



Izveštaj o poslovanju
za 2009. godinu

Sadržaj

I OSNIVANJE I DELATNOST	-10
TELEKOM SRBIJA A.D., BEOGRAD	-12
TELEKOM SRPSKE A.D., BANJA LUKA	-14
MTEL D.O.O., PODGORICA	-14
TELUS A.D., BEOGRAD	-15
FIBERNET D.O.O., PODGORICA	-15
II MENADŽMENT I ORGANIZACIONA STRUKTURA	-16
III POSLOVNO OKRUŽENJE	20
REPUBLIKA SRBIJA	-22
Makroekonomsko okruženje	-22
Telekomunikaciono tržište i regulatorni okvir	-22
BOSNA I HERCEGOVINA I REPUBLIKA SRPSKA	24
Makroekonomsko okruženje	24
Telekomunikaciono tržište i regulatorni okvir	24
CRNA GORA	26
Makroekonomsko okruženje	26
Telekomunikaciono tržište i regulatorni okvir	26
IV LJUDSKI RESURSI	28
TELEKOM SRBIJA GRUPA	-30
TELEKOM SRBIJA	-31
TELEKOM SRPSKE	-32
MTEL	-33
TELUS	-33
V USLUGE	-34
TELEKOM SRBIJA	-36
NOVE USLUGE – TELEKOM SRPSKE	40
NOVE USLUGE – MTEL	-41
VI FINANSIJSKI I OPERATIVNI REZULTATI	42
TELEKOM SRBIJA GRUPA	44
Finansijski pregled	44
Investicije	48
Korisnici	49
TELEKOM SRBIJA	-52
Finansijski pregled	-52
Investicije	54
Korisnici	56
TELEKOM SRPSKE	58
Finansijski pregled	58
Investicije	60
Korisnici	62
MTEL	64
Finansijski pregled	64
Investicije	66
Korisnici	67
TELUS	68
Finansijski pregled	68
FIBERNET	69
Finansijski pregled	69
Investicije	69
VII IZVEŠTAJ O KORPORATIVNOJ DRUŠTVENOJ ODGOVORNOSTI	70
Uvodna razmatranja	72
Vizija i vrednosti	72
Izveštavanje o korporativnoj društvenoj odgovornosti-interno	73
Izveštavanje o korporativnoj društvenoj odgovornosti-eksterno	79
Korporativna društvena odgovornost u ćerkama kompanijama Telekoma Srbija	-84



Reč generalnog direktora

Poštovani,
tokom 2009. godine ostali smo posvećeni ostvarenju naše vizije i dostizanju strateških ciljeva definisanih Strateškim planom 2008-2012.

REKORDAN POSLOVNI REZULTAT

Istovremeno, pod veoma teškim okolnostima, uspeli smo da ostvarimo brži rast prihoda od troškova, da vratimo veliki deo kredita i značajno smanjimo ukupnu zaduženost, da unapredimo komunikaciju na nivou Grupe i uspostavimo kvalitetnu kontrolu nad zavisnim preduzećima, da nastavimo sa društveno odgovornim poslovanjem, da održimo zadovoljstvo naših korisnika, da učvrstimo pozicije na konkurentnim tržištima i da, na šta smo kao tim naročito ponosni, ostvarimo najveću neto dobit od osnivanja društva.

KRIZA, EKONOMSKI I REGULATORNI IZAZOVI

Sa druge strane, 2009. godina je bila prepuna izazova. Globalna kriza nije zaobišla ekonomije zemalja u kojima poslujemo, Srbije, Bosne i Hercegovine i Crne Gore. Suočili smo se sa opštim padom potrošnje i otežanom naplatom potraživanja.

Pored toga, poslovanje u Srbiji i dalje opterećuju velike kursne razlike i dodatni „krizni porez” na usluge mobilne telefonije kao i neizvesni i nedovoljno predvidivi regulatorni okvir. Tokom godine započeo je proces ulaska novih konkurenata na tržište usluga fiksne telefonije kao i deregulacija segmenta izgradnje infrastrukture.

Usled kriznih mera u javnom sektoru u Srbiji, koje se u dobroj meri odnose i na našu kompaniju, nije bilo moguće značajno stimulisati zaposlene, došlo je i do odliva nekih od ključnih kadrova. Zaustavljanje trenda

odliva znanja i ključnih kadrova je jedan od ciljeva tokom 2010. godine.

Verovatno najvažnija promena kojom moramo da se pozabavimo, jeste zasićenje u saobraćaju mobilne telefonije (voice i sms) odnosno svojevrsna promena potreba naših korisnika.

PRILAGOĐAVANJE STRATEGIJE NOVIM OKOLNOSTIMA I OBEZBEĐIVANJE DALJEG RASTA

Imajući sve ovo u vidu, menadžment razmatra prostor i mogućnosti za prilagođavanje naše strategije novonastalim okolnostima na tržištu elektronskih komunikacija i ekonomskim prilikama uopšte, kako bi predložio Upravnom odboru konkretne mere koje će kompaniji obezbediti dalji održiv rast.

Uveren sam da ćemo za sve dolazeće izazove, dobrim i blagovremenim predviđanjem, odnosno pažljivim usklađivanjem strateškog i operativnog menadžmenta, kao i dodatnim unapređenjem organizacionih i menadžerskih performansi, pronaći adekvatne odgovore koji će nam omogućiti novi i dug period uspešnog poslovanja, a na zadovoljstvo naših akcionara, ali i drugih stakeholdera - zaposlenih, korisnika, kreditora, dobavljača...

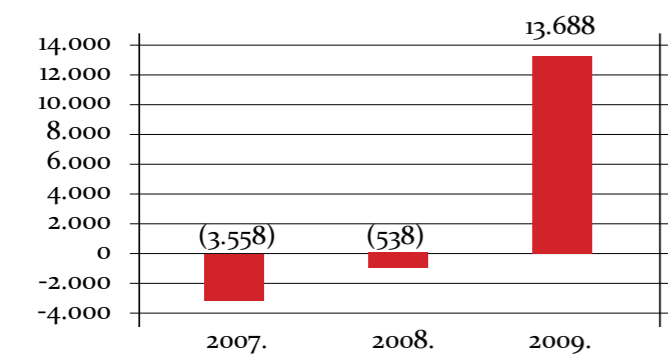
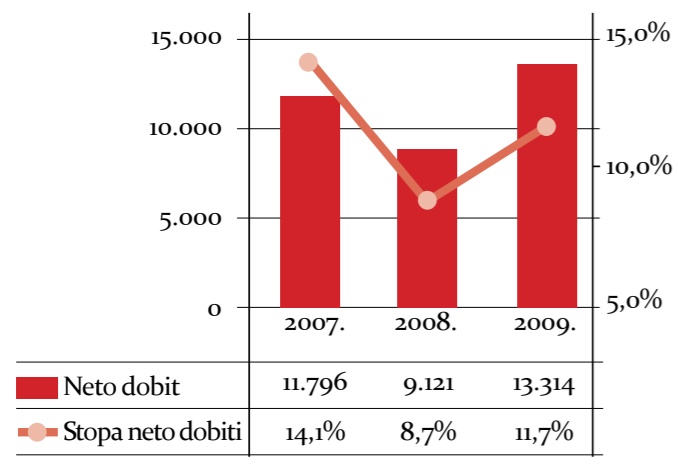
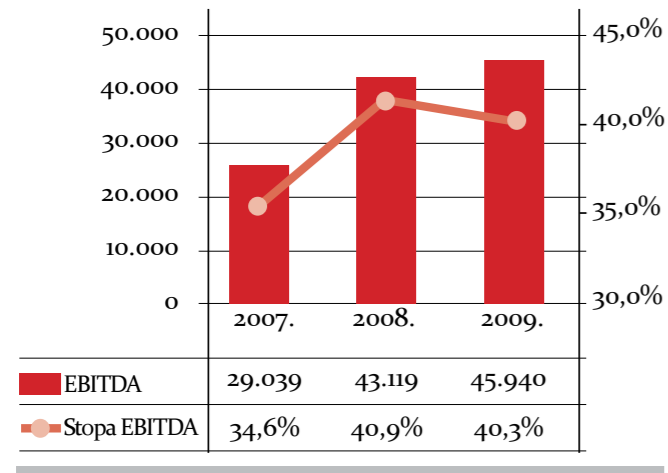
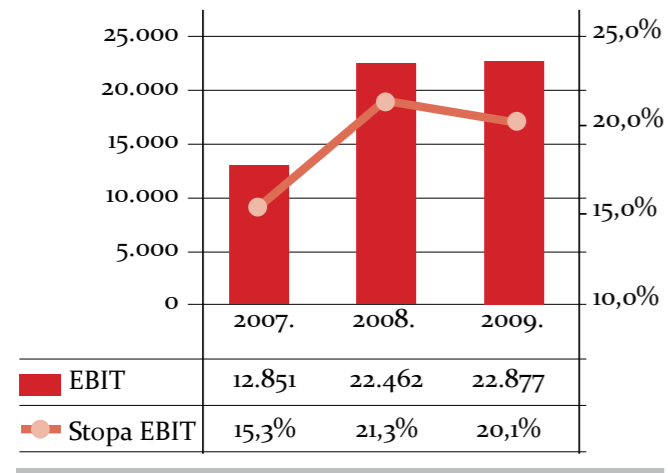
ZAHVALNOST

Želim na kraju da izrazim zahvalnost svojim saradnicima na dubokoj posvećenosti i lojalnosti kompaniji, našim zaposlenima na dobrom radu i našim akcionarima na poverenju koje su nam ukazali.



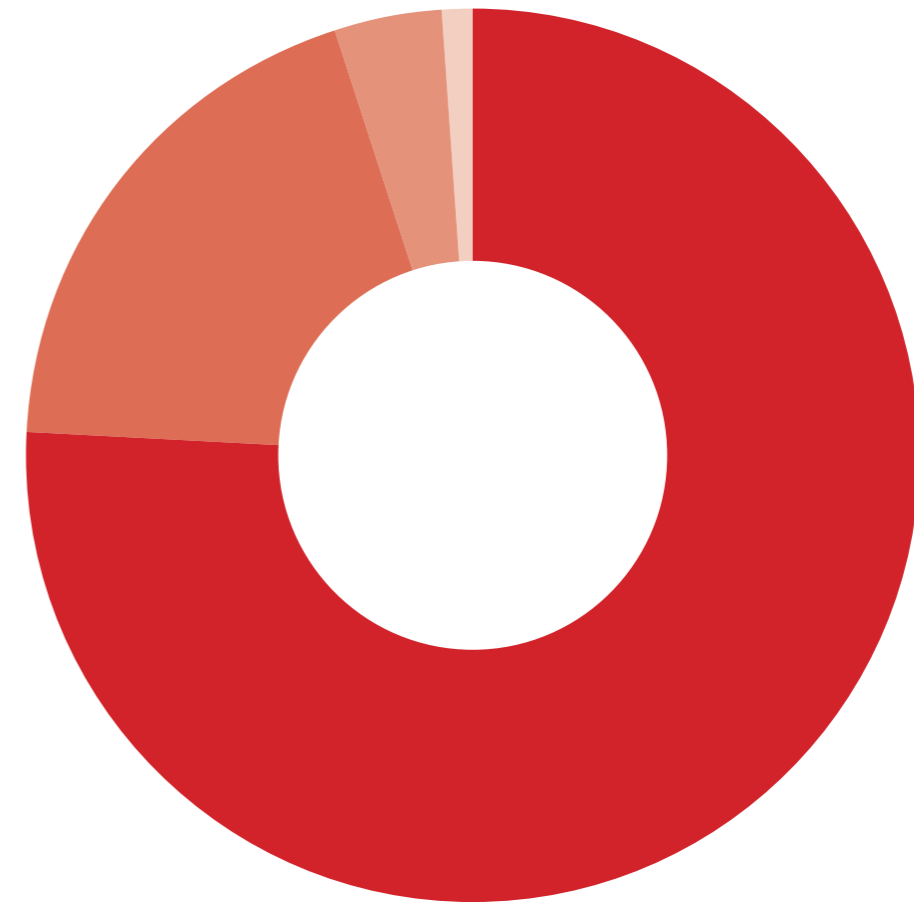
Branko Radujko
generalni direktor Telekoma Srbija

Učešće pojedinih članica Grupe u ukupnim poslovnim prihodima Grupe



Ključni finansijski pokazatelji Grupe

Slobodan gotovinski tok Grupe



- 76% Telekom Srbija
- 19% Telekom Srpske
- 4% Mtel
- 1% Telus

Misija

Nove usluge koje uvodimo, tehnologije koje primenjujemo, svaka naša promena i stalno prilagođavanje usmerene su ka našim korisnicima, njihovim potrebama za komunikacijom i zabavom.

Sa zaposlenima kao pokretačkom snagom. Na zadovoljstvo naših akcionara.

Vizija Grupe

Težimo da obogaćujemo i ulepšavamo život ljudi, omogućavajući im globalnu povezanost i izvanredne komunikacije, kao regionalni lider u informatičkom društvu budućnosti.

Osnivanje i delatnost



TELEKOM SRBIJA A.D. BEOGRAD

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

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

U februaru 2003. godine zaključen je ugovor na osnovu koga je JP PTT otkupio deo akcija u vlasništvu Telekom Italija (njegove holandske filijale). Od sredine 2003. godine, kada je navedeni ugovor realizovan, Preduzeće je u vlasništvu dva akcionara:

JP PTT saobraćaja „Srbija“	80%
OTE, Grčka	20%

JP PTT saobraćaja „Srbija“ je javno preduzeće kome je osnovna delatnost prijem, prenos i dostava poštanskih pošiljaka. Pored toga, obavlja poslove platnog prometa, pruža marketinške i logističke usluge, usluge kablovske televizije i Interneta, a registrovano je i za vršenje drugih usluga. Za mobilne operatore vrši prodaju kartica i elektronskih dopuna za mobilne telefone.

Osnovano je 1990. godine udruživanjem tadašnjeg SOUR PTT saobraćaja „Srbija“ i RO PTT saobraćaja „Vojvodina“. Godine 1997. iz njega se izdvaja Preduzeće. JP PTT je jedan od osnivača i vlasnika akcija Poštanske štedionice a.d.

JP PTT, kao najstariji javni operator na poštanskom i telekomunikacionom tržištu Srbije, danas je uspešan sistem koji, integrisan u svetske poštanske tokove, doprinosi sveukupnom razvoju zemlje.

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

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

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

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

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

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

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

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

Dana 16. juna 2009. godine, Preduzeće je dobilo Licencu za fiksni bežični pristup za javnu telekomunikacionu mrežu i usluge (CDMA). Licenca je izdata na period od 10 godina sa

početkom pružanja komercijalnih usluga u roku od šest meseci od dana stupanja na snagu licence.

Telekom Srbija Grupa obuhvata matično preduzeće Telekom Srbija a.d., Beograd i njegova zavisna preduzeća: Telekom Srpske a.d., Banja Luka, Mtel d.o.o., Podgorica, Telus a.d., Beograd i FiberNet d.o.o., Podgorica.

Učešće Preduzeća u kapitalu zavisnih pravnih lica:

Telekom Srpske a.d., Banja Luka	65%
Mtel d.o.o., Podgorica	51%
Telus a.d., Beograd	100%
FiberNet d.o.o., Podgorica	100%

Dana 4. februara 2010. godine osnovano je zavisno preduzeće TS:NET BV sa sedištem u Amsterdamu, Kraljevina Holandija. Osnivački kapital iznosi 1,2 miliona EUR i sastoji se od uloga u novcu u iznosu od 61 hiljade EUR i uloga u stvarima u iznosu od 1,2 miliona EUR, i Preduzeće je jedini akcionar. Osnovna delatnost TS:NET BV je iznajmljivanje telekomunikacione opreme i obavljanje drugih pratećih delatnosti u cilju stvaranja uslova za izgradnju i eksploataciju međunarodne transportne mreže Preduzeća.

Težimo potpunoj konvergenciji sistema i mreža obogaćujući portfolio proizvoda i usluga kroz dostizanje tehnološke "All IP Next Generation Network" i procesno upravljačke "NG OSS/BSS" vizije.

TELEKOM SRPSKE A.D. BANJA LUKA

Telekomunikacije Republike Srpske akcionarsko društvo, odnosno Telekom Srpske a.d. sa sedištem u Banja Luci, Kralja Petra I Karađorđevića br. 93, je pravni sledbenik JODP-a za telekomunikacije RS od novembra 2002. godine. Naime, u toku 2002. godine, na osnovu Zakona o privatizaciji u Republici Srpskoj i Odluke Vlade Republike Srpske, 20% državnog kapitala zavisnog preduzeća je privatizovano. Rešenjem Osnovnog suda u Banja Luci od 12. decembra 2002. godine, upisana je promena imena u Telekomunikacije RS a.d., Banja Luka i statusna promena prodajom dela državnog kapitala. Dana 18. juna 2007. godine, kupovinom 65% državnog kapitala, Telekom Srbija a.d. zvanično postaje većinski vlasnik zavisnog preduzeća.

Telekom Srpske ima u potpunom vlasništvu dva zavisna preduzeća TT Inženjering d.o.o., Banja Luka i M:TEL, Multimedijalne komunikacije d.o.o., Zagreb. Zavisno preduzeće je 1. februara 2010. godine potpisalo Ugovor o kupovini 49% udela u preduzeću Mtel d.o.o., Podgorica i tokom februara je po tom osnovu uplatilo celokupan ugovoreni iznos.

Vlasnička struktura zavisnog preduzeća je sledeća:

Telekom Srbija a.d.	65%
Fond penziono-invalidskog osiguranja Republike Srpske	10%
ZIF Zepter fond, Banja Luka	5%
Fond za restituciju Republike Srpske	5%
Ostali akcionari	15%

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

Osnovna delatnost je pružanje telekomunikacionih usluga u oblasti fiksne i mobilne telefonije u domaćem i međunarodnom saobraćaju. Zavisno preduzeće je registrovano i za pružanje ostalih telekomunikacionih usluga, uključujući ostale fiksne telefonske usluge, prenos podataka, zakup linija, dodatne usluge, Internet servise i multimedijalne usluge. Zavisno preduzeće takođe pruža usluge u oblasti zakupa, projektovanja, izgradnje, rekonstrukcije, montaže, upravljanja i zaštite telekomunikacione infrastrukture. U toku 2000. godine, zavisno preduzeće je uvelo GSM mrežu mobilne telefonije.

Dana 12. oktobra 2004. godine Regulatorna agencija za komunikacije Bosne i Hercegovine („RAK“) je zavisnom preduzeću izdala GSM licencu na period od 15 godina od dana dodeljivanja. Pored toga, zavisnom preduzeću je u martu 2009. godine dodeljena licenca za Univerzalne mobilne telekomunikacione sisteme (UMTS licenca) na period od 15 godina.

MTEL D.O.O. PODGORICA

U konzorcijumu sa Ogalar B.V., Amsterdam, Matičnom preduzeću je u 2007. godini dodeljena posebna licenca za građenje, posedovanje i eksploatisanje mobilne javne telekomunikacione mreže i pružanje mobilnih javnih telekomunikacionih usluga, kao i licenca za pružanje javnih telekomunikacionih servisa putem fiksnog bežičnog pristupa (WiMax) u Crnoj Gori. S tim ciljem, 4. aprila 2007. godine osnovano je novo pravno lice Mtel, u kome je Preduzeće većinski osnivač sa 51% kapitala. Zavisno preduzeće je registrovano 4. aprila 2007. godine u Centralnom registru Privrednog suda u Podgorici, u skladu sa Zakonom o privrednim društvima Republike Crne Gore.

Dana 22. decembra 2009. godine Upravni odbor Preduzeća je odobrio povećanje

osnivačkog uloga Preduzeća u zavisnom preduzeću u iznosu od 20,4 miliona EUR.

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

Preduzeće i zavisno preduzeće Telekom Srpske su, zaključno sa 15. martom 2010. godine, uplatili iznos od 20,4 odnosno 19,6 miliona EUR, respektivno, za povećanje osnovnog kapitala zavisnog preduzeća Mtel.

Vlasničku strukturu zavisnog preduzeća čine:

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

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

TELUS A.D. BEOGRAD

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

Matičnog preduzeća, a u 2006. godini 767 zaposlenih od JP PTT.

Ugovor o poslovno – tehničkoj saradnji sa Matičnim preduzećem je zaključen 1. maja 2005. godine, sa trajanjem od 5 godina. Predmet Ugovora je korišćenje usluga zavisnog preduzeća iz njegove registrovane delatnosti. Pored toga, zavisno preduzeće je zaključilo Ugovor o poslovno – tehničkoj saradnji sa preduzećem JP PTT 1. januara 2006. godine sa trajanjem od 5 godina.

Osnovna delatnost zavisnog preduzeća je pružanje usluga održavanja i obezbeđivanja objekata i imovine.

FIBERNET D.O.O. PODGORICA

Dana 8. jula 2008. godine, Preduzeće je sa Željeznicom Crne Gore zaključilo Ugovor o zajedničkom ulaganju za postavljanje, eksploataciju i održavanje optičkog i energetskog kabla duž pruge Bar-Vrbnica. Shodno tome, Upravni odbor Preduzeća je dana 3. decembra 2008. godine doneo Odluku o osnivanju zavisnog preduzeća FiberNet d.o.o., Podgorica. Zavisno preduzeće je registrovano 17. decembra 2008. godine u Centralnom registru Privrednog suda u Podgorici, u skladu sa Zakonom o privrednim društvima Republike Crne Gore.

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

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

Menadžment i organizaciona struktura II

Poslovna efikasnost i efektivnost kroz optimiziranje ulaganja i troškova predstavljaju fokus menadžmenta, koji teži zadovoljstvu akcionara kompanije



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

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

- Direkcija za komercijalne poslove - organizuje se u formi funkcija: upravljanja uslugama, marketinga i prodaje, brige o korisnicima i veleprodaje i multimedije;
- Direkcija za tehniku - organizuje se u formi funkcija i to: planiranja i razvoja, tehničke pripreme (inženjering), eksploatacije i održavanja mreže, investicione izgradnje i informacionih tehnologija;

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

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

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

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

- Skupštinu akcionara;
- Upravni odbor;
- Izvršni odbor direktora;
- Generalnog direktora.

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

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

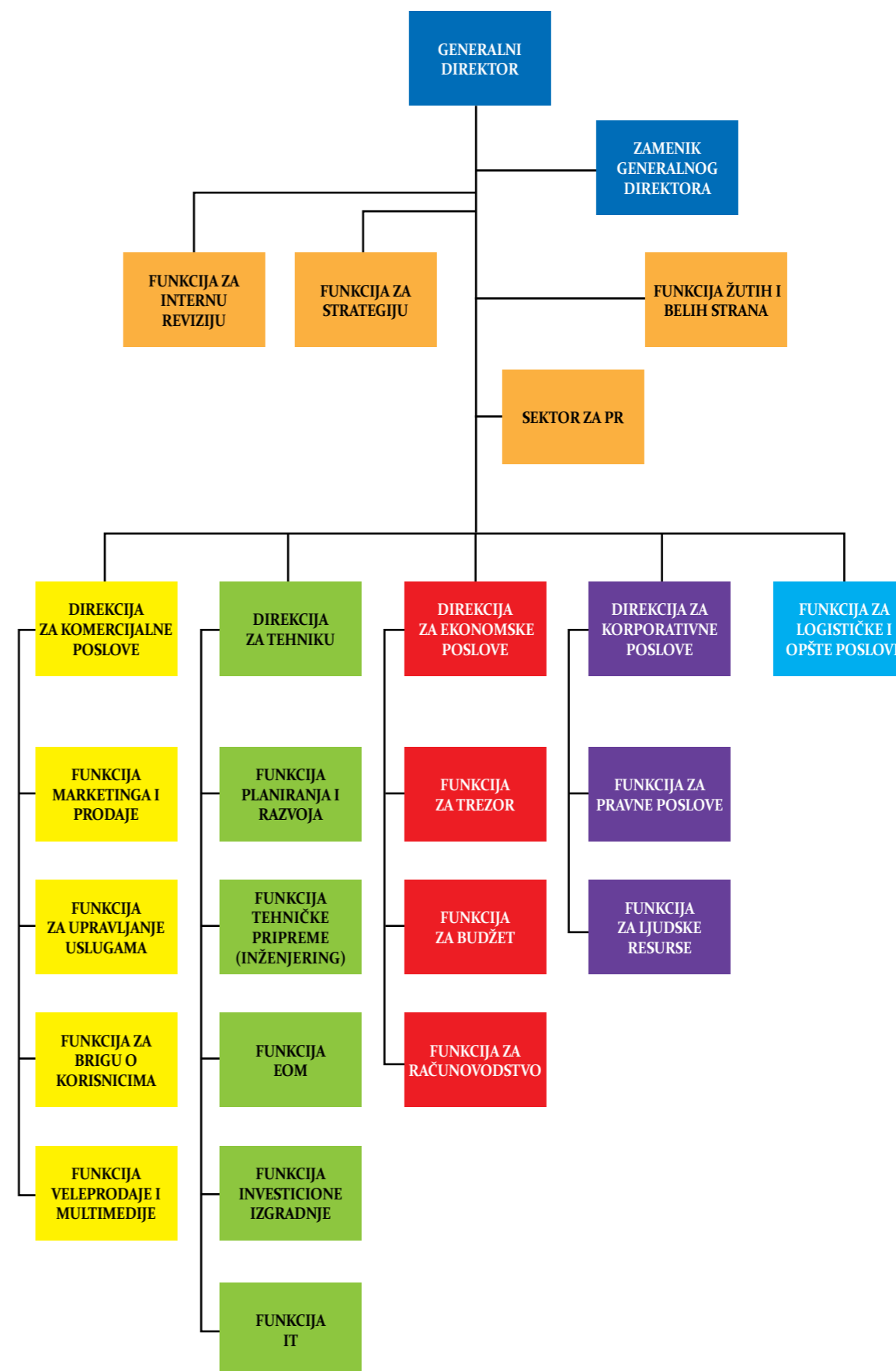
U Preduzeću se formira Izvršni odbor direktora, kao pomoćni i izvršni organ Generalnog direktora.

Menadžment preduzeća je organizovan u dva nivoa, i to:

- Strateški nivo, koji čine Generalni direktor i Zamenik generalnog direktora;
- Taktički menadžment, koji čine direktori direkcija, direktori funkcija i direktori sektora.

Od ukupnog broja zaposlenih, 96 je na rukovodećim pozicijama.

Organizaciona struktura Preduzeća je prikazana na sledećem grafikonu:



Poslovno okruženje III

Objedinjavanjem marketinških, prodajnih i tehničkih resursa segmenata mobilne i fiksne mreže izvršena je tranzicija kompanije u koncept integrisanih komunikacionih i multimedijalnih operatora



Makroekonomsko okruženje

Ukupne ekonomske aktivnosti u 2009. godini u Srbiji, merene bruto domaćim proizvodom (BDP) i iskazane u stalnim cenama 2002. godine, beleže pad od 2,9% u odnosu na prethodnu godinu.

U sektoru saobraćaja, skladištenja i veza, delatnost telekomunikacija ostvaruje značajan rast od 28,5% u odnosu na prethodnu godinu.

Prema procenama Republičkog zavoda za statistiku, na dan 1. januara 2009. godine, u Srbiji je bilo ukupno 7.334.935 stanovnika.

Ukupan broj zaposlenih u Srbiji u 2009. godini manji je nego prethodne godine za 5,1%. Zarade su nominalno rasle i u 2009. godini, tako da su u odnosu na 2008. godinu veće za 8,5%. U realnoj vrednosti zarade su opale za 0,1%. U 2009. godini stopa nezaposlenosti je iznosila 16,1%.

Tokom 2009. godine u Srbiji je ostvaren manji obim spoljnoekonomske razmene, kako izvoza, tako i uvoza robe, nego u prethodnoj godini. Međutim, pošto je značajnije smanjen uvoz nego izvoz, deficit robne razmene u 2009. godini je smanjen za 3 miliona EUR u odnosu na 2008. godinu i iznosi oko 5 miliona EUR.

Realan rast BDP od 5,5% i jednocifrena inflacija od 6,8% na godišnjem nivou su obeležili 2008. godinu. Međutim, krajem 2008. godine nastupila je globalna finansijska kriza koja je počela da utiče na privredna kretanja u Srbiji. Inflacija u Srbiji u 2009. godini, prema standardnoj metodologiji Republičkog zavoda za statistiku kojom se meri kretanje cena na malo, iznosila je 10,1%.

Telekomunikaciono tržište i regulatorni okvir

Novi Zakon o telekomunikacijama Republike Srbije je usvojen 2003. godine. Republička agencija za telekomunikacije (RATEL) osnovana je 2005. godine, kao uslov za implementaciju regulative u oblasti telekomunikacija koju je propisao ovaj Zakon.

RATEL obavlja sledeće aktivnosti:

- bliže uređuje obavljanje delatnosti i vrši kontrolu u oblasti telekomunikacija;
- podstiče interkonekciju telekomunikacionih mreža, odnosno operatora na nediskriminatorskoj osnovi;
- rešava sporove između telekomunikacionih operatora koji se odnose na interkonekciju, posebno uslove za pristup mreži i/ili zakup linija;
- izdaje licence i dozvole telekomunikacionim operatorima i dodeljuje radio-frekvencije u skladu sa zakonom;
- reguliše tarife kada javni telekomunikacioni operator ima značajan tržišni udeo, čime se stvaraju uslovi za ukidanje monopola u ovoj oblasti, odnosno za liberalizaciju i stvaranje konkurentnog tržišta telekomunikacionih usluga;
- rešava sporove između korisnika i telekomunikacionog operatora i između telekomunikacionih operatora;
- formira i održava bazu podataka od značaja za oblast telekomunikacija i redovno objavljuje podatke iz oblasti telekomunikacija;
- prati razvoj u oblasti telekomunikacija, prikuplja informacije od telekomunikacionih operatora i pruža informacije korisnicima, operatorima i međunarodnim organizacijama;

- prati i obezbeđuje primenu domaćih i međunarodnih standarda i tehničkih propisa;
- u oblasti radio-komunikacija upravlja radio-frekvencijskim spektrom u Republici, izdaje dozvolu za radio-stanicu, vodi evidenciju podataka u oblasti radio-komunikacija;
- ostvaruje saradnju sa međunarodnim organizacijama i administracijama drugih zemalja koje vrše poslove upravljanja radio-frekvencijskim spektrom.

Preduzeće je proglašeno za operatora sa značajnim tržišnim udelom i u 2009. godini je bilo jedini operator fiksne telefonije u Srbiji. Dana 22. januara 2010. godine kompaniji Telenor d.o.o., Beograd, dodeljena je Licenca za javne fiksne telekomunikacione mreže i usluge za teritoriju Republike Srbije, na period od 10 godina. Telenor je u obavezi da počne sa komercijalnim pružanjem usluga u roku od godinu dana od dana dodele licence. Prema trenutno važećem Zakonu o telekomunikacijama, Preduzeće nema obavezu da ponudi uslugu raščlanjenog pristupa lokalnoj petlji bez obzira na pojavu novog operatora fiksne telefonije na tržištu Srbije.

Pored toga, u junu 2009. godine, RATEL je izdao dve licence za fiksni bežični pristup za javnu telekomunikacionu mrežu i usluge-CDMA (Telekom Srbija i Media Works). RATEL je izdao telekomunikacionim operatorima 31 dozvolu za javnu telekomunikacionu mrežu i 40 dozvola za VoIP (pružanje usluga prenosa govora korišćenjem Interneta).

Na tržištu mobilne telefonije, postoje tri operatora - MTS (Telekom Srbija), Telenor i Vip Mobile (Telekom Austrija). Krajem 2009. godine donet je Pravilnik o prenosivosti broja u javnim mobilnim telekomunikacionim mrežama, koji će početi da se primenjuje od 2011. godine.

Na tržištu Internet usluga, 189 Internet provajdera poseduje dozvole za pružanje usluga. Pored Preduzeća, najveći ADSL provajderi u Srbiji su EUnet, SezamPro, Beotel, PTT, Neobee itd.

U Srbiji postoji 74 kablovskih operatora među kojima su najveći: SBB, Radijus Vektor, Ikom, Kopernikus Technology, PTT-KDS. Najveće tržišno učešće među kablovskim operatorima ima SBB, koji je u oblasti širokopojasnog pristupa proglašen za operatora sa značajnim tržišnim udelom.

Tržišno učešće u 2009. godini

	Fiksna telefonija	Mobilna telefonija	ADSL
Telekom Srbija	100%	60%	70%
Telenor	-	29%	-
VIP Mobile	-	11%	-
Ostali	-	-	30%
Ukupno	100%	100%	100%

Makroekonomsko okruženje

Ukupan broj stanovnika na teritoriji BiH prema procenama Agencije za statistiku Bosne i Hercegovine iznosi 3.842.265 stanovnika (podaci od 30. juna 2008. godine).

Prema procenama Republičkog zavoda za statistiku Republike Srpske, ukupna populacija Republike Srpske iznosi 1.437.477 stanovnika (procena od 31. decembra 2008. godine).

Prema procenama za 2009. godinu, stopa inflacije u Bosni i Hercegovini iznosi 0,4%, a u Republici Srpskoj 0,1%.

Bruto domaći proizvod po stanovniku za 2009. godinu na nivou Bosne i Hercegovine iznosi oko 313 hiljada dinara (6,5 hiljada KM), a na nivou Republike Srpske oko 289 hiljada dinara (6 hiljada KM).

U 2009. godini prosečna neto zarada u Republici Srpskoj iznosi 38 hiljada dinara (788 KM).

Procenjuje se da je stopa nezaposlenosti u Bosni i Hercegovini u 2009. godini iznosila 24%. Prema statistikama Zavoda za zapošljavanje, stopa nezaposlenosti u Republici Srpskoj iznosi oko 35%.

Telekomunikaciono tržište i regulatorni okvir

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

Takođe, Zakon o komunikacijama reguliše rad Regulatorne agencije za komunikacije BiH (RAK), osnovane 2001. godine. RAK je nezavisna institucija koja reguliše oblast telekomunikacija i elektronskih medija u skladu sa opštim principima legalnosti, objektivnosti, transparentnosti i nediskriminacije.

Delatnost Agencije obuhvata:

- izdavanje dozvola za pružanje telekomunikacionih usluga u skladu sa zakonskim propisima;
- izdavanje licenci za telekomunikacione mreže i frekvencije;
- sprečavanje monopolskih i antikonkurentskih aktivnosti kao i podrška procesu deregulacije, privatizacije i liberalizacije, uvođenje konkurencije na tržištu telekomunikacija;
- nadgledanje stanja tarifiranja telekomunikacionih usluga na tržištu i preduzimanje neophodnih mera ukoliko je to potrebno;
- zaštitu interesa svih korisnika i operatora telekomunikacionih usluga u Bosni i Hercegovini u smislu pristupa, kvaliteta i cena usluga;
- saradnju sa svim operatorima telekomunikacija koji poseduju dozvolu Agencije;
- unapređenje novih tehnologija i usluga u skladu sa potrebama korisnika itd.

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

Na tržištu usluga fiksne telefonije najveće tržišno učešće imaju tri operatora: BH Telekom d.d., Sarajevo, Telekom Srpske a.d., Banja Luka i Hrvatske telekomunikacije d.d., Mostar. Navedeni operatori pružaju usluge samo na lokalnom tržištu iako licence važe na celoj teritoriji BiH. U januaru 2010. godine, pomenuti operatori su proglašeni za operatore sa značajnom tržišnom snagom u oblasti fiksne telefonije. U prethodnom periodu RAK je izdao dodatnih 9 licenci za javne fiksne telekomunikacione mreže i usluge na teritoriji BiH.

Na tržištu usluga mobilne telefonije najveće tržišno učešće imaju tri operatora: BH Telekom, Telekom Srpske i Hrvatske telekomunikacije i uglavnom pružaju usluge na lokalnim tržištima. Pomenuti operatori poseduju UMTS licencu od marta 2009. godine, a u januaru 2010. godine proglašeni su za operatore sa značajnom tržišnom snagom na tržištu usluga mobilne telefonije.

Na tržištu Internet usluga, 80 provajdera poseduje licencu za pružanje Internet usluga na teritoriji BiH. Aneks, Banja Luka (u vlasništvu Telekom Slovenije), jedan je od najvećih konkurenata u pružanju ADSL usluga na teritoriji Republike Srpske.

Postoji 69 kablovskih operatora u BiH, čije licence važe na nacionalnom, regionalnom ili lokalnom tržištu.

Tržišno učešće u 2009. godini

	Fiksna telefonija	Mobilna telefonija	ADSL
BH Telekom	52%	49%	46%
Telekom Srpske	34%	40%	27%
HT Mostar	14%	11%	n/a
Ostali	-	-	27%
Ukupno	100%	100%	100%

Makroekonomsko okruženje

Uslovi globalne ekonomske i finansijske krize u znatnoj meri su opredeljivali opšti privredni ambijent Republike Crne Gore u 2009. godini. Usporavanje privredne aktivnosti neminovno je uticalo na smanjenje razvojnih performansi u nacionalnoj ekonomiji.

Glavne karakteristike privrede u 2009. godini su bile: negativna stopa rasta BDP, pojava budžetskog deficita, rast nelikvidnosti privrede, ali i značajan priliv stranih direktnih investicija i stabilizacija bankarskog sektora. S druge strane, stopa inflacije i deficit tekućeg računa platnog bilansa beleže pad.

U 2009. godini recesija je prekinula privredni razvoj Crne Gore koji je ostvaren u periodu od 2005. do 2008. godine, kada je prosečan godišnji rast BDP iznosio oko 8%. Bruto domaći proizvod u 2009. godini je iznosio 290 milijardi dinara (3 milijarde EUR) i beleži pad od 7% u odnosu na 2008. godinu.

Godišnja stopa inflacije, merena indeksom potrošačkih cena, iznosi 4,9%. Ovom značajnom smanjenju u odnosu na 2008. godinu (7,7%), doprinela je smanjena ponuda kredita i smanjena agregatna tražnja, kao i manji obim uvoza.

U 2009. godini u Crnoj Gori, ukupan broj stanovnika, prema podacima Monstata, iznosi 620 hiljada, od čega je 266 hiljada radno aktivno. Stopa nezaposlenosti u 2009. godini je iznosila 18%.

Prosečna bruto zarada u 2009. godini iznosila je 61 hiljadu dinara (643 EUR), dok je prosečna neto zarada iznosila 44 hiljade dinara (463 EUR). U odnosu na 2008. godinu prosečna neto zarada zabeležila je rast od 11,3%, dok su realne neto zarade u 2009. godini povećane za 7,6%.

Telekomunikaciono tržište i regulatorni okvir

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

EKIP obavlja sledeće aktivnosti:

- priprema stručne osnove za izradu regulatornih akata, usvaja procedure i norme za primenu zakona i drugih podzakonskih akata;
- izdaje i oduzima dozvole i frekvencije;
- reguliše cene;
- sprečava monopol, odnosno antikonkurentne aktivnosti na tržištu telekomunikacija;
- vrši nadzor nad radom operatora u sektoru elektronskih komunikacija;
- koordinira aktivnosti korišćenja radio-frekvencija;
- stalni monitoring radio-frekvencijskog spektra;
- podstiče racionalno korišćenje infrastrukture elektronskih komunikacija;
- uređuje elektronsku bazu podataka u sektoru elektronskih komunikacija;
- vodi registre;
- nadzire ispunjavanje obaveza propisanih operatorima elektronskih komunikacionih mreža i/ili elektronskih komunikacionih usluga, u slučaju vanrednih okolnosti;
- obavlja i druge aktivnosti u skladu sa pravnom regulativom.

U 2008. godini je usvojen novi Zakon o elektronskim komunikacijama, dok se njegova potpuna primena očekuje tokom 2010. godine.

Crnogorski Telekom je jedini operator u tradicionalnoj fiksnoj telefoniji u Crnoj Gori. EKIP je u aprilu 2007. godine, u postupku javnog nadmetanja, dodelio 3 licence za pružanje javnih telekomunikacionih servisa putem fiksnog bežičnog pristupa (WiMax), i to kompanijama Mtel, Broadband Montenegro i T-Mobile Crna Gora, a zatim je u oktobru 2007. godine izdata još jedna licenca operatoru Promonte. Mtel je svoju FWA mrežu pustio u rad krajem 2007. godine. Pokrivenost stanovništva mrežom je 40%. Promonte je pustio mrežu u komercijalnu upotrebu u toku 2008. godine. Pokrivenost stanovništva mrežom je 25%. Broadband Montenegro i

T-Mobile Crna Gora još uvek nisu počeli sa pružanjem navedenih usluga. Krajem 2009. godine WiMax licencu je dobio i Verat d.o.o.

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

Na telekomunikacionom tržištu Republike Crne Gore postoje tri operatora mobilne telefonije – Mtel, T-Mobile (Crnogorski telekom) i Promonte (Telenor), kojima su u maju 2007. godine dodeljene i UMTS licence.

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

Tržišno učešće u 2009. godini

	Fiksna telefonija	Mobilna telefonija
Crnogorski Telekom	96%	37%
Promonte	-	37%
Mtel	4%	26%
Ukupno	100%	100%

Poslovni ciljevi streme ekstenzivnom razvoju širokopojsnih mreža i usluga, otvarajući vrata Future Internet sveta.

Ljudski resursi **IV**

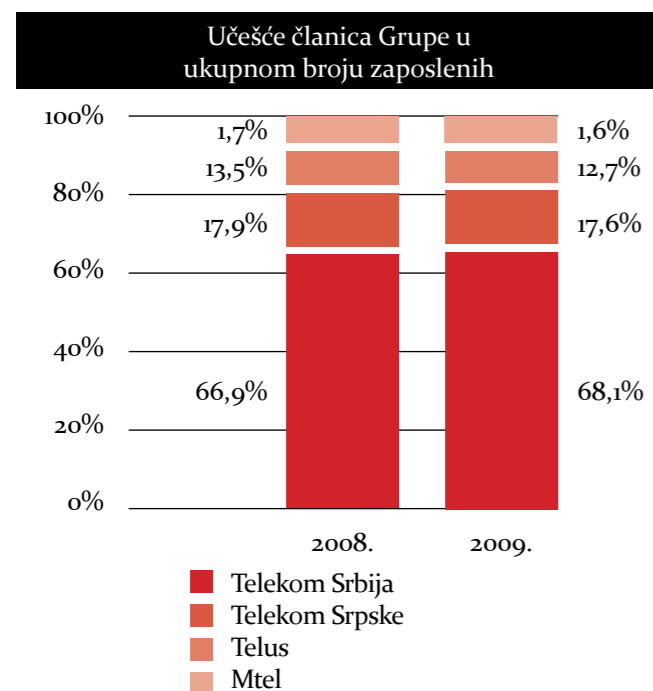
Pokretačka snaga leži u ambicijama,
kompetencijama i zadovoljstvu naših zaposlenih



Telekom Srbija Grupa

U 2009. godini ukupan broj zaposlenih na nivou Grupe iznosi 14.179. Od ukupnog broja zaposlenih, 68,1% se odnosi na Matično preduzeće (9.655 zaposlenih), 17,6% na zavisno preduzeće Telekom Srpske (2.494 zaposlena), 12,7% na zavisno preduzeće Telus (1.803 zaposlena), 1,6% na zavisno preduzeće Mtel (226 zaposlenih), dok je u zavisnom preduzeću FiberNet zaposlena samo jedna osoba.

Učešće članica Grupe u ukupnom broju zaposlenih u 2008. i 2009. godini prikazano je na sledećem grafikonu:



Pored zaposlenih u radnom odnosu, na neodređeno i određeno vreme, preduzeća članice Grupe angažuju i radnike po osnovu ugovora o privremeno-povremenim poslovima, ugovora o delu, radnike iz omladinskih zadruga, posrednike i zastupnike.

Posmatrajući obrazovnu strukturu zaposlenih, na nivou Grupe, uočava se najveće učešće zaposlenih sa srednjom stručnom spremom (33,0%). Na drugom mestu

nalaze se zaposleni sa visokom stručnom spremom (22,6%), u čiji ukupan broj su ušli i specijalisti, magistri i doktori nauka. Zatim slede kvalifikovani, polukvalifikovani i niskokvalifikovani radnici (20,5%), visokokvalifikovani radnici (14,5%), dok zaposleni sa višom školom čine 9,4% ukupnog broja zaposlenih.

Kvalifikaciona struktura zaposlenih Telekom Srbija Grupe u 2009. i 2008. godini prikazana je u sledećoj tabeli:

Kvalifikaciona struktura zaposlenih				
Stepen stručne spreme	2009.		2008.	
	ukupno	učešće	ukupno	učešće
DR, MR, VSS	3.196	22,6%	3.076	21,7%
VŠ	1.338	9,4%	1.344	9,5%
VKV	2.054	14,5%	2.045	14,4%
SSS	4.679	33,0%	4.751	33,4%
KV, PKV, NKV	2.912	20,5%	2.984	21,0%
Ukupno	14.179	100,0%	14.200	100,0%

Vežano za starosnu strukturu zaposlenih u okviru Grupe, primećuje se najveće učešće zaposlenih starosti između 41 i 50 godina (37%), zatim od 31 do 40 godina (33%), od 51 do 60 godina (22%), do 30 godina (7%), dok učešće zaposlenih od preko 60 godina iznosi 1%.

Starosna struktura zaposlenih Telekom Srbija Grupe u 2009. i 2008. godini prikazana je u sledećoj tabeli:

Starosna struktura zaposlenih				
Godine života	2009.		2008.	
	ukupno	učešće	ukupno	učešće
do 30	1.057	7,4%	1.113	7,9%
31-40	4.662	32,9%	4.976	35,0%
41-50	5.229	36,9%	5.172	36,4%
51-60	3.065	21,6%	2.783	19,6%
preko 60	166	1,2%	156	1,1%
Ukupno	14.179	100,0%	14.200	100,0%

Telekom Srbija

Telekom Srbija, je kompanija koja vodi računa o profesionalnom razvoju, intenzivno brine o svojim zaposlenima, ulaže u njih i stimuliše njihov rad. Poslovanje na konkurentskom tržištu rada obavezuje kompaniju da se brine o zaposlenima, da čini sve da se osećaju kao deo velike porodice koja radi za dobrobit svih, da dele sve probleme, ali i da zajednički uživaju u svim ostvarenim uspesima.

Tokom 2009. godine zaposleni su učestvovali na brojnim obukama, workshop-ovima, konferencijama, forumima, sajmovima i seminarima, kako u zemlji, tako i u inostranstvu. Ukupan broj polaznika koji su pohađali razne oblike edukacije u 2009. godini bio je 653. Na ostalim događajima (konferencije, forumi, seminari, sajmovi) bilo je 809 učesnika. U 2009. godini, zaposleni Preduzeća su prisustvovali na 495 obuka i ostalih događaja.

Preduzeće finansira i školovanje zaposlenih. Tokom 2009. godine bilo je ukupno 134 zaposlenih radnika koji su koristili ovu mogućnost i to: 89 na osnovnim studijama, 19 na posrediplomskim, 11 na specijalističkim i 15 na master studijama.

Ukupan broj zaposlenih na dan 31. decembar 2009. godine bio je 9.655 (9.505 zaposlenih bilo je na dan 31. decembar 2008. godine), od čega je 97,8% zaposleno na neodređeno vreme, a 2,2% na određeno vreme. Postoje i drugi oblici angažovanja ljudskih resursa u Preduzeću: privremeno-povremeni poslovi, posredovanje, zastupanje i ugovori o delu.¹

Posebna je pažnja posvećena zapošljavanju mladih. Od ukupnog broja zaposlenih na određeno vreme, 59 je zaposleno preko programa zapošljavanja mladih „Prva šansa“, koji su organizovali Vlada Republike Srbije, Ministarstvo ekonomije i regionalnog razvoja i Nacionalna služba za zapošljavanje.

Posmatrajući kvalifikacionu strukturu zaposlenih u 2009. godini, najveće učešće ostvaruju zaposleni sa srednjom stručnom

spremom 33,9%, dok je učešće zaposlenih sa visokom stručnom spremom 24,8%. Učešće zaposlenih koji imaju višu stručnu spremu iznosi 11,0%. Kvalifikaciona struktura zaposlenih nije se značajno menjala u 2009. godini u odnosu na 2008. godinu.

Kvalifikaciona struktura zaposlenih u Preduzeću u 2009. i 2008. godini je prikazana u sledećoj tabeli:

Kvalifikaciona struktura zaposlenih				
Stepen stručne spreme	2009.		2008.	
	ukupno	učešće	ukupno	učešće
DR, MR, VSS	2.393	24,8%	2.295	24,1%
VŠ	1.066	11,0%	1.079	11,4%
VKV	1.595	16,5%	1.601	16,8%
SSS	3.275	33,9%	3.211	33,8%
KV, PKV, NKV	1.326	13,7%	1.319	13,9%
Ukupno	9.655	100,0%	9.505	100,0%

Starosna struktura zaposlenih, koja se nije značajno menjala u odnosu na prethodnu godinu, pokazuje da najveće učešće ostvaruju zaposleni koji su u starosnoj dobi od 41 do 50 godina (39,0%). Zaposleni koji su u starosnoj dobi do 40 godina učestvuju sa 37,5%, dok zaposleni koji imaju više od 51 godine života učestvuju sa 23,5% u ukupnom broju zaposlenih.

Starosna struktura zaposlenih u Preduzeću u 2009. i 2008. godini je prikazana u sledećoj tabeli:

Starosna struktura zaposlenih				
Godine života	2009.		2008.	
	ukupno	učešće	ukupno	učešće
do 30	597	6,2%	592	6,2%
31-40	3.027	31,3%	3.286	34,6%
41-50	3.768	39,0%	3.645	38,4%
51-60	2.122	22,0%	1.884	19,8%
preko 60	141	1,5%	98	1,0%
Ukupno	9.655	100,0%	9.505	100,0%

1. Broj ovako angažovanih radnika je promenljiv i ne ulazi u ukupan broj zaposlenih.

U toku 2009. godine, broj novozaposlenih radnika u Preduzeću je bio 253. Kvalifikaciona struktura, kao i starosna struktura novozaposlenih radnika ukazuje da je najveći broj novozaposlenih radnika sa visokom stručnom spremom (55,3%) i u starosnoj dobi do 30 godina (75,5%).

U 2009. godini u Preduzeću je zabeležen odliv od 219 zaposlenih. Različiti su osnovi po kome su zaposleni napuštali Preduzeće, a jedan od njih je i dobrovoljni odlazak. Na konkurs koji je raspisan u novembru 2009. godine, prijavilo se i Preduzeće dobrovoljno napustilo 175 zaposlenih.

U periodu od 2004. do 2009. godine Preduzeće je dobrovoljno napustilo ukupno 3.447 zaposlenih.

Telekom Srpske

Ukupan broj zaposlenih na dan 31. decembar 2009. godine iznosi 2.494, što je za 40 zaposlenih manje u odnosu na prošlu godinu. Ovo smanjenje, najvećim delom, odnosi se na zaposlene koji su zavisno preduzeće napustili kao tehnološki višak, kao i po osnovu redovnog penzionisanja.

Posmatrano po kvalifikacionoj strukturi, najveći pad beleži broj zaposlenih sa srednjom stručnom spremom.

U 2009. godini broj novozaposlenih iznosi 52. Posmatrano po kvalifikacionoj strukturi, najveći broj se odnosi na VSS (75%).

Broj zaposlenih radnika, po kvalifikacionoj strukturi, u 2009. i 2008. godini, prikazan je u sledećoj tabeli:

Kvalifikaciona struktura zaposlenih				
Stepen stručne spremlje	2009.		2008.	
	ukupno	učestće	ukupno	učestće
DR, MR, VSS	690	27,7%	663	26,1%
VŠ	233	9,3%	226	8,9%
VKV	427	17,1%	411	16,2%
SSS	768	30,8%	861	33,9%
KV, PKV, NKV	376	15,1%	377	14,9%
Ukupno	2.494	100,0%	2.538	100,0%

Kao što se iz informacija prikazanih u tabeli može uočiti, na dan 31. decembar 2009. godine najveće je učestće zaposlenih sa srednjom stručnom spremom (31%), dok zaposleni sa visokom stručnom spremom učestvuju sa 28%.

Od ukupnog broja zaposlenih, na žensku radnu snagu odnosi se 925, odnosno 38%, a na mušku radnu snagu 1.539, odnosno 62%.

Starosna struktura zaposlenih zavisnog preduzeća u 2009. i 2008. godini je prikazana u sledećoj tabeli:

Starosna struktura zaposlenih				
Godine života	2009.		2008.	
	ukupno	učestće	ukupno	učestće
do 30	223	8,9%	270	10,6%
31-40	894	35,8%	900	35,4%
41-50	813	32,6%	862	34,0%
51-60	564	22,7%	484	19,1%
preko 60	-	-	22	0,9%
Ukupno	2.494	100,0%	2.538	100,0%

Kao što se iz informacija prikazanih u tabeli može uočiti, najveće učestće imaju zaposleni starosne dobi od 31 do 40 godina (36%), kao i starosne dobi od 41 do 50 godina (33%).

Mtel

U zavisnom preduzeću Mtel na dan 31. decembar 2009. godine bilo je 226 zaposlenih, čija je prosečna starost 35 godina i od kojih je 42% visoko obrazovanih.

Kvalifikaciona struktura zaposlenih zavisnog preduzeća u 2009. i 2008. godini je prikazana u sledećoj tabeli:

Kvalifikaciona struktura zaposlenih				
Stepen stručne spremlje	2009.		2008.	
	ukupno	učestće	ukupno	učestće
DR, MR, VSS	94	41,6%	100	40,5%
VŠ	12	5,3%	11	4,5%
VKV	115	50,9%	136	55,0%
SSS	5	2,2%	-	-
Ukupno	226	100,0%	247	100,0%

Starosna struktura zaposlenih zavisnog preduzeća u 2009. i 2008. godini je prikazana u sledećoj tabeli:

Starosna struktura zaposlenih				
Godine života	2009.		2008.	
	ukupno	učestće	ukupno	učestće
do 30	106	46,9%	114	46,1%
31-40	89	39,4%	100	40,5%
41-50	29	12,8%	32	13,0%
preko 51	2	0,9%	1	0,4%
Ukupno	226	100,0%	247	100,0%

Na kraju 2009. godine, od ukupnog broja zaposlenih, 112 (49%) su bile žene, a 119 (51%) su muškarci.

Telus

Zavisno preduzeće Telus je 31. decembra 2009. godine imalo 1.803 zaposlena, od kojih je 88% angažovano na neodređeno vreme. Pored toga, angažovano je i 508 radnika po ugovorima o privremeno-povremenim poslovima

Kvalifikaciona struktura zaposlenih				
Stepen stručne spremlje	2009.		2008.	
	ukupno	učestće	ukupno	učestće
DR, MR, VSS	18	1,0%	17	0,8%
VŠ	27	1,5%	28	1,5%
VKV	32	1,8%	33	1,7%
SSS	521	28,9%	543	28,5%
KV	420	23,3%	435	22,8%
PKV	519	28,8%	550	28,8%
NKV	266	14,7%	303	15,9%
Ukupno	1.803	100,0%	1.909	100,0%

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

Starosna struktura zaposlenih zavisnog preduzeća u 2009. i 2008. godini je prikazana u sledećoj tabeli:

Starosna struktura zaposlenih				
Godine života	2009.		2008.	
	ukupno	učestće	ukupno	učestće
do 30	131	7,3%	137	7,2%
31-40	651	36,1%	689	36,1%
41-50	619	34,3%	633	33,1%
51-60	377	20,9%	414	21,7%
preko 60	25	1,4%	36	1,9%
Ukupno	1.803	100,0%	1.909	100,0%

Kao što se iz informacija prikazanih u tabeli može uočiti, najveće učestće imaju zaposleni starosne dobi od 31 do 40 godina, koji učestvuju sa 36,1% u obe posmatrane godine.

Usluge **V**

Novi digitalni svet, često mobilan, uvek širokopojasni i pun virtualnih usluga i doživljaja svakako je novi izazov pred kompanijom

Telekom Srbija

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

Preduzeće pruža usluge fiksne telefonije rezidencijalnim i biznis korisnicima.

Usluge fiksne telefonije su:

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

Tokom 2009. godine uvedene su nove usluge u oblasti fiksne telefonije za rezidencijalne korisnike, i to:

- **Broadband** telefonski priključak - omogućuje korisnicima telefonsku uslugu u nacionalnom i međunarodnom saobraćaju,

kao i korišćenje dodatnih usluga, preko širokopojasnog (broadband) pristupa i IMS platforme za pružanje multimedijalnih usluga (IP Multimedia Subsystem – IMS);

- **Štedljive usluge** - jedna od mera koja je imala za cilj poboljšanje osnovne telefonske usluge je uvođenje dodatnih usluga pod komercijalnim nazivom „Štedljive usluge“. U štedljive usluge ubrajaju se sledeći paketi: InoCall Plus (paket namenjen korisnicima koji imaju potrebu za čestim pozivanjem međunarodnih destinacija; korisnici ovog paketa sa svog fiksnog telefona mogu pozivati i fiksne i mobilne mreže u inostranstvu u 46 zemalja širom sveta, po znatno nižim cenama), Pozivi ka mobilnom (paket namenjen korisnicima koji često obavljaju pozive ka nacionalnim mobilnim mrežama i koji omogućava ove pozive sa fiksnog telefona u domaćem saobraćaju po znatno nižim cenama) i Noćni razgovori (paket koji nudi povoljne cene za razgovore u večernjim satima, svakoga dana, u periodu od 21:00 h do 07:00 h za o dinara u domaćem mesnom i međumesnom saobraćaju).

U oblasti fiksne telefonije za biznis korisnike uvedene su sledeće nove usluge tokom 2009. godine:

- **Business inocal** - usluga omogućava da se pozivi sa unapred definisanih telefonskih linija prema određenim međunarodnim destinacijama tarifiraju preko jednog posebnog računa (Halo Plus račun), po promotivnim cenama, uz potpunu i efikasnu kontrolu troškova međunarodnih poziva;
- **Business inocal plus** - usluga predstavlja dodatnu uslugu za standardni telefonski priključak. ISDN BRI i ISDN PRI priključke i omogućava biznis korisnicima fiksne telefonske mreže da ostvaruju telefonski saobraćaj ka određenim međunarodnim destinacijama po promotivnim cenama.

Ova usluga je komfornija za korišćenje u odnosu na uslugu Business Ino Call, jer ne zahteva pri pozivanju inostranih destinacija biranje bilo kakvog dodatnog koda, kao i da iznos na mesečnom računu nije limitiran;

- **IP CENTREX** - usluga je namenjena isključivo biznis korisnicima i pruža sledeće mogućnosti:
 - povezivanje telefonskih priključaka, na jednoj ili više lokacija, u jedinstvenu privatnu telefonsku mrežu;
 - funkcionalnost kućne telefonske centrale;
 - obavljanje telefonskih razgovora u nacionalnom i međunarodnom telefonskom saobraćaju, kao i korišćenje dodatnih telefonskih usluga.

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

- GPRS usluge;
- 3G servisi;
- Roaming;
- VAS servisi.

U delu javne mobilne telekomunikacione mreže, uz primenu savremenih tehnologija, pruža se sve više novih usluga, unapređuje se kvalitet postojećih usluga uz pokrivanje sve većeg procenta teritorije i stanovništva u Srbiji. Pokrivenost stanovništva i teritorije Srbije (sa Kosovom) signalom mobilne telefonije u 2009. godini bila je sledeća:

Pokrivenost teritorije GSM signalom:	83,2%
Pokrivenost stanovništva GSM signalom:	88,7%
Pokrivenost teritorije UMTS signalom:	46,7%
Pokrivenost stanovništva UMTS signalom:	63,2%

Nove usluge i savremene tehnologije koje primenjujemo usmerene su ka našim korisnicima, njihovim potrebama za komunikacijom i zabavom

Tokom 2009. godine uvedene su i nove usluge u oblasti mobilne telefonije, i to:

- **Card to Card** - omogućava online transfer novca sa jedne DinaCard kartice na drugu korisnicima DinaCard kartice koji su registrovani za servis transfera novca na mPayment sistemu Preduzeća i čije banke, izdavaoci DinaCard kartice, podržavaju ovu uslugu;
- **Express kredit** - pruža mogućnost dopune limitiranog iznosa prepaid korisnicima u realnom vremenu, u situacijama kada nemaju drugu mogućnost da dopune kredit, za koju krajnjeg korisnika kreditira Preduzeće;
- **mTicketing** – PSC - mt:s korisnicima omogućava da putem SMS-a naruče kartu za određeni događaj, pri čemu se karta isporučuje u vidu bar-koda na telefon koji je poslao zahtev, dok se cena karte i nadoknade za korišćenje ove usluge naplaćuje sa korisnikovog mobilnog računara;
- **Prodaja prepaid dopuna sa Mondo portala** - omogućava korisniku dopunu prepaid kredita sa Mondo web shop-a putem platnih kartica;
- Dopuna VoIP vremena sa mobilnih računara - podrazumeva da korisnik ima otvoren korisnički nalog kod nekog VoIP provajdera. Korisnik šalje SMS poruku sa određenom sintaksom koja označava paket ili broj sati koji korisnik želi da kupi na kratak broj;
- **USSD meni** - pruža korisnicima mogućnost da, korišćenjem jednostavne USSD komande pored stanja na prepaid/postpaid računu, dobiju i razne dodatne komercijalne servise i informacije, zabavne sadržaje (npr. horoskop, vic ili „Magična kugla”), kao i aktuelne promotivne akcije Preduzeća (npr. Najdraži broj, prijava za 3G servis, tarifni dodaci, kupovina InoCall vaučera, itd);
- **Videomail ili mt:s sanduče** - korisnicima 3G mt:s mreže omogućava vizuelni pregled govorne i video pošte bez obzira na model, veličinu ekrana i memoriju 3G telefona. Osnovna ideja usluge je da korisniku

obezbedi jednostavan i intuitivan pristup jedinstvenom sandučetu preko koga bi primao sve poruke (video, glasovne ili fax);

- **SMS Imenik** - omogućava pretraživanje i dobijanje željenih informacija o fiksnim brojevima pravnih i/ili fizičkih lica, kao i dobijanje podataka o pravnim i/ili fizičkim licima na osnovu poznatog telefonskog broja i to u vidu SMS;
- **Prepaid mobilni Internet** - namenjen je korisnicima koji žele da im Internet bude dostupan na svakom mestu i u svakom trenutku, a da pri tom imaju potpunu kontrolu troškova. Ovaj servis ima za cilj da približi mobilni Internet široj grupi korisnika. Korisnik kupuje unapred potrebnu količinu podataka, bez ugovornog obavezivanja za servis. Servis je trenutno u ponudi sa dve opcije: korisnik može da kupi „Prepaid mobilni net“ paket koji u sebi sadrži modem, 4GB podataka i SIM karticu ili može samo da kupi SIM karticu i da je dopunjuje sa nekim od ponuđenih „Data plus prepaid dopuna“;
- **Tri omiljena broja za prepaid korisnike** - prepaid korisnici mobilne telefonije iz numeracije 064 i 065, koji pošalju prijavu za ovu uslugu, dobijaju mogućnost da besplatno definišu do 3 omiljena broja sa kojima će u periodu od 30 dana moći da razgovaraju besplatno;
- **InoCall usluga preko mobilnog** - usluga omogućava mt:s korisnicima da sa mobilnog telefona obavljaju međunarodne pozive prema fiksnim i mobilnim mrežama u 46 zemalja širom sveta, po veoma povoljnim tarifama koje važe za korisnike fiksne mreže.

Tokom 2009. godine uvedeni su novi dodatni servisi za biznis korisnike u oblasti mobilne telefonije:

- **Biznet prepaid dopune** - pravo na korišćenje usluge imaju mt:s korisnici koji, po osnovu zaključenih ugovora, obavljaju poslove naplate iznosa dopune prepaid kredita od krajnjih mt:s korisnika. Usluga omogućava korisnicima da, preko postpaid

SIM kartica priključenih na javnu GSM mrežu, upute SMS poruku sa zahtevom da se krajnjem korisniku izvrši dopuna prepaid kredita u iznosu koji on odredi;

- **Biznet e-POS terminali** - pravo na korišćenje usluge imaju korisnici koji, po osnovu zaključenih ugovora, preko e-POS terminala obavljaju poslove naplate iznosa dopune prepaid kredita od krajnjih mt:s korisnika i poslove naplate drugih roba i usluga, koje vrše u svom poslovanju. Usluga omogućava korisnicima da preko postpaid SIM kartica, smeštenih u e-POS terminalima i priključenih na javnu GSM mrežu, a povezanih preko jedinstvene pristupne tačke, obavljaju transakcije preko e-POS terminala. Korisnici usluge imaju mogućnost da preko pretplatničkog broja SIM kartice koriste samo usluge dolaznog nacionalnog telefonskog saobraćaja, dok im je korišćenje drugih usluga mobilne telefonije onemogućeno.

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

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

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

- Direktan pristup Internetu;
- ADSL;
- Web hosting;
- Dial-up;
- Registracija Internet domena i druge usluge povezane sa Internet uslugama.

Tokom 2009. godine rezidencijalnim korisnicima su kao novina ponuđeni i konvergentni paketi:

- **Porodični paket + ADSL** - predstavlja spoj fiksne telefonije, mobilne telefonije i Interneta i obuhvata dva servisa: porodični paket i servis pristup Internetu preko ADSL-a. Porodični paket obuhvata najmanje dva postpaid broja i pruža mogućnost definisanja jedne fiksne telefonske linije, gde korisnici postpaid brojeva imaju pravo na povoljnije cene prilikom ostvarivanja međusobnih poziva.

Pored navedenog, tokom 2009. godine, kao nova, rezidencijalnim korisnicima pružana je i usluga fiksnog Interneta:

- **Pristup Internetu preko FTTB i GPON TELCO infrastrukture** - omogućava pristup Internetu koji nije baziran na telefonskoj parici. Internet POP (Point of Presence) i agregacioni uređaji su smešteni u okviru stambene zgrade gde se nalaze krajnji korisnici. Na ovaj način se povećava kvalitet pristupa jer pristup više ne zavisi od kvaliteta parica. Korisnička CPE oprema je sa agregacionim uređajem povezana visokokvalitetnim UTP/FTP kablovima ili optičkim kablovima. Ovakav koncept omogućava i to da se mogu ponuditi mnogo veće brzine pristupa (do 100 Mbs) nego kod ADSL pristupa preko parica.

Internet biznis korisnicima su tokom 2009. godine, pružene sledeće nove usluge:

- **High Speed Internet Access (HSIA)** - namenjena je biznis korisnicima (osim Internet servis provajdera) koji žele da imaju stalnu konekciju na globalni Internet. Usluga omogućava povezivanje lokacija korisnika na globalni Internet koristeći resurse različitih pristupnih mreža i IP/MPLS mreže Preduzeća i podrazumeva simetričan pristup globalnom

Internetu brzinama (protocima) jednakim ili većim od 1 Mbit/s pa do 100 Mbit/s. Za razliku od usluge DPI - maloprodaja ovde korisnik bira pristupnu brzinu, ali ne i pristupnu tehnologiju;

- **Internet + Voice** - u cilju unapređenja prodaje i atraktivnosti usluge Direktan pristup Internetu (DPI) - maloprodaja kreirana je usluga Internet+Voice koja je namenjena biznis korisnicima koji koriste usluge fiksne telefonske mreže. Kreirano je 7 paketa usluga kojima su obuhvaćene usluge pristup Internetu (ethernet optički pristup brzine protoka 5, 6, 7, 8, 10, 16 i 20 Mbit/s) i telefonski saobraćaj.

Kao dodatne Internet usluge, tokom 2009. godine biznis korisnicima su nuđene sledeće:

- **Virtuelni server** - usluga se pruža biznis korisnicima kroz iznajmljivanje virtuelnog servera korišćenjem VMware tehnologije, a za potrebe smeštaja odnosno instalacije različitih aplikacija korisnika. Usluga Virtuelni serveri omogućava korisnicima pristup i administraciju softvera koji mogu koristiti za sopstvene potrebe (npr. serveri raznih namena - file, web, mail, ftp, database itd.) uz dodeljivanje resursa hardvera (procesorska snaga, memorija, prostor na diskovima, IP adrese). Korisniku je omogućeno da se njegov server vidi na Internetu i da u svakom trenutku može sa bilo koje tačke na Internetu da pristupi svom serveru;
- **Biz WLAN** - predstavlja „managed“ uslugu koja podrazumeva iznajmljivanje i održavanje potrebne aktivne opreme kao i Internet pristup za pružanje usluge bežičnog pristupa Internetu na lokaciji biznis korisnika kome Preduzeće pruža uslugu. BIZ WLAN pruža mogućnost brzog pristupa Internetu u zatvorenim lokacijama u kojima je instalirana oprema Preduzeća. Ova usluga podrazumeva nesmetan pristup Internet site-ovima, čitanje i slanje mail-ova, transfer podataka FTP protokolom, kao i mogućnost

korišćenja VPN klijenta (omogućava nesmetan i siguran pristup korisnika svojim korporativnim mrežama). Bežični pristup Internetu je dostupan svim korisnicima koji poseduju notebook računare ili PDA uređaj koji podržava WLAN tehnologiju, kao i preko mobilnih uređaja novije generacije.

Koristeći postojeću telekomunikacionu infrastrukturu, Preduzeće je ušlo na tržište **multimedijalnih usluga** i trenutno je u ponudi IPTV usluga sa dodatnim servisima Video on Demand i snimanje sadržaja.

Tokom 2009. godine multimedijalnim biznis korisnicima su kao novina ponuđeni:

- **TelePresence** - savremeno tehnološko rešenje koje omogućava uspešno održavanje poslovnih sastanaka kada su učesnici međusobno geografski udaljeni. Predstavlja video konferenciju podignutu na najviši nivo, tako da učesnici ostvaruju subjektivni doživljaj fizičkog prisustva sagovornika, iako se fizički grupe učesnika nalaze u različitim delovima sveta. Svi podaci (slika, govor, podaci sa računara, Interneta i slično) se prenose preko IP/MPLS mreže do krajnjih tačaka - „soba”, sa zahtevanim nivoom: QoS (Quality of Service), QoE (Quality of Experience), pouzdanosti kao i zaštite privatnosti učesnika. Realizuje se u posebnim prostorijama - „sobama”, tehnički opremljenim svim neophodnim komponentama, koje omogućuju realizaciju usluge u celini. „Sobe” se, trenutno, nalaze na četiri lokacije: Beograd, Kosovska Mitrovica, Banja Luka i Podgorica;
- **Međunarodni prenos TV signala** - omogućava prenos analognog radio i TV signala preko terestrijalne mreže Preduzeća na međunarodnim relacijama.

Tokom 2010. godine planira se i usluga Web TV. Web TV (Streaming, VoD itd.) je servis koji uključuje pristup različitim video sadržajima (TV kanali, Video klipovi itd.) sa Interneta.

Na ovaj način se korisnicima nude stream-ovani sadržaji, kao i Video on Demand. Ciljno tržište bi bila dijaspora, ali postoji mogućnost kreiranja ponude i za domaće tržište. Ta ponuda bi više obuhvatala Video on Demand nego TV kanale, dok bi dijaspori TV kanali iz zemlje bili interesantniji.

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

Nove usluge – Telekom Srpske

U 2009. godini u zavisnom preduzeću Telekom Srpske uvedena je mreža treće generacije.

3G tehnologija, pored znatno kvalitetnije komunikacije i mobilnog Interneta, donosi čitav niz novih servisa, omogućava znatno brži pristup Internetu i poslovnim mrežama, kao i gledanje multimedijalnih sadržaja, video-spotova, filmova ili televizijskog programa putem mobilnog telefona.

UMTS (Universal Mobile Telecommunication System) je deo tehnologije treće generacije koju „m:tel”² koristi, a koja omogućava pružanje broadband (širokopolasnih) servisa u bežičnim i mobilnim komunikacijama. Takođe, UMTS omogućava jeftine mobilne komunikacije sa brzinama transfera podataka do 7,2 Mbps, uz povećanje kvaliteta prenosa govora.

Sa novim aparatima koji odgovaraju standardima mreža treće generacije, olakšano je korišćenje svih osnovnih prednosti ove tehnologije. Veliki ekrani, brzi procesori, multimedijalne aplikacije, samo su neke od karakteristika koje su evoluirale specijalno za mreže treće generacije. Aplikacije poput navigacije, pretraživanje baza, interakcija

2. Od 2007. godine Telekom Srpske u oblasti mobilne telefonije koristi brend „m:tel”.

na socijalnim mrežama, deo su novog talasa upotrebne vrednosti mobilnog aparata.

Za korisnike koji najčešće komuniciraju putem mobilnih telefona kreirani su 3G paketi namenjeni korisnicima „m:tel” postpaid tarifnih modela. Paketi su usmereni prema korisnicima koji žele brz prenos podataka na svom mobilnom telefonu. Korisnik koji poseduje telefon koji ne podržava 3G standard ili se trenutno nalazi van dometa 3G mreže i dalje ostaje online preko GPRS/EDGE tehnologije. Usluga je namenjena svim korisnicima „m:tel” postpaid tarifnih modela: M, L, XL i XXL.

Za korisnike kojima je potreban prenos podataka putem računara, u ponudi su paketi „m:net”, u okviru kojih je predstavljena jedinstvena ponuda u BiH - paketi sa računarima i USB modemom. „m:net” je 3G usluga namenjena korisnicima koji žele da budu povezani na Internet u svakom trenutku. Bilo da se korisnik opredeli za Toshiba NB200 sa 3G USB modemom ili samo za kupovinu „m:net” 3G modema, granice moderne komunikacije više neće postojati.

Mobilni pristup je preko 3G USB modema iz „m:tel” ponude, prilagođen korišćenju usluge na našoj mreži. Hardverska rešenja, u vidu USB stika ili PC Card uređaja, služe kao uređaji za pristup mreži treće generacije. Kompaktni dizajn, testiran na „m:tel” 3G mreži, obezbeđuje najbolji način pristupa Internetu, tamo gde do sada to nije bilo moguće. Pristup Internetu je moguć u čitavoj „m:tel” mobilnoj mreži, bilo da se radi o 3G ili GPRS/EDGE.

Nove usluge – Mtel

U cilju zadržavanja postojećih prepaid i postpaid korisnika, kao i sticanja novih, i sa tim povećanja tržišnog učešća, zavisno preduzeće M:tel je u 2009. godini razvilo veliki broj servisa za svoje korisnike.

Sa ciljem da zadovolje potrebe svih korisnika, a vodeći se pojedinim ciljnim grupama, pažljivo su planirane nove usluge, od kojih su najznačajnije:

- **Prijatelji** - omogućava besplatne razgovore i SMS sa najviše 3 odabrana broja iz 068 mreže, u oba smera, u trajanju od 30 dana;
- **Nastaviće se** - Svim aktivnim postpaid korisnicima (koji su izmirili svoje obaveze), bez obzira na paket, omogućeno je da u naredni mesec mogu preneti nepotrošene minute, SMS poruke i MB iz prethodnog meseca;
- **Servisi putem WAP portala (Mondo tiket, Horoskop, Chat)** - Korisnicima MONDO portala omogućeni novi servisi: Mondo tiket (informacije o sportskim rezultatima), Mondo horoskop, Mondo chat (stalni kontakt sa online korisnicima, birajući odgovarajuću chat sobu);
- **Postpaid paket Mtel 30** - Novi tarifni paket, kojim uz pretplatu od 2.824 dinara (30 EUR), korisnik dobija 360 minuta prema svim mobilnim i fiksnim mrežama u Crnoj Gori i 360 SMS poruka ka svim mrežama u Crnoj Gori, Srbiji i Republici Srpskoj, kao i 30 MB;
- **Postpaid paket Mtel One** - Novi tarifni paket sa tarifiranjem na 1 sekundu;
- **Autotrack** - omogućava praćenje vozila i nadgledanje njegovog statusa, uz detekciju važnih događaja;
- **Mtel Imenik na sigurnom** - omogućava korisnicima čuvanje kontakata sa SIM kartice na Mtel serveru;
- **Mtel Korisnički portal** (za bolje planiranje i kontrolu troškova) - postpaid korisnicima je preko portala omogućen uvid u troškove, da se informišu o načinu uplate, postave pitanje, pošalju sebi račun na mail;
- **Moj izbor 105** - Novi USSD servis koji omogućava korisniku kraći put do informacije i aktivacije odabrane usluge. Namenjen je svim prepaid, postpaid i biznis korisnicima (opcije za sada su Račun, Dodaj, Pozovi me i Dopuni kredit).

Finansijski i operativni rezultati VI

Osvajanje novih tržišta i izvora rasta uz očuvanje postojećih prihoda, kroz integrisan i ekonomičan model rada, predstavljaju kontinuirani izazov menadžmenta kompanije

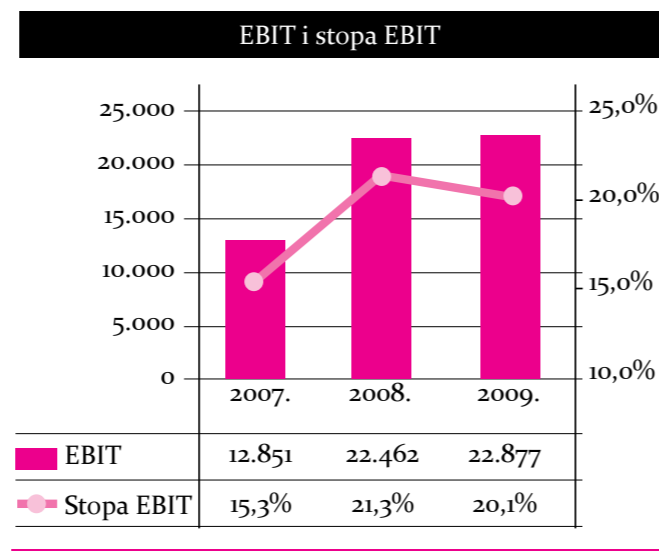
Finansijski pregled

Konsolidovani bilans uspeha			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Poslovni prihodi	113.943	105.330	83.911
Poslovni rashodi	(91.066)	(82.868)	(71.060)
Poslovna dobit (EBIT)	22.877	22.462	12.851
Stopa EBIT	20,1%	21,3%	15,3%
Amortizacija	23.063	20.657	16.188
EBITDA	45.940	43.119	29.039
Stopa EBITDA	40,3%	40,9%	34,6%
Neto finansijski rashodi	(8.581)	(12.374)	(369)
Porez na dobit	(983)	(967)	(686)
Neto dobit	13.314	9.121	11.796
Stopa neto dobiti	11,7%	8,7%	14,1%

U 2009. godini ostvareni su ukupni poslovni prihodi u iznosu od 113,9 milijardi dinara, što predstavlja rast od 8,2% u odnosu na 2008. godinu. U posmatranom periodu poslovni rashodi iznose 91,1 milijardu dinara i beleže porast od 9,9% u odnosu na 2008. godinu.

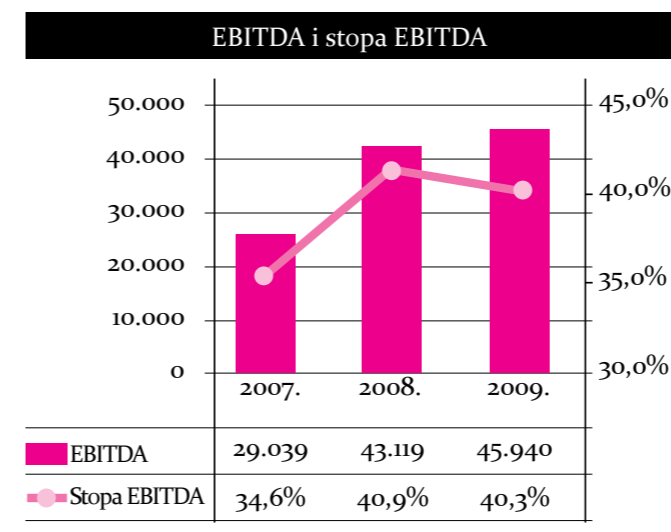
U toku posmatranog perioda su ostvareni neto finansijski rashodi u iznosu od 8,6 milijardi dinara, dok su isti u prethodnoj godini iznosili 12,4 milijarde dinara. Ovakav trend uslovljen je najvećim delom smanjenjem rashoda kamata, neto, koji beleže pad od 37,5% uglavnom zbog otplate dela kredita i pada EURIBOR stope i isti iznose 2,7 milijardi dinara.

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



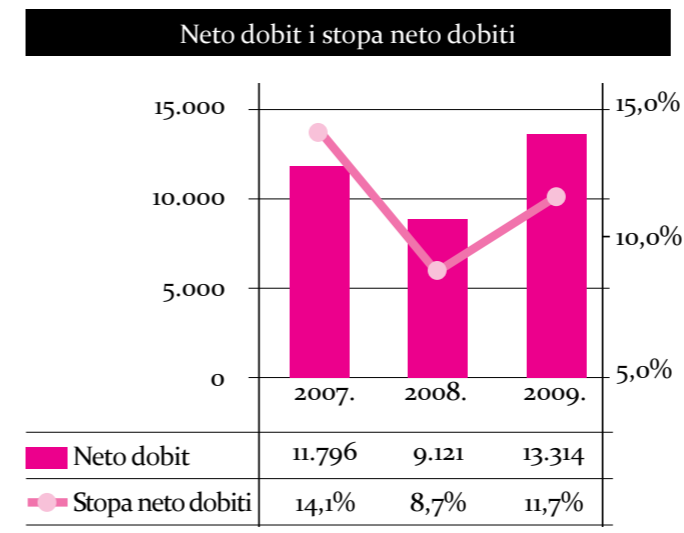
Uprkos brzem rastu poslovnih rashoda u odnosu na rast poslovnih prihoda u 2009. godini, EBIT tj. operativna dobit beleži blagi rast od 1,8% u odnosu na uporednu godinu i iznosi 22,9 milijardi dinara.

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



U 2009. godini, EBITDA Grupe je takođe zabeležila rast od 6,5% u odnosu na uporednu godinu i iznosi 45,9 milijardi dinara.

U 2009. godini dobit Grupe, nakon oporezivanja, iznosi 13,3 milijarde dinara što predstavlja rast od 46,0% u odnosu na prethodnu godinu.



Poslovni prihodi

Ukupni poslovni prihodi su porasli za 8,2% u odnosu na 2008. godinu i iznose 113,9 milijardi dinara. Na rast prihoda je najviše uticala maloprodaja Internet usluga.

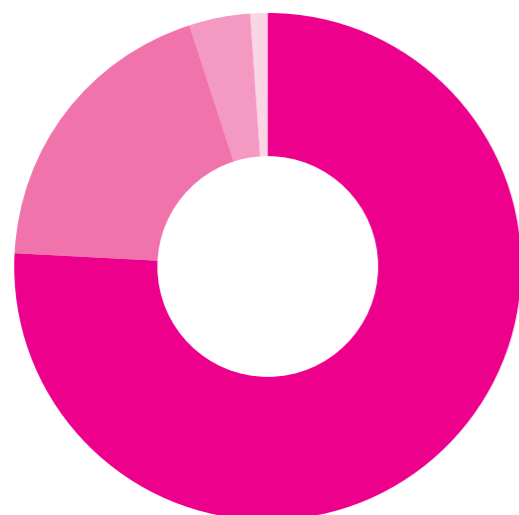
Poslovni prihodi od **fiksne telefonije** zabeležili su rast od 3,5% u odnosu na prethodnu godinu i dostižu 52,2 milijarde dinara. Najznačajniji uticaj na kretanje prihoda je imao porast prihoda od pretplate, prevashodno zbog povećanja pretplate Matičnog preduzeća za POTS direktni priključak od 161% počev od 1. novembra 2008. godine. S druge strane, iako je broj korisnika fiksne telefonije zabeležio blagi porast (1,1%), prihod od ostvarenog saobraćaja je opao za 9,1%.

Poslovni prihodi od **mobilne telefonije** su porasli za 8,5% i dostižu 57,5 milijardi dinara. Prihodi od postpaid saobraćaja rastu za 10,6%, a prihodi od prepaid usluga za 5,1%, najvećim delom zbog rasta baze korisnika.

Najznačajniji uticaj na rast poslovnih prihoda imali su poslovni prihodi od **maloprodaje Internet usluga**, koji beleže rast od 117,6% i iznose 4,0 milijardi dinara, ali je učešće istih u ukupnim poslovnim prihodima i dalje nisko i iznosi 3,5%. Rast pomenutih prihoda uslovljen je najvećim delom porastom broja ADSL korisnika u maloprodaji.

Učešće pojedinih članica Grupe u ukupnim poslovnim prihodima Grupe u 2009. godini prikazano je na sledećem grafikonu:

Učešće pojedinih članica Grupe u ukupnim poslovnim prihodima Grupe



76% Telekom Srbija
19% Telekom Srpske
4% Mtel
1% Telus

Poslovni rashodi

U strukturi ukupnih poslovnih rashoda najveće učešće imaju troškovi amortizacije, troškovi operatora i troškovi zarada i ostali lični rashodi, koji čine više od 60% poslovnih rashoda ostvarenih u toku 2009. godine.

Troškovi marketinga su porasli za 17,8% u odnosu na 2008. godinu i iznose 3,6 milijardi dinara. Glavni razlog za porast navedenih troškova je porast troškova unapređenja distributivne prodaje i blagi porast troškova sponzorstva. S druge strane, došlo je do pada troškova oglašavanja, kao i ostalih troškova marketinga.

Troškovi zakupa su porasli za 18,6% i dostižu 4,6 milijardi dinara. Na rast ovih troškova najznačajniji uticaj je imao pad prosečne vrednosti dinara u odnosu na EUR od

15% u 2009. u odnosu na 2008. godinu (većina ugovora Matičnog preduzeća o zakupu sadrži deviznu klauzulu), kao i zbog novih ugovora o zakupu.

Troškovi zarada, naknada zarada i ostali lični rashodi su u toku 2009. godine porasli u ukupnom iznosu od 7,2% i iznose 18,7 milijardi dinara. Na rast ove kategorije najviše je uticao porast bruto zarada.

Troškovi operatora beleže rast od 6,3% i u 2009. godini iznose 14,3 milijarde dinara. Na rast ovih troškova najviše su uticali rast troškova interkonekcije za 8,6% i troškova roaminga za 4,2%.

Konsolidovani bilans stanja

U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Zalihe	7.155	8.203	9.061
Potraživanja	15.524	13.899	11.727
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	14.385	13.202	5.400
Ostalo	4.771	4.871	5.115
Obrtna sredstva	41.835	40.175	31.303
Nematerijalna ulaganja	60.989	59.572	51.888
Osnovna sredstva	154.367	150.406	139.517
Ostalo	2.993	2.873	2.495
Trajna sredstva	218.349	212.851	193.900
Ukupna aktiva	260.184	253.026	225.203
Tekuća dospeća dugoročnih kredita	31.747	35.567	6.235
Obaveze iz poslovanja	11.209	12.271	13.170
Ostale kratkoročne obaveze	13.616	11.968	7.786
Tekuće obaveze	56.572	59.806	27.191
Odloženi prihodi	4.209	4.152	4.303
Dugoročna rezervisanja	2.711	2.535	2.140
Odložene poreske obaveze	2.134	2.099	1.955
Dugoročni krediti	55.405	58.488	75.754
Dugoročne obaveze	64.459	67.274	84.152
Kapital	139.153	125.946	113.860
Ukupna pasiva	260.184	253.026	225.203

Racio analiza			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Dug	87.152	94.055	81.989
Obaveze iz poslovanja	11.209	12.271	13.170
Ostale obaveze	22.670	20.754	16.184
Ukupne obaveze	121.031	127.080	111.343
Kredit	87.152	94.055	81.989
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	14.385	13.202	5.400
Neto dug	72.767	80.853	76.589
Kapital	139.153	125.946	113.860
Ukupan kapital (Neto dug+Kapital)	211.920	206.799	190.449
Koeficijent zaduženosti (Neto dug/Ukupan kapital)	34,3%	39,1%	40,2%
Pokriće duga (Neto dug/EBITDA)	1,58	1,88	2,64
Pokriće kamate	14,44	9,18	12,42
Ukupne obaveze/EBITDA	2,63	2,95	3,83
Rigorozni racio likvidnosti	0,70	0,58	0,95

Smanjenje koeficijenta zaduženosti na dan 31. decembar 2009. godine uslovljeno je najvećim delom otplatama obaveza po dugoročnim kreditima, kao i povećanjem kapitala zbog ostvarene neto dobiti Grupe za 2009. godinu.

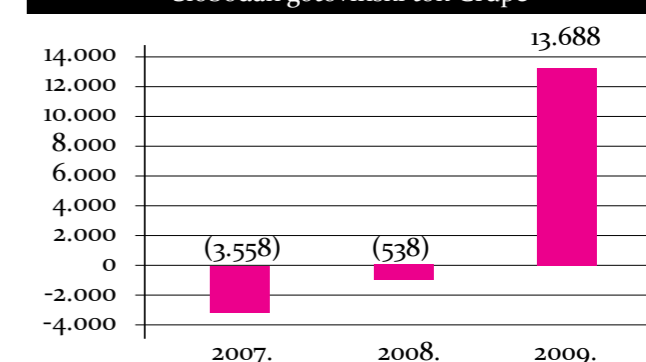
U 2009. godini potrebno je 2,63 EBITDA za otplatu obaveza, dok je u 2008. godini bilo potrebno 2,95.

Pregled tokova gotovine Grupe

U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Dobit pre oporezivanja	14.297	10.088	12.482
Amortizacija	23.063	20.657	16.188
Korekcija dobiti i promene na obrtnom kapitalu	(2.298)	(1.395)	(3.019)
Neto prilivi gotovine iz poslovnih aktivnosti	35.062	29.350	25.651
Neto kapitalna ulaganja	(21.374)	(29.888)	(29.209)
Slobodni gotovinski tok	13.688	(538)	(3.558)
Neto priliv/(odliv) gotovine iz ostalih aktivnosti investiranja	883	635	(49.416)
Neto (odliv)/priliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(13.388)	7.705	52.095
Neto priliv/(odliv) gotovine	1.183	7.802	(879)
Gotovina na kraju godine	14.385	13.202	5.400

Kretanje slobodnog gotovinskog toka Grupe u posmatranim godinama je prikazano na grafikonu ispod:

Slobodan gotovinski tok Grupe



U 2009. godini, zbog većih priliva iz poslovnih aktivnosti, kao i opreznije politike investiranja, ostaje dovoljno raspoloživih sredstava da se pokriju finansijske obaveze (slobodan gotovinski tok je pozitivan i značajno poboljšao u odnosu na prethodne godine).

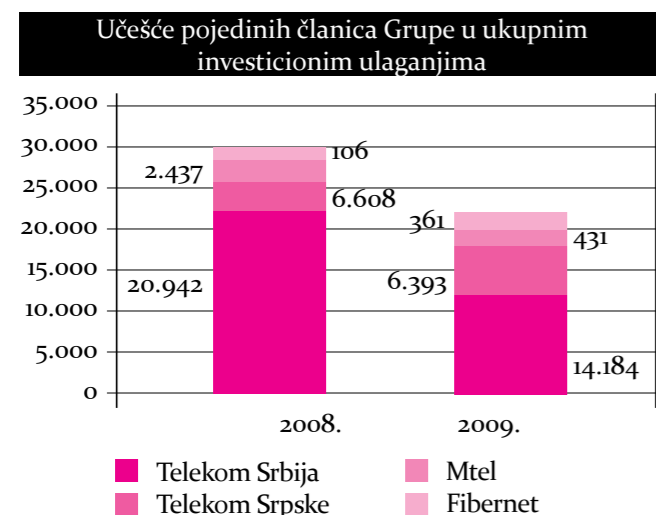
Investicije

Ukupna investiciona ulaganja u 2009. godini na nivou Telekom Srbija Grupe iznose 21,4 milijarde dinara. Uporedni pregled investicionih ulaganja ostvarenih u pojedinačnim preduzećima Grupe u 2009. i 2008. godini je prikazan u sledećoj tabeli:

Ukupne investicije			
U milionima RSD	2009.	Stopa rasta	2008.
Telekom Srbija	14.184	-32,3%	20.942
Telekom Srpske	6.393	-3,3%	6.608
Mtel	431	-82,3%	2.437
Telus	1	-94,3%	10
Fibernet	361	241,2%	106
Ukupno	21.370	-29,0%	30.103

Posmatrano po članicama Grupe, najveće investicije u 2009. godini ostvarene su u Matičnom preduzeću (14,2 milijarde dinara), a najniže u zavisnom preduzeću Telus (0,6 miliona dinara).

Učešće pojedinih članica Grupe u ukupnim investicionim ulaganjima u 2008. i 2009. godini prikazano je na sledećem grafikonu:



Vežano za ulaganja po pojedinim oblastima u 2009. godini, ulaganja u fiksnu telefoniju iznose 8,1 milijardu dinara i učestvuju sa 38% u ukupnim investicijama Grupe, najvećim delom zbog ulaganja Matičnog preduzeća.

Investicije Telekom Srbija Grupe u mobilnu telefoniju čine 28% ukupnih investicija i iznose 5,9 milijardi dinara, pri čemu su u zavisnom preduzeću Telekom Srpske ostvarena najveća ulaganja u ovoj oblasti.

Ukupna ulaganja u Internet i multimediju iznose 2,9 milijardi dinara i investirana su od strane Matičnog preduzeća (83%) i zavisnog preduzeća Telekom Srpske (17%).

Preostali deo investicija odnosi se na ulaganja u informacione tehnologije i logističku podršku.

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

Ukupne investicije			
U milionima RSD	2009.	Stopa rasta	2008.
Fiksna telefonija	8.050	-29,0%	11.332
Mobilna telefonija	5.906	-32,5%	8.753
Internet i Multimedija	2.890	33,0%	2.174
Investicije u IT	2.021	-49,2%	3.980
Investicije u logističku podršku	2.503	-35,2%	3.864
Ukupno	21.370	-29,0%	30.103

Od ukupno ostvarenih investicija Telekom Srbija Grupe u 2009. godini, 73% je bilo izdvojeno za tehnički napredak članica Grupe, a 27% za infrastrukturu.

Ukupne investicije			
U milionima RSD	2009.	Stopa rasta	2008.
Tehničke investicije	15.646	-29,0%	22.051
Infrastrukturne investicije	5.724	-28,9%	8.052
Ukupno	21.370	-29,0%	30.103

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

Tehničke investicije			
U milionima RSD	2009.	Stopa rasta	2008.
Komutacioni upravljački sistemi	2.991	-60,5%	7.576
Pristupna mreža	3.645	-33,8%	5.508
Bežična mreža	3.506	-10,9%	3.936
Transportna optička mreža	2.426	1,8%	2.382
Internet i Multimedija	2.890	33,8%	2.161
Ostale tehničke investicije	188	-61,4%	488
Ukupno	15.646	-29,0%	22.051

Na nivou Telekom Srbija Grupe, u 2009. godini, realizovane su ukupne infrastrukturne investicije u vrednosti od 5,7 milijardi dinara.

Infrastrukturne investicije			
U milionima RSD	2009.	Stopa rasta	2008.
Investiranje u IT	3.105	-21,9%	3.978
Investiranje u logističku podršku	2.082	-39,7%	3.456
Ostale investicije	537	-13,2%	618
Ukupno	5.724	-28,9%	8.052

Od ukupnih infrastrukturnih investicija na nivou Grupe, 54% se odnosi na investicije u informacione tehnologije, 37% na investicije u logističku podršku, dok se 9% odnosi na ostale investicije.

U okviru investicija u informacione tehnologije, koje iznose 3,1 milijardu dinara, 56% se odnosi na ulaganja Matičnog preduzeća, dok 43% predstavljaju ulaganja zavisnog preduzeća Telekom Srpske.

Posmatrajući ulaganja u logističku podršku, Matično preduzeće i zavisno preduzeće Telekom Srpske su najviše investirali u izgradnju RBS stubova, zavisno preduzeće Mtel u nekretnine i zemljište, dok je zavisno preduzeće Telus investiralo u opremu za rad.

Korisnici

Grupa je u 2009. godini ostvarila povećanje ukupnog broja korisnika u fiksnoj i mobilnoj telefoniji, kao i povećanje korisnika Internet i multimedijalnih usluga.

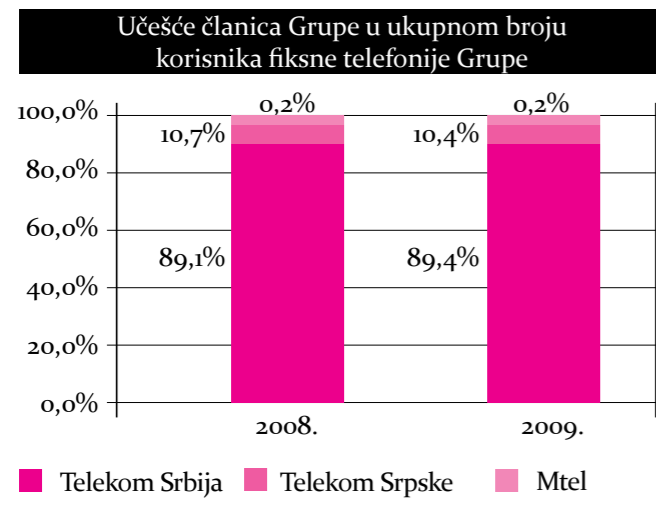
Korisnici fiksne telefonije

Usluge fiksne telefonije Grupe koristi 3,4 miliona korisnika.

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

Ukupan broj korisnika fiksne telefonije			
U hiljadama	2009.	Stopa rasta	2008.
Telekom Srbija	3.037	1,4%	2.995
Telekom Srpske	355	-1,4%	360
Mtel	7	14,5%	6
Ukupno	3.399	1,1%	3.361

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



U 2009. godini Grupa ima 3,2 miliona POTS korisnika. Ostatak se odnosi na CLL korisnike (45,9 hiljada), ISDN BRI korisnike (97,1 hiljadu), ISDN PRI korisnike (2,7 hiljada) i WiMax korisnike (6,9 hiljada).

Ukupno broje korisnika fiksne telefonije			
U hiljadama	2009.	Stopa rasta	2008.
POTS korisnici	3.246	1,0%	3.215
CLL korisnici	46	4,5%	44
ISDN BRI korisnici	97	3,6%	94
ISDN PRI korisnici	3	34,8%	2
WiMax korisnici	7	14,5%	6
Ukupno	3.399	1,1%	3.361

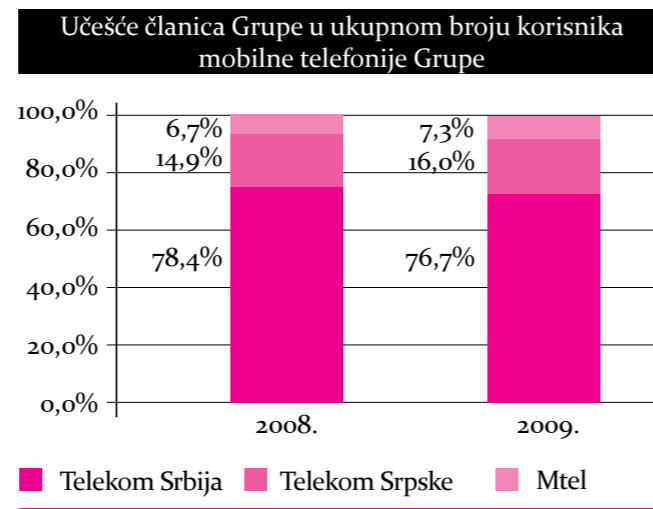
U strukturi POTS korisnika 90% se odnosi na rezidencijalne i 10% na biznis korisnike, dok se u strukturi ISDN BRI korisnika 60% odnosi na rezidencijalne i 40% na biznis korisnike.

Korisnici mobilne telefonije

Ukupno broje korisnika mobilne telefonije na nivou Grupe u 2009. godini iznosi 7,7 miliona.

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

Ukupno broje korisnika mobilne telefonije			
U hiljadama	2009.	Stopa rasta	2008.
Telekom Srbija	5.916	0,8%	5.867
Telekom Srpske	1.231	10,6%	1.113
Mtel	561	11,9%	501
Ukupno	7.708	3,0%	7.481



Kao što se iz informacija prikazanih u prethodnom grafikonu može uočiti, u ukupnom broju korisnika mobilne telefonije Matično preduzeće učestvuje sa 77%, zavisno preduzeće Telekom Srpske sa 16% i zavisno preduzeće Mtel sa 7%.

U 2009. godini, broj prepaid korisnika iznosi 6,2 miliona i čini 80% ukupnog broja korisnika, a broj postpaid korisnika iznosi 1,5 miliona i učestvuje sa 20% u ukupnom broju korisnika.

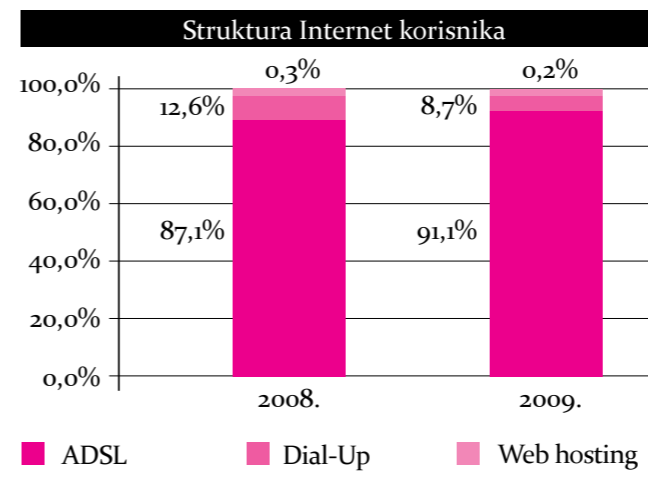
Ukupno broje korisnika mobilne telefonije			
U hiljadama	2009.	Stopa rasta	2008.
Prepaid	6.156	0,4%	6.130
Postpaid	1.552	14,8%	1.351
Ukupno	7.708	3,0%	7.481

U 2009. godini ostvaren je veći porast postpaid korisnika u odnosu na porast prepaid korisnika, pri čemu se povećanje postpaid korisnika najvećim delom odnosi na Matično preduzeće.

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

Što se tiče ADSL pristupa, koji je najzastupljeniji način pristupa širokopolasnom Internetu, na nivou Grupe u 2009. godini, zabeležen je porast od 151 hiljade korisnika, tako da je ukupno broje korisnika 442 hiljade. Od toga, 73% je u maloprodaji i 27% u veleprodaji.

Struktura Internet korisnika u 2008. i 2009. godini prikazana je na sledećem grafikonu:



Zavisno preduzeće Telekom Srpske pruža samo usluge maloprodaje ADSL korisnicima, koji čine 16% ukupnog broja ADSL korisnika Grupe u maloprodaji, dok zavisno preduzeće Mtel ne pruža ADSL usluge.

Ukupno broje korisnika Dial-up usluga u 2009. godini iznosi 42 hiljade, od čega se najveći deo odnosi na korisnike zavisnog preduzeća Telekom Srpske.

Internet korisnici			
U hiljadama	2009.	Stopa rasta	2008.
ADSL	442	51,9%	291
Dial-up	42	1,7%	42
Web hosting	1	40,1%	1
Ukupno	485	45,3%	334

Broje IPTV korisnika na kraju 2009. godine iznosi 23 hiljade. U okviru Grupe u 2009. godini ovu uslugu je pružalo samo Matično preduzeće, dok se sa pružanjem usluge u Republici Srpskoj započelo u 2010. godini.

Finansijski pregled

Bilans uspeha			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Poslovni prihodi	89.198	84.893	74.609
Poslovni rashodi	(70.192)	(67.475)	(62.234)
Poslovna dobit (EBIT)	19.006	17.417	12.375
Stopa EBIT	21,3%	20,5%	16,6%
Amortizacija	16.574	15.714	13.954
EBITDA	35.580	33.131	26.329
Stopa EBITDA	39,9%	39,0%	35,3%
Neto finansijski rashodi	(3.052)	(11.541)	(149)
Porez na dobit	(405)	(572)	(653)
Neto dobit	15.549	5.304	11.573
Stopa neto dobiti	17,4%	6,2%	15,5%

U 2009. godini ostvareni su ukupni poslovni prihodi u iznosu od 89,2 milijarde dinara, što predstavlja rast od 5,1% u odnosu na 2008. godinu. U posmatranom periodu poslovni rashodi iznose 70,2 milijarde dinara i beleže porast od 4,0% u odnosu na 2008. godinu.

U toku posmatranog perioda su ostvareni neto finansijski rashodi u iznosu od 3,1 milijarde dinara, dok su isti u prethodnoj godini iznosili 11,5 milijardi dinara. Ovakav trend uslovljen je najvećim delom smanjenjem rashoda kamata, neto, koje beleže pad od 40,7% uglavnom zbog otplate dela kredita i pada EURIBOR stope i iznose 2,2 milijarde dinara. S druge strane, na finansijske prihode u posmatranom periodu značajno su uticali prihodi od dividendi „Telekom Srpske“ u iznosu od 5,1 milijarde dinara.

Dobit Preduzeća, nakon oporezivanja, iznosi 15,5 milijardi dinara što predstavlja rast od 193,1% u odnosu na prethodnu godinu.

Brži rast poslovnih prihoda u odnosu na rast poslovnih rashoda uticao je na porast

EBIT tj. operativne dobiti za 9,1%, u odnosu na uporednu godinu, koja iznosi 19,0 milijardi dinara.

U 2009. godini, EBITDA je takođe zabeležila rast od 7,4% u odnosu na uporednu godinu i iznosi 35,6 milijardi dinara.

Poslovni prihodi

Ukupni poslovni prihodi su porasli za 4,3 milijarde dinara u odnosu na 2008. godinu i iznose 89,2 milijarde dinara. Na rast prihoda je najviše uticala maloprodaja Internet usluga, dok su mobilna i fiksna telefonija doprinele rastu u približno istim iznosima.

Poslovni prihodi od **fiksne telefonije** zabeležili su rast od 2,7% u odnosu na prethodnu godinu i dostižu 45,1 milijardu dinara. Najznačajniji uticaj na kretanje prihoda je imao porast prihoda od pretplate, prevashodno zbog povećanja pretplate za POTS direktni priključak od 161% počev od 1. novembra 2008. godine. S druge strane, iako je broj korisnika fiksne telefonije zabeležio blagi porast (1,4%), prihod od domaćeg saobraćaja je opao za 12,2%.

Poslovni prihodi od **mobilne telefonije** su porasli za 3,2% i dostižu 40,6 milijardi dinara. Dinamika rasta prihoda od mobilne telefonije usporena je u odnosu na prethodne godine zbog zasićenja tržišta. Prihodi od postpaid saobraćaja rastu za 8,3% najvećim delom zbog rasta baze postpaid korisnika, dok prihodi od prepaid usluga beleže pad od 4,8%, uglavnom zbog smanjenja broja prepaid korisnika od 2,3%, kao i zbog promotivnih aktivnosti Preduzeća (besplatni minuti, besplatni SMS, itd.).

Najznačajniji uticaj na rast poslovnih prihoda imali su poslovni prihodi od **maloprodaje Internet usluga**, koji beleže rast od 106,1% i iznose 3,3 milijarde dinara, ali je učešće istih u ukupnim poslovnim prihodima i dalje nisko i iznosi 3,8%. Rast pomenutih prihoda uslovljen je najvećim delom porastom broja ADSL korisnika u maloprodaji.

Poslovni rashodi

U strukturi ukupnih poslovnih rashoda najveće učešće imaju troškovi amortizacije, troškovi operatora i troškovi zarada i ostali lični rashodi, koji čine više od 60% poslovnih rashoda ostvarenih u toku 2009. godine.

Troškovi marketinga su porasli za 21,2% u odnosu na 2008. godinu i u 2009. godini iznose 2,8 milijardi dinara. Glavni razlog za porast navedenih troškova je porast troškova unapređenja distributivne prodaje i blagi porast troškova sponzorstva. S druge strane, došlo je do pada troškova oglašavanja, kao i ostalih troškova marketinga.

Troškovi zakupa su porasli za 15,0% i dostižu 3,7 milijardi dinara. Na rast ovih troškova najznačajniji uticaj je imao pad prosečne vrednosti dinara u odnosu na EUR od 15% u 2009. u odnosu na 2008. godinu (većina ugovora o zakupu sadrži deviznu klauzulu), kao i zbog novih ugovora o zakupu.

Troškovi zarada, naknada zarada i ostali lični rashodi su u toku 2009. godine porasli u ukupnom iznosu od 3,3% i iznose 13,0 milijardi dinara. Na rast ove kategorije najviše utiče porast bruto zarada. S druge strane, u 2009. godini rashodi po osnovu dobrovoljnog napuštanja Preduzeća beleže pad od 63,8% u odnosu na prethodnu godinu i iznose 389 miliona dinara (u toku 2009. godine po ovom osnovu Preduzeće je napustilo 175 zaposlenih, a u 2008. godini 530 zaposlenih).

Troškovi materijala i održavanja su opali za 2,5% u odnosu na 2008. godinu najvećim delom zbog smanjenja direktne prodaje, koja se u sve većoj meri supstituiše prodajom mobilnih telefona i postpaid paketa od strane distributera. Troškovi materijala i održavanja u 2009. godini iznose 7,6 milijardi dinara.

Troškovi operatora beleže pad od 1,4% i u 2009. godini iznose 13,0 milijardi dinara. Na pad ovih troškova najviše su uticali troškovi međunarodnog obračuna i zakupa međunarodnih vodova, koji su u odnosu na prethodnu godinu opali za 7,6%.

Bilans stanja			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Zalihe	5.439	6.604	6.747
Potraživanja	13.486	12.163	10.665
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	9.462	4.861	2.930
Ostalo	2.917	3.131	4.061
Obrtna sredstva	31.304	26.759	24.403
Nematerijalna ulaganja	8.224	10.982	7.713
Osnovna sredstva	110.952	110.471	109.179
Učešća u kapitalu zavisnih pravnih lica	58.046	57.289	57.162
Ostalo	2.168	2.118	1.914
Trajna sredstva	179.390	180.860	175.969
Ukupna aktiva	210.694	207.619	200.371
Tekuća dospeća dugoročnih kredita	23.547	30.768	4.733
Obaveze iz poslovanja	6.876	9.756	12.000
Ostale kratkoročne obaveze	11.924	10.191	10.423
Tekuće obaveze	42.347	50.715	27.156
Odloženi prihodi	3.787	3.733	3.889
Dugoročna rezervisanja	2.067	1.899	1.577
Dugoročni krediti	49.324	49.755	66.917
Dugoročne obaveze	55.178	55.387	72.383
Kapital	113.169	101.517	100.832
Ukupna pasiva	210.694	207.619	200.371

Racio analiza			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Dug	72.871	80.523	71.650
Obaveze iz poslovanja	6.876	9.756	12.000
Ostale obaveze	17.778	15.823	15.889
Ukupne obaveze	97.525	106.102	99.539
Kredit	72.871	80.523	71.650
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	9.462	4.861	2.930
Neto dug	63.409	75.662	68.720
Kapital	113.169	101.517	100.832
Ukupan kapital (Neto dug+Kapital)	176.578	177.179	169.552
Koeficijent zaduženosti (Neto dug/Ukupan kapital)	35,9%	42,7%	40,5%
Pokriće duga (Neto dug/EBITDA)	1,77	2,28	2,61
Pokriće kamate	13,40	8,09	12,69
Ukupne obaveze/EBITDA	2,73	3,19	3,78
Rigorozni racio likvidnosti	0,72	0,42	0,90

Smanjenje koeficijenta zaduženosti na dan 31. decembra 2009. godine uslovljeno je najvećim delom otplatama obaveza po dugoročnim kreditima, kao i povećanjem kapitala zbog ostvarene neto dobiti za 2009. godinu.

Prema pojedinim kreditnim ugovorima, definisane su obaveze Preduzeća da se pridržava određenih finansijskih pokazatelja, od kojih su najvažniji Pokriće duga i Pokriće kamate. Preduzeće je na dan 31. decembra 2009. godine usaglasilo svoje finansijske pokazatelje sa utvrđenim parametrima.

U 2009. godini potrebno je 2,73 EBITDA za otplatu obaveza, dok je u 2008. godini bilo potrebno 3,19.

Pregled tokova gotovine			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Dobit pre oporezivanja	15.954	5.876	12.226
Amortizacija	16.574	15.713	13.954
Korekcija dobiti i promene na obrtnom kapitalu	(7.263)	(2.046)	(1.946)
Neto prilivi gotovine iz poslovnih aktivnosti	25.266	19.544	24.234
Neto kapitalna ulaganja	(14.109)	(20.475)	(23.472)
Slobodni gotovinski tok	11.156	(932)	762
Neto priliv/(odliv) gotovine iz ostalih aktivnosti investiranja	4.963	(3.389)	(52.655)
Neto (odliv)/priliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(11.519)	6.251	48.550
Neto priliv/(odliv) gotovine	4.600	1.931	(3.343)
Gotovina na kraju godine	9.462	4.861	2.930

U 2009. godini, zbog većih priliva iz poslovnih aktivnosti, kao i opreznije politike investiranja, ostaje dovoljno raspoloživih sredstava da se pokriju finansijske obaveze (slobodan gotovinski tok je pozitivan i značajno poboljšan u odnosu na 2008. godinu).

Investicije

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

Kapitalne investicije u Preduzeću su od ključnog značaja i iznose 14,1 milijardu dinara. U 2009. godini investicije su bile usmerene prema poboljšanju tehničkih mogućnosti mreže, uvođenju novih kapaciteta koji omogućavaju pružanje telekomunikacione usluge u geografskim područjima, gde ranije nije bilo moguće.

Za investiranje u tehnički razvoj mreže Preduzeće je izdvojilo 77% sredstava, dok je za investiranje u IT i logističku podršku izdvojeno 23% ukupnih sredstava. Intenzivnim investiranjem u tehnički razvoj Preduzeće želi da kreira fleksibilnu i pouzdanu mrežu koja će osigurati temelje za ispravan rad uslužnih platformi, kao i da postigne visok nivo satisfakcije korisnika.

Ukupne investicije			
U milionima RSD	2009.	Stopa rasta.	2008.
Tehničke investicije	10.982	-30,2%	15.741
Infrastrukturne investicije	3.202	-38,4%	5.201
Ukupno	14.184	-32,3%	20.942

U 2009. godini razvoj tehničkih investicija bio je usmeren na sledeće aktivnosti:

U **fiksnoj telefoniji** investicije su prvenstveno namenjene za proširenje i modernizaciju kapaciteta pristupne mreže koja će postati baza za pružanje novih širokopojsnih servisa, kao i povećanje stepena digitalizacije i razdvajanje dvojnika pristupne mreže. Kao rezultat investicija u 2009. godini došlo je do povećanja stepena digitalizacije mreže na 96,8% (2008. godina: 95,5%) i razdvojeno je 34 hiljade dvojnika. Takođe, u ovom periodu, ostvareno je proširenje kapaciteta pristupne mreže.

U **mobilnoj telefoniji** investicije su usmerene ka razvoju kapaciteta i kvaliteta mreže kako bi se održao visok kvalitet usluga. U posmatranom periodu puštena je u rad 441 bazna stanica, od čega 244 UMTS bazne stanice i 197 GSM baznih stanica. Na ovaj način proširen je kapacitet pružanja širokopojsnih servisa, kao i pokrivenost teritorije i stanovništva u Srbiji. Trenutna pokrivenost teritorije i stanovništva GSM signalom je preko 80%. Takođe, deo investicija je određen i za IT, tako da je u ovom periodu došlo do implementacije SDP platforme, kao i investicije u zamenu „billing” sistema za mobilne servise. „Service Delivery” platforma (SDP) je jedan od strateških projekata koji će omogućiti Preduzeću fleksibilnost u pružanju raznih vrsta mobilnih servisa i skratiti potrebno vreme za otpočinjanje komercijalnog pružanja usluga.

U oblasti **Interneta** investicije su usmerene prema razvoju IP/MPLS mreže, kao i povećavanju kapaciteta mreže širokopojsnog Interneta. U 2009. godini realizovano je 175 hiljada novih ADSL portova, što predstavlja povećanje kapaciteta od 54%. Značajan investicioni projekat u ovom periodu bio je kompletna IT podrška Univerzitetkim igrama u Beogradu. Ovo je podrazumevalo kompletnu IT infrastrukturnu podršku, zatim softversku podršku i razvoj svih aplikacija za potrebe operativne podrške organizaciji Univerzijade.

U oblasti **multimedijalnih usluga** investicije su usmerene prema proširenju IPTV usluge. Isporučena je oprema za proširenje i unapređenje IPTV platforme, posebno po pitanju nPVR (network Personal Video Recorder) usluge, IPTV usluge u segmentu biznis korisnika, kao i jednostavnije manipulacije od strane korisnika. Takođe, u ovom periodu došlo je i do implementacije sistema za nadzor kvaliteta IPTV signala (QoE – Quality of Experience).

U CDMA segmentu u 2009. godini investirano je u proširenje bežične mreže i instalirana 61 CDMA bazna stanica i 10 hiljada CDMA terminala, što je omogućilo priključivanje 19 hiljada novih korisnika.

U pogledu investicija u tehničke kapacitete telekomunikacione mreže, najveći deo ulaganja u 2009. godini Preduzeće je usmerilo u pristupnu mrežu (25%), zatim u Internet i multimediju (22%), bežičnu mrežu (19%), transportnu optičku mrežu (17%) i komutacionu upravljačku mrežu (15%).

Tehničke investicije			
U milionima RSD	2009.	Stopa rasta	2007.
Pristupna mreža	2.742	-35,4%	4.242
Bežična mreža	2.088	-14,5%	2.442
Transportna optička mreža	1.878	4,7%	1.793
Komutaciona upravljačka mreža	1.694	-66,5%	5.056
Internet i multimedija	2.393	39,2%	1.720
Ostale tehničke investicije	187	-61,7%	488
Ukupno	10.982	-30,2%	15.741

U 2009. godini došlo je do realizacije infrastrukturnih investicija u iznosu od 3 milijarde dinara. Ulaganja u infrastrukturu se svojim najvećim delom odnose na investicije u IT (54%), kao i logističku podršku (46%).

Navedena struktura investicionih ulaganja u infrastrukturu u 2009. i 2008. godini prikazana je i u narednoj tabeli:

Infrastrukturne investicije			
U milionima RSD	2009.	Stopa rasta	2008.
Investiranje u IT	1.728	-26,8%	2.360
Investiranje u logističku podršku	1.474	-48,1%	2.841
Ukupno	3.202	-38,6%	5.201

Najznačajniji projekti u ovom periodu su obnova „call centra”, investicije u TIS i GIS

sisteme, kao i investicije u servere, zatim nabavka opreme „storage” sistema, investicija u SW i HW informacione tehnologije mobilne telefonije.

Što se tiče investicija u logističku podršku, došlo je do instalacije radio baznih stanica, radio relejnih stubova, izgradnje novih agregata, kao i nabavke opreme za ispitivanje bakarnih parica. Takođe, u ovom periodu došlo je do adaptacije korisničkih servisa, kao i adaptacije i opremanja većeg broja objekata kako zbog promene namena, tako zbog novih potreba poslovanja Preduzeća.

Korisnici

Uprkos izazovima ekonomskog okruženja i sve većoj konkurenciji u oblasti mobilne telefonije i Interneta došlo je do povećanja ukupnog broja korisnika u odnosu na 2008. godinu.

Korisnici fiksne telefonije			
U hiljadama	2009.	Stopa rasta	2008.
POTS	2.950	1,3%	2.912
ISDN	87	4,2%	83
Ukupno	3.037	1,4%	2.995

Tokom 2009. usluge fiksne telefonije koristi 3 miliona korisnika, što predstavlja penetraciju na tržištu od oko 42%. U 2009. godini Preduzeće je zabeležilo povećanje broja korisnika od 1,4% u odnosu na 2008. godinu, ali broj novih korisnika fiksne telefonije je niži u odnosu na prethodnu godinu, između ostalog, i zbog alternativnih vidova komunikacije kao što je mobilna telefonija i Internet. Strukturu fiksne telefonije čine POTS priključci sa 97% učešća, a ostatak čine ISDN priključci. U strukturi POTS, najveći porast novih korisnika u 2009. godini zabeležen je kod CDMA priključaka. Na dan 31. decembar 2009. godine Preduzeće je imalo oko 44 hiljade CDMA korisnika.

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

Korisnici mobilne telefonije			
U hiljadama	2009.	Stopa rasta	2008.
Prepaid	4.569	-2,3%	4.678
Postpaid	766	9,7%	698
Biznet	581	18,3%	491
Ukupno	5.916	0,8%	5.867

Ukupan broj korisnika na tržištu mobilne telefonije u Srbiji premašuje broj stanovnika tako da je penetracija na kraju 2009. godine iznosila 135% (2008. godine 128%). Preduzeće je lider na tržištu sa tržišnim učešćem od 60%. Pored toga, u 2009. godini zabeležena je pozitivna promena od 1% novih korisnika u odnosu na 2008. godinu.

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

Internet i multimedija			
U hiljadama	2009.	Stopa rasta	2008.
ADSL maloprodaja	272	66,7%	163
ADSL veleprodaja	117	13,7%	103
IPTV	23	2.293,4%	1
Ukupno	412	54,2%	267

Na Internet tržištu u Srbiji mogu se uočiti značajne promene, pre svega u broju korisnika, pa onda u strukturi samih Internet priključaka. U periodu od 2005. do 2008. godine zabeležen je rast od 0,9³ miliona korisnika Internet usluga (uključujući i korisnike 3G mreže). Takođe, u posmatranom periodu uočljiv je pad broja korisnika dial-up usluge i sve veće potrebe korisnika za širokopoljnim Internetom, što ukazuje na zainteresovanost korisnika za uslugu koja omogućava kvalitetniji i lako dostupni sadržaj.

Preduzeće je na kraju 2009. godine imalo 272 hiljade ADSL korisnika, što predstavlja 70% tržišta ADSL Interneta. Tokom posmatranog perioda Preduzeće je zabeležilo rast ADSL korisnika u maloprodaji od 66%. U odnosu na region, broj linija širokopoljnog Interneta je ispod proseka, pa se očekuje i dalji porast korisnika u ovoj oblasti.

Na tržištu se u 2009. godini prepoznaje značajan porast korisnika mobilnog Interneta, koji se kao nova usluga širokopoljnog Interneta pojavio u Srbiji 2008. godine. Penetracija mobilnog Interneta u 2009. godini je svega 0,8%, ali se broj korisnika duplirao u odnosu na protekli period i očekuje se dalji rast broja korisnika. Preduzeće na kraju 2009. godine ima 38 hiljada korisnika što je porast u odnosu na 2008. godinu i predstavlja 64% celokupnog tržišta.

Počev od oktobra 2008. godine, Preduzeće nudi uslugu distribucije RTV programa putem IP protokola (IPTV). Nova usluga ima 2,3% tržišta u Srbiji, ali je tokom 2009. godine realizovana pozitivna promena novih korisnika, uz veliko interesovanje za ovu uslugu. Na osnovu ostvarenih rezultata u 2009. godini, procenjuje se da ova usluga ima potencijal da se razvija i bude konkurentna na tržištu.

3. Korišćeni podaci RATEL-a

Finansijski pregled

Bilans uspeha			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Poslovni prihodi	23.500	19.793	16.001
Poslovni rashodi	(17.916)	(14.167)	(12.457)
Poslovna dobit (EBIT)	5.584	5.626	3.544
Stopa EBIT	23,8%	28,4%	22,1%
Amortizacija	4.766	3.467	3.247
EBITDA	10.350	9.093	6.791
Stopa EBITDA	44,0%	45,9%	42,4%
Neto finansijski rashodi	(95)	(108)	(234)
Porez na dobit	(559)	(578)	(357)
Neto dobit	4.930	4.940	2.953
Stopa neto dobiti	21,0%	25,0%	18,5%

Na prezentovane rezultate u značajnoj meri uticao je pad prosečne vrednosti RSD/KM u 2009. u odnosu na 2008. godinu u iznosu od 15%.

U 2009. godini ostvareni su ukupni poslovni prihodi u iznosu od 23,5 milijardi dinara, što predstavlja rast od 18,7% u odnosu na 2008. godinu. U posmatranom periodu poslovni rashodi iznose 17,9 milijardi dinara i beleže porast od 26,5% u odnosu na 2008. godinu.

Brži porast poslovnih rashoda u odnosu na rast poslovnih prihoda uslovio je blagi pad poslovne dobiti od 0,7% i neto dobiti od 0,2%.

S druge strane, EBITDA je zabeležila porast od 13,8% i iznosi 10,4 milijarde dinara u 2009. godini.

Poslovni prihodi

Na rast prihoda je najviše uticao rast prihoda od mobilne telefonije od 2,4 milijarde dinara, dok su fiksna telefonija i Internet usluge doprinele rastu u iznosima od oko 0,9 i 0,4 milijarde dinara, respektivno.

Poslovni prihodi od **mobilne telefonije** su ukupno porasli za 22,9% i dostižu 12,7 milijardi dinara. Glavni razlozi rasta su prihodi od prepaid usluga (rast od 28,0%) i prihodi od postpaid saobraćaja (22,0%).

Poslovni prihodi od **fiksne telefonije** zabeležili su rast od 9,8% u odnosu na prethodnu godinu i dostižu 10,1 milijardu dinara. Razlog ovakvog porasta je, pre svega, porast prihoda od pretplate od 16,4%. Prihod od saobraćaja beleži blagi rast (3,3%).

Značajan uticaj na rast poslovnih prihoda imali su poslovni prihodi od **Internet usluga**, koji beleže rast od 147,1% i iznose 760 miliona dinara, najvećim delom usled rasta maloprodaje ADSL usluga.

Poslovni rashodi

U strukturi ukupnih poslovnih rashoda najveće učešće imaju troškovi amortizacije, troškovi operatora i troškovi zarada i ostali lični rashodi koji čine više od 60% poslovnih rashoda ostvarenih u toku 2009. godine.

Troškovi marketinga su porasli za 20,2% u odnosu na 2008. godinu i iznose 675 miliona dinara. Glavni razlozi su porast troškova oglašavanja, kao i ostalih troškova marketinga.

Troškovi zakupa su porasli za 44,1% uglavnom zbog novih ugovora o zakupu i iznose 567 miliona dinara.

Troškovi zarada, naknada zarada i ostali lični rashodi su u toku 2009. godine porasli za 25,1% uglavnom zbog rasta bruto zarada i iznose 4,0 milijarde dinara.

Troškovi materijala i održavanja su porasli za 13,9% uglavnom zbog rasta transportnih troškova i troškova održavanja, i iznose 1,3 milijarde dinara.

Troškovi operatora beleže rast od 21,0% i u 2009. godini iznose 2,7 milijardi dinara. Na rast ovih troškova najviše je uticao rast troškova roaminga i interkonekcije.

Bilans stanja			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Zalihe	1.023	1.127	857
Potraživanja	2.169	2.090	1.484
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	4.507	8.260	2.394
Ostalo	1.712	1.837	712
Obrtna sredstva	9.411	13.314	5.447
Nematerijalna ulaganja	6.198	4.362	4.030
Osnovna sredstva	31.048	28.501	22.053
Ostalo	616	357	266
Trajna sredstva	37.862	33.220	26.349
Ukupna aktiva	47.273	46.534	31.796
Tekuća dospeća dugoročnih kredita	2.033	1.924	1.147
Obaveze iz poslovanja	2.265	2.307	993
Ostale kratkoročne obaveze	1.337	1.589	1.268
Tekuće obaveze	5.635	5.820	3.408
Odloženi prihodi	381	376	373
Dugoročna rezervisanja	558	576	504
Dugoročni krediti	5.470	4.507	3.809
Dugoročne obaveze	6.409	5.459	4.686
Kapital	35.229	35.255	23.702
Ukupna pasiva	47.273	46.534	31.796

Pregled tokova gotovine			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Dobit pre oporezivanja	5.489	5.518	3.310
Amortizacija	4.766	3.467	3.247
Korekcija dobiti i promene na obrtnom kapitalu	(1.039)	4.254	(217)
Neto prilivi gotovine iz poslovnih aktivnosti	9.216	13.239	6.340
Neto kapitalna ulaganja	(3.571)	(3.640)	(2.332)
Slobodni gotovinski tok	5.645	9.599	4.008
Neto priliv/(odliv) gotovine iz ostalih aktivnosti investiranja	448	(1.169)	(22)
Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(9.846)	(2.564)	(2.708)
Neto (odliv)/priliv gotovine	(3.753)	5.866	1.278
Gotovina na kraju godine	4.507	8.260	2.394

U 2009. godini, zbog manjih priliva iz poslovnih aktivnosti, slobodni gotovinski tok je opao u odnosu na 2008. godinu.

Racio analiza			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Dug	7.503	6.431	4.956
Obaveze iz poslovanja	2.265	2.307	993
Ostale obaveze	2.276	2.541	2.145
Ukupne obaveze	12.044	11.279	8.094
Kredit	7.503	6.431	4.956
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	4.507	8.260	2.394
Neto dug	2.996	(1.829)	2.562
Kapital	35.229	35.255	23.702
Ukupan kapital (Neto dug+Kapital)	38.225	33.426	26.264
Koeficijent zaduženosti (Neto dug/Ukupan kapital)	7,8%	n/a	9,8%
Pokriće duga (Neto dug/EBITDA)	0,29	n/a	0,38
Pokriće kamate	95,46	79,43	27,47
Ukupne obaveze/EBITDA	1,16	1,24	1,19
Rigorozni racio likvidnosti	1,60	2,34	1,40

Rigorozni racio likvidnosti opao je sa 2,34 na 1,60 uglavnom usled isplaćenih dividendi akcionarima u iznosu od 7,7 milijardi dinara tokom 2009. godine.

Investicije

Ukupne investicije zavisnog preduzeća Telekom Srpske u 2009. godini iznose 6,4 milijarde dinara (134 miliona KM).

Ukupne investicije			
U milionima RSD	2009.	Stopa rasta	2008.
Tehničke investicije	4.328	-15,2%	5.106
Infrastrukturalne investicije	2.113	7,8%	1.961
Ukupno	6.441	-8,9%	7.067

Kao što se iz informacija prezentovanih u tabeli može uočiti, tehničke investicije iznose 4,3 milijarde dinara (90 miliona KM) i učestvuju sa 67%, a infrastrukturalne investicije iznose 2,1 milijardu dinara (44 miliona KM) sa učešćem od 33%.

Ukupne investicije			
U milionima RSD	2009.	Stopa rasta	2008.
Fiksna telefonija	1.720	-43,6%	3.051
Mobilna telefonija	3.155	70,6%	1.850
Internet i Multimedija	496	11,3%	446
Investicije u IT	243	-74,1%	939
Investicije u logističku podršku	827	5,8%	781
Ukupno	6.441	-8,9%	7.067

Fiksna telefonija

Investiciona ulaganja u fiksnu telefoniju u 2009. godini iznosila su 1,7 milijardi dinara (36 miliona KM). U strukturi investicionih ulaganja najveća su ulaganja u pristupnu mrežu sa 53%, zatim ulaganja u komutacione sisteme sa 28%, dok ulaganja u transportnu mrežu učestvuju sa 11%.

Značajna investiciona ulaganja izvršena su u oblasti izgradnje infrastrukturnih telekomunikacionih objekata (izgradnja pristupnih mreža, izgradnja bežične pristupne mreže CLL, kablovske kanalizacije, spojnih puteva i slično).

Tokom 2009. godine, u fiksnoj telefoniji nastavljena su ulaganja u cilju postizanja 100% digitalizacije fiksne mreže. Od ukupno uloženi sredstava u komutacione sisteme 35% se odnosi na digitalne komutacione sisteme, a 65% na nacionalne komutacione sisteme-multiservisni pristupni čvor.

Značajna ulaganja su izvršena i u transportnu mrežu. Od ukupno uloženi sredstava u transportnu mrežu, 93% se odnosi na optičku transportnu mrežu, 1% na radio releje i 6% na SDH sisteme prenosa. Povećanjem kapaciteta optičke transportne mreže stvaraju se preduslovi za povezivanje većeg broja MSAN i DSLAM lokacija u mreži, porast Internet saobraćaja zbog ADSL servisa, kao i porast potražnje za Internet saobraćajem od Internet servis provajdera i biznis korisnika, te uvođenje novih servisa kao što je IPTV.

Mobilna telefonija

Investiciona ulaganja u mobilnu telefoniju u 2009. godini iznosila su 3,2 milijarde dinara (66 miliona KM). U strukturi investicionih ulaganja najveće je učešće ulaganja u radio opremu (40%), zatim u nabavku UMTS licence (34%) i komutacionu opremu (26%).

Ulaganja u radio opremu mobilne telefonije najvećim delom odnose se na isporuku i instalaciju opreme za UMTS i proširenje radio pod sistema, nabavku i instalaciju prenosne opreme i instalaciju opreme. U 2009. godini uložena su sredstva za nabavku UMTS licence u iznosu od 1,1 milijarde dinara (23 miliona KM). Pušteno je u rad preko 980 baznih stanica.

Internet i multimedija

U 2009. godini investiciona ulaganja u Internet i multimediju iznose 496 miliona dinara (10 miliona KM). U strukturi investicionih ulaganja, najveća su ulaganja u xDSL pristupnu opremu (koncentratori) sa 28%, IP/MPLS mrežne uređaje sa 21% i IPTV sa 22%.

U 2009. godini nastavljen je trend širenja postojećih Internet kapaciteta i povećani su kapaciteti za ADSL servise i servise za prenos podataka za poslovne korisnike bazirane na IP/MPLS tehnologiji.

Informacione tehnologije

Investiciona ulaganja u ovoj oblasti u 2009. godini iznose 243 miliona dinara (5 miliona KM). U strukturi investicionih ulaganja, najveća su ulaganja u SW i HW informacione tehnologije sa učešćem od 38%, investicije u korisničke HW i SW sa učešćem od 21%, investicije u sistemske HW i SW od 13%, dok ulaganja u računarsku mrežu i projekte učestvuju sa po 11%.

U okviru ulaganja u sistemske SW i licence, najznačajnije ulaganje se odnosi na izradu novog portala. U 2009. godini, zbog sve većih potreba korporativnih servisa za mrežnim resursima, vršena su proširenja kapaciteta, funkcija i raspoloživosti korporativne računarske mreže. Takođe, u skladu sa otvaranjem novih kontakt centara vršena je rekonstrukcija pasivnog dela mreže.

Logistička podrška

Investiciona ulaganja u logističku podršku u 2009. godini iznose 827 miliona dinara (17 miliona KM). U strukturi investicionih ulaganja, najveća su ulaganja u izgradnju radio baznih stubova (koja obuhvataju investicije prema „turn-key” projektu u FBiH) i učestvuju sa 51%, ulaganja u tehnološka postrojenja sa učešćem od 14% i ulaganja u adaptacije sa 8% učešća.

Korisnici

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

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

Fiksna telefonija

Ukupan broj pretplatnika fiksne telefonije zavisnog preduzeća Telekom Srpske, na dan 31. decembar 2009. godine, iznosi 355 hiljada.

Ukupan broj korisnika fiksne telefonije			
U hiljadama	2009.	Stopa rasta	2008.
Rezidencijalni korisnici	285	-2,2%	291
Poslovni korisnici	34	-2,0%	35
CLL korisnici	36	6,0%	34
Ukupno	355	-1,4%	360

Od ukupnog broja pretplatnika fiksne telefonije, na kraju 2009. godine, 86% su bili POTS priključci, 4% ISDN priključci, a 10% CLL priključci.

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

Mobilna telefonija

Na dan 31. decembar 2009. godine, mobilna telefonija ima 1,2 miliona korisnika, od kojih 87% čine prepaid korisnici, 7% postpaid korisnici i VPN korisnici 4%. Broj korisnika fiskalnih kasa je 32 hiljade i učestvuju u ukupnom broju sa 2%.

Ukupan broj korisnika mobilne telefonije			
U hiljadama	2009.	Stopa rasta	2008.
Prepaid	1.069	7,8%	991
Postpaid	84	2,1%	82
VPN	46	24,7%	37
Fiskalne kase	32	865,5%	3
Ukupno	1.231	10,6%	1.113

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

Internet

Ukupan broj ADSL korisnika, na dan 31. decembar 2009. godine, iznosi 53 hiljade.

Ukupan broj korisnika usluga Dial-up-a, na dan 31. decembar 2009. godine, iznosi 42 hiljade, od čega se na Dial-up rezidencijalne korisnike odnosi 37 hiljada, a ostatak na poslovne korisnike.

Ukupan broj Internet korisnika			
U hiljadama	2009.	Stopa rasta	2008.
ADSL maloprodaja	53	122,9%	24
Dial-up rezidencijalni korisnici	37	2,5%	36
Dial-up poslovni korisnici	5	1,2%	5
Web hosting korisnici	1	9,6%	1
Ukupno	96	44,8%	66

Finansijski pregled

Bilans uspeha			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Poslovni prihodi	4.854	4.044	939
Poslovni rashodi	(5.324)	(4.036)	(2.099)
(Poslovni gubitak)/EBIT	(470)	8	(1.160)
Stopa EBIT	-	0,2%	-
Amortizacija	1.069	679	185
EBITDA	599	687	(975)
Stopa EBITDA	12,3%	17,0%	-
Neto finansijski rashodi	(357)	(415)	(109)
Odloženi porez na dobit	(142)	36	113
Neto gubitak	(969)	(371)	(1.156)

Na prezentovane rezultate u značajnoj meri uticao je pad prosečne vrednosti RSD/EUR u 2009. u odnosu na 2008. godinu u iznosu od 15%.

U 2009. godini ostvareni su ukupni poslovni prihodi u iznosu od 4,9 milijardi dinara, što predstavlja rast od 20,0% u odnosu na 2008. godinu. U posmatranom periodu poslovni rashodi iznose 5,3 milijarde dinara i beleže porast od 31,9% u odnosu na uporedni period.

Brži rast poslovnih rashoda u odnosu na rast poslovnih prihoda uticao je na pad EBITDA od 12,8% u odnosu na prethodnu godinu. U 2009. godini EBITDA iznosi 599 miliona dinara.

Poslovni prihodi

Porast poslovnih prihoda u 2009. godini je uglavnom uslovljen porastom poslovnih prihoda od **mobilne telefonije** za 19,3% u odnosu na prethodnu godinu. Glavni razlog porasta je, pre svega, povećanje broja korisnika.

Poslovni prihodi od **fiksne telefonije i Interneta** zabeležili su rast od 47,7% u odnosu

na prethodnu godinu i iznose 155 miliona dinara. Najznačajniji uticaj na ovakav trend imao je porast prihoda od WiMax pretplate za 101,1% u odnosu na 2008. godinu, kao i porast prihoda od saobraćaja za 14,4%.

Poslovni rashodi

U strukturi ukupnih poslovnih rashoda najveće učešće imaju troškovi amortizacije, troškovi operatora i troškovi zarada i ostali lični rashodi koji čine više od 60% poslovnih rashoda ostvarenih u toku 2009. godine.

Troškovi marketinga su opali za 20,4% u odnosu na 2008. godinu i iznose 184 miliona dinara. Glavni razlog pada navedenih troškova je pad troškova oglašavanja i ostalih troškova marketinga. S druge strane, zabeležen je blagi porast troškova sponzorstva.

Troškovi zakupa su porasli za 25,0% i dostižu 308 miliona dinara. Na rast ovih troškova najznačajniji uticaj su imali novi ugovori o zakupu.

Troškovi materijala i održavanja su opali za 13,2% u odnosu na 2008. godinu i iznose 570 miliona dinara. Uzrok pada navedenih troškova je smanjenje promotivnih aktivnosti, odnosno smanjenje troškova prodatih mobilnih telefona i paketa za 51,1%. S druge strane, troškovi održavanja porasli su za 58,1% u odnosu na prethodnu godinu.

Troškovi operatora beleže rast od 11,8% i u 2009. godini iznose 1,6 milijardi dinara. Na rast ovih troškova najviše su uticali troškovi interkonekcije.

Bilans stanja			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Zalihe	48	71	172
Potraživanja	484	1.259	225
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	11	16	65
Ostalo	73	160	448
Obrtna sredstva	616	1.506	910
Nematerijalna ulaganja	2.204	2.305	1.410
Osnovna sredstva	5.287	5.226	3.637
Ostalo	214	303	183
Trajna sredstva	7.705	7.834	5.230
Ukupna aktiva	8.321	9.340	6.140
Tekuća dospeća dugoročnih kredita	3.211	3.044	404
Obaveze iz poslovanja	2.841	2.723	946
Ostale kratkoročne obaveze	455	298	223
Tekuće obaveze	6.507	6.065	1.573
Odloženi prihodi	42	44	40
Dugoročna rezervisanja	14	9	-
Dugoročni krediti	3.929	4.339	5.226
Odložene poreske obaveze	155	120	49
Dugoročne obaveze	4.140	4.512	5.315
Kapital	(2.326)	(1.237)	(748)
Ukupna pasiva	8.321	9.340	6.140

Racio analiza			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Dug	7.140	7.383	5.630
Obaveze iz poslovanja	2.841	2.723	946
Ostale obaveze	666	472	312
Ukupne obaveze	10.647	10.578	6.888
Kredit	7.140	7.383	5.630
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	11	16	65
Neto dug	7.129	7.367	5.565
Kapital	(2.326)	(1.238)	(748)
Ukupan kapital (Neto dug+Kapital)	4.803	6.129	4.817
Pokriće duga (Neto dug/EBITDA)	11,91	10,73	n/a
Pokriće kamate	2,49	2,23	n/a
Ukupne obaveze/EBITDA	17,79	15,40	n/a
Rigorozni racio likvidnosti	0,08	0,22	0,44

Povećanje koeficijenta pokrića duga uslovljeno je smanjenjem EBITDA.

Pregled tokova gotovine

U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Gubitak pre oporezivanja	(827)	(407)	(1.269)
Amortizacija	1.069	679	185
Korekcija gubitka i promene na obrtnom kapitalu	126	767	668
Neto priliv/(odliv) gotovine iz poslovnih aktivnosti	367	1.039	(417)
Neto kapitalna ulaganja	(535)	(988)	(2.192)
Slobodni gotovinski tok	(167)	51	(2.608)
Neto priliv/(odliv) gotovine iz aktivnosti finansiranja	162	(100)	2.673
Neto (odliv)/priliv gotovine	(5)	(49)	65
Gotovina na kraju godine	11	16	65

U 2009. godini smanjeni prilivi iz poslovnih aktivnosti nisu bili dovoljni za pokriće neto kapitalnih ulaganja, što je dovelo do negativnog slobodnog gotovinskog toka.

Investicije

Ukupne investicije zavisnog preduzeća Mtel u 2009. godini iznose 431 milion dinara (4,6 miliona EUR).

Ukupne investicije			
U milionima RSD	2009.	Stopa rasta	2008.
Investicije u mrežu mobilne telefonije	168	-90,5%	1.767
Investicije u WiMax mrežu	56	-86,4%	413
Građevinski radovi	128	-11,0%	144
Ostale investicije	79	-30,3%	113
Ukupno	431	-82,3%	2.437

Investicije u mrežu mobilne telefonije najvećim delom se odnose na investicije u radio opremu (instalacija RBS i RR opreme),

a u cilju povećanja pokrivenosti teritorije 2G i 3G signalom.

Investicije u opremu za tarifiranje saobraćaja odnose se na nabavku testnog biling sistema, nabavku NRTRDE (Near Real-Time Roaming Data Exchange) platforme, kao i proširenje licenci na biling sistemu za 30 hiljada pretplatnika tokom 2009. godine.

Najveći deo investicija u WiMax mrežu odnosi se na instalacije CPE uređaja zbog povećanja broja korisnika u WiMax mreži.

Investicije u građevinske radove odnose se na izgradnju ili adaptaciju lokacija za bazne stanice u skladu sa planom izgradnje mreže u cilju povećanja pokrivenosti teritorije signalom.

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

Ostale investicije obuhvataju najvećim delom investicije u antenske stubove za bazne stanice u cilju povećanja pokrivenosti teritorije signalom.

Korisnici

Ostvareno tržišno učešće na kraju decembra 2009. godine iznosi 26%, uz penetraciju od 209% na tržištu mobilne telefonije Crne Gore (prema definiciji Agencije za telekomunikacije).⁴

Značajno je povećan broj pretplatnika mobilne telefonije na kraju 2009. godine. Paralelno sa povećanjem broja prepaid korisnika, povećao se i broj biznet korisnika, s obzirom na to da isti, u okviru grupacije postpaid korisnika, predstavljaju strateško opredeljenje zavisnog preduzeća.

Broj korisnika, na kraju 2009. godine, iznosio je 561 hiljadu. Najznačajnije učešće imaju prepaid korisnici sa 92%, a po 4% postpaid i biznet korisnici.

Ukupan broj korisnika mobilne telefonije			
U hiljadama	2009.	Stopa rasta	2008.
Prepaid	518	12,4%	461
Postpaid	23	-14,9%	27
Biznet	20	47,8%	13
Ukupno	561	11,9%	501

Rast broja prepaid korisnika, u 2009 godini, ostvaren je putem promotivnih kampanja.

Korisnici biznet usluga imaju poseban značaj, pre svega, jer se radi o velikim kompanijama, stranim predstavništvima i

prosperitetnim preduzećima, koja su ujedno i preporuka za dobru poslovnu saradnju. U okviru ovog segmenta, postoji izuzetno jaka konkurencija, s obzirom na to da je zavisno preduzeće treći operator i da je konkurencija na tržištu već osvojila najveći broj velikih korisnika. U 2009. godini počelo se sa ponudom dopunskih usluga, preko kojih bi se animirali veliki korisnici za prelazak na mrežu zavisnog preduzeća.

U 2009. godini, priključen je 871 novi WiMax korisnik, tako da je na kraju 2009. godine ukupan broj WiMax korisnika iznosio 7 hiljada.

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

Finansijski pregled

Bilans uspeha			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Poslovni prihodi	1.590	1.660	1.456
Poslovni rashodi	(1.508)	(1.590)	(1.392)
Poslovna dobit (EBIT)	82	70	64
Stopa EBIT	5,2%	4,2%	4,4%
Amortizacija	23	14	12
EBITDA	105	84	76
Stopa EBITDA	6,6%	5,1%	5,2%
Neto finansijski prihodi	13	9	1
Porez na dobit	(12)	(15)	(13)
Neto dobit	83	64	52
Stopa neto dobiti	5,2%	3,9%	3,6%

U 2009. godini učešće prihoda koji potiču iz poslovanja sa Matičnim preduzećem iznosi 62%, od JP PTT 32%, a ostali čine 6% (2008: Matično preduzeće 57%, JP PTT 38%, ostali 5%).

Bilans stanja			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Zalihe	4	1	1
Potraživanja	145	199	166
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	34	39	11
Ostalo	220	63	47
Obrtna sredstva	403	301	225
Trajna sredstva	36	56	60
Ukupna aktiva	439	357	285
Obaveze iz poslovanja	30	33	19
Ostale kratkoročne obaveze	90	108	95
Tekuće obaveze	120	141	114
Dugoročna rezervisanja	71	51	60
Kapital	248	165	111
Ukupna pasiva	439	357	285

Pregled tokova gotovine			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Dobit pre oporezivanja	95	79	65
Amortizacija	23	14	12
Korekcija dobiti i promene na obrtnom kapitalu	(5)	(44)	18
Neto prilivi gotovine iz poslovnih aktivnosti	113	52	95
Neto kapitalna ulaganja	(1)	(10)	(10)
Slobodni gotovinski tok	112	42	85
Neto odliv gotovine iz ostalih aktivnosti investiranja	(117)	(6)	(10)
Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	-	(8)	(70)
Neto (odliv)/priliv gotovine	(5)	28	5
Gotovina na kraju godine	34	39	11

Racio analiza			
U milionima RSD	2009.	2008.	2007.
Obaveze iz poslovanja	30	33	19
Ostale obaveze	161	159	155
Ukupne obaveze	191	192	174
Ukupne obaveze/EBITDA	1,82	2,30	2,27
Rigorozni racio likvidnosti	3,38	2,22	2,01

Finansijski pregled

Bilans uspeha		
U milionima RSD	2009.	2008.
Poslovni prihodi	-	-
Poslovni rashodi	(5)	-
Poslovni gubitak	(5)	-
EBITDA	(5)	-
Neto finansijski prihodi/(rashodi)	4	(1)
Neto gubitak	(1)	(1)

U strukturi ukupnih poslovnih rashoda najveće učešće imaju troškovi zarada (75%).

Finansijski prihodi u 2009. godini se odnose na kamate na depozite po viđenju i iznose 4,6 miliona dinara.

Bilans stanja		
U milionima RSD	2009.	2008.
Gotovina i gotovinski ekvivalenti	371	26
Ostalo	42	15
Obrtna sredstva	413	41
Trajna sredstva	508	175
Ukupna aktiva	921	216
Obaveze iz poslovanja	4	71
Ostale kratkoročne obaveze	-	15
Tekuće obaveze	4	86
Kapital	917	130
Ukupna pasiva	921	216

Pregled tokova gotovine		
U milionima RSD	2009.	2008.
Gubitak pre oporezivanja	(1)	(1)
Amortizacija	-	-
Korekcija gubitka i promene na obrtnom kapitalu	(108)	3
Neto (odliv)/priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	(109)	2
Neto kapitalna ulaganja	(313)	(97)
Slobodni gotovinski tok	(422)	(95)
Neto priliv gotovine iz ostalih aktivnosti investiranja	5	-
Neto priliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	762	121
Neto priliv gotovine	345	26
Gotovina na kraju godine	371	26

Investicije

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

U 2009. godini, ukupna vrednost radova na izgradnji optičko-energetskog kabla iznosi 170 miliona dinara (1,8 miliona EUR).

Vrednost ostalih nematerijalnih investicionih ulaganja u 2009. godini iznosi 12,7 miliona dinara (135 hiljada EUR).

U 2009. godini ukupna vrednost isporučenog materijala i opreme za izgradnju optičko-energetskog kabla iznosi 178,9 miliona dinara (1,9 miliona EUR).

Izveštaj o
korporativnoj
društvenoj
odgovornosti

VII

Vizija Telekom Srbija Grupe je da postane lider u aktivnostima društveno odgovornog poslovanja u regionu, partnerstvo sa drugim organizacijama koje promovišu održivi razvoj i rad na podizanju svesti drugih korporativnih aktera o značaju ulaganja u zajednicu

Uvodna razmatranja

Kompanija Telekom Srbija ima dugogodišnju tradiciju ulaganja u razvoj društva i pružanja podrške različitim projektima iz oblasti kulture, sporta i obrazovanja. Kao kompanija sa zavidnim ekonomskim profitom Telekom Srbija je mnogo puta opravdala svoj ugled u pogledu ulaganja u razvoj društva, a u prilog tome ide informacija o istraživanju javnog mnjenja koje je sprovedla agencija Medium Gallup, koje je pokazalo da je Telekom Srbija drugu godinu za redom proglašena za društveno najodgovorniju kompaniju. Javnost doživljava kompaniju Telekom Srbija kao jakog i stabilnog privrednog subjekta koji, uprkos naletu strane konkurencije, uspeva da ostane regionalni lider u oblasti telekomunikacija i s tim u vezi i tehnološkim inovacijama u telekomunikacijama.

Vizija i vrednosti

Vizija Telekoma Srbija je liderstvo u aktivnostima društveno odgovornog poslovanja u Srbiji, partnerstvo sa drugim organizacijama koje promovišu održivi razvoj i rad na stalnom unapređivanju i podizanju svesti drugih korporativnih aktera u konstantnom ulaganju u društvenu zajednicu.

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

1. participativnost – cilj društveno odgovornog poslovanja predstavlja zajedničke napore svih interesnih strana zajednice da reše pitanja čije dimenzije prevazilaze ulogu pojedinačnog učesnika u društvu. Samo sinergijom, udruženim snagama, može se stići do zajedničkog cilja. Stoga je partnerstvo sa

drugim organizacijama na lokalnom nivou, posebno privatnim i nevladinim sektorom, ključni korak u ostvarivanju društveno angažovanih akcija u okruženju.

2. svrsishodnost – kao nacionalna kompanija sa najvećim udelom na tržištu komunikacija, Telekom Srbija je definitivno najveći donator u regionu i njene filantropske aktivnosti su duboko inkorporirane u korporativnim strateškim planovima, tako da su one njihov sastavni deo, a ne opcionalna delatnost. Stoga, korporativna filantropija je jedan od stubova kompanije, a društveno odgovorno poslovanje način na koji se doprinosi održivom razvoju, i to ne kroz pojedince, već kroz projekte koji imaju veliki broj korisnika, kroz infrastrukturu koja postaje opšte dobro i tako, kroz celo društvo.

3. obrazovanje – predstavlja ključ razvoja bogatijeg i pravednijeg društva, te jednu od najznačajnijih vrednosti društveno odgovorne prakse. Obrazovanjem i podizanjem svesti o globalnim problemima (zagađenju, upravljanju otpadom, siromaštvu, poštovanju osnovnih ljudskih prava), nastojimo da razvijemo bolje razumevanje zajednice, omogućimo efikasnije delovanje, razvijemo nove alate i tako najdirektnije utičemo na rešavanje problema. Jedna od ključnih aktivnosti je uključivanje naših zaposlenih, kao nama najvažnijeg stejkholdera, u društveno odgovorne aktivnosti kroz dobrovoljno angažovanje u lokalnoj zajednici.

4. istrajnost – posvećenost kompanije projektima i aktivnostima u cilju širenja dobre prakse na druge privredne subjekte i rad na izgradnji reputacije dobrog „korporativnog sugrađanina“.

Izveštavanje o korporativnoj društvenoj odgovornosti - interno

Korporativno upravljanje

Telekom Srbija, kao aktivni i odgovorni privredni subjekt u društvu, poštuje pozitivne zakonske propise i etičke principe koji su opšte prihvaćeni u vođenju poslovanja i odbacuje i osuđuje sredstva nelegalnog i nepriličnog ponašanja da bi se postigli poslovni ciljevi.

Telekom Srbija sve svoje ciljeve ostvaruje isključivo kroz kvalitet svojih usluga i korektan odnos sa korisnicima usluga svoje mreže. Kada je spoljašnja javnost u pitanju, Telekom se trudi da obezbedi da ne samo dobavljači dobara i usluga, već i tržište i celokupna javnost, budu informisani o delovanju kompanije i pri tome vodi računa da se poštuje fer konkurencija, jer veruje da je to kako u sopstvenom interesu tj. interesu zaposlenih i vlasnika kapitala Telekoma, tako i u interesu korisnika usluga mreže Telekoma Srbija.

Redovno objavljujemo poslovne izveštaje o kvalitetu usluga. Naša strategija i naši ciljevi su transparentni za sve interesne grupe. Vodimo korektno knjigovodstvo u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima u zemlji. U skladu sa Zakonom o slobodnom pristupu informacijama, različitim interesnim grupama dostavljamo finansijske, ali i nefinansijske podatke (promet, prihod, dobitak) koji su u vezi sa zaposlenima, zajednicom, zaštitom životne sredine, angažovanjem interesnih grupa, itd. Informacije

o zaradama su transparentne, a godišnji finansijski izveštaji zajedno sa mišljenjem revizora, mogu se naći na korporativnom sajtu. Takođe, Telekom Srbija šalje redovne periodične izveštaje nadležnim državnim institucijama: resornom ministarstvu, vladi, RATEL-u koji sadrže različite vrste podataka koji se odnose na korisnike i usluge koje se korisnicima pružaju, kao i druge izveštaje koji mogu biti zahtevani od različitih državnih institucija. Zaposleni imaju uvid u pojedinačne odluke generalnog direktora Preduzeća preko internih sajtova preko kojih javno apelujemo na zaposlene na odgovorno ponašanje prema životnoj sredini, okruženju, sredstvima za rad i redovno ih pozivamo da se što aktivnije uključe i budu važan deo humanitarnih aktivnosti.

Zaposleni

Zaposleni su strateški resurs Telekoma, i menadžment prepoznaje njihovu važnu ulogu i značaj kao ključnog faktora u ostvarenju što boljih poslovnih rezultata Preduzeća. Polazeći od ove činjenice, menadžment Preduzeća posebnu pažnju posvećuje pitanjima koja se odnose na bezbednost i zaštitu zdravlja zaposlenih na radnom mestu. U tom smislu saglasno pozitivnim zakonskim propisima sprovode se sve zakonom propisane aktivnosti kojima se rešavaju pitanja vezana za garantovanje bezbednosti i zaštite zdravlja zaposlenih na radnim mestima.

Afirmacija zaposlenih je strateški cilj menadžmenta Preduzeća koje se trudi da svakom pojedincu obezbedi jednake mogućnosti i uslove za sopstvenu promociju, ali i dalji razvoj na profesionalnom i svakom drugom planu. Ovo pitanje je neraskidivo povezano sa poštovanjem prava zaposlenih i deo je mera koje se sprovode u cilju ostvarivanja harmonizacije odnosa unutar Preduzeća. Time se jasno ukazuje na intenciju koja postoji da

se unutar Preduzeća održi i poboljša interno okruženje u kojem zaposleni može da ostvari integraciju sa ciljevima organizacije. Različiti vidovi interne i eksterne obuke su aktivna promocija talenata, veštine i stručnosti naših zaposlenih u cilju njihovog ličnog usavršavanja. Dakle, zaposlenima se nude rešenja u smislu pomoći pri uspostavljanju balansa između života i rada. Promoviše se raznovrsnost u pogledu polova, starosti, invalidnosti, etničkih grupa i životnog stila. Praktikuje se stalna komunikacija sa našim zaposlenima i saraduje konstruktivno sa predstavnicima sindikata. Preduzeće uspostavlja odnose saradnje i komunikacije sa zaposlenima u cilju izbegavanja nepotrebnih konflikata i na taj način trošenja interne energije kolektiva.

U toku 2009. godine, sprovedeno je nekoliko programa čiji su direktni korisnici zaposleni:

1. Politika socijalne i materijalne zaštite:

- Program solidarne pomoći namenjen zaposlenima i članovima užeg porodičnog domaćinstva za vreme sprečenosti za rad, nabavke lekova i ortopedskih pomagala, i sl. (497 zaposlenih u 2009.)
- Programom kolektivnog osiguranja obuhvaćeni su svi zaposleni za slučaj povrede na radu i van rada (24 časa) slučaj smrti, kao i za slučaj hirurških intervencija i lečenja.
- Programom dobrovoljnog penzijskog osiguranja obuhvaćeni su zainteresovani i zaposleni koji nisu podigli prethodno uplaćena sredstva u Preduzeću u visini neoporezovanog iznosa.
- Postoji i program stipendiranja dece umrlih zaposlenih za vreme redovnog školovanja čiji su korisnici deca umrlih zaposlenih (103 dece u 2009.).

2. Politika zdravstvene prevencije i zaštite zdravlja zaposlenih:

- Program preventivnih lekarskih pregleda u cilju podizanja opšteg nivoa zdravstvene zaštite zaposlenih i preventivnog otkrivanja teških i malignih oboljenja Program je prilagođen polu i uzrastu zaposlenih (2131 zaposlenih u 2009.).

- Programom rehabilitacije i rekreacije (banjskog tipa) obuhvaćeni su zaposleni određenih ciljnih grupa (hronični bolesnici, zaposleni pod posebnim uslovima rada i dr.) u cilju podizanja zdravstvene i radne sposobnosti zaposlenih kroz upućivanje u specijalizovane rehabilitacione i rekreacione centre (509 zaposlenih u 2009.).

3. Politika brige o porodici, zaštite materinstva i brige o zaposlenom (obezbeđivanje naknade u slučaju sprečenosti za rad prouzrokovane bolešću ili povredom van rada u visini 80% prosečne zarade u kompaniji u prethodna tri meseca, a u visini 100% u slučaju povrede na radu ili profesionalne bolesti; obezbeđivanje naknade u slučaju bolesti ili komplikacija u vezi sa održavanjem trudnoće u visini 100% od osnovice za naknadu za prvih 30 dana sprečenosti za rad; program zasnivanja radnog odnosa na određeno vreme za svo vreme trajanja trudnoće i porodiljskog odsustva žene koja je pre trudnoće imala status angažovanog lica u kompaniji bez zasnovanog radnog odnosa (62 žene u 2009.).

4. Politika stručnog usavršavanja i kontinuiranog obrazovanja zaposlenih:

- program inoviranja znanja prisustvovanjem na seminarima, radionicama, konferencijama i stručnim predavanjima u zemlji (782 zaposlena u 2009.);
- program inoviranja znanja prisustvovanjem na stručnim obukama, seminarima, radionicama, konferencijama i sajmovima u inostranstvu (670 zaposlenih u 2009.);

- program sticanja znanja iz engleskog jezika (235 zaposlenih u 2009.);
- program podrške sticanju diploma višeg stepena obrazovanja učešćem kompanije u troškovima školovanja (34 zaposlena u 2009.).

5. Politika podrške društveno odgovornog ponašanja zaposlenih (podrška aktivnostima pojedinaca ili udruženja zaposlenih kojima se doprinosi društveno odgovornom ponašanju kompanije. Podrška je bazirana na međusobnoj saradnji, zajedničkom planiranju i osmišljavanju sprovođenja aktivnosti i izražena je u vidu materijalne i logističke pomoći.

6. Politika dobrovoljnog odlaska iz kompanije u cilju harmonizacije interesa / usklađivanja potreba kompanije i zaposlenih u oblasti iskazanih potreba zaposlenih – ciljnih kategorija da napuste kompaniju, tj. politika kompanije u oblasti upravljanja personalnom strukturom. U periodu od 2004. do 2009. godine 3272 zaposlena su na ovaj način napustili kompaniju.

7. Politika harmonizacije odnosa sa zaposlenima (program podrške zaposlenima kroz rad stručnih timova pravnika, psihologa i socijalnih radnika (tzv. Grupa za pomoć zaposlenima); aktivnosti pravnog i psihološkog savetovališta; aktivnosti tzv. Grupe za rešavanje konflikata, a sve u cilju podizanja nivoa psiho-socijalne i radne sposobnosti zaposlenih kao doprinosa harmonizaciji internih odnosa u kompaniji (100 zaposlenih u 2009.).

8. Politika internog informisanja zaposlenih (program permanentnog, tačnog i blagovremenog informisanja zaposlenih putem intranet računarske mreže kompanije radi podizanja nivoa informisanosti zaposlenih o svim bitnim pitanjima u kompaniji i u vezi sa kompanijom.

9. Ostale pogodnosti koje zaposlenima nudi kompanija (omogućavanje zaposlenima korišćenja/nabavke usluga mobilne telefonije/interneta/ADSL i dr. pod povoljnijim uslovima i materijalna pomoć zaposlenima u vidu šestomesečne pozajmice u visini prosečne (neto) zarade u kompaniji u skladu sa opštim aktima Preduzeća i raspoloživim budžetskim sredstvima.

Životna sredina

Telekom Srbija u interesu očuvanja čovekove okoline, u svoje aktivnosti ugrađuje mere koje doprinose očuvanju vitalnih vrednosti društvene zajednice. Pretpostavke za uvođenje ekološkog koncepta poslovanja su sledeće:

- Uvođenje jedinstvene politike Preduzeća u odnosu prema ekološkim problemima,
- Uvođenje jedinstvene strategije očuvanja okoline vezane za delatnost Preduzeća,
- Uspostavljanje Informaciono-komunikacionih tokova između organizacionih celina radi blagovremenog informisanja,
- Koordinacija i saradnja unutar Telekoma i eksternih institucija u istraživanju i rešavanju ekoloških problema,
- Utvrđivanje sopstvenih standarda, usaglašeni sa međunarodnim, kojih se moraju pridržavati svi zaposleni, kao i formiranje stručnih timova za permanentno praćenje ekoloških problema i novih tržišnih zahteva.

Telekom Srbija takođe preduzima mere za zaštitu životne sredine usvajajući ekološki orijentisane tehnologije i metode sa ciljem da se smanji negativan uticaj na životnu okolinu. Tokom obavljanja naše delatnosti, vodimo računa o aspektima zaštite životne sredine, kao što su redovna kontrola elektromagnetnih zračenja emitovanih sa radio-baznih stanica

i radio-relejnih linkova uključujući izradu studije procene njenog uticaja na životnu sredinu, racionalna potrošnja energije, prevencija nastajanja otpadnog materijala opasnog po zdravlje ljudi, pravilno odlaganje otpadnog materijala i njegova reciklaža. Preduzeće investiranjem i ugradnjom najsavremenije telekomunikacione tehnologije doprinosi primeni čistih tehnologija i tehnologija koje troše manje električne energije u odnosu na uređaje koji su korišćeni proteklih decenija. Preduzeće doprinosi smanjenju generisanja elektronskog otpada ugradnjom savremenih telekomunikacionih uređaja koji su znatno manjih gabarita, a primenom koncepta bežičnog prenosa signala znatno se smanjuje obim generisanja otpada koji nastaje u pristupnoj mreži.

Telekom Srbija generiše različite vrste otpada, a trenutno naše Preduzeće poseduje uverenja za 25 vrsta otpada (neopasnog i opasnog). Ove vrste otpada se redovno uklanjaju iz Preduzeća i Ministarstvo zaštite životne sredine se redovno obaveštava o tome na zakonom propisanim obrascima.

Otpad koji nije opasan otkupljuju preduzeća koja od nadležnog ministarstva i drugih institucija poseduju svu zakonom propisanu dokumentaciju i rešenje da se mogu baviti ovom vrstom usluga. Za ostale vrste opasnog otpada sprovodi se javna nabavka usluge prema Zakonu o javnim nabavkama. Do zaključenja ugovora za uklanjanje ovih vrsta otpada, isti se čuva u prostorijama preduzeća na zakonit način.

Otpadni papir se predaje nadležnom preduzeću sa kojim Telekom poseduje zaključen ugovor o otkupu istog. Radioaktivni otpad, koji nastaje zamenom sistema za dojavu požara, redovno se predaje Institutu za nuklearne nauke „Vinča“, koji jedini ima odobrenje za preuzimanje ove vrste otpada.

46 vrsta opasnih materija koje se koriste ili skladište u kompaniji evidentirano je za prošlu godinu i o njima se vodi uredna evidencija koja se dostavlja nadležnom ministarstvu. Takođe, kompanija dostavlja podatke potrebne za formiranje Integralnog katastra zagađivača i podatke za izradu Mape hazarda.

Buka koja se emituje u životnu sredinu uglavnom potiče od čilera klima uređaja koji su instalirani na objekte Preduzeća. Ukoliko se sumnja da je nivo buke koji se emituje u životnu sredinu veći od zakonom propisanih vrednosti, pristupa se merenjima i ukoliko je nivo viši od dozvoljenog, preduzimaju se sve potrebne mere da bi se nivo smanjio.

Elektromagnetno zračenje koje se emituje u životnu sredinu uglavnom potiče od radio-baznih stanica mobilne telefonije. Pre instaliranja bazne stanice, radi se Studija procene uticaja na životnu sredinu u kojoj su navedeni svi tehnički podaci i mere zaštite za tu baznu stanicu. Po odobrenju Studije o proceni uticaja na životnu sredinu, bazna stanica se pušta u rad. Postoje propisi i standardi koji regulišu dozvoljeni nivo zračenja. Pre prvog puštanja u rad meri se nivo zračenja, a ukoliko postoji žalba na nivo zračenja od strane trećih lica, angažuje se ustanova da izmeri nivo zračenja. Prema Zakonu o zaštiti od nejonizujućeg zračenja, merenja nivoa elektromagnetnog zračenja radio-baznih stanica vrši se svake dve godine. Do sada nismo imali prekoračenje dozvoljenog nivoa zračenja.

Poslovni partneri

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

Javne nabavke Telekom Srbija sprovodi u skladu sa načelima:

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

Primenjujući strategiju korporativne društvene odgovornosti, Telekom Srbija posluje u skladu sa javnim interesom internih i eksternih stekholdera. Istovremeno, Telekom Srbija neguje partnerske odnose ne samo sa svetskim gigantima iz oblasti telekomunikacija već i sa malim i srednjim preduzećima iz zemlje i inostranstva. Novom organizacijom Telekoma formirana je posebna služba koja se bavi razvojem usluga u saradnji sa partnerima, gde posebnu pažnju imaju preduzetnici.

U poslednjih godinu dana, Telekom Srbija je uložio značajne resurse u poboljšanje postojeće telekomunikacione infrastrukture i razvoj širokopojasnog pristupa Internetu što sve zajedno obezbeđuje povoljno telekomunikaciono okruženje koje omogućuje malim i srednjim preduzećima lak pristup Internetu, kao preduslov za savremeno poslovanje.

Budući da Telekom Srbija svake godine, kao sektorski lider u Srbiji, učestvuje na svetskim smotrama telekomunikacija, nastojimo da tom prilikom promoviramo i usluge i proizvode drugih, manjih kompanija sa prostora Republike Srbije. GSM kongres u Barseloni je bio dobra prilika da Telekom Srbija predstavi servise četiri kompanije (**Wireless Media**, **LMG mobile business solution**, **Certus** i **Dedekom**).

Dobar primer podrške **MSP** je saradnja sa kompanijom **Wireless Media** koja razvija softverska rešenja namenjena mobilnom Internetu. U saradnji sa **Wireless Media**

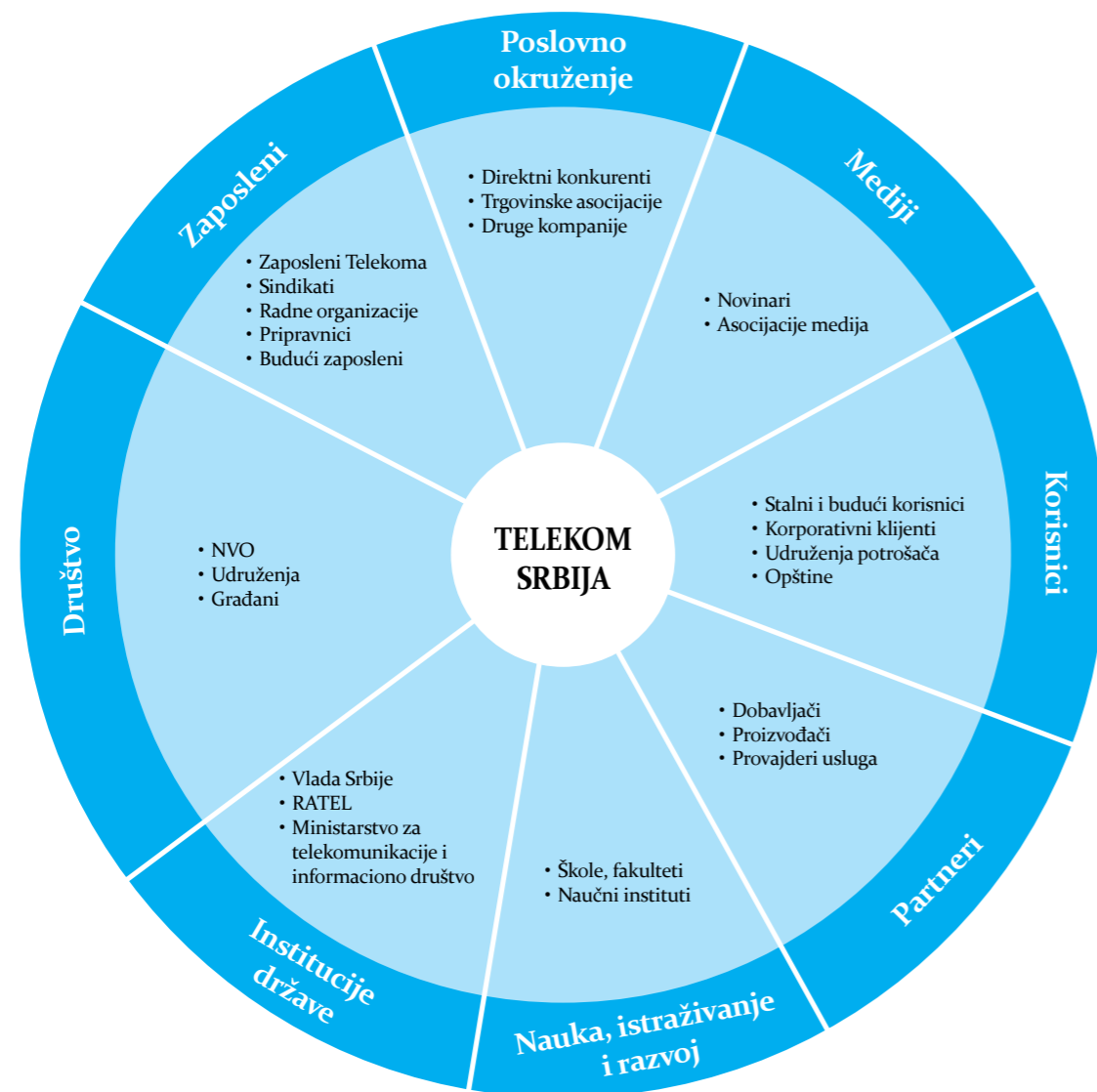
pokrenut je **Mondo wap** i **Web portal**. **Mondo wap** je najposećeniji mobilni sajt u regionu sa 2,5 miliona korisnika i preko milion otvorenih stranica dnevno. Potpuno domaće softversko rešenje **MAIP** (Multi access internet portal), koje su razvili stručnjaci Telekoma i **Wireless Media**, je na međunarodnom tenderu u Omanu izabrano kao najbolje u okviru telekomunikacione kompanije Nawras. Naš proizvod je izabran na tenderu u konkurenciji sa jednim globalnim gigantom kao što je **Ericsson** i nekoliko dokazanih indijskih kompanija. Stimulacija proizvodnje domaćih softvera od strane Telekoma Srbija pokazala se kao ispravna strategija, jer od ovakvog posla i naša zemlja ima višestruku korist. Kompanija **Wireless Media** raste iz godine u godinu zahvaljujući podršci i snazi Telekoma Srbija, jer širenje usluga i broja korisnika naše kompanije prati širenje preduzeća koja sa nama posluju.

Razumevanje lokalne samouprave i potreba privrede

Ustupanjem tehnoloških i kadrovskih kapaciteta, razvojem novih servisa, kompanija unapređuje rad lokalne samouprave i stvara bolju klimu za razvoj njenih privrednih subjekata sprovodeći politiku korporativnog ulaganja u zajednicu (Corporate Community Investments). Jedan od najvažnijih projekata u kojem Telekom Srbija učestvuje zajedno sa lokalnom samoupravom je svakako izgradnja kompletne telekomunikacione infrastrukture u Industrijsko - tehnološkom parku u opštini Vršac. Procenjuje se da će uticaj parka na lokalni ekonomski razvoj i otvaranje novih radnih mesta biti veliki. Analize opštinskih vlasti pokazuju da će u okviru četvorogodišnjeg perioda biti otvoreno 940 radnih mesta u 20 preduzeća koja će poslovati u okviru parka. U poslednjih godinu dana, Telekom Srbija je uložio 100 miliona dinara u mrežu, infrastrukturu i digitalne centrale u opštini Vršac.

Telekom Srbija nastoji da lokalnoj samoupravi ponudi najmodernija tehnološka rešenja. U saradnji sa lokalnom samoupravom u Novom Pazaru, predstavljen je zajednički projekat „Siguran grad”, čiji je cilj povećanje bezbednosti u saobraćaju primenom modernih tehnologija. Projekat „Siguran grad” podrazumeva uvođenje sistema za video nadzor saobraćajnica koji će omogućiti efikasniju kontrolu poštovanja saobraćajnih propisa i efikasnije sankcionisanje napravljenih prekršaja. Time je Novi Pazar postao prvi grad u kojem će se primeniti ovakav sistem kontrole saobraćaja.

Telekom Srbija ulaže napore u proces razvoja elektronske uprave na svim nivoima. Tako je, u saradnji sa opštinom Indija, po prvi put u jednoj lokalnoj samoupravi u Srbiji uveo nov način poslovanja u opštini - sistem m-Uprava. mt:s je ovim projektom omogućio svojim korisnicima da preko mobilnog telefona, jednostavno naruče izvod iz matične knjige rođenih. Telekom Srbija je osmislio ovaj način tako da i druge opštine i državne institucije iz istog grada (sudovi, SUP, zavodi) mogu da se povežu na m-Upravu.



Na kraju, ali ne i najmanje važno, Telekom Srbija je u 2009. godini u konzorcijumu sa kompanijom Spinnaker New Technologies, učestvovao u projektu „Informacioni sistem Vlade Republike Srbije“. Ovim projektom omogućene su elektronske sednice, kao i da komunikacija Vlade sa ministarstvima bude u elektronskoj formi. Potencijal partnerstva sa ovom kompanijom se ogleda u daljem podizanju nivoa upotrebe informacionih tehnologija u javnoj upravi: zdravstvu, školstvu, sudstvu, lokalnim samoupravama i drugim sektorima. Korist od razvoja elektronskih usluga ima administracija, koja postaje efikasnija i organizovanija, a očiglednu korist imaju i građani koji su korisnici tih usluga.

Društveno odgovorne usluge Telekoma Srbija

Usluga Teleasistencija

Usluga Teleasistencije je usluga brige o osobama koje žive same ili najveći deo vremena provode same u svojim domovima. Usluga teleasistencije je 24-časovna usluga praćenja stanja korisnika, reagovanja u slučaju bilo kakve hitne potrebe (zdravstveni razlozi, požar, nepogoda...), razgovor u slučaju usamljenosti i uteha, podsećanje korisnika na redovne terapije, upozorenja korisnika i slične usluge, nemedicinske i psihosocijalne brige o staroj osobi. Jednim pritiskom na dugme koje korisnik nosi oko vrata ili ruke za 30 sekundi uspostavlja se glasovni kontakt sa stručnim teleoperaterima ASISTEL, koji dalje preuzimaju brigu o organizovanju pomoći korisniku.

Usluga Medical Passport

Usluga Medical Passport je namenjena za one korisnike koji, vodeći računa o zdravlju svojih zaposlenih, imaju potrebu da se sve informacije o zdravlju zaposlenih čuvaju u specifičnoj bazi

podataka. Ta baza se nalazi na serveru Partnera kome se može pristupiti na jednostavan i brz način, korišćenjem različitih informaciono-komunikacionih tehnologija čime se poboljšava kvalitet i efikasnost medicinskog tretmana zaposlenih, skraćuju rokovi njihovog lečenja i snižavaju troškovi medicinskog tretmana.

Usluga Observer – evidencija o prisutnosti dece u vrtićima

Usluga omogućava svakodnevni pregled koliko dece boravi u vrtićima, evidenciju dolaska dece, planiranje potrebne količine obroka i niz drugih mogućnosti. Svako dete u vrtiću dobija identifikacionu karticu pomoću koje se registruje prilikom dolaska u vrtić na GPRS uređaj. Korišćenjem softvera koji je razvio Partner omogućen je uvid, evidencija i kreiranje izveštaja o prisutnosti dece.

Usluga Video nadzor

Usluga video nadzora sa visokim nivoom bezbednosti podrazumeva uvođenje sistema za video nadzor u vozilima za transport novca radi kontrole poštovanja propisa pri transportu novca kao i efikasnija potraga za osumnjičenim u slučaju napada na vozilo. Povećava nivo bezbednosti radnika i novca. U slučaju obezbeđivanja vozila MUP-a uvođenje podrazumeva uvođenje video nadzora radi evidentiranja načina delovanja zaposlenih pri intervencijama kao i radi nadgledanja oblasti od značaja.

Izveštavanje o korporativnoj društvenoj odgovornosti – eksterno

Ključne javnosti Telekoma Srbija su brojne, stoga je važno identifikovati relevantne predstavnike za svaku od njih i formulisati njihove potrebe. U svakom slučaju, težnja Telekoma je da ostvari saradnju sa:

- **stručnim organizacijama** kako bi se privukli relevantni akteri i tako dobili kredibilni partneri za ostvarenje strategije društveno odgovornog poslovanja,
- **nacionalnim institucijama** kako bi dalje promovisao ciljeve održivog razvoja,
- **lokalnom samoupravom**, s obzirom na nacionalnu pokrivenost, u cilju rešavanja tekućih pitanja, širenja dobrih uticaja i održavanja dobrih odnosa,
- **nevladinim sektorom** u cilju ostvarenja zajedničkih ciljeva na nacionalnom i lokalnom nivou,
- **svojim zaposlenima** koji čine relevantnu javnost s obzirom da poznaju kompaniju „iznutra“.

Smatramo da je od suštinske važnosti uspostaviti partnerstva sa svim gore navedenim institucijama jer svaka od njih ima svoju usko određenu oblast delovanja i samo se tako može ostvariti željeni cilj u društvu. Ta partnerstva će omogućiti ekspertizu u datoj oblasti, nepristrasno mišljenje i korisne predloge koji će uz pomoć Telekoma Srbija sprovesti u delo.

Mladi

Jasan strateški pravac naše kompanije je razvoj kreativnih, talentovanih i mladih ljudi koji će u skorijoj budućnosti biti lideri u lokalnoj i široj zajednici. U toku 2009. godine sprovedeno je nekoliko korporativnih aktivnosti čiji su direktni korisnici mladi – školska i studentska populacija.

Projekat e-dukacij@, sproveden u saradnji sa Ministarstvom prosvete Republike Srbije, čini okosnicu našeg odnosa prema razvoju mladih generacija. Umrežavanje škola omogućava razvoj obrazovanja kroz poboljšanu komunikaciju i saradnju između samih škola, stručnog osoblja i učenika, a time postavlja i temelje za formiranje nacionalne obrazovne mreže. Uvođenjem širokopojasnog interneta ustanovljena je osnova za unapređenje informatičkog znanja. Međutim, to je bila samo polazna tačka akcije. Drugi, ne manje važan deo, bio je otvoren poziv da se i druge kompanije pridruže akciji i na taj način je sakupljeno preko 1000 računara, a 54 donatora se uključilo u akciju. Akcija e-dukacij@ u obzir uzima i samu prirodu informacija kojima deca pristupaju – pristup se kontroliše, kako bi se deca zaštitila od neprimerenog sadržaja.

Od početka akcije, uveden je Internet u 3330 škola u našoj zemlji. Opremanje osnovne škole u Lebanu hemijskim kabinetom i fonolaboratorijom usledilo je kao izraz nastojanja da se jednoj od siromašnijih opština u Srbiji, obezbede adekvatni uslovi u obrazovnom procesu, čime je Internet dobila i poslednja škola na teritoriji Niša i Leskovca.

Efekti akcije e-dukacij@ su dugoročni i imaju sve veći uticaj kako stasavaju nove generacije koje iz škola izlaze informatički obrazovane, spremne da odgovore na sve izazove, ali i da postavljaju nove standarde u nauci i funkcionisanju društva uopšte.

Kada su talentovani pojedinci u pitanju, u 2009. godini posebnu pažnju smo poklonili podršci mladim talentima – matematičarima, fizičarima, informatičarima i astronomima koji su se sa međunarodnih olimpijada znanja vratili sa po nekoliko osvojenih medalja. Kao nagradu za najzlatnija svetska odličja dodelili smo im laptopove kako bi i dalje razvijali svoje sposobnosti, a stručnjaci Telekoma

Srbija održali su im predavanje o najvećem IT sistemu u Srbiji.

Izuzev školske populacije, saradujemo i sa studentima i studentskim udruženjima, znajući da su baš oni naše buduće kolege. Pošto smo redovni učesnici na sajmu poslova, već nekoliko godina za redom, studenti su nas proglasili za najbolje mesto za rad i planiramo da to poverenje i opravdamo ulaganjem u naše buduće veze. Tako smo podržali projekat „VISION – Komunikacija za budućnost“ čiji su nosioci bili predstavnici ESTIEM-a, ogranka evropske studentske organizacije osnovane sa ciljem da ojača veze između studenata industrijskog inženjerstva i menadžmenta, i njihovih 25 kolega iz cele Evrope. Studenti su učestvovali u video konferenciji predstavnika marketing i PR sektora Telekoma Srbija i naših regionalnih kompanija m:tel u Bosni i Hercegovini i Crnoj Gori i tako imali direktan uvid u mogućnosti i prednosti korišćenja savremenih tehnologija u svakodnevnom poslovanju.

Takođe smo u 2009. godini partnerski podržali lokalno finale Imagine Cup-a, koji predstavlja najveće svetsko takmičenje za studente u upotrebi informacionih tehnologija. Ponosni smo na programerski tim BrainWave koji je na globalnom takmičenju u Egiptu osvojio drugo mesto u upotrebi Microsoft Live tehnologija. Na lokalnom finalnom takmičenju dodelili smo i posebnu nagradu pod nazivom „Telekom Srbija Mobile Award“ timu nTek koji čine studenti Fakulteta tehničkih nauka u Novom Sadu, za kvalitetnu primenu GSM tehnologija i Windows Mobile platforme u predstavljenom projektu „One Click Taxi“. Podrška Imagine Cup-u za nas je od izuzetne važnosti, jer mladi iz dana u dan pomeraju granice informacionih tehnologija. Oni su naši najdragoceniji korisnici, ali i cenjene buduće kolege.

Kako postoji mesto za udruženja, tako se trudimo da prepoznamo i istaknemo studente koji se izdvajaju svojim trudom i radom od svojih kolega. Tako smo podržali Vesnu Stojaković, čije su fotografije ušle 2009. godine u finale međunarodnog Google konkursa za najbolju temu za iGoogle - personalizovanu stranicu pretraživača. Vesna se našla među 6 finalista, izabranih između 3.500 pristiglih radova iz 82 zemlje, što je veliki uspeh kako za ovu vrsnu umetnicu-amaterku, tako i za zemlju iz koje dolazi. Drugi, ne manje važan primer saradnje sa izuzetnim mladim i hrabrim ljudima je dvadesetčetvorogodišnja Ana Pavlović, koja danas sa uspehom stiče zvanje mastera na Kraljevskom institutu za evropske studije u Saragosi, u Španiji. Ana je slepa, što je nije omelo u nameri da postane jedan od stručnjaka u svojoj oblasti. Kao kompanija posvećena ljudskim vrednostima, ulažemo napore da se osobe sa invaliditetom uključe u sve društvene tokove.

Zdravstvo

Strategija korporativne društvene odgovornosti podrazumeva i ulaganje u infrastrukturu, posebno zdravstvene ustanove koje, zbog svoje delatnosti, imaju veliki broj korisnika. Cilj nam je da podržimo zdravstvene ustanove, projekte posvećene očuvanju i poboljšanju zdravlja. Nastojimo da živote mnogih učinimo prijatnijim podrškom organizacijama poput Udruženja osoba sa invaliditetom, slepih lica, mentalno nedovoljno razvijenih osoba i mnogih drugih. Ponosni smo što smo deo velikih inicijativa i ulaganja u ljudsku solidarnost.

U toku 2009. godine izdvojili smo sredstva za više zdravstvenih ustanova. U saradnji sa udruženjem „Uvek sa decom“, pomogli smo dečje odeljenje Onkološkog instituta Kliničkog centra Srbije da uđe u fazu rekonstrukcije. Dnevna hemoterapijska

bolnica za decu u Pasterovoj, u kojoj godišnje boravi više od 150 dece, dobila je odeljenje sa 18 kreveta. Sarađivali smo i sa Belhospice-om, u naporu da se pomogne terminalno obolelim onkološkim pacijentima. U prethodnom periodu podržali smo i adaptaciju objekta predviđenog za funkcionisanje Dnevne bolnice u Kliničko bolničkom centru Zemun - Beograd, kao i rekonstrukciju Odeljenja konzervativne ginekologije pri Institutu za ginekologiju i akušerstvo Kliničkog centra Srbije. Poboľšanju uslova u KBC Dragiša Mišović doprineli smo nabavkom i postavljanjem klima uređaja. Za ginekološko akušersku kliniku u Višegradskoj nabavili smo televizore – sve to u cilju da olakšamo boravak u bolnicama ljudima koji znaju da cene vrednost zdravlja.

U protekloj godini podelili smo prazničnu radost sa mališanima u Pasterovoj, u Kliničkom centru Srbije i na Institutu za majku i dete u Beogradu. Deci su uručeni paketići, a Univerzitetnoj dečjoj klinici u Tiršovoj ulici poklonili smo bojice, slikovnice, olovke i igračke.

Zajednica

Telekom Srbija ulaže u regionalni razvoj i tako radi na ravnomernom razvoju društva i države, odnosno svih njenih regiona u celini.

Želja nam je da podržimo inicijative koje predstavljaju strateško opredeljenje države kao što su pitanje smanjenja nezaposlenosti, rodne ravnopravnosti, iskorenjivanja siromaštva i borbe protiv nasilja. Uspeh naše kompanije nije dovoljno veliki ako se ne deli sa zajednicom u kojoj živimo i poslujemo.

Zato nastojimo da je što bolje upoznamo, da joj pomognemo da bude održiva.

Kao regionalni lider u oblasti telekomunikacija, smatramo da je naša dužnost da mladim stručnjacima pružimo mogućnost zapošljavanja i sticanja odgovarajućeg radnog iskustva kako bi ih podstakli da ostanu u svojoj zemlji gde će se dalje profesionalno usavršavati i sticati vrhunska znanja iz oblasti telekomunikacija. Zato smo se priključili programu zapošljavanja mladih „Prva šansa“, koji je pokrenulo Ministarstvo ekonomije i regionalnog razvoja Vlade republike Srbije, u saradnji sa Nacionalnom službom za zapošljavanje. 60 pripravnika postalo je, na određeno vreme, deo našeg sistema, od čega 28 inženjera, 8 diplomiranih ekonomista, 12 diplomiranih pravnik, 4 osobe sa završenim fakultetom iz drugih oblasti, 2 inženjera sa višim obrazovanjem i 6 tehničara sa srednjom školom.

Nastojeći da obnovimo duhovnost našeg naroda, razvijemo nematerijalne vrednosti u zajednici i očuvamo tradiciju, u 2009. godini posebno smo se zalagali za unapređenje verske nastave u osnovnim školama Arhiepiskopije beogradsko-karlovačke i izdavanje časopisa „Svetosavsko zvonce“. Nastavili smo da pomažemo izgradnju Hrama Svetog Save kao i mnogih drugih crkava i manastira širom Srbije. U znak zahvalnosti Srpske pravoslavne crkve za uloženi trud našoj kompaniji i generalnom direktoru, gospodinu Branku Radujku lično, uručena je Gramata blaženopočivšeg Patrijarha srpskog Gospodina Pavla.

U 2009. godini realizovano je nekoliko akcija pomoći ugroženim kategorijama građana. Sa opštinom Varvarin i Ministarstvom za socijalna pitanja, Telekom Srbija je obezbedio veći deo sredstava za kupovinu kuće osmočlanoj porodici Marković iz Varvarina, u kojoj četvoro dece boluje od mišićne distrofije. Sa beogradskom opštinom Stari Grad i Nacionalnom fondacijom za humanu starost

„Dr Laza Lazarević“ koncipiran je „call centar“ namenjen starim osobama, informativnog, edukativnog i savetodavnog karaktera.

Zahvaljujući zajedničkoj akciji Telekoma Srbija, Srpskog saveza Švedske, Ministarstva za dijasporu i Crvenog krsta Srbije, 434 dece, od kojih je 49 đaka pešaka iz Raške oblasti i 385 dece iz enklava na Kosovu i Metohiji, boravilo je u toku leta 2009. u Dečjem odmaralištu „Krista Đorđević“ u Baošićima.

„Naša Srbija“ je nevladina organizacija osnovana 2000. godine, sa ciljem pružanja pomoći i zaštite deci čiji su roditelji poginuli, kidnapovani ili nestali tokom ratova 1990-ih. Jedan od najvažnijih projekata ove organizacije je „Škola prijateljstva“ koja se održava svake godine i u kojoj učestvuju, uz decu koju organizacija inače pomaže, i deca iz dijaspore. U toku 2009. godine, sa radošću smo podržavali aktivnosti „Naše Srbije“ kao što su „Škola prijateljstva“ ili „Parkovi prijateljstva“. Tako su, na primer, podrškom dobrotvornom koncertu pod nazivom „mt:s Kolo prijateljstva“, obezbeđena sredstva za završetak jedinog objekta kulture u Kosovskom Pomoravlju, Doma kulture u Šilovu.

Kultura

Telekom Srbija doprinosi promociji srpske kulture, tradicije, turizma i privrede u zemlji i svetu. U 2009. godini, partnerski smo, u ulozi generalnog sponzora stali uz prvu Univerzijadu održanu u Srbiji i prvi srpski ATP Turnir. Pored već tradicionalnih i u svetu prepoznatljivih manifestacija Guča i Exit, nastojimo da pružamo podršku „mladim“ projektima. Čast nam je što smo deo mnogih kulturnih manifestacija od ugleda, a posebno smo ponosni što podržavamo i one male projekte iz različitih oblasti, vezane za lokalne zajednice, koje iz godine u godinu rastu uz nas. Na taj način želimo da učestvujemo u negovanju pravih vrednosti i podržimo razvoj društva, uz jasnu viziju perspektiva koje se na taj način otvaraju za državu i njene građane.

Konkretno, u toku 2009. godine, pomogli smo održavanje izložbe Linkoln centra, verovatno najuticajnijeg umetničkog zdanja današnjice, kada je izloženo 39 grafika Donalda Sultana, Marka de Suvera, Roberta Mandola i mnogih drugih. U Muzeju primenjenih umetnosti zainteresovani su mogli da vide postavku izložbe „Riznica manastira Hilandar“ gde su se, uz našu podršku, našli predmeti iz samog Hilandara, kao i oni koji su nekad bili deo njegove riznice, a danas se nalaze u kolekcijama različitih institucija. Kada je srpska književnost u pitanju, verovatno ne postoji relevantniji pokazatelj kvaliteta od NIN-ove nagrade, najpoznatije nagrade kritike u našoj zemlji. 30. januara 2009. godine, NIN-ova nagrada dodeljena je Vladimiru Pištalu za roman „Tesla, portret među maskama“.

Nagrade i rejtinzi

U nizu priznanja koja smo prethodnih godina osvojili, najdraže nam je ono koje su nam „dodelili“ naši korisnici, građani Srbije. Prema rezultatima istraživanja koje su sprovedeli Medium Gallup i Blic, Telekom Srbija je najbolja kompanija u 2009. godini. Istraživanje je sprovedeno u 6 relevantnih kategorija (opšti ugled, kvalitet proizvoda i usluga, društvena odgovornost, briga o zaposlenima, privlačnost zaposlenja i oglašavanje), a jedinstven krajnji rezultat opredelio je rangiranje koje ilustruje stav građana. Zauzeli smo prvo mesto i u kategoriji društvena odgovornost, na šta smo naročito ponosni.

Jedinstveni informatički savez Srbije 15 godina za redom dodeljuje priznanje Diskobolos za pozitivna iskustva u primeni informacionih i komunikacionih tehnologija u gotovo svim sferama privrede, ali i van nje. Ovogodišnje međunarodno ICT priznanje Diskobolos 2009 dodeljeno nam je za akciju edukacij@, koja je već postigla veliki uspeh i izvanredne rezultate.

Udruženje ekonomskih propagandista Srbije, osnovano sa ciljem afirmacije i unapređenja marketinško-propagandne struke, koje danas ubraja najuspešnije marketinške agencije, kompanije i medijske kuće, nam je 22. decembra 2009. godine dodelilo „specijalno priznanje za kontinuirano ulaganje i unapređenje tržišnih komunikacija i razvoj i jačanje svojih brendova kako u Srbiji tako i u regionu“. Dobitnici smo još dva zlatna priznanja, i to za TV spot MTS Alter Ego i za radio poruku MTS 50% off. Korisnici naših usluga zauzimaju važno mesto u zajednici u koju ulažemo, zbog čega nam je posebno drago kada budu nagrađena naša nastojanja da komunikaciju sa njima učinimo što kreativnijom i efikasnijom.

Korporativna društvena odgovornost u ćerkama kompanijama Telekom Srbija

Telekom Srbija nastoji da svoju strategiju korporativne društvene odgovornosti prenese na ćerke kompanije u Crnoj Gori i Bosni i Hercegovini. Razvoj društveno korisnih akcija tek je u povoju s obzirom da je Telekom Srbija odnedavno prisutan na ovim tržištima.

Društveno korisne inicijative Telekoma Srpske

Pored primene savremenih informacionih tehnologija, koje su preduslov razvoja svakog društva, m:tel utiče na razvoj pravih vrednosti u kompaniji i u svom okruženju. Potvrđujući da prijateljstvo nije samo marketinški slogan, kompanija daje značajnu podršku mnogobrojnim humanitarnim akcijama, sportu, kulturi, umetnosti i obrazovanju, a posebna pažnja

posvećuje se najmlađima. Zahvaljujući m:tel-u poboljšavaju se uslovi života za decu sa posebnim potrebama, obnavljaju se porodilišta, grade dečija igrališta. Na tržištu u BiH kompanija m:tel je zato prepoznata kao čuvar tradicije i nosilac društvenog i ekonomskog razvoja te pokretač mnogih važnih aspekata života svojih korisnika.

Zaštita životne sredine

Da bi se stvorili uslovi za optimalan razvoj najnovijih mobilnih tehnologija, prilikom postavljanja baznih stanica kompanija m:tel izuzetno vodi računa o zaštiti životne sredine. Utvrđuju se mere i postupci kojim se obezbeđuje poštovanje i primena odredbi Zakona o zaštiti od nejonizirajućih zračenja. Stoga se, sa stanovišta zaštite životne sredine vrši nabavka najbolje raspoložive opreme. Kontinuirano se angažuju ovlašćene organizacije, ustanove i stručnjaci na izradi studija o uticaju elektromagnetnog zračenja na životnu sredinu, izradi stručnih mišljenja i studija o uticaju baznih stanica na životnu sredinu. Znajući koliko je danas važna ekološka svest, kompanija m:tel zapošljava stručnog saradnika za zaštitu životne sredine, a tekstovi o ovoj temi se redovno distribuiraju zaposlenima.

Odnos sa zaposlenima

Kako se do najboljih poslovnih rezultata dolazi timski, m:tel posvećuje posebnu pažnju odnosu sa zaposlenima. To se ogleda kroz kontinuiranu informisanost i transparentnost poslovanja putem internih kanala komunikacije, kao i kroz niz edukacija i stručnih usavršavanja. Takođe sprovode se aktivnosti u cilju socijalne i materijalne zaštite zaposlenih, zaštite zdravlja i brige o porodici.

Korporativna filantropija

Kompanija m:tel ulaže značajna sredstva u mnogobrojne sportske, kulturne, edukativne i humanitarne projekte, a od dolaska na bosansko i hercegovačko tržište posebna pažnja posvećuje se najmlađima. Pored novčanih sredstava dodeljenih kroz politiku sponzorstava i donacija, kompanija m:tel, vrlo često kao vid dodatne podrške, pruža neophodnu komunikacionu infrastrukturu doniranjem sopstvenih usluga ili opreme.

Pokrećući društveno odgovornu kampanju pod nazivom „Uložite u sebe, pomozite drugima“ m:tel je u 2009. godini postao ponosni partner Unicef-a u akciji „Najbolji početak za svako dete“. Cilj ove kampanje bilo je motivisanje svih ciljnih javnosti da se uključe u izgradnju Integriranih centara za decu i roditelje, koji će biti igraonice i savetovališta za roditelje i zahvaljujući kojima će deca iz cele BiH, sa naglaskom na one iz socijalno-ugroženih kategorija, imati priliku za najbolji početak. Na početku akcije Unicef je raspolagao sredstvima za otvaranje samo 4 ovakva centra, a nakon uključivanja kompanije m:tel prikupljena su sredstva za otvaranje još četiri. Ovo je bio prvi primer uključivanja privatnog sektora u partnerstvo sa Unicef-om u BiH, što je Unicef-u otvorilo novo područje mobilisanja sredstava od kompanija i pojedinaca, za dobrobit društva i dece. Takođe, uspešno je realizovan i humanitarni teniski meč Đoković-Troicki zahvaljujući kome će u Banja Luci biti izgrađeno igralište prilagođeno posebnim potrebama dece sa invaliditetom.

Kompanija m:tel nagrađuje izuzetnost, podstiče kreativnost i podržava aktivnosti mladih poput muzičkog stvaralaštva ili omladinskog preduzetništva.

Znajući koliko je za školarce važan pristup znanju celog sveta, kompanija m:tel je podržala najmlađe učesnike kviza „Kvizolog“ opremajući računarske kabinete za 5 najboljih škola, a svim osnovnim školama učesnicama donirala je ADSL brzi internet.

2009. godine kompanija m:tel je pokrenula i PR projekat za podršku pozorišnoj umetnosti pod nazivom m:teatar. Cilj ovog projekta bilo je povezivanje BiH ne samo dobrom komunikacijom, nego i umetnošću, a sve u cilju pomoći najvećim pozorišnim kućama u Sarajevu, Zenici i Banja Luci, da i u vreme smanjenih budžeta nastave sa organizovanjem pozorišnih festivala, igranjem predstava i ispunjavanjem svoje kulturne misije.

Društveno korisne inicijative u kompaniji m:tel u Crnoj Gori

U okviru razvoja partnerstava između poslovnog i civilnog sektora, ostvarena je saradnja sa nevladinom organizacijom „Tvrđava“ na projektu „Ljeto za zaradu“, pod pokroviteljstvom Zavoda za zapošljavanje Crne Gore. Cilj projekta je animiranje maturanata da se bave sezonskim poslovima u letnjim mesecima, u cilju smanjivanja nezaposlenosti i pomoći turističkoj privredi Crne Gore.

Kao pomoć razvoja mladih naraštaja, u septembru 2009. podeljeno je 5000 đačkih kompleta (školskog pribora i svezaka) đacima prvacima u svim osnovnim školama, u znak dobrodošlice u svet obrazovanja. Takođe, sve osnovne škole darovali smo geografskim kartama Crne Gore, u saradnji sa Ministarstvom prosvete i nauke Vlade Crne Gore.

Telekom Srbija a.d.

Takovska 2
11000 Beograd
+ 381 11 3335 986
+ 381 11 3335 985

prsektor@telekom.rs
www.telekom.rs

