

Београд, Таковска 2

СКУПШТИНА**Број: 183730/6-2014****Датум: 30.5.2014. године**

На основу члана 329. став 1. тачка 15), а у вези са чланом 367. став 1. тачка 6) Закона о привредним друштвима („Службени гласник РС“, бр. 36/2011 и 99/2011) и чланом 29. Закона о рачуноводству („Службени гласник РС“ бр. 62/2013), као и члана 8.2 став 1. тачка 15) Статута „Телеком Србија“ а.д. („Службени лист Телеком Србија“, број 54/2012), Скупштина „Телеком Србија“ а.д. Београд на својој 47. редовној седници, одржаној дана 30.5.2014. године, доноси

ОДЛУКУ

Тачка 1.

Усваја се Годишњи извештај о пословању „Телеком Србија“ а.д. Београд за 2013. годину, који је утврдио Надзорни одбор Одлуком бр. 134253/9-2014 од 24.4.2014. године, у тексту који је приложен овој одлуци као њен саставни део.

Тачка 2.

Ова одлука ступа на снагу даном доношења.

Образложење

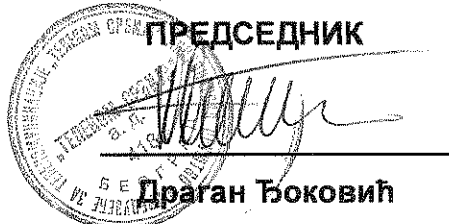
Скупштина је, у складу са чланом 329. став 1. тачка 15) Закона о привредним друштвима („Службени гласник РС“, бр. 36/2011 и 99/2011), надлежна да одлучује о другим питањима која су у складу са Законом стављена на дневни ред Скупштине, а што је утврђено и чланом 8.2 став 1. тачка 15) Статута „Телеком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

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

Законом о рачуноводству („Службени гласник РС“ бр. 62/2013), чланом 29. уведена је обавеза правног лица да састави годишњи извештај о пословању и предвиђена садржина истог.

У том смислу, и у складу са досадашњом праксом Друштва да објављује ову врсту извештаја, Надзорни одбор је Одлуком бр.134253/9-2014 од 24.4.2014. године утврдио предлог Годишњег извештаја о пословању „Телеком Србија“ а.д. Београд за 2013. године и предложио Скупштини Друштва усвајање наведеног извештаја.

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

 **ПРЕДСЕДНИК**
Драган Јоковић

**ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ О ПОСЛОВАЊУ
„ТЕЛЕКОМ СРБИЈА“ А.Д.
ЗА 2013. ГОДИНУ**

Кратак приказ

Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. Београд
Уводна реч генералног директора

Развој и окружење

Историјат

Тржиште

Корпоративно управљање

Корпоративни органи и
систем корпоративног управљања

Пословање

Стратегија

Услуге

Инвестиције

Корисници

Запослени

Управљање ризицима

Извештај о корпоративној и друштвеној одговорности

Финансијски резултати

Финансијски извештаји Друштва

КРАТАК ПРИКАЗ

ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈЕ „ТЕЛЕКОМ СРБИЈА“ а.д., БЕОГРАД

Јавно предузеће ПТТ саобраћаја „Србија“, Београд (ЈП ПТТ или ЈП ПТТ саобраћаја „Србија“) је дана 23. маја 1997. године основало Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д., Београд (у даљем тексту: Телеком Србија или Друштво или Матично друштво) и том приликом предало Друштву сва средства телекомуникација, искључујући некретнине и одређена друга средства и обавезе. Друштво је регистровано 29. маја 1997. године као акционарско друштво, основано на неодређено време.

У складу са Законом о привредним друштвима („Сл. гласник РС“, бр. 36 од 27. маја 2011. године и бр. 99 од 27. децембра 2011. године), Скупштина акционара Друштва је 2012. године усвојила Статут, којим се утврђује да су органи управљања Друштвом: Скупштина, Надзорни одбор и Извршни одбор.

Основна делатност Друштва је пружање телекомуникационих услуга, од којих су најзначајније услуге домаћег и међународног телефонског саобраћаја, фиксне телефонске услуге, транзитирање саобраћаја, пренос података, закуп линија, услуге на целом мрежном подручју, додатне услуге у области мобилне телефоније, фиксне услуге, Интернет и мултимедијалне услуге. Претежна делатност Друштва, сагласно важећој номенклатури делатности, је делатност кабловских телекомуникација.

Друштво такође пружа услуге у области закупа, изградње, управљања и заштите телекомуникационе инфраструктуре, издаје телефонске именике, пружа услуге позива преко оператера и услуге коришћења електронског именика у области фиксних телефонских услуга.

Друштво поседује лиценцу за мобилну телефонију (GSM/GSM1800 и UMTS/IMT-2000). У 2007. години Друштво је обновило лиценцу за фиксну телефонију. Од 2009. године Друштво поседује лиценцу за фиксни бежични приступ (CDMA).

У складу са Законом о електронским комуникацијама („Сл. гласник РС“ бр. 44, од 30. јуна 2010. године и 60/2013) Републичка агенција за електронске комуникације (РАТЕЛ или Агенција) је дефинисала девет тржишта која подлежу претходној регулацији.

Различите обавезе су наметнуте оператору у зависности од тржишта за који је проглашен за оператора са значајном тржишном снагом. Између осталих, следеће обавезе су прописане за оператора са значајном тржишном снагом: објављивање одређених података у форми стандардне понуде, недискриминаторско поступање, омогућавање приступа и коришћење елемената мреже и припадајућих средстава, контрола цена, примена трошковног рачуноводства, забрана обрачунавања прекомерних цена, тарифна контрола, итд.

Телеком Србија је 2011. године проглашен за оператора са значајном тржишном снагом на свим тржиштима, осим на малопродајном тржишту дистрибуције медијских садржаја.

Телеком Србија је акционарско друштво чији се уписани, ауторизовани, издати и уплаћени акцијски капитал састоји од 1.000.000.000 обичних акција.

Телеком Србија на дан 31. децембра 2013. године има учешће у капиталу следећих зависних друштава:

- „Телекомуникације Републике Српске“ а.д. Бања Лука, Република Српска, односно, Мтел а.д. Бања Лука (65% акцијског капитала);
- Друштво за телекомуникације д.о.о. Подгорица, „mtel“ ДОО, Подгорица, Црна Гора (51% капитала);
- Привредно друштво за одржавање и обезбеђивање објеката, имовине и друге услуге „Телус“ акционарско друштво, Београд, Република Србија (100% акцијског капитала);
- Друштво за телекомуникације „FiberNet“ ДОО., Подгорица, Црна Гора (100% капитала);
- TS:NET B.V., Амстердам, Холандија (100% капитала); и
- Друштво за телекомуникације „HD-WIN“ д.о.о., Београд, Република Србија (51% капитала).

УВОДНА РЕЧ ГЕНЕРАЛНОГ ДИРЕКТОРА

Поштовани,

Пословање Друштва у 2013. години обележили су трендови који су присутни на нашем тржишту већ дужи низ година. Комплетан јавни сектор и привреда се због тешког наслеђа суочава са бројним изазовима, а као последица тога ни положај грађана не може да буде задовољавајући.

Но без обзира на све, ми смо у току 2013. предано радили на испуњењу наших пословних циљева како би били још спремнији за жестоку тржишну утакмицу која се води и која свакодневно постаје израженија. Због тога можемо да будемо задовољни постигнутим резултатима.

Остварили смо значајан раст нето добити, како на нивоу Друштва, тако и на нивоу Матичног и зависних друштава. Томе су, пре свега, допринели стабилизација курса у Републици Србији и значајна отплата кредита.

Успели смо да мерама контроле смањимо ниво пословних трошкова, како у Друштву, тако и на нивоу Матичног и зависних друштава.

Пословни приходи и ЕБИТДА, такође, забележили су благи пад на нивоу Друштва и на нивоу Матичног и зависних друштава.

Притисак конкуренције и регулатора у свим сегментима тржишта су очигледни и одражавају се, како на остварени приход, тако и на број корисника. Без обзира на те околности, у 2013. години успели смо да зауставимо неке од негативних трендова из претходног периода, а пре свега у мобилној телефонији.

Мобилна телефонија је забележила благи раст броја корисника и значајну промену структуре истих у корист *postpaid* корисника. Атрактивни пакети које нудимо нашим корисницима и квалитет мреже и услуге су имали значајан утицај на промену тренда.

Број корисника и саобраћај остварен у фиксној телефонији опадају у складу са глобалним трендом. Број наших *broadband* и IPTV корисника има већ стабилан раст, док наш ВОХ пакет из године у годину јача и значајно нас диференцира у односу на конкуренцију.

Значајна улагања у 2013. години била су усмерена на одржавање и побољшање квалитета мреже у свим сегментима. Циљ нам је био омогућавање већих брзина у преносу података и квалитета свих осталих услуга, као и увођење нових услуга, између осталог и у домену интегрисаних ICT сервиса.

У 2013. години смо обезбедили финансијску стабилност и уредно измиривали све наше обавезе према повериоцима, спровели смо реорганизацију са циљем постизања ефикасности пословних процеса и приближавања наших услуга корисницима.

У току 2013. донета је одлука о исплати привремене дивиденде (међудивиденде) у износу од 7,6 милијарди динара, која је до овог тренутка и исплаћена нашим акционарима.

Очекујемо да ћемо се и у наредној години суочавати са новим изазовима на тржишту и у друштву. Значајан притисак конкуренције и регулатора нас очекује у свим сегментима, посебно у фиксној телефонији кроз увођење могућности преноса броја.

На те изазове ћемо одговорити даљим инвестирањем у мрежу и увођењем нових услуга и пакета услуга, чиме ћемо нашим корисницима омогућити да на приступачан начин користе широк спектар услуга које нудимо.

То ће захтевати још веће ангажовање и посвећеност, како менаџмента, тако и запослених, постизање стратешких циљева које ћемо дефинисати кроз нови Стратешки пословни план, уз иновације услуга и технологије, као и уз максималну искоришћеност свих ресурса: људских, финансијских и техничко-технолошких и још бољу оптимизацију трошкова пословања.

Намера нам је да добрим стратешким одлукама одржимо позицију регионалног лидера у свим областима пословања.

Телеком Србија ће у наредној години, као и свих претходних година, наставити да се афирмише као једна од водећих друштвено одговорних компанија, која проактивно делује у свим сферама културног, друштвеног и спортског живота, кроз сарадњу и подршку заједници и појединцима.

Захваљујем се свим нашим акционарима, пословним партнерима, запосленима и свима осталима који препознају наше идеје и подржавају нашу визију да „Телеком Србија“ а.д. Београд, као национална компанија, буде модерна и да прати све трендове на савременом комуникационом тржишту. Посебно се захваљујем нашим верним корисницима који нам указују поверење и због којих и постојимо тако дуго и успешно на тржишту.

Позивам вас да нашу визију делимо и у будућности.

Срдачно

Предраг Ђулибрк

Генерални директор Телеком Србија а.д. Београд

РАЗВОЈ И ОКРУЖЕЊЕ

ИСТОРИЈАТ

Мај 1997. - Јавно предузеће ПТТ саобраћаја „Србија“ (у даљем тексту: ЈП ПТТ) основало је, у форми једночланог акционарског друштва, Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. (даље у тексту: Телеком Србија или Друштво или Матично друштво).

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

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

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

Децембар 2011. –Скупштина акционара Телеком Србија донела је дана 16.децембра 2011. године Одлуку о стицању сопствених акција, , које су биле у поседу ОТЕ, као мањинског акционара Друштва, док је, полазећи од наведене одлуке дана 29.децембра 2011. године Скупштина акционара одобрила и закључење Уговора о продаји акција између Телекома Србија и Hellenic Telecommunications organization S.A., који је који је дана 30. децембра 2011. године и закључен.

Јануар 2012. - Дана 25. јануара 2012. године у потпуности су исплаћена средства на име удела мањинског акционара ОТЕ у капиталу Друштва. Након овог датума, Телеком Србија је постао власник 20% акција.

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

запослене ЈП ПТТ и њихове правне претходнике, и на основу исте извршена подела бесплатних акција. Након поделе бесплатних акција дошло је до промене структуре власничког капитала Телеком Србија, тако да је удео Републике Србије 58,11%, Телеком Србија 20%, грађани Србије стекли су 14,95%, а запослени и бивши запослени су стекли 6,94% акција Телеком Србија.

ТРЖИШТЕ

Макроекономски подаци

Током четвртог квартала 2012. године и на почетку 2013. године макроекономски индикатори показују знаке побољшања: привредна активност се благо опоравља, инфлација је нагло заустављена, док се спољни дефицит смањује.

Подаци о економским кретањима у 2013. години процењени су на основу доступних и до сада објављених података. Реални раст БДП, у ценама из претходне године, у четвртом кварталу 2013. године, у односу на исти период претходне године, износио је 2,7%. БДП изражен у текућим ценама у 2013. години износи РСД 3.761,3 млрд.

Потрошачке цене у децембру 2013. године, у односу на исти месец 2012. године, повећане су за 2,2%, док просечан годишњи раст износи 7,8%.

Индустријска производња у Републици Србији у децембру 2013. године већа је за 0,5% у односу на децембар 2012. године, а у односу на просек 2012. године већа је за 9,5%. Индустријска производња у периоду јануар – децембар 2013. године, у односу на исти период 2012. године, већа је за 5,5%.

Посматрано по секторима, у децембру 2013. године, у односу на исти месец 2012. године, забележена су следећа кретања:

- Сектор Снабдевање електричном енергијом, гасом, паром и климатизација, раст од 5,9%,
- сектор Рударство, раст од 5,7%, и
- сектор Прерађивачка индустрија, пад од 1,9%.

Највећи утицај на раст индустријске производње у 2013. години, у односу на 2012. годину, имале су: производња моторних возила и приколица, производња деривата нафте, производња електричне енергије, и производња хемикалија и хемијских производа.

Укупна спољнотрговинска робна размена Републике Србије за период јануар-децембар 2013. године износи:

- 35.157,4 милиона USD - пораст од 16,6% у односу на исти период претходне године;
- 26.462,1 милиона EUR - пораст од 12,8% у односу на исти период претходне године.

Дефицит износи 5.928,6 милиона USD, што чини смањење од 23% у односу на исти период претходне године.

Покривеност увоза извозом износи 71,1% и већа је од покривености у истом периоду претходне године, када је износила 59,3%.

Инфлаторни притисци су у 2013. години били врло ниски, посебно у другој половини године, када је просечна месечна стопа инфлације износила –0,1%. Уз ниску агрегатну тражњу, добра пољопривредна сезона и, последично, нижи трошкови у производњи хране били су важан дезинфлаторни фактор, док су притисак навише на инфлацију вршиле регулисане цене – готово целокупан раст цена у 2013. години (2,2%) дугује се расту регулисаних цена (допринос 2,1 п.п.).¹

Просечна зарада без пореза и доприноса исплаћена у 2013. години у Републици Србији, у односу 2012. годину, номинално је већа за 6,2%, а реално је мања за 1,5%. Просечна нето зарада запослених у Републици Србији је у 2013. години била 43.932 динара.³

Према резултатима Анкете о радној снази из октобра 2013. године, стопа незапослености је у односу на априлске податке смањена за 4,0 п.п., на 20,1%. У истом периоду стопа запослености је повећана за 2,8 п.п., а стопа активности за 1,1 п.п.

Према подацима Националне службе за запошљавање, број незапослених је, након два тромесечја пада, у четвртном кварталу повећан за 10.174, на 769.546 лица.

На почетку 2013. године референтна каматна стопа износила је 11,5% и до краја године је смањена на 9,5%.

Дефицит текућег рачуна платног биланса смањен је на 5,0% БДП-а, захваљујући, пре свега, снажном расту извоза у аутомобилској и нафтној индустрији.

Регулатива

Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д., Београд, у складу са Законом о електронским комуникацијама („Службени гласник“ РС бр. 44/10) и дозволама које је издала Републичка агенција за електронске комуникације, као надлежно регулаторно тело, (у даљем тексту: РАТЕЛ), обавља делатност електронских комуникација, што обухвата: изградњу или постављање, одржавање, коришћење и давање на коришћење јавних комуникационих мрежа и припадајућих средстава, као и пружање јавно доступних електронских услуга.

¹ <http://www.nbs.rs/internet/cirilica/index.html>

² <http://www.cekos.rs/prose%20C4%8Dne-bruto-zarade-plate-decembar-2013-godine>

Дана 28. јула 2006. године, сагласно Закону о телекомуникацијама, Правилнику о броју и периоду на који се издаје лиценца за јавне мобилне телекомуникационе мреже и услуге, као и о минималним условима и најмањем износу једнократне накнаде за издавање лиценци („Службени гласник“ РС бр. 29/06 и 77/06), РАТЕЛ је, у поступку замене важеће GSM/GSM1800 лиценце Друштву, издао Лиценцу за јавну мобилну телекомуникациону мрежу и услуге јавне мобилне телекомуникационе мреже, у складу са GSM/GSM 1800 и UMTS/IMT-2000 стандардом, која је издата на период од 10 година. Након истека наведеног периода, важност Лиценце се продужава на период од наредних 10 година, без захтева Телекома Србија, уколико су услови из Лиценце испуњени.

Друштво је дана 13. априла 2007. године, у складу са Законом о телекомуникацијама, у поступку замене, добило Лиценцу за изградњу, поседовање и експлоатацију јавне фиксне телекомуникационе мреже и пружање услуга јавне фиксне телекомуникационе мреже од стране РАТЕЛ-а, која је издата на период до 9. јуна 2017. године. Након истека наведеног рока, Телеком Србија може поднети захтев за продужење важења Лиценце, најкасније шест месеци пре истека ове Лиценце.

Дана 16. јуна 2009. године, Друштво је добило Лиценцу за јавну фиксну бежичну телекомуникациону мрежу (FWA) и за говорне услуге, пренос пакета података и истовремени пренос говора и података (CDMA лиценца). Лиценца је издата на период од 10 година, са почетком пружања комерцијалних услуга у року од шест месеци од дана ступања на снагу Лиценце.

Од активности у вези са регулаторним оквиром, са импликацијама на пословање Друштва у 2013. години, издвајамо следеће :

- Друштво је вршило административно техничке припреме за процес преноса броја у фиксној мрежи, у складу са обавезом прописаном Правилником о преносивости броја у јавним телефонским мрежама на фиксној локацији, чији почетак је планиран за 1. април 2014. године.
- РАТЕЛ-у је поднет Регулаторни извештај за 2012. годину по новом моделу (модел текућих трошкова – ССА), као један од основа за прописивање цена регулисаних услуга од стране РАТЕЛ-а.

Тржиште телекомуникација

Тржиште телекомуникација у Републици Србији је регулисано и постепено либерализовано по сегментима пословања од 2006. године. Према прелиминарним подацима Републичке агенције за електронске комуникације, укупно учешће телекомуникација у БДП-у Републике Србије и у 2013. години остаје на стабилном нивоу од скоро 5%, са укупним приходом од 1,6 милијарди ЕУР и инвестицијама које бележе раст од 13,4%, у износу од 262 милиона ЕУР.

Највеће учешће у укупним приходима имају мобилна телефонија са 56,3% и фиксна са 20,9%. Следе интернет услуге са учешћем од 11,9% и дистрибуција медијских садржаја са 7,53%.

Развој ИТ сектора прате и законска и регулативна активности и либерализација регулаторног режима, укључујући доношење Стратегије развоја информационог друштва у Србији до 2020. године, као и увођење програма е-управе у многим државним институцијама.

За тржиште фиксне телефоније се може рећи да је ушло у фазу либерализације, коју ће заокружити увођење преноса броја од 1. априла 2014. године. Као и на другим тржиштима фиксне телефоније, приметан је тренд преласка на дигиталну телефонију. Такође, приметан је и смањени обим саобраћаја преко фиксних мрежа због све израженијег учешћа мобилне телефоније. Ипак, значај овог тржишта је и даље велики, што показује и чињеница да постоје компаније које у овај сегмент тек улазе.

Поред Телекома Србија, на тржишту фиксне телефоније од 2009. године послују и Орион телеком д.о.о., Београд, раније Media Works, затим Теленор д.о.о., Београд који је лиценцу за јавну фиксну телекомуникациону мрежу и услуге добио 2010. године. Током 2012. године лиценцу добијају и Serbia Broadband – Српске кабловске мреже д.о.о., Београд, ИКОМ д.о.о. Београд и Инвест Инжењеринг д.о.о., Нови Сад, а у 2013. години на тржиште фиксне телефоније у Србији улазе и БеоGRID д.о.о., Београд, Knight Development Support, Нови Сад и JET TV, Шабац, чиме се број оператора који имају лиценцу за фиксну телефонију увећава на девет оператора.

Према прелиминарним подацима РАТЕЛ-а за 2013. годину, у Србији је било око три милиона фиксних корисника. Пословање Телекома Србија у сегменту фиксне телефоније остаје доминантно, како у финансијском, тако и у техничком смислу.

На тржишту мобилне телефоније су и даље присутна три оператора: Телеком Србија а.д., Теленор д.о.о. Београд и Вип мобиле д.о.о. Београд. Сва три оператора поседују лиценце за јавну мобилну телекомуникациону мрежу и услуге јавне мобилне телекомуникационе мреже у складу са GSM/GSM1800 и UMTS/IMT-2000 стандардом које је издао Рател. Лиценце су издате за територију Републике Србије, и то на период од 10 година, а после истека тог периода важност лиценце се продужава на период од наредних 10 година, без захтева имаоца лиценце, уколико су сви услови из лиценце испуњени.

За више сегмената мобилне телефоније се може рећи да су у стабилној фази, са благим порастом корисника, пре свега *postpaid* услуга.

Републичка агенција за електронске комуникације је објавила да је у Србији у 2013. години из једне у другу мрежу мобилне телефоније пренето 5% више бројева него у претходној години.

Тржиште Интернета у Републици Србији је и у 2013. години наставило тренд раста из претходних година. Најзаступљенији начин приступа Интернету и даље је ADSL приступ. Приступ Интернету је могуће остварити и путем кабловског модема, директно, преко Eterneta, путем оптичког кабла, бежичним путем у фреквенцијским опсезима од 2,4 GHz и 5,8 GHz, који су у слободном режиму употребе, у мањем броју коришћењем опсега 3,4-3,6 GHz и путем UMTS (3G) мреже мобилних оператора.

Према подацима Републичког завода за статистику, у 2013. години у Србији 59,9% домаћинстава има рачунар, што представља повећање од 4,7%, док 55,8% домаћинстава поседује интернет прикључак, односно 8,3% више него претходне године. Више од 2,6 милиона лица користи рачунар сваког дана, а интернет сваког дана користи више од 2,4 милиона лица. Део истраживања које је спровео Републички завод за статистику, а односи се на предузећа показује да 100% користи рачунар у пословању, интернет прикључак има 99,6%, а 87,6% користи електронске сервисе јавне управе.

Сегмент ADSL малопродаје ће и у наредном периоду бити значајан генератор раста.

Тржиште дистрибуције медијских садржаја у Републици Србији није се у 2013. години значајно променило. Оператори су своје услуге пружали преко следећих јавних телекомуникационих мрежа:

- кабловске дистрибутивне мреже (коаксијалне, хибридне и оптичке) – KDS, које укључују и аналогну и дигиталну KDS;
- јавне фиксне телефонске мреже – IPTV;
- сателитске дистрибутивне мреже (*Direct to Home*) – DTH.
- у Србији је у 2013. години пословало 36 оператора, доминантно OpenIPTV и ПТТ KDS. Дигитална платформа је неразвијена, па самим тим и Pay пакети. Користи се DTH платформа Polaris Media, уједно и главни вид дистрибуције Аренаспорт канала, у власништву зависног друштва HD-WIN, а покривеност тржишта од стране овог зависног друштва је око 50%.
- ради унапређења услуге и њеног квалитета, задржавања корисника, одбране тржишне позиције, као и јачању имиџа Друштва као оператора који пружа све врсте услуга, Телеком Србија непрестано обогаћује Vox пакете односно *bundle* услуге, обједињавањем више услуга у јединствену понуду.

КОРПОРАТИВНО УПРАВЉАЊЕ

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

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

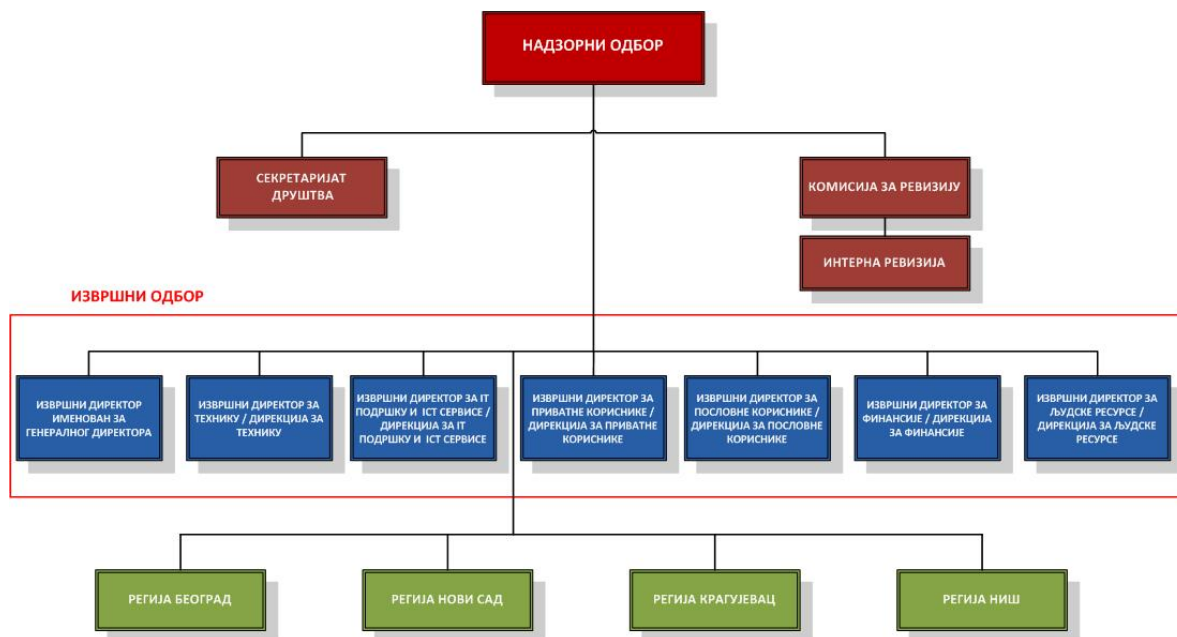
Корпоративни органи и систем корпоративног управљања

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

- Скупштина
- Надзорни одбор
- Извршни одбор.

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

Шема у прилогу приказује организациону структуру Телеком Србија



СКУПШТИНА

Скупштина је корпоративни орган Друштва у којем акционари остварују своја власничка права. Скупштину чине сви акционари Друштва. У 2013. години су одржане две седнице Скупштине: 45. редовна седница Скупштине одржана 27. јуна 2013. године и 46. ванредна седница Скупштине одржана 18. децембра 2013. године.

ПРАВА АКЦИОНАРА

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

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

- обезбеђивање да акције исте класе дају иста права,
- правремено и редовно добијање релевантних информација о Друштву (укључујући и информације доступне путем *web*-сајта Друштва),
- учешће и гласање на Скупштини,
- благовремено, истинито и потпуно информисање о питањима која су од посебног значаја за рад Друштва, а која се тичу битних корпоративних промена, а нарочито измена и допуна Статута, смањења или повећања капитала, значајних промена у власничкој структури, статусних промена и промена правне форме и располагања имовином велике вредности,
- обезбеђивање равноправног третмана свих акционара (укључујући мањинске и стране акционаре), а посебно ефикасну правну заштиту права мањинских акционара од злоупотребе права од стране акционара који имају већину акција.

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

НАДЗОРНИ ОДБОР

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

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

Чланови Надзорног одбора:

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

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

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

КОМИСИЈА ЗА РЕВИЗИЈУ НАДЗОРНОГ ОДБОРА

У циљу повећања ефикасности рада, а у складу са Статутом Телекома Србија, Надзорни одбор је дана 13.12.2012. године, донео Одлуку о образовању Комисије за ревизију Надзорног одбора „Телеком Србија“ а.д. Комисија за ревизију, за свој рад одговара Надзорном одбору Друштва и дужна је да подноси извештаје о пословима и активностима које предузима, у складу са надлежностима утврђеним важећим

законским прописима, најмање два пута годишње, као и сваки пут када Надзорни одбор захтева достављање таквих извештаја. Комисија за ревизију има 3 (три) члана, од којих је један председник Комисије.

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

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

ИЗВРШНИ ОДБОР

Чланове Извршног одбора, укључујући и Генералног директора, бира Надзорни одбор. Чланови Извршног одбора су извршни директори. Извршни одбор има 7 (седам) чланова. Извршни директори, односно Извршни одбор воде послове Друштва у оквирима својин надлежности утврђених Законом и интерним актима Друштва.

СЕКРЕТАР ДРУШТВА

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

ИЗЈАВА О ПРИМЕНИ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОГ УПРАВЉАЊА

Телеком Србија примењује Кодекс корпоративног управљања Друштва који је усвојен на 1. седници Надзорног одбора Друштва одржаној дана 26. јуна 2012. године и објављен на интернет страници Друштва www.telekom.rs.

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

Надзорни одбор Друштва надлежан је за примену и тумачење Кодекса корпоративног управљања Друштва (у даљем тексту: Кодекс), редовно праћење

спровођења Кодекса и усклађеност корпоративне организације и деловања Друштва са Кодексом.

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

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

Права акционара

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

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

Увођење претходно наведеног цензуса за лично учешће у раду седнице Скупштине одређено је околностима постојања веома бројног корпуса акционара Друштва (више од 4,8 милиона). У таквим условима статутарно инсистирање на цензусу представља императив, јер би његово одсуство могло да има за последицу угрожавање ефикасности и рационалности у поступку организовања и одржавања седнице Скупштине Друштва.

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

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

- правремено и редовно добијање свих релевантних информација о Друштву, у складу са обавезама предвиђеним важећим прописима (укључујући и информације доступне путем интернет странице Друштва),
- учешће и гласање на Скупштини,
- благовремено, истинито и потпуно информисање о питањима која су од посебног значаја за рад Друштва, а која се тичу битних корпоративних промена, нарочито измена и допуна Статута, смањења или повећања капитала, значајних промена у власничкој структури, статусних промена и промена правне форме и располагања имовином велике вредности,

- одлучивање о избору и разрешењу чланова Надзорног одбора,
- утврђивање накнада лицима именованим у Надзорни и Извршни одбор Друштва,
- обезбеђивање равноправног третмана свих акционара (укључујући мањинске акционаре).

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

- благовремено заказује седнице Скупштине, како би омогућило акционарима да се упознају са дневним редом Скупштине и припреме за учешће на седници,
- предвиђа механизам који омогућава акционарима да гласају у одсуству, тако да лично и гласање у одсуству, имају једнако дејство.

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

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

Надзорни одбор

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

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

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

Надзорни одбор је образовао Комисију за ревизију (Одлука бр. 380052/6 од 13.децембра 2012. године), која предузима послове и активности у складу са надлежностима утврђеним законским прописима и наведеном одлуком о њеном образовању. Поменутом одлуком, између осталог, детаљно су утврђени: кворум за одржавање и начин одржавања седница Комисије за ревизију, њен састав и мандат,

као и право на накнаду за рад чланова Комисије. Комисија за свој рад одговара Надзорном одбору и извештава га о пословима и активностима које предузима најмање два пута годишње, као и сваки пут када Надзорни одбор захтева достављање таквих извештаја.

Извршни одбор

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

Накнаде и награде члановима у корпоративним органима Друштва

Скупштина Друштва је донела Одлуку бр. 117294/12 од 20.априла 2012. године којом је утврдила накнаде за рад председника и чланова Надзорног одбора (са изменама и допунама бр. 203325/11-2013 од 27.јуна 2013. године) и Одлуку бр. 117294/13 од 20.априла 2012. године о утврђивању политике накнада за рад извршног директора именованог за генералног директора и осталих извршних директора Предузећа за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. (укључујући и уговоре о раду генералног директора и осталих извршних директора) (са изменама и допунама бр. 203325/12-2013 од 27.јуна 2013. године). Надзорни одбор је донео Одлуку о образовању Комисије за ревизију Надзорног одбора „Телеком Србија“ а.д. бр.380052/6 од 13.децембра 2012. године којом је, између осталог, утврдио и право на накнаду за рад председнику и члановима Комисије.

Послови унутрашњег надзора

У Друштву је формирана организациона целина надлежна за послове унутрашњег надзора (под називом: Интерна ревизија), која спроводи активности контроле усклађености пословања Друштва са законом, другим прописима и актима Друштва. Интерна ревизија обавља послове из сегмента унутрашњег надзора који обухватају: контролу усклађености пословања друштва са законом, другим прописима и актима друштва; надзор над спровођењем рачуноводствених политика и финансијским извештавањем; проверу спровођења политика управљања ризицима; праћење усклађености организације и деловања друштва са кодексом корпоративног управљања; вредновање политика и процеса у друштву, као и предлагање њиховог

унапређења. Директор Интерне ревизије о спроведеном надзору пословања редовно извештава Комисију за ревизију. Надзорни одбор је својим интерним актима, уредио начин спровођења и организацију рада интерне ревизије пословања, укључујући и услове које морају да испуњавају лица која обављају послове интерне ревизије пословања, у погледу професионалног или стручног знања, искуства и поштовања етичких норми који их чине подобним за обављање наведених послова у Друштву.

Надзорни одбор је својом Одлуком бр. 152744/18-2013 од 23.маја2013. године) усвојио Повељу интерне ревизије, која је неопходна ради обезбеђења независног и објективног функционисања организационе целине надлежне за послове интерне ревизије, којом се уређује сврха, овлашћења, дужности, одговорности свих учесника у спровођењу рада, начин спровођења рада и остала питања која се односе на интерну ревизију у Друштву. Поред тога, Надзорни одбор је усвојио и Правилник о интерној ревизији у Предузећу за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. (бр. 152744/17-2013 од 23.маја2013. године), којим је успоставио принципе којих се лица, која обављају активности ревизије, морају придржавати.

Комуникација са јавношћу, обелодањивање података и транспарентност

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

Остале активности у примени Кодекса

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

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

Ова изјава представља саставни део Годишњег извештаја о пословању Друштва за 2013. годину.

ПОСЛОВАЊЕ

Стратегија

Оквир пословања

Телеком Србија ужива јединствену позицију на српском тржишту телекомуникација и мултимедија, као оператор који својим корисницима омогућује ексклузивно и интегрисано корисничко искуство засновано на испоруци најширег спектра конвергентних услуга. Телеком Србија тежи очувању лидерске позиције на више сегмената тржишта, кроз иновативни развој производа и услуга, унапређујући задовољство корисника и пословних партнера и остварујући раст пословних прихода.

Стратешки циљеви

Стратешки циљеви Телекома Србија, исказани порукама визије и мисије компаније, јасно указују на висок ниво пословних амбиција, који се огледају у тежњи за даљим растом и развојем и задржавањем лидерске позиције на конвергентном тржишту електронских комуникација, укључујући мултимедијалне и ICT услуге.

Визија

Тежимо да обогатујемо и улепшавамо живот људи, омогућавајући им глобалну повезаност и изванредне комуникације, као регионални лидер у информатичком друштву будућности.

Мисија

Нове услуге које уводимо, технологије које примењујемо, свака наша промена и стално прилагођавање усмерене су ка нашим корисницима, њиховим потребама за комуникацијом и забавом, са запосленима као покретачком снагом, а на задовољство наших акционара.

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

Пословна стратегија

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

Телеком Србија континуирано унапређује свој конкурентни капацитет, сагледавајући тренд и развој технолошке основе, привредни амбијент и афинитет корисника. Даљи развој комерцијалних пакета услуга и унапређење портфолија услуга ће трасирати и

осигурати перспективу лидера на тржишту. Телеком Србија ће пружити подршку укупном економском опоравку и даљем развоју, подржавајући остале сегменте пословног окружења, ширећи на тај начин пословну делатност и препознатљивост.

- На тржишту услуга фиксне телефоније и преноса података, Телеком Србија ће, користећи своје компаративне предности, унапредити квалитет услуга и корисницима понудити јединствено корисничко искуство, ценовно атрактивне пакете услуга, у складу са потребама корисника и тиме задржати лидерску позицију на тржишту.
- На тржишту услуга мобилне телефоније, Телеком Србија ће, користећи своје компаративне предности, иновативним приступом кроз развој постојећих и увођење нових услуга и технологија, унапређењем квалитета услуга и пружањем јединственог корисничког искуства оснажити корисничку базу, остварити раст прихода и задржати позицију преферираног оператора са препознатљивим односом цена и квалитета пружених услуга.
- На тржишту широкопојасних услуга фиксне и мобилне мреже, Телеком Србија ће настојати да оствари даљи раст броја корисника и прихода, фокусирајући се на повећање квалитета услуга, покривености и доступности кроз комбиноване фиксно-мобилне понуде.
- На тржишту Pay TV и мултимедија Телеком Србија ће настојати да повећа тржишно учешће реализацијом понуде адекватног видео садржаја и услуга, доступних на свим врстама уређаја и прилагођених персоналним захтевима корисника, уз највиши ниво квалитета услуга. Комерцијални аспект ће потенцирати вредност пружених услуга, у односу на понуде конкурената.
- На *on-line* тржишту, Телеком Србија ће, имплементацијом модерлизованог јединственог портала, настојати да унапреди корисничко искуство и оствари раст прихода од оглашавања, електронске трговине, електронских и мобилних плаћања.
- На тржишту испоруке ICT сервиса Телеком Србија ће настојати да израсте у респектабилног учесника, чиме ће проширити портфолио својих услуга и остварити додатне приходе. Телеком Србија ће унапређењем организационог модела настојати да искористи прилике које пружа процес конвергенције традиционалних телекомуникационих и ИТ тржишта у јединствено тржиште. Кроз реализацију стратешких партнерстава и аквизиција и унапређењем сопствених капацитета Телеком Србија ће пословном сегменту понудити високо квалитетна решења која су у складу са актуелним технолошким трендовима, и која су прилагођена потребама корисника.
- На тржишту ОТТ услуга Телеком Србија ће, пратећи пажљиво активности конкурената, развојем властитих ОТТ апликација, увођењем нових сервисних платформи и грађењем партнерских односа са ОТТ *provider*-има настојати да очува приходе и тржишну позицију.
- На комерцијалном нивоу Телеком Србија ће настојати да кроз оптимизацију компанијских брендова оствари јасније препознавање вредности и функционалности интегрисаних маркетиншких и продајних операција од

стране корисника. Подршка корисницима биће адекватније прилагођена потребама по свим сегментима тржишта.

- Телеком Србија ће наставити са јачањем тржишне позиције кроз континуирано унапређење мреже и услуга интегрисаног оператора, са посебним освртом на иновације услуга, сагласно потребама корисника и по атрактивним ценама.
- Телеком Србија ће извршити оптимизацију структуре канала продаје, управљајући односима са купцима путем најпрофитабилнијих канала, а све у циљу оснаживања корисничке базе и повећања задовољства корисника.
- Телеком Србија ће наставити да постепено интегрише своје операције, системе и мрежу према пуној all IP конвергенцији, како би понудио у потпуности конвергиран портфолио производа.

У циљу достизања потребног нивоа финансијске виталности, сагласно очекивањима акционара, Телеком Србија ће наставити са унапређењем интерних процеса и пратеће метрике.

Имплементација стратегије

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

Израда новог стратешког пословног плана Телекома Србија

Телеком Србија је средином 2013. године отпочео процес припреме за израду новог Стратешког пословног плана (СПП) који ће у себи објединити планске активности за временски период од наредне 3 године. Дефинисани су кључни сегменти корпоративне стратегије, стратешке смернице за кључне сегменте корпоративне стратегије, као и структура садржаја новог Стратешког пословног плана.

Крајем октобра 2013. године отпочео је пројекат израде новог Стратешког пословног плана Телекома Србија за период 2014-2016. године, уз подршку светски признате консултантске куће.

УСЛУГЕ

Телеком Србија као водећа телекомуникациона компанија у региону нуди својим корисницима широки спектар услуга: мобилна, фиксна, интернет, мултимедијални сервиси, пренос података.

Друштво тежи да тенденциозним увођењем нових услуга, а у складу са непрестаним напретком технологије у овој области, одговори на многобројне захтеве својих корисника и да одржи конкурентност на тржишту.

Пословни корисници

Како би се задовољиле потребе бизнис корисника и употпунила понуда Телеком Србија, у првом кварталу 2013. године уведена је услуга Антивирус заштита којом је корисницима омогућено коришћење већег броја антивирусних софтверских производа за све врсте корисничке опреме и података.

У фебруару 2013. године уведени су нови интернет тарифни пакети (NET пакети) за приватне и пословне кориснике, брзина до: 5/1 Mbps, 10/1 Mbps, 20/1 Mbps, 30/2 Mbps, 50/2 Mbps и 100/2 Mbps.

У марту 2013. године уведени су пакети услуга BOX 3 и BOX 4 намењени SOHO корисницима, у које су укључени фиксни телефонски прикључак, услуга асиметрични приступ Интернету, мобилна телефонска линија и/или основни пакет IPTV сервиса за бизнис кориснике отвореног типа.

Пословном сегменту корисника у августу 2013. године понуда је проширена увођењем услуге Wifi BUS као комплетног решења, где корисник има могућност куповине MiFi уређаја (WiFi модем са GSM модулом и SIM картицом) уз изабране WiFi Bus пакете.

Услугом CCaaS (*Contact Center as a Service*) пословним корисницима је понуђено комплетно *outsourcing* решење Контакт и Корисничких центара коришћењем инфраструктуре Контакт центра Телеком Србија са опционим ангажовањем запослених у радном односу у Друштву.

Из области мобилне пакетске комуникације уведена је услуга Мобилни Нет пакети где се користе најновије методе пружања услуге корисницима употребом система за E2E QoS пружањем FUP (*fair user policy*) начина обрачуна пакетске комуникације. На овај начин се кориснику који потроши бесплатни пакетски саобраћај у оквиру пакета прекомерни саобраћај не наплаћује, већ се омогућава наставак коришћења, без накнаде, али по знатно нижој брзини протока од 64kb/s.

У области услуга преноса података, у септембру 2013. године, уведена је услуга Изнајмљивање таласне дужине која омогућава повезивање различитих локација корисника на првом слоју ОСИ модела и пренос података великим брзинама преко DWDM технологије. Топологија повезивања је тачка-тачка (*point to point*) на међумесним релацијама. Услуга је намењена пословним корисницима и најчешће се

користи за повезивање дата центара, односно SAN мрежа, у циљу реализације *Disaster Recovery* решења.

У циљу унапређења продаје услуга бизнис корисницима уведена је услуга *BlackBerry BES 10* увођењем *BlackBerry 10* платформе и новог *BlackBerry 10* оперативног система, којом је омогућено да се врши контрола не само *BlackBerry 10 smart* телефона већ и телефона са одређеним верзијама Андроид и IOS оперативних система. Новина коју услуга доноси је могућност да се на самом телефону могу раздвојити приватно и пословно окружење.

Крајем 2013. године почело је пружање услуге Номадски BizFon прикључак, који има могућност да остварује позиве у националном и међународном саобраћају путем Интернета, коришћењем одговарајућег клијентског софтвера. Номадски BizFon прикључак је део BizFon групе.

На основу већег броја заинтересованих корисника, крајем године уведена је услуга е-подаци којом је омогућен приступ подацима који се налазе у бази јавног телефонског именика и који се налазе на порталу 11811.rs пословним корисницима који имају специфичне потребе у погледу коришћења појединих или свих јавно доступних података у сврху ступања у контакт и остваривања комуникације са корисницима Телеком Србија, а у складу са прописима којима се уређује област електронских комуникација, као и заштита података и личности.

Приватни корисници

У оквиру партнерског пројекта X Factor, уведен је X Factor додатак који омогућава корисницима гледање ексклузивних *live stream* садржаја и галерија из X Factor серијала. Садржаји обухватају снимке са аудиција, читање вести, гласање, прилоге са снимања емисија и слично. У оквиру додатка постоје 3 нивоа приступа садржајима.

Увођењем *Fair Usage Policy (FUP)* функционалности *mt:s prepaid* и *postpaid* корисницима је у понуди неограничени Интернет. Корисници могу *surfovati* Интернетом по максималној брзини док имају дата квоту, а након потрошене дата квоте имају могућност да наставе да бесплатно користе интернет по смањеној брзини (64/32 kb/s).

Андроид апликација Фарма је апликација која је кориснику омогућавала да гледа пренос четвртог по реду ријалити програма Фарма. Ова апликација ради на телефонима са Андроид оперативним системом – верзије 2.1. или напредније верзије. Фарма ливе апликацију су могли преузети сви наши приватни *prepaid* и *postpaid* корисници. Апликација је пуштена у продукцију у априлу 2013. године, а окончана је у јулу исте године, када се завршио шоу.

Од јуна 2013. године корисницима мобилне телефоније на располагању је редизајнирана *mt:s* центар Андроид апликација са новим могућностима и сервисима, као што су *streaming* ТВ канала преко апликације која омогућава корисницима да

бесплатно гледају програм на 7 канала преко мобилне мреже: РТС 1, РТС 2, Прва Српска Телевизија, Пинк, Б92, Б92 инфо, Студио Б, сервис у којој мрежи је корисник и могућност да се препоручи апликација.

У јулу месецу Web TV сервис, који омогућава корисницима приступ различитим видео садржајима са Интернета (ТВ канали, Видео клипови, итд), постаје самосталан сервис који је омогућен свим корисницима Интернета.

У 2013. години портал КликСпорт, који омогућава уживо праћење ексклузивних спортских догађаја путем рачунара, обogaћен је АБА лигом (регионална лига Балкана у кошарци) и Јелен Супер лигом (домаћа фудбалска лига).

HBO GO је мултимедијална услуга видео на захтев (sVOD) која IPTV претплатницима омогућава приступ филмовима, серијама, документарним садржајима и оригиналној HBO продукцији путем десктоп рачунара, таблет уређаја или *smart* телефона (Iphone и Андроид уређаји).

Upload Booster је услуга која нуди могућност корисницима Net 20, Net 30, Net 50 или Net 100 пакета да повећају *upload* брзину до 5, 10 или 15 Mb/s у зависности од тога који Net пакет користе. Од децембра 2013. године измењена је верзија сервиса Express допуна тако што корисници имају могућност да добију 60 динара кредита, у односу на претходних 40 динара. Корисници који имају три допуне у последњих годину дана имају право коришћења сервиса.

mMarket представља виртуелну продавницу Телеком Србије где сви корисници, *prepaid* и *postpaid*, могу купити или бесплатно преузети различите мултимедијалне садржаје за мобилни уређај. mMarket је званично кренуо са радом крајем 2013 и тренутно је доступан само у war варијанти. Куповина је омогућена свим корисницима који имају регистрован МојТелеком налог уз задужење месечног рачуна за *postpaid* кориснике или умањење кредита за *prepaid* кориснике.

ИНВЕСТИЦИЈЕ

У циљу задржавања лидерске позиције Телеком Србија на тржишту телекомуникација у Србији, реализована су инвестициона улагања у износу од 13 млрд динара, што је 5% више, у односу на претходну годину.

Инвестиције су биле усмерене у технички развој и креирање флексибилне и поуздане мреже која ће бити адекватна основа за исправан рад услужних платформи, како би се обезбедио виши квалитет услуга нашим корисницима и очувала постојећа конкурентска предност.

За инвестирање у технички развој мреже Друштво је издвојило 73% средстава, док је за инвестирање у ИТ и логистичку подршку издвојено 27% укупних средстава.

Инвестиције

U milionima RSD	2013	Stopa rasta	2012
Tehničke investicije	9.495	-6,3%	10.134
Infrastrukturalne investicije	3.449	56,5%	2.204
Ukupno	12.944	4,9%	12.339

Значајне инвестиције планиране су у свим сегментима пословања. У 2013. години развој техничких инвестиција био је усмерен на следеће активности:

У фиксној телефонији инвестиције су, првенствено, намењене за проширење и модернизацију капацитета приступне мреже чиме се корисницима омогућавају сервиси на савременом *Broadband* (BB) приступу. Осавремењивањем мреже, из употребе се избацују стари системи и повећава број корисника којима су доступни савремени и квалитетни сервиси. Степен дигитализације укљученог претплатничког капацитета у 2013. години износи 99,50% (2012. година: 99,11%).

У мобилној телефонији инвестиције су биле усмерене ка ширењу мреже у смислу капацитета и покривености, како територије, тако и становништва. Извршено је проширење и унапређење *core* мреже, у циљу стварања предуслова за повећање пакетског и говорног саобраћаја. Током 2013. године настављено је проширење RAN мреже. Покривеност GSM сигналом износила је 82,05% територије и 87,55% становништва. Покривеност UMTS сигналом износила је 72,34% територије и 80,15% становништва.

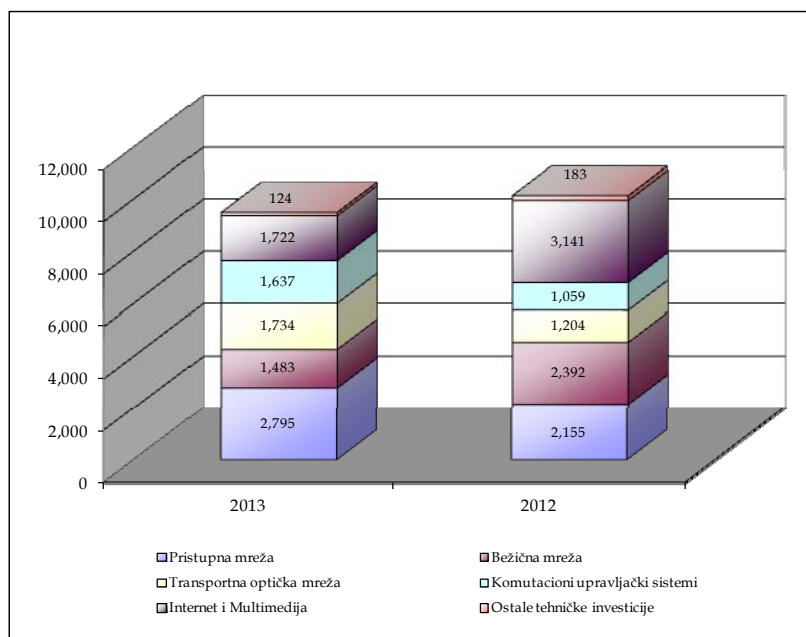
У области Интернета инвестиције су усмерене на проширење националне IP/MPLS и мултисервисне мреже. У 2013. години повећан је укупан број ADSL портова за 7%, што утиче на повећање слободног капацитета за 12,5%.

У области мултимедијалних услуга инвестиције су усмерене према проширењу *Headend* и *Middleware* платформе.

Инвестиције у техничке капацитете телекомуникационе мреже у 2013. години, највећим делом се односе на приступну мрежу (29%), а затим у Интернет и мултимедију (18%), транспортну оптичку мрежу (18%), комутационе управљачке системе (17%) и бежичну мрежу (16%).

Техничке инвестиције

U milionima RSD	2013	Stopa rasta	2012
Komutacioni upravljački sistemi	1.637	54,7%	1.059
Pristupna mreža	2.795	29,7%	2.155
Bežična mreža	1.483	-38,0%	2.392
Transportna optička mreža	1.734	44,0%	1.204
Internet i Multimedija	1.722	-45,2%	3.141
Ostale tehničke investicije	124	-32,1%	183
Ukupno	9.495	-6,3%	10.134



Реализација инфраструктуралних инвестиција у 2013. години износи 3,4 милијарде динара. Улагања у инфраструктуру се својим највећим делом односе на инвестиције у ИТ (54%).

Инвестиције у инфраструктуру

U milionima RSD	2013	Stopa rasta	2012
Investiranje u IT	1.857	97,1%	942
Investiranje u logističku podršku	1.592	26,2%	1.262
Ukupno	3.449	56,5%	2.204

Најзначајнији пројекти у овом периоду односе се на замену *prepaid* платформе, проширење *Billing* система, замену опреме за Printing центар, систем за обрачун националне интерконекције и опреме за *Cloud computing Management* платформу.

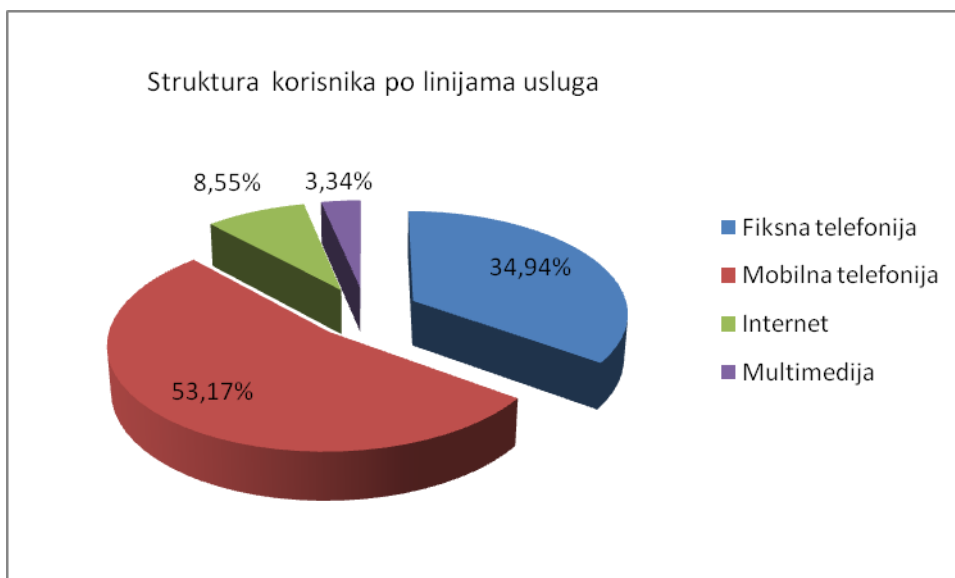
Инвестиције у логистичку подршку односе се, пре свега, на адаптацију и инсталацију радио базних станица, адаптацију простора, набавку агрегата и набавку опреме за рад. Уговорена је испорука 334 возила која се набављају у циљу несметаног одвијања процеса рада у Друштву. Крајем године започета је адаптација пословне зграде, која је у власништву Друштва.

КОРИСНИЦИ

Упркос изазовима јаке конкуренције, Телеком Србија има значајан број корисника² у фиксној и мобилној телефонији, као и све већи број интернет корисника.

Графикон у прилогу приказује структуру корисника, по линијама услуга

² Активни прикључци/корисници на крају периода



Корисници фиксне телефоније

U hiljadama	2013	Stopa rasta	2012
POTS	2.687	-1,9%	2.738
ISDN	69	-7,7%	75
Ostali*	8	25,0%	7
Ukupno	2.764	-2,0%	2.820

*IP Centrex, Business trunking i E1

На крају 2013. године услуге фиксне телефоније Телеком Србија користи 2,8 милиона корисника. У 2013. години Друштво је забележило смањење броја корисника за 2%, у односу на 2012. годину, између осталог и због алтернативних видова комуникације, као што је мобилна телефонија и Интернет.

Мобилна телефонија

	2013	2012
Tržišno učešće*		
Telekom Srbija**	44,8%	45,3%
Telenor	33,8%	34,6%
Vip	21,5%	20,1%

* подаци припремљени на основу Извештаја мобилних оператора

** приказани су активни прикључци на крају периода

И у 2013. години Друштво је лидер на тржишту са тржишним учешћем од око 45%.

Корисници мобилне телефоније*

U hiljadama	2013	Stopa rasta	2012
Prepaid**	2.412	-7,4%	2.604
Postpaid	1.795	12,5%	1.595
Ukupno	4.207	0,2%	4.199

* укључују и кориснике мобилног интернета

** активни корисници у последња 3 месеца посматране године

У 2013. години повећање укупног броја корисника мобилне телефоније, у односу на 2012. годину, условљено је већим бројем *postpaid* корисника. Одређени број *prepaid* корисника прешао је на *postpaid*, због атрактивне понуде телефона у *mt:s* пакетима или се одлучио за конвергентни (Voх) пакет.

Корисници мобилног интернета (USB)

U hiljadama	2013	Stopa rasta	2012
Prepaid	32	24,1%	26
Postpaid	61	20,7%	50
Ukupno	93	21,8%	76

Корисници мобилног интернета, приказани у оквиру *prepaid* и *postpaid* корисника мобилне телефоније, остварили су повећање од 22% у односу на 2012. годину. Друштво на крају 2013. године има 93 хиљаде корисника мобилног интернета путем USB модема.

Интернет и мултимедија

U hiljadama	2013	Stopa rasta	2012
ADSL maloprodaja	550	7,4%	513
ADSL veleprodaja	126	-1,4%	128
IPTV	244	36,9%	178
Web TV*	20	24,0%	16
Ukupno	941	12,7%	835

* број претплата

На Интернет тржишту су присутне све веће потребе корисника за широкопојасним Интернетом, што указује на заинтересованост корисника за услугу која омогућава квалитетнији и лако доступан садржај.

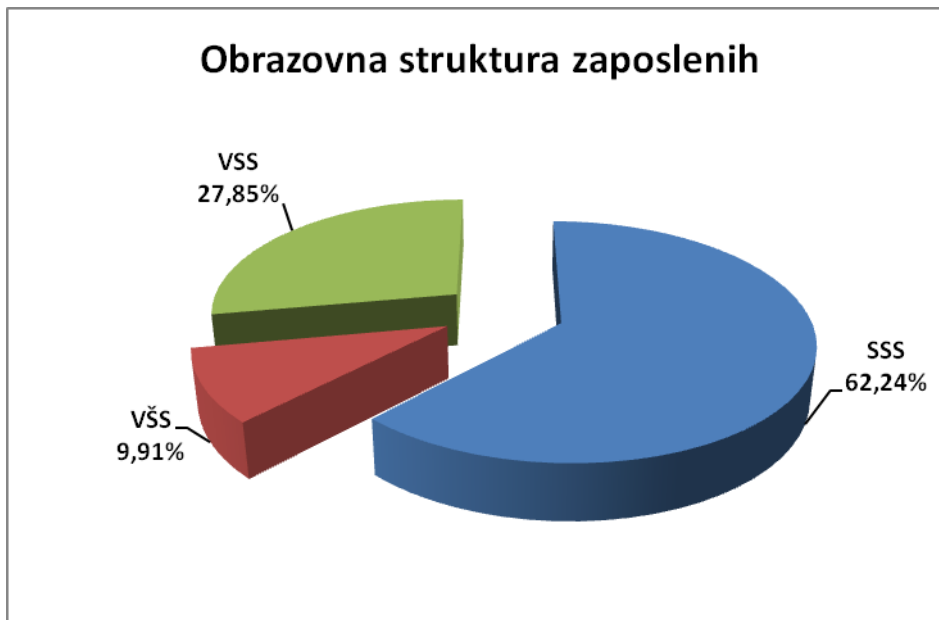
Друштво је на крају 2013. године имало 550 хиљада ADSL корисника у малопродаји, што представља 81% тржишта ADSL Интернета. Друштво је, у односу на претходну годину, забележило раст ADSL корисника у малопродаји за 7,4%.

У 2013. години забележен је значајан раст IPTV корисника (за 37%), на који је утицала и понуда конвергентних пакета. На крају 2013. Друштво је имало 244 хиљаде IPTV корисника.

ЗАПОСЛЕНИ

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

Графикон у прилогу представља образовну структуру запослених



Графикон у прилогу представља старосну структуру запослених



Јубиларне награде

Исплата јубиларних награда врши се запосленима и бившим запосленима, који у периоду од 2.6. претходне године до 1.6. текуће године навршавају:

- 10 година непрекидног рада у Телекому Србија;
- 20 година непрекидног рада у ПТТ систему Србије;
- 30 година непрекидног рада у ПТТ систему Србије;
- 35 година непрекидног рада у ПТТ систему Србије.

Основ за исплату јубиларних награда, представља просечно исплаћена бруто зарада у Друштву за месец јун за запослене који остварују 20 година непрекидног рада у ПТТ систему Србије, односно, $\frac{1}{2}$ просечно исплаћене бруто зараде за 10 година, 2 просечно исплаћене бруто зараде за 30 година и 3 просечно исплаћене бруто зараде за 35 година.

У 2013. години извршена је исплата за 845 лица и то:

	ЗАПОСЛЕНИ	БИВШИ ЗАПОСЛЕНИ	УКУПНО
Године непрекидног рада	Број лица	Број лица	Број лица
10	192	0	192
20	264	0	264
30	285	2	287
35	99	3	102
УКУПНО	840	5	845

Образовање

Екстерне едукације у земљи и иностранству

У току 2013. године, на екстерне едукације у земљи и иностранству упућено је укупно 1039 полазника, који су на едукацијама провели укупно 4.144 дана, што износи приближно 4 дана по полазнику.

Екстерне едукације у земљи похађало је 682 корисника, од чега је на референтне семинаре било упућено 225 полазника, на стручне обуке и семинаре 126, обуке обавезне по закону (Безбедност и здравље на раду) 17, на обуке из пословних вештина 60 полазника и едукације руководиоца 101 полазник. Полазници су на едукацијама у земљи провели 2.195 дана, што износи 3,22 дана по полазнику.

На образовне догађаје у иностранству, било је упућено укупно 357 полазника, од којих је 186 похађало конференције, конгресе и семинаре, 115 је упућено на обуке за рад са опремом, по основу закључених уговора са добављачима опреме и услуга, 27 је похађало форуме, 26 стручне обуке и радионице и 3 полазника похађало је сајмове. Полазници су на путовањима у иностранству провели 1.949 дана, што износи 5,45 дана по полазнику.

Са запосленима који се упућују на различите врсте обука у земљи и иностранству, закључују се уговори са обавезом останка у Друштву 24 месеца, тако да број запослених којима траје уговорна обавеза на дан 31.12.2013. године износи 976 (845 за обуке реализоване у земљи и 131 за обуке по основу уговора са добављачима које су реализоване у иностранству).

Интерне едукације

У организацији Тренинг центра Дирекције за људске ресурсе, током 2013. године, кроз програме интерне едукације прошло је укупно 325 полазника, при чему је стручним едукацијама присуствовало 59 запослених, тренинзима из пословних вештина 106 запослених, интерном наставом енглеског језика обухваћен је 71 запослени (39 - групна настава запослених и 32 - индивидуална настава са директорима сектора), док је кроз *e-learning* обуке прошло 89 запослених. У оквиру *e-learning* обука, реализовано је и тестирање запослених у области ИТ безбедности и заштите. Сви полазници интерних обука на истим су провели 2238,25 дана, што износи 11,8 дана по запосленом.

Укупан број корисника интерних и екстерних едукација у земљи и иностранству износи 1275.

Школовање

Са запосленима који се упућују на додатно школовање закључују се уговори, којим се регулишу међусобна права и обавезе током трајања студија и у периоду уговорног обавезивања, тако да број активних уговора о школовању на дан 31.12.2013. године износи 60 (7 за струковне студије I степена, 12 за академске

студије I степена, 24 мастер студија, 3 струковне студије II степена, 6 MBA студија и 8 магистарских, докторских и специјалистичких академских). Од наведеног, у 2013. години, одобрено је 26 нових школовања, и то: 9 за академске студије I степена, 6 за струковне студије I степена, 4 за мастер студије, 4 за специјалистичке струковне, 2 за специјалистичке академске и 1 за MBA студије.

Лиценце, сертификати, чланарине

Друштво је у 2013. години финансирало различите врсте лиценци, сертификата, стручних испита и учлањења, за укупно 679 корисника, и то: обнова чланарине Инжењерској комори за лиценце одговорног пројектанта и одговорног извођача радова за 503 корисника, стицање нових лиценци за 29 корисника, стручни испити за 16 корисника, стицање CISCO и других стручних сертификата за 40 запослених, PMI чланарина за 47, ресертификација за 5 и полагање PMP испита за 1 запосленог, чланарина Удружењу интерних ревизора за 15 корисника, чланарина Савезу рачуновођа и ревизора за 20 корисника, полагање 1 правосудног испита, чланарина Комори овлашћених ревизора за 1 запосленог и чланарина GIAC за 1 запосленог.

Базе знања

У току 2013. године Друштво је обновило чланство у базама знања међународних организација, и то:

Gartner Ireland Limited (модули: Gartner Executive Program EXP чланство - CIO ESSENTIAL; Gartner for Business Leaders, Program Management&Marketing), за период трајања Уговора бр. 218519/14, од 20.12.2012. године (2012-2014)

TeleManagement Forum - NGOSS програм, за период 30.11.2013. до 29.11.2014. године

Information Security Forum, за период 01. 7.2013. до 30. 6.2014. године

Процена радне успешности запослених – ПРУ ЗА 2012. годину

У току 2013. године завршен је поступак Процене радне успешности руководиоца и запослених за 2012. годину (друга фаза), сачињен интерни извештај о резултатима на нивоу Друштва, организационих целина и групација запослених и спроведене прелиминарне припреме за ПРУ за 2013. годину.

Регрутовање и селекција

Током 2013. године у Друштву је ангажовано 136 екстерних кандидата од укупно 418 екстерних кандидата, који су обухваћени селекционим поступком.

По основу интерних огласа, реализовано је распоређивање 15 запослених - на основу обављених интерних селекција са 209 запослених. На основу анализе се може закључити да је број оглашених радних места у 2013. години већи за 40% у односу на претходну годину.

Стручне праксе

Током 2013. године стручну праксу у Друштву обавило је 59 студената и 11 ученика средњих школа. Поступак реализације студентских и ученичких пракси уређен је и инован документом *Смернице за организовање стручне праксе ученика и студената у Друштву и стипендирање талената*.

Потписан је Уговор о сарадњи са Универзитетом у Београду, као и са следећим високообразовним установама: Факултетом организационих наука, Високом школом струковних студија за информационе и комуникационе технологије, Високом школом електротехнике и рачунарства струковних студија и Високом струковном школом за предузетништво у Београду.

У склопу активности регрутовања младих талената потписан је Споразум о сарадњи са Министарством омладине и спорта којим се стипендистима Фонда за младе таленте омогућава обављање летње двомесечне праксе у Друштву у циљу лакшег преласка са формалног образовања на практични ангажман.

Бенефиције запослених

Спровођење политике материјалне и социјалне и здравствене заштите запослених

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

Програм се спроводи на основу уговора/полиса осигурања, које је Друштво за 2013. годину закључило са осигуравајућим друштвима ДДОР „Нови Сад“ а.д.о. од последица несрећног случаја (незгода) и „Delta generali osiguranje“ а.д.о. за случај тежих болести и хируршких интервенција. У току 2013. године по основу закључених полиса осигурања од стране осигуравајућих друштава исплаћене су осигуране суме за 322 запослена и чланове уже породице запослених.

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

Програм стипендирања деце умрлих запослених - У складу са интерним актима Друштва, којима је регулисана област новчане помоћи деци умрлих запослених, за време редовног средњег и високог образовања (стипендирање), Друштво је по основу закључених уговора у 2013. години одобрило редовну месечну исплату стипендија за 117 деце умрлих запослених.

Програм доделе солидарне помоћи и других врста помоћи – У складу са интерним актима Друштва, којима је регулисана област доделе солидарне и других врста помоћи, Друштво је по свим основима за одобравање права у 2013. години извршило исплату укупно 296 солидарних помоћи запосленима и члановима уже породице запослених.

Програм помоћи у решавању стамбених потреба запослених – У складу са интерним актима Друштва, којима је регулисана област доделе стамбених зајмова запосленима у Друштву, закључено је око 70 уговора о стамбеним зајмовима.

Специјалистички прегледи, здравствена рехабилитација и рекреација

У циљу превенције и побољшања здравственог стања запослених, Друштво је организовало специјалистичке лекарске прегледе за 2754 запослена, као и здравствену рехабилитацију за 641 запосленог и рекреацију за укупно 190 запослених.

Спровођење политике хармонизације односа са запосленима

Свим запосленима у Друштву су на располагању стручни тимови правника, психолога и социјалних радника у виду радно-правног и психолошког саветовалишта. У току 2013. године на интерном сајту објављено је 24 текста – кратке стручне теме и актуелности из домена радног права, и објављен 21 одговор по питањима запослених у оквиру рубрике „Радно-правно саветовалиште“. У оквиру психолошког саветовалишта, у току 2013. године реализовано је 53 захтева запослених, и на интерном порталу, у оквиру рубрике „Психолошко саветовалиште“, објављено је 11 текстова.

Спровођење политике интерног информисања запослених

Спровођење политике интерног информисања запослених представља програм сталног, тачног и благовременог информисања запослених путем интранета и компанијског *Newsletter*-а. Интранет подразумева редовно и континуирано припремање, обрађивање и објављивање информација на интерном сајту „Мој Портал“. Информације које се пласирају разврстане су по категоријама: *ad hoc* информације - које се тичу важних обавештења из области људских ресурса (права запослених), обавештења о актуелним дешавањима у компанији - које се пласирају свакодневно и информација које се пласирају два пута месечно (Актуелне манифестације из области културе и спорта, телекомуникација у земљи и иностранству, рубрика Посетите Србију, Свет, Знаменити Срби, Мисли великих људи, Из угла лектора, Психолошко саветовалиште, Радно-правно саветовалиште, *Funny press clipping*, Тестови из немачког и енглеског језика, Анкета и Нове технологије). У 2013. години регистрована је посећеност од 94,547 јединствених посетилаца и 2.154.462 појединачних посета, извршено прослеђивање компанијског *Newsletter*-а (укупно 12 бројева), са најновијим вестима из зависних предузећа, презентацијом нових услуга и актуелних дешавања у области културе и телекомуникација и објављено је 13 службених листова.

Друштвене активности

Програм спортских такмичења запослених – У складу са интерним актима, Друштво је у току 2013. године, у сарадњи са репрезентативним синдикатима, спровело Програм спортских такмичења запослених.

Програм спортске рекреације запослених – У складу са интерним актима Друштва, у 2013. години, финансиран је Програм спортске рекреације запослених, који је реализован на основу уговора о пружању услуга спортске рекреације, које су репрезентативни синдикати закључили са пружаоцима услуга.

Поклон за 8. март – Поводом 8. марта, Дана жена, у 2013. години, у складу са интерним актима, Друштво је одобрило право на једнократну исплату средстава – поклона за жене, запослене/ангажоване ван радног односа.

Поклон за децу запослених поводом Нове 2014. године – Друштво је у 2013. години одобрило право на једнократну исплату средстава – поклона запосленима/лицима, ангажованим ван радног односа, за куповину новогодишњих пакетића за децу, узраста до 10 година, поводом Нове 2014. године, укључујући и организацију новогодишњих представа које су одржане тим поводом у Београду, Новом Саду, Крагујевцу и Нишу.

Друштвено одговорно понашање

Хуманитарно удружење запослених у Телекому Србија „Од срца“ у току 2013. године у Београду и свим већим местима на подручју Републике Србије, организовало је укупно 45 акција добровољног давања крви, којима се одазвало укупно 1120 запослених и 4 акције потписивања донаторских картица, којима се одазвало 46 запослених у Друштву.

УПРАВЉАЊЕ РИЗИЦИМА

Друштво је у свом редовном пословању различитом обиму изложено одређеним финансијским ризицима, и то:

- тржишном ризику (који обухвата: ризик од промене курса страних валута, ризик од промене каматних стопа и ценовни ризик),
- ризику ликвидности и
- кредитном ризику.

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

Управљање ризицима дефинисано је финансијским и рачуноводственим политикама Друштва, усвојеним од стране надлежног органа управљања. У 2013. години није

било промена у политикама управљања ризицима које се преиспитују да би одражавале промене у условима на тржишту и делатности Друштва.

Политике управљања ризицима Друштва су утврђене у циљу идентификовања и анализирања ризика којима је Друштво изложено, са одређивањем лимита и контрола за ризике, уз праћење ризика и придржавање утврђених лимита. Статутарни органи Друштва су основани у циљу надзирања начина на који руководство управља ризицима са којима се Друштво суочава.

ТРЖИШНИ РИЗИК

Тржишни ризик је ризик од промена у тржишним ценама као што су: девизни курсеви, каматне стопе и цене инструмената капитала, које могу имати негативан ефекат на приходе Друштва или вредност његових финансијских инструмената. Циљ управљања тржишним ризиком је контрола изложености тржишном ризику у оквиру прихватљивих параметара, уз остварење оптималног приноса.

Друштво је изложено ризику од промене курса страних валута, првенствено ЕУР.

Друштво је изложено ризицима који кроз ефекте промена висине тржишних каматних стопа делују на његову финансијску позицију, резултат пословања и токове готовине.

Ризик од промене каматних стопа углавном проистиче из дугорочних кредита од банака и кредита од добављача са варијабилном каматном стопом. На дан 31. децембра 2013. и 2012. године обавезе по кредитима су углавном изражене у ЕУР са варијабилном каматном стопом, која је везана за Euribor.

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

Друштво није изложено значајном ризику од промене цена власничких хартија од вредности.

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

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

РИЗИК ЛИКВИДНОСТИ

Ризик ликвидности представља ризик да Друштво неће бити у стању да измири своје финансијске обавезе по њиховом доспећу. Приступ Друштва управљању ризиком ликвидности има за циљ да се увек обезбеди, у мери у којој је то могуће, адекватна ликвидност за измирење обавеза по њиховом доспећу, како под уобичајеним, тако и под ванредним околностима, без настанка неприхватљивих губитака или ризика од нарушавања репутације Друштва.

У циљу управљања ризиком ликвидности, Друштво је усвојило финансијске политике којима је дефинисан максимални износ авансног плаћања испоручиоцима радова, опреме и услуга, грејс период и дужина отплате. Друштво такође, прати очекиване новчане приливе од потраживања, заједно са очекиваним новчаним одливима по основу обавеза.

КРЕДИТНИ РИЗИК

Кредитним ризиком се управља предузимањем одговарајућих активности и мера на нивоу Друштва, као што је процена ризика клијента, праћење пословања клијента и његовог финансијског стања, као и управљање потраживањима. У случају неиспуњења обавеза према Друштву, обуставља се даље пружање услуга клијенту.

Не постоји значајна концентрација ризика, будући да Друштво има широку базу купаца који су неповезани са појединачно малим обавезама према Друштву. Поред обуставе даљег пружања услуга, у циљу обезбеђења наплате, Друштво такође предузима и следеће мере: репрограмирање дуговања, покретање судског поступка, вансудска поравнања, итд.

УПРАВЉАЊЕ РИЗИКОМ КАПИТАЛА

Политика Друштва је да обезбеди довољан ниво капитала како би се очувало поверење инвеститора, кредитора и тржишта, као и одржи будући развој пословања.

Друштво прати капитал на основу коефицијента задужености, који се израчунава као однос нето дуговања Друштва и његовог укупног капитала.

ИЗВЕШТАЈ О КОРПОРАТИВНОЈ И ДРУШТВЕНОЈ ОДГОВОРНОСТИ

Компаније које послују друштвено одговорно представљају својеврсни покретач напретка читавог друштва. Друштвена одговорност није само етичка дужност компанија, већ подразумева обострано разумевање између компанија и заједнице у којима послују.

Посвећеност младима и образовању, запосленима, корисницима услуга, интеракција са акционарима, као и интегрисање социјалне бриге и бриге о животној средини у свакодневно пословање, представљају основне принципе на којем почива пословна стратегија Друштва - Телеком Србија и зависних привредних друштава.

Телеком Србија жели да буде модерно регионално друштво у свим аспектима корпоративног управљања. Истовремено, Друштво своју мисију види као лидерску међу друштвима и компанијама и у области друштвено одговорног пословања (ДОП), али не само кроз реализацију конкретних активности, већ и као мисију зачетника едукације у тој области.

Поред Етичког кодекса, усвојеног 2003. године и Кодекса корпоративног управљања, усвојеног 2012. године, као полазних основа у спровођењу друштвено одговорне праксе и корпоративне филозофије, Друштво се, у оквиру постојеће, а и приликом израде нацрта средњорочне стратегије ДОП-а, руководило смерницама, које су изнете у следећим документима: „Стратегија развоја и промоције друштвено одговорног пословања у Републици Србији за период од 2010. до 2014. године“, „Стратегија за смањење сиромаштва, „Национални програм заштите животне средине“, „Национална стратегија одрживог развоја Републике Србије за период 2009-2017. године“. Исто тако, у документ су укључени препоруке и стандарди међународних организација, попут Европске комисије и њене „Стратегије друштвено одговорног пословања“ за период до краја 2014. године, Принципа корпоративног управљања Организације за европску безбедност и сарадњу (OECD) и Принципа Глобалног договора УН, чије смернице Друштво следи од 2010. године, када је приступило тој међународној мрежи компанија које негују принципе друштвено одговорног пословања.

Оквири деловања

Сагледавајући потребе окружења и следећи вредности за које се Друштво залаже, као кључне области деловања у области ДОП-а издвојени су следећи оквири деловања: унутар компаније, кроз корпоративно управљање и радно окружење; према заједници, путем улагања у образовање, здравство, културу и уметност и науку; према пословном окружењу, које подразумева неговање односа са корисницима, добављачима и конкуренцијом; у складу са природом, путем покретања иницијатива у области заштите животне средине, одрживог развоја и обновљивих извора енергије.

Друштво своје активности реализује кроз три вида друштвено одговорног деловања:

- корпоративну филантропију,
- интеграцију у пословање,
- иновативност

Корпоративна филантропија углавном подразумева добротворне активности у облику донација које немају непосредан утицај на пословне резултате, али имају позитиван утицај на углед компаније. Дефинисане су и области од посебног интереса за Друштво а то су: здравство, спорт, образовање, вера, хуманитарна давања, наука, култура и животна средина. Поред донација, додатни механизми улагања у заједницу су јавни конкурси и пројекти од националног интереса.

Интеграција друштвено одговорног аспекта у пословање подразумева све активности којима Друштво настоји да унапређењем корпоративног управљања уједно повећа и квалитет услуга, одговорност према пословним партнерима, обим активности на смањењу трошкова, као и учешће у разним истраживањима од значаја за Друштво.

Иновативни вид пословања подразумева спровођење оних активности у оквиру ДОП-а које стварају нови амбијент за ублажавање свих друштвених проблема.

За спровођење корпоративне стратегије и реализацију свих активности задужена је непосредно Служба за друштвено одговорно пословање у оквиру Сектора за ПР, уз логистичку подршку Службе за односе са јавношћу. Друштво је истовремено посвећено активном укључивању свих запослених и менаџмента у спровођење смерница Стратегије, како кроз активно учешће у имплементацији у оквиру своје области, тако и кроз иницирање пројеката на годишњем нивоу, који ће се уврстити у пословне планове као обавезан сегмент пословања.

Друштво наставља да унапређује своје друштвено одговорне активности и да успоставља партнерства од интереса за заједницу и ширење концепта друштвено одговорног пословања међу својим запосленима, као и међу привредним субјектима са којима сарађује.

Од 2011. године Друштво је члан Форума пословних лидера, прве мреже друштвено одговорних компанија у Србији, која је формирана са мисијом да стимулише развој друштвено одговорног пословања и успостави трајне и стабилне праксе друштвене одговорности у домаћем пословном сектору. На основу чланства, Друштво је учествовало у редовним годишњим активностима Форума.

Током 2013. године Друштво је покренуло више друштвено одговорних пројеката, од којих су два имала доминантан одјек и утицај у јавности.

Кампања „Када возиш, паркирај телефон!“

У складу са пословном стратегијом и нацртом стратегије ДОП-а, Друштво је новембра 2013. године покренуло кампању усмерену на повећање безбедности у саобраћају са посебним освртом на одговорну употребу мобилних телефона током војње. С обзиром да Друштво настоји да се услуге које пружа користе одговорно,

кампања је покренута са циљем да се утиче на подизање свести возача о опасностима које са собом носи употреба мобилног телефона током вожње, било да је у питању разговор мобилним телефоном, претраживање интернета или размена SMS порука. Друштво се на тај начин одриче дела профита и промоције сопствених услуга у корист веће безбедности у саобраћају и коначно, добробити целог друштва.

У циљу подизања опште свести јавности о опасностима употребе мобилног телефона током вожње, Друштво је заједно са партнерима, Управом саобраћајне полиције МУП-а Србије и Српским комитетом за безбедност саобраћаја, развило све канале комуникације – ТВ спот, радијске рекламе, *online* садржаје, *print* решења у виду билборда и флајере, како би порука кампање стигла до сваког возача. Током кампање организована је акција истовремено у четири града - Београду, Новом Саду, Крагујевцу и Нишу када су познати спортисти заустављали возаче и делили им *hands-free* уређаје, истовремено их подсећајући на одговорну употребу мобилног телефона током вожње. Друштво је обезбедило *hands-free* уређаје и за своје кориснике. Наиме, 5.000 грађана који су при потписивању *postpaid* уговора показали на увид важећу возачку дозволу, на поклон је добило *hands-free* уређај. Крајем године одржано је и предавање за ђаке средњих саобраћајних школа у Београду, како би се у директном контакту ђаци, као будући возачи, упознали са опасностима приликом неодговорне употребе мобилног телефона током вожње. Тиме је најављена и нова, едукативна фаза кампање која се наставља путем предавања и радионица.

Кампања „Када возиш, паркирај телефон!“ у бројкама:

- Телевизијски спот, као носилац кампање је на *youtube* каналу Телекома Србија само у прва два месеца прегледан скоро 100.000 пута. Многи интернационални сајтови преузели су спот и делили га даље под називом Најбоља реклама против употребе мобилног телефона у вожњи. Међу првима, спот је поделио сајт *liveleak*, а за само 14 сати спот је погледало 31.000 посетилаца;
- Кампања има и активан живот на друштвеним мрежама – *twitter*-у и *facebook*-у;
- У анкети коју је спровео Српски комитет за безбедност саобраћаја, у сарадњи са Саобраћајним факултетом у Београду, од 1.000 испитаника:
 - 96% њих је запазило кампању и позитивно је оценило;
 - Од 72% испитаника који су навели да су користили мобилни телефон за писање порука током вожње пре кампање, 61% је навело да је кампања позитивно утицала на промену њиховог понашања и да то више не чине.
- У току само два месеца у оквиру кампање подељено је 6.000 *hands-free* уређаја – 5.000 корисницима у пословницама и 1.000 у току промотивних активности кампање;
- У току новогодишњих празника подељено је 150.000 флајера о кампањи на српском и на енглеском језику на наплатним рампама широм Србије;

- Сви професионални возачи у Друштву добили су *hands-free* уређаје и сва корпоративна возила означена су налепницом са логотипом кампање.

Имајући у виду постигнуте резултате и значајан медијски одјек, сасвим је разумљиво што је кампања „Када возиш, паркирај телефон!“ освојила признање за најбољу *non-profit* кампању на „Ноћи рекламождера 2013“, као и награду за најбољи ТВ спот, најбољу друштвену одговорну кампању и најбоље елементе у дигиталној комуникацији, које додељује Удружење за тржишне комуникације.

Пројекат „Град прича“

Пројекат "Град прича" осмишљен је и покренут како би се локалне заједнице и партнери подстакли на иновативност у приступу изазовима побољшања туристичке понуде и комуникацијских алата. Званично је покренут представљањем апликације за мобилне уређаје "Београд прича", потом и апликације „Нови Сад прича“, које су намењене посетиоцима у циљу лакшег сналажења и обиласка најзначајнијих културно-историјских знаменитости у тим градовима. Иновативност нарочито долази до изражаја употребом функционалности „проширене стварности“ (*Augmented Reality*) приликом проналажења објеката. Она омогућава једноставан и забаван начин приступања основним информацијама о објекту који је описан у апликацији. Партнери Друштва у овом пројекту, Туристичка организација Београда (ТОБ), Туристичка организација Града Новог Сада (ТОНС), уврстили су апликацију у саставни део презентације града на свим сајамским манифестацијама, међу којима је и највећи сајам туризма "*World Travel Market*", који се одржава у Лондону.

Планирано је да, по узору на ова два града, пројекат "Град прича" обухвати реализацију апликација за веће градове у Србији који имају осмишљену туристичку понуду и значајан број културно-историјских знаменитости које се на овај начин могу представити.

Улагање у младе и образовање

Подршка деци и маргинализованим групама

Улагање у укључивање и социјализацију маргинализованих група, од самог оснивања било је једно од основних опредељења Друштва приликом одлучивања о друштвено одговорним пројектима. Бројни су примери учешћа у пројектима који су усмерени ка побољшању положаја деце без родитељског старања. Друштво је тако постало један од првих партнера невладине организације „Центар за интеграцију младих“ у спровођењу програма „Свратиште за децу улице“ у Крфској улици.

Улагање у спорт и популаризација здравог начина живота и истинских вредности, једно је од основних опредељења по којима је Друштво постало препознатљиво чак и у међународним оквирима. Истрајно залагање на укључивању деце у спортске активности и промоцију здравих навика награђено је у оквиру пројекта „One Team“, који је покренуло елитно кошаркашко такмичење „Евролига“. „Партизан One Team Телеком“, пројекат који је покренут у сарадњи са Кошаркашким клубом „Партизан“,

проглашен је за најбољи пример рада и партнерства у оквиру програма „One Team“. Програм је превасходно намењен деци без родитељског старања како би им се, путем кошарке и вредности које бављење спортом промовише, помогло да постану активни чланови заједнице и на тај начин утиче на њихову интеграцију у друштво. Пројекат „One Team“ заправо настоји да искористи снагу спорта како би се подигао ниво толеранције и помогло рушење предрасуда јавности према овој социјалној групи.

Једна од активности у овом пројекту била је и посета деце из Дома „Дринка Павловић“ математичком кампу Телеком Србија на Тулби код Пожаревца, који се традиционално организује, а намењен је старијим основцима у циљу развијања менталних и физичких способности.

Захваљујући сарадњи са КК „Партизан“, штићеници дома били су у прилици да кроз дружење и игру са нашим најбољим кошаркашима јачају тимски рад и фер-плеј, да се друже са омиљеним играчима и посећују утакмице клуба.

У оквиру подршке спортским талентима Друштво се у сарадњи са Атлетским савезом Србије укључило и у пројекат „Дечија атлетика“, који промовише увођење тог спорта у наставу физичког образовања у основним школама у Србији. У програм су укључени школарци од првог до четвртог разреда. Друштво је допринело остваривању пројекта обезбеђивањем специјално дизајниране опреме за тренинге прилагођене узрасту деце. Акција је реализована у 30 градова широм Србије, а одржава се под покровитељством Међународне атлетске федерације и Европске асоцијације атлетике.

Настављајући успешну сарадњу са Асоцијацијом фотографских аутора (АФА) из претходне године на пројекту „ОкО улице“, током 2013. године Друштво је подржало пројекат „ОкО града“ у организацији овог удружења. Пројекат је покренут са циљем да мобилише младе из маргинализованих група и пружи им прилику да свој доживљај живота у Београду претворе у уметничке фотографије. Младима окупљеним у певачко плесној радионици GRUBB, већином из ромске популације, фотографи удружења одржали су обуку и обезбедили потребну опрему и подршку приликом фотографисања, а добијене фотографије приказане су на изложби одржаној у галерији Artget Културног центра Београда.

Трећи mt:s Андроид™ конкурс

Како подршка младима и образовању представља једну од најважнијих области на пољу друштвене одговорности Друштва, пре три године покренут је конкурс за израду Андроид апликација у сарадњи са „Математичком гимназијом“ у Београду. Конкурс је покренут са циљем да на што бољи начин повеже основну делатност компаније и предузимљивост средњошколаца талентованих за програмирање који су тако добили прилику да практично примене знање стечено у школи.

Поред сарадње са „Математичком гимназијом“, образовном институцијом од посебног значаја, трећи mt:s Андроид конкурс је обухватио и гимназију „Светозар

Марковић“ у Нишу и гимназију „Јован Јовановић Змај“ у Новом Саду, чији су ђаци добили позив да се укључе. Како би ученицима приближили основну идеју конкурса и упознали их са условима и правилима, током септембра 2013. године представници Друштва одржали су презентације у свакој од ове три школе.

Искуства током досадашњег вођења конкурса показала су да мобилне апликације представљају добру платформу на којој ученици могу да искажу своје програмерско умеће и креативне потенцијале.

У односу на први конкурс који је покренут 2011. године, апликације које су се нашле у ужем избору на другом и трећем конкурс укажују на велики напредак по питању квалитета и функционалности, а приметна је и све већа заинтересованост ученика за учешће на конкурс.

Посебну мотивацију за ученике, поред вредних награда које Друштво припрема за три првопласирана тима - за победнички тим предвиђена је награда у виду посете Светском конгресу мобилне телефоније у Барселони, а као друга и трећа награда предвиђени су таблет рачунари и паметни мобилни телефони - представља и прилика да стекну практична знања из области ИТ, чија занимања постају све траженија када је у питању њихова будућа каријера. Такође, Друштво обезбеђује постављање свих функционалних апликација на тржиште апликација за мобилне уређаје, Google Play.

Подршка пројектима на пољу образовања

Велики број друштвено одговорних активности Друштва усмерен је на побољшање услова за стицање знања младе генерације.

Међу најзначајнијим пројектима подржаним у 2013. години издвајају се „Географска лабораторија на отвореном“ у Рипњу, затим „Утицај интерактивног вежбања на развој способности ученика („Brain breaks“) у београдској основној школи „Иво Андрић“, а поводом Међународног дана књиге за децу Друштво је донирало велики број дечјих књига ученицима основних школа „Милун Јакшић“ у селу Бање, „Краљ Милутин“ у Грачаници, „Свети Сава“ у Сушици и „Миладин Митић“ у Лапљем Селу.

Друштво подржава нашу „репрезентацију знања“, односно тимове младих талената који доносе медаље са међународних такмичења из више научних дисциплина. Поред ученика „Математичке гимназије“ из Београда, са којом постоји партнерска сарадња, тимове чине представници других средњошколских установа у Србији.

Тако су ове године ученици „Математичке гимназије“ остварили сјајан резултат на такмичењу „Arhimed“, одржаном у Букурешту, освојивши шест медаља: четири златне и две сребрне. Поред подршке за учешће на такмичењу „Arhimed“ у Букурешту, омогућен је одлазак математичара на Математички вишебој који се одржава у Москви, Ојлерову олимпијаду у Санкт Петербургу и учешће на

престижном Међународном такмичењу из математике, физике и информатике у Казахстану на коме су се млади математичари такмичили први пут.

Подршка предузетништву младих

Препознајући значај унапређења образовања кроз развој предузетништва међу младима, Друштво већ три године уназад пружа подршку организацији „Достигнућа младих“ и њиховом пројекту „Пословни изазов“. Овај пројекат конципиран је тако да представници пословног сектора постављају средњошколцима пословне изазове – задатке које током једнодневнoг такмичења ученици решавају. Током 2013. године, кроз ангажовање запослених као ментора за ученичке тимове и у својству чланова жирија, Друштво је активно подржало одржавање пословног изазова у Београду.

За дугорочно партнерство које са организацијом „Достигнућа младих“ траје већ три године, Друштву је почетком 2014. додељена престижна „Виртус“ награда, најзначајније признање за корпоративну филантропију у земљи.

У вези са студентима

Друштво годинама уназад остварује успешну сарадњу са студентским организацијама ESTIEM, AIESEC i EESTEC, преко локалних канцеларија у Београду. Сарадња се реализује током планираних годишњих манифестација ових студентских организација, у којима волонтерски учествују запослени у Друштву који током предавања настоје да студентима пренесу знања и искуства из пословног окружења.

Добар показатељ заинтересованости студената за стицање знања у области иновативних пословних идеја и покретања бизниса представљају и овогодишње манифестације студентских организација – „Open IT“ у организацији AIESEC -а и „Академија модерног менаџмента“ коју организује ESTIEM, којима је насловна тема била предузетништво. Током предавања и радионица и стручњаци Друштва имали су прилику да се додатно упознају са ставовима и начином размишљања студената и будућих колега.

Улагање у здравство

Подршка пројектима у здравству дуги низ година је у средишту стратешког опредељења улагања у заједницу. Друштво сваке године издваја значајна средства за опремање и реновирање здравствених установа, негујући равномеран регионални приступ. У том контексту, треба издвојити вредне донације за здравствене центре у којима здравствену заштиту остварује велики број корисника. Клиника за неурохирургију Клиничког центра Србије опремљена је тако савременим операционим микроскопом који је од изузетног значаја за рад Клинике за неурохирургију на захтевним операцијама. У овој установи обави се око 2.500 таквих интервенција годишње.

Поред значајне подршке Клиничком центру Србије, Друштво је донирало средства и Универзитетској дечјој клиници у Тиршовој за опремање реновираног Одељења абдоминалне хирургије и набавку преносног апарата за ултразвучну дијагностику

обољења и повреда мишићно скелетних органа код деце. У претходном периоду, у виду *in-kind* донације, Друштво је обезбедило и бесплатан IPTV у просторијама јавне намене за Клинички центар Србије, Клиничко болнички центар „Звездара“, Универзитетску дечију клинику „Тиршова“, Институт за здравствену заштиту мајке и детета „др Вукан Чупић“ и Специјалну болницу за церебралну парализу и развојну неурологију „Сокобањска“. Донације су омогућиле набавку неопходне медицинске опреме и у другим здравственим институцијама у Србији, међу којима су и Ургентни центар Србије, Клиника за кардиологију Клиничког центра Ниш, Општа болница Панчево, Дом здравља Куршумлија, Здравствени центар Косовска Митровица и Центар за базну рехабилитацију Косовска Митровица.

Подршка пројектима у култури и науци

У уверењу да уметност и наука морају да се ослањају на подршку пословног сектора, Друштво традиционално подржава пројекте и манифестације у области науке и културе који су од националног значаја. Наслеђе једног од најугледнијих светских научника Михајла Пупина, заслужног за изузетно значајне патенте у области телекомуникација, свакако је област у којој Друштво жели да дâ свој пуни допринос. У сусрет обележавању значајног јубилеја у 2014. години, 160 година од рођења научника српског порекла, истоимено образовно удружење и Телеком Србија покренули су низ активности које имају јединствено усмерење - афирмацију наслеђа и приближавање података из његовог живота домаћој и светској јавности. Први корак у том правцу била је сарадња на пројекту “Виртуелни музеј Михајла Пупина”, којим се одаје почаст овом бриљантном научнику, проналазачу и професору. Посетиоци виртуелног музеја имају прилику да се упознају са Пупиновом животном причом кроз десет музејских целина. Истовремено, виртуелни музеј доноси и потпуно нов начин представљања научне и културне баштине. Поред тога, омогућен је и приступ Пупиновом Завичајном комплексу у Идвору путем виртуелне шетње на Интернету. Развојем виртуелне ЗД презентације Завичајног комплекса у Идвору, заинтересовани посетиоци могу да виде Пупинову родну кућу, школу, Народни дом за чију изградњу је донирао средства и оближњу цркву који чине завичајни комплекс. Посете овим музејима нуде упознавање са важним и широј јавности недовољно познатим информацијама о Михајлу Пупину.

Друштво је, такође, дугогодишњи покровитељ програма „Великани музичке сцене“ који организује Задужбина Илије М. Коларца у Београду, као и најстаријег српског фестивала хорске музике „Мокрањчеви дани“ који уједно представља и важан културни догађај за Неготинску крајину. Програм фестивала заснива се на препознатљивој концепцији заснованој на хорском извођењу и промоцији домаћег музичког стваралаштва. Као верном пријатељу манифестације, Телекому Србија је 2013. уручена посебна плакета за допринос организацији фестивала.

Допринос очувању културне баштине

Друштво од свог оснивања 1997. године, настоји да допринесе развоју целокупне заједнице, а то остварује и у виду подршке верским заједницама, како у Србији, тако

и у земљама некадашње Југославије у којима послује. Друштво је препознато као један од највећих дародаваца за подизање храма Светог Саве у Београду и укључено је у рад Друштва за подизање Храма од његовог обнављања 2001. године, а један од водећих пројеката у оквиру друштвено одговорног пословања била је дигитализација Хиландарске ризнице.

Друштво се донацијом укључило у организацију Донаторске вечери за Храм и Црквено-парохијски центар Свете Петке на Чукаричкој падини у Београду, подржало је издавање часописа "Светигора" и листа за омладину "Орлић", а годинама уназад обезбеђује средства за постављање штанда СПЦ на Сајму књига у Београду. Поред улагања у изградњу, Друштво помаже и обнову верских објеката, међу којима су и манастири на Косову и Метохији - Пећка Патријаршија, манастир Бањска, Високи Дечани, Грачаница и Соколица.

Друштво подржава и православне светиње у региону. У оквиру обележавања јубилеја 1700 година Миланског едикта, освештан је и новоизграђени Саборни храм Христовог васкрсења у Подгорици. Том приликом Друштву је уручена Захвалница Великог донатора Храма. Обележавање јубилеја Друштво је подржало и кроз обезбеђивање телекомуникационе инфраструктуре за ТВ пренос литургије у Нишу, а за исту намену омогућена је интернет веза. Донирана су и средства за изградњу чесме испред хотела „My place“. Чесма је део пројекта „17 чесама за 17 векова хришћанства“ који је покренула нишка градска општина Медијана.

Друштво настоји да изађе у сусрет свим верским заједницама, те је тако у оквиру Јубилеја дата подршка и београдској надбискупији и подржана организација Свете Литургије на стадиону Чаир у Нишу. Обезбеђена су и средства за реализацију културних пројеката исламске заједнице.

Одговорност према корисницима

Примењујући савремена технолошка решења која омогућују комуникацију у сваком тренутку и на сваком месту, Друштво настоји да успостави и омогући беспрекорну комуникацију са својим корисницима и партнерима. У случајевима када савремена решења нису довољна, од одговорних компанија се очекује додатни искорак у сусрету са потребама корисника. Имајући у виду потребе више од 50.000 наших суграђана који имају оштећен слух, Друштво је покренуло обуку из знаковног језика за запослене у пословницама који долазе у непосредан контакт са корисницима.

Запослени из пословница у Београду, Новом Саду, Бачкој Паланци, Зрењанину, Кикинди, Суботици и Сремској Митровици, прошли су кроз едукативни програм који је прилагођен делатности Друштва и обухвата око 800 одабраних гестова груписаних у 16 тематских целина. Пошто су усвојили све предвиђене знакове и конвенционалне фразе, запослени могу без потешкоћа да одговоре на сва питања која се тичу телекомуникационих услуга. Обука је изведена у неколико фаза и обухватила је укупно 45 запослених. Друштво планира наставак обуке из знаковног језика како би на крају биле обухваћене све посећеније пословнице у земљи. Као и своје

запослене, Друштво и све своје кориснике третира једнако, трудећи се да услуге прилагоди њиховим специфичним потребама. Обука за запослене из знаковног језика покренута је у сарадњи са Удружењем тумача за лица оштећеног слуха Србије (UTLOSS).

Волонтеризам запослених

Друштвено одговорне активности Телеком Србија одраз су деловања и залагања и његових запослених - њиховог труда и рада на радном месту, али и њихове добротворности и хуманости. У оквиру Друштва постоји и хуманитарно удружење „Од срца“ које окупља добровољне даваоце крви међу запосленима и пензионерима Телеком Србија. Удружење добровољних давалаца крви се, осим основне делатности, бави и добротворним радом, а недавно је покренуло и активности промовисања донорства органа.

Удружење је присутно на територији целе Србије и његови чланови својим активностима настоје да негују традицију солидарности са осталим члановима заједнице. Акције овог удружења доприносе унапређењу друштвене одговорности Друштва и подизању свести запослених када је реч о важним друштвеним темама, као што су здравље и хуманост, унапређење заштите животне средине, залагање за промене навика у погледу чувања и коришћења ресурса.

Удружење „Од срца“ има закључене споразуме о сарадњи са Институтом за трансфузију крви Србије и Институтом за трансфузиологију ВМА. Поред наведених института, Удружење је успоставило сарадњу и са другим установама: Црвеним крстом Србије, МУП-ом Србије, Факултетом примењених уметности, као и другим сличним удружењима у Републици Српској, Федерацији БиХ, Црног Гори, итд.

Током 2013. године, у низу акција овог Удружења у Нишу, Пироту, Прокупљу, Новом Пазару, Крагујевцу, Сомбору, Пожаревцу, Панчеву, Шапцу, Смедереву, Суботици, Сремској Митровици, Чачку и Бору прикупљено је 1.026 јединица крви.

Извештај о заштити животне средине

Стратегија друштвено одговорног пословања је релевантан део корпоративне стратегије Телекома Србија, у циљу успостављања равнотеже између остваривања економских интереса, друштвеног развоја, заштите животне средине и очувања природних ресурса. Став запослених и менаџмента Друштва је да је задатак свих, а посебно великих привредних субјеката, не само да дају свој допринос друштву, већ и да одговорно, савесно и паметно користе ресурсе, улажу у одрживи развој и на тај начин врате свој дуг друштву и заједници. У складу са тим, Телеком Србија, као активни и одговорни члан друштва, поштује закон и етичке принципе опште прихваћене у вођењу пословања и одбацује и осуђује средства нелегалног и неприличног понашања да би се постигли пословни циљеви, које остварује

искључиво квалитетом својих производа и услуга. Када су спољашње јавности у питању, Телеком Србија обезбеђује да тржиште, добављачи и јавност буду информисани о деловању Друштва поштујући фер конкуренцију, јер верује да је то у његовом сопственом интересу и у интересу његових корисника и власника капитала.

Телеком Србија предузима мере за заштиту животне средине усвајајући еколошки оријентисане технологије и методе са циљем да се смањи негативан утицај на животну околину. При обављању делатности, Друштво води рачуна о аспектима заштите животне средине, као што су рационална потрошња енергије, превенција настајања отпадног материјала, правилно одлагање отпадног материјала и његова рециклажа. Друштво инвестирањем и уградњом најсавременије телекомуникационе технологије доприноси примени чистих технологија и технологија које троше мање електричне енергије у односу на уређаје који су коришћени протеклих деценија.

Као друштво са највећим уделом на тржишту комуникација, Телеком Србија је сасвим извесно највећи донатор у региону и његове филантропске активности су дубоко инкорпориране у корпоративном стратешком плану, тако да чине његов саставни део, а не опциону делатност. Стога, корпоративна филантропија представља један од стубова компаније, а друштвено одговорно пословање начин на који се доприноси одрживом развоју, и то не кроз појединце, већ кроз пројекте намењене великом броју корисника, кроз инфраструктуру, која постаје опште добро и тако, кроз цело друштво. Друштво даје допринос развоју правих друштвених вредности пружајући помоћ широј друштвеној заједници. Посебан акценат ставља се на развој креативних, талентованих и младих људи који ће у скоријој будућности бити лидери у локалној и широј заједници. Друштво улаже у пројектован урбани и рурални развој, учествује у изградњи здравствених одељења, услужних капацитета и других видова инфраструктуре и ради на одрживом развоју како би се побољшао квалитет живота грађана и повећао број корисника донација.

Телеком Србија генерише разне врсте отпада који се уредно уклања према законским прописима. Друштво има закључене уговоре за откуп опасног и неопасног отпада са предузећима овлашћеним за такву врсту делатности, док се радиоактивни отпад редовно предаје ЈП Нуклеарни објекти Србије који једино има одобрење за преузимање ове врсте отпада.

Бука која се емитује у животну средину углавном потиче од чилера клима уређаја који су инсталирани на објекте Друштва. Уколико се сумња да је ниво буке који се емитује у животну средину већи од законом прописаних вредности, приступа се мерењима. У току 2013. године нисмо имали прекорачење дозвољеног нивоа буке.

Електромагнетно зрачење које се емитује у животну средину углавном потиче од радиобазних станица мобилне телефоније. Пре инсталирања базне станице, ради се Студија процене утицаја на животну средину у којој су наведени сви технички подаци и мере заштите за ту базну станицу. По одобрењу Студије о процени утицаја на

животну средину, базна станица се пушта у рад. Постоје прописи и стандарди који регулишу дозвољени ниво зрачења. Пре првог пуштања у рад мери се ниво зрачења, а уколико постоји жалба на ниво зрачења од стране трећих лица, ангажује се установа да измери ниво зрачења. Према Закону о заштити од нејонизујућег зрачења, мерења нивоа електромагнетног зрачења радио базних станица врши се сваке две године. До сада нисмо имали прекорачење дозвољеног нивоа зрачења.

Уговорена је испорука 3.000 кутија за одлагање отпадног канцеларијског папира и у току је акција постављања кутија у зградама у којима се налази канцеларијски простор. Тако ће Друштво прикупити отпадни папир и он неће „завршавати“ у комуналном отпаду.

Низом акција савесног одлагања електронског отпада и одговорним односом према природи, Телеком Србија и зависна привредна друштва показују посвећеност заштити животне средине и спремност да се еколошки савесно послује. Приликом доношења стратешких одлука, Друштво узима у обзир одредбе важећег закона који регулише област заштите животне средине, као и све потенцијалне ризике свог пословања и утицаје који се могу рефлектовати на природно окружење, посебно имајући у виду специфичности пословања сектора телекомуникација. Настављени су програми из области енергетске ефикасности, економичнијег трошења ресурса и управљања електронским отпадом, а активности на пољу рециклаже и одлагања отпадног материјала у Друштву дале су позитивне резултате.

ФИНАНСИЈСКИ РЕЗУЛТАТИ

Телеком Србија

Биланс успеха

У милионима РСД	2013. година	2012. година
Пословни приходи	89.049	90.947
Пословни расходи	(73.870)	(75.071)
ЕБИТ	15.179	15.876
Стопа <i>ЕБИТ</i>	17,0%	17,5%
ЕБИТДА	31.575	32.678
Стопа <i>ЕБИТДА</i>	35,5%	35,9%
Финансијски приходи / (расходи) нето	2.037	(5.465)
Порез на добит	(1.887)	841
Нето добит	15.329	11.251
Стопа нето добити	17,2%	12,4%
Зарада по акцији	19,16	14,06

Добит Матичног друштва, након опорезивања, износи 15,3 милијарде динара, што представља раст од 36,2% у односу на 2012. годину. У 2013. години, *ЕБИТ* износи 15,2 милијарди динара, а *ЕБИТДА* 31,6 милијарди динара.

На нето резултат у 2013. години значајан утицај има позитиван финансијски подбиланс, као последица смањења негативних курсних разлика и мањих расхода камата услед значајног смањења кредитних обавеза, као и приходи од дивиденди.

Пословни приходи су у посматраном периоду износе 89 милијарди динара и опадају за 2,1% у односу на 2012. годину, и то највећим делом због пада прихода традиционалне фиксне телефоније .

Биланс стања

У милионима РСД	31.12.2013.	31.12.2012.
СТАЛНА СРЕДСТВА	161.990	167.845
Нематеријална улагања	5.568	6.303
Некретнине и опрема и аванси	90.972	96.010
Учешћа у капиталу зависних правних лица	60.703	60.909
Остало	4.747	4.623
ОБРТНА СРЕДСТВА	25.935	34.565
Залихе	6.663	5.829
Потраживања	13.522	13.167
Готовина и готовински еквиваленти	2.012	10.862
Остало	3.738	4.707
УКУПНА АКТИВА	187.925	202.410
ТЕКУЋЕ ОБАВЕЗЕ	52.355	51.458
Текућа доспећа дугорочних кредита	29.870	29.931
Обавезе из пословања	8.412	6.908
Остале краткорочне обавезе	14.073	14.619
ДУГОРОЧНЕ ОБАВЕЗЕ	27.807	50.946
Дугорочни кредити	23.845	46.658
Остале дугорочне обавезе	3.962	4.288
КАПИТАЛ	107.763	100.006
УКУПНА ПАСИВА	187.925	202.410

У 2013. години, на име дивиденди акционарима је исплаћено 5,5 милијарди динара.

Токови готовине

У милионима РСД

	2013.	2012.
Добит пре опорезивања	17.216	10.411
Усаглашавање добити	13.119	12.664
Нето прилив готовине из пословних активности	30.335	23.075
Нето одлив готовине из активности инвестирања	(8.290)	(7.377)
Нето одлив готовине из активности финансирања	(30.895)	(18.853)
Нето одлив готовине и готовинских еквивалената	(8.850)	(3.156)
Готовина и готовински еквиваленти на почетку године	10.862	14.019
Готовина и готовински еквиваленти на крају године	2.012	10.862

Рацио анализа

	2013.	2012.
Укупан дуг	53.715	76.589
Нето дуг	51.702	65.727
Нето дуг / ЕБИТДА	1,64	2,01
Укупне обавезе / ЕБИТДА	2,54	3,13
Коефицијент задужености	32,4%	39,7%
Ригорозни рацио ликвидности	0,68	0,65

Смањење коефицијента задужености на дан 31. децембар 2013. године условљено је највећим делом отплатом дугорочних кредитних обавеза.