



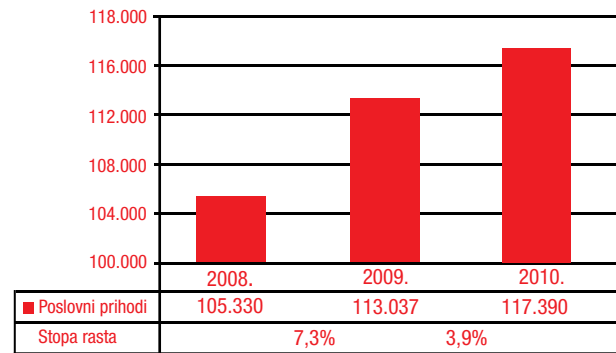
 **Telekom Srbija Grupa**
Izveštaj o poslovanju za 2010. godinu

SADRŽAJ

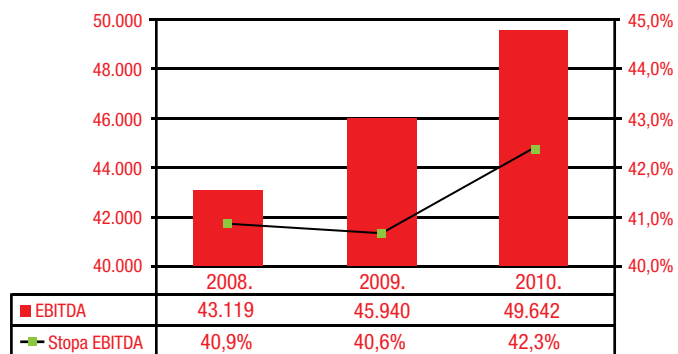
I OSNIVANJE I DELATNOST	7
II MENADŽMENT I ORGANIZACIONA STRUKTURA	11
III POSLOVNO OKRUŽENJE	15
IV LJUDSKI RESURSI	21
V USLUGE	27
VI FINANSIJSKI I OPERATIVNI REZULTATI	33
VII IZVEŠTAJ O KORPORATIVNOJ DRUŠTVENOJ ODGOVORNOSTI	52

KLJUČNI FINANSIJSKI POKAZATELJI GRUPE

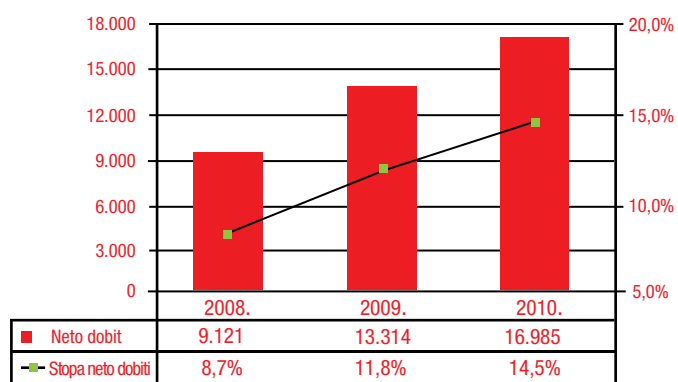
1. Poslovni prihodi i % rasta



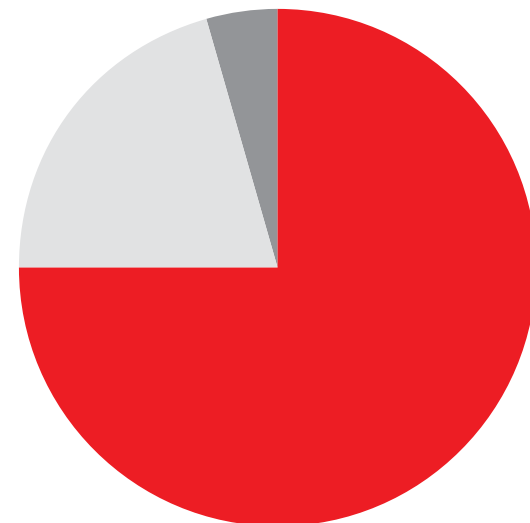
2. EBITDA i % EBITDA



3. Neto dobit i % Neto dobiti



UČEŠĆE ČLANICA GRUPE U EBITDA U 2010. GODINI



■ Telekom Srbija 75,1 %
 ■ Telekom Srpske 20,7 %
 ■ m:tel 4,2 %

Hronologija uspeha i važnih događaja

1997. osnovana je kompanija Telekom Srbija, od juna iste godine u vlasništvu tri akcionara JP PTT Srbija, OTE Grčka i Telecom Italia

1998. Početak pružanja usluga mobilne telefonije

2003. PTT postaje vlasnik 80% udela, otkupom akcija od Telecom Italia

2006. Uvođenje 3G tehnologije i pružanja usluga ADSL Interneta

2007. Regionalno širenje u BiH i Crnoj Gori

2008. Sprovedena reorganizacija u skladu sa primenom koncepta konvergencije servisa

2009. Ostvarena rekordna dobit od osnivanja/ pokretanje multimedijalnih servisa (IPTV)

2010.

April - m:tel BiH postaje vlasnik 49% udela u m:tel-u CG

Septembar - Vlada Srbije stiče vlasništvo nad 80% akcija Telekoma Srbija

Oktobar - raspisan tender za prodaju većinskog paketa akcija Telekoma Srbija

Decembar - m:tel postao tržišni lider u mobilnoj telefoniji u BiH/ nadmašen rekordni poslovni rezultat Grupe iz prethodne godine

Osnivanje i delatnost

TELEKOM SRBIJA A.D., BEOGRAD

Preduzeće za telekomunikacije „Telekom Srbija“ a.d. (u daljem tekstu Telekom Srbija ili Matično preduzeće) sa sedištem u Beogradu, Takovska br. 2, osnovano je od strane Javnog preduzeća PTT saobraćaja „Srbija“ (u daljem tekstu JP PTT) kao jednočlano akcionarsko društvo krajem maja 1997. godine u postupku restrukturiranja PTT sistema Srbije. JP PTT je preneo određena ekskluzivna i neekskluzivna prava za obavljanje delatnosti na Matično preduzeće u početnom periodu od 20 godina sa mogućnošću produženja za narednih 10 godina. S obzirom na ovaj prenos i predaju, Matično preduzeće je izdalo sertifikat koji predstavlja 1.080.000 u celosti plaćenih registrovanih običnih akcija s pravom glasa, u nominalnoj vrednosti od po 10 hiljada dinara i Zlatnu akciju Vladi Republike Srbije. Zlatna akcija daje vlasniku pravo glasa i prisustva sednicama Skupštine akcionara, davanje saglasnosti na predlog za imenovanje članova Upravnog odbora i na predlog za imenovanje generalnog direktora Matičnog preduzeća, izmene i dopune Statuta kao i druga prava određena Statutom Matičnog preduzeća. Ovu akciju može posedovati samo Vlada Republike Srbije koju predstavlja njen ovlašćeni predstavnik.

U junu 1997. godine u okviru privatizacije dela kapitala, 49% akcija je prodato holandskoj filijali Telekom Italija (29% akcija) i grčkom OTE (20% akcija).

U februaru 2003. godine zaključen je ugovor na osnovu koga je JP PTT otkupio deo akcija u vlasništvu Telekom Italija. Od sredine 2003. godine, kada je navedeni ugovor realizovan, pa do septembra 2010. godine Matično preduzeće je bilo u vlasništvu dva akcionara: JP PTT 80% i OTE, Grčka 20%.

OTE je grčka telekomunikaciona kompanija (Hellenic Telecommunication Organization). Osnovana je 1949. godine kao državno preduzeće, a danas je akcionarsko društvo čije se akcije kotiraju na grčkoj, njujorškoj i londonskoj berzi. Od 1. januara 2001. godine više nema monopol u telekomunikacijama Grčke.

OTE, zajedno sa svojim zavisnim pravnim licima, čini vodeću telekomunikacionu grupu u Jugoistočnoj Evropi sa potencijalnom bazom više od 60 miliona korisnika.

Osnovna delatnost OTE Grupe je pružanje usluga fiksne i mobilne telefonije, Interneta, satelitske komunikacione usluge, prenos podataka i zakup linija.

U toku 2010. godine došlo je do promene akcionara Matičnog preduzeća. Na osnovu Zaključka Vlade Republike Srbije 05 broj 023-6816 od 21. septembra 2010. godine i Odluke Upravnog odbora JP PTT od 20. septembra 2010. godine o prenosu, bez naknade, akcija u Matičnom preduzeću na Republiku Srbiju, JP PTT i Vlada Republike

Srbije su 24. septembra 2010. godine zaključili Ugovor o prenosu, bez naknade, akcija Telekom Srbija a.d., Beograd – Poklonu.

Zaključenjem ovog ugovora, Republika Srbija je postala većinski vlasnik Matičnog preduzeća i stekla pravo svojine na 80% akcija u Matičnom preduzeću, predstavljenih sa 864.000 običnih akcija nominalne vrednosti 10 hiljada dinara po jednoj akciji, odnosno ukupne nominalne vrednosti 8.640.000 hiljada dinara. Vrednost akcijskog kapitala je ostala nepromenjena.

Dana 28. septembra 2010. godine, Republika Srbija upisana je u registar Agencije za privredne registre i Centralni registar, depo i kliring hartija od vrednosti kao vlasnik 80% akcija Matičnog preduzeća.

Struktura vlasništva kapitala Matičnog preduzeća na dan 31. decembra 2010. godine je sledeća:

—	Republika Srbija - Vlada Republike Srbije	80%
—	OTE, Grčka	20%

Vlada Republike Srbije je Zaključkom 05 broj 023-9705/2010 od 23. decembra 2010. godine dala preporuku Matičnom preduzeću za sprovođenje svih neophodnih aktivnosti radi pretvaranja u otvoreno akcionarsko društvo.

Osnovna delatnost Matičnog preduzeća je pružanje telekomunikacionih usluga, od kojih su najznačajnije:

- Fiksne telekomunikacione usluge u zemlji i inostranstvu;
- Internet usluge;
- Usluge mobilne telefonije;
- Multimedijalne usluge.

Pored navedenih usluga, poslovanje Matičnog preduzeća obuhvata održavanje i popravku telekomunikacionih postrojenja i mreže, kao i prostorno i urbanističko planiranje, projektovanje i gradnju telekomunikacionih objekata i drugo. Matično preduzeće takođe pruža usluge u oblasti zakupa, izgradnje, upravljanja i zaštite telekomunikacione infrastrukture. Osim toga, Matično preduzeće poseduje pravo da izdaje telefonske imenike uključujući „Bele“ i „Žute strane“, kao i usluge poziva preko operatora i usluge korišćenja elektronskog imenika u oblasti fiksnih telefonskih usluga. U toku 1998. godine, Matično preduzeće je uvelo GSM mrežu mobilne telefonije.

Dana 28. jula 2006. godine, Matično preduzeće je dobilo licencu za javnu mobilnu telekomunikacionu mrežu i usluge javne mobilne telekomunikacione mreže u skladu sa GSM/GSM1800 i UMTS/IMT-2000 standardom od strane Republičke agencije za telekomunikacije („RATEL“).

Matično preduzeće je dana 13. aprila 2007. godine, obnovilo Licencu za izgradnju, posedovanje i eksploataciju javne fiksne telekomunikacione mreže i pružanje usluga javne fiksne telekomunikacione mreže od strane RATEL-a.

Dana 16. juna 2009. godine, Matično preduzeće je dobilo Licencu za fiksni bežični pristup za javnu telekomunikacionu mrežu i usluge (CDMA). Licenca je izdata na period od 10 godina sa početkom pružanja komercijalnih usluga u roku od šest meseci od dana stupanja na snagu licence.

Vlada Republike Srbije je u toku 2010. godine raspisala međunarodni tender za prodaju većinskog paketa akcija Matičnog preduzeća. Kvalifikacioni uslovi za učešće kompanija na tenderu su bili sledeći:

1. da su pružale telekomunikacione usluge u periodu od prethodnih pet godina od datuma objavljivanja javnog poziva, sa najmanje 20 miliona korisnika fiksne i mobilne telefonije, Internet i multimedijalnih sadržaja do kraja 2009. godine;
2. sa tržišnom kapitalizacijom od najmanje EUR 3,0 milijarde na dan 30. septembra 2010. godine; i
3. da su u prethodnoj poslovnoj godini ostvarile konsolidovani prihod veći od EUR 4,0 milijarde i imale konsolidovana sredstva od najmanje EUR 5,0 milijardi.

Rok za dostavljanje obavezujućih ponuda od strane kompanija koje su otkupile tendersku dokumentaciju bio je 21. mart 2011. godine, kada je ponudu dostavila kompanija „Telekom Austria“.

Telekom Srbija Grupa obuhvata Matično preduzeće Telekom Srbija a.d., Beograd i njegova zavisna preduzeća: Telekom Srpske a.d., Banja Luka, m:tel d.o.o., Podgorica, Telus a.d., Beograd, FiberNet d.o.o., Podgorica i TS:NET BV, Amsterdam.

Učešće Matičnog preduzeća u kapitalu zavisnih pravnih lica na dan 31. decembra 2010. godine je kako sledi:

• Telekom Srpske a.d., Banja Luka	65%
• m:tel d.o.o., Podgorica	51%
• Telus a.d., Beograd	100%
• FiberNet d.o.o., Podgorica	100%
• TS:NET BV, Amsterdam	100%

TELEKOM SRPSKE A.D., BANJA LUKA

Telekomunikacije Republike Srpske a.d. (u daljem tekstu Telekom Srpske) sa sedištem u Banja Luci, Kralja Petra I Karađorđevića br. 93, je pravni sledbenik JODP-a za telekomunikacije RS od nove-

membra 2002. godine. Naime, u toku 2002. godine, na osnovu Zakona o privatizaciji u Republici Srpskoj i Odluke Vlade Republike Srpske, 20% državnog kapitala Zavisnog preduzeća je privatizovano. Rešenjem Osnovnog suda u Banja Luci od 12. decembra 2002. godine upisana je promena imena u Telekomunikacije RS a.d., Banja Luka i statusna promena prodajom dela državnog kapitala. Dana 18. juna 2007. godine, kupovinom 65% državnog kapitala, Telekom Srbija a.d. zvanično postaje većinski vlasnik Zavisnog preduzeća. Telekom Srpske ima u potpunom vlasništvu dva zavisna preduzeća TT Inženjering d.o.o., Banja Luka i M:TEL, Multimedijalne komunikacije d.o.o., Zagreb. Zavisno preduzeće je 1. februara 2010. godine potpisalo Ugovor o kupovini 49% udela u preduzeću m:tel d.o.o., Podgorica i tokom februara je po tom osnovu uplatilo celokupan ugovoreni iznos.

Vlasnička struktura Zavisnog preduzeća je sledeća:

• Telekom Srbija a.d.	65%
• Fond za penziona – invalidsko osiguranje RS	10%
• ZIF Zepter fond, Banja Luka	5%
• Fond za restituciju Republike Srpske	5%
• Ostali akcionari	15%

Akcije Zavisnog preduzeća koje su u vlasništvu ostalih akcionara se kotiraju na Banjalučkoj berzi hartija od vrednosti u Republici Srpskoj.

Osnovna delatnost je pružanje telekomunikacionih usluga u oblasti fiksne i mobilne telefonije u domaćem i međunarodnom saobraćaju, Interneta kao i multimedijalnih usluga. Zavisno preduzeće je registrovano i za pružanje ostalih telekomunikacionih usluga, uključujući ostale fiksne telefonske usluge, prenos podataka, zakup linija, privatne vodove, usluge na celom mrežnom području, dodatne usluge u oblasti mobilne telefonije i dodatne usluge. Zavisno preduzeće takođe pruža usluge u oblasti zakupa, projektovanja, izgradnje, rekonstrukcije, montaže, upravljanja i zaštite telekomunikacione infrastrukture. U toku 2000. godine, Zavisno preduzeće je uvelo GSM mrežu mobilne telefonije.

Dana 12. oktobra 2004. godine Regulatorna agencija za komunikacije Bosne i Hercegovine („RAK“) je Zavisnom preduzeću izdala dozvolu za pružanje GSM usluga na teritoriji Bosne i Hercegovine na period od 15 godina od dana dodeljivanja. Pored toga, Zavisnom preduzeću je 26. marta 2009. godine dodeljena dozvola za pružanje mobilnih usluga na univerzalnim mobilnim telekomunikacionim sistemima (UMTS licenca) na period od 15 godina. Dozvola za pružanje usluge fiksne telefonije izdata je u 1. juna 2002. godine na period od 15 godina, dok je dozvola za pružanje Internet usluga izdata 1. jula 2002. godine na period od 10 godina. Dozvola za pružanje multimedijalnih usluga izdata je 16. marta 2010. godine na period od godinu dana.

m:tel D.O.O., PODGORICA

U konzorcijumu sa Ogalar B.V, Amsterdam, Matičnom preduzeću je u 2007. godini dodeljena posebna licenca za građenje, posedovanje i eksploataciju mobilne javne telekomunikacione mreže i pružanje mobilnih javnih telekomunikacionih usluga, kao i licenca za pružanje javnih telekomunikacionih servisa putem fiksno bežičnog pristupa (WiMax) u Crnoj Gori. U tom cilju, 4. aprila 2007. godine osnovano je novo pravno lice m:tel, u kome je Matično preduzeće većinski osnivač sa 51% kapitala.

Dana 22. decembra 2009. godine Upravni odbor Matičnog preduzeća je odobrio povećanje osnivačkog uloga Matičnog preduzeća u Zavisnom preduzeću u iznosu od 20,4 miliona EUR.

Dana 1. februara 2010. godine potpisan je Ugovor o prodaji manjinskog udela u Zavisnom preduzeću između Ogalar B.V. i Telekom Srpske a.d., Banja Luka. Centralni registar Privrednog suda u Podgorici je 16. februara 2010. godine dostavio Potvrdu o promeni osnivača u kojoj je registrovana vlasnička transformacija u preduzeću m:tel d.o.o., Podgorica.

Matično preduzeće i Zavisno preduzeće Telekom Srpske su, zaključno sa 15. martom 2010. godine, uplatili iznos od 20,4, odnosno 19,6 miliona EUR, respektivno, za Zavisno preduzeće m:tel.

Vlasnička struktura kapitala Zavisnog preduzeća po osnovu dokapitalizacije:

• Telekom Srbija a.d.	51%
• Telekom Srpske a.d.	49%

Osnovna delatnost Zavisnog preduzeća je pružanje telekomunikacionih usluga u oblasti mobilne i fiksne bežične telefonije, kao i Internet usluga.

TELUS A.D., BEOGRAD

Privredno društvo za održavanje i obezbeđivanje objekata, imovine i druge usluge Telus a.d., Beograd, je osnovano Odlukom (br. 25837/8 i 25837/9) o izdavanju poslova higijene, redovnog održavanja poslovnog prostora i fizičkog obezbeđenja, koju je Upravni odbor Preduzeća doneo dana 31. marta 2005. godine. Rešenjem Agencije za privredne registre Republike Srbije, dana 19. aprila 2005. godine, izvršen je upis Zavisnog preduzeća u registar privrednih subjekata. Zavisno preduzeće Telus je osnovano kao zatvoreno akcionarsko društvo i Matično preduzeće je jedini osnivač. Nakon osnivanja, Zavisno preduzeće je preuzelo 840 zaposlenih od Matičnog preduzeća, a u 2006. godini 767 zaposlenih od JP PTT.

Po osnivanju zaključen je Ugovor o poslovno-tehničkoj saradnji sa Matičnim preduzećem sa trajanjem od 5 godina. Istim

je predviđena obaveza Matičnog preduzeća da koristi usluge iz domena registrovane delatnosti isključivo od Zavisnog preduzeća Telus. Od 1. juna 2010. godine na snazi je novi ugovor sa Matičnim preduzećem sa trajanjem od godinu dana. Dana 31. decembra 2010. godine, Zavisno preduzeće je potpisalo sa JP PTT dva nova ugovora iz njegove registrovane delatnosti sa trajanjem od 6 meseci odnosno 3 godine. Osnovna delatnost Zavisnog preduzeća je pružanje usluga održavanja i obezbeđivanja objekata i imovine, kao i druge povezane pomoćne usluge.

FIBERNET D.O.O., PODGORICA

Dana 8. jula 2008. godine, Matično preduzeće je sa Željeznicom Crne Gore zaključilo Ugovor o zajedničkom ulaganju za postavljanje, eksploataciju i održavanje optičkog i energetskog kabla duž pruge Bar-Vrbnica. Shodno tome, Upravni odbor Matičnog preduzeća je dana 3. decembra 2008. godine doneo Odluku o osnivanju Zavisnog preduzeća FiberNet d.o.o., Podgorica.

FiberNet je osnovano kao društvo sa ograničenom odgovornošću i Matično preduzeće je jedini osnivač i vlasnik. Prema ugovornim odredbama, 50% vlasništva nad novoizgrađenim optičko-naponskim kapacitetom biće preneto na Željeznicu Crne Gore uz obavezu dvogodišnjeg ekskluzivnog korišćenja bez prava komercijalizacije, dok 50% ostaje u vlasništvu Matičnog preduzeća uz obavezu tekućeg održavanja ukupne investicije.

Osnovna delatnost Zavisnog preduzeća je izgradnja, posedovanje, eksploatacija i održavanje transportne i telekomunikacione mreže, kao i pružanje telekomunikacionih servisa.

TS:NET BV, AMSTERDAM

Dana 5. februara 2010. godine registrovano je Zavisno preduzeće TS:NET BV sa sedištem u Amsterdamu, Holandija. Osnivački kapital je iznosio 1,2 miliona EUR i sastojao se od uloga u novcu u iznosu od 61 hiljadu EUR i uloga u stvarima u iznosu od 1,2 miliona EUR, u kome je Matično preduzeće jedini akcionar. „TS:NET“ je osnovano u formi zatvorenog akcionarskog društva sa ograničenom odgovornošću za preuzete obaveze do vrednosti osnivačkog kapitala i sa ograničenjima za prenos akcija utvrđenim statutom.

Osnovna delatnost „TS:NET“ je iznajmljivanje telekomunikacione opreme i obavljanje drugih pratećih delatnosti u cilju stvaranja uslova za izgradnju i eksploataciju međunarodne transportne mreže Matičnog preduzeća.

Dana 1. februara 2010. godine uplaćen je novčani deo uloga a do kraja 2010. godine u celini je izvršen prenos uloga u stvarima. Odlukom Upravnog odbora Matičnog preduzeća od 22. aprila 2010. godine povećan je osnivački kapital Zavisnog preduzeća u iznosu od 1,7 miliona EUR.

Menadžment i organizaciona struktura

Preduzeće je jedinstven poslovni sistem strukturiran po funkcionalnom i teritorijalno-tržišnom principu, koji svoje poslovne ciljeve ostvaruje kroz sledeće poslovne funkcije, i to:

1. Osnovne (core) funkcije - funkcije komercijalnih poslova i tehnike koje modeliraju i ostvaruju viziju i misiju Preduzeća i predstavljaju osnovnu delatnost po kojoj se Preduzeće potvrđuje na tržištu usluga u okruženju konkurencije i korisnika, i organizuju se pod nazivom:

Direkcija za komercijalne poslove - organizuje se u formi funkcija: upravljanja uslugama, marketinga i prodaje, brige o korisnicima i veleprodaje i multimedije;

Direkcija za tehniku - organizuje se u formi funkcija i to: planiranja i razvoja, tehničke pripreme (inženjering), eksploatacije i održavanja mreže, investicione izgradnje i informacionih tehnologija;

2. Ekonomsku funkciju - koja obezbeđuje izvore finansiranja i komponovanja finansijske strukture Preduzeća, upravlja finansijskim sredstvima, budžetom i kontrolom i računovodstvenim aktivnostima;

3. Korporativne i logističke funkcije - funkcije ljudskih resursa, pravnih poslova i logistike, koje obezbeđuju efikasnost ulaznih i izlaznih komponenti sistema Preduzeća, kao i interne komponente funkcionisanja sistema;

4. Funkcije podrške - funkcije strategije, interne revizije, PR-a i Žutih i Belih strana, koje kreiraju misiju i viziju Preduzeća i doprinose ostvarenju istih optimalnim planiranjem razvoja i poslovanja i kreiraju smernice za prilagodavanje internih vrednosti Društva izazovima tržišta i okruženja.

Organi upravljanja predviđeni su statutom Preduzeća. U skladu sa Zakonom o privrednim društvima, Preduzeće ima:

Skupštinu akcionara;

Upravni odbor;

Izvršni odbor direktora;

Generalnog direktora.

Sastav organa Preduzeća, njihovo imenovanje, delokrug, način rada i donošenje odluka propisani su Statutom.

Upravni Odbor preduzeća broji 9 (devet) članova, i to Predsednik Upravnog odbora i 8 (osam) članova, od kojih su 2 (dva) predstavnika manjinskog akcionara grčke kompanije OTE, i 6 (šest) predstavnika osnivača. Predstavnici zaposlenih čine trećinu Upravnog odbora.

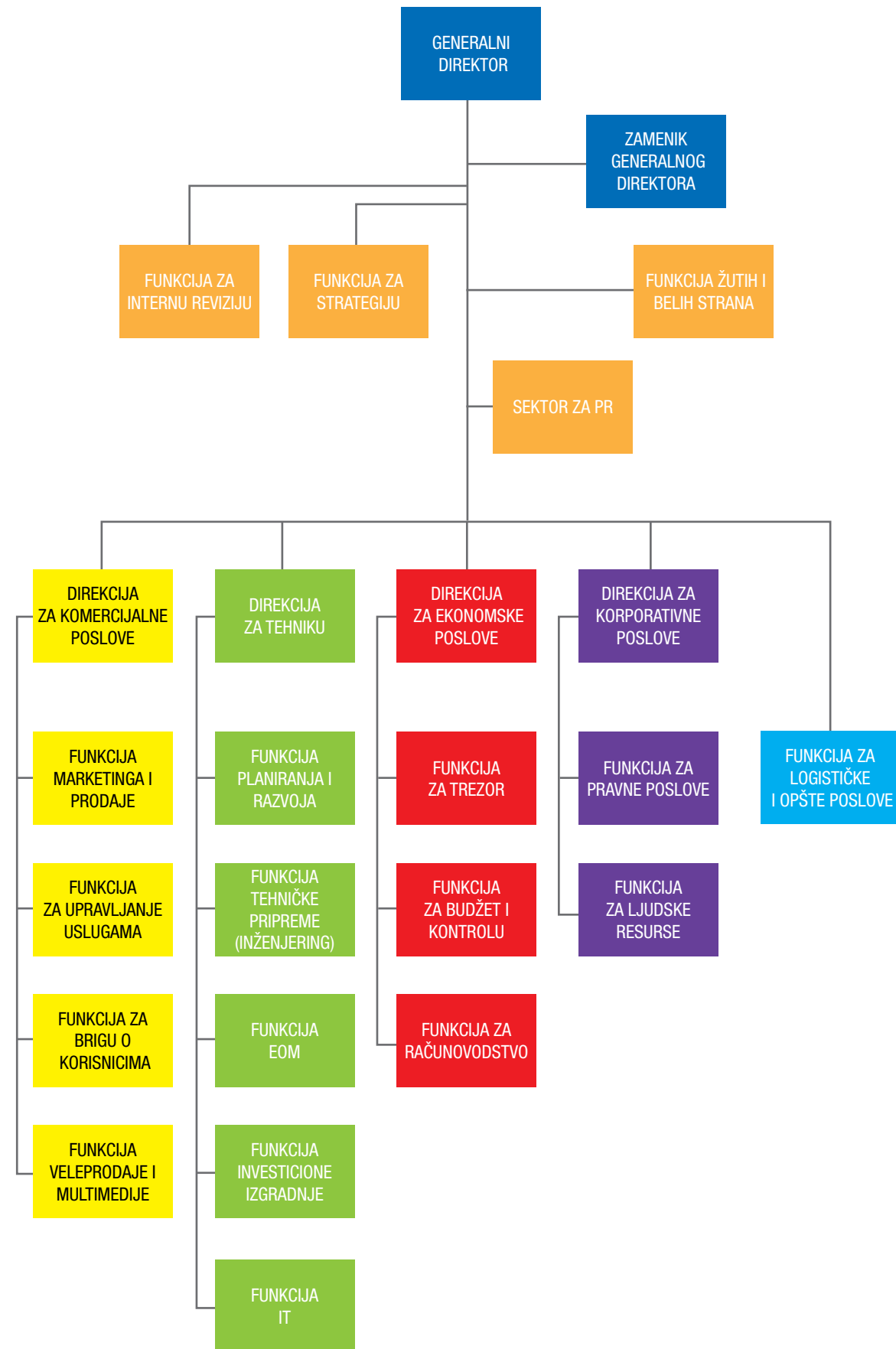
U Preduzeću se formira Izvršni odbor direktora, kao pomoćni i izvršni organ Generalnog direktora.

Menadžment preduzeća je organizovan u dva nivoa, i to:

Strateški nivo, koji čine Generalni direktor i Zamenik generalnog direktora;

Taktički menadžment, koji čine direktori direkcija, direktori funkcija i direktori sektora.

Od ukupnog broja zaposlenih, 97 je na rukovodećim pozicijama.



Poslovno okruženje

REPUBLIKA SRBIJA

Makroekonomsko okruženje

Ukupne ekonomske aktivnosti u 2010. godini u Srbiji, merene bruto domaćim proizvodom (BDP) i iskazane u stalnim cenama iz 2002. godine, imaju rast od 1,5% u odnosu na prethodnu godinu.

Realni rast BDP zasnovan je prvenstveno na rastu izvoza potpomognut realnom deprecijacijom dinara. Dinar je zabeležio jaču deprecijaciju u odnosu na prethodnu godinu. Rast BDP praćen je povećanjem nezaposlenosti. U porastu je promet u trgovini na malo, što ukazuje na blagi rast potrošnje domaćinstava.

Posmatrano po aktivnostima, najveći rast bruto dodate vrednosti zabeležen je u sektoru saobraćaja, skladištenja i veza, sektoru finansijskog posredovanja i sektoru industrije.

Prema procenama Republičkog zavoda za statistiku, na dan 1. januara 2010. godine, u Srbiji je bilo ukupno 7.306.677 stanovnika.

Ukupan broj zaposlenih u Srbiji u 2010. godini manji je nego prethodne godine za 4,9%. U 2010. godini stopa nezaposlenosti je iznosila 19,2%.

Zarade su nominalno rasle u 2010. godini, tako da su u odnosu na 2009. godinu veće za 7,6%, a realno za 0,7%.

Tokom 2010. godine u Srbiji je ostvaren veći obim spoljnoekonomske razmene, kako izvoza, tako i uvoza robe, u odnosu na prethodnu godinu. Uvoz nastavlja sporiji rast od izvoza i doprinosi smanjenju spoljnotrgovinskog deficita, koji u 2010. godini iznosi 5,2 miliona EUR (u 2009. godini je bio 5,5 miliona EUR).

Inflacija u Srbiji u 2010. godini bila je 10,3 odsto, mereno metodologijom Evropske unije. Planirana inflacija u Srbiji, u 2010. godini trebalo je da iznosi šest odsto, sa mogućim odstupanjima plus ili minus dva procentna poena. Gornja granica dozvoljenog odstupanja premašena je prvenstveno zbog povećanja cena hrane, efekata deprecijacije na baznu inflaciju i povećanja regulisanih cena. Prema standardnoj metodologiji Republičkog zavoda za statistiku, kojim se meri kretanje cena na malo, inflacija u Srbiji u 2010. bila je 11,5 odsto.

Tokom 2010. godine ostvaren je napredak kod unapređenja poslovnog okruženja koji je od posebnog značaja za dolazak strateških investitora u Srbiju, a privatizacija se sporije odvijala zbog nepovoljnih tržišnih uslova. Ostvaren je i napredak u procesu evropskih integracija donošenjem odluke Saveta ministara EU u junu 2010. godine da se pristupi ratifikaciji procesa o stabilizaciji i pridruživanju (SSP) sa Srbijom. Savet je 25. oktobra 2010. godine odlučio da kandidaturu Srbije za članstvo u Uniji prosledi Evropskoj komisiji na razmatranje. Vladi Republike Srbije je 24. novembra 2010. godine uručen Upitnik na bazi koga će EK pripremiti mišljenje i preporučiti dobijanje statusa kandidata i otvaranje pregovora o članstvu u Uniji, ukoliko do tada sprovede reforme u nekoliko ključnih oblasti.

Telekomunikaciono tržište i regulatorni okvir

Dana 8. jula 2010. godine stupio je na snagu Zakon o elektronskim komunikacijama, kada je prestao da važi prethodni Zakon o telekomunikacijama.

Danom stupanja na snagu Zakona o elektronskim komunikacijama, Republička agencija za telekomunikacije (RATEL), nastavlja sa radom kao Republička agencija za elektronske komunikacije (Agencija), u skladu sa odredbama novog Zakona.

Agencija u skladu sa Zakonom obavlja sledeće aktivnosti:

- donosi podzakonska akta;
- odlučuje o pravima i obavezama operatora i korisnika;
- saraduje sa organima i organizacijama nadležnim za oblast radiodifuzije, zaštite konkurencije, zaštite potrošača, zaštite podataka o ličnosti i drugim organima i organizacijama po pitanjima značajnim za oblast elektronskih komunikacija;
- saraduje sa nadležnim regulatornim i stručnim telima država članica Evropske unije i drugih država radi usaglašavanja prakse primene propisa iz oblasti elektronskih komunikacija i podsticanja razvoja prekograničnih elektronskih komunikacionih mreža i usluga;

- učestvuje u radu međunarodnih organizacija i institucija u oblasti elektronskih komunikacija u svojstvu nacionalnog regulatornog tela u oblasti elektronskih komunikacija;
- obavlja druge poslove u skladu sa Zakonom.

Shodno odredbama novog Zakona, Agencija je dužna da u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu Zakona izvrši analizu tržišta, i da u roku od šest meseci od dana objavljivanja izveštaja o izvršenoj analizi, preispita odluke o utvrđivanju operatora sa značajnim tržišnim udelom, koje su donete na osnovu ranije važećih propisa, kao i da odluči o određivanju operatora sa značajnom tržišnom snagom u skladu sa odredbama ovog Zakona.

Tržišta koja podležu prethodnoj regulaciji su sledeća:

- maloprodajno tržište pristupa javnoj telefonskoj mreži,
- veleprodajno tržište originacije poziva u javnoj telefonskoj mreži,
- veleprodajno tržište terminacije poziva u javnoj telefonskoj mreži,
- veleprodajno tržište (fizičkog) pristupa elementima mreže sa pripadajućim sredstvima (uključujući deljeni i potpuni raščlanjeni pristup lokalnoj petlji),
- veleprodajno tržište širokopojasnog pristupa,
- veleprodajno tržište iznajmljenih linija, i
- veleprodajno tržište terminacije poziva u mobilnoj mreži.

Operator, koji bude određen za operatora sa značajnom tržišnom snagom na veleprodajnom tržištu pristupa elementima mreže i povezanim sredstvima, a na osnovu izvršene analize i izveštaja Agencije, će biti dužan da na zahtev Agencije u roku od 60 dana od dana prijema zahteva sačini i objavi standardnu ponudu za raščlanjeni pristup lokalnoj petlji (LLU).

Na tržištu **mobilne telefonije** postoje tri operatora: MT:S (Telekom Srbija), Telenor (Telenor Norveška) i Vip Mobile (Telekom Austrija). Krajem 2009. godine donet je Pravilnik o prenosivosti broja u javnim mobilnim telekomunikacionim mrežama čija je primena planirana u toku 2011. godine.

Pokrivenost stanovništva GSM i UMTS mrežom je 87,1% odnosno 68,9%, dok je pokrivenost teritorije 80,6% odnosno 57,8%.

Od 1. januara 2011. godine ukinut je porez na upotrebu mobilnog telefona.

U skladu sa odredbama prethodno važećeg Zakona o telekomunikacijama, Preduzeće je operator sa značajnim tržišnim udelom i u 2009. godini je bio jedini operator **fiksne telefonije** u Srbiji.

Dana 22. januara 2010. godine kompaniji Telenor d.o.o., Beograd, dodeljena je Licenca za javne fiksne telekomunikacione

mreže i usluge za teritoriju Republike Srbije, na period od 10 godina. Telenor je u obavezi da počne sa komercijalnim pružanjem usluga u roku od godinu dana od dana dodele licence.

U toku 2010. godine, spajanjem preduzeća "Media Works", (CDMA licenca), Internet provajdera "Neobee.net" i "SezamPro", nastalo je Društvo za telekomunikacije "Orion telekom" d.o.o., Beograd, s ciljem pružanja usluga fiksne telefonije i Interneta.

Na tržištu **Internet usluga** 193 Internet provajdera poseduje dozvole za pružanje usluga. Pored Matičnog preduzeća, najveći ADSL provajderi u Srbiji su EUnet, SezamPro, Beotel, Verat Net, PTT, Neobee.

Agencija je izdala telekomunikacionim operatorima 68 dozvola za javnu telekomunikacionu mrežu i 37 dozvola za VoIP (pružanje usluga prenosa govora korišćenjem Interneta).

U Srbiji posluje 77 operatora za pružanje usluga **distribucije radio i TV programa** preko KDS mreže, među kojima su najveći: SBB, Radijus Vektor, Ikom, Kopernikus Technology, PTT-KDS. Najveće tržišno učešće među kablovskim operatorima ima SBB, koji je u oblasti širokopojasnog pristupa proglašen za operatora sa značajnim tržišnim udelom, u skladu sa prethodno važećim zakonom.

Tržišno učešće u 2010. godini prema broju korisnika

	Fiksna telefonija	Mobilna telefonija	ADSL
Telekom Srbija	99,8%	56,0%	76,7%
Telenor	-	30,3%	-
VIP Mobile	-	13,7%	-
Orion telekom	0,2%	-	-
Ostali	-	-	23,3%
Ukupno	100,0%	100,0%	100,0%

BOSNA I HERCEGOVINA I REPUBLIKA SRPSKA

Makroekonomsko okruženje

Ukupan broj stanovnika na teritoriji BiH prema procenama Agencije za statistiku Bosne i Hercegovine iznosi 3.842.566 stanovnika.

Prema procenama Republičkog zavoda za statistiku Republike Srpske, ukupna populacija Republike Srpske iznosi 1.435.179 stanovnika.

Prema procenama za 2010. godinu, stopa inflacije u Bosni i Hercegovini iznosi 2,1% a u Republici Srpskoj 2,5%.

Bruto domaći proizvod po stanovniku za 2010. godinu na nivou Bosne i Hercegovine iznosi oko 328 hiljada dinara (6,2 hiljada

KM), a na nivou Republike Srpske oko 302 hiljade dinara (5,7 hiljada KM).

U 2010. godini, prosečna neto zarada u Bosni i Hercegovini iznosi 42 hiljade dinara (798 KM), a u Republici Srpskoj 41 hiljadu dinara (784 KM).

Procenjuje se da je stopa nezaposlenosti u Bosni i Hercegovini u 2010. godini iznosila 42,7%. Prema statistikama Zavoda za zapošljavanje, stopa nezaposlenosti u Republici Srpskoj iznosi oko 38%.

Bosna i Hercegovina je potencijalni kandidat za pristupanje EU. EU nastavlja da bude prisutna u Bosni i Hercegovini u okviru Zajedničke spoljne i bezbednosne politike i Evropske bezbednosne i odbrambene politike. 27. maja 2010. godine Evropska komisija usvojila je predlog koji omogućava građanima Albanije i Bosne i Hercegovine da putuju u šengenske zemlje bez potrebe kratkoročnih viza.

Telekomunikaciono tržište i regulatorni okvir

Parlamentarna skupština Bosne i Hercegovine je 2. septembra 2003. godine donela novi Zakon o komunikacijama, kojim se reguliše oblast telekomunikacija, radio i emitovanja (uključujući kablovsku televiziju) i usluge i sredstva koja su s tim u vezi.

Takođe, Zakon o komunikacijama reguliše rad Regulatorne agencije za komunikacije BiH („RAK“), osnovane 2001. godine. Nadležnosti RAK su:

- kreiranje i promovisanje pravila u sektorima emitovanja i telekomunikacija;
- licenciranje operatora;
- planiranje, upravljanje i dodeljivanje frekventnog spektra;
- uspostavljanje i održavanje sistema naknada za dozvole;
- primena tehničkih i drugih standarda koji se tiču kvaliteta.

Početkom 2006. godine liberalizovane su sve usluge na tržištu telekomunikacija u BiH i time su stvoreni dodatni uslovi za razvoj konkurencije.

Na tržištu usluga **fiksne telefonije** najveće tržišno učešće imaju tri operatora: BH Telecom d.d, Sarajevo, Telekom Srpske a.d. Banja Luka i Hrvatske telekomunikacije d.d, Mostar (HT). Navedeni operatori pružaju usluge samo na lokalnom tržištu iako licence važe na celoj teritoriji BiH. U januaru 2010. godine, pomenuti operatori su proglašeni za operatore sa značajnom tržišnom snagom u oblasti fiksne telefonije.

U prethodnom periodu RAK je izdao dodatnih 9 licenci za javne fiksne telekomunikacione mreže i usluge na teritoriji BiH. Krajem decembra 2009. godine, donet je Pravilnik o izmenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja telefonskih brojeva u oblasti fiksne telefonije kojim je predviđena obaveza operatora da svojim

korisnicima omoguće prenosivost nacionalnog broja prilikom promene operatora, odnosno zadržavanje postojećeg broja. Zbog potrebe usklađivanja Pravilnika o interkonekciji sa postojećim Zakonom o komunikacijama, Agencija je u 2010. godini donela novi Pravilnik po kom su operatori sa značajnom tržišnom snagom u obavezi da usklade postojeće referentne interkonekcijske ponude.

Na tržištu usluga **mobilne telefonije** najveće tržišno učešće imaju tri operatora: BH Telecom, Telekom Srpske i Hrvatske telekomunikacije i uglavnom pružaju usluge na lokalnim tržištima. Pomenuti operatori poseduju UMTS licencu od marta 2009. godine, a u januaru 2010. godine proglašeni su za operatore sa značajnom tržišnom snagom na tržištu usluga mobilne telefonije. Pokrivenost stanovništva GSM i UMTS mrežom je 99,0% odnosno 59,0%, dok je pokrivenost teritorije 86,5% odnosno 8,0%.

Na tržištu **Internet usluga** 75 provajdera poseduje licencu za pružanje Internet usluga na teritoriji BiH. „Aneks“, Banja Luka (u vlasništvu Telekom Slovenije), jedan je od najvećih konkurenata u pružanju ADSL usluga na teritoriji Republike Srpske.

Postoji 67 kablovskih operatora u BiH, čije licence važe na nacionalnom, regionalnom ili lokalnom tržištu.

Na kraju 2010. godine, tržišno učešće u fiksnoj telefoniji za Telekom Srpske je iznosilo 35,5%, dok je tržišno učešće za ADSL usluge 25,0% na teritoriji Bosne i Hercegovine.

Tržišno učešće u 2010. godini prema broju korisnika

	Mobilna telefonija
BH Telecom	37,8%
Telekom Srpske	39,7%
HT Mostar	22,5%
Ostali	-
Ukupno	100,0%

CRNA GORA

Makroekonomsko okruženje

Uslovi globalne ekonomske i finansijske krize u znatnoj meri su opredelivali opšti privredni ambijent Republike Crne Gore u 2010. godini. Usporavanje privredne aktivnosti neminovno je uticalo na smanjenje razvojnih performansi u nacionalnoj ekonomiji.

Kretanje BDP-a u prvih devet meseci 2010. godine pokazuje tendenciju zaustavljanja naglog pada ekonomije, koja je počela krajem 2008. godine. Međutim, još uvek svi ekonomski indikatori ne beleže pozitivno kretanje ili su stope rasta na niskom nivou. Prema projekcijama Ministarstva finansija, BDP će u 2010. godini biti u rasponu dva budžetom predviđena scenarija, to jest pada između 2% i rasta od 0,5%.

U 2009. i 2010. godini recesija je prekinula privredni razvoj Crne Gore koji je ostvaren u periodu od 2005. do 2008. godine, kada je prosečan godišnji rast BDP iznosio oko 8%. Prema procenama Ministarstva finansija, Centralna banka Crne Gore objavila je da je bruto domaći proizvod u 2010. godini iznosio 312 milijardi dinara (3,03 milijarde EUR) i beleži rast od 0,5% u odnosu na 2009. godinu.

Godišnja stopa inflacije, merena indeksom potrošačkih cena, iznosi 0,7%.

U 2010. godini u Crnoj Gori, ukupan broj stanovnika, prema podacima Monstata, iznosi 620 hiljada, od čega je 174 hiljade zaposlenih. Stopa nezaposlenosti u 2010. godini je iznosila 17%.

Prosečna bruto zarada u 2010. godini iznosila je 74 hiljade dinara (716 EUR), dok je prosečna neto zarada iznosila 50 hiljada dinara (480 EUR). U odnosu na 2009. godinu, prosečna neto zarada zabeležila je rast od 3,7%.

Crna Gora je potencijalni kandidat za članstvo u EU i ima izuzetno razvijene ekonomske odnose sa EU. Najvažniji trgovinski partner i najveći strani investitor je EU. 1. maja 2010. godine u Crnoj Gori stupio je na snagu Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju.

Telekomunikaciono tržište i regulatorni okvir

Za regulisanje oblasti elektronskih komunikacija u Crnoj Gori nadležna je Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (EKIP), osnovana 2001. godine.

EKIP obavlja sledeće aktivnosti:

- priprema stručne osnove za izradu regulatornih akata, usvaja procedure i norme za primenu zakona i drugih podzakonskih akata;
- izdaje i oduzima dozvole i frekvencije;
- reguliše cene;
- sprečava monopol, odnosno antikonkurentne aktivnosti na tržištu telekomunikacija;
- vrši nadzor nad radom operatora u sektoru elektronskih komunikacija;
- koordinira aktivnosti korišćenja radio-frekvencija;
- stalni monitoring radio-frekvencijskog spektra;
- podstiče racionalno korišćenje infrastrukture elektronskih komunikacija;
- uređuje elektronsku bazu podataka u sektoru elektronskih komunikacija;
- vodi registre;

- nadzire ispunjavanje obaveza propisanih operatorima elektronskih komunikacionih mreža i/ ili elektronskih komunikacionih usluga, u slučaju vanrednih okolnosti;
- obavlja i druge aktivnosti u skladu sa pravnom regulativom.

Osnovni regulatorni okvir na telekomunikacionom tržištu u Crnoj Gori je Zakon o elektronskim komunikacijama, donet 2008. godine.

Crnogorski Telekom je najveći operator u **fiksnoj telefoniji** u Crnoj Gori, koji je investiranjem u infrastrukturu sproveo značajnu nadogradnju i proširenje, što je rezultiralo 100% digitalizacijom. EKIP je u aprilu 2007. godine, u postupku javnog nadmetanja, dodelio 3 licence za pružanje javnih telekomunikacionih servisa putem fiksnog bežičnog pristupa (WiMAX), i to kompanijama m:tel, Broadband Montenegro i T-Mobile Crna Gora, a zatim je u oktobru 2007. godine izdata još jedna licenca operatoru Promonte. m:tel je svoju FWA mrežu pustio u rad krajem 2007. godine. Promonte je pustio mrežu u komercijalnu upotrebu u toku 2008. godine. Krajem 2009. godine, licencu za fiksni bežični pristup je dobio i Verat d.o.o. ali u toku 2010. godine nije pustio mrežu u komercijalnu upotrebu. Pokrivenost stanovništva WiMAX mrežom je 40,0%, dok je pokrivenost teritorije 10,0%.

Takođe, EKIP je dodelila 8 licenci za pružanje javnog servisa prenosa govora preko mreža baziranih na Internet protokolu (VoIP).

Na telekomunikacionom tržištu Republike Crne Gore postoje tri operatora **mobilne telefonije**: m:tel, T-Mobile (Crnogorski Telekom) i Promonte (Telenor), kojima su u maju 2007. godine dodeljene i UMTS licence.

Pokrivenost stanovništva GSM mrežom je 96,0% a pokrivenost teritorije je 81,9%. Pokrivenost stanovništva UMTS mrežom je 60,0%, dok je pokrivenost teritorije 29,9%.

U Crnoj Gori postoji 10 kablovskih operatora, od kojih su najveći Total TV, Crnogorski Telekom (T-Com) i Broadband Montenegro.

Tržišno učešće u 2010. godini prema broju korisnika*

	Fiksna telefonija	Mobilna telefonija
Crnogorski Telekom (T-Mobile)	97,7%	37,0%
Telenor	-	39,6%
m:tel	2,3%	23,4%
Ukupno	100,0%	100,0%

* Izvor: EKIP

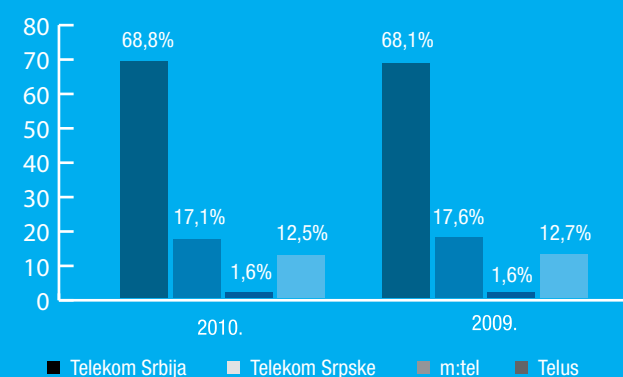
Ljudski resursi

TELEKOM SRBIJA GRUPA

Na dan 31.12.2010. godine, ukupan broj zaposlenih u radnom odnosu, na nivou Grupe, iznosi 13.771. Od ukupnog broja zaposlenih, 68,8% se odnosi na Matično preduzeće (9.468 zaposlenih), 17,1% na Zavisno preduzeće Telekom Srpske (2.354 zaposlena), 12,5% na Zavisno preduzeće Telus (1.724 zaposlena), 1,6% na Zavisno preduzeće m:tel (224 zaposlena), dok je u zavisnom preduzeću Fibernet zaposlena samo jedna osoba.

Učešće članica Grupe u ukupnom broju zaposlenih u 2009. i 2010. godini prikazano je na sledećem grafikonu:

Učešće članica Grupe u ukupnom broju zaposlenih



Pored zaposlenih u radnom odnosu, na neodređeno i određeno vreme, neka preduzeća članice Grupe (Telekom Srbija i Telus) angažuju i radnike po osnovu ugovora o privremeno-povremenim poslovima, ugovora o delu, radnike iz omladinskih zadruga, posrednike i zastupnike. Ukupan broj ovih radnika, na nivou Grupe, na dan 31.12.2010. godine iznosi 2.155, od čega je 1.299 lica bilo angažovano u Telekomu Srbija, a 856 u Telusu.

Posmatrajući obrazovnu strukturu zaposlenih, na nivou Grupe, uočava se najveće učešće zaposlenih sa srednjom stručnom spremom (34,2%). Na drugom mestu nalaze se zaposleni sa visokom stručnom spremom (23%), u čiji ukupan broj su ušli i specijalisti, magistri i doktori nauka. Zatim slede kvalifikovani, polukvalifikovani i niskokvalifikovani radnici (19,7%), visokokvalifikovani radnici (13,7%), dok zaposleni sa višom školom čine 9,4% ukupnog broja zaposlenih.

Kvalifikaciona struktura zaposlenih Telekom Srbija Grupe u 2010. i 2009. godini prikazana je u sledećoj tabeli:

Kvalifikaciona struktura zaposlenih

Stepen stručne spreme	2010.		2009.	
	Ukupno	Učešće	Ukupno	Učešće
DR, MR, VSS	3.169	23,0%	3.196	22,5%
VŠ	1.289	9,4%	1.338	9,4%
VKV	1.884	13,7%	2.054	14,5%
SSS	4.713	34,2%	4.679	33,0%
KV	1.858	13,5%	1.993	14,1%
PKV	529	3,8%	589	4,2%
NKV	329	2,4%	330	2,3%
Ukupno	13.771	100,0%	14.179	100,0%

Starosna struktura zaposlenih Telekom Srbija Grupe u 2010. i 2009. godini, prikazana je u sledećoj tabeli:

Starosna struktura zaposlenih

Godine života	2010.		2009.	
	Ukupno	Učešće	Ukupno	Učešće
do 30	1.150	8,4%	1.057	7,5%
31-40	4.628	33,6%	4.662	32,9%
41-50	5.082	36,9%	5.229	36,9%
51-60	2.725	19,8%	3.065	21,6%
preko 60	186	1,4%	166	1,2%
Ukupno	13.771	100,0%	14.179	100,0%

Vežano za starosnu strukturu zaposlenih u okviru Grupe, primećuje se najveće učešće zaposlenih starosti između 41 i 50 godina (36,9%), zatim od 31 do 40 godina (33,6%), od 51 do 60 godina (19,8%), do 30 godina (8,4%), dok učešće zaposlenih od preko 60 godina iznosi 1,4%.

TELEKOM SRBIJA

Upravljanje i razvoj ljudskih resursa nalazi se u samom vrhu kompanijskih zadataka i ciljeva Telekom Srbija. Briga o zaposlenima podrazumeva brigu o ukupnom zadovoljstvu zaposlenih, pojačanju njihove motivacije i osećaja pripadnosti kompaniji. Na svaki mogući način Telekom Srbija se trudi da obezbedi bolju budućnost za zaposlene, najbolje moguće uslove rada, uključujući poštovanje ljudskih prava, ravnopravni tretman zaposlenih, zaštitu na radu, zdravstvenu zaštitu, ali i adekvatnu edukaciju svim svojim radnicima.

Tokom 2010. godine zaposleni su učestvovali na brojnim obukama, radionicama, konferencijama, forumima, sajmovima i seminarima, kako u zemlji, tako i u inostranstvu. Ukupan broj polaznika koji su pohađali razne vrste obuke u zemlji u 2010. godini bio je 344, dok ih je u inostranstvu bilo 615. Na ostalim događajima (konferencije, forumi, seminari, sajmovi) bilo je 1.898 učesnika.

Preduzeće finansira i školovanje zaposlenih. Tokom 2010. godine bilo je ukupno 126 zaposlenih radnika koji su koristili ovu mogućnost i to: 71 na osnovnim studijama, 20 na postdiplomskim, 18 na specijalističkim, 5 na doktoratu i 12 na master studijama.

Broj zaposlenih na dan 31. decembar 2010. godine bio je 10.767, od čega je 9.468 zaposlenih u radnom odnosu, a 1.299 van radnog odnosa. Oblici angažovanja ljudskih resursa van radnog odnosa u Preduzeću su: privremeno-povremeni poslovi, posredovanje, zastupanje i ugovori o delu.

Posmatrajući kvalifikacionu strukturu zaposlenih u radnom odnosu u 2010. godini, najveće učešće ostvaruju zaposleni sa srednjom stručnom spremom 33,8%, dok je učešće zaposlenih sa visokom stručnom spremom 24,9%. Učešće zaposlenih koji imaju višu stručnu spremu iznosi 11,1%. Kvalifikaciona struktura zaposlenih nije se značajno menjala u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu.

Kvalifikaciona struktura zaposlenih u radnom odnosu u Preduzeću u 2010. i 2009. godini je prikazana u narednoj tabeli:

Kvalifikaciona struktura zaposlenih

Stepen stručne spreme	2010.		2009.	
	Ukupno	Učešće	Ukupno	Učešće
DR, MR, VSS	2.360	24,9%	2.393	24,8%
VŠ	1.051	11,1%	1.066	11,0%
VKV	1.576	16,6%	1.595	16,5%
SSS	3.202	33,8%	3.275	33,9%
KV, PKV, NKV	1.279	13,6%	1.326	13,8%
Ukupno	9.468	100,0%	9.655	100,0%

Starosna struktura zaposlenih u radnom odnosu, koja se nije značajno menjala u odnosu na prethodnu godinu, pokazuje da najveće učešće ostvaruju zaposleni koji su u starosnoj dobi od 41 do 50 godina (39,2%). Zaposleni koji su u starosnoj dobi do 40 godina učestvuju sa 38,1%, dok zaposleni koji imaju više od 51 godinu života učestvuju sa 22,7% u ukupnom broju zaposlenih.

Starosna struktura zaposlenih u radnom odnosu u Preduzeću u 2010. i 2009. godini je prikazana u narednoj tabeli:

Starosna struktura zaposlenih

Godine života	2010.		2009.	
	Ukupno	Učešće	Ukupno	Učešće
do 30	610	6,4%	597	6,2%
31-40	2.997	31,7%	3.027	31,3%
41-50	3.712	39,2%	3.768	39,0%
51-60	2.031	21,5%	2.122	22,0%
preko 60	118	1,2%	141	1,5%
Ukupno	9.468	100,0%	9.655	100,0%

U toku 2010. godine, broj novozaposlenih radnika u Preduzeću je bio 152. Kvalifikaciona struktura, kao i starosna struktura novozaposlenih radnika ukazuje da je najveći broj novozaposlenih radnika sa visokom stručnom spremom (41,4%) i u starosnoj dobi do 30 godina (71,1%).

U 2010. godini u Preduzeću je zabeležen odliv od 113 zaposlenih. Različiti su osnovi po kojima su zaposleni napuštali Preduzeće.

TELEKOM SRPSKE

Ukupan broj zaposlenih (Telekom Srpske i TT inženjering) na dan 31. decembar 2010. godine, iznosi 2.354, što je za 140 zaposlenih manje u odnosu na prošlu godinu. Ovo smanjenje, kada je reč o ljudskim resursima Telekoma Srpske, najvećim delom, odnosi se na zaposlene koji su Zavisno preduzeće napustili kao tehnološki višak (116 radnika), kao i po osnovu redovnog penzionisanja (13 radnika).

Posmatrano po kvalifikacionoj strukturi, najveći pad beleži broj VKV zaposlenih.

U 2010. godini, broj novozaposlenih iznosi 40. Posmatrano po kvalifikacionoj strukturi, najveći broj se odnosi na VSS (62,5%).

Broj zaposlenih, po kvalifikacionoj strukturi, u 2010. i 2009. godini, prikazan je u sledećoj tabeli:

Kvalifikaciona struktura zaposlenih

Stepen stručne spreme	2010.		2009.	
	Ukupno	Učešće	Ukupno	Učešće
DR, MR, VSS	691	29,4%	690	27,7%
VŠ	198	8,4%	233	9,3%
VKV	278	11,8%	427	17,1%
SSS	906	38,5%	768	30,8%
KV	226	9,6%	317	12,7%
PKV	1	0,0%	40	1,6%
NKV	54	2,3%	19	0,8%
Ukupno	2.354	100,0%	2.494	100,0%

Kao što se iz informacija prikazanih u tabeli može uočiti, na dan 31. decembar 2010. godine najveće je učešće zaposlenih sa srednjom stručnom spremom (38,5%), dok zaposleni sa visokom stručnom spremom učestvuju sa 29,4%.

Od ukupnog broja zaposlenih, na žensku radnu snagu odnosi se 906, odnosno 38,5%, a na mušku radnu snagu 1.447, odnosno 61,5% (bez TT inženjeringa).

Starosna struktura zaposlenih Zavisnog preduzeća u 2010. i 2009. godini je prikazana u sledećoj tabeli:

Starosna struktura zaposlenih

Godine života	2010.		2009.	
	Ukupno	Učešće	Ukupno	Učešće
do 30	194	8,2%	223	8,9%
31-40	849	36,1%	894	35,8%
41-50	791	33,6%	813	32,6%
51-60	478	20,3%	564	22,6%
preko 60	42	1,8%	0	0,0%
Ukupno	2.354	100,0%	2.494	100,0%

Kao što se iz informacija prikazanih u tabeli može uočiti, najveće učešće imaju zaposleni starosne dobi od 31 do 40 godina (36,1%).

m:tel

U Zavisnom preduzeću m:tel, na dan 31. decembar 2010. godine, bilo je 224 zaposlenih u radnom odnosu*, čija je prosečna starost 35 godina i od kojih je 41% visoko obrazovanih. Od tog broja, na neodređeno je zaposleno 147 radnika (66%), a na određeno 77 radnika (34%).

Kvalifikaciona struktura zaposlenih

Stepen stručne spreme	2010.		2009.	
	Ukupno	Učešće	Ukupno	Učešće
DR, MR, VSS	92	41,1%	94	41,6%
VŠ	11	4,9%	12	5,3%
SSS	117	52,2%	115	50,9%
KV	4	1,8%	5	2,2%
Ukupno	224	100,0%	226	100,0%

* Napomena: Bez menadžmenta upućenog iz „Telekoma Srbija“ a.d.

Starosna struktura zaposlenih Zavisnog preduzeća m:tel u 2010. i 2009. godini je prikazana u sledećoj tabeli:

Starosna struktura zaposlenih

Godine života	2010.		2009.	
	Ukupno	Učešće	Ukupno	Učešće
do 30	106	47,3%	106	46,9%
31-40	89	39,7%	89	39,4%
41-50	28	12,5%	29	12,8%
Preko 51	1	0,4%	2	0,9%
Ukupno	224	100,0%	226	100,0%

Od ukupnog broja zaposlenih, 111 (49,6%) su žene, a 113 (50,4%) su muškarci.

TELUS

Zavisno preduzeće Telus je 31. decembra 2010. godine imalo 1.724 zaposlena, od kojih je 89% angažovano na neodređeno vreme, dok je 11% na određeno. Pored toga, angažovano je i 856 radnika po ugovorima o privremeno-povremenim poslovima.

Kvalifikaciona struktura zaposlenih proizilazi iz samog opisa delatnosti preduzeća koja se pre svega odnosi na pružanje usluga održavanja i fizičko-tehničkog obezbeđivanja poslovnih objekata.

Kvalifikaciona struktura zaposlenih

Stepen stručne spreme	2010.		2009.	
	Ukupno	Učešće	Ukupno	Učešće
DR, MR, VSS	25	1,5%	18	1,0%
VŠ	29	1,7%	27	1,5%
VKV	30	1,7%	32	1,8%
SSS	488	28,3%	521	28,9%
KV	395	22,9%	420	23,3%
PKV	502	29,1%	519	28,8%
NKV	255	14,8%	266	14,8%
Ukupno	1.724	100,0%	1.803	100,0%

Starosna struktura zaposlenih Zavisnog preduzeća u 2010. i 2009. godini je prikazana u sledećoj tabeli:

Starosna struktura zaposlenih

Godine života	2010.		2009.	
	Ukupno	Učešće	Ukupno	Učešće
do 20	11	0,6%	0	0,0%
21-30	228	13,2%	131	7,3%
31-40	693	40,2%	651	36,1%
41-50	551	32,0%	619	34,3%
51-60	215	12,5%	377	20,9%
preko 60	26	1,5%	25	1,4%
Ukupno	1.724	100,0%	1.803	100,0%

Kao što se iz informacija prikazanih u tabeli može uočiti, najveće učešće imaju zaposleni starosne dobi od 31 do 40 godina, koji učestvuju sa 40,2% u 2010. godini.

Usluge

TELEKOM SRBIJA GRUPA

Osnovna delatnost Preduzeća je pružanje usluga u oblasti telekomunikacija. Preduzeće je od osnivanja pružalo usluge fiksne telefonije i prenosa podataka. Sa jačanjem Preduzeća i razvojem telekomunikacionih usluga, uporedo sa fiksnom telefonijom, razvijale su se i usluge mobilne telefonije, Interneta i multimedije, kao i širok spektar dodatnih usluga.

Preduzeće pruža usluge fiksne telefonije rezidencijalnim i biznis korisnicima.

Usluge fiksne telefonije su:

- Standardni telefonski priključak (POTS) sa dodatnim uslugama;
- ISDN (BRI, PRI) priključak sa dodatnim uslugama;
- Bežični servisi (WLL, CDMA);
- Javna telefonija;
- Bele i Žute strane;
- IN usluge: Telefonska veza sa dodatnom cenom (Premium Rate), Besplatan poziv (FreePhone), Telefonsko glasanje (Televoiting), Jedinstveni pristupni broj (Universal Access Number);
- VSAT servisi (govorne usluge i povezivanje putem satelitskih veza);
- Međunarodne telefonske usluge i ostale međunarodne usluge;
- Prenos podataka (zakup vodova u unutrašnjem saobraćaju, z akup međunarodnih vodova, servisi MPLS mreže: L2VPN, L3VPN);
- Veleprodaja Internet usluga (SMIN, ADSL, direktan pristup međunarodnom Internetu);
- Broadband telefonski priključak;
- Štedljive usluge;
- Business Inocall i Inocall plus;
- IP CENTREX;
- Teleasistencija.

Tokom 2010. godine uvedene su nove usluge u oblasti fiksne telefonije za rezidencijalne korisnike, i to:

Dopuna mt:s prepaid kredita - omogućuje korisnicima mobilne telefonije uslugu dopune kredita za željeni prepaid broj u visini od 50, 200 ili 500 dinara, preko fiksnog telefona besplatnim pozivom na broj 0800/100-900;

SMS plaćanje računa za usluge fiksne telefonije

Ova usluga omogućava da se putem mobilnog telefona, bez plaćanja provizije, izvrši plaćanje mesečnog računa za usluge fiksne telefonije na bilo kom mestu i u bilo koje vreme. Usluga plaćanja računa za fiksni telefon, Open ADSL, Open IPTV, Web i Mail Hosting sa bankovnog DinaCard računa može se koristiti bilo da je u pitanju mt:s prepaid ili postpaid korisnik;

Web plaćanje računa - jedna od mera koja je imala za cilj poboljšanje osnovne telefonske usluge je uvođenje dodatnih usluga pod komercijalnim nazivom „Web plaćanje računa“. Računi za fiksni telefon, Open ADSL, Open IPTV, Web i Mail Hosting se mogu platiti i putem Interneta, koristeći novu uslugu web plaćanje računa. Neophodan uslov za korišćenje ove usluge je da korisnik poseduje Internet DinaCard karticu;

Web prodaja - na Mondu (web portalu Telekoma) bila je omogućena dopuna mt:s prepaid broja i kupovina postpaid paketa pomoću platnih kartica VISA i MasterCard. Plan je da se ove usluge omoguće i za DinaCard kartice, što je i učinjeno za dopunu mt:s prepaid broja;

VIZA servisi - Da bi izašao u susret i pomogao svojim korisnicima prilikom pribavljanja informacija za dobijanje viza, Telekom Srbija u svojoj ponudi ima i uslugu „Viza servis“ koja predstavlja telefonsko zakazivanje termina za podnošenje zahteva za vizu za pravna i fizička lica preko servisa Free phone – 0800;

Co-brand kartica - Projekat izdavanja Co-Brand platnih kartica realizuje se u saradnji sa MasterCard-om i Bankom Intesa i obuhvata MasterCard kreditne i Maestro debitne kartice. Vlasnici co-brand kartica će pored standardnih SMS usluga koje nudi banka (provera stanja, obaveštenje o transakcijama...), biti automatski registrovani za korišćenje mCommerce usluga Telekoma Srbija, ali i ostvarivati bonuse u vidu besplatnog saobraćaja na osnovu realizovanih transakcija putem ovih kartica. Pored toga, korisnici Co-Brand kartica moći će da koriste PayPass tehnologiju za beskontaktni način plaćanja koji je na njima omogućen.

U oblasti fiksne telefonije za biznis korisnike uvedene su sledeće nove usluge tokom 2010. godine:

Business Trunking - Usluga koja omogućava povezivanje opreme na lokaciji korisnika sa kućnom centralom na platformu Telekom Srbija preko IP/MPLS mreže, u cilju korišćenja telefonskih usluga putem IP tehnologije. Usluga se može pružati i servis provajderima za potrebe realizacija VoIP i IN servisa pod uslovima predviđenim posebnom odlukom. Servis u budućnosti treba da zameni ISDN PRI uslugu;

Managed servisi - čine skup usluga i procedura, putem kojih Telekom Srbija svojim biznis korisnicima obezbeđuje kompletno rešenje za lokalnu računarsku mrežu - LAN (Local Area Network), kao i IT rešenje (računarska oprema). Pravo na korišćenje usluge imaju biznis korisnici koji kod Telekom Srbija koriste usluge pristupa Internetu i/ili usluge prenosa podataka Telekom Srbija, kao i govorne usluge koje se pružaju na bazi tehnologija nove generacije.

U oblasti **mobilne telefonije**, prepaid, postpaid i biznet korisnicima se pružaju sledeće usluge:

- GPRS usluge;
- 3G servisi;
- Roaming;
- Card to Card;
- Express kredit;
- mTicketing;
- Prodaja prepaid dopuna sa Mondo portala;
- Dopuna VoIP vremena sa mobilnih računara;
- USSD meni;
- Videomail ili mt:s sanduče;
- SMS imenik;
- Prepaid mobilni Internet;
- Tri omiljena broja za prepaid korisnike;
- InoCall usluga preko mobilnog;
- Biznet prepaid dopune i e-POS terminali;
- VAS servisi.

U delu javne mobilne telekomunikacione mreže, uz primenu savremenih tehnologija, pruža se sve više novih usluga, unapređuje se kvalitet postojećih usluga uz pokrivanje sve većeg procenta teritorije i stanovništva u Srbiji.

Tokom 2010. godine uvedene su i nove usluge u oblasti mobilne telefonije, i to:

SMS i USSD kanal za kupovinu Postpaid Extra paketa - Ova usluga omogućava postpaid korisnicima da na jednostavan i brz način, preko SMS i USSD kanala izvrše aktivaciju ili deaktivaciju tarifnih dodataka (SMS poruke, WAP/ Internet, Pozivi u mt:s mreži ili Mt:s najdraži broj). SMS i USSD kanal korisnik koristi ravnopravno sa svim ostalim kanalima za aktivaciju/deaktivaciju tarifnih dodataka;

Mobilni Internet sa Kontrolom troškova - Mobilni Internet sa kontrolom troškova (Control Mobilni Net) je usluga koja korisniku omogućava pristup Internetu, sa predefinisanim mesečnom potrošnjom i fiksnim iznosom mesečnog računa. Kartice su definisane na prepaid sistemu i u mt:s mreži se vide kao prepaid kartice, ali zbog izdavanja mesečnih računa potrebno je da postoje i na postpaid sistemu. Kartice iz ovog tarifnog profila nemaju omogućen voice i MMS servis, već samo SMS i prenos podataka. Provera stanja radi se SMS-om i USSD upitom, korišćenjem istog kratkog broja (777) i istih USSD stringova kao i stanadardna data prepaid kartica.

SMS centar i Appcentar - mt:s centar je aplikacija za Android platformu koja u sebi sadrži funkcionalnosti USSD menija. Aplikacija je preinstalirana na Android telefonima iz ponude Telekom Srbija, a dostupna je i preko Android market-a i App centra. Samo korisnici Telekom Srbija mogu koristiti mt:s centar aplikaciju. App centar je web aplikacija preko koje je moguće da korisnik mt:s mreže preuzme neke od aplikacija koje se mogu naći na Android marketu. App centar je u stvari prodavnica aplikacija Telekom Srbija. Preko App centra je moguće preuzeti i mt:s centar aplikaciju. App centar je moguće preuzeti sa Mondo portala ili Android marketa. Samo korisnici Telekom Srbija mogu koristiti App centar aplikaciju.

Tokom 2010. godine uvedeni su novi dodatni servisi za biznis korisnike u oblasti mobilne telefonije:

Mail2SMS - Nova usluga Mail to SMS omogućava da se poruke sa određenih e-mail adresa mogu prosljeđivati kao SMS poruke na definisane msisdn brojeve. Pravo na korišćenje usluge imaju korisnici usluge Biznet Telekom Srbija, koji imaju svoj Mail server ili je Mail server hostovan u Telekomu Srbija, čijim se poveziva-njem sa Telekomovom opremom omogućava prosljeđivanje i isporuka poslatih e-mail poruka kao SMS poruke.

International VPN - Servis International VPN je namenjen postojećim Biznet korisnicima, koji pored matičnih firmi na teritoriji Srbije, imaju svoja predstavništva na teritorijama Crne Gore i Bosne i Hercegovine. Ciljna grupa za ovu uslugu bi bili i korisnici, koji trenutno ne koriste usluge Mobilne Telefonije Srbije, a imaju predstavništva ili matice firme u BiH i Crnoj Gori. Prednost koju servis International VPN donosi jeste mogućnost povoljnijeg pozivanja brojeva koji pripadaju predstavništvima, a imaju Biznet pakete u m:tel mrežama u Crnoj Gori i BiH. Ovim se omogućava bolja i jeftinija komunikacija na nivou celog holdinga. Povoljnost jeftinijeg pozivanja brojeva bi se nudila kao dodatna opcija BIZNET korisnicima mt:s mreže.

Kontrola troškova u Surf paketima – Omogućava korisnicima da sami mogu da određuju koliko će trošiti saobraćaja u Surf paketima. Inicijalno dobijaju određenu količinu saobraćaja i kada nju potroše sami dopunjuju svoju karticu sa već definisanim količinama podataka.

Na tržištu telekomunikacija, u proteklom periodu, najznačajnije promene mogu se uočiti u delu Internet usluga, pri čemu se prvenstveno misli na širokopolasni pristup Internetu. Najzastupljeniji način pristupa širokopolasnom Internetu je ADSL pristup. Preduzeće kontinuirano radi na tome da širokopolasni pristup Internetu postane dostupan što većem broju korisnika.

Povezivanje na Internet moguće je ostvariti i preko kablovskog modema (mreže razvijene od strane kablovskih operatora) i bežičnim putem (u frekvencijskim opsezima oko 2,4 GHz i 5,8 GHz i putem UMTS mreže mobilnih operatora).

Preduzeće nudi savremene **Internet usluge**, od kojih su najznačajnije:

- Direktni pristup Internetu;
- High Speed Internet Access (HSIA);
- Internet + Voice;
- ADSL;
- Porodični paket + ADSL;
- Web hosting;
- Dial-up;
- Registracija Internet domena i druge usluge povezane sa Internet uslugama;
- Virtuelni server;
- Biz WLAN.

Tokom 2010. godine rezidencijalnim korisnicima su kao novina ponudeni bundlovi ADSL pristupa Internetu i IPTV usluge, kao i ADSL pristupa Internetu i mobilnog pristupa Internetu (surf paketi i paketi sa kontrolom troškova). Takođe su nudeni i povoljniji lokalni fiksni razgovori za ADSL korisnike.

Pored navedenog, tokom 2010. godine, rezidencijalnim korisnicima pružana je i usluga fiksnog Interneta:

• **Pristup Internetu preko FTTB i GPON TELCO** infrastrukture - omogućava pristup Internetu koji nije baziran na telefonskoj parici. Internet POP (Point of Presence) i agregacioni uređaji su smešteni u okviru stambene zgrade gde se nalaze krajnji korisnici. Na ovaj način se povećava kvalitet pristupa jer pristup više ne zavisi od kvaliteta parica. Korisnička CPE oprema je sa agregacionim uređajem povezana visokokvalitetnim UTP/FTP kablovima ili

optičkim kablovima. Ovakav koncept omogućava i to da se mogu ponuditi mnogo veće brzine pristupa (do 100 Mbs) nego kod ADSL pristupa preko parica.

Koristeći postojeću telekomunikacionu infrastrukturu, Preduzeće je ušlo na tržište **multimedijalnih usluga** i trenutno je u ponudi IPTV usluga sa dodatnim servisima Video on Demand i snimanje sadržaja, Međunarodni prenos TV signala i TelePresence, savremeno tehnološko rešenje koje omogućava uspešno održavanje poslovnih sastanaka.

Tokom 2010. godine multimedijalnim biznis korisnicima su kao novina ponudeni IPTV i dodatna usluga IPTV video na zahtev. Usluga IPTV omogućava biznis korisnicima Telekom Srbija prijem TV programa iz ponude koja je predefinisana od strane Telekom.

Usluga podrazumeva osnovnu uslugu „Live TV“, kao i mogućnost korišćenja dodatne usluge Video na zahtev. Svaki korisnik automatski ima pristup i delu koji se odnosi na vreme-nsku prognozu, kao i Info strani na kojoj se nalaze sva neophodna obaveštenja koja su bitna za korisnike (cene paketa, spisak kanala po paketima, promocije, kontakt telefoni i slično).

Korisnici koji Uslugu koriste u okviru objekata namenjenih pružanju usluga hotelskog smeštaja, pored usluge Video na zahtev imaju mogućnost implementacije svog info TV kanala sa konstantnim emitovanjem promotivnog/reklamnog materijala vidljivog isključivo korisnicima tog objekta, korisnicima iz ovog stava se obezbeđuje korisnički interfejs, zasnovan na web platformi, putem kojeg korisnik ima uvid u sadržaj koji je iznajmljivan putem usluge Video na zahtev, i putem kojeg korisnik može ograničiti korišćenje te usluge, a za svaki IPTV priključak pojedinačno. U okviru menija Usluge, a na zahtev korisnika, moguće je umesto logoa Telekom Srbija postaviti logo korisnika.

Tokom 2011. godine planira se i usluga Web TV. Web TV je servis koji uključuje pristup različitim video sadržajima (TV kanali, Video klipovi itd.) sa Interneta. Na ovaj način se korisnicima nude stream-ovani sadržaji, kao i Video on Demand. Ciljno tržište bi bila dijaspora.

Pored navedenih usluga, poslovanje Preduzeća obuhvata održavanje i popravku telekomunikacionih postrojenja i mreže, kao i prostorno i urbanističko planiranje, projektovanje i gradnju telekomunikacionih objekata, i drugo.

TELEKOM SRPSKE

U 2010. godini, u Zavisnom preduzeću Telekom Srpske uvedena je nova generacija televizije tj. nov način distribucije televizijskog programa, Internet protokol televizija – Open IPTV. Koristeći postojeću telefonsku liniju, do stana korisnika dolazi digitalni TV signal visokog kvaliteta, imun na atmosferske smetnje i spreman na dvosmernu komunikaciju punu interaktivnih multimedijalnih sadržaja koje samo IPTV omogućava.

Ponuda IPTV usluge u okviru integrisane ponude paketa usluga OPEN predstavlja najznačajniji projekat Telekoma Srpske u 2010. godini. Usluga IPTV je ponuđena u okviru integrisane ponude usluga fiksne telefonije, pristupa Internetu i IPTV usluge, baziranih na principu dual/ triple play paketa (komercijalnog naziva OPEN).

Paket usluga Open Duo - paket podrazumeva integrisanu ponudu usluga fiksne telefonije i IPTV usluge sa osnovnim paketom TV kanal. **Paket usluga Open Trio** - paket podrazumeva integrisanu ponudu usluga fiksne telefonije, širokopoljarnog pristupa Internetu i IPTV usluge uz mogućnost izbora dodatnih paketa TV kanala. **Paket usluga Open Trio Plus** - paket podrazumeva integrisanu ponudu usluga fiksne telefonije, širokopoljarnog pristupa Internetu i IPTV usluge sa svim TV kanalima iz ponude.

U okviru paketa usluga Open Duo i Open Trio korisnicima je omogućen besplatan telefonski saobraćaj u okviru m:tel fiksne mreže, dok je u okviru paketa Open Trio Plus korisnicima dodatno omogućeno i 100 minuta besplatnog saobraćaja ka drugim fiksnim mrežama u Bosni i Hercegovini.

U 2010. godini u oblasti fiksne telefonije, u segmentu poslovnih korisnika uvedena je i **IP Centrex usluga**, koja korisnicima omogućava povezivanje telefonskih priključaka na jednoj ili više lokacija, u jedinstvenu privatnu telefonsku mrežu korišćenjem resursa telekomunikacione mreže m:tel-a. Pri tome, svi IP Centrex priključci jednog korisnika, na svim lokacijama, predstavljaju priključke jedne virtualne telefonske kućne centrale. Usluga omogućava obavljanje telefonskih razgovora u nacionalnom i međunarodnom telefonskom saobraćaju, kao i korišćenje dodatnih telefonskih usluga. Ponudom su predviđena dva tipa IP Centrex priključaka, standardni i napredni.

Zbog opšteg trenda smanjenja broja korisnika fiksne telefonije, a u svrhu zadržavanja baze postojećih korisnika, te kao alternativna ponuda na tržištu Bosne i Hercegovine, u martu 2010. godine uvedena je **prepaid usluga u fiksnoj telefoniji**. Radi se o jedinstvenoj ponudi na tržištu BiH. Uslugom se omogućava korišćenje usluga fiksne telefonije, bez obaveze plaćanja mesečne pretplate, uz plaćanje usluge unapred dopunjavanjem računa putem dopuna (skreć vaučer) u iznosu od 10 i 20 KM.

U segmentu mobilne telefonije, u 2010. godini puštena je u komercijalni rad **VAS MMS usluga**, a povećano je korišćenje nove usluge m:parking, kojim je omogućeno jednostavno plaćanje korišćenja parking mesta. Pored navedenog, uvedena je **SMS smart usluga**, koja pruža tri mogućnosti: kopiranje dolaznih SMS-

ova, opcija kojom se bira još jedan m:tel broj na koji će pristizati svi SMS-ovi upućeni na korisnikov broj, prosleđivanje SMS poruka opcija kojom se SMS preusmerava na drugi broj i automatski SMS odgovor, kada korisnik nije u prilici da odgovara na poruke.

m:tel

m:tel svojim korisnicima nudi usluge mobilne telefonije, kao i usluge fiksne telefonije i Interneta putem Wimax tehnologije.

Kako bi se zadovoljile potrebe svih korisnika, primarno sa ciljem da se zadrže postojeći kao i steknu novi korisnici, a vodeći se pojedinim ciljnim grupama, pažljivo su planirane nove usluge, od kojih su najznačajnije:

Novi prodajni kanal m:tel express - Od kuće, pozivom na broj 1600, korisnik može naručiti željeni postpaid paket, kao i mobilni telefon.

Elektronska dopuna - Mogućnost dopune prepaid kredita elektronskom dopunom proširena je i na POS terminalima širom Srbije, u iznosu od 1 do 50 EUR u dinarskoj protivvrednosti.

Servisi putem WAP portala (Mondo komunikator) - Korisnicima MONDO portala omogućeno je da objedinjuju naloge na online komunikacionim mrežama i da dobijaju sve informacije sa društvenih mreža poput Fejsbuka i Tvitera, uz ostale usluge kao što su: Mondo tiket (informacije o sportskim rezultatima), Mondo horoskop, Mondo chat (stalni kontakt sa online korisnicima uz izbor odgovarajuće chat sobe).

Postpaid paket Diamond Net - Novi paket sadrži niz pogodnosti: u mesečnu pretplatu od 25 EUR uključeno je 1000 besplatnih minuta i 500 SMS poruka u mreži kao i 1 GB mobilnog Interneta. Pored navedenih benefita korisnik dobija i 100 minuta ka svim mrežama u CG i 100 SMS poruka, koje su uključene u pretplatu.

Hello 4 prepaid paket - Novi obogaćeni prepaid paket Hello 4 po ceni od 4 eura, sa isto toliko kredita na poklon, donosi i 1000 besplatnih minuta i 500 SMS poruka u 068 mreži.

Servis Prijatelji - Ovaj servis omogućava besplatne razgovore i SMS sa najviše 3 odabrana broja iz 068 mreže, u oba smera, u trajanju od 30 dana.

Servis Ponuda za svaki dan - Svakog dana slanjem besplatne poruke „ponuda“ na 14555 m:tel priprema za svoje korisnike jedinstvenu ponudu, kreiranu upravo prema potrebama svakog korisnika pojedinačno.

Poslovni korisnici - Ponuda u ovom segmentu obuhvata i dodatne usluge koje su posebno namenjene poslovnim klijentima, kao što su: Autotrack, Observer, Internet pristup, GPRS paketi, Moj pogled, itd. Osim toga, kreiran je poseban „Biznis plus“ paket namenjen posebnim ciljnim grupama (studentske organizacije, nevladine organizacije i sl).



Finansijski i operativni rezultati

TELEKOM SRBIJA GRUPA

Finansijski pregled

KONSOLIDOVANI BILANS USPEHA

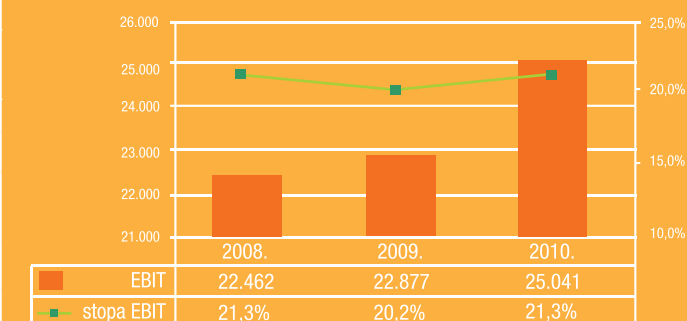
U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Poslovni prihodi	117.390 3,9%	113.037 7,3%	105.330
Poslovni rashodi	(92.349) 2,4%	(90.160) 8,8%	(82.868)
Poslovna dobit (EBIT)	25.041 9,5%	22.877 1,8%	22.462
Stopa EBIT	21,3%	20,2%	21,3%
Amortizacija	24.601 6,7%	23.063 11,6%	20.657
EBITDA	49.642 8,1%	45.940 6,5%	43.119
Stopa EBITDA	42,3%	40,6%	40,9%
Neto finansijski rashodi	(7.109) -17,2%	(8.581) -30,7%	(12.374)
Porez na dobit	(947)	(983)	(967)
Neto dobit	16.985 27,6%	13.314 46,0%	9.121
Stopa neto dobiti	14,5%	11,8%	8,7%

U 2010. godini ostvareni su ukupni poslovni prihodi u iznosu od 117,4 milijarde dinara, što predstavlja rast od 3,9% u odnosu na 2009. godinu. U posmatranom periodu poslovni rashodi iznose 92,3 milijarde dinara i beleže porast od 2,4%.

U toku posmatranog perioda su ostvareni neto finansijski rashodi, u iznosu od 7,1 milijardu dinara, dok su isti u prethodnoj godini iznosili 8,6 milijardi dinara. Ovakav trend uslovljen je najvećim delom smanjenjem neto rashoda kamata, koji beleže pad od 58,3% uglavnom zbog otplate dela kredita i isti iznose 1,1 milijardu dinara.

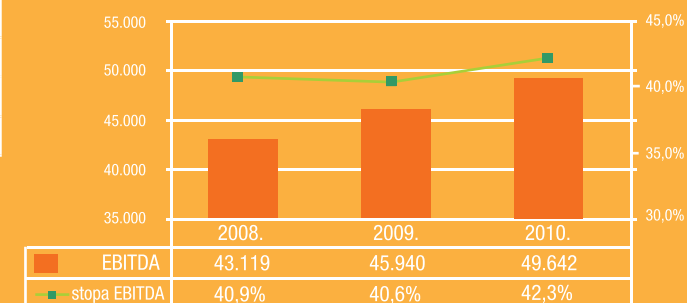
Kretanje operativne dobiti (EBIT) i stope EBIT u tri posmatrane godine je prikazano na sledećem grafikonu:

EBIT i stopa EBIT



Kretanje EBITDA i stope EBITDA u posmatranim godinama je prikazano na sledećem grafikonu:

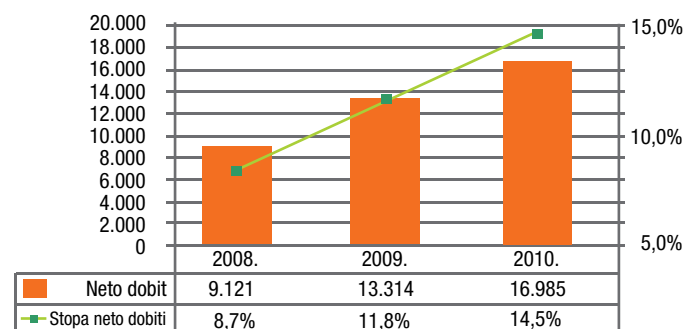
EBITDA i stopa EBITDA



U 2010. godini, EBITDA Grupe je zabeležila rast od 8,1% u odnosu na prethodnu godinu i dostiže 49,6 milijardi dinara.

U 2010. godini dobit Grupe, nakon oporezivanja, iznosi 17,0 milijardi dinara što predstavlja rast od 27,6% u odnosu na prethodnu godinu.

Neto dobit i stopa neto dobiti



Poslovni prihodi

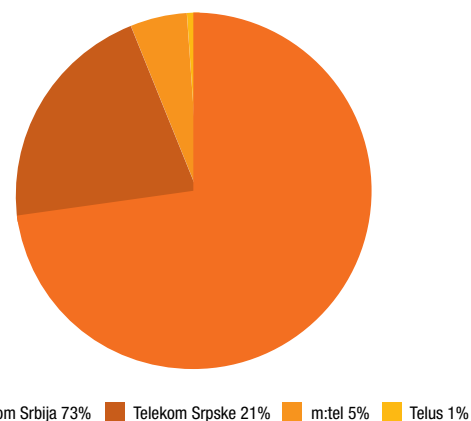
Ukupni poslovni prihodi su porasli za 3,9% u odnosu na 2009. godinu i dostižu 117,4 milijarde dinara. Na rast prihoda najviše su uticali prihodi od fiksne telefonije.

Poslovni prihodi od **fiksne telefonije** su porasli za 2,9 milijardi dinara (5,7%). Glavni razlog je rast prihoda od pretplate od 5,1 milijardu dinara (53,3%), uglavnom zbog povećanja cene pretplate za direktni telefonski priključak Matičnog preduzeća (99%) počev od aprila 2010. godine. S druge strane, prihodi od saobraćaja su opali za 1,9 milijardi dinara (6,4%), najvećim delom zbog smanjenja pomenutih prihoda kod Matičnog preduzeća.

Poslovni prihodi od **maloprodaje Internet usluga** su porasli za 2,2 milijarde dinara (53,4%) kao posledica rasta broja ADSL korisnika. Najveći uticaj imali su prihodi Matičnog preduzeća (rast od 1,7 milijardi dinara) i Zavisnog preduzeća Telekom Srpske (rast od 451 milion dinara).

Poslovni prihodi od **mobilne telefonije** su opali za 1,0 milijardu dinara (1,8%). Pad broja prepaid korisnika (uglavnom kod Matičnog preduzeća) utiče na pad prihoda od prepaidda za 1,5 milijardi dinara, odnosno 5,9%. Raskid ugovora Matičnog preduzeća sa VIP Mobile doveo je do pada prihoda od nacionalnog roaminga za 1,9 milijardi dinara. S druge strane, prihodi od interkonekcije su porasli za 1,2 milijarde dinara (17,7%), najvećim delom zbog porasta pomenutih prihoda kod Matičnog preduzeća (1,1 milijardu dinara) koji su uzrokovani povećanjem cene terminacije međunarodnih poziva od jula 2010. godine.

Učešće pojedinih članica Grupe u ukupnim poslovnim prihodima Grupe prikazano je na sledećem grafikonu:



Poslovni rashodi

Troškovi zaposlenih u posmatranom periodu beleže pad za 266 miliona dinara (1,3%) i iznose 19,6 milijardi dinara. U toku 2010. godine nije bilo dobrovoljnog odlaska zaposlenih, dok su troškovi po ovom osnovu u 2009. godini iznosili 389 miliona dinara, kada je Matično preduzeće napustilo 175 zaposlenih. Navedeno je najvećim delom uticalo na pad bruto zarada za 209 miliona dinara u 2010. godini. S druge strane, došlo je do porasta troškova po osnovu učešća u dobiti zaposlenih kod Matičnog preduzeća za 247 miliona dinara.

Troškovi operatora su porasli za 295 miliona dinara (2,2%) i iznose 13,6 milijardi dinara. Ovakav trend uslovljen je porastom troškova interkonekcije za 399 miliona dinara (Matično preduzeće: 348 miliona dinara). S druge strane troškovi roaminga beleže pad za 79 miliona dinara.

Troškovi materijala i održavanja su porasli za 1,2 milijarde dinara (10,0%) i iznose 13,3 milijarde dinara. Najznačajniji uticaj na rast ovih troškova imao je porast troškova održavanja za 726 miliona dinara (18,6%), a kao posledica isteka garantnog perioda za opremu Matičnog preduzeća i Zavisnog preduzeća Telekom Srpske. Takođe, došlo je do povećane prodaje mobilnih aparata (postpaid paketa) za 374 miliona dinara i ADSL modema za 152 miliona (uglavnom kod Matičnog preduzeća).

Troškovi zakupa su porasli za 16,1% i iznose 5,4 milijarde dinara. Na rast ovih troškova značajno je uticao pad prosečne vrednosti dinara u odnosu na EUR od oko 10% u posmatranom periodu (većina ugovora o zakupu Matičnog preduzeća sadrži deviznu klauzulu). Pored povećanja cene zakupa Zavisnog preduzeća Telekom Srpske, u 2010. godini zaključeni su i novi ugovori o zakupu (Matično preduzeće i Zavisno preduzeće Telekom Srpske).

Troškovi marketinga beleže pad od 727 miliona dinara (20,1%). Najveći uticaj je imao pad troškova unapređenja distributivne prodaje Matičnog preduzeća (547 milion dinara).

KONSOLIDOVANI BILANS STANJA

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Zalihe	7.469	7.155	8.203
Potraživanja	15.225	15.524	13.899
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	9.785	14.385	13.202
Ostalo	5.349	4.771	4.871
OBRTNA SREDSTVA	37.828	41.835	40.175
Nematerijalna ulaganja	63.646	60.989	59.572
Osnovna sredstva	155.655	154.367	150.406
Ostalo	3.193	2.993	2.873
TRAJNA SREDSTVA	222.494	218.349	212.851
UKUPNA AKTIVA	260.322	260.184	253.026
Tekuća dospeća dugoročnih kredita	25.042	31.747	35.567
Obaveze iz poslovanja	7.196	11.209	12.271
Ostale kratkoročne obaveze	15.892	13.616	11.968
TEKUĆE OBAVEZE	48.130	56.572	59.806
Odloženi prihodi	3.745	4.209	4.152
Dugoročna rezervisanja	2.614	2.711	2.535
Odložene poreske obaveze	2.177	2.134	2.099
Dugoročni krediti	49.447	55.405	58.488
DUGOROČNE OBAVEZE	57.983	64.459	67.274
KAPITAL	154.209	139.153	125.946
UKUPNA PASIVA	260.322	260.184	253.026

RACIO ANALIZA

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Dug	74.489	87.152	94.055
Obaveze iz poslovanja	7.196	11.209	12.271
Ostale obaveze	24.428	22.670	20.754
Ukupne obaveze	106.113	121.031	127.080
Kredit	74.489	87.152	94.055
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	9.785	14.385	13.202
Neto dug	64.704	72.767	80.853
Kapital	154.209	139.153	125.946
Ukupan kapital (Neto dug+Kapital)	218.913	211.920	206.799
Koeficijent zaduženosti (Neto dug/ Ukupan kapital)	29,6%	34,3%	39,1%
Pokriće duga (Neto dug/ EBITDA)	1,30x	1,58x	1,88x
Pokriće kamate	31,79	14,44	9,18
Ukupne obaveze/ EBITDA	2,14x	2,63x	2,95x
Rigorozni racio likvidnosti	0,78	0,70	0,58

Smanjenje koeficijenta zaduženosti na dan 31. decembar 2010. godine uslovljeno je najvećim delom izmirenjem obaveza po dugoročnim kreditima, kao i povećanjem kapitala zbog ostvarene neto dobiti Grupe za 2010. godinu.

U 2010. godini potrebno je 2,14 EBITDA za otplatu obaveza, dok je u 2009. godini bilo potrebno 2,63.

PREGLED TOKOVA GOTOVINE GRUPE

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Dobit pre opozivanja	17.932	14.297	10.088
Amortizacija	24.601	23.063	20.657
Korekcija dobiti i promene na obrtnom kapitalu	(6.415)	(2.298)	(1.395)
Neto prilivi gotovine iz poslovnih aktivnosti	36.118	35.062	29.350
Neto kapitalna ulaganja	(20.048)	(21.374)	(29.888)
Slobodni gotovinski tok	16.070	13.688	(538)
Neto priliv gotovine iz ostalih aktivnosti investiranja	881	883	635
Neto (odliv)/priliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(21.551)	(13.388)	7.705
Neto (odliv)/priliv gotovine	(4.600)	1.183	7.802
Gotovina na kraju godine	9.785	14.385	13.202

Investicije

Ukupna investiciona ulaganja u 2010. godini na nivou Telekom Srbija Grupe iznose 19,8 milijardi dinara. Uporedni pregled investicionih ulaganja ostvarenih u pojedinačnim preduzećima Grupe u 2010. i 2009. godini je prikazan u sledećoj tabeli:

Ukupne investicije*

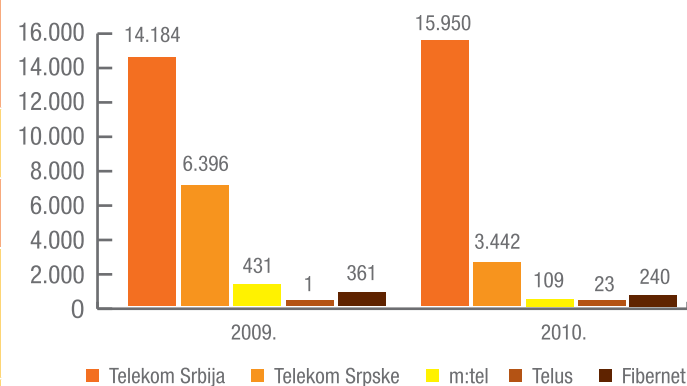
U milionima RSD	2010.	Stopa rasta	2009.
Telekom Srbija	15.950	12,5%	14.184
Telekom Srpske	3.442	-46,2%	6.396
Mtel	109	-74,8%	431
Telus	23	3.895,5%	1
Fibernet	240	-33,7%	361
Ukupno	19.764	-7,5%	21.373

*Investicije preduzeća iz kojih su isključene međusobne poslovne transakcije.

Posmatrano po članicama Grupe, najveće investicije u 2010. godini ostvarene su u Matičnom preduzeću (16 milijardi dinara), a najniže u Zavisnom preduzeću Telus (23 miliona dinara).

Učešće pojedinih članica Grupe u ukupnim investicionim ulaganjima u 2009. i 2010. godini prikazano je na sledećem grafikonu (u milionima RSD):

Učešće pojedinih članica Grupe u ukupnim investicionim ulaganjima



Vežano za ulaganja po pojedinim oblastima u 2010. godini, ulaganja u fiksnu telefoniju iznose 6,7 milijardi dinara i učestvuju sa 34% u ukupnim investicijama Grupe, najvećim delom zbog ulaganja Matičnog preduzeća.

Investicije Telekom Srbija Grupe u mobilnu telefoniju čine 26% ukupnih investicija i iznose 5,2 milijarde dinara, pri čemu su u matičnom preduzeću Telekom Srbija ostvarena najveća ulaganja u ovoj oblasti.

Ukupna ulaganja u Internet i multimediju iznose 3 milijarde dinara (učešće od 15% u strukturi ukupnih investicija), u najvećoj meri su investirana od strane Matičnog preduzeća (84%) i Zavisnog preduzeća Telekom Srpske (15%).

Preostali deo investicija odnosi se na ulaganja u informacione tehnologije (učešće u strukturi investicija od 9%) i logističku podršku preduzeću (16%).

Prethodno opisana struktura investicionih ulaganja je prikazana i u sledećoj tabeli:

Ukupne investicije

U milionima RSD	2010.	Stopa rasta	2009.
Fiksna telefonija	6.664	-17,2%	8.050
Mobilna telefonija	5.225	-11,5%	5.906
Internet i multimedija	3.032	4,9%	2.890
Investicije u IT	1.767	-12,7%	2.024
Investicije u logističku podršku	3.076	22,9%	2.503
Ukupno	19.764	-7,5%	21.373

Od ukupno ostvarenih investicija Telekom Srbija Grupe u 2010. godini, 75% je bilo izdvojeno za tehnički napredak članica Grupe, a 25% za infrastrukturu.

Ukupne investicije

U milionima RSD	2010.	Stopa rasta	2009.
Tehničke investicije	14.864	-5,0%	15.646
Infrastrukturalne investicije	4.900	-14,4%	5.727
Ukupno	19.764	-7,5%	21.373

U okviru tehničkih investicija na nivou Telekom Srbija Grupe, najviše je investirano u komutacione upravljačke sisteme i pristupnu mrežu, zatim slede investicije u Internet i multimediju, bežičnu mrežu i transportnu optičku mrežu.

Tehničke investicije

U milionima RSD	2010.	Stopa rasta	2009.
Komutacioni upravljački sistemi	3.520	17,7%	2.991
Pristupna mreža	3.567	-2,1%	3.645
Bežična mreža	2.848	-18,8%	3.506
Transportna optička mreža	1.792	-26,1%	2.426
Internet i multimedija	3.029	4,8%	2.890
Ostale tehničke investicije	108	-42,6%	188
Ukupno	14.864	-5,0%	15.646

Na nivou Telekom Srbija Grupe, u 2010. godini, realizovane su ukupne infrastrukturne investicije u vrednosti od 4,9 milijardi dinara.

Infrastrukturalne investicije

U milionima RSD	2010.	Stopa rasta	2009.
Investiranje u IT	1.765	-43,2%	3.108
Investicije u logističku podršku	3.135	19,7%	2.619
Ukupno	4.900	-14,4%	5.727

Od ukupnih infrastrukturnih investicija na nivou Grupe, 36% se odnosi na investicije u informacione tehnologije a 64% na investicije u logističku podršku.

U okviru investicija u informacione tehnologije, koje iznose 1,8 milijardi dinara, 83% se odnosi na ulaganja Matičnog preduzeća, 15% predstavljaju ulaganja Zavisnog preduzeća Telekom Srpske, dok 2% predstavljaju ulaganja Zavisnog preduzeća m:tel.

Posmatrajući ulaganja u logističku podršku, Matično preduzeće i Zavisno preduzeće m:tel su najviše investirali u nekretnine i zemljišta, dok je Zavisno preduzeće Telekom Srpske najviše investiralo u izgradnju RBS stubova, a Zavisno preduzeće Telus u opremu za rad.

Korisnici

Telekom Srbija Grupa je u 2010. godini ostvarila smanjenje ukupnog broja korisnika u fiksnoj i mobilnoj telefoniji, kao i povećanje korisnika Internet i multimedijalnih usluga.

Korisnici fiksne telefonije

Usluge fiksne telefonije Grupe koristi 3,4 miliona korisnika.

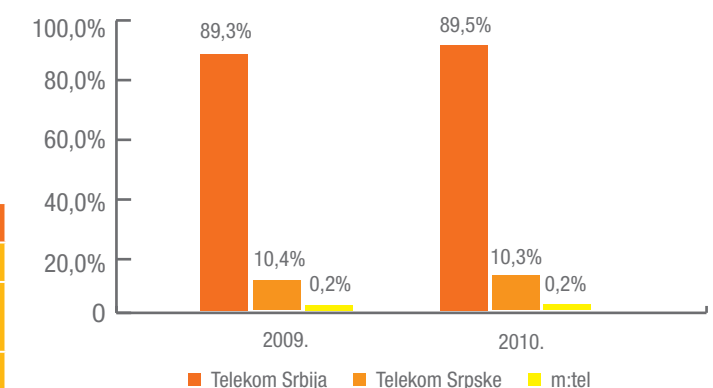
Učešće članica Grupe u ukupnom broju korisnika fiksne telefonije Grupe prikazano je u narednoj tabeli:

Ukupan broj korisnika fiksne telefonije

U hiljadama	2010.	Stopa rasta	2009.
Telekom Srbija	3.001	-1,2%	3.037
Telekom Srpske	344	-3,0%	355
m:tel	7	-2,3%	7
Ukupno	3.352	-1,4%	3.399

Procentualno učešće članica Grupe u ukupnom broju korisnika fiksne telefonije Grupe prikazano je na sledećem grafikonu:

Učešće članica Grupe u ukupnom broju korisnika fiksne telefonije Grupe



U 2010. godini Grupa ima 3,2 miliona POTS korisnika. Ostatak se odnosi na CLL korisnike (47 hiljada), ISDN BRI korisnike (95 hiljada), ISDN PRI korisnike (2,6 hiljada) i WiMax korisnike (6,7 hiljada).

Ukupan broj korisnika fiksne telefonije

U hiljadama	2010.	Stopa rasta	2009.
POTS korisnici	3.200	-1,4%	3.246
CLL korisnici	47	2,2%	46
ISDN BRI korisnici	95	-2,2%	97
ISDN PRI korisnici	3	-2,3%	3
WiMax korisnici	7	-2,3%	7
Ukupno	3.352	-1,4%	3.399

U strukturi POTS korisnika 90% se odnosi na rezidencijalne i 10% na biznis korisnike, dok se u strukturi ISDN BRI korisnika 60% odnosi na rezidencijalne i 40% na biznis korisnike.

Korisnici mobilne telefonije

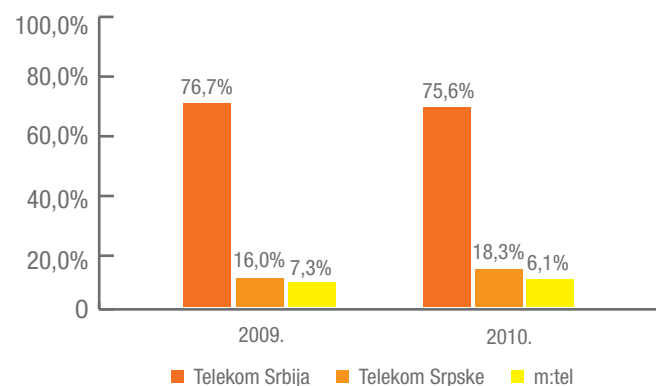
Ukupan broj korisnika mobilne telefonije na nivou Grupe u 2010. godini iznosi 7,3 miliona.

Učešće članica Grupe u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije Grupe prikazano je u narednoj tabeli:

Ukupan broj korisnika mobilne telefonije

U hiljadama	2010.	Stopa rasta	2009.
Telekom Srbija	5.549	-6,2%	5.916
Telekom Srpske	1.344	9,1%	1.231
m:tel	445	-20,6%	561
Ukupno	7.338	-4,8%	7.708

Učešće članica Grupe u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije Grupe



Kao što se iz informacija prikazanih u prethodnom grafikonu može uočiti, u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije Matično preduzeće učestvuje sa 76%, Zavisno preduzeće Telekom Srpske sa 18% i Zavisno preduzeće m:tel sa 6%.

U 2010. godini, broj prepaid korisnika iznosi 5,7 miliona i čini 77% od ukupnog broja korisnika, a broj postpaid korisnika iznosi 1,7 miliona i učestvuje sa 23% u ukupnom broju korisnika.

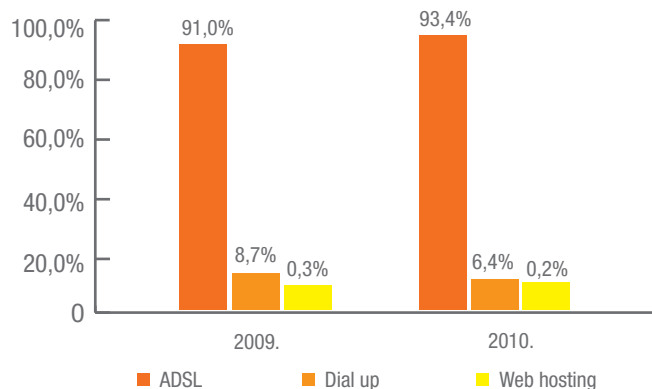
Ukupan broj korisnika mobilne telefonije

U hiljadama	2010.	Stopa rasta	2009.
Prepaid	5.671	-7,9%	6.156
Postpaid	1.667	7,4%	1.552
Ukupno	7.338	-4,8%	7.708

Na tržištu telekomunikacija, u proteklom periodu, najznačajnije promene se mogu uočiti u delu Internet usluga, pri čemu se prvenstveno misli na širokopolasni pristup Internetu.

Što se tiče ADSL pristupa, koji je najzastupljeniji način pristupa širokopolasnom Internetu, na nivou Grupe u 2010. godini zabeležen je porast od 182 hiljade korisnika, tako da je ukupan broj korisnika 623 hiljade. Od toga, 80% je u maloprodaji i 20% u veleprodaji.

Struktura Internet korisnika u 2009. i 2010. godini prikazana je na sledećem grafikonu:



Zavisno preduzeće Telekom Srpske ima samo maloprodaju, koja čini 16% maloprodaje Grupe, dok Zavisno preduzeće m:tel ne pruža ADSL usluge.

Ukupan broj korisnika Dial up usluga u 2010. godini iznosi 42 hiljade, od čega se najveći deo odnosi na korisnike Zavisnog preduzeća Telekom Srpske (99,34%), dok učešće Telekoma Srbija iznosi 0,66%.

Internet korisnici

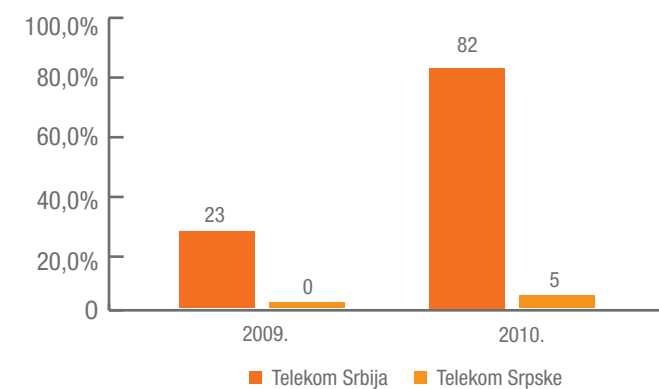
U hiljadama	2010.	Stopa rasta	2009.
ADSL	623	41,2%	442
Dial up	42	0,1%	42
Web hosting	2	27,1%	1
Ukupno	667	37,5%	485

Broj IPTV korisnika na kraju 2010. godine iznosi 87 hiljada. U okviru Grupe, u 2009. godini ovu uslugu je pružalo samo Matično preduzeće, dok se sa pružanjem usluge u Republici Srpskoj započelo u junu 2010. godine.

IPTV korisnici

U hiljadama	2010.	Stopa rasta	2009.
Telekom Srbija	82	259,2%	23
Telekom Srpske	5	-	0
Ukupno	87	282,5%	23

Broj IPTV korisnika članica Telekom Grupe



TELEKOM SRBIJA

Finansijski pregled

Dobit Matičnog preduzeća, nakon oporezivanja, iznosi 15,8 milijardi dinara što predstavlja rast od 1,5% u odnosu na prethodnu godinu. Brži rast poslovnih rashoda u odnosu na rast poslovnih prihoda uticao je na pad EBIT i EBITDA za 3,5% odnosno 0,8%.

U 2010. godini ostvareni su ukupni poslovni prihodi u iznosu od 88,5 milijardi dinara, što predstavlja blagi rast od 0,3% u odnosu na 2009. godinu. U posmatranom periodu poslovni rashodi iznose 70,2 milijarde dinara i beleže porast od 1,3%.

U toku posmatranog perioda su ostvareni finansijski rashodi, neto, u iznosu od 2,2 milijarde dinara, dok su isti u prethodnoj godini iznosili 3,1 milijardu dinara. Na njihov pad značajno je uticalo smanjenje rashoda kamata od 39,6% uglavnom zbog otplate dela kredita i iznose 2,0 milijarde dinara. S druge strane, na finansijske prihode u posmatranom periodu značajno su uticali prihodi od dividendi Zavisnog preduzeća „Telekom Srpske“ u iznosu od 4,7 milijardi dinara.

BILANS USPEHA

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Poslovni prihodi	88.546	88.292	84.893
	0,3%	4,0%	
Poslovni rashodi	(70.200)	(69.286)	(67.475)
	1,3%	2,7%	
Poslovna dobit (EBIT)	18.346	19.006	17.417
	-3,5%	9,1%	
Stopa EBIT	20,7%	21,5%	20,5%
Amortizacija	16.937	16.574	15.714
	2,2%	5,5%	
EBITDA	35.283	35.580	33.131
	-0,8%	7,4%	
Stopa EBITDA	39,8%	40,3%	39,0%
Finansijski rashodi, neto	(2.182)	(3.052)	(11.541)
	-28,5%	-73,6%	
Porez na dobit	(375)	(405)	(572)
Neto dobit	15.789	15.549	5.304
	1,5%	193,2%	
Stopa neto dobiti	17,8%	17,6%	6,2%

Poslovni prihodi

Poslovni prihodi su porasli za 254 miliona dinara u odnosu na 2009. godinu i iznose 88,5 milijarde dinara. Na rast prihoda su najviše uticali prihodi od fiksne telefonije i prihodi od broadband usluga (Internet maloprodaja i multimedijalne usluge), dok prihodi od mobilne telefonije beleže pad.

Poslovni prihodi od **fiksne telefonije** su porasli za 4,6% i dostižu 47,1 milijardu dinara. Glavni razlog rasta je porast prihoda od pretplate za 61,1% zbog povećanja cene pretplate za POTS priključak za 99% počev od 1. aprila 2010. godine. Pored toga, došlo je do porasta prihoda od međunarodnog obračuna za 18,6% uglavnom zbog povećanja cene terminacije međunarodnih poziva počev od jula 2010. godine. S druge strane, pad beleže prihodi od saobraćaja za 15,0%, kao i prihodi od interkonekcije za 21,2%.

Poslovni prihodi od **maloprodaje Internet usluga**, beleže rast od 49,9% i iznose 5,0 milijardi dinara. Rast pomenutih prihoda uslovljen je najvećim delom porastom broja ADSL korisnika u maloprodaji (53,3%).

Poslovni prihodi od **mobilne telefonije** su opali za 9,4% i iznose 36,0 milijardi dinara. Glavni razlog je pad prihoda od prepaid usluga od 14,9% (uglavnom zbog smanjenja broja prepaid korisnika od 9,9%). Pored toga, došlo je do pada prihoda od nacionalnog roaminga za 1,9 milijardi dinara zbog raskida ugovora sa VIP Mobile. S druge strane, prihodi od interkonekcije beleže rast od 29,6% i dostižu 5,1 milijardu dinara.

Poslovni rashodi

U strukturi ukupnih poslovnih rashoda najveće učešće imaju troškovi amortizacije, troškovi zaposlenih i troškovi operatora, koji čine više od 60% poslovnih rashoda ostvarenih u 2010. godini.

Troškovi zakupa su porasli za 16,8% i iznose 4,3 milijarde dinara. Isti su pod velikim uticajem promene prosečne vrednosti dinara u odnosu na EUR (koja u posmatranom periodu beleži pad od 10%), jer većina ugovora o zakupu sadrži deviznu klauzulu. Pored toga, u toku 2010. godine, zaključeni su novi ugovori o zakupu.

Troškovi materijala i održavanja su porasli za 12,5%, i dostižu 10,0 milijardi dinara najvećim delom zbog povećane prodaje mobilnih aparata (postpaid paketa), kao i ADSL modema za 559 odnosno 136 miliona dinara, respektivno. Takođe, troškovi održavanja beleže rast za 17% uglavnom zbog isteka garantnog perioda za opremu.

Troškovi operatora beleže rast od 2,4% i iznose 12,2 milijarde nara. Na njihov rast najviše su uticali troškovi interkonekcije za 5,8% (uglavnom u fiksnoj telefoniji zbog povećanja obima fiksnog saobraćaja koji terminira ka drugim nacionalnim mobilnim mrežama). Ostvaren je rast troškova međunarodnog obračuna za 3,6% dok su troškovi roaminga opali za 13,3%.

Troškovi marketinga su opali za 25,7% i iznose 2,0 milijarde dinara. Glavni razlog za pad navedenih troškova su smanjene aktivnosti na unapređenju distributivne prodaje.

Troškovi zaposlenih su opali za 3,3% i iznose 13,5 milijardi dinara. U toku 2010. godine nije bilo troškova po osnovu dobrovoljnog odlaska zaposlenih Matičnog preduzeća, dok su isti u 2009. godini iznosili 389 miliona dinara (kada je Matično preduzeće napustilo 175 zaposlenih). Posledično, troškovi bruto zarada su u 2010. godini opali za 3,4%. S druge strane, došlo je do porasta troškova po osnovu učešća u dobiti za 18,3%.

BILANS STANJA

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Zalihe	5.920	5.439	6.604
Potraživanja	12.574	13.486	12.163
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	7.949	9.462	4.861
Ostalo	3.323	2.917	3.131
OBRTNA SREDSTVA	29.766	31.304	26.759
Nematerijalna ulaganja	7.105	8.224	10.982
Osnovna sredstva	110.416	110.952	110.471
Učešća u kapitalu zavisnih pravnih lica	60.211	58.046	57.289
Ostalo	2.469	2.168	2.118
TRAJNA SREDSTVA	180.201	179.390	180.860
UKUPNA AKTIVA	209.967	210.694	207.619
Tekuća dospeća dugoročnih kredita	21.370	23.547	30.768
Obaveze iz poslovanja	5.652	6.876	9.756
Ostale kratkoročne obaveze	13.643	11.924	10.191
TEKUĆE OBAVEZE	40.665	42.347	50.715
Odloženi prihodi	3.440	3.787	3.733
Dugoročna rezervisanja	1.849	2.067	1.899
Dugoročni krediti	41.719	49.324	49.755
DUGOROČNE OBAVEZE	47.008	55.178	55.387
KAPITAL	122.294	113.169	101.517
UKUPNA PASIVA	209.967	210.694	207.619

RACIO ANALIZA

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Dug	63.089	72.871	80.523
Obaveze iz poslovanja	5.652	6.876	9.756
Ostale obaveze	18.932	17.778	15.823
Ukupne obaveze	87.673	97.525	106.102
Kredit	63.089	72.871	80.523
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	7.949	9.462	4.861
Neto dug	55.140	63.409	75.662
Kapital	122.294	113.169	101.517
Ukupan kapital (Neto dug+Kapital)	177.434	176.578	177.179
Koeficijent zaduženosti (Neto dug/ Ukupan kapital)	31,1%	35,9%	42,7%
Pokriće duga (Neto dug/ EBITDA)	1,56x	1,77x	2,28x
Pokriće kamate	28,14	13,40	8,09
Ukupne obaveze/ EBITDA	2,48x	2,73x	3,19x
Rigorozni racio likvidnosti	0,73	0,72	0,42

U toku 2010. godine došlo je do smanjenja koeficijenta zaduženosti Matičnog preduzeća koje je uslovljeno najvećim delom otplatama obaveza po dugoročnim kreditima, kao i povećanjem kapitala zbog ostvarene neto dobiti.

Pojedinim kreditnim ugovorima definisane su obaveze Matičnog preduzeća da se pridržava određenih finansijskih pokazatelja, od kojih su najvažniji Pokriće duga i Pokriće kamate. Preduzeće je na dan 31. decembra 2010. godine usaglasilo svoje finansijske pokazatelje sa utvrđenim parametrima.

U 2010. godini potrebno je 2,48 EBITDA za otplatu obaveza, dok je u 2009. godini bilo potrebno 2,73.

PREGLED TOKOVA GOTOVINE

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Dobit pre opozitivanja	16.165	15.954	5.876
Amortizacija	16.937	16.574	15.713
Korekcija dobiti i promene na obrtnom kapitalu	(5.724)	(7.263)	(2.046)
Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	27.378	25.266	19.544
Neto kapitalna ulaganja	(15.641)	(14.109)	(20.475)
Slobodni gotovinski tok	11.737	11.156	(932)
Neto priliv/ (odliv) gotovine iz ostalih aktivnosti investiranja	3.296	4.963	(3.389)
Neto (odliv)/ priliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(16.546)	(11.519)	6.251
Neto (odliv)/ priliv gotovine	(1.512)	4.600	1.931
Gotovina na kraju godine	7.949	9.462	4.861

U 2010. godini, ostvaren je pozitivan slobodan gotovinski tok najvećim delom zbog većih priliva iz poslovnih aktivnosti. S druge strane, značajno smanjenje zaduženosti odnosno otplate dugoročnih kredita su uslovile neto odliv gotovine u 2010. godini.

Investicije

Tržište telekomunikacija u Srbiji predstavlja slobodno i otvoreno tržište na kome posluje veći broj kompanija, kako stranih tako i domaćih, koji u okviru regulative RATEL-a pokušavaju da unaprede ponudu i kvalitet usluga kako bi obezbedili svoju poziciju na tržištu. Trend pokazuje da je samo putem adekvatnih kapitalnih investicija moguće napredovati na takvom tržištu i u određenoj meri anticipirati kretanje dinamičnog sektora kakav je sektor telekomunikacija.

Kapitalne investicije u Preduzeću su od ključnog značaja i iznose 15,9 milijardi dinara. U 2010. godini investicije su bile usmerene prema poboljšanju tehničkih mogućnosti mreže, uvođenju novih kapaciteta koji omogućavaju pružanje telekomunikacione usluge u geografskim područjima, gde ranije nije bilo moguće.

Za investiranje u tehnički razvoj mreže Preduzeće je izdvojilo 74% sredstava, dok je za investiranje u IT i logističku podršku izdvojeno 26% ukupnih sredstava. Intenzivnim investiranjem u tehnički razvoj Preduzeće želi da kreira fleksibilnu i pouzdanu mrežu koja će osigurati temelje za ispravan rad uslužnih platformi, kao i da postigne visok nivo satisfakcije korisnika.

Investicije

U milionima RSD	2010.	Stopa rasta	2009.
Tehničke investicije	11.857	8,0%	10.982
Infrastrukturne investicije	4.093	27,8%	3.202
Ukupno	15.950	12,5%	14.184

U 2010. godini razvoj tehničkih investicija bio je usmeren na sledeće aktivnosti:

U fiksnoj telefoniji investicije su prvenstveno namenjene za proširenje i modernizaciju kapaciteta pristupne mreže koja će postati baza za pružanje novih širokopoljnih servisa, kao i povećanje stepena digitalizacije i razdvajanje dvojnika pristupne mreže. Kao rezultat investicija u 2010. godini došlo je do povećanja stepena digitalizacije mreže na 98,6% (2009. godina: 95,5%) i razdvojeno je 32.066 dvojnika. Takođe, u ovom periodu, ostvareno je proširenje kapaciteta pristupne mreže.

U mobilnoj telefoniji investicije su usmerene ka razvoju kapaciteta i kvaliteta mreže kako bi se održao visok kvalitet usluga. U posmatranom periodu pušteno je u rad 479 baznih stanica, od čega 331 UMTS bazna stanica i 148 GSM baznih stanica. Na ovaj način proširen je kapacitet pružanja širokopoljnih servisa, kao i pokrivenost teritorije i stanovništva u Srbiji. Trenutna pokrivenost teritorije i stanovništva GSM signalom je preko 80%. Takođe, deo investicija je opredeljen i za IT, tako da je u ovom periodu došlo do implementacije diametar protokola za tarifiranje GPRS saobraćaja i izvršeno je unapređenje prepaid platforme.

U oblasti Interneta investicije su usmerene prema razvoju IP/MPLS mreže, kao i povećavanju kapaciteta mreže širokopoljnog Interneta. U 2010. godini realizovano je 193.434 novih ADSL portova, što predstavlja povećanje kapaciteta od 38%.

U oblasti multimedijalnih usluga investicije su usmerene prema proširenju IPTV usluge i proširenju seta opreme za realizaciju direktnih TV prenosa. Isporučena je oprema za proširenje i unapređenje IPTV headend i middleware platformi. U 2010. godini nabavljena je oprema za novih 25 SD i 4 HD terestrijalnih (zemaljskih) TV kanala, kao i oprema za novih 16 SD i 4 HD satelitskih TV kanala. Takođe je, u okviru headend-a, isporučena i oprema za obezbeđivanje najnovijeg video mozaik servisa. U okviru IPTV middleware platforme obezbeđeno je proširenje iste za novih 90.000 korisničkih licenci i novih 10.000 nPVR (network Personal Video Recorder) licenci. Proširenjem IPTV platforme obezbeđene su i nove usluge, posebno u segmentu biznis korisnika, kao i jednostavnije manipulacije od strane rezidencijalnih korisnika. Za potrebe realizacije usluge direktnih TV prenosa nabavljeno je 3 SD i 2 HD kompleta opreme (par enkoder/ dekoder).

U CDMA segmentu u 2010. godini investirano je u proširenje bežične mreže i instalirane 32 CDMA bazne stanice i 10 hiljada CDMA terminala, što je omogućilo priključivanje 9 hiljada novih korisnika.

U pogledu investicija u **tehničke kapacitete telekomunikacione mreže**, najveći deo ulaganja u 2010. godini preduzeće je usmerilo u pristupnu mrežu (27%), komutacionu upravljačku mrežu (23%), zatim u Internet i multimediju (22%), bežičnu mrežu (18%), i transportnu optičku mrežu (10%).

Tehničke investicije

U milionima RSD	2010.	Stopa rasta	2009.
Pristupna mreža	3.212	17,1%	2.742
Bežična mreža	2.092	0,2%	2.088
Transportna optička mreža	1.203	-35,9%	1.878
Komutaciona upravljačka mreža	2.708	59,9%	1.694
Internet i Multimedija	2.534	5,9%	2.393
Ostale tehničke investicije	108	-42,2%	187
Ukupno	11.857	8,0%	10.982

U 2010. godini došlo je do realizacije infrastrukturnih investicija u iznosu od 4 milijarde dinara. Ulaganja u infrastrukturu se svojim najvećim delom odnose na investicije u logističku podršku (64%), kao i investicije u IT (36%).

Navedena struktura investicionih ulaganja u infrastrukturu u 2010. i 2009. godini prikazana je i u narednoj tabeli:

Investicije u infrastrukturu

U milionima RSD	2010.	Stopa rasta	2009.
Investiranje u IT	1.469	-15,0%	1.728
Investiranje u logističku podršku	2.624	78,0%	1.474
Ukupno	4.093	27,8%	3.202

Najznačajniji projekti u ovom periodu su integracija call centra, investicije u TIS i GIS sisteme, kao i investicije u servere, zatim nabavka opreme storage sistema, nabavka Trouble Ticketing sistema, proširenje Fault i Performance MNGT sistema.

Što se tiče investicija u logističku podršku, izvršene su adaptacije prostora i instalacije radio baznih stanica, izvršena je zamena auspuha na dizel agregatima u TKC Beograd, izvršena je kupovina kontejnera za MSAN, kao i nabavke PDH/ SDH analizatora i merni setovi za Triple Play servise. Takođe, u ovom periodu došlo je do adaptacije korisničkih servisa, kao i adaptacije i

opremanja većeg broja objekata kako zbog promene namena, tako zbog novih potreba poslovanja Preduzeća. Značajno je ulaganje u kupovinu zgrade JAT, -a ukupne površine 8.590,48 m², u iznosu od 1,1 milijardu dinara.

Korisnici

Uprkos izazovima ekonomskog okruženja i sve većoj konkurenciji, Telekom Srbija ima značajan broj korisnika u fiksnoj i mobilnoj telefoniji i sve veći broj Internet korisnika. Osim jake konkurencije u mobilnoj telefoniji i Internetu, u 2010. godini na tržištu fiksne telekomunikacione mreže usluge su ponudili i drugi operateri.

Korisnici fiksne telefonije

U hiljadama	2010.	Stopa rasta	2009.
POTS	2.915	-1,2%	2.950
ISDN	85	-2,1%	87
Ukupno	3.000	-1,2%	3.037

Tokom 2010. godine usluge fiksne telefonije koristi 3 miliona korisnika, što predstavlja penetraciju na tržištu od oko 41%. U 2010. godini Preduzeće je zabeležilo smanjenje broja korisnika od 1,2% u odnosu na 2009. godinu, između ostalog i zbog alternativnih vidova komunikacije kao što je mobilna telefonija i Internet. Strukturu fiksne telefonije čine POTS priključci sa 97% učešća, a ostatak čine ISDN priključci. U strukturi POTS, najveći porast novih korisnika u 2010. godini zabeležen je kod CDMA priključaka. Na dan 31. decembar 2010. godine Preduzeće je imalo 53 hiljade CDMA korisnika.

Razvoj fiksne telefonije uslovljen je implementacijom savremenih tehnologija kojim se omogućavaju novi tipovi usluga. Putem CDMA mreže obezbeđuje se telefonska linija korisnicima u teško pristupačnim i ruralnim područjima, gde telekomunikaciona infrastruktura nije izgrađena ili nije dovoljno razvijena. Razvojem IP tehnologije korisnicima se omogućavaju usluge telefoniranja preko IP mreže poput IP telefona i IP Centrex-a.

Korisnici mobilne telefonije

U hiljadama	2010.	Stopa rasta	2009.
Prepaid	4.115	-9,9%	4.569
Postpaid	813	6,2%	766
Biznet	621	7,0%	581
Ukupno	5.549	-6,2%	5.916

Ukupan broj korisnika na tržištu mobilne telefonije u Srbiji premašuje broj stanovnika tako da je penetracija na kraju 2010. godine iznosila 136%. Preduzeće je lider na tržištu sa tržišnim učešćem od 56%. U 2010. godini smanjen je ukupan broj korisnika mobilne telefonije u odnosu na 2009. godinu jer je isključen veći broj neaktivnih prepaid korisnika.

Usled velike penetracije tržišta u Srbiji, u narednom periodu očekuje se smanjenje broja novih korisnika i veliko nadmetanje u zadržavanju postojećih korisnika. Penetracija tržišta prati trend zemalja u regionu.

Internet i multimedija

U hiljadama	2010.	Stopa rasta	2009.
ADSL maloprodaja	416	53,1%	272
ADSL veleprodaja	126	7,6%	117
IPTV	82	261,4%	23
Ukupno	624	51,6%	412

Na Internet tržištu u Srbiji mogu se uočiti značajne promene, pre svega u broju korisnika, pa onda u strukturi samih Internet priključaka. U periodu od 2006. do 2009. godine zabeležen je rast od 0,7 miliona korisnika Internet usluga* (uključujući i korisnike 3G mreže). Takođe, u posmatranom periodu uočljiv je pad broja korisnika dial up usluge i sve veće potrebe korisnika za širokopoljnim Internetom, što ukazuje na zainteresovanost korisnika za uslugu koja omogućava kvalitetniji i lako dostupni sadržaj.

Preduzeće je na kraju 2010. godine imalo 416 hiljada ADSL korisnika, što predstavlja 77% tržišta ADSL Interneta. Tokom posmatranog perioda Preduzeće je zabeležilo rast ADSL korisnika u maloprodaji od 53%. Prema podacima RATEL-a za 2009. godinu penetracija širokopoljnog pristupa Internetu (bez korisnika 3G mreže) ostvarena je na višem nivou u odnosu na region, ali još uvek ispod proseka zemalja Evropske unije, tako da se očekuje dalji porast korisnika u ovoj oblasti.

Na tržištu se u 2010. godini prepoznaje značajan porast korisnika mobilnog Interneta, koji se kao nova usluga širokopoljnog Interneta pojavio u Srbiji 2008. godine. Penetracija mobilnog Interneta u 2010. godini je svega 2,4%, ali se broj korisnika duplirao u odnosu na protekli period i očekuje se dalji rast broja korisnika. Preduzeće na kraju 2010. godine ima 80 hiljada korisnika i predstavlja 45% celokupnog tržišta.

Počev od oktobra 2008. godine, preduzeće nudi uslugu distribucije RTV programa putem IP protokola (IPTV). Tokom 2010. godine povećan je broj korisnika za 59 hiljada što je uticalo i na povećanje tržišnog učešća na 7%. Na osnovu ostvarenih rezultata u 2010. godini, procenjuje se da usluga ima potencijal da se razvija i bude konkurentna na tržištu.

*Korišćeni podaci RATEL-a

TELEKOM SRPSKE

Finansijski pregled

BILANS USPEHA

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Poslovni prihodi	25.593 8,9%	23.500 18,7%	19.793
Poslovni rashodi	(19.220) 7,3%	(17.916) 26,5%	(14.167)
Poslovna dobit (EBIT)	6.373 14,1%	5.584 -0,7%	5.626
Stopa EBIT	24,9%	23,8%	28,4%
Amortizacija	5.555 16,6%	4.766 37,5%	3.467
EBITDA	11.928 15,2%	10.350 13,8%	9.093
Stopa EBITDA	46,6%	44,0%	45,9%
Finansijski rashodi, neto	(22) -76,8%	(95) -12,0%	(108)
Neto dobit	5.721 16,0%	4.930 -0,2%	4.940
Stopa neto dobiti	22,4%	21,0%	25,0%

Na prezentovane rezultate u značajnoj meri uticao je pad prosečne vrednosti RSD/KM u 2010. u odnosu na 2009. godinu u iznosu od 10%.

U 2010. godini ostvareni su poslovni prihodi u iznosu od 25,6 milijardi dinara, što predstavlja rast od 8,9% u odnosu na 2009. godinu. U posmatranom periodu poslovni rashodi su iznosili 19,2 milijarde dinara i beleže porast od 7,3%.

Brži porast poslovnih prihoda u odnosu na rast poslovnih rashoda uslovio je rast EBIT od 14,1% i EBITDA od 15,2%.

Poslovni prihodi

Na rast prihoda su najviše uticala pozitivna kretanja u mobilnoj telefoniji (rast prihoda od 1,4 milijarde dinara), dok su maloprodaja Internet usluga i fiksna telefonija doprinele rastu u iznosima od oko 450 i 223 miliona dinara, respektivno.

Poslovni prihodi od **mobilne telefonije** su porasli za 9,5% i dostižu 15,7 milijardi dinara. Na rast pomenutih prihoda

najviše utiče rast prihoda od prepaid usluga (naročito u drugoj polovini godine) za 11,7% i koji iznose 8,3 milijarde dinara. Prihodi od postpaid pretplate beleže rast od 47,8% zbog porasta broja postpaid korisnika. S druge strane, prihodi od postpaid saobraćaja beleže pad od 3,5%.

Poslovni prihodi od **fiksne telefonije** zabeležili su rast od 2,6% i dostižu 8,8 milijardi dinara. Na pomenuti rast utiče, pre svega, porast cene pretplate u januaru 2010. godine sa 7,5 na 8,5 KM što je dovelo do porasta prihoda od pre-tplate za 19,0% tj. 336 miliona dinara. Takođe, prihodi od saobraćaja su porasli za 2,7% odnosno 140 miliona dinara.

Značajan uticaj na rast poslovnih prihoda imali su poslovni prihodi od **maloprodaje Interneta**, koji beleže rast od 76,3% i iznose 1,0 milijardu dinara, najvećim delom usled rasta broja korisnika u maloprodaji ADSL usluga (rast od 52,9%).

Poslovni rashodi

U strukturi ukupnih poslovnih rashoda najveće učešće imaju troškovi amortizacije, troškovi zaposlenih i troškovi operatora koji čine oko 68% poslovnih rashoda ostvarenih u toku 2010. godine.

Troškovi zakupa su porasli za 21,9% i iznose 691 milion dinara. Rast je najvećim delom uslovljen porastom cene zakupa za RBS i skladišta, kao i novim ugovorima o zakupu potpisanim u 2010. godini.

Troškovi materijala i održavanja su porasli za 7,4% uglavnom zbog povećanih troškova održavanja za 44,2% prouzrokovanih istekom garantnog roka opreme. S druge strane, troškovi mobilnih aparata i postpaid paketa su opali za 9,7%.

Troškovi zaposlenih su u toku 2010. godine porasli za 4,7% i iznose 4,4 milijarde dinara uglavnom zbog rasta bruto zarada za 233 miliona dinara (7,6%). S druge strane, troškovi službenih putovanja u zemlji i inostranstvu opali su za 22 miliona dinara.

Troškovi operatora beleže rast od 6,9% i iznose 2,9 milijardi dinara. Na rast ovih troškova najviše je uticao rast troškova roaminga (17,2%) i međunarodnog obračuna (5,6%).

BILANS STANJA

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Zalihe	891	1.023	1.127
Potraživanja	2.327	2.169	2.090
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	1.567	4.507	8.260
Ostalo	2.122	1.712	1.837
OBRTNA SREDSTVA	6.907	9.411	13.314
Nematerijalna ulaganja	6.287	6.198	4.362
Osnovna sredstva	32.280	31.048	28.501
Ostalo	3.553	616	357
TRAJNA SREDSTVA	42.120	37.862	33.220
UKUPNA AKTIVA	49.027	47.273	46.534
Tekuća dospeća dugoročnih kredita	1.954	2.033	1.924
Obaveze iz poslovanja	1.857	2.265	2.307
Ostale kratkoročne obaveze	1.811	1.337	1.589
TEKUĆE OBAVEZE	5.622	5.635	5.820
Odloženi prihodi	265	381	376
Dugoročna rezervisanja	578	558	576
Dugoročni krediti	5.222	5.470	4.507
DUGOROČNE OBAVEZE	6.065	6.409	5.459
KAPITAL	37.340	35.229	35.255
UKUPNA PASIVA	49.027	47.273	46.534

PREGLED TOKOVA GOTOVINE

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Dobit pre opo- rezivanja	6.351	5.489	5.518
Amortizacija	5.555	4.766	3.467
Korekcija dobiti i promene na obrtnom kapitalu	(783)	(1.039)	4.254
Neto prilivi gotovine iz poslovnih aktivnosti	11.123	9.216	13.239
Neto kapitalna ulaganja	(2.475)	(3.571)	(3.640)
Slobodni gotovinski tok	8.648	5.645	9.599
Neto (odliv)/ priliv gotovine iz ostalih aktivnosti investiranja	(2.811)	448	(1.169)
Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(8.777)	(9.846)	(2.564)
Neto (odliv)/ priliv gotovine	(2.940)	(3.753)	5.866
Gotovina na kraju godine	1.567	4.507	8.260

U 2010. godini, zbog većih priliva iz poslovnih aktivnosti, slobodni gotovinski tok je porastao u odnosu na 2009. godinu.

Ipak, na kraju 2010. godine ostvaren je neto odliv gotovine, koji je uzrokovan izvršenom akvizicijom 49% kapitala Zavisnog preduzeća m:tel, kao i dokapitalizacijom u ukupnom iznosu od 29,6 miliona EUR.

RACIO ANALIZA

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Dug	7.176	7.503	6.431
Obaveze iz poslovanja	1.857	2.265	2.307
Ostale obaveze	2.654	2.276	2.541
Ukupne obaveze	11.687	12.044	11.279
Kredit	7.176	7.503	6.431
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	1.567	4.507	8.260
Neto dug	5.609	2.996	(1.829)
Kapital	37.340	35.229	35.255
Ukupan kapital (Neto dug+Kapital)	42.949	38.225	33.426
Koeficijent zaduženosti (Neto dug/ Ukupan kapital)	13,1%	7,8%	n/a
Pokriće duga (Neto dug/ EBITDA)	0,47x	0,29x	n/a
Ukupne obaveze/ EBITDA	0,98x	1,16x	1,24x
Rigorozni racio likvidnosti	1,15	1,60	2,34

Investicije

Ukupne investicije Zavisnog preduzeća Telekom Srpske u 2010. godini iznose 3,4 milijarde dinara (65 miliona KM).

Ukupne investicije

U milionima RSD	2010.	Stopa rasta	2009.
Tehničke investicije	2.707	-34,4%	4.126
Infrastrukturalne investicije	735	-67,6%	2.270
Ukupno	3.442	-46,2%	6.396

Kao što se iz informacija prezentovanih u tabeli može uočiti, tehničke investicije iznose 2,7 milijardi dinara (51 milion KM) i učestvuju sa 79%, a infrastrukturalne investicije iznose 735 miliona dinara (14 miliona KM) sa učešćem od 21%.

U milionima RSD	2010.	Stopa rasta	2009.
Fiksna telefonija	1.089	-35,0%	1.675
Mobilna telefonija	1.222	-61,3%	3.155
Internet i Multimedija	456	-8,2%	496
Investicije u IT	266	9,1%	243
Investicije u logističku podršku	409	-50,5%	827
Ukupno	3.442	-46,2%	6.396

Fiksna telefonija

Investiciona ulaganja u fiksnu telefoniju u 2010. godini iznosila su 1,1 milijarde dinara (21 milion KM). U strukturi investicionih ulaganja najveća su ulaganja u radio opremu sa 61%, te ulaganja u komutacionu opremu sa 39%.

Značajna investiciona ulaganja izvršena su u izgradnju infrastrukturnih telekomunikacionih objekata (izgradnja pristupnih mreža, kablovske kanalizacije, spojnih puteva za privod optičkim kablom do baznih stanica i do biznis korisnika, te spojnih puteva za povezivanje većeg broja MSAN i DSLAM lokacija u mrežu).

Nastavljena su ulaganja u cilju postizanja stoprocentne digitalizacije fiksne mreže. Od ukupno uloženi sredstava u komutacione sisteme, 41% se odnosi na digitalne komutacione sisteme, dok se 59% odnosi na komutacije - MSAN multiservisni pristupni čvor.

Značajna ulaganja su izvršena i u transportnu mrežu. Od ukupno uloženi sredstava u transportnu mrežu, 55% se odnosi na DWDM sisteme prenosa, 26% na SDH sisteme prenosa, 19% se odnosi na optičku mrežu, dok se 0,3% odnosi na radio releje.

Mobilna telefonija

Investiciona ulaganja u mobilnu telefoniju u 2010. godini iznosila su 1,2 milijarde dinara (23 miliona KM). U strukturi investicionih ulaganja najveće je učešće ulaganja u radio opremu (40%), zatim u nabavku UMTS licence (34%) i komutacionu opremu (26%).

Ulaganja u radio opremu mobilne telefonije najvećim delom odnose se na isporuku i instalaciju opreme za UMTS i proširenje radio podsistema, nabavku i instalaciju prenosne opreme i instalaciju opreme.

U 2010. godini nastavljene su aktivnosti na proširenju i modernizaciji UMTS mobilne mreže. Pušteno je u rad preko 1.023 baznih stanica, kao i 10 pikoripitera.

Internet i multimedija

U 2010. godini, investiciona ulaganja u Internet i multimediju iznosila su 456 miliona dinara (9 miliona KM). U strukturi investicionih ulaganja, najveća su ulaganja u xDSL pristupnu opremu (koncentratori) sa 27%, ulaganja u xDSL, te ulaganja u ethernet sa 26% i pristupnu opremu IP/ MPLS mrežne uređaje sa 21%.

U 2010. godini nastavljen je trend širenja postojećih Internet kapaciteta. Povećani su kapaciteti za ADSL servise i servise za prenos podataka za poslovne korisnike bazirane na IP/ MPLS tehnologiji. Izgrađena je 131 nova DSLAM lokacija i izvršeno je proširenje broja portova na postojećim lokacijama u mreži.

Informacione tehnologije

Investiciona ulaganja u ovoj oblasti u 2010. godini iznosila su 266 miliona dinara (5 miliona KM). U strukturi investicionih ulaganja, najveća su ulaganja u automatizaciju aktivacije servisa-provisioning, sa učešćem od 24%, investicije u korisničke HW i SW, sa učešćem od 23%, te investicije u printing centar hardware i software od 16%.

U 2010. godini, u okviru informacionih tehnologija kao jedno od značajnijih ulaganja ističe se implementacija provisioning sistema za automatsku aktivaciju/ deaktivaciju servisa u delu IPTV-a, ADSL-a i dela pretplatnika fiksne telefonije.

Logistička podrška

Investiciona ulaganja u logističku podršku u 2010. godini iznosila su 409 miliona dinara (8 miliona KM). U strukturi investicionih ulaganja, najveća su ulaganja u izgradnju radio baznih stubova i učestvuju sa 50%, ulaganja u tehnološka postrojenja i ulaganja u adaptacije sa učešćem od po 12%.

Korisnici

Uz konstantno praćenje svetskih trendova i najnovijih tehnoloških dostignuća na polju telekomunikacija, u Zavisnom preduzeću Telekom Srpske se pažljivo osluškuju i želje i potrebe korisnika.

Znajući da oni danas žele mnogo više od telefoniranja, Zavisno preduzeće nudi brojne dodatne usluge poslovnim korisnicima. Omogućena su integrisana biznis rešenja sa razgovorima i prenosom podataka u mobilnoj i u fiksnoj mreži, te tako stvoreni preduslovi za uspešno poslovanje.

Fiksna telefonija

Ukupan broj korisnika fiksne telefonije Zavisnog preduzeća Telekom Srpske, na dan 31. decembra 2010. godine, iznosi 344 hiljade.

Ukupan broj korisnika fiksne telefonije

U hiljadama	2010.	Stopa rasta	2009.
Rezidencijalni korisnici	269	-5,7%	285
Poslovni korisnici	33	-2,1%	34
Open korisnici	36	-	0
CLL korisnici	5	-85,3%	36
Prepaid pretplatnici	1	-	0
Ukupno	344	-3,1%	355

Od ukupnog broja korisnika fiksne telefonije, 90% se odnosi na rezidencijalne korisnike, uključujući POTS, ISDN BRI i CLL priključke, dok se 10% odnosi na poslovne korisnike fiksne telefonije, i to POTS, ISDN BRI, ISDN PRI i fiksne GSM priključke.

Mobilna telefonija

Ukupan broj korisnika mobilne telefonije

Na dan 31. decembar 2010. godine, mobilna telefonija ima 1,3 miliona korisnika, od kojih 86% čine prepaid korisnici, 7% postpaid korisnici i VPN korisnici 4%. Broj korisnika fiskalnih kasa je 42 hiljade i učestvuju u ukupnom broju sa 3%.

U hiljadama	2010.	Stopa rasta	2009.
Prepaid	1.159	8,4%	1.069
Postpaid	90	7,1%	84
VPN	53	15,2%	46
Fiskalne kase	42	30,7%	32
Ukupno	1.344	9,2%	1.231

Ukupan broj postpaid korisnika, pored klasičnih postpaid korisnika, obuhvata i korisnike Total Net usluge, kao i usluge Total Data.

Internet

Ukupan broj ADSL korisnika, na dan 31. decembra 2010. godine, iznosi 81 hiljadu, od čega se 4 hiljade odnosi na ADSL priključke u okviru Open paketa (Open Trio). Usluga Open Trio je koncipirana kao paket, koji podrazumeva integrisanu ponudu usluga fiksne telefonije, širokopoljnog pristupa Internetu i IPTV.

Ukupan broj Internet korisnika

U hiljadama	2010.	Stopa rasta	2009.
ADSL maloprodaja	81	52,3%	53
Dial up rezidencijalni korisnici	37	-0,1%	37
Dial up poslovni korisnici	5	3,3%	5
Web hosting korisnici	1	-7,9%	1
Ukupno	124	28,9%	96

OPEN

Open usluga predstavlja integrisanu ponudu usluga fiksne telefonije, pristupa Internetu i IPTV-a, koje su organizovane u odgovarajući skup usluga i servisa, odnosno paketa. U skladu s tim definisani su paketi pod nazivima Open Duo, Open Trio i Open Trio Plus.

Paket usluga Open Duo je koncipiran kao paket koji podrazumeva integrisanu ponudu usluga fiksne telefonije i IPTV usluge. Na kraju 2010. godine, ukupan broj korisnika Open Duo paketa iznosio je 999.

Usluga Open Trio je koncipirana kao paket koji podrazumeva integrisanu ponudu usluga fiksne telefonije, širokopoljnog pristupa Internetu i IPTV. Ukupan broj korisnika Open Trio paketa, na kraju 2010. godine, iznosi 4.285.

Telekom Srpske je Open usluge pustio u komercijalnu eksploataciju 15. juna 2010. godine. Ukupan broj korisnika Open usluga, na kraju 2010. godine, iznosi 5.284.

m:tel

Finansijski pregled

BILANS USPEHA

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Poslovni prihodi	6.103 25,7%	4.854 20,0%	4.044
Poslovni rashodi	(4.896) -8,0%	(5.324) 31,9%	(4.036)
EBIT/ (Poslovni gubitak)	1.207	(470)	8
Stopa EBIT	19,8%	-	0,2%
Amortizacija	1.187 11,0%	1.069 57,4%	679
EBITDA	2.394 299,7%	599 -12,8%	687
Stopa EBITDA	39,2%	12,3%	17,0%
Finansijski rashodi, neto	(214) -40,1%	(357) -14,0%	(415)
Neto dobit/ (gubitak)	891	(969)	(371)

Na prezentovane rezultate u značajnoj meri uticao je pad prosečne vrednosti RSD/ EUR u 2010. u odnosu na 2009. godinu u iznosu od 10%.

U 2010. godini ostvareni su poslovni prihodi u iznosu od 6,1 milijardu dinara, što predstavlja rast od 25,7% u odnosu na 2009. godinu. Na rast prihoda značajno su uticali prihodi od smanjenja obaveza prema dobavljačima. Bez ovog efekta, prihodi bi porasli za oko 6% u odnosu na 2009. godinu. U posmatranom periodu poslovni rashodi su iznosili 4,9 milijardi dinara i beleže pad od 8,0% u odnosu na uporedni period.

Rast poslovnih prihoda i pad poslovnih rashoda uticao je na porast EBIT i EBITDA od 1,7 i 1,8 milijardi dinara u odnosu na prethodnu godinu, respektivno.

Poslovni prihodi

Porast prihoda u 2010. godini je uglavnom uslovljen porastom poslovnih prihoda od **mobilne telefonije** (4,2%) i iznosi 4,8 milijardi dinara. Najznačajniji uticaj na ovakav trend imao je porast prihoda od interkonekcije za 15,9% u odnosu na 2009. godinu, kao i porast prihoda od saobraćaja za 6,3%. Sa druge strane, zabeležen je pad prihoda od pretplate za 15,0% (pad broja korisnika).

Poslovni prihodi od **fiksne telefonije i Interneta** su porasli za 25,0%, odnosno 35,5% u odnosu na prethodnu godinu, respektivno. Glavni razlog je porast cene Internet pretplate, što je uslovlilo rast navedene kategorije prihoda za 9,5 miliona dinara (114,7%).

Poslovni rashodi

Pad poslovnih rashoda u 2010. godini je uslovljen pre svega povećanom kontrolom troškova. U strukturi ukupnih poslovnih rashoda najveće učešće imaju troškovi operatora, troškovi amortizacije i troškovi materijala i održavanja koji čine više od 65% poslovnih rashoda ostvarenih u toku 2010. godine.

Troškovi marketinga su opali za 8,1% u odnosu na 2009. godinu i iznose 169 miliona dinara. Glavni razlog pada navedenih troškova su niži izdaci za sponzorstvo.

Troškovi zakupa su opali za 1,7% i iznose 302 miliona dinara.

Troškovi materijala i održavanja su opali za 18,9% u odnosu na 2009. godinu i iznose 468 miliona dinara. Uzrok pada je smanjenje obima prodaje mobilnih telefona i paketa za 32,9%.

Troškovi zaposlenih su u toku 2010. godine porasli za 4,5% i iznose 380 miliona dinara uglavnom zbog rasta bruto zarada za 12 miliona dinara (3,5%). U realnim vrednostima, došlo je do pada pomenutih rashoda za 5,9% pre svega zbog smanjenja broja zaposlenih, kao i nižih stopa poreza i doprinosa za zarade.

BILANS STANJA

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Zalihe	51	48	71
Potraživanja	512	484	1.259
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	25	11	16
Ostalo	56	73	160
OBRTNA SREDSTVA	644	616	1.506
Nematerijalna ulaganja	2.161	2.204	2.305
Osnovna sredstva	4.981	5.287	5.226
Ostalo	131	214	303
TRAJNA SREDSTVA	7.273	7.705	7.834
UKUPNA AKTIVA	7.917	8.321	9.340
Tekuća dospeća dugoročnih kredita	1.878	3.211	3.044
Obaveze iz poslovanja	343	2.841	2.723
Ostale kratkoročne obaveze	379	455	298
TEKUĆE OBAVEZE	2.600	6.507	6.065
Dugoročni krediti	2.505	3.929	4.339
Odložene poreske obaveze	177	155	120
Ostale dugoročne obaveze	66	56	53
DUGOROČNE OBAVEZE	2.748	4.140	4.512
KAPITAL	2.569	(2.326)	(1.237)
UKUPNA PASIVA	7.917	8.321	9.340

RACIO ANALIZA

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Dug	4.383	7.140	7.383
Obaveze iz poslovanja	343	2.841	2.723
Ostale obaveze	622	666	472
Ukupne obaveze	5.348	10.647	10.578
Kredit	4.383	7.140	7.383
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	25	11	16
Neto dug	4.358	7.129	7.367
Kapital	2.569	(2.326)	(1.238)
Ukupan kapital (Neto dug+Kapital)	6.927	4.803	6.129
Koeficijent zaduženosti (Neto dug/ Ukupan kapital)	62,9%	n/a	n/a
Pokriće duga (Neto dug/ EBITDA)	1,82x	11,91x	10,73x
Pokriće kamate	12,14	2,49	2,23
Ukupne obaveze/ EBITDA	2,23x	17,79x	15,40x
Rigorozni racio likvidnosti	0,24	0,08	0,22

Povećanje koeficijenta pokrića kamate uslovljeno je pre svega povećanjem EBITDA.

PREGLED TOKOVA GOTOVINE

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Dobit/ (gubitak) pre opozivanja	993	(827)	(407)
Amortizacija	1.187	1.069	679
Korekcija rezultata i promene na obrtnom kapitalu	(5.511)	126	767
Neto (odliv)/ priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	(3.331)	367	1.039
Neto kapitalna ulaganja	(56)	(535)	(988)
Slobodni gotovinski tok	(3.387)	(167)	51
Neto priliv/(odliv) gotovine iz aktivnosti finansiranja	3.400	162	(100)
Neto priliv/ (odliv) gotovine	13	(5)	(49)
Gotovina na kraju godine	25	11	16

U 2010. godini izmiren je značajan deo obaveza prema dobavljačima što je dovelo do negativnog slobodnog gotovinskog toka.

Investicije

Ukupne investicije Zavisnog preduzeća m:tel u 2010. godini iznose 109 miliona dinara (1,1 milion EUR).

Ukupne investicije

U milionima RSD	2010.	Stopa rasta	2009.
Investicije u mrežu mobilne telefonije	65	-61,1%	168
Investicije u WiMax mrežu	27	-52,0%	56
Građevinski radovi	5	-96,0%	128
Ostale investicije	12	-85,3%	79
Ukupno	109	-74,7%	431

Investicije u mrežu mobilne telefonije najvećim delom se odnose na nabavku mrežne opreme, softvera i licenci od Ericssona, koji su potrebni za upgrade mreže u skladu sa definisanim EoS (End of Support).

Investicije u građevinske radove odnose se na izgradnju ili adaptaciju lokacija za bazne stanice, u skladu sa planom izgradnje mreže u cilju povećanja pokrivenosti teritorije signalom. Uređena je izgradnja i/ ili adaptacija lokacija Karabuško polje, Milenijum, Vojni soliter, Podkošljun, tunel Budoš.

U cilju smanjenja troškova agregatskog napajanja, investirano je i u izgradnju elektro-energetskih privoda za lokacije Jaz Trsteno, Durutovac i Gornje Polje.

Nije vršena nabavka novih baznih stanica već je vršena optimizacija postojećih resursa.

Investicije u računarsku opremu odnose se na nabavku desktop i lap-top računara, servera, štampača i aktivne mrežne opreme. Serveri i aktivna mrežna oprema su namenjeni za realizaciju servisa za krajnje korisnike (VAS, mobilna telefonija, WiMax) i korporativnih servisa.

U poslovnom objektu TQ Plaza u Budvi je investicija u FTTH mrežu realizovana do faze testiranja.

Korisnici

Ostvareno tržišno učešće na kraju decembra 2010. godine iznosi 23%, uz penetraciju od 200% na tržištu mobilne telefonije Crne Gore (prema definiciji Agencije za telekomunikacije)*.

Broj korisnika mobilne telefonije na kraju 2010. godine je manji za 21% u odnosu na 2009. godinu. Ovo smanjenje je, pre svega, rezultat smanjenja broja prepaid korisnika, ali i smanjenja broja postpaid korisnika. Broj Biznet korisnika se povećao, s obzirom na to da isti, u okviru grupacije postpaid korisnika, predstavljaju strateško opredeljenje Zavisnog preduzeća. Broj korisnika, na kraju 2010. godine, iznosio je 445

*m:tel koristi definiciju po kojoj se broj korisnika računa prema aktivnosti u periodu od 12 meseci, što je u suprotnosti sa definicijom Agencije za telekomunikacije, na osnovu koje se broj korisnika računa prema aktivnosti u periodu od 90 dana.

hiljada. Najznačajnije učešće imaju prepaid korisnici sa 89%, postpaid korisnici učestvuju sa 5%, dok se 6% odnosi na Biznet korisnike.

Ukupan broj korisnika mobilne telefonije

U hiljadama	2010.	Stopa rasta	2009.
Prepaid	397	-23,3%	518
Postpaid	21	-9,1%	23
Biznet	27	36,7%	20
Ukupno	445	-20,6%	561

Korisnici Biznet usluga imaju poseban značaj, pre svega, jer se radi o velikim kompanijama, stranim predstavništvima i prosperitetnim preduzećima, koji su ujedno i preporuka za dobru poslovnu saradnju. U okviru ovog segmenta, postoji izuzetno jaka konkurencija, s obzirom na to da je Zavisno preduzeće treći operator i da je konkurencija na tržištu već osvojila najveći broj velikih korisnika.

Intenzivan rad na osvajanju Biznet korisnika dao je rezultate, posebno aktivnijom prodajom Biznis plus paketa. Rast broja biznet korisnika, u 2010 godini, ostvaren je putem ponude čitave lepeze dodatnih usluga, (autotrack, observer, Internet pristup, surf paketi, moj pogled itd), kojima se veliki korisnici animiraju da pređu na m.tel mrežu.

Na kraju 2010. godine ukupan broj WiMax korisnika iznosio je 7 hiljada, što je u odnosu na prošlu godinu manje za 2%. Nedostatak opreme i kapaciteta je ograničavajući faktor za pridobijanje novih korisnika, kao i povećanje instalacione takse i pretplate.

TELUS

Finansijski pregled

BILANS USPEHA

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Poslovni prihodi	1.651	1.590	1.660
	3,8%	-4,4%	
Poslovni rashodi	(1.478)	(1.508)	(1.590)
	-2,0%	-5,2%	
Poslovna dobit (EBIT)	173	82	70
	111,0%	17,1%	
Stopa EBIT	10,5%	5,2%	4,2%
Amortizacija	20	23	14
	-13,0%	64,3%	
EBITDA	193	105	84
	83,8%	25,0%	
Stopa EBITDA	11,7%	6,6%	5,1%
Finansijski prihodi, neto	17	13	9
	30,8%	44,4%	
Neto dobit	170	90	64
	88,9%	40,6%	
Stopa neto dobiti	10,3%	5,6%	3,9%

U 2010. godini, poslovne aktivnosti Zavisnog preduzeća su skoncentrisane na dva glavna kupca: Matično preduzeće učestvuje u prihodima od prodaje sa 60%, a JP PTT sa 31%. Ostali kupci čine 9% ukupnih prihoda od prodaje. U 2009. godini, učešće Matičnog preduzeća je iznosilo 62%, JP PTT 32% dok su ostali učestvovali sa 6%.

BILANS STANJA

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Potraživanja	262	145	199
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	29	34	39
Ostalo	333	224	64
OBRтна SREDSTVA	625	403	301
TRAJNA SREDSTVA	46	43	56
UKUPNA AKTIVA	672	446	357
Obaveze iz poslovanja	56	30	33
Ostale kratkoročne obaveze	106	90	108
TEKUĆE OBAVEZE	162	120	141
DUGOROČNA REZERVISANJA	85	71	51
KAPITAL	425	255	165
UKUPNA PASIVA	672	446	357

PREGLED TOKOVA GOTOVINE

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Dobit pre oporezivanja	190	95	79
Amortizacija	20	23	14
Korekcija dobiti i promene na obrtnom kapitalu	(104)	(5)	(44)
Neto prilivi gotovine iz poslovnih aktivnosti	105	113	52
Neto kapitalna ulaganja	(23)	(1)	(10)
Slobodni gotovinski tok	83	112	42
Neto odliv gotovine iz ostalih aktivnosti investiranja	(87)	(117)	(6)
Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	-	-	(8)
Neto (odliv)/ priliv gotovine	(5)	(5)	28
Gotovina na kraju godine	29	34	39

RACIO ANALIZA

U milionima RSD	2010.	2009.	2008.
Obaveze iz poslovanja	56	30	33
Ostale obaveze	191	161	159
Ukupne obaveze	247	191	192
Ukupne obaveze/ EBITDA	1,28x	1,82x	2,30x
Rigorozni racio likvidnosti	3,89	3,38	2,22

FIBERNET

Finansijski pregled

BILANS USPEHA

U milionima RSD	2010.	2009.
Poslovni prihodi	-	-
Poslovni rashodi	(7)	(5)
Poslovni gubitak	(7)	(5)
Finansijski prihodi	8	4
Neto dobit/ (gubitak)	1	(1)

Finansijski prihodi se u celini odnose na kamate na depozite po videnju.

BILANS STANJA

U milionima RSD	2010.	2009.
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	204	371
Ostalo	116	42
OBRтна SREDSTVA	320	413
TRAJNA SREDSTVA	788	508
UKUPNA AKTIVA	1.108	921
TEKUĆE OBAVEZE	23	4
DUGOROČNA REZERVISANJA	75	-
KAPITAL	1.010	917
UKUPNA PASIVA	1.108	921

Investicije

Radovi na izgradnji optičko-energetskog kabla na relaciji Vrbnica - Bar se obavljaju istovremeno na četiri deonice i to: Vrbnica - Kruševo, Kruševo - Kolašin, Kolašin - Zlatica i Zlatica - Bar.

U 2010. godini, ukupna vrednost radova na izgradnji optičko-energetskog kabla iznosi 185 miliona dinara (1,8 miliona EUR).

Vrednost ostalih nematerijalnih investicionih ulaganja u 2010. godini iznosi 21 milion dinara (199 hiljada EUR).

U 2010. godini, ukupna vrednost isporučenog materijala i opreme za izgradnju optičko-energetskog kabla i SDH/DWDM transportne mreže iznosi oko 4 miliona dinara (350 hiljada EUR).

TS:NET

Finansijski pregled

BILANS USPEHA

U milionima RSD	2010.
Poslovni prihodi	21
Poslovni rashodi	(20)
Poslovna dobit (EBIT)	1
Stopa EBIT	4,8%
Amortizacija	15
EBITDA	16
Stopa EBITDA	76,2%
Neto dobit	1
Stopa neto dobiti	4,8%

Poslovni prihodi se u celini odnose na prihode od zakupa opreme (PoP) od strane Matičnog preduzeća.

Troškovi amortizacije i osiguranja opreme čine najznačajniji deo poslovnih rashoda (ukupno 84%).

BILANS STANJA

U milionima RSD	2010.
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	10
Ostalo	(13)
OBRтна SREDSTVA	23
TRAJNA SREDSTVA	202
UKUPNA AKTIVA	225
KAPITAL	225
UKUPNA PASIVA	225



Izveštaj o korporativnoj društvenoj odgovornosti

Telekom Srbija grupa je i u 2010. godini podržavala projekte od lokalnih i nacionalnih interesa. Nastavili smo da negujemo dobre partnerske odnose sa našim klijentima, dobavljačima, poslovnim partnerima i širom poslovnom zajednicom. Posebno smo ponosni na naše zaposlene, koji su strateški resurs naših kompanija i stožer našeg uspeha, i na njihovo uključivanje u društveno odgovorne aktivnosti. Za jednu od njih – „Telekom Srbija za Digitalnu riznicu manastira Hilandar“, koja je realizovana uz veliki volonterski doprinos naših zaposlenih Telekom Srbija je dobio drugu nagradu Privredne komore Srbije za društveno odgovorno poslovanje u kategoriji velikih privrednih subjekata.

Za Telekom Srbija grupu biti lider u poslovanju znači biti i lider u doprinosu održivom razvoju društva. Odgovorno poslovanje naših kompanija ogleda se u etičnosti i transparentnosti poslovanja, negovanju zdravog radnog okruženja, brizi o životnoj sredini i ulaganjima u mlade, kulturu, umetnost i zajednicu.

Stvaramo vrednosti za:

Vlasnike kapitala	Zaštita interesa i podjednak i pravičan tretman za sve vlasnike kapitala; ostvarivanje dobiti u odnosu na investirani kapital.
Zaposlene	Bezbednost i zdravlje na radu, profesionalno usavršavanje, ostvarivanje harmonizacije internih odnosa, kreiranje sistema motivacije, zdravstvena i socijalna zaštita, briga o porodici i blagovremeno i tačno informisanje.
Korisnike	Informisanost, dostupnost, izbor vrste usluge prilagođen potrebama, savetodavna i stručna pomoć, sigurnost, zaštita i garancija kvaliteta.
Zajednicu	Težnja ka doprinosu održivom razvoju društva, unapređenje odnosa sa svim zainteresovanim stranama, usvajanje ekološki odgovornih tehnologija, aktivno učestvovanje u partnerskim projektima sa organizacijama civilnog društva, inkluzija marginalizovanih grupa i podrška socijalnim, kulturnim, sportskim i obrazovnim programima i inicijativama.

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

Kompanije Telekom Srbija Grupe svoje poslovne ciljeve ostvaruju na etičan i transparentan način, kroz kvalitet svojih usluga i korektan odnos sa korisnicima usluga svojih mreža. Kompanije se trude da obezbede da dobavljači dobara i usluga, tržište i celokupna javnost budu informisani o njihovom delovanju i pri tome vode računa da se poštuje fer konkurencija, jer veruju da je to u interesu kako zaposlenih i vlasnika kapitala Telekoma Srbija, tako i korisnika usluga mreža kompanija Telekom Srbija Grupe. Naša strategija i ciljevi su transparentni za sve interesne grupe. Vodimo korektno knjigov-

odstvo u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima, a različitim interesnim grupama dostavljamo finansijske, ali i nefinansijske podatke (promet, prihod, dobitak) koji su u vezi sa zaposlenima, zajednicom, zaštitom životne sredine, angažovanjem interesnih grupa, itd.

Telekom Srbija

Poslovanje Telekoma Srbija vodi se Etičkim kodeksom kompanije koji je dostupan na našim web stranicama. Etičkim kodeksom kompanije definisani su standardi, norme i očekivanja koji odražavaju zainteresovanost za ono što korisnici, zaposleni, akcionari i zajednica smatraju moralnim. Etički kodeks je integrisan u korporativnu kulturu Telekoma Srbija i predstavlja polaznu osnovu za odgovorno poslovanje kompanije. Kompanija transparentno izveštava o svojim poslovnim rezultatima, a godišnji finansijski izveštaji, zajedno sa mišljenjem revizora, postavljeni su na korporativni sajt. Takođe, Telekom Srbija šalje nadležnim državnim institucijama – resornom ministarstvu, Vladi Republike Srbije i RATEL-u – redovne periodične izveštaje koji sadrže različite vrste podataka koji se odnose na korisnike i usluge koje se kori-

snicima pružaju, kao i druge izveštaje koje različite državne institucije zahtevaju. Zaposleni imaju uvid u pojedinačne odluke Generalnog direktora Preduzeća preko internih sajtova, preko kojih i javno apelujemo na zaposlene da se odgovorno ponašaju prema životnoj sredini, okruženju i sredstvima za rad i redovno ih pozivamo da se što aktivnije uključe i budu važan deo humanitarnih aktivnosti.

Vizija i vrednosti društveno odgovornog poslovanja

Vizija Telekoma Srbija je da koristeći komunikacijske alate i nove tehnologije ostvari liderstvo u doprinosu održivom razvoju Srbije kroz poboljšanje kvaliteta života naših sugrađana, razvoj i uključivanje naših zaposlenih i uvažavanje i uključivanje naših partnera i klijenata u brigu o prirodnom okruženju, u partnerstvu sa ključnim stakeholderima.

Da bi se vizija ostvarila, Telekom Srbija nastoji da neguje sledeće vrednosti:

1. Participativnost – Budući da nijedna organizacija nije izolovani akter u društvu i da problemi i potrebe društva prevazilaze mogućnosti pojedinačnih aktera, konsultovanje stakeholdera i uspostavljanje partnerstava sa drugim organizacijama smatramo ključem za ostvarivanje dobrih rezultata ulaganja u zajednicu. Jedna od najvažnijih aktivnosti je uključivanje naših zaposlenih, kao nama najvažnijeg stakeholdera, u društveno odgovorne aktivnosti kroz dobrovoljno angažovanje u lokalnoj zajednici.

2. Svrishodnost – Filantropske aktivnosti Telekoma Srbija inkorporirane su u strateške planove kompanije, pa su i naša ulaganja u zajednicu strateški opredeljena – Telekom Srbija podržava i realizuje projekte koji donose dobrobit velikom broju korisnika, iz unapred definisanih oblasti koje je naša kompanija prepoznala kao ključne (mladi i obrazovanje, zdravstvo, ugrožene grupe i područja, kultura i umetnost i zaštita životne sredine).

3. Obrazovanje – za Telekom Srbija obrazovanje je jedna od najznačajnijih vrednosti društveno odgovorne prakse, budući da je ono preduslov za društveni napredak kojem težimo. Naše glavne društveno odgovorne aktivnosti tiču se projekata koji unapređuju i podstiču obrazovanje, pre svega mladih.

4. Istrajnost – Telekom Srbija je regionalni lider u oblasti telekomunikacija – naša istrajnost i posvećenost projektima u oblasti društvene odgovornosti jednake su našoj istrajnosti na tržištu.

Ciljevi za 2011. godinu:

- Usvajanje Strategije društveno odgovornog poslovanja kojom će biti definisani: okvir za društveno odgovorne aktivnosti, ključne oblasti kojima će se kompanija baviti, glavni programi u svakoj oblasti i mehanizmi za realizaciju i praćenje programa i projekata, kao i za izveštavanje

- Usvajanje Politike i smernica za volontersko angažovanje zaposlenih u zajednici

- Razvoj Strategije korporativne filantropije

m:tel BiH

Kompanija m:tel, u skladu sa svojim strateškim usmerenjem ka društveno odgovornom poslovanju, deluje i živi u kvalitetnoj interakciji sa svojim društvenim okruženjem. U 2010. godini, ova kompanija je bila prijatelj mnogih humanitarnih, kulturnih, obrazovnih i sportskih događaja, ulažući u ljude, nauku, umetnost i muziku, podstičući na taj način razvoj zajednice u celini.

Interno, kompanija m:tel svojim savesnim odnosom prema zaposlenima potvrđuje ovu opredeljenost. Kompanija utiče na zaposlene ne samo stvarajući stimulatívno radno okruženje, nego i budeći kod njih svest o društvenoj odgovornosti.

Eksterno, m:tel podržava razvoj kulture, sporta, obrazovanja, zdravstva, kao i brojne humanitarne akcije.

Posebna pažnja se posvećuje deci i mladima, tako da su najznačajniji CSR projekti vezani upravo za pomoć najmlađima, kao i za podršku znanju, omladinskom preduzetništvu i umetničkom stvaralaštvu mladih.

Strateško opredeljenje m:tel-a je i decentralizovano ulaganje na području cele BiH.

Svoj dolazak u gradove u FBiH m:tel je obeležio ne samo svečanim otvaranjem poslovnica, nego i donacijama za decu tih gradova, zahvaljujući kojima su obnovljena dečija odeljenja u bolnicama, izgrađene igraonice i dečija igrališta.

m:tel Crna Gora

Kao društveno odgovorna kompanija, m:tel aktivno doprinosi razvoju zajednice, verujući da se održivi i ravnomerni napredak crnogorskog društva – čemu težimo, može ostvariti uz zajednički rad i angažovanje aktera iz svih sektora. Kompanija pruža podršku organizacijama i inicijativama iz oblasti socijalne zaštite, kulture, obrazovanja, zdravstva i sporta i nastoji da uspostavi i neguje dobre partnerske odnose sa organizacijama civilnog društva, javnim institucijama i privrednim subjektima, kako bi ova podrška bila što svrshodnija i efektivnija.

ZAPOSLENI – NEGUJEMO ZDRAVO RADNO OKRUŽENJE

Polazeći od činjenice da su zaposleni strateški resurs naših kompanija, motor svih naših aktivnosti, kao i da poslovni uspeh zavisi od kreativnosti, sposobnosti, motivacije i zadovoljstva naših zaposlenih, Telekom Srbija Grupa posvećuje veliki značaj izboru kvalitetnih, talentovanih ljudi, kao i njihovom daljem razvoju i usavršavanju. Kompanije vode računa i o individualnim potrebama i interesima zaposlenih, verujući da je njihov doprinos ključni faktor uspeha.

Telekom Srbija

Telekom Srbija je u Etičkom kodeksu kompanije i formalno prepoznao svoje zaposlene kao strateški resurs, verujući da samo motivisani i zadovoljni zaposleni mogu kvalitetno i uspešno obavljati povereni posao uz istovremeno ostvarivanje organizacionih i individualnih ciljeva.

U skladu sa tim, u kompaniji se neguje podsticajno radno okruženje: aktivno se promovišu talenti, veštine i stručnost naših zaposlenih, vodi se računa o njihovom ličnom razvoju kroz interne i eksterne obuke i obezbeđuju se jednake mogućnosti i uslovi za promociju svakog pojedinca. Zaposlenima se nude rešenja za uspostavljanje balansa između života i rada i promovise se raznovrsnost u pogledu polova, starosti, invalidnosti, etničkih grupa i životnih stilova. Sistemom nagrađivanja zaposlenima se šalju direktne poruke o vrednostima kompanije, a u motivaciji zaposlenih se primenjuju različiti programi i oblici materijalnih i nematerijalnih stimulacija, od novčanih bonusa do nagradnih službenih putovanja. Kompanija uspostavlja i održava odnose saradnje i stalne komunikacije sa zaposlenima i konstruktivno saraduje sa predstavnicima sindikata.

Kompanija omogućava svojim zaposlenima korišćenje i nabavku usluga mobilne telefonije/ Interneta/ ADSL i dr. pod povoljnijim uslovima i obezbeđuje materijalnu pomoć onima kojima je ta vrsta podrške potrebna – u vidu šestomesečne pozajmice u visini prosečne (neto) zarade u kompaniji. Telekom Srbija nagrađuje zaposlene kartama za sportske mečeve i kulturne manifestacije i omogućava im kupovinu ulaznica za određena pozorišta po simboličnim cenama.

U toku 2010. godine, u kompaniji je sprovedeno nekoliko programa usmerenih ka zaposlenima:

Politika socijalne i materijalne zaštite

- U 2010. godini kompanija je imala 501 korisnika **Programa solidarne pomoći** namenjenog zaposlenima i članovima užeg porodičnog domaćinstva za vreme sprečenosti za rad (nabavke lekova i ortopedskih pomagala, i sl). Posebno smo ponosni na činjenicu da smo u okviru ovog programa novčano pomogli 84 zaposlena čiji su domovi bili oštećeni u zemljotresu u Kraljevu.

- Svi naši zaposleni obuhvaćeni su **Programom kolektivnog osiguranja** za slučaj povrede na radu i van rada (24 časa), slučaj smrti, kao i za slučaj hirurških intervencija i lečenja.

- **Programom dobrovoljnog penzijskog osiguranja** zaposlenima su obezbeđene mesečne uplate na ime penzijskog doprinosa u visini neoporezivog iznosa za sve vreme trajanja radnog odnosa, na osnovu čega stiču pravo na dodatnu penziju.

- U okviru **Programa stipendiranja dece umrlih zaposlenih** u 2010. godini smo stipendirali redovno školovanje 82 dece.

Politika stručnog usavršavanja i kontinuiranog obrazovanja zaposlenih

- U okviru **Programa inoviranja znanja** kompanija je omogućila prisustvo na seminarima, radionicama, konferencijama

i stručnim predavanjima i to: u zemlji – za 935 zaposlenih i u inostranstvu – za 448 zaposlenih.

- Kompanija je u 2010. godini sufinansirala školovanje 66 zaposlenih u okviru Programa podrške sticanju diploma višeg stepena obrazovanja.

Politika podrške društveno odgovornog ponašanja zaposlenih

Telekom Srbija pruža podršku aktivnostima pojedinaca ili udruženja zaposlenih kojima se doprinosi društveno odgovornom ponašanju kompanije. Podrška je bazirana na međusobnoj saradnji, zajedničkom planiranju i osmišljavanju sprovođenja aktivnosti i izražena je u vidu materijalne i logističke pomoći.

Politika harmonizacije odnosa sa zaposlenima

Zaposlenima Telekoma Srbija na raspolaganju su stručni timovi pravnika, psihologa i socijalnih radnika u vidu Radno-pravnog savetovališta i Psihološkog savetovališta, s ciljem da se podigne nivo psiho-socijalne i radne sposobnosti zaposlenih i doprinese harmonizaciji internih odnosa u kompaniji.

Politika internog informisanja zaposlenih

Kompanija sprovodi program stalnog, tačnog i blagovremenog informisanja zaposlenih putem intraneta i kompanijskog newsletter-a, radi podizanja nivoa informisanosti zaposlenih o svim bitnim pitanjima u vezi sa kompanijom i radnim okruženjem.

Volonterizam

Svesni da u godinama krize volonterske aktivnosti doprinose izgradnji i razvoju društva, istovremeno pružajući zaposlenima osećaj zadovoljstva sobom i kompanijom, u 2010. godini smo pozvali sve zaposlene da se uključe u akciju „**Očistimo Srbiju**“ Ministarstva za životnu sredinu i prostorno planiranje. Pošto je Telekom Srbija na Dan planete Zemlje 5. juna potpisao sporazum o saradnji sa Ministarstvom životne sredine i prostornog planiranja, više od 1500 naših zaposlenih učestvovalo je u čišćenju otpada na preko 50 lokacija u Srbiji. Akciji u kojoj je učestvovalo i 300 zaposlenih Telekoma Srbija iz Beograda zajedno sa predstavnicima menadžmenta iz svih delova kompanije, pridružili su se i volonteri Opštine Čukarica, kao i ministar životne sredine i prostornog planiranja Oliver Dulić i gradonačelnik Beograda Dragan Đilas.

Kao stručnjaci, naši zaposleni su učestvovali na tribinama u okviru akcije „**Klikni bezbedno**“ u saradnji sa Ministarstvom za telekomunikacije i informaciono društvo čiji je cilj bila edukacija dece školskog uzrasta o eventualnim problemima sa kojima se mogu susresti prilikom korišćenja Interneta. Akcijom „**Klikni bezbedno**“ pokušali smo da skrenemo pažnju celokupne javnosti na problem nebezbednih sadržaja kojima deca i mladi mogu biti izloženi na Internetu.

Posebno smo ponosni na volonterski angažman naših zaposlenih u okviru projekta „**Telekom Srbija za digitalnu riznicu Hilandara**“.

Da naši zaposleni nisu samo voljni da izdvoje svoje vreme za volonterske aktivnosti, već i da su vrsni sportisti, govori i činjenica da su košarkaši Telekoma Srbija osvojili treće mesto na Fer plej turniru koji su organizovali UNICEF i Ekonom: east Media grupa u cilju promocije programa Škola bez nasilja.

„Od srca“

Saradnja sa Udruženjem dobrovoljnih davalaca krvi (UDDK) kompanije Telekom Srbija u 2010. godini ogledala se u nekoliko zajedničkih projekata. Uz pomoć korporativne agencije, udruženje je dobilo naziv „Od srca“ i novi branding, pošto su aktivnosti udruženja proširene na podizanje svesti o donorstvu organa i humanitarnom radu. Takođe, Sektor za PR je podržao akciju „Dah slobode“ koju je udruženje organizovalo zajedno sa dobrovoljnim davaocima krvi Telekoma Srpske, u okviru koje je 45 dece sa Kosova posetilo Banja Luku. Kao još jedan vid podrške, štampali smo flajere i reklamni materijal za udruženje „Od srca“ i obezbedili im čestitke za Novu godinu.

Želeći da saradnju sa našim CSR partnerima osete i naši zaposleni i njihovi mališani, organizovali smo likovnu radionicu „**Moj umetnički projekat za budućnost**“, u kojoj je učestvovalo 18 dece naših zaposlenih. Osim toga, pokrenuli smo i interni konkurs za odabir korporativne poruke za platane koje je

Telekom Srbija poklonio Beogradu. Primili smo mnogo predloga, a pobedila je koleginica iz Pirota čiji je predlog imao najbolju vezu sa našom korporativnom porukom. „**U vezi sa vama. U vezi sa prirodom. Telekom Srbija.**“

Ciljevi za 2011. godinu:

- Intenzivnije uključivanje zaposlenih u društveno odgovorne akcije,
- Usvajanje smernica za volontersko angažovanje zaposlenih u zajednici.

POSLOVNO OKRUŽENJE – RASTEMO ZAJEDNO

Društvena odgovornost Telekoma Srbija Grupe podrazumeva odgovoran odnos prema svima sa kojima kompanija stupa u poslovni kontakt, ali pre svega prema korisnicima i poslovnim partnerima.

Telekom Srbija

Vrednost brenda i imidža koji Telekom Srbija ima na tržištu telekomunikacija vezuje se i za postupak javnih nabavki, koji je transparentan i sprovodi se u skladu sa Zakonom o javnim nabavkama. Telekom Srbija sprovodi javne nabavke u skladu sa načelima:

- efikasnosti i ekonomičnosti upotrebe javnih sredstava,
- obezbedene konkurencije među ponuđačima,
- transparentnosti javne nabavke,
- jednakosti ponuđača.

Primenjujući strategiju korporativne društvene odgovornosti, Telekom Srbija posluje u skladu sa javnim interesom internih i eksternih stejkholdera. Istovremeno, Telekom Srbija neguje partnerske odnose ne samo sa svetskim gigantima iz oblasti telekomunikacija već i sa malim i srednjim preduzećima iz zemlje i inostranstva. Novom organizacijom Telekoma Srbija, formirana je posebna služba koja se bavi razvojem usluga u saradnji sa partnerima, gde posebnu pažnju imaju preduzetnici. U poslednjih godinu dana, Telekom Srbija je uložio značajne resurse u poboljšanje postojeće telekomunikacione infrastrukture i razvoj širokopolasnog pristupa Internetu što sve zajedno obezbeđuje povoljno telekomunikaciono okruženje koje omogućuje malim i srednjim preduzećima lak pristup Internetu, kao preduslov za savremeno poslovanje.

MLADI I OBRAZOVANJE – RAZVIJAMO BUDUĆE LIDERE

Za Telekom Srbija Grupu mladi predstavljaju najvredniji društveni resurs, a podsticanje njihovog razvoja, obrazovanja i aktivnog uključivanja u zajednicu neodvojiv je deo naše vizije održivog razvoja društva.

Telekom Srbija

e-dukacij@

Početkom 2010. godine okončali smo projekat koji nas je učvrstio u stavu da je jasan strateški pravac naše kompanije podrška razvoju kreativnih, talentovanih i mladih ljudi koji će biti lideri u društvu. Projekat e-dukacij@, sproveden u saradnji sa Ministarstvom prosvete Republike Srbije, činio je okosnicu našeg odnosa prema razvoju mladih generacija. Internet je, od decembra 2008. do juna 2010. godine, uveden u 3.330 škola u Srbiji, i obezbeđeno je više do 1000 računara. Efekti akcije e-dukacij@ su dugoročni i imaju veliki uticaj na nove generacije koje će ubuduće iz škola izlaziti informatički obrazovane i spremnije da odgovore na izazove brzog razvoja informacionih tehnologija, ali i da postavljaju nove standarde u nauci i funkcionisanju društva uopšte. Isto tako, akcija e-dukacij@ u obzir uzima i samu prirodu informacija kojima deca pristupaju – pristup se kontroliše, kako bi se deca zaštitila od neprimerenog sadržaja. Ova akcija zaokružena je posetom školi u Padinskoj skeli, prilikom koje je generalni direktor Telekoma Branko Radujko, zajedno sa predsednikom Privredne komore Srbije Milošem Bugarinom, školi donirao računare.

Saradnja sa Matematičkom gimnazijom

U septembru 2010. godine Telekom Srbija i Matematička gimnazija u Beogradu ozvaničile su dugogodišnju saradnju potpisivanjem Protokola o saradnji, s ciljem da se pruži kontinuirana podrška najtalentovanijim i najuspešnijim učenicima ove gimnazije. U 2011. godini Telekom Srbija će nastaviti da pruža neophodnu materijalnu podršku talentovanim đacima za odlazak na takmičenja, nagrađuje uspehe i učestvuje u različitim vidovima edukacije. Poseban akcenat biće stavljen na unapređenje praktične nastave u vidu laboratorija za razvoj mobilnih aplikacija i stvaranje uslova da rešenja mladih stručnjaka na najbrži način nađu put do krajnjih korisnika. Mladi talenti su u februaru posetili našu kompaniju i tada su im uručeni laptop računari i održano prigodno predavanje koje ih je upoznao sa informacionim sistemom naše kompanije.

Saradnja sa studentskim organizacijama

Polazeći od činjenice da Telekom Srbija posmatra mlade generacije ne samo kao kreatore novih ideja, već i kao pokretače pozitivnih promena i svoje buduće zaposlene, kao i da se reputacija kompanije gradi i kroz neposredan kontakt sa mladim i obrazovanim ljudima, ove godine smo realizovali nekoliko zajedničkih projekata sa međunarodnim studentskim organizacijama u Srbiji, želeći da osnažimo veze između kompanije i mladih talentovanih ljudi. Ostvarili smo saradnju sa:

1. ESTIEM-om u Beogradu (European Students of Industrial Engineering and Management), kroz dva projekta – Case Study Show, na kome su studenti rešavali poslovni slučaj ponude paketa telekomunikacionih usluga studentima i Academy of Management u okviru kojeg su predstavnici Sektora za PR držali radionicu studentima Beogradskog univerziteta na temu „PR i CSR u izgradnji korporativnog imidža“;

2. AIESEC-om (Association Internationale des Étudiants en Sciences Économiques et Commerciales), na projektu OPEN IT v.4 u okviru kojeg je naša kompanija izabrana kao najbolja kompanija u oblasti telekomunikacija; naših pet kolega iz Direkcije za tehniku i Funkcije za Žute i Bele strane u saradnji sa Sektorom za PR, održali su nekoliko predavanja studentima približivši im na taj način informacioni sistem jedne velike kompanije;

3. EESTEC-om (Electrical Engineering Students' European Association) na Predsedničkoj konferenciji udruženja studenata elektrotehnike Evrope „EESTEC Chairpersons' meeting“.

Takođe smo podržali i **Dan studenata**, kada su najboljim studentima Studentskog grada podeljene nagrade sa akademskim ADSL paketom. Telekom Srbija je bio prisutan i na **JOBFAIR-u**, što je još jedan od načina stalnog kontakta sa studentskom populacijom.

Mladi i evropske integracije

Želeći da približi evropske vrednosti studentskoj populaciji i usmeri društvenu javnost na važnost procesa integracija u EU, Telekom Srbija je podržao projekat „**Učimo sa Evropom**“, na inicijativu Narodne skupštine Srbije. Tako je 20 studenata, čiji su eseji na temu „Značaj Narodne skupštine Srbije u procesu integracija“ pobedili na nagradnom konkursu, posetilo Brisel i institucije Evropske unije. Na svečanosti u Skupštini Srbije, javnosti se obratila i Ana Pavlović, stipendista Telekoma Srbija, koja je svoja iskustva sa školovanjem u Španiji – iz oblasti evropskog prava – prenela studentima koji su pobedili na konkursu. Ana Pavlović je u veoma teškim uslovima, budući da je skoro potpuno slepa, ostvarila izuzetne rezultate tokom studija. U 2010. godini podržali smo i **Evropski pokret u Srbiji** i odlazak najboljih studenata u zemlje Evropske unije u okviru projekta „**Putujemo u Evropu**“.

„Škola bez nasilja“

Kao partner UNICEF-a na mnogim projektima, Telekom Srbija je podržao program **Škola bez nasilja**, čiji je cilj iskorenjivanje vršnjačkog nasilja i kreiranje podsticajnog okruženja u školama. Podržali smo škole u manje razvijenim sredinama – na jugu Srbije, i to u Pirotu, Bujanovcu i Prokuplju. Zalažući se za bolje uslove školovanja, Telekom Srbija je obezbedio sredstva za rekonstrukciju sportskog terena u selo Levosojce u Bujanovcu. Tako će 200 osnovaca različitih etničkih grupa koji idu u školu „Vuk Karadžić“ u Levosojcu, moći da pohađaju časove fizičkog vaspitanja.

Ciljevi za 2011. godinu:

- Strateška saradnja sa studentskim udruženjima, Matematičkom gimnazijom i Unicef-om,
- Pokretanje programa podrške preduzetništvu mladih.

m:tel BiH

Doprinos kvalitetnijem obrazovanju u BiH, m:tel je dao kroz mnogobrojne akcije i saradnju sa osnovnim školama, srednjim školama i visokoškolskim ustanovama, nadgrađujući tako postavljenu viziju društveno odgovorne kompanije i kroz pomoć oblasti obrazovanja.

Kako bi bila obezbeđena što kvalitetnije komunikacija i saradnja sa školama, m:tel je Ministarstvo prosvjete i kulture RS, sistemom IP MPLS – **video-konferencije**, povezao sa osam osnovnih škola u RS, ali i sa Republičkim pedagoškim zavodom, a obezbeđen je i popust od 70 odsto na cenu održavanja audio i video-veze. Cilj ovog projekta je da se u narednom periodu sa navedenim institucijama poveže po jedna škola iz svake opštine u RS.

Takmičenje u preduzetništvu za srednjoškolce širom BiH, koje su organizovali British Council i Microsoft, podržao je i

m:tel, promovirajući tako preduzetnički duh među učenicima i uvođenje preduzetništva u nastavu.

m:tel je pružio ruku prijateljstva mladim ljudima, kroz projekat „**Stipendije za budućnost!**“ namenjen najboljim studentima elektrotehničkih fakulteta univerziteta u Banjaluci, Istočnom Sarajevu i Sarajevu, te Fakulteta elektronike u Tuzli i Fakulteta strojarstva i računarstva u Mostaru, koje će kompanija stipendirati do završetka njihovog studijskog obrazovanja.

Znajući koliko je važno sprijateljiti mlade ljude sa knjigom još u najranijem dobu, m:tel je podržao otvaranje **Dječijeg odjeljenja Narodne univerzitetske biblioteke RS** u Banjaluci, koje je spoj igraonice, učionice, izdavaonice knjiga i Internet kabineta.

U cilju podsticanja želje za znanjem, jačanja takmičarskog duha i promovisanja pravih vrednosti, druženja, zabave i izgrađivanja samopouzdanja kod najmlađih, m:tel je i u 2010. godini pomogao projekat **Kvizolog**, omogućivši brzi Internet za sve škole čiji su se predstavnici takmičili u ovom kvizu, a najbolje školske ekipe opremio je računarima i Internet kabinom.

m:tel Crna Gora

U 2010. godini nagrađivali smo **najbolje studente** Elektrotehničkog, Ekonomskog i Pravnog fakulteta i bili prijatelji velike studentske manifestacije Univerziteta Crne Gore povodom Dana studenata.

U saradnji sa Ministarstvom prosvjete i nauke obezbudili smo **školski pribor** za 5.000 prvaka širom Crne Gore, kao i 350 geografskih karata svim osnovnim školama u Crnoj Gori. Deo donacije od 20.000 evra bio je namenjen i školama za decu sa smetnjama u razvoju.

Kompanija m:tel je partner na projektu „**Ljeto za zaradu**“ NVO Tvrdjave i Zavoda za zapošljavanje Crne Gore, zahvaljujući kojem se tokom leta zapošljavaju maturanti i studenti na različitim sezonskim poslovima na crnogorskom primorju.

KULTURA – NEGUJEMO KULTURNU BAŠTINU

Nastojeći da pomognemo očuvanje kulturnog nasleđa, stali smo uz projekte za koje verujemo da će doprineti razvoju pravih i trajnih kulturnih vrednosti.

Telekom Srbija

Telekom Srbija za digitalnu riznicu Hilandara

Najveći projekat naše kompanije u ovoj oblasti svakako je saradnja sa Zadužbinom manastira Hilandar na digitalizaciji kulturnog nasleđa. Projekat digitalizacije manastira Hilandar,

najbogatijeg pojedinačnog entiteta srpske kulturne baštine, usko je povezan sa glavnom delatnošću kompanije, a sledi principe korporativne odgovornosti jer predstavlja nastojanje da se bogato kulturno nasleđe Hilandara otrgne od zaborava i sačuva za nova pokolenja. Podrška naše kompanije ovom projektu u vidu informatičke i telekomunikacione opreme i pružanja usluga i ekspertize, za manastir Hilandar i njegovu zadužbinu znači mnogo, jer su na taj način obezbeđeni ključni tehnički preduslovi za formiranje, skladištenje i korišćenje buduće digitalne riznice manastira Hilandara. U saradnji sa Direkcijom za tehniku Telekom Srbija i Zadužbinom manastira Hilandar, u Srpskoj akademiji nauka i umetnosti predstavljen je projekat „Telekom Srbija za digitalnu riznicu Hilandara“ sa ciljem da se bogato kulturno nasleđe Hilandara sačuva u elektronskoj formi, učini dostupnim naučnoj, ali i široj javnosti i ostavi kao zalag za buduće generacije. Na otvaranju izložbe, u ime Hilandara, prvi epitrop manastira, jeromonah Serafim, uručio je direktoru Telekom Srbija Branku Radujku zahvalnicu kompaniji Telekom Srbija i kopiju ikone Bogorodice Trojeručice, za doprinos obnovi manastira.

Drugi projekti iz kulture

Pošto je jedno od načela korporativne filantropije Telekom Srbija da se biraju društveno odgovorni projekti koji imaju veliki broj korisnika i koji utiču na razne slojeve društva, već godinama podržavamo pozorišne kuće – pored generalnog sponzorstva koncertne sezone na Kolarcu i Ateljea 212, u 2010. godini smo podržali i Zvezdara teatar u rekonstrukciji pozorišne sale i pripremnih aktivnosti za novu pozorišnu sezonu. U nastojanju da očuvamo nacionalnu baštinu, podržali smo i regionalne projekte iz kulture: Drugi Međunarodni festival dečijih pozorišta u Zaječaru i „Mokranjčeve dane“ u Negotinu. Pružili smo i podršku Muzeju primenjenih umetnosti u održavanju 45. Dečijeg oktobarskog salona, a kompanija je takođe i dugogodišnji prijatelj manifestacije Noć muzeja. Zahvaljujući podršci Telekom Srbija održana je i prva „Noć otvorenih ateljea“.

Ciljevi za 2011. godinu:

- Podrška mladim umetnicima iz oblasti novih medija.

m:tel BiH

Kultura je važan deo života zajednice kojoj pripada, stoga je i kompanija m:tel u prošloj godini podržala mnoštvo kulturnih manifestacija, pozorišnih predstava i koncerata, takođe smo dali svoj doprinos snimanju nekoliko filmova i TV serija.

Podržavši **Teatar fest Petar Kočić 2010**, m:tel je podsetio na važnost pozorišta kao institucije i pozorišne umetnosti za pojedinca i društvo uopšte. Takođe, bili smo i prijatelji baletske predstave **Čarobna šuma** u Dječijem pozorištu RS, kao i prijatelji **Gradskog pozorišta Jazavac**.

Po tradiciji, kompanija m:tel je i 2010. godine bila prijatelj **Međunarodnog festivala dječije pjesme Banja Luka 2010**, kao i koncerta novoosnovane Banjalučke filharmonije.

Sarajlije su zahvaljujući kompaniji m:tel uživali u svetski proslavljenoj gitari **Paca de Lucie**, a studenti gitare muzičke akademije u Sarajevu dobili su ulaznice za ovaj koncert.

m:tel je podržao i mnoge međunarodne muzičke događaje poput Demofesta kao i brojne muzičke koncerte regionalnih zvezda.

m:tel Crna Gora

Kompanija je prepoznata kao prijatelj brojnih kulturnih manifestacija, a pre svih **Praznika mimoze**. U 2010. godini kroz dobru saradnju sa Ambasadam Srbije u Crnoj Gori, podržali smo autorsko veče književnice Milene Marković, Harmonika fest na Cetinju, autorsko veče glumica Vjere Mujović i Rade Đuričin i veče glumca Petra Božovića.

Kompanija je obezbedila i telefone za nagrađene učesnike konkursa za najbolji literarni rad na temu borbe protiv side, koji je raspisala Pošta Crne Gore.

Građanima Nikšića m:tel je povodom Dana Opštine poklonio koncert grupe **Piloti**.

ZAJEDNICA – POMAŽEMO RAVNOMERNI RAZVOJ DRUŠTVA

Telekom Srbija Grupa tradicionalno pomaže najugroženijim sugrađanima i trudi se da doprinese inkluziji marginalizovanih grupa, kako bi unapredila programe i projekte državnih institucija i organizacija civilnog društva na ovom polju.

Telekom Srbija

Pomoć ugroženim područjima

Telekom Srbija nastoji da blagovremeno pruži pomoć područjima koja su direktno pogođena prirodnim ili drugim nepogodama. Tako smo uputili hitnu pomoć opštinama Zaječar i Trgovište za saniranje poplava, opštini Kraljevo za saniranje posledica zemljotresa i pomoć Narodnoj kuhinji u Kuršumliji koja ima najviše korisnika i kojoj je pretilo zatvaranje.

Zdravstvo

Telekom Srbija je i tokom ove godine nastojao da pruži pomoć zdravstvenim ustanovama, želeći da korist od naše korporativne filantropije oseti što veći broj građana. Najveće donacije u 2010. godini:

1. Kliničko-bolnički centar Zvezdara – nabavka histe-roskopa i obezbeđivanje opreme za porodilje i bebe za odeljenje neonatalne pedijatrije;

2. Klinički centar Srbije – rekonstrukcija prve hirurške klinike i nabavka paketića za decu;

3. Institut za neonatologiju Beograd – kupovina infuzi-onih pumpi za Kabinet za parenteralnu ishranu novorođenčadi;

4. Centar za endokrinu hirurgiju, Beograd – nabavka medicinskih instrumenata.

Inkluzija marginalizovanih, socijalno ugroženih grupa i lica sa invaliditetom

U 2010. godini realizovano je nekoliko aktivnosti koje su podrazumevale demarginalizaciju, s ciljem da se pitanja inkluzije podignu na viši nivo. Stoga, postali smo pokrovitelji prvog uličnog časopisa „Lice ulice“ koje prave i prodaju deca ulice, beskućnici, najsiromašniji i najugroženiji pripadnici marginalizovanih grupa. Ovaj projekat predstavlja jedan od načina da se ponude praktična rešenja za smanjenje siromaštva i ublažavanje socijalne i kulturne isključenosti ugroženih i marginalizovanih grupa i pojedinaca.

Treba istaći i to da Telekom Srbija pruža sistemsku podršku **Svratištu za decu koja žive i rade na ulici** u Beogradu i **Prihvatištu** – čiji su korisnici ujedno i kolporterovi ovih uličnih novina, što predstavlja zaokružen pristup podršci rešavanju pitanja socijalne inkluzije i smanjenja siromaštva.

U 2010. godini posetili smo i **Centar za porodični smeštaj dece u Miloševcu** i podelili poklone štitičenicima, a **Domu za nezbrinutu decu u Kamenici** poklonili smo bicikle, kako bi mogli da se rekreiraju i stignu lakše do škole.

Posebno smo ponosni na podršku projektu „**Rukom da ti kažem**“ Udruženja tumača za lica oštećenog sluha iz Beograda, koji predstavlja ekranizaciju devet najpoznatijih bajki na srpskom znakovnom jeziku. Zahvaljujući ovom projektu na Balkanu je prvi put na ovaj način snimljen sadržaj za decu sa oštećenim sluhom. DVD paketi sa bajkama podeljeni su svim školama i vrtićima u Srbiji koje pohađaju deca sa ovim hendikepom. Projekat je realizovan u skladu sa inkluzivnom politikom, koja podrazumeva da sva deca, bez obzira na vrstu invaliditeta, pohađaju školu zajedno. Želja ovog Udruženja i Telekom Srbija bila je da kroz prepričavanje bajki učine odrastanje ovih mališana lepšim i bezbrižnijim.

Saradnju sa humanitarnom organizacijom „**Naša Srbija**“ u 2010. godini obeležio je ATP turnir u Beogradu i humanitarna akcija u okviru koje je svaki as serviran na mečevima u singlu nagrađen iznosom od 10.000 dinara. Tako prikupljena sredstva usmerena su na projekat „Škola prijateljstva“, zahvaljujući kojem je 500 dece bez roditeljskog staranja boravilo na Tari. Na ATP turniru još je organizovano i druženje poznatog tenisera Novaka Đokovića i mladih tenisera iz Republike Srpske sa željom da im se omogući da budu deo ove značajne teniske manifestacije. „Naša Srbija“ pruža pomoć i zaštitu deci čiji su roditelji poginuli, kidnapovani ili nestali tokom ratova 1990-ih.

Novogodišnje čestitke napravili smo u saradnji sa likovnom radionicom „Pohvala ruci“, koja okuplja osobe sa Daunovim sindromom, otkupom 11 likovnih radova. Na taj način smo ujedno pomogli održivost ove organizacije i skrenuli pažnju svim našim partnerima na probleme osoba sa ovim sindromom. Za Novu godinu obezbedili smo paketiće i za decu iz Kraljeva, decu sa Kosova i Metohije, decu u bolnicama, decu iz romskih naselja i štice ike Svratista i Prihvatišta.

Ciljevi za 2011. godinu:

- Strateška partnerstva sa organizacijama civilnog društva koje se bave najugroženijima,
- Merenje efekata filantropskih davanja kompanije.

m:tel BiH

m:tel je profilisan kao kompanija koja se naročito trudi da promovise podršku humanitarnim akcijama, te da bude prisutna u životima onih kojima je pomoć najpotrebnija, a naročito deci.

Stoga smo ponosni na dugogodišnje prijateljstvo sa šticeenicima Dječijeg doma Rada Vranješević, kojima je m:tel u 2010. godini omogućio telefonsku komunikaciju donirajući im telefonsku centralu i telefonske aparate i obezbedio im nikoljdanske paketiće, takođe, dali smo doprinos akciji „Slikari“ za decu Dječijeg doma Rada Vranješević.

Negovanjem partnerstva sa Unicef-om BiH, m:tel je u okviru projekta „Najbolji početak za svako dijete“, donirao deo sredstava za otvaranje Unicef-ovih Integrisanih centara za rani rast i razvoj dece u Foči i Tuzli, čime je doprineo stvaranju lepših uslova života deci kojoj je to neophodno.

Donacijom za Dječiji centar Vladimir Nator u Sarajevu, m:tel je obezbedio sredstva namenjena Odjelu za opservaciju i dijagnostiku djece sa poteškoćama u razvoju, čime je pokazao opredeljenost da bude deo podrške deci kojoj je stručna pomoć neophodna u daljem razvoju i edukaciji.

Naročito se ponosimo m:tel humanitarnom akcijom „Dah slobode“, koja je pokazala da je duh humanosti prisutan i među zaposlenima u kompaniji, jer su u ovoj akciji učestvovali upravo zaposleni, primivši u svoje domove na 10 dana decu s Kosova i Metohije.

m:tel je pružio prijateljsku podršku Humanitarnom rock koncertu za pomoć stanovništvu pogođenom poplavama, kao i humanitarnoj akciji „Kraljevo nije samo“. Takođe, kompanija je pomogla zaposlenima koji su bili pogođeni elementarnim nepogodama.

Novogodišnjom donacijom kompanija m:tel je pomogla Službama hitnih pomoći u Banjaluci, Bijeljini i Tuzli obezbedivši

im vrednu medicinsku opremu, kao pomoć u najhumanijem zadatku – spašavanju ljudskih života.

m:tel Crna Gora

Kompanija m:tel učestvuje u akcijama humanitarnih SMS donacija stavljajući svoje usluge u službu prikupljanja pomoći najugroženijim sugrađanima. Broj 14683 je u nekoliko navrata bio ustupljen Crvenom krstu za pomoć stanovništvu sa poplavljenih prostora. U ovoj akciji je prikupljeno oko 7.000 evra, a kompanija je donirala dodatnih 10.000 evra za ovu namenu. Isti broj je bio ustupljen i NVO SOS NK, za izgradnju Centra za zbrinjavanje djece i majki žrtava nasilja.

ŽIVOTNA SREDINA – BRINEMO O OKOLINI

Kompanije Telekom Srbija Grupe svesne su važnosti pitanja zaštite životne sredine i uticaja koji sektor telekomunikacija može da ostvari u ovoj oblasti. Ključna područja delovanja našeg sektora su energetska efikasnost i upravljanje elektronskim otpadom, kao i tehnološke inovacije koje doprinose očuvanju resursa.

Telekom Srbija

Telekom Srbija je u 2010. godini pokrenuo internu inicijativu **ekonomičnijeg trošenja resursa**, pogotovo papira, koji se sakuplja na svim lokacijama u poslovnim zgradama.

Osim toga, želeći da podignemo nivo svesti građana o životnoj sredini, u saradnji sa Ericsson-om Srbija, potpisan je protokol o saradnji sa gradom Beogradom i gradom Pančevom o instaliranju opreme i besplatnih usluga za usluge **Eco Bus-a** koji u svakom trenutku meri glavne parametre zagađenosti vazduha.

Telekom Srbija se, potpisivanjem protokola o saradnji sa Ministarstvom za životnu sredinu i prostorno planiranje, priključio akciji „**Očistimo Srbiju**“ u kojoj je učestvovalo 1.500 naših zaposlenih iz cele Srbije.

Kao doprinos lepšem izgledu Beograda, Telekom Srbija je bio jedna od prvih kompanija koja je obezbedila **10 platana za Bulevar Kralja Aleksandra**.

Ciljevi za 2011. godinu:

- Priključivanje Inicijativi „5 do 12“ Foruma poslovnih lidera, koja podstiče kompanije na borbu protiv klimatskih promena i očuvanje prirodnih resursa,
- Pokretanje programa iz oblasti energetske efikasnosti,
- Posvećeni partnerstvima.

Telekom Srbija ulaže u regionalni razvoj i na taj način doprinosi ravnomernom razvoju društva. Rezultate koje je naša kompanija postigla u oblasti korporativne društvene odgovornosti, prepoznala je i Privredna komora Srbije kada nas je uključila u rad **Saveta za društveno odgovorno poslovanje** zajedno sa još sedamnaest članica. Savet za DOP se sastaje redovno, rešava pitanja vezana za lokalnu zajednicu i održivi razvoj i pokreće inicijative za zajedničke projekte članica. Misija Poslovnog saveta za društveno odgovorno poslovanje je da jača dijalog podizanja svesti o pojmu korporativne odgovornosti kao i stvaranja regionalnih mreža koje će pozitivno uticati na povećanje društveno korisnih praksi.

Pored toga, Telekom Srbija je u avgustu 2010. godine postao i član **Globalnog dogovora**, mreže društveno odgovornih kompanija na globalnom nivou koja od 2005. godine postoji i u Srbiji. Lokalna mreža (www.globalnidogovor.rs) u Srbiji sastoji se od preko 60 kompanija i asocijacija koje rade u skladu sa 10 principa zasnovanih na Milenijumskim ciljevima Ujedinjenih nacija, a tiču se ljudskih prava, rada, životne sredine i borbe protiv korupcije. Naša kompanija učestvuje u radnim grupama Globalnog dogovora za antikorupciju, pomoć Kraljevu i dečja prava.

Telekom Srbija posvećen je stalnom unapređivanju svojih društveno odgovornih aktivnosti, uspostavljanju partnerstava od interesa za zajednicu i širenju koncepta društveno odgovornog poslovanja među svojim zaposlenima, kao i među privrednim subjektima sa kojima kompanija sarađuje. Verujemo da uspehe naše kompanije treba da prati razvoj zajednica u kojima poslujemo i nastojimo da nas one prepoznaju kao prijatelja i pouzdanog partnera u rešavanju nekih od ključnih problema našeg društva.



