Највећу стопу раста бележи трошак *IPTV* лиценци, мада износи 1,6 милијарди динара.

Графикон у прилогу приказује структуру пословних расхода



#### Биланс стања

У милионима РСД	31.12.2012.	31.12.2011.
<b>ОБРТНА СРЕДСТВА</b>	<b>34.565</b>	<b>35.924</b>
Залихе	5.829	6.021
Потраживања	12.670	12.427
Готовина и готовински еквиваленти	10.862	14.019
Остало	5.204	3.457
<b>СТАЛНА СРЕДСТВА</b>	<b>167.845</b>	<b>174.308</b>
Нематеријална улагања	6.303	6.178
Некретнине и опрема и аванси	96.010	104.143
Учешћа у капиталу зависних правних лица	60.909	60.894
Остало	4.623	3.093
<b>УКУПНА АКТИВА</b>	<b>202.410</b>	<b>210.232</b>
<b>ТЕКУЋЕ ОБАВЕЗЕ</b>	<b>51.458</b>	<b>57.478</b>
Текућа доспећа дугорочних кредита	29.931	28.339
Обавезе из пословања	6.908	6.634
Остале краткорочне обавезе	14.619	22.505
<b>ДУГОРОЧНЕ ОБАВЕЗЕ</b>	<b>50.946</b>	<b>21.751</b>
Дугорочни кредити	46.658	17.317
Остале дугорочне обавезе	4.288	4.434
<b>КАПИТАЛ</b>	<b>100.006</b>	<b>131.003</b>
<b>УКУПНА ПАСИВА</b>	<b>202.410</b>	<b>210.232</b>

#### Токови готовине

У милионима РСД	2012.	2011.
Добит пре опорезивања	10.411	23.149
Амортизација	16.802	17.384
Усаглашавање добити и промене на обртном капиталу	(2.273)	(5.143)

<b>Нето приливи готовине из пословних активности</b>	<b>24.940</b>	<b>35.390</b>
Нето капитална улагања	(12.202)	(10.773)
<b>Слободан готовински ток</b>	<b>12.738</b>	<b>24.617</b>
Нето прилив готовине из осталих активности инвестирања	3.764	2.696
Нето одлив готовине из активности финансирања	(19.658)	(21.244)
<b>Нето (одлив) / прилив готовине</b>	<b>(3.156)</b>	<b>6.069</b>
<b>Готовина на крају године</b>	<b>10.862</b>	<b>14.019</b>

И поред значајног нивоа задужења, остварен је позитиван слободан готовински ток у износу од 12,7 милијарди динара, пре свега због прилива готовине из пословних активности.

У 2012. години, на име дивиденди акционарима је исплаћено 11,1 милијарди динара, што подразумева износ прелиминарних дивиденди и разлику до коначног износа дивиденди за 2011. годину.

#### Структура капитала

<b>У милионима РСД</b>	<b>31.12.2012.</b>	<b>31.12.2011.</b>
Акцијски капитал	100.000	82.513
Остали капитал	9	9
Резерве	590	590
Нераспоређена добит	39.369	47.892
Негативна емисиона премија	(23.459)	0
Откупљене сопствене акције	(39.962)	0
<b>Укупно</b>	<b>100.006</b>	<b>131.003</b>

С обзиром да је у току 2012. године Друштво откупило 20% сопствених акција у износу од 40,0 милијарди динара, приликом приказивања капитала за потребе извештавања, исти се умањује за износ откупљених сопствених акција.

<b>Показатељи рентабилности</b>	<b>2012.</b>	<b>2011.</b>
<i>ROE</i> (стопа приноса на сопствени капитал)	9,7%	17,6%
<i>ROCE</i> (стопа приноса на укупан ангажовани капитал)	10,5%	12,4%

#### Рацио анализа

<b>У милионима РСД</b>	<b>31.12.2012.</b>	<b>31.12.2011.</b>
Укупан дуг	76.589	45.656
<b>Нето дуг</b>	<b>65.727</b>	<b>31.637</b>
Покриће дуга (Нето дуг/ <i>EBITDA</i> )	2,01	0,87
Укупне обавезе/ <i>EBITDA</i>	3,13	2,18
Расходи камата / пословни приходи	4,7%	1,8%
Ригорозни рацио ликвидности	0,65	0,59

У току 2012. године, дошло је до повећања нивоа задужености, што је пре свега условљено новим кредитним обавезама Друштва са једне и откупом 20% сопствених акција са друге стране.