

*KH*

---

# IZVJEŠTAJ O POSLOVANJU ZA 2019.GODINU

---

**JUNI/LIPANJ, 2020. GODINE**

---

**BH TELECOM D.D. SARAJEVO**

---

## SADRŽAJ

PISMO DIONIČARIMA .....	3
KLJUČNI PODACI O REDOVNOM POSLOVANJU .....	5
KORPORATIVNI PROFIL.....	7
DRUŠTVENA ODGOVORNOST .....	13
INFORMACIJE ZA INVESTITORE .....	16
POSLOVNO OKRUŽENJE.....	18
INOVACIJE U PONUDI USLUGA I PRISTUPU KORISNICIMA U 2019. GODINI .....	25
PROMJENE U IZVJEŠTAVANJU .....	30
PREGLED POSLOVANJA.....	35
TELEKOMUNIKACIJSKI KAPACITETI .....	38
EKONOMSKO FINANSIJSKO POSLOVANJE.....	47
FINANSIJSKI POKAZATELJI .....	47
OSTVARENI PRIHODI .....	47
PRIHODI PO POSLOVNIM SEGMENTIMA .....	48
PRIHODI OD MALOPRODAJE.....	49
PRIHODI OD VELEPRODAJE.....	50
OSTALI POSLOVNI PRIHODI .....	52
PRIHODI OD PRODAJE OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE .....	52
FINANSIJSKI PRIHODI .....	52
KAPITALIZACIJA TROŠKOVA.....	52
OSTVARENI RASHODI.....	53
ZAPOSLENOST I KADROVI .....	59
REALIZACIJA INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI .....	60
ZNAČAJNE KAPITALNE INVESTICIJE .....	60

## PISMO DIONIČARIMA



Poštovani dioničari,

iza nas je uspješna poslovna godina, koju smo završili sa bruto dobiti od 57,0 miliona KM (veća za 3,0 miliona KM u odnosu na planiranu) i rastom broja korisnika. U intenzivnoj tržišnoj utakmici, uspjeli smo odgovoriti svim izazovima, održati stabilnost poslovanja i zadržati vodeću poziciju na bosanskohercegovačkom telekomunikacijskom tržištu. Kroz digitalnu transformaciju nastavili smo mijenjati, restrukturirati, investirati i razvijati svoje poslovanje ulaskom u nove poslovne niše, kreiranjem novih poslovnih modela i širenjem portfolija svojih usluga, a sve u cilju zadovoljenja potreba naših korisnika i povećanja njihovog zadovoljstva.

Snažna finansijska pozicija nam je omogućila ulaganja u razvoj, unapređenje i modernizaciju infrastrukture, kako bismo korisnicima omogućili veće kapacitete, brzine i pokrivenost najsavremenijom mrežom. U tom cilju BH Telecom je u 2019. godini investirao preko 140 miliona KM. Modernizirali smo fiksnu mrežu, nastavili sa razvojem širokopojasne optičke mreže, zamijenili jezgru mreže, kao i kompletnu radio mobilnu mrežu u roku od pola godine, pokrili tri četvrtine populacije 4G+ signalom, proširili kapacitete prenosne mreže i cloud infrastrukturu. Pažljivo smo pratili kretanja na tržištu, prepoznavali prilike i blagovremeno reagovali. Prilagodili smo ponudu kako bismo ispunili različite korisničke potrebe, kroz širok spektar novih, ali i prilagođenih postojećih usluga. U segmentu mobilne telefonije uvođenje novih obogaćenih paketa je rezultiralo pozitivnim odgovorom tržišta, što je dovelo do rasta korisničke baze, kao i prihoda. Značajan rast broja korisnika i prihoda ostvaren je i u okviru MojaTV usluge, što je posljedica unapređenja ponude multimedijalnih usluga, obogaćivanja TV sadržaja i promjene koncepta ponude baziranog na komponentnom modelu kreiranja MojaTV paketa. Kao društveno odgovorna kompanija BH Telecom

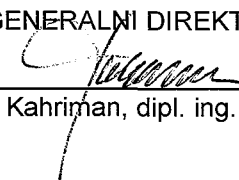
je pokrenuo i platformu pod nazivom BH TechLab namjenjenu ICT startup zajednici. Ideja ove platforme je da kontinuirano prepoznaje i pruža podršku za razvoj novih, inovativnih ideja i poslovnih modela iz smart okruženja. Cilj nam je postati najpopularnija platforma u BiH za podršku razvoju ICT startup idejama i inicijativama sa fokusom na smart, IoT i cloud tehnološka ili biznis rješenja. Također, **Pokrenuli smo i izgradnju najveće bh. platforme za produkciju bh. filmova i serija.** Cjelokupna inicijativa BH Telecoma ima za cilj iskazivanje društvenoodgovornog odnosa i spremnosti da podrži bh. kinematografiju te da kreira kvalitetne sadržaje koji će povećati zadovoljstvo korisnika kroz atraktivnost ponude na Moja TV usluzi i ostalim platformama BH Telecoma. **Uz to, BH Telecom brojne usluge danas pruža i na partnerskim osnovama.** Nastaviti ćemo razvijati partnerske odnose sa domaćim IT kompanijama, kako bi smo dodatno proširili portfolio naših ICT usluga te kreirali kompletna ICT rješenja koja mogu odgovoriti najzahtjevnijim projektima digitalne transformacije u Bosni i Hercegovini.

Odgovornim upravljanjem, stavljanjem korisnika na prvo mjesto, implementiranjem novih tehnologija kao i donošenjem dobrih poslovnih odluka, uspjeli smo još jednu godinu zaredom praktično pokazati da smo svim snagama usredsređeni na našu viziju da osiguranjem vrhunskog korisničkog iskustva ostanemo prvi izbor na tržištu IKT rješenja i usluga i kontinuirano doprinosimo razvoju digitalnog društva u Bosni i Hercegovini. U narednom periodu nastaviti ćemo transformaciju poslovanja, usklađenu sa tržišnim zahtjevima, ulaganja u infrastrukturu i inovacije u ponudi usluga i pristupu korisnicima. #NašaPriča, prikazana kroz dobre poslovne odluke, pozitivne finansijske rezultate, rast broja korisnika, obogaćenu ponudu, praćenje trendova, dobre odnose da poslovnim partnerima i društvenu odgovornost prema zajednici u kojoj djelujemo, se nastavlja.

Zahvaljujem se svim našim radnicima, korisnicima, partnerima, dobavljačima, članovima Uprave i Nadzornog odbora te posebno dioničarima na ukazanom povjerenju.

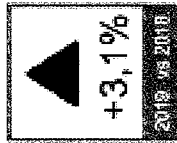
Pojava i širenje COVID – 19 virusa stvorilo je nova pravila i obrasce ponašanja na tržištima diljem svijeta pa tako i kod nas. BH Telecom je poduzeo mnogo aktivnosti kako bi pomogao ublažiti utjecaj pandemije na naše korisnike i BH građane. Truditi ćemo se da damo sve od sebe kako bi svima vama u ovim okolnostima učinili život lakšim. Uvjeren sam da ćemo, uvažavajući okolnosti koje su nas zadesila u 2020. godini, opravdati vaša očekivanja i u budućnosti.

V.D. GENERALNI DIREKTOR

  
mr. Sedin Kahrman, dipl. ing. saob. i kom.

# GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA U 2019. GODINI

Prihod od  
Moja TV



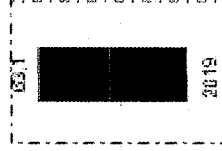
87,2 MKM  
Prihod od  
Moja TV  
KPSR\* +4,0% ▲

Broj  
Moja TV  
korisnika



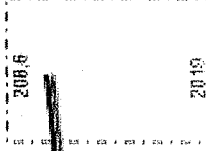
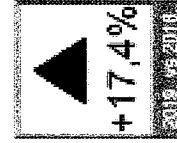
201,703  
Broj Moja TV  
korisnika  
KPSR +5,5% ▲

Prihod od  
postpaid-a



63,1 MKM  
Prihod od  
postpaid-a  
KPSR +4,5% ▲

Broj  
postpaid  
korisnika



208,577  
Broj postpaid  
korisnika  
KPSR +13,4% ▲

\*Kumulativna prosječna stopa  
promjene

## KLJUČNI PODACI O REDOVNOM POSLOVANJU

<b>BILANS USPJEHA (u hiljadama KM)</b>	<b>2018.</b>	<b>2019.</b>	<b>% promjene</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4 (3/2)</b>
<b>POSLOVNI PRIHODI</b>	<b>480.413</b>	<b>461.363</b>	<b>96</b>
Prihodi od prodaje robe	47.043	43.879	93
Prihodi od prodaje učinaka	424.984	408.670	96
Prihodi od aktiviranja ili potrošnje robe i učinaka	752	845	112
Ostali poslovni prihodi	7.635	7.968	104
<b>POSLOVNI RASHODI</b>	<b>423.920</b>	<b>410.836</b>	<b>97</b>
Nabavna vrijednost prodane robe	49.097	45.394	92
Materijalni troškovi	13.703	13.571	99
Troškovi plaća i ostalih ličnih primanja	118.809	116.905	98
Troškovi proizvodnih usluga	43.879	33.870	77
Amortizacija	107.916	111.030	103
Troškovi rezervisanja	7.701	6.878	89
Nematerijalni troškovi	83.120	82.904	100
Povećanje/smanjenje vrijednosti zaliha učinaka	-305	285	-93
<b>DOBIT OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI</b>	<b>56.494</b>	<b>50.527</b>	<b>89</b>
Finansijski prihodi	8.341	6.696	80
Finansijski rashodi	1.403	3.847	274
<b>DOBIT REDOVNE AKTIVNOSTI</b>	<b>63.432</b>	<b>53.376</b>	<b>84</b>
Ostali prihodi i dobici	10.831	16.371	151
Ostali rashodi i gubici	7.526	10.959	146
Prihodi iz osnova usklađivanja vrijednosti sredstava	538	660	123
Rashodi iz osnova usklađivanja vrijednosti sredstava	2.258	2.698	119
Prihodi iz osnova promjene računovodstvenih politika	312	1.028	329
Rashodi iz osnova promjene računovodstvenih politika	1.746	789	45
<b>DOBIT NEPREKINUTOG POSLOVANJA PRIJE POREZA (BRUTO DOBIT)</b>	<b>63.584</b>	<b>56.989</b>	<b>90</b>
<b>BILANS STANJA (u hiljadama KM)</b>	<b>31.12.2018.</b>	<b>31.12.2019.</b>	<b>% promjene</b>
Ukupna dugotrajna imovina	749.008	891.031	119
Ukupna kratkotrajna imovina	371.768	364.151	98
Odložena porezna sredstva	3.870	5.491	142
<b>UKUPNA IMOVINA</b>	<b>1.124.646</b>	<b>1.260.673</b>	<b>112</b>
Ukupni kapital i rezerve	999.746	1.011.172	101
Ukupne dugoročne obaveze i rezervisanja	70.186	165.968	236
Ukupne kratkoročne obaveze	54.714	83.532	153
<b>UKUPNI KAPITAL I OBAVEZE</b>	<b>1.124.646</b>	<b>1.260.673</b>	<b>112</b>
<b>NOVČANI TOK (u hiljadama KM)</b>	<b>2018.</b>	<b>2019.</b>	<b>% promjene</b>
Neto novčani tok od poslovnih aktivnosti	162.627	222.499	137

<b>BILANS USPJEHA (u hiljadama KM)</b>	<b>2018.</b>	<b>2019.</b>	<b>% promjene</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4 (3/2)</b>
Neto novčani tok od investicijskih aktivnosti	-53.967	-216.583	401
Neto novčani tok od finansijskih aktivnosti	-110.094	-34.672	31
<b>NETO PRILIVI/ODLIVI GOTOVINE</b>	<b>-1.433</b>	<b>-28.757</b>	<b>2.007</b>
Gotovina na početku izvještajnog razdoblja	220.106	218.542	99
Kursne razlike	-131	2	-2
<b>NOVAC I NOVČANI EKVIVALENTI NA KRAJU RAZDOBLJA</b>	<b>218.542</b>	<b>189.788</b>	<b>87</b>
<b>INVESTICIJE</b>	<b>2018.</b>	<b>2019.</b>	<b>% promjene</b>
Ulaganja u dugotrajnu imovinu	62.580	146.647	234
Omjer ulaganja u dugotrajnu imovinu/prihod	0,13	0,30	241

**Napomena:** U prethodnoj tabeli prihodi i rashodi od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže u skladu sa MRS/MSFI iskazani su u neto iznosu, dok su, u ostatku Izvještaju o poslovanju, ovi efekti prikazani u bruto iznosu jer se na taj način planiralo. Prilikom planiranja i poslovnog izvještavanja cilj je bio obezbijediti podatak o ostvarenim prihodima/rashodima od redovne aktivnosti, te podacima nakon što se uključi i značajna vrijednost prodane opreme koja se mijenjala za LTE opremu. Navedeno nema uticaja na iznos ostvarenog finansijskog rezultata.

# KORPORATIVNI PROFIL

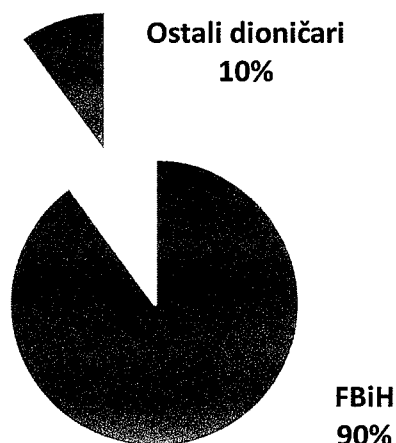
## Djelatnost

BH Telecom je vodeći operator u Bosni i Hercegovini, sa najvećim tržišnim učešćem na polju pružanja telekomunikacijskih usluga: fiksne, mobilne i internet mreže. Pružamo visokokvalitetne, najsavremenije usluge iz oblasti telekomunikacija. Strateški veoma ozbiljno pristupamo korporativnoj odgovornosti znajući da smo dio industrije koja se brzo razvija, te nastojimo i putem ponude inoviranih usluga doprinijeti dobrobiti društva u cjelini. Odgovornim upravljanjem, stavljanjem korisnika na prvo mjesto, implementiranjem novih tehnologija kao i donošenjem dobrih poslovnih odluka, uspjeli smo da se u vrijeme velike konkurencije na telekomunikacijskom tržištu ostvarimo kao najbolji pružalac telekomunikacijskih usluga. Naša jedinstvenost, tradicija, širok asortiman usluga i dinamika razvoja poslovanja čine nas prepoznatljivim na telekomunikacionom tržištu.

## Osnovni podaci i kratki historijat

OSNOVNI PODACI	
Poslovno ime	BH TELECOM d.d. Sarajevo
Sjedište	Franca Lehara 7
Osnovni kapital	634.573.580,00
Broj i vrsta izdatih dionica	63.457.358 običnih dionica nominalne vrijednosti po 10 KM
Web sajt	<a href="http://www.bhtelecom.ba">www.bhtelecom.ba</a>
Osnovna djelatnost	žičane telekomunikacije

## Vlasnička struktura



JP PTT Saobraćaja BiH, pravni prethodnik JP BH Telecom Sarajevo je registrovano 31. jula 1992. s osnovnim ciljem hitne uspostave telekomunikacionog saobraćaja, prekinutog agresijom nakon proglašenja nezavisnosti Bosne i Hercegovine. Odlukom Vlade Federacije BiH od 20. decembra 2001. godine, Javno preduzeće PTT saobraćaja BiH je reorganizovano i formirana su dva nova pravna subjekta: JP BH Pošta i JP BH Telecom.

U sadašnjem obliku Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo egzistira od 12. marta 2004. godine kada je promijenjen oblik preduzeća i usklađen sa Zakonom o privrednim društvima, (Odluka Vlade Federacije Bosne i Hercegovine o davanju saglasnosti na Plan reorganizacije - promjena oblika JP BH Telecom Sarajevo u Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo ("Službene novine FBiH" broj 66/03) i Odluke Vlade Federacije BiH o davanju saglasnosti o promjeni oblika organizovanja Javnog preduzeća BH TELECOM Sarajevo u Dioničko društvo ("Službene novine FBiH", broj 1/04)). BH Telecom Sarajevo je privredno društvo organizovano kao dioničko društvo koje samostalno obavlja privrednu djelatnost radi sticanja dobiti i sa tim ciljem istupa na BH tržištu.

## Misija, vizija i strategija

Strateške smjernice BH Telecoma stvaraju pretpostavke za dugoročni uspjeh ove kompanije. Strateškim planom za period 2018.-2020. godina definisana su osnovna strateška opredjeljenja za plansko razdoblje.

**Misija: Primjenjujući najsavremenija tehnološka i poslovna rješenja, kroz društveno odgovoran i etički pristup, pružamo elektronska komunikacijska rješenja u svrhu poboljšanja kvaliteta života i radnog okruženja korisnika naših usluga.**

BH Telecom postavlja korisnika usluga u centar pažnje što i potvrđuje Certifikatom o usaglašenosti sistema upravljanja kvalitetom (QMS) sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO 9001 : 2015. Istovremeno, kada je u pitanju sigurnost informacija, posebna pažnja je usmjerena na procese koji se odnose na pružanje IT i Cloud Servisa uz zaštitu ličnih podataka korisnika usluga, što se i potvrđuje Certifikatom o usaglašenosti sistema za upravljanje sigurnošću informacija sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO 27001:2013.

**Vizija: Osiguranjem vrhunskog korisničkog iskustva ostati prvi izbor na tržištu IKT rješenja i usluga i kontinuirano doprinositi razvoju digitalnog društva u Bosni i Hercegovini.**

Uprava BH Telecoma na ovaj način provodi viziju, misiju i ciljeve, kako bi se ostvarila planirana dostignuća.



---

## ORGANIZACIJA I ORGANI UPRAVLJANJA

Društvo je organizovano kao jedinstvena samostalna organizacija i ekonomsko-poslovna cjelina na funkcionalnom, tehnološkom, procesnom i teritorijalnom principu. U organizacionom smislu Društvo čine osnovne organizacione jedinice (kabinet Generalnog direktora, izvršne direkcije, regionalne direkcije, i telecom centri) i njihove unutrašnje organizacione jedinice.

Organi upravljanja su:

- Skupština,
- Nadzorni odbor,
- Uprava društva i
- Odbor za reviziju

### SKUPŠTINA

Skupštinu Društva čine dioničari. Vlada FBiH, kao većinski vlasnik kapitala imenuje predsjedavajućeg Skupštine, koji predsjedava sjednicama Skupštine.

### NADZORNI ODBOR

Nadzorni odbor čine predsjednik i šest članova. Navedene funkcije u vrijeme sačinavanja Izvještaja o poslovanju za 2019. godinu su obavljali:

- Mugdim Mandžuka-zamjenik predsjednik,
- Almina Pilav-član,
- Nedin Dedić-član,
- Haris Delizaimović-član,
- Vjekoslav Ivanković-član,
- Svjetlana Cenić-član.

### UPRAVA DRUŠTVA

Upravu društva (menadžment) čine Generalni direktor i izvršni direktori. Uprava Društva je upravljačko tijelo nadležno i odgovorno za poslovanje Društva. Svi članovi Uprave imaju u svojoj nadležnosti jednu korporativnu ili poslovnu jedinicu. Navedenu funkciju u vrijeme sačinavanja Izvještaja o poslovanju za 2019. godinu su obavljali:

- Sedin Kahriman - v.d. Generalni direktor,
- Muamer Hadžović - v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za razvoj poslovanja,
- Adnan Huremović - v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za tehnologiju i razvoj servisa,
- Samir Jusufović - v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima,
- Mirza Odošić - v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za ekonomsko-finansijske poslove,
- Kemal Kapetanović - v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za investicije,
- Samira Čerim-v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za informacione tehnologije.

---

## ODBOR ZA REVIZIJU

Odbor za reviziju čine predsjednik i 2 člana. U vrijeme sačinavanja Izvještaja o poslovanju za 2019. godinu navedene funkcije su obavljali:

- Dika Osmanović - predsjednica,
- Fatima Obhodžaš - član
- Ekrem Čagalj - član.

Kabinet Generalnog direktora i izvršne direkcije čine Generalnu direkciju čije sjedište je u Sarajevu. Društvo svoje djelovanje ostvaruje i putem regionalnih direkcija i telecom centara, i to:

- Direkcija Sarajevo sa sjedištem u Sarajevu,
- Direkcija Tuzla sa sjedištem u Tuzli,
- Direkcija Zenica sa sjedištem u Zenici,
- Direkcija Bihać sa sjedištem u Bihaću,
- Direkcija Travnik sa sjedištem u Travniku,
- Direkcija Mostar sa sjedištem u Mostaru,
- Direkcija Goražde sa sjedištem u Goraždu,
- Direkcija Brčko sa sjedištem u Brčkom,
- Direkcija Banja Luka sa sjedištem u Banja Luci
- Telekom centri pri regionalnim direkcijama.

## UPRAVA



### **SEDIN KAHRIMAN**

**v.d. generalni direktor**

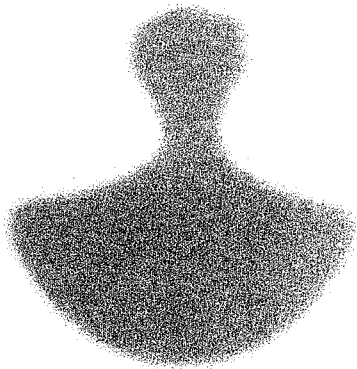
kabinet@bhtelecom.ba

2004. godine stekao zvanje diplomirani inženjer saobraćaja i komunikacija,

2005. godine zasnovao radni odnos u BH Telecomu kao pripravnik,

2013. godine stekao titulu magistra nauka,

Kandidat za sticanje naučnog stepena doktora nauka.

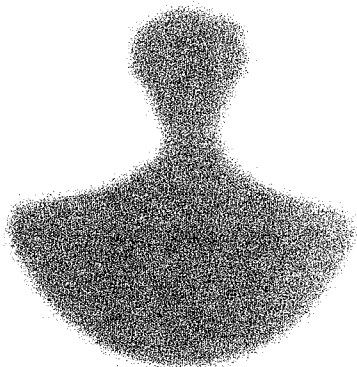


## **MUAMER HADŽOVIĆ**

**v.d. Izvršni direktor za razvoj poslovanja**

muamer.hadzovic@bhtelecom.ba

2002. godine stekao zvanje diplomirani ekonomista,  
2013. godine zasnovao radni odnos u BH Telecomu.



## **ADNAN HUREMOVIĆ**

**v.d. Izvršni direktor za tehnologiju i razvoj servisa**

adnan.huremovic@bhtelecom.ba

2003. godine stekao zvanje diplomirani inženjer elektrotehnike,  
2003. godine zasnovao radni odnos u BH Telecomu kao pripravnik,  
2006. godine stekao titulu magistra nauka,  
2015. godine stekao titulu doktora nauka

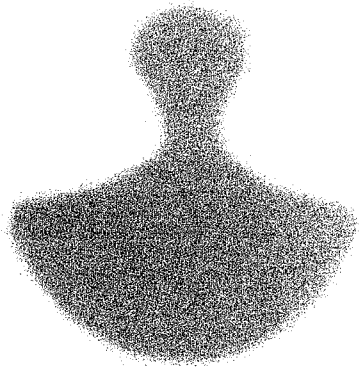


## **SAMIR JUSUFOVIĆ**

**v.d. Izvršni direktor za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima**

samir.jusufovic@bhtelecom.ba

2006. godine stekao zvanje diplomirani pravnik,  
2007. godine zasnovao radni odnos u BH Telecomu kao pripravnik,  
2011. godine položio pravosudni ispit

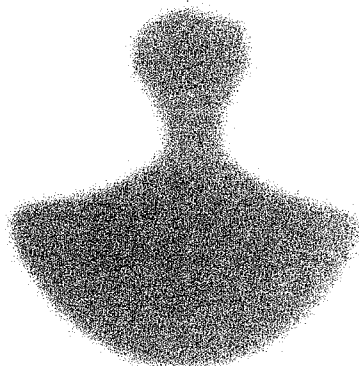


## **MIRZA ODOBAŠIĆ**

**v.d. Izvršni direktor za ekonomsko-finansijske poslove**

mirza.odobasic@bhtelecom.ba

2013. stekao zvanje bakalaureat ekonomije,  
2013. godine zasnovao radni odnos u BH Telecomu.

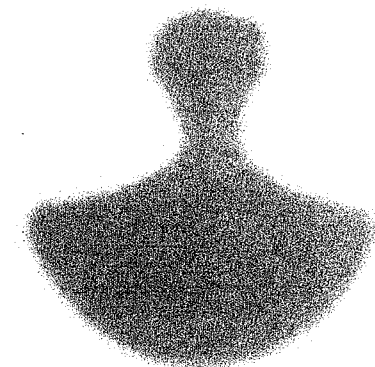


## **KEMAL KAPETANOVIĆ**

**v.d. Izvršni direktor za investicije**

kemal.kapetanovic@bhtelecom.ba

1996. godine stekao zvanje diplomirani inženjer mašinstva,  
1996. godine zasnovao radni odnos u JP PTT Saobraćaj Sarajevo  
(pravni prednik BH Telecoma) kao pripravnik.



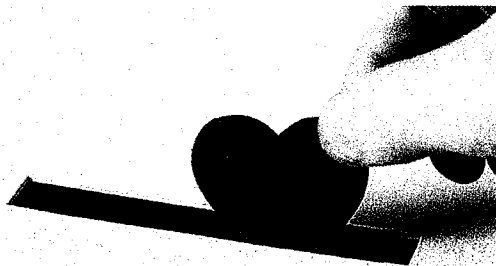
## **SAMIRA ĆERIM**

**v.d. Izvršni direktor za informacione tehnologije**

samira.cerim@bhtelecom.ba

1992. godine stekla zvanje diplomirani inženjer informatike,  
18.10.1993. godine zasnovala radni odnos u JP PTT Saobraćaj  
Sarajevo (pravni prednik BH Telecoma),  
2004. godine stekla titulu magistra nauka.

# DRUŠTVENA ODGOVORNOST



1.000.000 razloga za činiti dobra djela...jer smo društveno odgovorni.

Društveno odgovorno poslovanje čini sastavni dio poslovne prakse kompanije BH Telecom i dokazuje se svakodnevno putem različitih aktivnosti kao što su donacije neprofitnim organizacijama, podržavanje sportskih, kulturnih i humanitarnih manifestacija putem sponzorskih aranžmana, te stalnim ulaganjem u obrazovanje i brojne druge projekte koji su značajni za razvoj bh. društva.

## Donacije

BH Telecom je u posljednjih trinaest godina donirao ukupan iznos od 17,5 miliona KM različitim neprofitnim organizacijama, a u svrhu realizacije brojnih projekata iz oblasti zdravstva, kulture, sporta, socijalne pomoći i humanitarnih aktivnosti, što ga čini najvećim pojedinačnim donatorom u BiH.

## Sponzorstva

Doprinos sportu, kulturi, nauci, obrazovanju...

Pored toga što stalno nastojimo da budemo vrlo pouzdan partner privredi i stanovništvu, budući da smo dugoročno posvećeni tržištu Bosne i Hercegovine, vidimo svoju ulogu u aktivnom i konstantnom doprinosu razvoju društva u oblasti sporta, nauke, kulture, obrazovanja i drugim oblastima. Trudimo se da budemo čvrsto povezani sa zajednicom u kojoj pružamo usluge, doprinoseći njenom daljem razvoju i stabilnosti.

Naša kompanija je više od 20 godina ponosni partner mnogima, a posebno se ističe doprinos koji smo dali učešću na takmičenjima i rezultatima bosanskohercegovačkih reprezentacija i naših vrhunskih sportista. Stoga smo, kao i svih godina prethodno, i u 2019. ostvarili saradnju sa brojnim subjektima koji su nam se javili sa dobrim idejama u vezi sa pozitivnim, društveno korisnim projektima u svim sferama života i rada.

Posredstvom više sponzorskih aranžmana, i u 2019. godini smo društvenoj zajednici vratili značajna sredstva, od čega je najveći dio bio usmjeren za ostvarenje uspjeha partnera kao što su: nogometna reprezentacija BiH, rukometna reprezentacija BiH, reprezentacija BiH u sjedećoj odbojci, Olimpijski komitet BiH, zatim klubovi i savezi za koje su vezani naši najuspješniji sportisti, kakvi su Amel Tuka, Damir Džumhur i mnogi drugi. Podržali smo, i bili telekomunikacijski partner EYOF-a (European Youth Olympic Festival), najvećeg sportskog olimpijskog festivala za mlade sportiste između 14 i 18 godina koji je u februaru 2019. održan u Sarajevu i Istočnom Sarajevu, na kojem je učestvovalo 1.700 takmičara iz 46 zemalja.

Također, podržali smo i u 2019., kao i ranijih godina, brojne sportske projekte za mlade, kao što je naprimjer projekat Sportske igre mladih, u okviru kojeg se učenicama osnovnih škola iz cijele BiH pruža mogućnost da ljetni raspust provedu u druženju, organizovanim sportskim takmičenjima sa svojim vršnjacima i drugim aktivnostima. Podržali smo i druge slične aktivnosti za mlade, kao što je otvoreno klizalište na Skenderiji, u okviru projekta „Zimska čarolija“ KSC Skenderija.

BH Telecom je i u 2019. godini podržao veliki broj značajnih kulturnih događaja i manifestacija, kao i redovne aktivnosti najznačajnijih kulturnih ustanova, kakva je Narodno pozorište Sarajevo, sa kojim partnerski odnos traje više od jedne decenije, a podržali smo i druga gradska pozorišta i kulturne ustanove.

Tradicionalno smo se partnerski uključili i u Jazz Fest, Internacionalni teatarski festival Mess koji je jedan od najvažnijih kulturnih događaja u BiH, ali i Sarajevo film festival, kao jedan od najvažnijih regionalnih filmskih, ali i svjetskih festivala, tokom njegovog jubilarnog 25. izdanja avgusta 2019.

---

Također, značajno ulažemo u brojne humanitarne projekte na području cijele zemlje. To smo činili i u 2019. godini, nastavljajući uspješnu saradnju sa SOS Dječjim selima BiH, Udruženjem „Srce za djecu koja boluju od raka“, Udruženjem „Obrazovanje gradi BiH“ koje stipendira djecu žrtve rata i brojnim drugim.

## **Odgovornost prema korisnicima**

Korisnik je na prvom mjestu.

Odgovornim upravljanjem, stavljanjem korisnika na prvo mjesto, implementiranjem novih tehnologija kao i donošenjem dobrih poslovnih odluka, uspjeli smo da u vrijeme velike konkurencije na bh. telekomunikacijskom tržištu zadržimo status najboljeg pružaoca telekomunikacionih usluga.

BH Telecom suštinski postavlja korisnika usluga u centar pažnje, što potvrđuje *Certifikat o usaglašenosti sistema upravljanja kvalitetom (QMS) sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO 9001 : 2015* koji BH Telecom posjeduje. Istovremeno, kada je u pitanju sigurnost informacija, posebna pažnja je usmjerena na procese koji se odnose na pružanje IT i Cloud Servisa uz zaštitu ličnih podataka korisnika usluga, što se i potvrđuje *Certifikatom o usaglašenosti sistema za upravljanje sigurnošću informacija sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO 27001:2013*.

U BH Telecomu se uvažava moderna poslovna filozofija proizašla iz načela marketinške koncepcije upravljanja odnosima sa korisnicima usluga. Od početnog masovnog marketinga, preko segmentacijskog marketinga, došlo se do pojedinačnog potrošača kao aktivnog saradnika u razvijanju međusobnih odnosa. Kreiranje ponuda, kao i promotivno-prodajnih akcija, usmjereno je prema potrebama i željama kupaca, rezidencijalnih i poslovnih korisnika usluga BH Telecoma. Kreiranje ponuda prema željama i potrebama korisnika se prvenstveno odnosi na zadržavanje postojećih korisnika usluga, pa zatim i na sticanje novih.

Stoga se u BH Telecomu stalno radi na izgradnji kvalitetnog odnosa sa korisnicima, koji se ogleda osim u prilagođavanju usluga njihovim pojedinačnim potrebama gdje god je to moguće, i u brzom i kvalitetnom rješavanju smetnji koje se javljaju pri korištenju usluga. Također, ogleda se i u svakodnevnom „dodavanju“ novih, uglavnom digitalnih kanala za pristup uslugama, za realizaciju drugih potreba korisnika, kako bi korisničko zadovoljstvo bilo sto veće.

Karakteristika takvog odnosa BH Telecoma je višegodišnje kontinuirano kreiranje promotivno- prodajnih akcija za korisnike, u kojima korisnici biraju pogodnosti prema svojim potrebama: popuste na pretplatu, veće količine saobraćaja ili dodatne usluge. Također im se pri ugovaranju svih usluga, mobilnih, multimedijalnih, interneta ili usluga fiksne mreže, stalno omogućavaju takvi izbori.

Uz to, BH Telecom već tri godine zaredom gradi i usavršava u skladu sa mogućnostima svoj program lojalnosti *Bonus plus*, putem kojeg bonus bodovima nagrađuje svoje vjerne korisnike za redovno plaćanje računa, pretplatnički staž i drugo.

Poštovanje lojalnosti svojih korisnika u BH Telecomu je izraženo sloganom „*Mi ne zaboravljamo povjerenje...*“

Za korisnike se često organizuju i nagradne igre, kao dodatni vid nagrađivanja za vjernost.

---

## Mjere poduzete na zaštiti životne sredine

BH Telecom je tokom 2019. godine u smislu provođenja mjera zaštite čovjekove okoline, a u domenu izgradnje i eksploatacije telekomunikacione opreme, provodio niz aktivnosti kao što su pribavljanje Sistemskih ispitivanja i Elaborata o uticaju baznih stanica na životnu okolinu sa izjavama o sigurnosti. Vršena je modernizacija mreža pri čemu je starija tehnologija mijenjana sa novijom tehnologijom koja troši manje energije, te ima manju disipaciju toplote i CO<sub>2</sub>. Primjer toga je zamjena radio opreme za mobilnu mrežu, gdje je izvršena konsolidacija tehnologija u tzv. single-RAN rješenja, veće energetske efikasnosti u odnosu na dotadašnju tehnologiju. Realizacija projekta izgradnje bazne stanice Mliništa sa hibridnim napajanjem (solarna energija + baterije), kao primjer za eventualno buduće korištenje „zelene energije“ je u toku. Takođe, velika su očekivanja od realizacije projekta za nadzor i upravljanje energetske kapaciteta, čija je nabavka u toku.

Zadnjih godina se intenzivirala tzv. virtuelizacija mrežnih funkcija (NFV) i aplikacija, čime se za različite mrežne funkcije u telco mreži ne koristi namjenski hardver (HW), nego se koriste resursi BH Telecom data centra ili interno cloud rješenje. Istu infrastrukturu koriste i poslovni korisnici BH Telecoma, obzirom da je to uopšte jeftinije, a pouzdanije rješenje za procesiranje i skladištenje podataka i funkcija. Ukratko, manje korištenje namjenskog HW, odnosno veće korištenje resursa data centra sigurno doprinosi manjem korištenju električne energije, odnosno većoj energetskej efikasnosti.

## INFORMACIJE ZA INVESTITORE

Vrijednost osnovnog kapitala Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo na dan 31.12.2019. godine iznosio je 634,57 miliona KM, podijeljen na 63.457.358 običnih dionica, nominalne vrijednosti 10 KM.

U vlasničkoj strukturi većinski dio (90%) posjeduje Vlada Federacije Bosne i Hercegovine.

Iako je promet dionicama privrednih društava u 2019. godini pao na četvrtinu svoje vrijednosti iz 2018. godine, atraktivnost dionica BH Telecoma nije umanjena. Promet dionicama BH Telecoma je u 2019. godini povećan za 44,4% u odnosu na 2018. godinu.

Prema godišnjem statističkom izvještaju Sarajevske berze (SASE), 4,65% ukupno ostvarenog redovnog prometa SASE se odnosi na BH Telecom d.d. Sarajevo, što ga svrstava na 8. mjesto, dok po broju transakcija BH Telecom zauzima prvo mjesto u ukupnom broju transakcija redovnog prometa SASE.

Ukupan broj transakcija dionica BH Telecoma u 2019. godini iznosio je 529, sa ukupnom vrijednošću od 6,7 miliona KM.

Prosječna cijena dionica BH Telecoma u 2019. godini 11,36 KM, minimalna cijena 10,33 KM, maksimalna cijena 12,50 KM.

Cijena dionice BH Telecom ana posljednji dan trgovanja u 2019. godini je iznosila 10,33 KM.

Tržišna kapitalizacija na dan 31.12.2019. godine iznosila je 57,1 milion KM.

Skupština Društva je na 53. ponovljenoj (vanrednoj) sjednici održanoj 30.07.2018. godine donijela Odluku o isplati dividende za 2017. godinu u iznosu od 110,2 miliona KM. Navedeni iznos čine sredstva iz neto dobiti za 2017. godinu u iznosu 56,0 miliona KM, akumulirana dobit iz prethodnih godina u iznosu 22,6 miliona KM i sredstva iz Fonda rezervi Društva u iznosu 31,7 miliona KM.

Skupština Društva je na 55. sjednici održanoj 27.06.2019. godine donijela Odluku o isplati dividende za 2018. godinu u iznosu od 35,0 miliona KM.

Informacije za investitore	2018.	2019.	% promjene
Broj transakcija	644	529	-17,9%
Ukupan promet (mil. KM)	4,6	6,7	44,4%
Tržišna kapitalizacija (mil. KM)	57,1	57,1	0,0%
Isplaćena dividenda (mil. KM)	110,2	35,0	-68,3%
ROE	5,62	5,04	-10,3%



---

## **BH TELECOM I MEĐUNARODNA SARADNJA**

Interkonekcijama sa međunarodnim operatorima omogućava svojim pretplatnicima uslugu međunarodne govorne telefonije i razmjene SMS-ova sa svim zemljama svijeta. BH Telecom ima 24 direktne veze sa međunarodnim operatorima, direktne veze sa 11 bosansko-hercegovačkih operatora, preko kojih se vrši razmjena telefonskog saobraćaja.

BH Telecom je svojim korisnicima omogućio kvalitetnu roaming uslugu širom svijeta. Nesmetanu komunikaciju prilikom boravka u inostranstvu korisnici mogu ostvariti u 167 zemalja svijeta, te birati između 339 operatora sa kojima BH Telecom ima sklopljene roaming ugovore.

BH Telecom je član međunarodnih telekomunikacijskih asocijacija:

- ITU - Međunarodna telekomunikaciona unija
- ETNO- Asocijacija evropskih telekomunikacionih mrežnih operatora
- EUTELSAT - Evropska telekomunikaciona satelitska
- INTELSAT - Međunarodna telekomunikaciona satelitska
- INMARSAT - Međunarodna pomorska satelitska organizacija
- NSS - New Sky Satellites
- GSM Association
- ETSI - Evropski institut za standardizaciju u CEPT - Evropska konferencija poštanskih i telekomunikacionih.
- CEPT - Evropska konferencija poštanskih i telekomunikacionih administracija / European Conference of Postal and Telecommunications Administrations

---

# POSLOVNO OKRUŽENJE

## EKONOMSKO OKRUŽENJE

Poslovanje BH Telecoma se u 2019. godini odvijalo u uslovima otvorene i teške tržišne utakmice u domenu ponude telekomunikacionih usluga. BH Telecom je uspješno odgovorio tržišnim izazovima i održao stabilnost poslovanja i vodeći položaj na bosanskohercegovačkom telekomunikacijskom tržištu.

Prema preliminarnim podacima za 2019. godinu procjenjuje se da je u 2019. godini stvarni rast BDP-a u BiH iznosio 3,1% što je nešto niža stopa rasta u odnosu na 2018. godinu kada je iznosio 3,3%.<sup>1</sup> Rast ukupne finalne potrošnje je, za 2019. godinu, procijenjen u iznosu od 1,3% što je posljedica rasta privatne potrošnje od 1,6% i povećanje javne potrošnje 0,3% u odnosu na prethodnu godinu. Ipak, ova stopa je niža u odnosu na ostvarenje iz 2018. godine kada je stopa rasta finalne potrošnje iznosila 1,5%.

Rast broja zaposlenih lica odnosno kretanje stope nezaposlenosti tokom cijele 2019. godine značajno je određeno poslovnim ambijentom u regionu. Stopa nezaposlenosti i dalje je visoka, mada je u toku 2019. godine procijenjeno da će rast broja zaposlenih iznositi 2,8% što je nastavak pozitivnog trenda iz 2018. godine. Ovakva stopa rasta broja zaposlenih imala bi pozitivan efekat na nivo neto plata koje bi nominalno mogle biti veće za 3,2%. Ipak, radi povećanja cijena, može se očekivati skromniji rast realnih plata.

Za 2019. godinu procijenjena je stopa inflacije od 1,3% a rast ukupnog nivoa cijena najviše je uzrokovan rastom cijena u oblasti prevoza, alkoholnih pića i duhana. Na stopu inflacije najviše utiče nivo cijena nafte na svjetskom tržištu, potom hrane ali i bitni domaći faktori poput akciza na pojedine proizvode.

## TRŽIŠTE TELEKOMUNIKACIJA U BIH

### Regulatorni okvir

Regulisanje tržišta telekomunikacija u BiH je u nadležnosti Regulatorne agencije za komunikacije BiH (u daljem tekstu RAK), a zasnovano je na Zakonu o komunikacijama BiH (Službene novine BiH br. 31/03, 75/06, 32/10, 98/12), Politici sektora elektronskih komunikacija BiH i Akcionog plana za realizaciju Politike i podzakonskim aktima. Postojeći regulatorni okvir se zasniva na regulatornom okviru EU, a karakteriše ga stalno praćenje i analiziranje tržišta telekomunikacija, te donošenje potrebnih regulatornih akata s ciljem njegovog kontinuiranog razvoja.

Najznačajnije regulatorne aktivnosti tokom 2019. godine su:

1. Dozvola za korištenje radiofrekvencijskog spektra za pružanje usluga posredstvom mobilnih pristupnih sistema (800MHz, 900MHz, 1800MHz, 2100MHz, 2600MHz), 08.04.2019. g., na tehnološki neutralnoj osnovi, a obuhvata korištenje 2G, 3G i 4G tehnologija;
2. Rješenje RAK-a o proglašenju BH Telecoma operatora sa značajnom tržišnom snagom na tržištu terminacije poziva u individualne javne telefonske mreže na fiksnoj lokaciji, veleprodajni nivo, sa obavezom novog sniženja cijena terminacije u fiksnu mrežu BH Telecoma od 01.01.2019. godine.
3. Dalje sniženje cijene terminacije u mobilnu mrežu BH Telecoma, u dva navrata tokom 2019. godine, u skladu sa Analizom tržišta poziva koji završavaju u individualnim mobilnim mrežama provedenom od strane RAK-a 2017. godine.
4. Nalog RAK-a za izradu prijedloga RIP dokumenta za IP interkonekciju na fiksnu mrežu BH Telecoma,

---

<sup>1</sup> Informacija o perspektivama za Bosnu i Hercegovinu 2020- 2022. godine, Direkcija za ekonomsko planiranje

5. Od strane RAK-a pokrenut projekat Analize tržišta elektronskih komunikacija prema metodologiji EU, u okviru kojeg će vršiti analizu osam tržišta, sa očekivanim obavezama BH Telecoma i mogućim posljedicama na poslovanje.

### **Stanje konkurencije**

Pojedini segmenti bosanskohercegovačkog tržišta telekomunikacija se, prema stanju konkurencije, mogu okarakterisati kao oligopolsko (tržište sa malim brojem učesnika), sa izrazito jakim nivoom konkurencije između pojedinih operatora, npr. segment mobilne telefonije ili kao konkurentsko (sa velikim brojem učesnika), npr. tržište internet usluga. Kao i ostala, tržište u Bosni i Hercegovini je neminovno pod utjecajem opštih, ekonomskih i političkih prilika u zemlji, te ga karakterišu visoka stopa fluktuacije stanovništva (odlaska iz BiH), niži stepen upotrebe informaciono komunikacionih tehnologija u odnosu na nivo Evropske Unije, ali i relativno brzo prihvatanje novih tehnologija od strane mlađe populacije (mobilna telefonija, internet). Negativni ekonomski utjecaji, sve veći broj učesnika i jačanje konkurencije na telekomunikacijskom tržištu BiH, te brzi napredak u razvoju tehnologija, koji omogućava uvođenje novih i boljih usluga krajnjim korisnicima, imali su direktne posljedice na poslovanje Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo.

Razvoj tehnologije uspostavio je niske barijere za globalne kompanije (uglavnom OTT kompanije), pa je ulazak novih konkurenata na globalnom, ali na BH nivou stalno prisutan, što dovodi do većeg korištenja besplatnih alternativnih načina zadovoljavanja potreba za elektronsko komunikacijskim uslugama i utiče na smanjenje tražnje za našim uslugama.

Agresivan nastup konkurencije, posebno usmjeren prema korisnicima BH Telecoma, kao i ranijih godina, često je nosio obilježja neloyalnosti, što uz nereagirane regulatora, doprinosi nejednakim uslovima poslovanja BH Telecoma i konkurencije.

Od konkurenata posebno treba izdvojiti djelovanje Telemach-a (kroz akvizicije i agresivan nastup na tržištu) i to u domenu multimedijalnih usluga i pristupa internetu i usluga fiksne govorne telefonije, a m:tel i Eronet u domenu mobilnih usluga.

Prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine od 31.12.2019. godine na tržištu Bosne i Hercegovine posluju:

- 3 UMTS operatora,
- 3 GSM operatora,
- 5 pružaoca mobilnih telefonskih usluga,
- 3 davaoca usluga fiksne telefonije,
- 12 operatora za pružanje fiksni javnih telefonskih usluga,
- 62 davaoca internet usluga,
- 73 licencirana mrežna operatora,
- 35 korisnika dozvola za distribuciju audiovizuelnih i medijskih usluga i medijskih usluga radija.

### **Tržište fiksne telefonije**

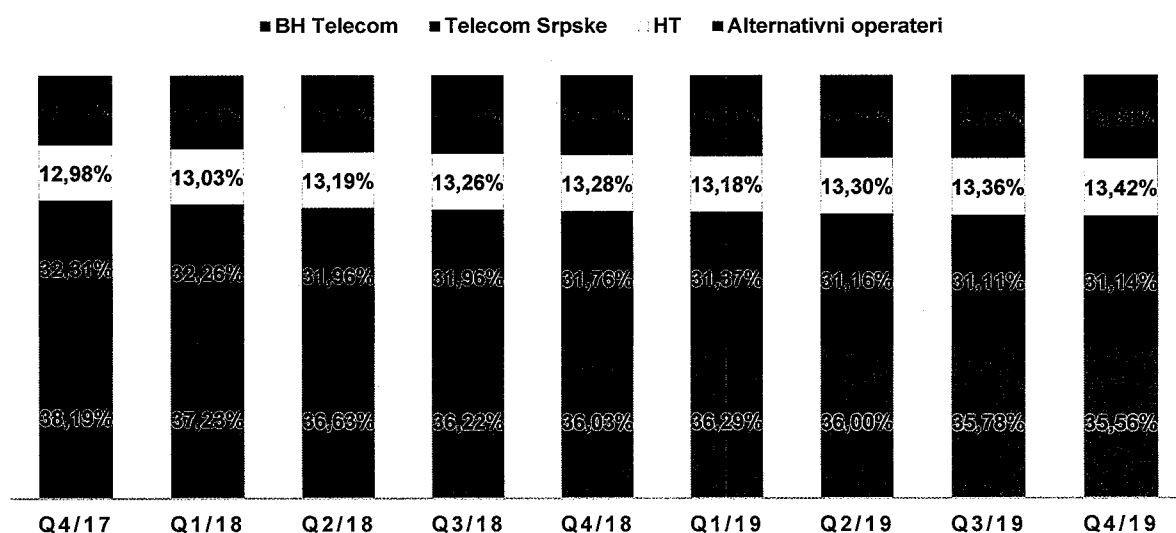
U BiH djeluju tri licencirana operatora fiksne telefonije, BH Telecom d.d. Sarajevo, M:tel a.d. Banja Luka i Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, koji posjeduju Dozvolu za javnog operatora fiksne telefonije od 2002. godine, te 11 alternativnih operatora kojima je dodjeljena dozvola za pružanje fiksni javnih telefonskih usluga. Prema svim indikatorima BH Telecom d.d. Sarajevo, M:tel a.d. Banja Luka i Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar do sada imaju značajno tržišno učešće na tržištu fiksne telefonije u područjima koja pokrivaju svojim mrežama. Regulatorna agencija za komunikacije BiH kao indikatore koji ukazuju na tržišnu snagu ovih telekom operatora analizira: tržišne udjele na segmentima na kojima oni djeluju, ostvarene prihode, broj konkurentskih kompanija i drugo.

U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatera fiksne telefonije za treći kvartal 2019. godine i četvrti kvartal 2019. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.<sup>2</sup>

SVI OPERATERI - FIKSNA TELEFONIJA	Q 3 / 2019.	Q 4 / 2019.	% PROMJENE	APS PROMJENE
BROJ AKTIVNIH FIKSNIH TELEFONSKIH LINIJA DOMINANTNIH OPERATERA	590.409	582.868	-1,28%	-7.541
BROJ NOVIH OPERATERA FIKSNE TELEFONIJE	11	11	0,00%	0
BROJ VLASTITIH PRETPLATNIKA NOVIH OPERATERA	145.267	144.593	-0,46%	-674
BROJ PRETPLATNIKA NOVIH OPERATERA SA INDIREKTNIM PRISTUPOM (CS-IZBOR)	195	190	-2,56%	-5
BROJ PRENESENIH BROJEVA	86.444	88.321	2,17%	1.877
ODLAZNI SAOBRAČAJ OPERATERA U MINUTAMA (MIN.)	374.211.937	378.221.572	1,07%	4.009.635
DOMAĆI ODLAZNI SAOBRAČAJ (MIN)	367.612.871	371.910.499	1,17%	4.297.628
MEĐUNARODNI ODLAZNI SAOBRAČAJ (MIN)	6.599.067	6.311.073	-4,36%	-287.994

Na grafiku ispod prikazan je tržišni udio svih operatera fiksne telefonije u Bosni i Hercegovini po kvartalima na osnovu podataka Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

#### FIKSNA TELEFONIJA-TRŽIŠNI UDIO

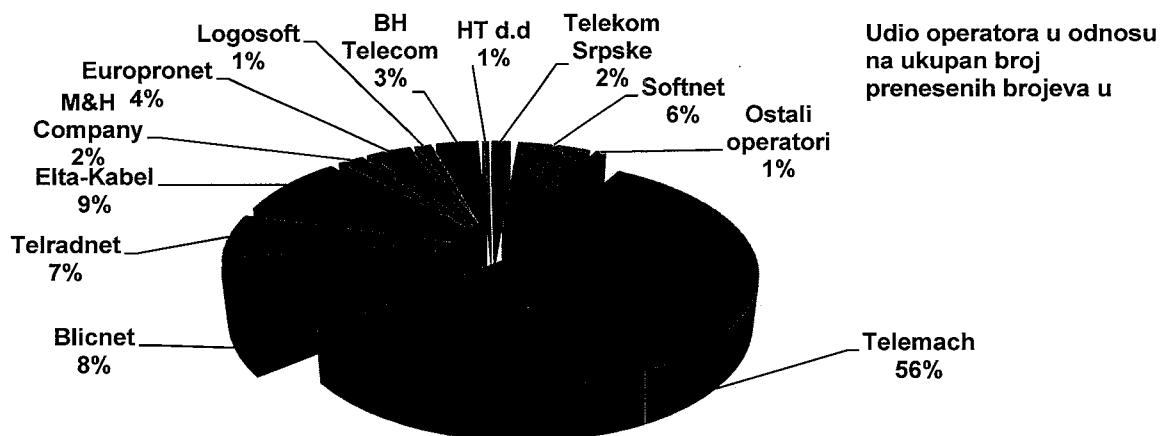


Broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatera u periodu između trećeg kvartala 2019. godine i četvrtog kvartala 2019. godine ima trend pada za 1,28%. Zaključno sa četvrtim kvartalom 2019. godine BH Telecom je zadržao vodeću poziciju na tržištu pružanja usluga fiksne telefonije sa tržišnim udjelom od 35,56%, te zabilježio pad tržišnog učešća za 0,22% u odnosu na treći kvartal 2019. godine.

Alternativni operateri bilježe rast tržišnog učešća u četvrtom kvartalu 2019. godine u odnosu na treći kvartal 2019. godine. Broj pretplatnika alternativnih operatera u četvrtom kvartalu 2019. godine u odnosu na treći kvartal 2019. godine manji je za 674 ili za 0,46%.

<sup>2</sup>Za potrebe sačinjavanja Izvještaja uzeti posljednji dostupni podaci sa web stranice [www.rak.ba](http://www.rak.ba) na dan 15.04.2020. godine

U cilju poticanja razvoja konkurencije na tržištu elektronskih komunikacija, od 01.11.2011. godine omogućena je prenosivost telefonskih brojeva u fiksnim mrežama. Nakon omogućavanja prenosa brojeva iz jedne mreže u drugu, ukupan broj prenesenih fiksnih brojeva svih operatera zaključno sa četvrtim kvartalom 2019. godine iznosi 88.321. U četvrtom kvartalu 2019. godine broj prenesenih telefonskih brojeva je 1.877, dok je u trećem kvartalu 2019. godine taj broj iznosio 4.391.



Izvor: Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2018. godinu, www.rak.ba

## Tržište mobilne telefonije

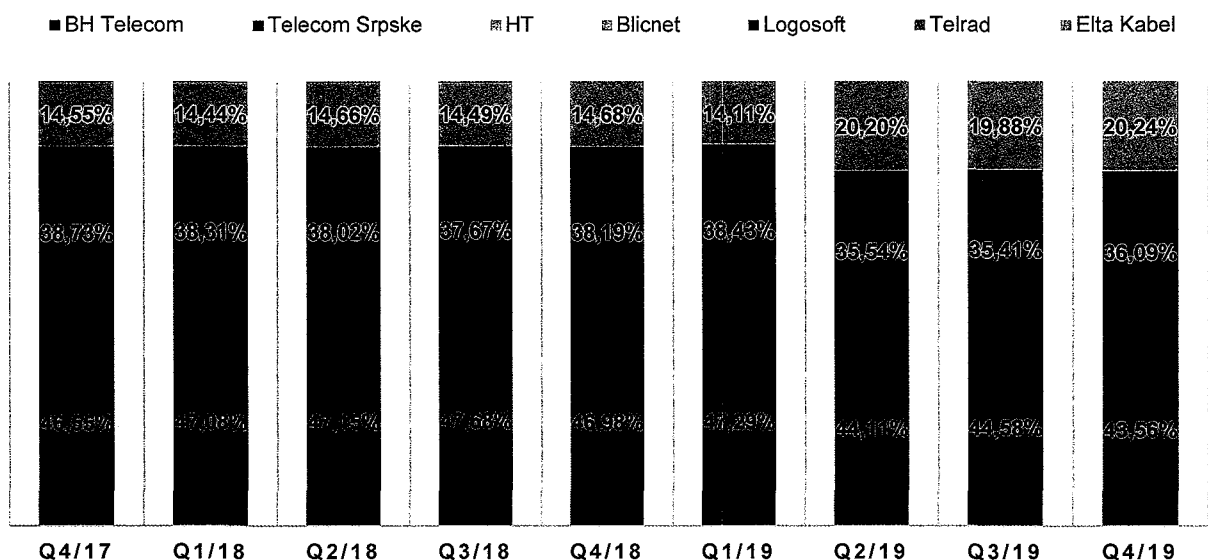
U BiH djeluju tri operatora koji su nosioci dozvole za pružanje GSM usluga, a to su: BH Telecom d.d. Sarajevo, m:tel a.d. Banja Luka i Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, te pet davaoca usluga u mobilnim komunikacijama: Blic.Net d.o.o. Banja Luka, Telrad net d.o.o. Bijeljina, Logosoft d.o.o. Sarajevo, Elta-kabel d.o.o. Doboj i Dasto Semtel d.o.o. Bijeljina. Za razliku od tržišta fiksne telefonije, na tržištu mobilne telefonije postoji veći stepen konkurencije, obzirom da tri postojeća operatora nude svoje usluge na cijeloj teritoriji BiH.

U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatora mobilne tehnologije za četvrti kvartal 2019. godine i treći kvartal 2019. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

SVI OPERATERI-MOBILNA TELEFONIJA	Q 3 / 2019.	Q 4 / 2019.	% PROMJENE	APS PROMJENE
BROJ KORISNIKA TELEFONSKIH USLUGA U MOBILNOJ TELEFONIJI	3.804.197	3.755.521	-1,28%	-48.676
BROJ PRIKLJUČAKA NA 100 STANOVNIKA	107,73%	106,35%	-1,28%	0
BROJ PRENESENIIH BROJEVA	73.498	77.640	5,64%	4.142
ODLAZNI SAOBRAČAJ OPERATERA MOBILNE TELEFONIJE	584.334.964	565.539.438	-3,22%	-18.795.526
BROJ POSLATIH SMS PORUKA	115.056.189	107.878.666	-6,24%	-7.177.523
BROJ POSLATIH MMS PORUKA	307.239	280.981	-8,55%	-26.258

Na grafiku ispod prikazan je tržišni udio svih operatora mobilne telefonije u Bosni i Hercegovini po kvartalima na osnovu podataka Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

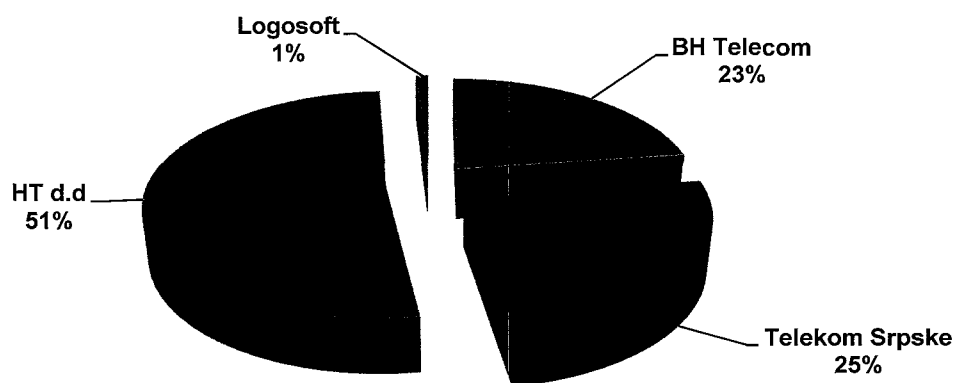
## MOBILNA TELEFONIJA-TRŽIŠNI UDIO



Broj korisnika mobilne telefonije na 100 stanovnika zaključno sa četvrtim kvartalom 2019. godine je iznosio 106,35%. Ukupan broj korisnika usluga u mobilnoj telefoniji između trećeg kvartala 2019. godine i četvrtog kvartala 2019. godine ima trend pada za 1,28%, dok je u istom periodu tržišni udio BH Telecoma imao trend pada za 1,02%.

U cilju poticanja razvoja konkurencije na tržištu elektronskih komunikacija, od 01.01.2013. godine omogućena je prenosivost broja u mobilnim mrežama. Nakon omogućavanja prenosa brojeva iz jedne mreže u drugu, ukupan broj prenesenih mobilnih brojeva svih operatera zaključno sa četvrtim kvartalom 2019. godine je 77.640. U četvrtom kvartalu 2019. godine ukupan broj prenesenih mobilnih brojeva između operatera mobilne telefonije iznosio je 4.142, dok je u trećem kvartalu taj broj iznosio 6.743.

### Udio operatera u odnosu na ukupan broj prenesenih brojeva u mobilnim mrežama



Izvor: Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2018. godinu, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

## Tržište internet usluga

U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatera internet usluga za treći kvartal 2019. godine i četvrti kvartal 2019. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

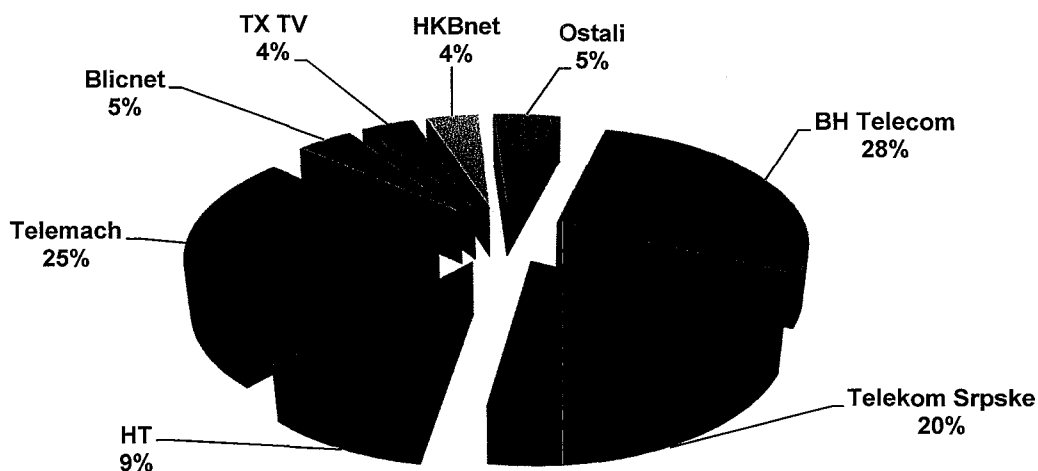
SVI OPERATORI - ŠIROKOPOJASNI PRISTUP INTERNETU	Q 3 / 2019.	Q 4 / 2019.	% PROMJENE	APS PROMJENE
UKUPAN BROJ PRIKLJUČAKA ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA INTERNETU PUTEM FIKSNE MREŽE	707.782	745.887	5,38%	38.105
BROJ XDSL PRIKLJUČAKA	411.627	413.902	0,55%	2.275
BROJ PRIKLJUČAKA PUTEM KABLOVSKE MREŽE	226.879	239.551	5,59%	12.672
BROJ PRIKLJUČAKA FIKSNI BEŽIČNI PRISTUP	42.300	60.936	44,06%	18.636
BROJ PRIKLJUČAKA PUTEM IZNAJMLJENE LINIJE	973	980	0,72%	7
BROJ PRIKLJUČAKA FTTx	25.866	30.231	16,88%	4.365
BROJ PRIKLJUČAKA PUTEM OSTALIH TEHNOLOGIJA	137	287	109,49%	150
BROJ PRIKLJUČAKA NA 100 STANOVNIKA	87,26%	94,32%	8,09%	0

Broj priključaka na 100 stanovnika zaključno sa četvrtim kvartalom 2019. godine je 94,32% i ima trend rasta.

U proteklim godinama došlo je do značajnog unapređenja ponude usluga prijenosa podataka, prije svega kod pružanja ADSL usluga, što se ogleda kroz povećanje pristupnih brzina, uvođenje novih paketa namijenjenih različitim kategorijama korisnika, te sniženje cijena za postojeće pakete. Također, operatori su proširili ponudu paketiranih usluga.

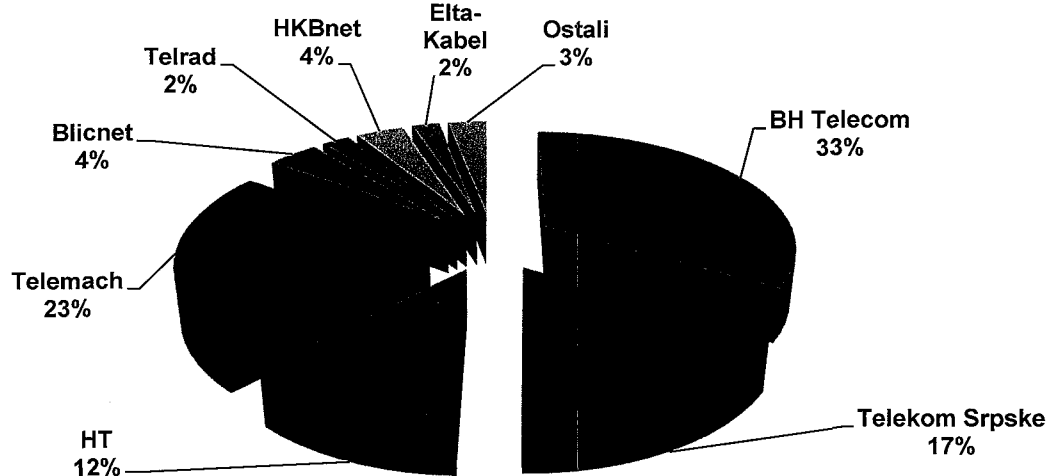
U BiH je zabilježen značajan porast korištenja Interneta putem mobilnih mreža. Imajući u vidu sve veću potrebu korisnika za korištenjem Interneta putem mobilnih mreža, operatori kreiraju tarifne pakete koji uključuju sve veće količine besplatnog mobilnog Interneta. Osim toga, operatori nude mobilni Internet putem USB modema i SIM kartice na kojoj je onemogućen govorni saobraćaj i koja je namijenjena isključivo za prijenos podataka.

Udio operatora prema broju pretplatnika koji koriste dvije usluge vezane u paket usluga u BiH



Izvor: Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2018. godinu, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

Udio operatora prema broju pretplatnika koji koriste tri usluge vezane u paket usluga u BiH



Izvor: Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2018. godinu, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)



---

## INOVACIJE U PONUDI USLUGA I PRISTUPU KORISNICIMA U 2019. GODINI

BH Telecom je vodeći telekom operator u Bosni i Hercegovini, koji pruža visokokvalitetne, najsavremenije usluge iz oblasti telekomunikacija. Odgovornim upravljanjem, stavljanjem korisnika na prvo mjesto, implementiranjem novih tehnologija kao i donošenjem dobrih poslovnih odluka, uspjeli smo da se u vrijeme velike konkurencije na telekomunikacijskom tržištu ostvarimo kao najbolji pružalac telekomunikacijskih usluga.

I u 2019. godini nismo mijenjali kurs. Kroz digitalnu transformaciju nastavili smo mijenjati, restrukturirati, investirati i razvijati svoje poslovanje ulaskom u nove poslovne niše, kreiranjem novih poslovnih modela i širenjem portfolija svojih usluga, a sve u cilju zadovoljenja potreba naših korisnika i istovremeno povećanja njihovog zadovoljstva. Trenutno imamo 2 miliona korisnika i posve smo sigurni da ćemo novim pristupom povećati našu korisničku bazu.

ICT tržište je dinamično, važno je prepoznati prilike i potencijale na tržištu te se prilagoditi ponudom koja ispunjava različite korisničke potrebe. Mi smo ih prepoznali i u 2019. godini ponudili širok spektar novih, ali i prilagođenih postojećih usluga:

**Postpaid** - Sa trendom sve većeg korištenja data saobraćaja na svjetskom tržištu, potreba za istim i kod naših mobilnih korisnika raste brže nego ikada. S ciljem podsticaja korisnika i motivacije na korištenje veće količine data saobraćaja, u 2019. godini obogatili smo ponudu za korisnike novom paletom postpaid Extra paketa, sa značajno obogaćenim sadržajem. Veliku paletu izbora za korisnike kroz brojne pogodnosti paketa, kao što su veće količine sadržaja, popusti i uređaji koje korisnici mogu odabrati, korisnici su prepoznali kao inovativnu i primamljivu ponudu, te se ostvario veoma pozitivan efekat na tržištu. Puštanjem u isto vrijeme 4G+ mreže postigao se pun pogodak. Time se postigao značajniji rast korisničke baze te zadržao rast prihoda i tokom 2019. godine.

**Prepaid** - Tržišno pozicioniranje mobilnog interneta kako na svjetskoj, tako i lokalnoj razini, je dovelo do toga da je internet preferirana vrsta saobraćaja i osnovi motivator kupovine. S tim u vezi, a prateći trendove, tržišni nastup BH Telecoma u toku 2019. godine u domenu prepaid ponude je obilježen stalnim, atraktivnim, akcijskim ponudama koje su u prvi plan stavile korištenje mobilnog interneta po povoljnim uslovima. Također, pomaci sa prepaid na postpaid ponudu su nastavljeni i u toku 2019. godine.

**Roaming ponuda** - U 2019. godini BH Telecom je inovirao ponudu Travel Evropa paketa kojima je korisnicima omogućeno korištenje usluga u roamingu po značajno povoljnijim cijenama od redovnih.

**Moja TV** - U segmentu MojaTV usluge u 2019. godini značajno je unaprijeđena ponuda multimedijalnih usluga, obogaćivanjem TV sadržaja i promjenom koncepta ponude baziranog na komponentnom modelu kreiranja MojaTV paketa. Sa aspekta TV sadržaja, unapređenje se prvenstveno odnosi na sportski (Sport Klub) i novi muzičko – zabavni sadržaj (Imperia TV). Promotivno-prodajne akcije, koje se provedene u kontinuitetu u 2019. godini, omogućile su niz pogodnosti kroz odabir pažljivo biranih benefita isključivo prema preferencijama korisnika.

**Poslovni korisnici** - Biz izbor usluga - fleksibilno rješenje, koje omogućava integrisanu ponudu, odnosno kreiranje kombinacije svih usluga BH Telecoma prema poslovnim potrebama korisnika.

Zahvaljujući brojnim unapređenjima ponude u 2019. godini, nastavljen je rast korisničke baze, kao i prihoda. Broj Biz izbor grupa u 2019. godini značajno je povećan u odnosu na 2018. godinu, u iznosu 230%, dok je prihod povećan u iznosu 150%.

U nastavku su samo neka od realizovanih unapređenja Biz izbor ponude koja su doprinijela dobrim poslovnim rezultatima u 2019. godini:

- Fleksibilniji uslovi za formiranje Biz izbor grupe
- Uključenje Extra paketa mobilne telefonske usluge u Biz izbor,
- Povećanje količine minuta za besplatne razgovore u Biz izbor

- 
- Povoljnije korištenje fiksne telefonske usluge u Biz izbor grupi kroz niže cijene mjesečne naknade za IP Centrex i Business trunking uslugu
  - Ukidanje ograničenja sa aspekta maksimalnog broja određene vrste priljučaka koji mogu biti uključeni u Biz izbor.

**CLOUD** BH Telecom je od 01.01.2019. godine uspostavio sasvim novu strukturu portfolija ponude Cloud usluga na način da je kreiran Katalog Cloud usluga BH Telecoma sa ciljem da se na tržištu ponude usluge koje mogu odgovoriti i na najzahtjevnija ICT rješenja u dijelu infrastrukturnih i cloud networking servisa. Uvođenjem sasvim nove ponude Secure Cloud Networking omogućeno je sigurno povezivanje korisnika sa Data Centrom BH Telecoma, povezivanje sa drugim lokacijama korisnika, kao i sigurno povezivanje na javnu Internet mrežu kroz set novih servisa.

Katalog je dodatno proširen sa nizom novih usluga, kojima će se omogućiti bolji plasman cloud rješenja i veći prihod BH Telecoma iz domena novih rješenja;

- Housing – Kolokacija u Data Centru BH Telecoma,
- Hosting – Web, email i domain hosting,
- Cloud PaaS rješenja kroz MS SPLA program,
- Cloud Storage,
- Testno korištenje cloud usluga,
- SLA elementi za computing ponudu.

**Fiksni pristup putem LTE tehnologije**, kao model usluge je pripreman tokom 2019.godine, te je usluga komercijalno puštena 03.01.2020.godine, čime bi se trebale otkloniti tehničke nemogućnosti pružanja širokopojasnih usluga korisnicima, privremeno, za povremeno korištenje ili za stalno. BH Telecom je prvi i trenutno jedini mobilni operator u BiH koji pruža ovu uslugu.

**Redizajn WLAN host usluge:** veći benefiti za korisnike kroz veće pristupne brzine i cjenovno povoljnije pakete, a korištenjem vrhunske terminalne opreme. Usaglašeno u toku 2019.g, a usluga će biti puštena u rad tokom 2020.g.

**Moja TV za sve mobilne korisnike.** Usluga je usaglašena u toku 2019.g, a puštena u rad 01.03.2020.g. BH Telecom je prvi i trenutno jedini operator u BiH koji korisnicima nudi ovako koncipiranu uslugu.

### **BH Telecom ICT portfolio sa partnerima kroz partnerska rješenja**

ICT tržište je dinamično, važno je prepoznati prilike i potencijale na tržištu te se prilagoditi ponudom koja ispunjava različite korisničke potrebe. BH Telecom je u 2019. godini prepoznao niz niša te je kroz partnerstva sa strateškim partnerima i ponudio širok spektar novih usluga, prateći globalne trendove potražnje i ponude. pored tradicionalnog i ICT tržišta BH Telecom je kroz diverzifikaciju djelatnosti, pojavio na fintech tržištu i omogućio elektronsko plaćanje roba i usluga svojim korisnicima. Neizostavan dio u eri digitalizacije je i pojam „Pametnog grada“ kao viziju urbanog razvoja u kojem se koristi digitalna i komunikacijska tehnologija (ICT) i internet stvari (IoT), kako bi se što bolje zadovoljile potrebe građana i unaprijedila učinkovitost gradskih usluga. BH Telecom je razvio strategiju dugoročnog pametnog i održivog budućeg razvoja te je istoj prilagodio modele upravljanja i razvoja strateških inicijativa.

Slijedeći put u ostvarivanju definisanih strateških ciljeva BH Telecom transformiše i prilagođava svoje poslovanje novim poslovnim modelima i ulozi kojom treba da podrži novu generaciju servisa koje donosi digitalna revolucija. BH Telecom je u 2019. godini pokrenuo niz aktivnosti na definisanju novih poslovnih modela za obezbjeđenje cjelovitih rješenja samostalno ili u saradnji sa partnerima/samostalnim stručnjacima s ciljem promptnog ispunjenja potreba poslovnih korisnika i etabliranja na ICT tržištu.

---

Neizostavan dio tehnološkog napretka su i Start UP kompanije i kao društveno odgovorna kompanija pokrenut je jedinstven projekt koji ima za cilj pomoć mladima u pokretanju biznisa. Kao jedan od ključnih ciljeva jeste pružiti priliku mladima da putem nove platforme „BH TechLab“, koja je namijenjena ICT startup zajednici, ostvare različite benefite pomoću kojih će se njihove poslovne ideje razviti u uspješan biznis i pronaći put do korisnika.

#### **Novе usluge u 2019.godini:**

**Online zaštita** - BH Telecom je u 2019. godini proširio portfolio sigurnosnih rješenja namijenjenih poslovnim korisnicima, da bi sigurno i bezbrižno nastavili poslovati. Uz postojeća i uvodeći nova rješenja, poslovni korisnici imaju na raspolaganju širok izbor rješenja, prilagođen njihovim potrebama. Cjelokupni portfolio čine rješenja od 4 različita proizvođača, tako pokrivajući oblasti zaštite krajnjih uređaja, mobilnih uređaja, servera, e-mail, zaštite na webu, firewall-a, enkripcije uređaja i sadržaja, te je dostupno i unificirano rješenje za upravljanje sigurnosnim prijetnjama. Ovakvim pristupom je poslovnim korisnicima, kroz usluge BH Telecoma, omogućen način da zaštite svoju imovinu, uređaje, poslovne podatke i ispune pravila i procedure određene GDPR regulativom, a BH Telecomu da se bogatom ponudom diferencira na tržištu.

**Elektronsko plaćanje** - BH Telecom sa ciljem da u BiH donese novitet na fintech tržištu kroz diverzifikaciju djelatnosti, u saradnji sa renomiranim partnerima Raiffeisen BANK BIH, Comtrade i QSS., polovinom 2019. godine osniva kompaniju ESP BH d.o.o. Djelatnost novoosnovane kompanije je izgradnja i implementacija jedinstvene platforme OPA koja pravnim i fizičkim licima omogućava povezivanje u cilju vršenja plaćanja roba i usluga, režijskih računa kao i slanje novca drugim korisnicima. OPA (Online Payment Platform) je inovacijska platforma, osmišljena da povezuje korisnike i trgovce u tržišnom lancu, stvarajući kompletno okruženje za mobilna plaćanja koje rezultira bogatim iskustvom i visokim stepenom zadovoljstva krajnjeg kupca, kroz uvođenje servisa plaćanja i dodatnih pogodnosti.

**BH Telecom ekosistem za pametne gradove** - U eri digitalizacije i umjetne inteligencije, BH Telecom kao lider u digitalnoj transformaciji BH društva podržava razvoj inovativnih, tehnološki naprednih projekata čiji je cilj da razviju inovativna digitalna rješenja koja će pružiti benefite korisnicima i poboljšati život građanima u svakodnevnim aktivnostima. Strategija BH Telecoma kao najvećeg telecom operatora u BiH je da se pozicionira kao strateški partner lokalnih zajednica. U 2019. godini ostvaren je niz kontakata sa lokalnim zajednicama i gradskim upravama s ciljem dobijanja detaljnih informacija o njihovim potrebama. Na osnovu toga usvojen strateški dokument „BH Telecom ekosistem za pametne gradove“ sa predstavljenim pravcima djelovanja i prijedlogom praktičnih smjernica za iskorak na potpuno nove tržišne segmente i kreiranje novih poslovnih modela u svrhu ostvarenja prihoda. Za realizaciju projekta Pametni parking izabrana je kompanija QSS kao strateški partner za implementaciju i pružanje usluge pametni parking.

**Moj Pametni Dom** - BH Telecom se na tržištu BiH pojavio kao prvi telekom operator koji je u portfolio svojih usluga uveo uslugu „Moj Pametni Dom“ i „Moj Pametni Dom bilo gdje“. Usluge omogućuju korisnicima povezivanje i daljinsko upravljanje uređajima u svom domu. Na ovaj način BH Telecom je pokazao da je tržišni lider i inovator. Ubrzano se radi na unapređenju cjelokupne IoT platforme BH Telecoma koja će pokrivati oblasti Pametnog grada i Pametnog doma zajedno i na taj način učvrstiti poziciju BH Telecoma kao lider na BH tržištu u domenu Smart tehnologija.

**„BH TechLab“** - Slijedeći globalne trendove i aktivnosti po pitanju razvoja otvorenih poslovnih i infrastrukturnih tehnoloških platformi za inovativne privredne i društvene promjene, BH Telecom se strateški odredio da bude akcelerator i pokretač ICT klastera u Bosni i Hercegovine, i najpopularnija platforma za podršku razvoju ICT start up ideja koje u svom srcu imaju smart, IoT ili Cloud tehnološka ili biznis rješenja.

---

Izgradnjom platforme za podršku ICT start up scene BH Telecom postaje mjesto na kojem će se kontinuirano generisati informacije o potencijalnim projektima, bilo da su oni na nivou ideje ili već pokrenutog start up, a čiji su proizvodi ili usluge i poslovni modeli kompatibilni jednom od navedenih ciljeva BH Telecoma.

Kroz projekat „Start IT up“ BH Telecom je pozvao sve startupe u BiH da dostave svoja inovativna rješenjima i prijave poslovni plan na temu „Rješenja za pametno okruženje (eng. Smart Enviroments) i kako doprinose okruženju da bude pametnije koristeći podatke.

Izazov teme je odgovor na pitanje kako rješenje stvara dodatnu vrijednost, te kako korištenjem otvorenih podataka doprinosi da okruženje bude pametnije i bolje upravljivo u cilju da građanima poboljša kvalitet poslovnog i privatnog života.

Podaci su nova valuta i sadašnjosti i budućnosti, te u skladu s tim inovativnost rješenja će se primarno ocjenjivati na osnovu vrijednosti podataka koje rješenje prikuplja, generiše, agregira, šalje, obrađuje i u konačnici kreira vrijednost koje zajednici doprinosi da bude pametnija i bolje upravljiva.

Na ovaj način teži se pokretanju projekta ne samo nagradnog takmičenja sa kratkotrajnim efektima već i dugoročne uloge BH Telecoma u razvoju pametnog okruženja kroz izgradnju platforme koja će podržati razvoj Start up kulture kako bi mogli pokazati i učiniti još uspješnijim svoje autentične tehnološki inovativne poslovne ideje.

### **Program lojalnosti**

U toku 2019. godine kroz niz aktivnosti smo pokušali poboljšati iskustvo korisnika sa BH Telecomom, kako za poslovne tako i za rezidencijalne korisnike.

### **Poslovni korisnici**

BH Telecom dugi niz godina provodi program lojalnosti za poslovne korisnike. Cilj programa je zaštititi i zadržati naše najprofitabilnije korisnike, obezbijediti dodatnu vrijednost za korisnike, povećati zadovoljstvo, produžiti “životni vijek” korisnika što je moguće postići kroz povećanje lojalnosti korisnika i promocija BH Telecoma kao kompanije koja cijeni lojalne korisnike. Program se provodi kroz proces nagrađivanja najprofitabilnijih korisnika nagradama u vidu uređaja iz asemblirane ponude (u 2019. godini nagrađeno je 299 korisnika).

U toku 2019. godine program lojalnosti je proširen sa stvarnom skupinom velikih poslovnih korisnika (ne samo sa najprofitabilnijim koji su i nagrađeni) na način da smo za njih obezbijedili VIP status, što podrazumijeva da je Sektor za upravljanje zadovoljstvom korisnika poduzeo sve mjere u skladu sa mogućnostima iz vlastite nadležnosti (iz postojećih poslovnih procesa) kako bi na “nematerijalan” način uticao na pozitivno korisničko iskustvo sa BH Telecomom. Za ovu posebnu grupu korisnika pokušavamo uticati na povećanje zadovoljstva korisnika kroz poseban status u slijedećim segmentima:

- VIP status prilikom servisiranja mobilnih uređaja unutar servisnih centara u roku od 48 sati;
- VIP status prilikom procesa otklanjanja smetnji i odgovora na korisničke upite u promptnim okvirima;
- Unaprjeđenje zadovoljstva VIP poslovnih korisnika kroz First Call Resolution (rješavanje upita/problema kroz prvi poziv);
- Prigodne čestitke i pozivnice/ulaznice na različite evente u organizaciji ili pod sponzorstvom BH Telecoma

### Specijalizirana podrška poslovnim korisnicima

Pored posebnog koda (1322) i e-mail adrese (poslovna.podrska@bhtelecom.ba), za poslovne korisnike obezbijedili smo specijalizirani tim agenata koji se javljaju na pozive/e-mail poruke. Agenti su obučeni da mogu sa korisnikom rješavati i složene probleme tehničke prirode. Na ovaj način povećali smo za 60% rješavanje upita/problema kroz prvi kontakt sa korisnikom (First Call Resolution).

---

## Rezidencijalni korisnici – Bonus plus

Program lojalnosti Bonus plus kao jedinstveni model nagrađivanja rezidencijalnih korisnika (postpaid i prepaid korisnici) ima za cilj zadržavanje postojećih korisnika učlanjenjem što većeg broja korisnika u Bonus plus, sa sloganom *Mi ne zaboravljamo povjerenje...*. Članovi programa lojalnosti sakupljaju bodove (jednokratne, mjesečne, po osnovu aktivnosti korisnika, posebni akcijski bodovi) koje u toku bonitetnog perioda mogu iskoristiti na popust na asembliranu uslugu, popust na mjesečnu naknadu za postpaid korisnike, aktivacija dokupa mobilnih usluga u iznosu cijene dokupa.

Bonus plus ima veliki potencijal i može doprinijeti stabilizaciji baze postojećih korisnika i uticati na povećanje lojalnosti korisnika. Također, program lojalnosti se može dodatno iskoristiti u akviziciji novih korisnika od strane članova Bonus plus kao i u prevenciji odljeva korisnika.

U toku 2019. intenzivirane su aktivnosti na učlanjenju korisnika u Bonus plus, pa je tako na kraju 2019. godine baza imala 46.129 članova, a u toku godine učlanjeno je 16.148 novih korisnika (prosječno 1.300 korisnika mjesečno).

U toku mjeseca novembra 2019. godine pokrenuta je akcije „Dovedi prijatelja do MojaTV usluge“, a cilj je bio stimulisati članove Bonus plus programa lojalnosti da akviziraju nove korisnike MojaTV usluge. Aktivnost je realizovana na način da je svim korisnicima Bonus plus programa, koji su dali saglasnost za komunikaciju putem SMS isporučena je poruka i jedinstveni akcijski kod/broj. Korisnici bi ovaj kod poslali svojim prijateljima i preporučili im uslugu MojaTV. Ukoliko njihov prijatelj podnese zahtjev za uslugu i pokaže/pročita kod, korisnik Bonus plusa bi dobio 1000 bodova (30KM) na svom bonus plus računu.

U periodu od 01.11.2019. do 29.12.2019. godine iskorišteno je ukupno 1.119 kodova. Svi novi korisnici MojaTV usluge potpisali su ugovor na 24 mjeseca u skladu sa uslovima akcije „Osjećaj se kao zvijezda u svom domu“.

## PROMJENE U IZVJEŠTAVANJU

### **Prihodi Društva kombiniraju sljedeće linije proizvoda:**

- mobilne usluge: uključujući i prihode generirane od dolaznih i odlaznih poziva (pozivi, SMS i podaci), naknade za pristup mreži, usluge s dodanom vrijednošću, prihodi od kupaca iz drugih mreža (roaming), prihodi od mobilnih virtuelnih mrežnih operatora (MVNO) i od dijeljenja mreže, internet;
- prodaja robe: uključujući prihode od subvencioniranih i nesubvencioniranih prodaja robe;
- fiksne usluge: uključujući prihode od tradicionalne fiksne telefonije, fiksne širokopojasne usluge, mreže i rješenja i prihode od usluga za prijenosnike (nacionalne i međunarodne interkonekcije, razdvajanje i veleprodaju telefonskih linija), internet, usluge programskog sadržaja;
- ostali prihodi: uključujući prihode iznajmljivanje poslovnih prostora i zemljišta i razni drugi prihodi.

### **Prihodi od poslovanja Društva se priznaju i prezentiraju kako slijedi:**

#### ***Identificiranje ugovora***

Ugovor s kupcem koji je u djelokrugu MSFI 15 se obračunava samo onda kada su ispunjeni svi kriteriji navedeni u nastavku:

- a) strane u ugovoru su odobrile ugovor (pismeno, usmeno, ili u skladu sa drugom uobičajenom poslovnom praksom) i obavezale su se da će izvršiti svoje odnosne obaveze;
- b) identificirana su prava svake strane u pogledu robe ili usluga koje se prenose;
- c) identificirani su uslovi plaćanja za robu ili usluge koje se prenose;
- d) ugovor je komercijalnog sadržaja (odnosno, očekuje se da će, kao rezultat ugovora, doći do promjene rizika, vremenskog okvira ili iznosa budućih novčanih tokova); i
- e) naplata naknade je vjerojatna. Prilikom ocjenjivanja vjerojatnosti naplate određenog iznosa naknade, uzimamo u obzir samo sposobnost i namjeru kupca da plati taj iznos naknade po dospijeću. Iznos naknade može biti niži od cijene navedene u ugovoru ako je naknada promjenjiva zato što se kupcu može ponuditi popust na cijenu.

#### ***Kombinacija ugovora***

Dva ili više ugovora sklopljenih u isto ili približno isto vrijeme s istim kupcem (ili povezanim stranama kupca) se kombiniraju i obračunavaju kao jedan ugovor ako je ispunjen jedan od ili više kriterija navedenih u nastavku:

- a) ugovori su dogovoreni u paketu s jedinstvenim komercijalnim ciljem;
- b) iznos naknade koja se treba platiti u okviru jednog ugovora ovisi od cijene ili izvršenja drugog ugovora; ili
- c) roba ili usluge koji su obećani u okviru ugovora (ili neka roba ili usluge koji su obećani u svakom od ugovora) predstavljaju jedinstvenu obavezu izvršenja u skladu s tačkama 22.-30. MSFI 15.

#### ***Izmjene ugovora***

Izmjenu ugovora se obračunava kao zaseban ugovor ako su ispunjena oba uslova navedena u nastavku:

- a) obuhvat ugovora se povećava zbog dodavanja obećane robe ili usluga koje se razlikuju (u skladu s tačkama 26.–30. MSFI 15); i
- b) cijena ugovora se povećava za iznos naknade koji odražava samostalne prodajne cijene dodatne obećane robe ili usluga i sve odgovarajuće korekcije te cijene da bi se odrazile okolnosti tog ugovora.

Ako se izmjena ugovora ne obračunava kao zaseban ugovor, obećana roba ili usluge koje još nisu prenesene na datum izmjene ugovora (odnosno, preostala obećana roba ili usluge), obračunavaju se na bilo koji od sljedećih načina koji je primjenjiv:

- a) obračunati izmjenu ugovora kao raskid postojećeg ugovora i sklapanje novog ugovora ako se preostala roba i usluge razlikuju od robe i usluga prenesenih na datum izmjene ugovora ili ranije. Iznos naknade koji se raspoređuje na preostale obaveze izvršenja (ili na preostalu različitu robu ili usluge u okviru jedne obaveze izvršenja utvrđene u skladu s tačkom 22.(b) MSFI 15) predstavlja zbroj:

- (i) naknade koju je obećao kupac (uključujući iznose koji su već primljeni od kupca) koja je uključena u procjenu cijene transakcije i koja nije priznata kao prihod; i
  - (ii) naknade koja je obećana kao dio izmjene ugovora.
- b) obračunati izmjenu ugovora kao dio postojećeg ugovora ako se preostala roba ili usluge na razlikuju i stoga čine dio jedne obaveze izvršenja, koja je djelimično ispunjena na datum izmjene ugovora. Učinak izmjene ugovora na cijenu transakcije i na mjerenje napretka prema potpunom ispunjenju obaveze izvršenja priznaje se kao usklađenje prihoda (kao povećanje ili smanjenje prihoda) na datum izmjene ugovora (odnosno, usklađenje prihoda se vrši kumulativno na osnovu stepena izvršenja).
- c) Ako preostala roba ili usluge predstavljaju kombinaciju pod tačkama (a) i (b), onda obračunati učinke izmjene na neispunjene (uključujući djelimično ispunjene) obaveze izvršenja u izmijenjenom ugovoru na način koji je dosljedan ciljevima ove tačke.

### ***Utvrđivanje obaveza izvršenja***

Prilikom sklapanja ugovora, Društvo procjenjuje robu ili usluge koje su obećane u ugovoru s kupcem i kao obavezu izvršenja identificira svaki obećani prijenos kupcu:

- a) robe ili usluge (ili paketa roba ili usluga) koja se razlikuje, ili
- b) niza različitih roba ili usluga koje su u suštini iste i imaju isti raspored prijenosa kupcu

### ***Ispunjavanje obaveza izvršenja***

Prihod se priznaje kada (ili u mjeri u kojoj) se ispuni obaveza izvršenja tako što se kupcu prenese obećana roba ili usluga (tj. imovina). Imovina je prenesena kada (ili u mjeri u kojoj) kupac stekne kontrolu nad tom imovinom.

Za svaku obavezu izvršenja identificiranu u skladu sa tačkama 22.–30. MSFI 15, prilikom sklapanja ugovora, utvrđeno je da li se obaveza izvršenja ispunjava tokom vremena (u skladu s tačkama 35.-37. MSFI 15) ili se obaveza izvršenja ispunjava u određenom trenutku (u skladu s tačkom 38. MSFI 15). Ako se obaveza izvršenja ne ispunjava tokom vremena, obaveza izvršenja se ispunjava u određenom trenutku.

Kada se ispuni (ili u mjeri u kojoj) obaveza izvršenja, prihod se prizna u iznosu cijene transakcije (isključujući procjene promjenjive naknade koje su ograničene u skladu s tačkama 56.-58. MSFI 15) koja je raspodijeljena na tu obavezu izvršenja.

### ***Prihod od prodaje robe***

Prodaja robe predstavlja obavezu izvršenja koja se ispunjava u određenom trenutku.

Kako bi se utvrdilo u koje tačno trenutku kupac stiže kontrolu nad obećanom imovinom, a Društvo ispunjava obavezu izvršenja, uzeti su u obzir zahtjevi koji se odnose na kontrolu navedeni u tačkama 31.-34. MSFI 15. Pored toga, uzeti su u obzir i pokazatelje prijenosa kontrole koji uključuju, ali nisu ograničeni samo na sljedeće:

- a) Društvo ima sadašnje pravo na plaćanje za imovinu;
- b) Kupac ima zakonsko vlasništvo nad imovinom;
- c) Društvo je prenijelo fizičko vlasništvo nad imovinom
- d) Kupac snosi značajne rizike i koristi proizašle iz vlasništva nad imovinom.

Društvo priznaje prihod od prodaje robe kada kupac preuzme vlasništvo nad robom. Navedeno obično nastaje kada kupac potpiše novi ugovor/aneks. Ukupna naknada u ugovoru (pretplata i naknada za robu) dodjeljuje se svim proizvodima i uslugama - npr. mobilnom uređaju i pretplati za uslugu – na osnovu njihove samostalne prodajne cijene iz važećeg Cjenovnika. Korisnicima je omogućeno da naknadu za robu plate odjednom ili u jednakim ratama u periodu od 12 do 24 mjeseca.

Subvencionirana roba (asemblišana usluga) predstavlja zasebnu obavezu izvršenja i u skladu sa MSFI 15 prihod se priznaje za svaku zasebnu obavezu izvršenja po osnovu njegove samostalne prodajne **cijene**. Subvencionirana roba dovodi do priznavanja ugovorene imovine. Ova ugovorena imovina se linearno amortizira za vrijeme minimalnog trajanja ugovora.

---

Prihod od prodaje robe se priznaje na početku ugovora i u isto vrijeme se priznaje ugovorena imovina u bilansu stanja. Ugovorena imovina tokom minimalnog trajanja ugovora se koristi za prilagođavanje (tj. smanjenje) mjesečne pretplate.

### ***Pružanje usluga***

Društvo prenosi kontrolu nad uslugom tokom vremena i stoga tokom vremena ispunjava obavezu izvršenja i priznaje prihod, ako je ispunjen jedan od sljedećih uslova:

- a) kupac istovremeno i prima i upotrebljava koristi koje proizlaze iz izvršenja Društva dok Društvo obavlja izvršenje
- b) izvršenje Društva proizvodi ili poboljšava imovinu (na primjer, radovi u toku) koju kupac kontrolira tokom proizvodnje ili poboljšanja imovine ili
- c) izvršenje Društva ne proizvodi imovinu koja za Društvo ima alternativnu namjenu i Društvo ima ostvarivo pravo na isplatu za izvršenje obavljeno do određenog datuma.

Prihodi od mobilne usluge se uglavnom odnose na prihode po osnovu pre-paid i post-paid usluga: pozive, tekstualne i multimedijalne poruke, mjesečnu preplatu, prenos podataka, kao i druge usluge.

Prihodi od pruženih prepaid usluga se priznaju kada je usluga pružena i to u mjeri u kojoj je usluga iskorištena. Unaprijed plaćeni iznosi se razgraničavaju do trenutka korištenja ili isteka roka važenja usluga.

### ***Računovodstvo paketskih usluga (fiksna telefonija, Internet, IPTV)***

Za paketske usluge, Društvo obračunava pojedinačne proizvode i usluge odvojeno ako su različiti - tj. ako se proizvod ili usluga mogu identificirati od drugih stavki u paketu i ako korisnik može imati koristi od njih. Naknada se alocira između odvojenih proizvoda i usluga u paketu na osnovu njihovih samostalnih prodajnih cijena. Samostalne prodajne cijene su utvrđene na osnovu važećeg Cjenovnika. Za proizvode i usluge koji se ne prodaju odvojeno, Društvo koristi sljedeće metode procjene: pristup prilagođene procjene tržišta ili pristup očekivanog troška uvećanog za maržu ili rezidualni pristup.

### ***Naknade za priključnu taksu za sve usluge osim mobilne telefonije***

Naknada za pristup koja se odnosi na uspostavljanje usluge se kvalifikuje kao posebna obaveza izvršenja, jer korisnik prima posebne koristi koje proističu iz aktivacije/pristupa i dodatni instalacijski radovi (troškovi) na strani Društva su bili neophodni da bi se uspostavio pristup korisniku, ne radi se samo jednostavnom administrativnom zadatku.

### ***Prihodi od usluga***

Prihodi od usluga u pogledu masovnog tržišta i korporativnog tržišta prihod od naknada za dolazne i odlazne telefonske pozive, međunarodni roaming ili razmjenu podataka fakturisanu kupcima priznaje se kada se usluga isporučiti.

Prihodi od prodaje prijenosnih kapaciteta na kopnene kablove priznaju se linearnom metodom tokom trajanja ugovora.

### ***Prihodi od dividendi***

Prihodi od dividendi priznaju se u trenutku kad su utvrđena prava Društva na primitak dividende.

### ***Najmovi***

#### ***Operativni***

Najam kod kojeg Društvo kao najmoprimac ne preuzima suštinski sve rizike i koristi vezane uz vlasništvo, klasifikuje se kao operativni najam. Rashodi po osnovu operativnog najma priznaju se u bilansu uspjeha po linearnoj metodi tokom trajanja najma i uključeni su u operativne rashode.



### ***Određivanje cijene transakcije***

Prilikom određivanja cijene transakcije uzeti u obzir uslove ugovora i uobičajenu poslovnu praksu. Cijena transakcije je iznos naknade na koju Društvo očekuje da će ostvariti pravo u zamjenu za prijenos obećane robe ili usluga na kupca, isključujući iznose naplaćene u ime trećih strana (na primjer, određeni porezi na promet, komisiona roba). Naknada koja je obećana u ugovoru s kupcem može uključivati fiksne iznose, promjenjive iznose ili oboje.

### ***Postojanje značajne komponente finansiranja u ugovoru***

Prilikom utvrđivanja cijene transakcije, prilagoditi obećani iznos naknade u skladu sa učincima vremenske vrijednosti novca ako vremenski okvir plaćanja koji su (izričito ili prešutno) dogovorile ugovorne strane kupcu ili Društvu omogućava značajnu korist od finansiranja prijenosa roba ili usluga na kupca. U tim okolnostima ugovor sadržava značajnu komponentu finansiranja.

Značajna komponenta finansiranja može postojati bez obzira na to da li je u ugovoru izričito navedeno obećanje finansiranja ili se ono podrazumijeva iz uslova plaćanja koje su ugovorne strane dogovorile.

### ***Ugovor s kupcem nema značajnu komponentu finansiranja ako je prisutan bilo koji od sljedećih faktora:***

- a) kupac je unaprijed platio robu ili uslugu i kupac odlučuje o vremenu prijenosa te robe ili usluga;
- b) značajan iznos naknade koju je kupac obećao je promjenjiv i iznos ili vrijeme te naknade ovisi od nastanka ili izostanka nekog budućeg događaja koji nije u značajnoj mjeri pod kontrolom kupca niti Društva (na primjer, ako je naknada tantijema zasnovana na prodaji);
- c) razlika između obećane naknade i prodajne cijene robe ili usluge za gotovinu (kao što je opisano u tački 61. MSFI 15) nastaje iz razloga koji nisu pružanje finansiranja kupcu niti Društvu, a razlika između tih iznosa je proporcionalna razlogu nastanka te razlike. Na primjer, uslovi plaćanja mogu štiti Društvo ili kupca u slučaju da neka druga strana ne ispuni sve svoje obaveze iz ugovora na zadovoljavajući način.

Kao praktično rješenje, Društvo ne mora prilagoditi obećani iznos naknade u skladu s učincima značajne komponente finansiranja ako Društvo pri sklapanju ugovora očekuje da će razdoblje između prijenosa obećane robe ili usluga na kupca i datuma kada kupac plati tu robu ili uslugu trajati jednu godinu ili kraće.

### ***Nenovčane naknade***

Za određivanje cijene transakcije kod ugovora u kojima kupac obećava naknadu u obliku koji nije novac, nenovčanu naknadu (ili obećanje nenovčane naknade) mjeriti po fer vrijednosti.

### ***Naknade koje se plaćaju kupcu***

Naknade koje se isplaćuju kupcu uključuju novčane iznose koje Društvo plaća ili očekuje da će platiti kupcu (ili drugim stranama koje od kupca kupuju robu ili usluge Društva). Naknade koje se plaćaju kupcu također uključuju kredit ili druge stavke (na primjer, kupon ili vaučer) koje se mogu primijeniti na iznose koji se duguju Društvu (ili drugim stranama koje od kupca kupuju robu ili usluge Društva). Obračunati naknade koje se isplaćuju kupcu kao smanjenje cijene transakcije i, stoga, smanjenje prihoda, osim ako se plaćanje kupcu vrši u zamjenu za robu ili uslugu koja se razlikuje (kao što je opisano u tačkama 26.-30. MSFI 15) koju kupac prenosi na Društvo.

### ***Raspodjela cijene transakcije na obaveze izvršenja***

Prilikom raspodjele cijene transakcije, cilj je da Društvo cijenu transakcije raspodijeli na svaku obavezu izvršenja (ili različitu robu ili uslugu) u iznosu koji predstavlja iznos naknade na koju Društvo očekuje da će imati pravo u zamjenu za prijenos obećane robe ili usluga na kupca.

### ***Raspodjela zasnovana na samostalnim prodajnim cijenama***

Kako bi se cijena transakcije raspodijelila na svaku obavezu izvršenja na osnovu relativne samostalne prodajne cijene, prilikom sklapanja ugovora utvrditi samostalnu prodajnu cijenu različite robe ili usluge u osnovi svake obaveze izvršenja u ugovoru i raspodijeliti cijenu transakcije srazmjerno utvrđenim samostalnim prodajnim cijenama.

### ***Raspodjela diskonta***

Kupac prima diskont za kupovinu paketa roba ili usluga ako je zbroj samostalnih prodajnih cijena tih ugovorom obećanih roba ili usluga veći od naknade obećane u ugovoru. Osim u slučajevima kada, u skladu s tačkom 82. MSFI 15, Društvo ima vidljive dokaze da se cijeli diskont odnosi samo na jednu ili više, ali ne sve obaveze izvršenja iz ugovora, raspodijeliti diskont razmjerno na sve obaveze izvršenja

iz ugovora. Proporcionalna raspodjela diskonta u tim okolnostima je posljedica toga što Društvo vrši raspodjelu cijene transakcije na svaku obavezu izvršenja na osnovu relativne samostalne prodajne cijene različite robe ili usluge u osnovi te obaveze.

### ***Promjene cijene transakcije***

Nakon sklapanja ugovora, cijena transakcije se može mijenjati iz različitih razloga, uključujući rješavanje neizvjesnih događaja ili druge promjene okolnosti koje mijenjaju iznos naknade na koju Društvo očekuje da će imati pravo u zamjenu za obećanu robu ili usluge. Na obaveze izvršenja u ugovoru raspodijeliti eventualne naknadne promjene cijene transakcije po istom osnovu kao na početku ugovora. U skladu s tim, Društvo ne smije izvršiti ponovnu raspodjelu cijene transakcije kako bi odražavala promjene samostalnih prodajnih cijena nakon sklapanja ugovora. Iznosi raspodijeljeni na ispunjenu obavezu izvršenja se priznaju kao prihod, ili kao smanjenje prihoda, u razdoblju u kojem dođe do promjene cijene transakcije.

### ***Troškovi ugovora***

#### **Dodatni troškovi sticanja ugovora**

Dodatne troškove sticanja ugovora sa kupcem priznati kao imovinu ako Društvo očekuje da će ostvariti povrat tih troškova.

Dodatni troškovi sticanja ugovora su oni troškovi koje Društvo napravi prilikom sticanja ugovora s kupcem, a koji ne bi nastali da ugovor nije stečen (na primjer, provizija od prodaje).

Troškovi sticanja ugovora koji bi nastali bez obzira na to je li ugovor stečen se priznaju kao rashod kada nastanu, osim u slučaju kada te troškove izričito snosi kupac, bez obzira na to je li ugovor stečen ili ne.

Kao praktično rješenje, Društvo može dodatne troškove sticanja ugovora priznati kao rashod kada nastanu ako je razdoblje amortizacije imovine koju bi Društvo u suprotnom priznao godinu dana ili manje.

#### **Troškovi izvršenja ugovora**

Ako troškovi nastali prilikom izvršenja ugovora s kupcem nisu u djelokrugu nekog drugog Standarda (na primjer, MRS-a 2 – Zalihe, MRS-a 16 – Nekretnine, postrojenja i oprema ili MRS-a 38 – Nematerijalna imovina), izmovina iz troškova nastalih prilikom izvršavanja ugovora se priznaje samo ako ti troškovi ispunjavaju sve sljedeće kriterije:

- a) troškovi se izravno odnose na ugovor ili na očekivani ugovor koji Društvo može posebno navesti (na primjer, troškovi vezani za usluge koje će se pružiti nakon produženja postojećeg ugovora ili troškovi pripremanja imovine koja će se prenijeti u okviru posebnog ugovora koji još uvijek nije odobren);
- b) zbog troškova se stvaraju ili poboljšavaju resursi Društva koji će se koristiti za ispunjavanje (ili nastavak ispunjavanja) obaveza izvršenja u budućnosti; i
- c) očekuje se povrat troškova.

#### **Amortizacija i umanjenje vrijednosti**

Imovina koja je priznata se amortizira na sistemskoj osnovi koja je u skladu sa prijenosom na kupca onih roba ili usluga na koje se imovina odnosi. Imovina se može odnositi na robu ili usluge koje će se prenijeti u okviru određenog očekivanog ugovora (kao što je opisano u tački 95.(a) MSFI 15).

## PREGLED POSLOVANJA

U narednoj tabeli su prikazani ostvareni ukupni prihodi, rashodi i dobit sa bruto i neto efektom prihoda od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže za 2019.godinu, plan za 2019.godinu kao i uporedni podaci za 2018.godinu:

(u 000 KM)						
R.B.	OPIS	Plan za 2019.	I - XII 2018.	I - XII 2019.	Indexi	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
1	UKUPAN PRIHOD BEZ PRIHODA OD PRODAJE OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE	509.644	500.436	475.870	93	95
2	Neto prihod od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže	3.000	0	10.249	342	-
3 (1+2)	UKUPAN PRIHOD SA NETO PRIHODOM OD PRODAJE OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE	512.644	500.436	486.118	95	97
4	Bruto prihod od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže	37.000	0	36.623	99	-
5 (1+4)	<b>UKUPAN PRIHOD SA BRUTO PRIHODOM OD PRODAJE OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE</b>	<b>546.644</b>	<b>500.436</b>	<b>512.493</b>	<b>94</b>	<b>102</b>
6	UKUPNI TROŠKOVI BEZ TROŠKOVA OD PRODAJE TK OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE	458.627	436.852	429.129	94	98
7	Neto rashodi od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže	0	0	0	-	-
8 (6+7)	UKUPNI TROŠKOVI SA NETO RASHODOM OD PRODAJE TK OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE	458.627	436.852	429.129	94	98
9	Bruto rashodi od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže	34.000	0	26.375	78	-
10 (6+9)	<b>UKUPNI TROŠKOVI SA BRUTO RASHODOM OD PRODAJE TK OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE</b>	<b>492.627</b>	<b>436.852</b>	<b>455.504</b>	<b>92</b>	<b>104</b>
11 (1-6)	DOBIT PRIJE EFEKTA PRODAJE OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE	51.017	63.584	46.740	92	74
12 (5-10)	<b>DOBIT SA BRUTO / NETO EFEKTOM PRODAJE OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE</b>	<b>54.017</b>	<b>63.584</b>	<b>56.989</b>	<b>106</b>	<b>90</b>

U periodu I - XII 2019. godine ostvaren je sljedeći finansijski rezultat:

- **Ukupni prihodi sa bruto prihodima od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže** su ostvareni u iznosu od **512,5 miliona KM** i isti su veći za **12,1 miliona KM** ili za **2%** u odnosu na ostvarenje prihoda u periodu I – XII 2018. godine, kada su iznosili **500,4 miliona KM**. U odnosu na plan prihoda za period I – XII 2019. godine koji iznosi **546,6 miliona KM** ostvareni prihodi su manji za **34,2 miliona KM** ili za **6%**.
- 
- **Ukupni prihodi sa neto prihodima od prodaje opreme po osnovu implementacije LTE mreže** su ostvareni u iznosu od **486,1 milion KM** i manji su za **14,3 miliona KM** ili za **3%** u odnosu na ukupne prihode ostvarene u 2018.godini. U odnosu na plan za 2019.godinu sa uključenim neto efektom prihoda od prodaje opreme<sup>3</sup> po osnovu uvođenja LTE mreže koji iznosi **512,6 miliona KM**, ostvareni prihodi su manji za **26,5 miliona KM** ili za **5%**.

<sup>3</sup> Plan prihoda za 2019.godinu sa uključenim neto efektom prihoda od prodaje tk opreme po osnovu uvođenja LTE mreže predstavlja preračunati plan kako bi podaci o planiranom prihodu i ostvarenom bili uporedivi sa iskazanim ostvarenjem prihoda u Finansijskim obrascima za 2019.godinu koji su sačinjeni u skladu sa Međunarodnim računovodstvenim standardima i Međunarodnim standardima finansijskog izvještavanja. Ovaj plan prihoda za 2019.godinu uključuje neto efekat prihoda od prodaje tk opreme u iznosu od **3,0 miliona KM** (razlika između bruto prihoda po osnovu prodaje tk opreme u iznosu 37,0 miliona KM i bruto rashoda po osnovu prodaje tk opreme u iznosu 34,0 miliona KM). Ukupan plan prihoda u ovom slučaju iznosi **512,6 miliona KM**.

- **Ukupni prihodi bez prihoda od prodaje opreme po osnovu implementacije LTE mreže** su ostvareni u iznosu od **475,9 miliona KM** i isti su manji za **24,6 miliona KM** ili za **5%** u odnosu na ostvarene prihode u periodu I – XII 2018. godine. Plan prihoda za period I – XII 2019. godine bez efekta prihoda od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže koji iznosi **509,6 miliona KM** je ostvaren sa **93%**, odnosno manji je za **33,8 miliona KM**.
- **Ukupni rashodi sa bruto rashodima od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže** ostvareni su u iznosu od **455,5 miliona KM** i veći su za **18,7 miliona KM** ili za **4%** u odnosu na ostvarenje rashoda u periodu I - XII 2018. godine, kada su iznosili **436,9 miliona KM**, dok su u odnosu na plan sa bruto efektom rashoda od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže za period I – XII 2019. godine manji za **37,1 miliona KM** ili za **8%**.
- **Ukupni rashodi bez rashoda od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže** su manji za **7,7 miliona KM** ili za **2%** u odnosu na ostvarenje rashoda u istom periodu 2018. godine. U odnosu na plan rashoda bez efekta rashoda od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže za period I – XII 2019. godine, ostvareni rashodi su manji za **29,5 miliona KM** ili za **6%**. Godišnji plan rashoda bez efekta rashoda od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže koji iznosi **458,6 miliona KM** je ostvaren sa **94%**.
- **Ostvarena dobit** za period I – XII 2019. godine iznosi **57,0 miliona KM** i manja je za **6,6 miliona KM** ili za **10%** u odnosu na ostvarenu dobit u periodu I - XII 2018. godine kada je iznosila **63,6 miliona KM**. U odnosu na plan za period I – XII 2019. godine koji iznosi **54,0 miliona KM** ostvarena dobit je veća za **3,0 miliona KM** ili za **6%**.
- U zvaničnim finansijskim obrascima za 2019.godinu prihodi i rashodi od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže su iskazani u neto iznosu, odnosno, iz prihoda, kao i iz rashoda je isključen iznos od 26,4 miliona KM rashoda od prodaje tk opreme što nema efekta na ostvarenu dobit.

U narednoj tabeli je dat pregled ostvarenih prihoda, rashoda i dobiti u 2019.godini, te poređenje sa planom za 2019.godinu i ostvarenjem iz 2018.godine:

(u 000 KM)						
R.B.	OPIS	Plan za 2019.	I - XII 2018.	I - XII 2019.	Indeksi	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
I	POSLOVNI PRIHODI	504.765	492.095	469.174	93	95
A	MALOPRODAJA	449.613	421.289	413.077	92	98
1	PORODIČNI SEGMENT	128.541	120.359	118.362	92	98
2	SEGMENT MOBILNIH KORISNIKA	196.196	185.292	180.357	92	97
3	POSLOVNI SEGMENT	79.260	71.779	69.726	88	97
4	PRIHOD OD PRODAJE ROBE (ASEMBLIRANA USLUGA)	43.045	39.940	38.744	90	97
5	OSTALI PRIHODI	3.971	4.154	4.163	105	100
6	EFEKAT IMPLEMENTACIJE MSFI 15	n/a	-187	1.771	-	-
7	POPUST ZA PROGRAM LOJALNOSTI	-1.400	-47	-48	3	101
B	VELEPRODAJA	45.617	55.211	44.075	97	80
C	OSTALI POSLOVNI PRIHODI	9.535	15.596	12.023	126	77
II	FINANSIJSKI PRIHODI	4.880	8.341	6.696	137	80
III (I+II)	UKUPAN PRIHOD BEZ PRIHODA OD PRODAJE OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE	509.644	500.436	475.870	93	95

R.B.	OPIS	Plan za 2019.	I - XII 2018.	I - XII 2019.	Indeksi	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
IV	Bruto prihodi od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže	37.000	0	36.623	99	-
<b>V (III+IV)</b>	<b>UKUPAN PRIHOD SA BRUTO PRIHODOM OD PRODAJE OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE</b>	<b>546.644</b>	<b>500.436</b>	<b>512.493</b>	<b>94</b>	<b>102</b>
<b>I</b>	<b>POSLOVNI RASHODI (A do F)</b>	<b>323.512</b>	<b>319.833</b>	<b>307.375</b>	<b>95</b>	<b>96</b>
A	Materijalni troškovi	16.684	13.703	13.144	79	96
B	Trošk. plaća i ostalih primanja radnika i dr. fiz. l.	112.870	118.809	116.905	104	98
C	Troškovi proizvodnje	39.904	43.880	33.899	85	77
D	Nematerijalni troškovi	88.937	83.119	83.301	94	100
E	Nabavna vrijednost prodate robe	53.807	49.097	45.394	84	92
F	Ostali poslovni rashodi	11.310	11.225	14.732	130	131
II	Amortizacija i troškovi rezervisanja	130.444	115.617	117.908	90	102
III	Finansijski rashodi	4.671	1.403	3.847	82	274
<b>IV (I+II+III)</b>	<b>UKUPNI TROŠKOVI BEZ RASHODA OD PRODAJE TK OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE</b>	<b>458.627</b>	<b>436.853</b>	<b>429.130</b>	<b>94</b>	<b>98</b>
V	Bruto rashodi prodate opreme po osnovu uvođenja LTE mreže	34.000	0	26.375	78	-
<b>VI (IV+V)</b>	<b>UKUPNI TROŠKOVI SA BRUTO RASHODIMA OD PRODAJE TK OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE</b>	<b>492.627</b>	<b>436.852</b>	<b>455.504</b>	<b>92</b>	<b>104</b>
I.	BROJ RADNIKA NA ZADNJI DAN U MJESECU	3.283	3.262	3.242	99	99
II.	DOBIT + AMORTIZACIJA	184.461	179.201	174.897	95	98
III.	DOBIT u (000 KM)	54.017	63.584	56.989	106	90
IV.	Produktivnost (Prihodi/radniku u 000 KM)	154,55	151,83	145,60	94	96
V.	Ekonomičnost (Prihod/rashod)	1,11	1,15	1,11	100	97
VI.	Rentabilnost [(Dobit/prihod)*100]	10,60	12,71	11,12	105	88

\*Trogodišnji plan poslovanja Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo za period 01.01.2019. – 31.12.2021. godine broj 00.1 – 03 – 117221/18-5 od 12.02.2019. godine u dijelu koji se odnosi na 2019. godinu.

\*\* U glavnoj knjizi prihodi i rashodi od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže su iskazani u neto iznosu, dok su, u izvještaju o poslovanju, ovi efekti prikazani u bruto iznosu jer su na taj način planirani. Prilikom planiranja i poslovnog izvještavanja cilj je bio obezbijediti podatak o ostvarenim prihodima/rashodima od redovne aktivnosti, te podacima nakon što se uključi i značajna vrijednost prodate opreme koja se mijenjala za LTE opremu. Navedeno nema uticaja na iznos ostvarene dobiti u periodu I – XII 2019. godine.

\*\*\* Rezultat implementacije MSFI 15 u 2019.godini je uvećanje prihoda za cca 1,8 miliona KM, a samim tim i ostvarene dobiti u posmatranom periodu. Efekat implementacije MSFI 15 je iskazan na posebnoj poziciji u okviru segmenta maloprodaje.

## TELEKOMUNIKACIJSKI KAPACITETI

### Porodični segment

Broj korisnika porodičnog segmenta na dan 31.12.2019. godine iznosio je 342.425 i manji je za 4.520 ili za 1% u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2018. godine kada ih je bilo 346.945. Ostvarenje plana korisnika porodičnog segmenta manje je za 16.678 korisnika ili za 5%.

U sljedećoj tabeli prikazan je broj korisnika porodičnog segmenta na dan 31.12.2019. godine, sa uporednim podacima na dan 31.12.2018. godine i planom na dan 31.12.2019. godine.

Rb.	BH TELECOM	Plan 31.12.2019.	Ostvarenje 31.12.2018.	Ostvarenje 31.12.2019.	INDEKS	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
A	PORODIČNI SEGMENT	359.103	346.945	342.425	95	99
A.1	xDSL fizička lica	55.368	58.702	54.459	98	93
A.2	Fiksna fizička lica	97.419	100.555	87.433	90	87
A.3	Moja TV fizička lica	206.316	187.688	200.533	97	107

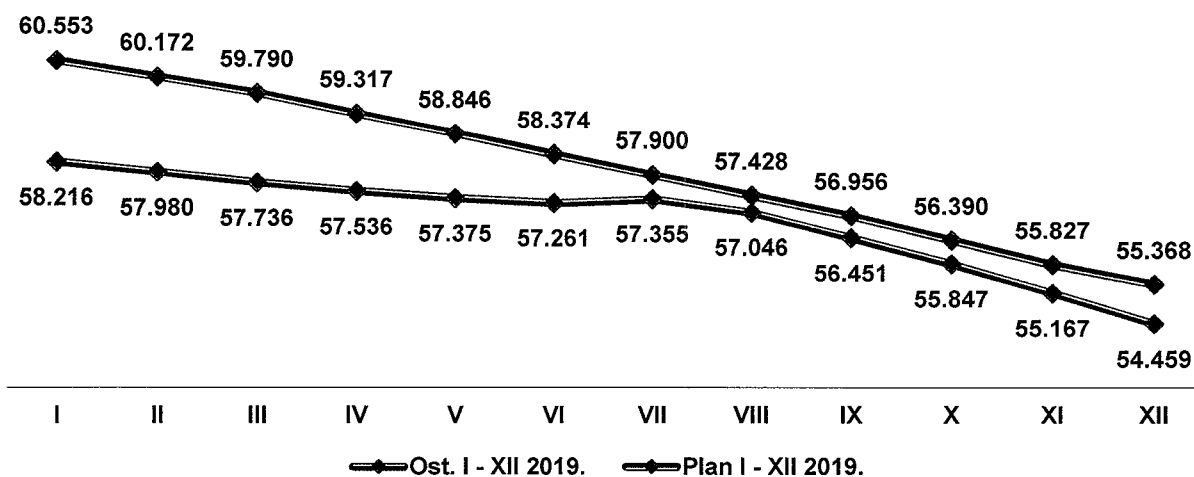
U okviru ukupnog broja korisnika porodičnog segmenta uočen je pad broja xDSL korisnika – fizička lica i korisnika fiksne telefonije – fizička lica. U odnosu na ostvarenje 31.12.2018. godine broj korisnika xDSL – fizičkih lica manji je za 4.243 ili za 7%. U odnosu na plan na dan 31.12.2019. godine, broj korisnika xDSL fizička lica je manji za 909 korisnika, odnosno plan ovih korisnika je ostvaren sa 98%.

Broj korisnika fiksne telefonije - fizička lica manji je za 13.122 ili za 13% u odnosu na isti period prethodne godine. Broj korisnika fiksne telefonije - fizička lica na dan 31.12.2019. godine u odnosu na plan ovih korisnika manji je za 9.986 korisnika ili za 10%. U periodu I - XII 2019. godine ukupno 2.475 korisnika su prenijela fiksni broj u mreže konkurentskih operatora. Treba napomenuti da je smanjenje broja korisnika od fiksne telefonije je konstantan trend, ne samo u BH Telecomu već i na tržištu telekomunikacija u regiji i svijetu. Supstitucija govorne komunikacije putem mobilnih telefona je prisutna već dulji niz godina.

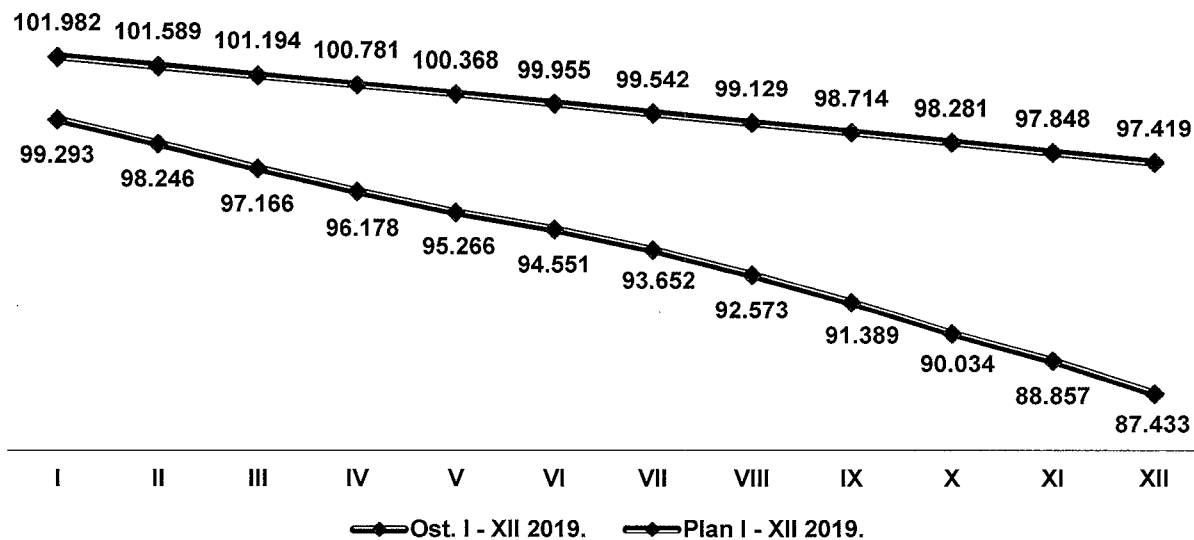
Smanjenje broja korisnika fiksne telefonije i xDSL-a djelimično je kompenziran porastom broja korisnika u okviru Moja TV usluge. Korisnici koji su prelazili na Moja TV pakete su se najvećim dijelom na to odlučili zbog nižih troškova korištenja integrisane usluge.

Na sljedećim grafikonima prikazan je planirani i ostvareni trend kretanja korisnika xDSL fizičkih lica i korisnika fiksne telefonije – fizička lica za 2019. godinu.

xDSL fizička lica Plan I - XII 2019 i Ostvareno I - XII 2019

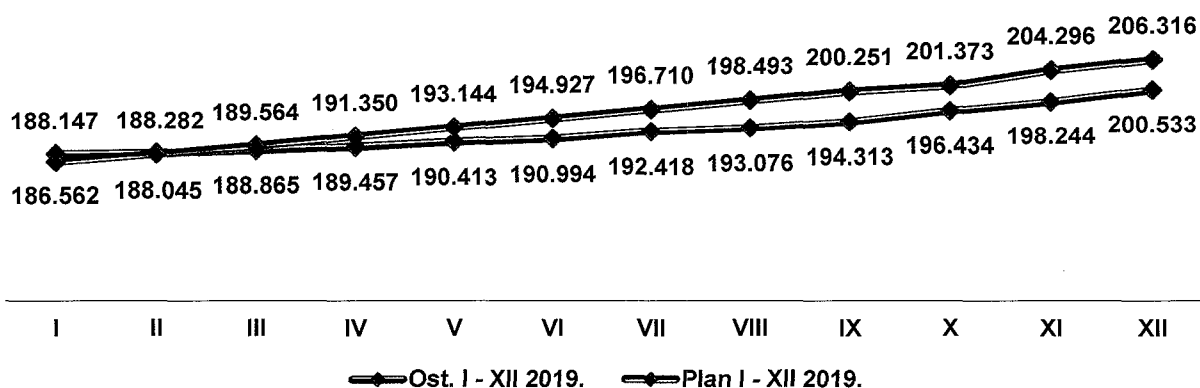


Fiksna fizička lica Plan I - XII 2019 i Ostvareno I - XII 2019



Broj registrovanih korisnika usluge Moja TV na dan 31.12.2019. godine iznosio je 200.533 i veći je za 12.845 korisnika ili za 7% u odnosu na broj registrovanih korisnika usluge Moja TV na dan 31.12.2018. godine kada je iznosio 187.688. Ostvarenje broja korisnika Moja TV na dan 31.12.2019. godine u odnosu na plan na dan 31.12.2019. godine manje je za 5.783 korisnika ili za 3%. Pozitivan uticaj na rast broja korisnika Moja TV usluge imale su akcije u toku 2019.godine: MojaTV uz veće brzine i najveće uštede!" (15.03.2019. do 12.06.2019.godine), MojaTV moja brza ušteda!" (24.06.- 21.09.2019.godine), „Osjećaj se kao zvijezda u svom domu!" (01.10.-29.12.2019.godine).

Moja TV Plan I - XII 2019 i Ostvareno I - XII 2019



### Segment mobilnih korisnika

U BiH djeluju tri licencirana mobilna operatora: BH Telecom, Eronet i m.tel. Utjecaj konkurencije u oblasti pružanja usluga mobilne mreže je jako izražen. Broj korisnika mobilne telefonije, prepaid i postpaid, na dan 31.12.2019. godine je 1.481.851. Broj korisnika na dan 31.12.2019. godine veći je za 13.788 korisnika u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2018. godine, a planske vrijednosti za posmatrani period su ostvarene sa 99%.

U periodu I – XII 2019. godine ukupno 5.511 korisnika mobilne mreže su prenijeli broj u mrežu drugog operatora. Istovremeno u mobilnu mrežu BH Telecoma prenesena su 2.248 broja iz navedena dva operatora.

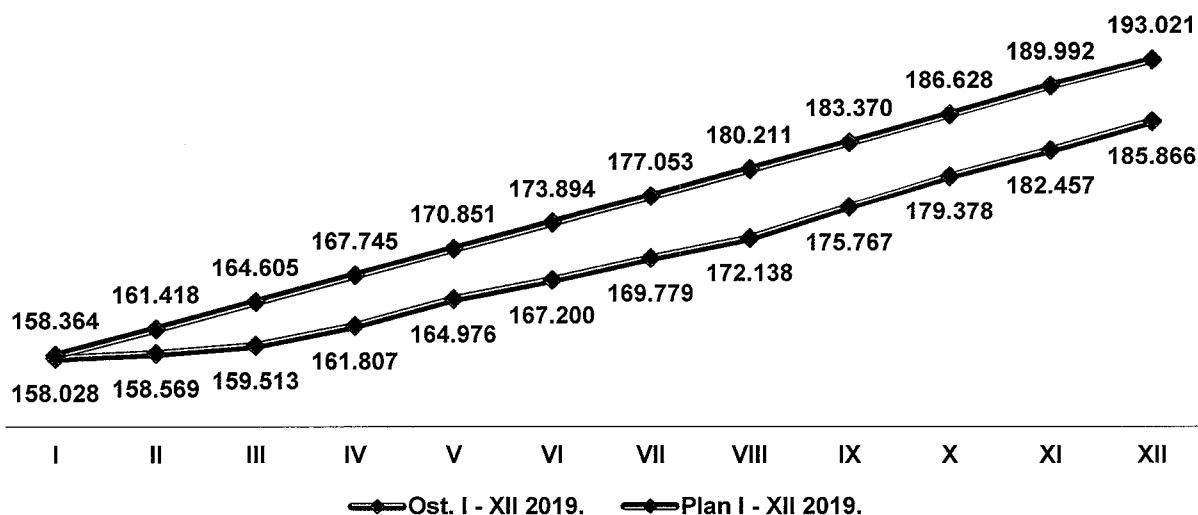
Broj korisnika mobilnog segmenta na dan 31.12.2019. godine, kao i uporedni podaci za 31.12.2018. godine, i plan na dan 31.12.2019. godine prikazani su u sljedećoj tabeli:

Rb.	BH TELECOM	Plan 31.12.2019.	Ostvarenje 31.12.2018.	Ostvarenje 31.12.2019.	INDEKS	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7(5/4)
B	SEGMENT MOBILNIH KORISNIKA	1.500.256	1.468.063	1.481.851	99	101
B.1	Prepaid	1.283.000	1.290.473	1.273.274	99	99
B.2	Postpaid fizička lica	193.021	157.283	185.866	96	118
B.3	Postpaid pravna lica	24.235	20.307	22.711	94	112

Aktivnih korisnika postpaid – fizička lica na dan 31.12.2019. godine bilo je 185.866 što je, u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2018. godine, više za 28.583 korisnika ili za 18%. U odnosu na planske vrijednosti za isti period broj korisnika postpaid - fizičkih lica manji je za 7.155 korisnika ili 4%. Unapređenjem ponude postignuta je konkurentnost svih postpaid paketa, što za rezultat ima rast broja korisnika. Na sljedećem grafiku je prikazan planirani i ostvareni trend kretanja postpaid fizičkih lica za 2019. godinu.

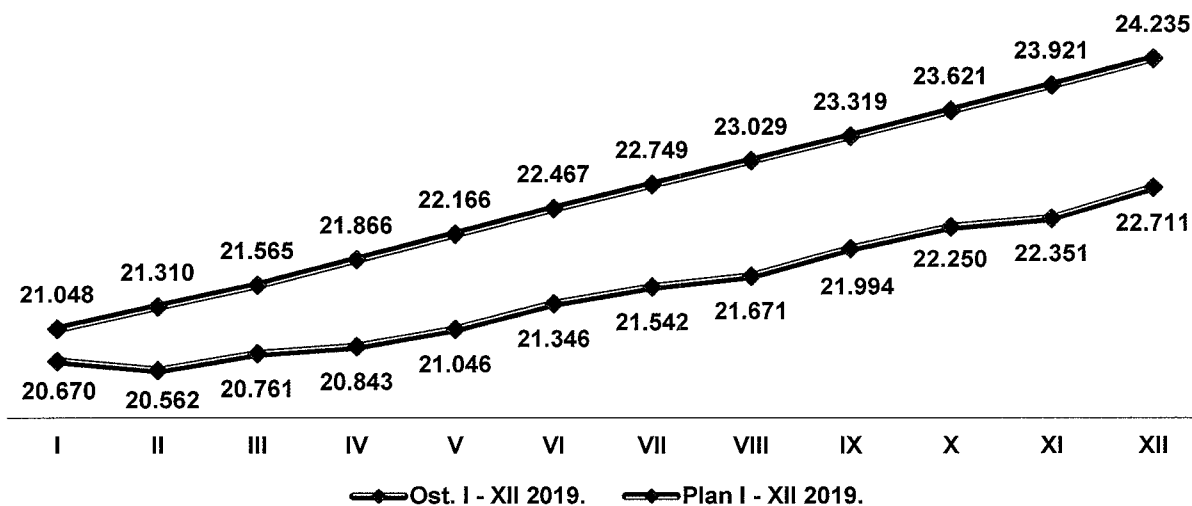


Postpaid fizička lica Plan I - XII 2019 i Ostvareno I - XII 2019



Na dan 31.12.2019. godine broj korisnika postpaid pravnih lica iznosio je 22.711 što je, u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2018. godine, više za 2.404 korisnika ili za 12%. U odnosu na plan za isti period broj ovih korisnika ostvaren je sa 94%, odnosno manji je za 1.524 korisnika. Na sljedećem grafiku je prikazan plan trenda kretanja postpaid pravnih lica za 2019. godinu i poređenje sa ostvarenjem broja korisnika za period I – XII 2019. godine.

Postpaid pravna lica Plan I - XII 2019 i Ostvareno I - XII 2019



Od 01.04.2019.godine u komercijalnu ponudu su pušteni novi postpaid i kombinovani paketi na komponentnoj osnovi, sa nizom opcija na svim paketima, tako da su u stalnoj ponudi korisnicima dostupne razne mogućnosti korištenja određenih benefita koji odgovaraju njihovim potrebama, uz ugovaranje obaveznog ugovornog odnosa na 12/24 mjeseci. Korisnici mogu da biraju između ponuđenih opcija kao što su: korištenje bonus saobraćaja, popusta na pretplatu ili subvencije na kupovinu uređaja iz asemblirane ponude, ili pak bonus saobraćaja uz izabrane uređaje u komisionoj ponudi. Na ovaj način prevaziđena je potreba organizovanja pojedinačnih kratkotrajnih prodajnih akcija s ciljem privlačenja i vezivanja korisnika, atraktivna ponuda je u kontinuitetu na raspolaganju korisnicima, što daje puno bolje efekte od kratkotrajnih akcijskih ponuda sa odobravanjem dodatnih benefita i bonusa. Komercijalizacija nove i konkurentnije postpaid ponude značajno uticala na povećanje korisničke baze, od čega je 56,8%, odnosno 118.457, korisnika novih paketa (EXTRA i novi hibridni paketi).

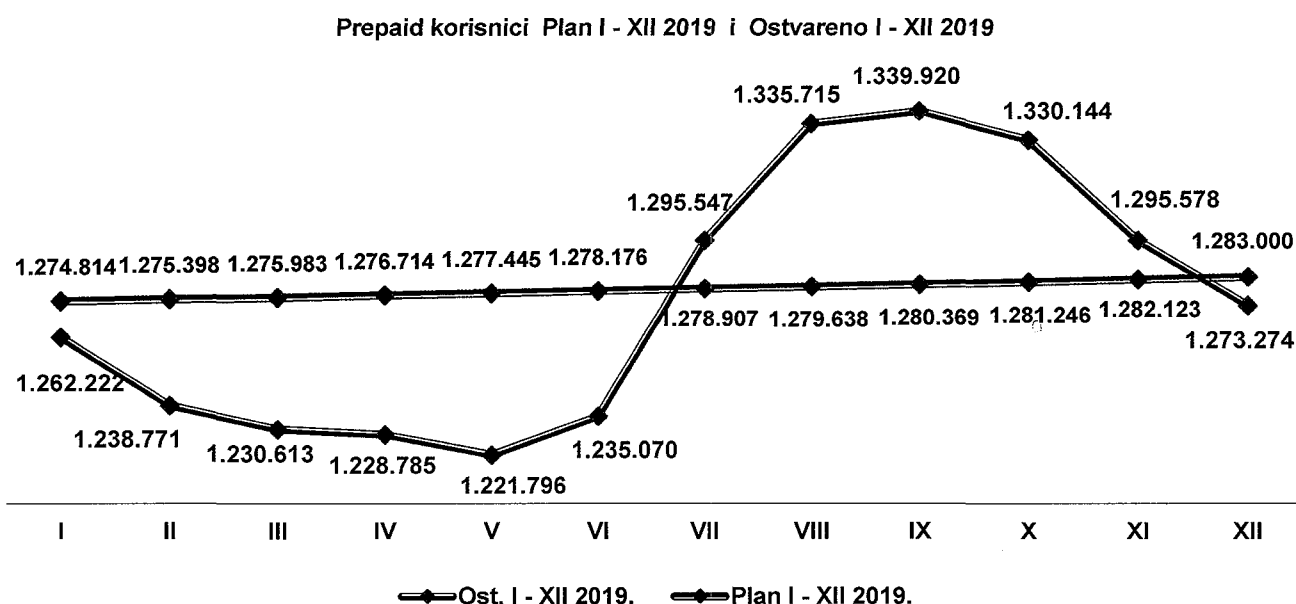
Ovako značajan rast vezanih korisnika je posljedica uvođenja nove komponentne postpaid ponude. Broj korisnika vezanih ugovorom, na novoj komponentnoj ponudi, iznosi značajnih 88%.

U okviru segmenta mobilnih korisnika, na dan 31.12.2019. godine bilo je 1.273.274 prepaid korisnika (ultra). U odnosu na dan 31.12.2018. godine, broj prepaid korisnika manji je za 17.199 korisnika ili za 1%. Plan prepaid korisnika na dan 31.12.2019. godine (1.283.000 korisnika) ostvaren je sa 99%, odnosno manje za 9.726 korisnika.

Kao najčešći razlozi smanjenja broja aktivnih korisnika prepaid usluge se navode:

- prelazak na postpaid pakete iz nove Extra ponude,
- sezonsko jedonkratno korištenje novokupljenih Ultra start paketa (naročito Ultra Tourist paketa),
- dopunjavanje kredita manjim iznosima koji imaju kraći period validnosti, nakon kojeg broj iz aktivnog prelazi u inaktivno stanje,
- odliv korisnika zbog migracije stanovništva (odlazak u inostranstvo), mortaliteta.

Na sljedećem grafiku prikazan je trend kretanja plana prepaid korisnika za 2019. godinu i poređenje sa ostvarenjem broja korisnika za period I - XII 2019. godine.



### Poslovni segment

U okviru usluga kreiranih za poslovne korisnike na dan 31.12.2019. godine uočen je rast od 2.490 korisnika ili 1% u odnosu na isti period prethodne godine. Ostvarenje korisnika poslovnog segmenta na dan 31.12.2019. godine u odnosu na plan 31.12.2019. godine manje je za 13.165 korisnika ili za 6%.

Ostvareni broj korisnika poslovnog segmenta na dan 31.12.2019. godine, kao i uporedni podaci za 31.12.2018. godine, te planovi prikazani su u sljedećoj tabeli:

Rb.	BH TELECOM	Plan 31.12.2019.	Ostvarenje 31.12.2018.	Ostvarenje 31.12.2019.	INDEKS	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
<b>C</b>	<b>POSLOVNI SEGMENT</b>	<b>233.697</b>	<b>218.042</b>	<b>220.532</b>	<b>94</b>	<b>101</b>
C.1	TopTim/IP Centrex	95.345	87.063	90.277	95	104
C.2	DATA VPN/M2M/xDSL	108.460	101.248	101.576	94	100
C.3	Fiksna pravna lica	26.227	27.831	26.591	101	96
C.4	Cloud/data centar/ Eko sistem/IOT	1.671	845	814	49	96

Rb.	BH TELECOM	Plan 31.12.2019.	Ostvarenje 31.12.2018.	Ostvarenje 31.12.2019.	INDEKS	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
C.5	Oglašavanje	50	0	0	-	-
C.6	Moja TV pravna lica	1.944	1.055	1.170	60	111
C.7	Partnerski odnosi	0	0	104	-	-

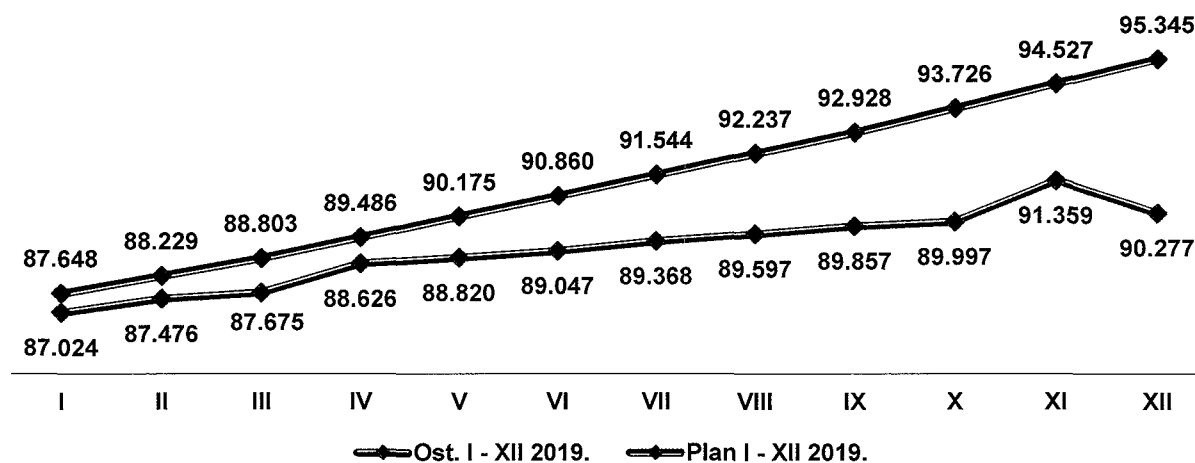
Ukupan broj korisnika TopTim/IP Centrex na dan 31.12.2019. godine iznosio je 90.277, što je više za 3.214 ili za 4% u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2018. godine, kada ih je bilo 87.063. Plan TopTim/IP Centrex priključaka na dan 31.12.2019. godine iznosi 95.345 i ostvaren je sa 95%.

Manji broj Toptim priključaka u odnosu na plan rezultat je:

- isključenja/gašenja TopTim usluge zbog manjeg obima poslovanja, lošeg poslovanja, ili smanjenja troškova kompanija,
- otkazivanja korištenja TopTim usluge radi prelaska drugom operatoru,
- prelazak na druge pakete iz ponude BH Telecoma (prvenstveno Extra pakete).

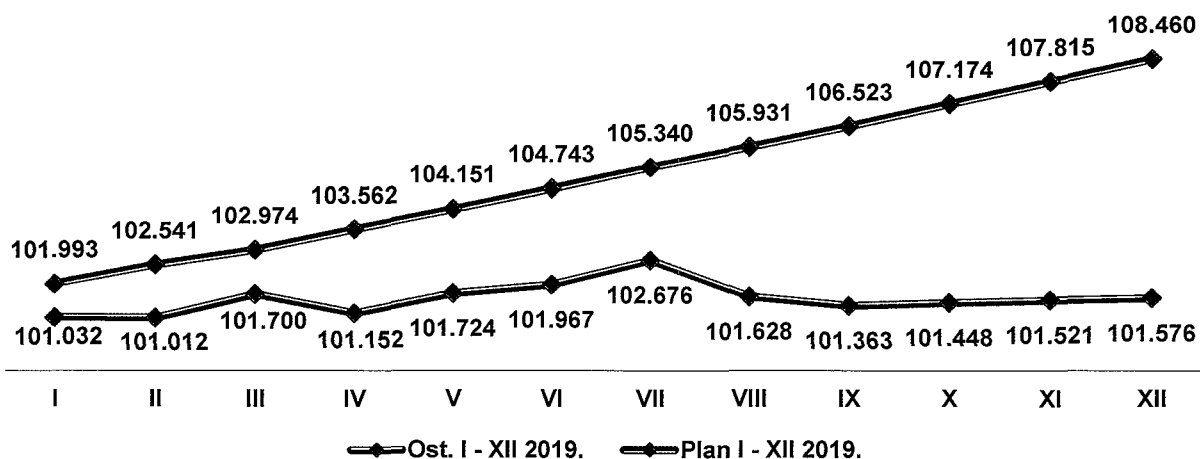
U okviru stavke TopTim/IP Centrex najveći rast uočen je u okviru korisnika IP Centrex - 13%. Plan IP Centrexa za posmatrani period iznosi ostvaren je sa 95%. U odnosu na isti period prethodne godine, korisnici Toptim fiksna, ostvareni su sa 99%. Broj korisnika Toptim mobilna na dan 31.12.2019. godine veći je za 2% u odnosu na dan 31.12.2018. godine.

TopTim / IP Centrex Plan I - XII 2019 i Ostvareno I - XII 2019



Ukupan broj korisnika DATA VPN/M2M/xDSL na dan 31.12.2019. godine iznosio je 101.576 što je više za 328 korisnika u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2018. godine kada ih je bilo 101.248. Broj korisnika DATA VPN/M2M/xDSL u odnosu na Plan na dan 31.12.2019. godine manji je za 6.884 korisnika i ostvaren je sa 94%.

DATA VPN / M2M / xDSL Plan I - XII 2019 i Ostvareno I - XII 2019

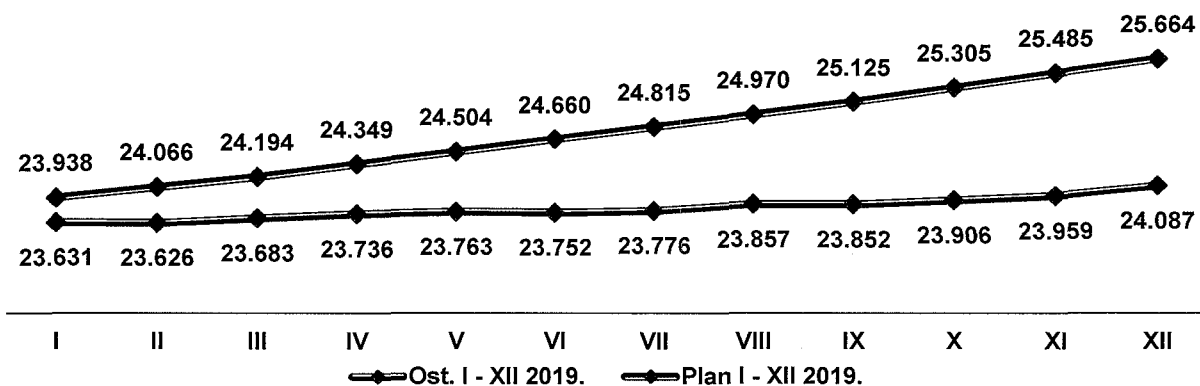


Najveći porast broja ovih korisnika, u poređenju sa istim periodom prethodne godine, uočen je kod korisnika korporativnog pristupa za 1.632 ili za 7%. Korisnika fiskalnih kasa, na dan 31.12.2019. godine, bilo je 4% manje u odnosu na isti period prethodne godine. Broj data korisnika na dan 31.12.2019. godine bilo je za 3% u odnosu na isti period prethodne godine. Ukupan broj korisnika korporativnog pristupa, fiskalnih kasa i data korisnika u odnosu na plan na dan 31.12.2019. godine je ostvaren sa 93%, a prvenstveno iz razloga manjeg ostvarenja broja korisnika fiskalnih kasa.

Broj korisnika zakupa vodova na dan 31.12.2019. godine je veće za 5% u odnosu na broj korisnika zakupa vodova na dan 31.12.2018. godine. Broj korisnika zakupa vodova na dan 31.12.2019. godine veći je od plana za izvještajni period za 21%. Broj Business, Business Pro Eduka (B, BP, EDU) korisnika na dan 31.12.2019. godine je veći 6% u odnosu na broj ovih korisnika na dan 31.12.2018.godine. Broj korisnika MPLS i Frame Relay na dan 31.12.2019. godine je više za 2% u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2018.godine.

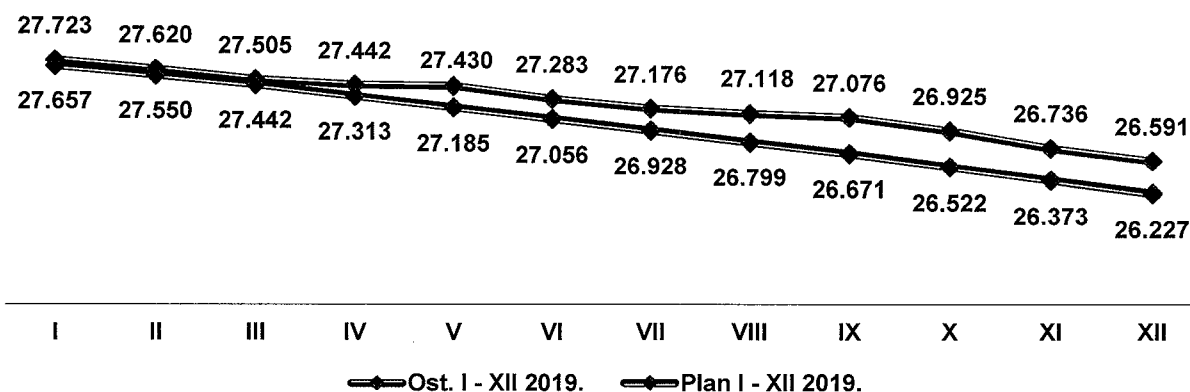
Aktivni korisnici xDSL pravna lica, na dan 31.12.2019. godine ostvareni su sa 2% više u odnosu na isti period prethodne godine. U odnosu na plan za posmatrani period, broj xDSL korisnika pravnih lica manji je za 6%.

xDSL pravna lica Plan I - XII 2019 i Ostvareno I - XII 2019



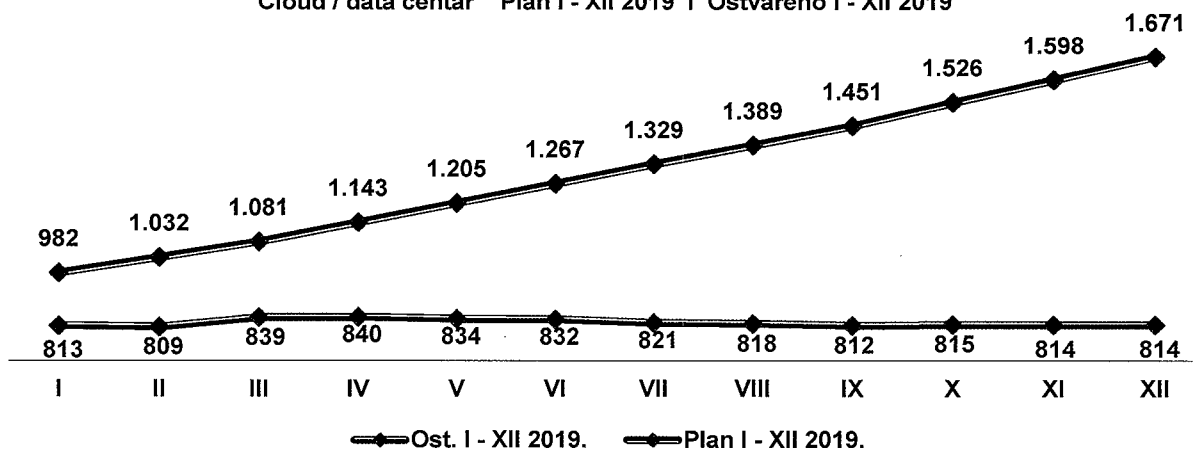
Broj poslovnih korisnika fiksne mreže na dan 31.12.2019. godine manji je za 4% u odnosu na isti period prethodne godine dok su planske vrijednosti ostvarene sa 101%. Manji broj fiksnih telefonskih priključaka rezultat je migracije navedenih priključaka u Toptim i na IP Centrex uz zadržavanje numeracije, te supstitucijom ove vrste usluge naprednim poslovnim rješenjima globalnih (npr. Microsoft) i OTT providera, koja moderne kompanije sve više koriste u svom poslovanju.

Fiksna pravna lica Plan I - XII 2019 i Ostvareno I - XII 2019



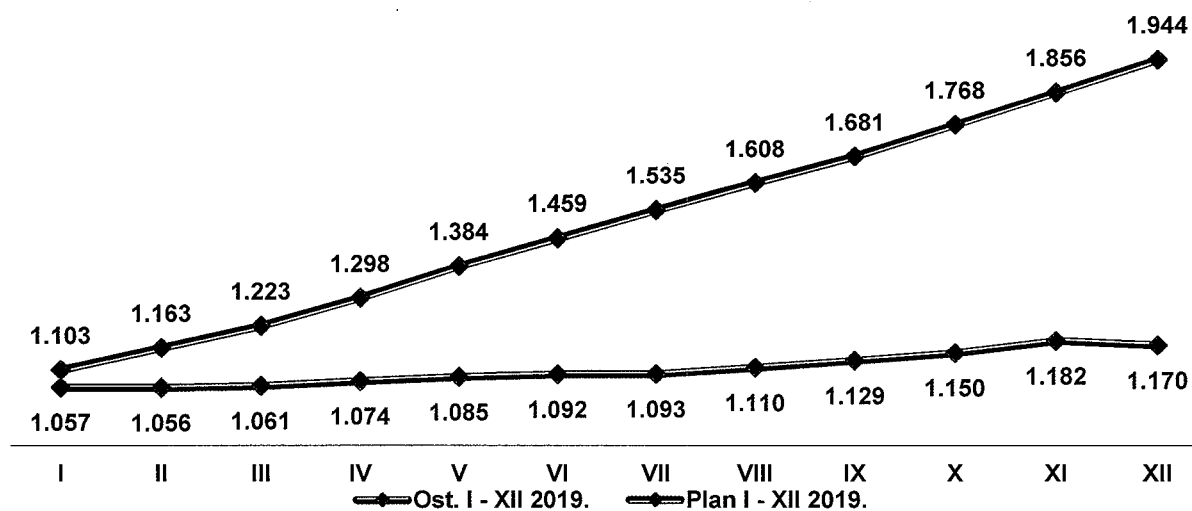
U broju od 814 su sadržani korisnici koji nisu „stvarni“ Cloud korisnici, već licence partnera Pantheon koji pripada uslugama iz Partnerskog programa, ali budući da je software u Cloud-u, time je isti sadržan u navedenom segmentu. Cloud/data usluga omogućava korisniku pristup privatnom prostoru na data centru BH Telecoma, korištenje virtualnih servera/virtualne mreže računara sa zakupljenim serverskim resursima. Servis je koncipiran na principu „plati samo ono što koristiš“, a korisnik sam određuje konfiguraciju servera prema svojim potrebama. Evidentan je pad korisnika Cloud/data centar/Eko sistem/IOT za 4% u odnosu na dan 31.12.2018.godine, dok ostvarenje planske vrijednosti za isti period iznosi 49%. Za plasman Cloud ponude BH Telecoma, važno je naglasiti da se radi o IT usluzi sa kojom se BH Telecom u narednom periodu tek treba da etablira na tržištu.

Cloud / data centar Plan I - XII 2019 i Ostvareno I - XII 2019



U okviru segmenta poslovnih korisnika na dan 31.12.2019. godine bilo je 1.170 korisnika Moja TV pravna lica, što, u odnosu na isti period prethodne godine, predstavlja povećanje broja korisnika za 11%. U odnosu na planske vrijednosti na dan 31.12.2019. godine, korisnika Moja TV pravna lica, bilo je manje za 774 ili 40%.

Moja TV pravna lica Plan I - XII 2019 i Ostvareno I - XII 2019



U okviru segmenta poslovnih korisnika, od mjeseca februara 2019. godine, posebno se evidentiraju korisnici koji se odnose na partnerske odnose. Istih je na dan 31.12.2019. godine bilo 104.

## EKONOMSKO FINANSIJSKO POSLOVANJE

### FINANSIJSKI POKAZATELJI

U sljedećoj tabeli dat je pregled ostvarenih prihoda i rashoda, kao i ostvarenje:

- EBITDA - dobiti prije amortizacije, finansijskih prihoda/rashoda i poreza na dobit.
- EBIT - dobiti prije finansijskih prihoda/rashoda i poreza na dobit.
- Bruto dobiti.

(u 000 KM)

R.B.	OPIS	Plan za 2019.	I - XII 2018.	I - XII 2019.	Indeksi	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
1	Poslovni prihodi	541.765	492.095	505.798	93	103
2	Poslovni rashodi	356.662	319.003	333.492	94	105
<b>3</b>	<b>EBITDA</b>	<b>185.103</b>	<b>173.093</b>	<b>172.306</b>	<b>93</b>	<b>100</b>
4	Amortizacija i troškovi rezervisanja	130.444	115.617	117.908	90	102
5	Rashodi iz ranijih godina-amortizacija	850	830	257	30	31
<b>6</b>	<b>Ukupna amortizacija</b>	<b>131.294</b>	<b>116.447</b>	<b>118.166</b>	<b>90</b>	<b>101</b>
<b>7</b>	<b>EBIT</b>	<b>53.809</b>	<b>56.645</b>	<b>54.140</b>	<b>101</b>	<b>96</b>
8	Finansijski prihodi	4.880	8.341	6.696	137	80
9	Finansijski rashodi	4.671	1.403	3.847	82	274
<b>10</b>	<b>BRUTO DOBIT</b>	<b>54.017</b>	<b>63.584</b>	<b>56.989</b>	<b>106</b>	<b>90</b>

\* Iz iznosa Poslovnih rashoda isključen je iznos naknadno utvrđenih rashoda iz ranijeg perioda-amortizacija (pozicija navedena u prethodnoj tabeli pod brojem 5).

\*\* U iznos poslovnih prihoda i poslovnih rashoda je dodan bruto iznos prihoda i rashoda po osnovu prodaje rashodovane upreme u okviru projekta uvođenja LTE mreže

### OSTVARENI PRIHODI

**Ukupni prihodi (sa bruto prihodima od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže)** za period I - XII 2019. godine ostvareni su u iznosu od 512,5 miliona KM što je više za 12,1 milion KM ili za 2% u odnosu na ostvarene prihode u periodu I - XII 2018. godine kada su iznosili 500,4 miliona KM. Plan prihoda za period I - XII 2019. godine sa bruto prihodima od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže koji iznosi 546,6 miliona KM ostvaren je u iznosu manjem za 34,2 miliona KM ili za 6%.

**Ukupni prihodi sa neto prihodima od prodaje opreme po osnovu implementacije LTE mreže** su ostvareni u iznosu od 486,1 miliona KM i manji su za 14,3 miliona KM ili za 3% u odnosu na ukupne prihode ostvarene u 2018.godini. U odnosu na plan za 2019.godinu sa uključenim neto prihodima od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže koji iznosi 512,6 miliona KM, ostvareni prihodi su manji za 26,5 miliona KM ili za 5%.

**Ostvareni prihodi bez prihoda od prodaje opreme po osnovu implementacije LTE mreže** su ostvareni u iznosu od 475,9 miliona KM i isti su manji za 24,6 miliona KM ili za 5% u odnosu na ostvarene prihode u peirodu I – XII 2018.godine. Plan prihoda za period I – XII 2019. godine bez prihoda od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže koji iznosi 509,6 miliona KM je ostvaren sa 93%, odnosno manji je za 33,8 miliona KM.

## PRIHODI PO POSLOVNIM SEGMENTIMA

Poslovni prihodi (prihodi od maloprodaje, veleprodaje i ostali poslovni prihodi) za period I - XII 2019. godine ostvareni su u iznosu od 469,2 miliona KM i manji su za 22,9 miliona KM ili za 5% u odnosu na ostvarene poslovne prihode u periodu I - XII 2018. godine kada su iznosili 492,1 miliona KM. U odnosu na plan za period I – XII 2019. godine, poslovni prihodi su manji za 35,6 miliona KM ili za 7%.

Analiza ostvarenih prihoda po vrstama za period I - XII 2019. godine u odnosu na period I - XII 2018. godine pokazala je da smanjenje bilježi: segment maloprodaje u iznosu 8,2 miliona KM ili 2%, segment veleprodaje u iznosu 11,1 miliona KM ili 20%, ostali poslovni prihodi u iznosu 3,6 miliona KM ili 23%, te finansijski prihodi u iznosu od 1,6 miliona KM ili 20%.

U sljedećoj tabeli dato je ostvarenje prihoda po vrstama za period I - XII 2019. godine sa uporednim podacima za period I - XII 2018. godine, planom za period I – XII 2019. godine te planom za 2019. godinu:

(U 000 KM)						
R.B.	VRSTA PRIHODA	Plan za 2019.	I - XII 2018.	I - XII 2019.	Indeksi	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
<b>I</b>	<b>POSLOVNI PRIHODI</b>	<b>504.765</b>	<b>492.095</b>	<b>469.174</b>	<b>93</b>	<b>95</b>
A	MALOPRODAJA	449.613	421.289	413.077	92	98
1	PORODIČNI SEGMENT	128.541	120.359	118.362	92	98
2	SEGMENT MOBILNIH KORISNIKA	196.196	185.292	180.357	92	97
3	POSLOVNI SEGMENT	79.260	71.779	69.726	88	97
4	PRIHOD OD PRODAJE ROBE (ASEMBLIRANA USLUGA)	43.045	39.940	38.744	90	97
5	OSTALI PRIHODI	3.971	4.154	4.163	105	100
6	EFEKAT IMPLEMENTACIJE MSFI 15	n/a	-187	1.771	-	-949
7	POPUST ZA PROGRAM LOJALNOSTI	-1.400	-47	-48	3	101
B	VELEPRODAJA	45.617	55.211	44.075	97	80
C	OSTALI POSLOVNI PRIHODI	9.535	15.596	12.023	126	77
<b>II</b>	<b>FINANSIJSKI PRIHODI</b>	<b>4.880</b>	<b>8.341</b>	<b>6.696</b>	<b>137</b>	<b>80</b>
<b>III (I+II)</b>	<b>UKUPAN PRIHOD BEZ PRIHODA OD PRODAJE OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE</b>	<b>509.644</b>	<b>500.436</b>	<b>475.870</b>	<b>93</b>	<b>95</b>
IV	Bruto prihodi od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže	37.000	0	36.623	99	-
<b>V (III+IV)</b>	<b>UKUPAN PRIHOD SA BRUTO PRIHODIMA PRODAJE OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE</b>	<b>546.644</b>	<b>500.436</b>	<b>512.493</b>	<b>94</b>	<b>102</b>

**Napomene:** U glavnoj knjizi prihodi i rashodi od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže su u skladu sa MRS/MSFI iskazani u neto iznosu, dok su, u Izvještaju o poslovanju, ovi efekti prikazani u bruto iznosu jer se na taj način planiralo. Prilikom planiranja i poslovnog izvještavanja cilj je bio obezbijediti podatak o ostvarenim prihodima/rashodima od redovne aktivnosti, te podacima nakon što se uključi i značajna vrijednost prodane opreme koja se mijenjala za LTE opremu. Navedeno nema uticaja na iznos ostvarenog finansijskog rezultata.

Rezultat implementacije MSFI 15 – Ugovori sa kupcima je uvećanje prihoda za cca 1,8 miliona KM, a samim tim i ostvarene dobiti u posmatranom periodu. Efekat implementacije MSFI 15 je iskazan na posebnoj poziciji u okviru segmenta maloprodaje.



---

## PRIHODI OD MALOPRODAJE

U **segmentu maloprodaje** smanjenje ostvarenih prihoda u periodu I - XII 2019. godine u odnosu na ostvarene prihode u periodu I – XII 2018. godine je zabilježeno kod porodičnog segmenta za 2%, segmenta mobilnih korisnika za 3%, poslovnog segmenta za 3%, prihoda od prodane robe za 3%.

Na smanjenje prihoda od **porodičnog segmenta** za 2% u odnosu na ostvarene prihode u periodu I - XII 2018. godine utjecalo je smanjenje prihoda od korisnika xDSL (fizička lica) i smanjenje prihoda od korisnika fiksnih govornih usluga (fizička lica). Smanjenje prihoda od ovih korisnika djelomično je kompenzirano porastom prihoda od Moja TV usluge koji, u periodu I – XII 2019. godine u odnosu na period I – XII 2018. godine bilježe porast od 3%.

Smanjenje prihoda od xDSL korisnika fizičkih lica rezultat je smanjenja broja korisnika xDSL fizičkih lica — broj korisnika na dan 31.12.2019. godine je manji za 4.243 ili za 7% u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2018. godine.

Smanjenje prihoda fiksne mreže fizičkih lica u posmatranom periodu rezultat je:

- Smanjenje broja korisnika - broj privatnih korisnika fiksne govorne usluge na dan 31.12.2019. godine smanjen je za 13.122 ili za 13% u odnosu na broj privatnih korisnika fiksne govorne usluge na dan 31.12.2018. godine. U periodu I - XII 2019. godine ukupno 2.475 korisnika su prenijela fiksni broj u mreže konkurentskih operatera. Jedan od razloga za smanjenje broja korisnika fiksne telefonije je prelazak korisnika na Moja TV uslugu.
- Alternativni operatori, također, imaju utjecaj na pad prihoda u segmentu pružanja usluga fiksne telefonije. Istovremeno, svi dominantni operateri u posmatranom periodu imali su pad učešća. Otežavajuća okolnost za dominantne operatore je činjenica da nisu ujednačeni uslovi za pružanje usluga u odnosu na alternativne operatore, te pravila koja regulišu ovu oblast pružanja usluga potiču liberalizaciju tržišta odobravajući povoljnije uslove za alternativne operatore.
- Sve veći broj korisnika Internet aplikacija za komuniciranje (Skype, Viber, WhatsApp...).
- Besplatni saobraćaj unutar fiksne mreže BH Telecom-a za korisnike Moja TV usluge. Minute saobraćaja POTS i VOIP korisnika ostvarene putem Moja TV paketa ili drugih paketa koje nude određeni broj besplatnih minuta saobraćaja uračunate su u ukupne minute saobraćaja, ali ne predstavljaju prihod Društva što je razlog nesrazmjera obima saobraćaja i ostvarenog prihoda.

**Segment mobilnih korisnika** u periodu I - XII 2019. godine bilježi smanjenje od 3% u odnosu na period I - XII 2018. godine što je najvećim dijelom rezultat smanjenja prihoda od prepaida, koji je u posmatranom periodu manji za 6%.

Smanjenje prihoda od korisnika prepaida rezultat je:

- Smanjenja broja prepaid korisnika - na dan 31.12.2019. godine bilo je 1.273.274 prepaid korisnika (ultra) što je za 17.199 korisnika manje od broja korisnika na dan 31.12.2018. godine.
- smanjenja ARPU-a
- Sve veća upotreba Internet aplikacija poput Viber-a, WhatsApp-a, Facebook-a i slično u svakodnevnoj komunikaciji.
- Izmjene Cjenovnika u cilju usklađivanja sa kretanjima na tržištu, davanje akcijskih ponuda u smislu nižih cijena razgovora, besplatnih minuta saobraćaja, besplatnog interneta kupovinom određenih prepaid opcija i slično.

---

U okviru **segmenta mobilnih korisnika** u periodu I - XII 2019. godine u odnosu na period I - XII 2018. godine, povećanje prihoda je zabilježeno kod postpaid fizičkih lica u iznosu za 5%. Prihodi od postpaid poslovnih korisnika su ostvareni u iznosu za 1% nižem od ostvarenja iz perioda I – XII 2018. godine. Smanjenje prihoda od postpaid poslovnih korisnika u periodu I - XII 2019. godine u odnosu na period I - XII 2018. godine može se objasniti migracijom ovih korisnika u TopTim pakete, sve većim korištenjem Internet aplikacija za komunikaciju, povećanjem broja besplatnih minuta saobraćaja, nižim cijenama usluga za pozive unutar grupa i slično. U periodu I – XII 2019. godine ukupno 5.511 korisnika mobilne mreže su prenijeli broj kod drugog operatora. Istovremeno u mobilnu mrežu BH Telecoma prenesena su 2.248 broja iz navedena dva operatora.

Poslovni segment u posmatranom periodu, bilježi smanjenje ostvarenih prihoda u iznosu od 3%. U okviru poslovnog segmenta, smanjenje prihoda zabilježeno je kod korisnika fiksne telefonije - pravna lica u iznosu od 12% i prihoda od Top Tim/IP Centrex korisnika u iznosu od 5%.

Na temelju kretanja prihoda i broja korisnika primjetno je da je prosječan ARPU Top Tim/IP Centrex korisnika imao pad sa 37,82 KM za period I - XII 2018. godine na 34,56 KM, koliko je iznosio za period I - XII 2019. godine. Unatoč rastu ove kategorije korisnika od 4% u tekućem izvještajnom razdoblju, u odnosu na isti period prethodne godine prihod opada. Ovakav trend kretanja broja korisnika nije dostatan da nadomjesti gubitke u prihodima koji nastaju uslijed cjenovne prilagodbe tržištu i primjene politike specijalnih popusta. Dodijeljeni popusti za period I – XII 2019. godine su za 13% veći od dodijeljenih popusta u periodu I – XII 2018. godine. Pored toga, na prihod u ovom segmentu uticale su pojačane aktivnosti na realizaciji strateške mjere 5 za 2019. godinu „Povećati broj Biz izbor grupa u 2019. godini za 30%“, koja je realizovana u proteklom periodu".

Na smanjenje prihoda od poslovnih korisnika fiksne mreže veliki utjecaj ima smanjenje broja poslovnih korisnika fiksne mreže kojih je na dan 31.12.2019. godine manje za 4% u odnosu na broj poslovnih korisnika fiksne mreže na dan 31.12.2018. godine. Pored navedenog, na smanjenje prihoda od poslovnih korisnika fiksne mreže utjecala je sve veća upotreba mobilnih uređaja i emaila u svakodnevnoj poslovnoj komunikaciji radi čega klasična fiksna govorna usluga gubi na značaju, porast upotrebe OTT servisa, sve veći broj besplatnih minuta saobraćaja, niže cijene saobraćaja za pozive unutar grupe korisnika itd.

U okviru poslovnog segmenta, povećanje bilježe prihodi od DATA, M2M i xDSL korisnika od ili 4%, prihodi od Cloud korisnika od 96% i prihodi od Moja TV poslovnih korisnika od 16%. U okviru segmenta poslovnih korisnika, ostvaren je i prihod od usluge Ekosistem plaćanja.

Prihod od prodane robe u periodu I – XII 2019. godine manji je za 3% u odnosu na period I – XII 2018. godine.

Ostali prihodi, koji se najvećim dijelom odnose na zakup vodova, prihod po osnovu NTS – a i prihod od ostalih tk usluga, u periodu I – XII 2019. godine iznose 4,2 miliona KM ostvareni su u iznosu ostvarenja ovih prihoda iz perioda I – XII 2018. godine. U odnosu na plan I – XII 2019. godine ostvareni ostali prihodi su veći za 5%.

## **PRIHODI OD VELEPRODAJE**

**Prihodi od veleprodaje**, koji obuhvataju prihode od međunarodne govorne usluge, nacionalne govorne usluge, terminacije SMS saobraćaja, roaming usluge te ostale prihode od veleprodaje, u periodu I - XII 2019. godine ostvareni su u iznosu manjem za 20% u odnosu na ostvarene prihode od veleprodaje u periodu I - XII 2018. godine. Plan prihoda od veleprodaje za posmatrani period je ostvaren za 3% manje.

Niži iznos prihoda od međunarodne govorne usluge posljedica je kontinuiranog smanjenja međunarodnog saobraćaja koji se terminira u mreže BH Telecoma od 2011. godine na što utiču različiti faktori poput globalne promjene u načinu komunikacije, kretanja broja korisnika, te bypassa redovnih ruta za terminaciju međunarodnog saobraćaja. Na smanjenje količine saobraćaja utiče i manji broj priključaka fiksne telefonije u privatnom segmentu, zbog supstitucije mobilnom telefonijom i zbog odliva u konkurentne mreže, prije svega Telemach. S druge strane, u poslovnom segmentu je prisutno sve češće korištenje IP komunikacijskih rješenja, čime se zaobilazi

---

tradicionalna telefonska usluga. Pored prirodnog odliva na OTT servise, BHT se konstantno suočava sa različitim fraud aktivnostima (bypass i odliv na sive rute).

Kao posljedica takvog trenda, tokom 2019. godine u fiksnu mrežu BH Telecoma terminiralo je 28% manje miliona minuta međunarodnog saobraćaja u odnosu na količinu iz 2018. godine.

Tokom 2019.godine, na mobilnu mrežu terminirano je 15% manje minuta međunarodnog saobraćaja nego u prethodnoj godini. Na manje ostvarene prihode od terminacije u mobilnu mrežu je značajno uticala i primjena odredbi regionalne roaming regulacije, kojom se od 01.07.2019. godine za specifične saobraćajne slučajeve (cca 8% mjesečnog mobilnog saobraćaja) primjenjuje terminalna cijena 84% niža od redovne.

Trend pada količine saobraćaja je primjetan i kod drugih BiH operatora, što se odrazilo i na tranzitni saobraćaj koji BH Telecom prikuplja na međunarodnom tržištu.

Prihodi od nacionalne govorne usluge, ostvareni u periodu I – XII 2019. godine u odnosu na period I – XII 2018. godine manji su za 23%, dok je ostvarenje u visini plana.

Na iznos ostvarenih prihoda od nacionalne govorne usluge uticala su dva ključna faktora i to: smanjenje cijena tranzita nacionalnog saobraćaja u BHT mobilnu mrežu, te smanjenje broja fiksnih korisnika dominantnih operatora, uz istovremeno povećanje korisnika alternativnih operatora. Sniženje cijena je propisano od strane RAK-u skladu sa glide-path tabelom usvojenom Analizom tržišta br.7, koje se dogodilo u dva navrata tokom 2018.godine u procentima od cca.15%, te ponovo dva puta u 2019.godine. S druge strane, došlo je do značajnog povećanja korisničke baze alternativnih operatora.

Kad je riječ o saobraćaju, došlo je do pada dolaznog saobraćaja u mreže BH Telecoma od cca 5,2% u odnosu na 2018. godinu, pri čemu dolaz iz mreža dominantnih operatora bilježi pad od 1%, a dolaz iz mreža alternativnih operatora bilježi pad od 9,4%. Pad dolaznog saobraćaja je jasan pokazatelj smanjenja korisničke baze BH Telecoma.

Prihodi od usluge terminacije SMS saobraćaja u periodu I – XII 2019. godine ostvareni su u iznosu za 11% manjem u odnosu na isti period 2018. godine. U odnosu na plan za period I - XII 2019. godine, prihodi od terminacije SMS saobraćaja su manji za 12%.

Globalni trendovi supstitucije P2P SMS-a različitim OTT uslugama su primjetni i u slučaju BH Telecoma. S druge strane, rast količina i prihoda od A2P saobraćaja, zbog niže terminalne cijene, ne može nadomjestiti značajan pad prihoda od P2P usluge, te su shodno tome ukupni prihodi od ove usluge niži od planiranih.

Prihodi od roaminga u periodu I – XII 2019. godine ostvareni su u iznosu za 30% manjem u odnosu na ostvarenje u istom periodu 2018. godine. U odnosu na plan za period I – XII 2019. godine, prihodi su veći za 9%.

Analizirajući podatke o ostvarenom inbound saobraćaju u 2019. godini u odnosu na prethodnu godinu, bilježimo pad korištenja govorne i SMS usluge, te porast korištenja data usluge kako slijedi:

- Smanjenje korištenja govorne usluge u 2019.godini u odnosu na 2018.godinu za 14%;
- Smanjenje korištenja SMS usluge u 2019.godini u odnosu na 2018.godinu 22%.
- Povećanje korištenja data usluga u 2019.godini u odnosu na 2018.godinu za 44%.

BH Telecom cjenovni model omogućio je da dosta naših partnera uvrsti BH Telecom u svoje atraktivne retail pakete za EU tržište, što je dalo dobre rezultate. Poređenja radi, u 2017.godini porast količina data saobraćaja stranih roamera u našoj mreži bio je 209% u odnosu na prethodnu godinu, dok je u 2018.godini zabilježen porast date od 89% u odnosu na 2017.godinu. Trend rasta data saobraćaja uspješno je nastavljen i u 2019.godini ali smanjenim intenzitetom od 44%.

U poređenju sa planom za 2019. godinu, prihodi od roaminga su 9% veći od planiranih, što uz činjenicu kontinuiranog sniženja cijena i njihovog približavanja EU standardu, predstavlja pozitivan finansijski rezultat.

Prihodi od ostalih veleprodajnih usluga obuhvataju prihode od saradnje sa service providerima (SP), pristup globalnom internetu (GIA) te najam kapaciteta i infrastrukture. U periodu I – XII 2019. godine, ovi prihodi su

---

ostvareni u iznosu većem za 6% u odnosu na isti period prethodne godine. U odnosu na plan za period I – XII 2019. godine ovi prihodi su ostvareni u iznosu većem za 9%.

## **OSTALI POSLOVNI PRIHODI**

Ostali poslovni prihodi za period I – XII 2019. godine iznose 12,0 miliona KM što predstavlja smanjenje od 23% u odnosu na ostvarene ostale poslovne prihode u periodu I - XII 2018. godine. Niži nivo ovih prihoda u 2019. godini u odnosu na 2018. godinu je, najvećim dijelom, rezultat oprihodovanih obaveza prema radnicima u 2018. godini po osnovu ukidanja jubilarnih nagrada i poklona penzioneru uslijed izmjene Pravilnika o radu dok u 2019. godini nije bilo prihoda po ovom osnovu.

## **PRIHODI OD PRODAJE OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE**

U periodu IV – XII 2019. godine evidentirani su prihodi od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže u iznosu od 36,6 miliona KM (planska pozicija IV prihodi od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže) kao i rashodi prodane opreme u iznosu 26,4 miliona KM (planska pozicija rashoda V. Rashodi prodane opreme po osnovu uvođenja LTE mreže). Navedeno predstavlja bruto princip iskazivanja efekata na prihode i rashode po osnovu uvođenja LTE mreže jer su na ovaj način prihodi i rashodi po ovom osnovu planirani i prikazani u ovom Izvještaju. U poslovnim knjigama prihodi i rashodi od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže su u skladu sa MRS/MSFI prikazani u neto iznosu tako da je ukupan efekat na prihode 10,2 miliona KM. Navedeno nema efekat na iznos iskazane dobiti u periodu I – XII 2019. godine.

## **FINANSIJSKI PRIHODI**

Ostvareni finansijski prihodi u periodu I – XII 2019. godine su manji za 20% najvećim dijelom radi manjeg iznosa prihoda od kursnih razlika po osnovu međunarodnog obračuna što je najvećim dijelom posljedica je promjene datuma priznavanja procjena po međunarodnom obračunu i pristiglih faktura. Istovremeno, i rashodi od kursnih razlika su značajno smanjeni.

Ostali finansijski prihodi su ostvareni u iznosu od 1,6 miliona KM od čega se na dividendu po osnovu vlasništva dionica Eutelsat-a odnosi 1,2 miliona KM.

## **KAPITALIZACIJA TROŠKOVA**

BH Telecom se bavi i izvođenjem investicionih radova, proizvodnjom opreme i pružanjem usluga održavanja za vlastite potrebe. Za obavljene radove, proizvedenu opremu i pružene usluge u vlastitoj režiji izdaju se interne fakture/situacije.

Obračunata vrijednost interne realizacije u periodu I - XII 2019. godine iznosila je 10,3 miliona KM i ista se priznaje kao vrijednost stalnih sredstava (kapitalizacija). Pored ovoga, vrši se i kapitalizacija troškova internog rada.

## OSTVARENI RASHODI

**Ukupni rashodi** (sa bruto rashodima od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže) u periodu I - XII 2019. godine iznose **455,5 miliona KM**, što je za **18,7 miliona KM** ili za **4%** više u odnosu na ostvarenje rashoda u periodu I - XII 2018. godine kada su iznosili **436,9 miliona KM**. Ostvareni troškovi su, u odnosu na plan za period I - XII 2019. godine koji iznosi **492,6 miliona KM**, manji za **37,1 milion KM** ili za **8%**.

Ostvareni rashodi bez rashoda od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže su ostvareni u iznosu od **429,1 milion KM** i isti su manji za **7,7 miliona KM** ili za **2%** u odnosu na ostvarene rashode u periodu I – XII 2018. godine. U odnosu na plan rashoda bez bruto efekta rashoda od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže koji iznosi **458,6 miliona KM** ostvareni rashodi su manji za **29,5 miliona KM** ili za **6%**.

U periodu I – XII 2019. godine u odnosu na period I – XII 2018. godine, poslovni rashodi su ostvareni u iznosu 307,4 miliona KM i manji za 12,5 miliona KM ili za 4%, troškovi amortizacije i rezervisanja su veći za 2,3 miliona KM ili za 2%, dok su finansijski rashodi veći za 2,4 miliona KM ili za 174%.

Smanjenje poslovnih rashoda u periodu I - XII 2019. godine u odnosu na period I - XII 2018. godine rezultat je smanjenja materijalnih troškova za 559 hiljada KM ili 4%, troškova plata i ostalih primanja radnika u iznosu 1,9 miliona KM ili 2%, troškova proizvodnje u iznosu 10,0 miliona KM ili 23%, te smanjenja nabavne vrijednosti prodate robe u iznosu 3,7 miliona KM ili 8%.

Povećanje u periodu I – XII 2019. godine u odnosu na isti period prethodne godine zabilježili su nematerijalni troškovi za 182 hiljade KM te ostali poslovni rashodi u iznosu 3,5 milion KM ili za 31%.

U sljedećoj tabeli prikazani su rashodi po vrstama za period I – XII 2019. i 2018. godine, te plan za 2019. godinu:

(u 000 KM)						
R.B.	OPIS	Plan za 2019.	I - XII 2018.	I - XII 2019.	Indeksi	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
<b>I</b>	<b>POSLOVNI RASHODI (A do F)</b>	<b>323.512</b>	<b>319.833</b>	<b>307.375</b>	<b>95</b>	<b>96</b>
A	Materijalni troškovi	16.684	13.703	13.144	79	96
B	Trošk. plaća i ostalih primanja radnika i dr. fiz. l.	112.870	118.809	116.905	104	98
C	Troškovi proizvodnje	39.904	43.880	33.899	85	77
D	Nematerijalni troškovi	88.937	83.119	83.301	94	100
E	Nabavna vrijednost prodate robe	53.807	49.097	45.394	84	92
F	Ostali poslovni rashodi	11.310	11.225	14.732	130	131
<b>II</b>	<b>Amortizacija i troškovi rezervisanja</b>	<b>130.444</b>	<b>115.617</b>	<b>117.908</b>	<b>90</b>	<b>102</b>
<b>III</b>	<b>Finansijski rashodi</b>	<b>4.671</b>	<b>1.403</b>	<b>3.847</b>	<b>82</b>	<b>274</b>
<b>IV (I+II+III)</b>	<b>UKUPNI TROŠKOVI BEZ RASHODA OD PRODAJE TK OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE</b>	<b>458.627</b>	<b>436.853</b>	<b>429.130</b>	<b>94</b>	<b>98</b>
V	Bruto rashodi prodate opreme po osnovu uvođenja LTE mreže	34.000	0	26.375	78	-
<b>VI (IV+V)</b>	<b>UKUPNI TROŠKOVI SA BRUTO RASHODIMA PRODAJE TK OPREME PO OSNOVU UVOĐENJA LTE MREŽE</b>	<b>492.627</b>	<b>436.852</b>	<b>455.504</b>	<b>92</b>	<b>104</b>

---

**Materijalni troškovi** obuhvataju: troškove sirovina i materijala, troškove energije i goriva, troškove rezervnih dijelova, otpis sitnog inventara ambalaže i autoguma, te troškove po osnovu odstupanja od cijena. Ostvareni materijalni troškovi za period I - XII 2019. godine iznose 13,1 miliona KM i manji su za 4% u odnosu na ostvarene materijalne troškove u periodu I - XII 2018. godine. Smanjenje u periodu I – XII 2019. godine u odnosu na isti period 2018. godine bilježe troškovi sirovina i materijala za 11%, otpis sitnog inventara, ambalaže i autoguma za 25% i odstupanje od cijena za 134 hiljade KM. Troškova povećanje bilježe troškovi energije i goriva su ostvareni u visini ostvarenja prethodne godine, dok troškovi rezervnih dijelova bilježe porast od 17%. U odnosu na plan za period I - XII 2019. godine materijalni troškovi su manji za 19%.

**Troškovi plaća i ostalih primanja radnika i drugih fizičkih lica** obuhvataju troškove: plaća, naknada plaća, službenih putovanja radnika, ostalih primanja, naknada i materijalnih prava radnika (topli obrok, prevoz na posao, regres za godišnji odmor, otpremnine, kotizacije, seminare, školarine, pomoći), naknada članovima odbora (Nadzornog odbora i Odbora za reviziju), te troškove naknada ostalim fizičkim licima.

Ukupni troškovi plaća i ostalih primanja radnika i drugih fizičkih lica za period I - XII 2019. godine iznose 116,9 miliona KM i manji su za 2% u odnosu na iznos ovih troškova u periodu I – XII 2018. godine.

Ukupni troškovi plaća i ostalih primanja radnika i drugih fizičkih lica za period I - XII 2019. godine u odnosu na plan za 2019. godinu koji iznosi 112,9 miliona KM veći su za 4% na što je najviše uticao niži iznos ostvarene kapitalizacije troškova u periodu I - XII 2019. godine u odnosu na planiranu. Plan kapitalizacije troškova plata (po osnovu interne realizacije) za period I - XII 2019. godine iznosi 14,2 miliona KM dok ostvarena, shodno dinamici aktivnosti, iznosi 7,0 miliona KM.

**U okviru troškova plaća i ostalih primanja radnika najznačajniji troškovi su:**

- Troškovi plaća radnika (odnose se na radnike zaposlene na neodređeno, određeno vrijeme i pripravnike) za period I - XII 2019. godine ostvareni su u iznosu od 91,1 milion KM i manji su za 2% u odnosu na ostvarenje za 2018. godinu.
- Troškovi naknada plaća za period I - XII 2019. godine (naknade plaća za vrijeme bolovanja, godišnjih odmora, plaćenih dopusta, praznika) ostvareni su u iznosu od 8,7 miliona KM što je manje 8% u odnosu na ostvarenje u 2018. godini.

Ove dvije grupe troškova predstavljaju glavninu ukupnih troškova plaća. U cilju sagledavanja prave slike kretanja ovih troškova potrebno ih je posmatrati zajedno, jer dolazi do prelijevanja sa jedne na drugu plansku poziciju. Obzirom da nivo kapitaliziranih troškova značajno opredjeljuje visinu troškova plaća iste treba posmatrati prije i poslije kapitalizacije dijela troškova.

Ukupni troškovi plaća i naknada plaća prije kapitalizacije dijel troškova rada, u periodu I – XII 2019.godine su niži za 2% u odnosu na period I – XII 2018.godine. Analizom troškova plaća i naknada plaća (B1 i B2) nakon kapitalizacije dijela troškova plata može se zaključiti da su isti u 2019.godini smanjeni za 2% u odnosu na ostvarenje iz 2018.godine usljed povećanja iznosa kapitaliziranih troškova ali i nižeg iznosa ostvarenih troškova plata prije kapitalizacije dijela ovih troškova.

- Troškovi naknada za ishranu (topli obrok) za period I - XII 2019. godine manji su za 4% u odnosu na period I - XII 2018. godine. U odnosu na plan za period I - XII 2019. godine ovi troškovi su veći za 893 hiljade KM ili za 12%. Na veći iznos ostvarenog troška toplog obroka, u odnosu na plan, utječe:
  - Niži iznos ostvarene kapitalizacije u odnosu na planiranu za 2019. godinu
  - Porast prosječne plate u FBiH na osnovu koje se računa iznos toplog obroka.

- Naknada troškova prevoza na posao za I - XII 2019. godine u odnosu na I - XII 2018. godine manja je za 2%. U odnosu na plan ovih troškova za I – XII 2019. godine koji iznosi 1,7 miliona KM isti su veći za 4%. Na veći iznos ove naknade utiče manji iznos kapitalizacije troškova u periodu I – XII 2019. godine
- U periodu I – XII 2019. godine ostvareni troškovi regresa su veći za 1% odnosu na planirane za isti period i veći su za 2% u odnosu na ostvarenje u istom periodu 2018. godine.
- Ostvareni troškovi službenih putovanja za period I - XII 2019. godine su manji za 2% u odnosu na ostvarenje ovih troškova u periodu I - XII 2018. godine. U odnosu na plan troškova službenih putovanja za I - XII 2019. godine ostvareni troškovi su manji za 37%.
- Ostala primanja radnika (otpremnine, naknada za rad na terenu, kotizacije za seminare, školarine, pomoći, kao i porezi i doprinosi na ove naknade, te porezi i doprinosi na naknadu za ishranu u toku rada) zajedno su ostvarena u iznosu za 22% većem u odnosu na ostvarenje u periodu I - XII 2018.godine. Navedeno povećanje najvećim dijelom je rezultat isplate nagrade povodom obilježavanja dana BH Telecoma radnicima Društva u septembru 2019.godine. U odnosu na plan za I - XII 2019. godine, ovi troškovi su manji za 19%.

**Troškovi proizvodnih usluga** obuhvataju troškove: usluga izrade i dorade učinaka, transportne usluge, usluge održavanja, zakupa, sajмова, reklame i sponzorstva, istraživanja, konsultantskih i razvojnih usluga. Troškovi proizvodnih usluga za period I - XII 2019.godine su ostvareni u iznosu od 33,9 miliona KM što je manje 23% u odnosu na ostvarene troškove proizvodnje za I – XII 2018. godine. Na niži iznos ovih troškova značajno je uticala primjena efekata MSFI 16 – Najmovi prema kojem se troškovi zakupa evidentiraju na drugačiji način.

Troškovi usluga održavanja ostvareni su u iznosu za 2% manjem u odnosu na ostvarene troškove održavanja u periodu I - XII 2018.godine. Plan troškova održavanja za 2019. godinu ostvaren je sa 84%.

Pozicije plana A1 – sirovine i materijal, A3 – rezervni dijelovi i C3 – troškovi usluga održavanja čine troškove održavanja koji se zbog svoje srodnosti posmatraju zajedno, i njihovo ostvarenje u zbirnom iznosu treba biti u skladu sa planskom sumom ove tri pozicije. Ukupan iznos troškova održavanja ostvaren na ovim planskim pozicijama manji je za 3% u odnosu na ostvarene troškove u periodu I – XII 2018. godine. U odnosu na plan za 2019. godinu, ostvareni troškovi su manji za 21%.

Troškovi zakupa (poslovnog prostora, zemljišta za bazne stanice i sl.) manji su za 81% u odnosu na ostvarene troškove zakupa u periodu I - XII 2018. godine. U odnosu na plan za 2019. godinu troškovi zakupa su manji su za 44%. Od 01.01.2019. godine u primjeni je računovodstveni standard MSFI 16 Najmovi čiji efekat je umanjenje troškova zakupa jer se zakupljena imovina koja ispunjava kriterije pomenutog standarda evidentira kao stalno sredstvo (imovina sa pravom korištenja) i shodno tome priznaje se trošak amortizacije takve imovine i troškovi kamata po osnovu efekata MSFI 16. Trošak amortizacije po ovom osnovu iznosi 11,6 miliona KM.

Troškovi reklame i sponzorstva ostvareni su u iznosu većem za 25% u odnosu na ostvarenje ovih troškova u periodu I - XII 2018. godine. U odnosu na plan ovih troškova za 2019.godinu, isti su ostvareni za 2% više. U toku 2019.godine iz sredstava rezervi Društva donesena je Okvirna odluka o odobrenju sredstava za troškove reklame za 2019.godinu broj 00.1-14-55451/19-1 od 19.06.2019.godine u iznosu 400.000 KM. U ostvarene troškove reklame i propaganda uvršteni su troškovi reklamno propagandnog materijala, dok su troškovi koji se odnose na prava BH Telecoma na prijenos/emitovanje i eksploataciju sadržaja Premijer lige BiH evidentirani u okviru troškova nabavke sadržaja Moja TV usluge (pozicija plana rashoda D 4.3).

**Troškovi sprovođenja programa lojalnosti** ostvareni su u iznosu većem su za 146 hiljada KM u odnosu na ostvarenje iz 2018.godine dok su u odnosu na plan za 2019.godinu manji za 75 hiljada KM ili za 21%.

---

**Nematerijalni troškovi** obuhvataju troškove: neproizvodnih usluga, reprezentacije, premije osiguranja, platnog prometa, poštanskih i telekomunikacijskih usluga, poreza, naknada, taksi i drugih dažbina na teret pravnog lica, članskih doprinosa i sličnih obaveza i ostale nematerijalne troškove.

Ukupni nematerijalni troškovi za period I – XII 2019. godine ostvareni su u iznosu većem su za 182 hiljade KM u odnosu na ostvarenje ovih troškova u periodu I – XII 2018. godine. U odnosu na planirane troškove u 2019. godini, ovi troškovi su manji za 6%. Analizirajući ostvarene nematerijalne troškove po vrsti, najveće smanjene u odnosu na planirane je zabilježeno kod troškova neproizvodnih usluga za 14%, kod troškova poštanskih i tk usluga u iznosu za 4% te kod ostalih troškova poreza, naknada, taksi i drugih dažbina na teret pravnog lica za 6%.

**Troškovi telekomunikacijskih usluga** obuhvataju troškove terminacije i tranzita saobraćaja, troškove roaming usluga i troškove ostalih veleprodajnih usluga. Ovi troškovi ostvareni su u iznosu manjem za 16% u odnosu na period I - XII 2018. godine.

Troškovi **međunarodne govorne usluge** bilježe smanjenje od 19% u posmatranom periodu u odnosu na isti period 2018. godine, dok je plan ovih troškova za 2019. godinu ostvaren u iznosu od 88%.

Na odlazni međunarodni saobraćaj iz mreže BH Telecoma utiču slični faktori kao i kod prihoda od međunarodne govorne usluge, pri čemu dominira promjena u načinu komunikacije i masovno korištenje OTT servisa. Tokom 2019. godine, u BH Telecom mrežama je generisano 14% manje minuta odlaznog međunarodnog saobraćaja, u odnosu na saobraćaj iz 2018. godine. Od navedene količine, cca 40% saobraćaja se odnosi na pozive koji su generisali roameri u našoj mreži i pozive prema BHT korisnicima koji roamiraju u drugim zemljama.

Primjena nižih regulisanih cijena po osnovu regionalne roaming regulacije je imala uticaja i na rashode od međunarodne govorne usluge, budući da je za cca 1,8 miliona minuta (5,5% ukupne godišnje količine saobraćaja) primijenjena cijena terminacije i do 87% manja od redovne.

Ukupno **troškovi od usluge SMS terminacije** ostvareni u periodu I – XII 2019. godine manji su za 15% u odnosu na ostvarenje u periodu I - XII 2018. godine, dok su u odnosu na plan za I – XII 2019. godine ovi troškovi ostvareni u iznosu manjem za 10%.

Osnovni razlog smanjenja ovih troškova u odnosu na prethodnu godinu je supstitucija ino P2P SMS usluge OTT rješenjima, radi čega je generisana manja količina odlaznog saobraćaja za 21% u posmatranom periodu u odnosu na 2018. godinu. U nacionalnom SMS saobraćaju, primjetan je sličan trend supstitucije usluge, pa je u 2019. godini u zabilježen pad odlaznih P2P poruka za 15%, a količina odlaznih nacionalnih A2P poruka povećana je za 22% u poređenju sa ostvarenjem iz 2018. godine.

Za potrebe implementacije LTE roaming usluge, tokom Q3 2019. godine nabavljena je i usluga diameter signalizacije. Tokom 2019. godine, povećana je i količina međunarodnog SS7 signalnog saobraćaja, uslijed većeg broja handovera između 2G/3G i 4G mreže, što je dovelo do povećanja troškova u odnosu na planirane.

Smanjenje troškova u posmatranom periodu je zabilježeno i kod **nacionalne govorne usluge** za 20% zbog primjene novih cijena terminacije poziva u mobilnu mrežu BH Telecoma propisanim od strane RAK-a. Planirani rashod za period I – XII 2019. godine ostvaren je za 5% više, što je posljedica povećanja broja korisnika alternativnih operatora (prvenstveno Telemacha), a time i polaznog saobraćaja iz mreža BH Telecoma prema mrežama alternativnih operatora te što je posljedica uvođenja novih paketa u maloprodajnu ponudu BH Telecoma sa jedinstvenom cijenom poziva prema svim mobilnim mrežama u BiH, što se odrazilo na povećanje polaznog saobraćaja prema drugim mobilnim mrežama.

Ukupni troškovi usluge **međunarodnog roaminga**, uključujući i troškove **mobile data usluga**, ostvareni su u iznosu za 12% većem u poređenju sa periodom I - XII 2018. godine.



---

Korištenje govorne usluge od strane BH Telecom korisnika u ino mrežama u 2019. godini u odnosu na 2018. godinu je ostalo na istom nivou, dok je korištenje SMS usluge palo za 14%. Korištenje data usluge u inozemstvu je poraslo za 323%, što ukazuje na pozitivan trend korištenja Travel paketa i cjenovnih pogodnosti koje se nude.

Regulacija cijena u regionu WB6 dovela je do nastavka sniženja cijena od 1.7.2019. godine, čiji je konačni cilj primjena principa 'roam like at home' između operatora u 6 zemalja regije: Srbiji, Crnoj Gori, Sjevernoj Makedoniji, Kosovu, Albaniji i BiH. Regulisano sniženje cijena u regionu je rezultiralo porastom korištenja roaming usluga od strane naših korisnika za prvih šest mjeseci primjene. U drugom kvartalu 2019. godine zabilježen je porast korištenja govornog saobraćaja za 15% i data usluge za 152%. Korištenje SMS usluge je palo za 5% što je u skladu sa trendom prelaska na OTT poruke. Očekuje se daljnji porast pozitivnih efekata od roaminga u regulisanoj zoni i sve masovnije korištenje roaming usluge uz uvjet kreiranja još konkurentnijih i atraktivnijih retail ponuda.

Globalni porast korištenja data saobraćaja u roamingu, preslikan i na mrežu BH Telecoma, je doveo do opterećenosti postojećih i potrebe za nabavkom dodatnih GRX kapaciteta. Za potrebe implementacije LTE roaming usluge, tokom Q3 2019. nabavljena je i usluga diameter signalizacije. Tokom 2019. godine, povećana je i količina međunarodnog SS7 signalnog saobraćaja, uslijed većeg broja handovera između 2G/3G i 4G mreže. Sve navedeno je uticalo da troškovi po osnovu mobile data usluga u 2019. godini budu 18% veći u odnosu na prethodnu godinu.

**Troškovi nabavke sadržaja za Moja TV uslugu** ostvareni su u iznosu za 22% većem u odnosu na period I - XII 2018. godine. U odnosu na planirane troškove nabavke sadržaja za 2019. godine, ostvareni troškovi su niži za 6%. Pored troškova nabavke sadržaja na ovoj poziciji se vode i naknade za korištenje autorskih prava (AMUS, Udruženje filmskih izvođača, Fonogram) koje za period I – XII 2019. godine iznose cca 2,2 miliona KM. U periodu I – XII 2018. godine, naknade za korištenje autorskih prava su iznosile 1,8 miliona KM. Porast troškova nabavke sadržaja za Moja TV uslugu najvećim dijelom se odnosi na nabavku United paketa u skladu sa ugovorom zaključenim sa Sport Klub d.o.o koji je na snazi od 01.09.2019. godine. Troškovi po osnovu nabavke United paketa kanala u 2019. godini iznose 3,0 miliona KM. Porast troškova je, također, dijelom vezan i za porast broja Moja TV korisnika. U iznos troškova nabavke Moja TV sadržaja uključen je i iznos troška za nabavku prava BH Telecoma na prijenos/emitovanje i eksploataciju sadržaja Premijer lige BiH.

**Troškovi platnog prometa** u periodu I – XII 2019. godine ostvareni su u iznosu manjem za 15% u odnosu na ostvarenje iz perioda I – XII 2018. godine. U odnosu na plan za period I – XII 2019. godine, ovi troškovi su ostvareni u iznosu manjem za 21%.

**Troškovi poreza, naknada i ostalih dažbina** za period I - XII 2019. godine ostvareni su u iznosu većem za 5% u odnosu na ostvarenje u periodu I - XII 2018. godine. Strukturu ovih troškova čine: naknade za korištenje cestovnog zemljišta, takse, troškovi naknada RAK - u, naknade za korištenje općih korisnih funkcija šume, opća vodna naknada, poseban poreza za zaštitu od prirodnih i drugih nesreća, porez na imovinu i ostale porezi, naknade i takse. Razlog povećanja ovih troškova jeste povećanje naknada za RAK u periodu I - XII 2019. godine u odnosu na isti period 2018. godine. U odnosu na planirane, ovi troškovi su niži za 6%.

**Troškovi članskih doprinosa** (Komore, Turističke zajednice, ostale članarine) za period I - XII 2019. godine ostvareni su u iznosu manjem za 10% u odnosu na ostvarenje ovih troškova u periodu I - XII 2018. godine.

**Ostali nematerijalni troškovi** odnose se na stipendije učenicima i studentima, usluge studentskih servisa, troškove oglasa, troškove pretplate na stručna izdanja, troškove tehničkog pregleda vozila i registracije te ostale nematerijalne troškove, koji se najvećim dijelom odnose na troškove nabavke usluga angažovanja lica (npr. za rad u kontakt centru radi pružanja podrške korisnicima usluga BH Telecoma, premještanje arhivske građe), troškove nabavke licenci za pristup Gartner bazi. Ostali nematerijalni troškovi su za period I - XII 2019. godine ostvareni su u nivou ostvarenja ovih troškova u periodu I - XII 2018. godine. U odnosu na plan za period I – XII 2019. godine ostali nematerijalni troškovi su manji za 10%.

---

**Nabavna vrijednost prodane robe** odnosi se na troškove nabavke terminalne opreme i telefonskih aparata za pružanje assemblirane usluge fiksne i mobilne mreže.

Nabavna vrijednost terminalne opreme za period I - XII 2019. godine iznosi cca 45,4 miliona KM i manja je za 3,7 miliona KM ili za 8% u odnosu na period I – XII 2018. godine kada je iznosila 49,1 miliona KM.

**Ostali poslovni rashodi** u periodu I - XII 2019. godine ostvareni su u iznosu 14,7 miliona KM i veći su za 3,5 miliona KM ili za 31% u odnosu na ostale poslovne rashode ostvarene u periodu I - XII 2018. godine, najvećim dijelom radi rashoda nastalih po osnovu odluke o umanjenju knjigovodstvene vrijednosti i rashodu zaliha potrošnog materijala, rezervnih dijelova i sitnog inventara Društva za poslovnu 2019. godinu i odluke o umanjenju knjigovodstvene vrijednosti zaliha investicione opreme i materijala i preknjižavanju imovine u upotrebi u adekvatne Klase imovine za poslovnu 2019. godinu.

U odnosu na planirane ostale poslovne rashode, ostvarenje je veće za 30% radi evidencije rashoda po osnovu dvije već spomenute odluke o umanjenju knjigovodstvene vrijednosti sredstava te radi evidencije rashoda po osnovu obračunatih efekata MSFI 9 – Finansijski instrumenti koje, u vrijeme sačinjavanja Trogodišnjeg plana poslovanja za 2019. – 2021. godinu, nije bilo moguće sa sigurnošću procijeniti.

**Troškovi amortizacije i rezervisanja** za period I - XII 2019. godine ostvareni su u iznosu od 117,9 miliona KM i veći su za 2% u odnosu na nivo ostvarenja u periodu I - XII 2018. godine.

U periodu I - XII 2019. godine knjigovodstveno su evidentirani troškovi amortizacije po osnovu implementacije međunarodnog računovodstvenog standarda MSFI 16 u iznosu 11,6 miliona KM, što je glavni razlog rasta ove grupe troškova.

**Finansijski rashodi** obuhvataju: zatezne kamate, kamate po osnovu efekata MSFI 16, kamate po osnovu diskontovanja licenci za 4G mrežu, kursne razlike i ostale finansijske rashode.

Finansijski rashodi za period I - XII 2019. godine ostvareni su u iznosu od 3,8 miliona KM i veći su za 174% u odnosu na ostvarenje u periodu I – XII 2018. godine.

U periodu I – XII 2019. godine knjigovodstveno su evidentirani troškovi kamata po osnovu efekta implementacije MSFI 16 u iznosu 2,9 miliona KM, kamate po osnovu diskontovanja licenci za 4G mrežu u iznosu 343 hiljade KM, kao i rashodi po osnovu zateznih kamata u iznosu 396 hiljada KM što su osnovni razlozi porasta finansijskih rashoda u periodu I – XII 2019. godine u odnosu na isti period 2018. godine.

U periodu IV – XII 2019. godine nastali su **rashodi od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže** u iznosu od 26,4 miliona KM (planska pozicija rashoda V. Rashodi prodane opreme po osnovu uvođenja LTE mreže) kao i prihodi od prodane opreme u iznosu od 36,6 miliona KM. Navedeno predstavlja bruto princip iskazivanja efekata na prihode i rashode po osnovu uvođenja LTE mreže jer su na ovaj način prihodi i rashodi po ovom osnovu planirani i prikazani u ovom Izvještaju. Navedeno nema efekat na iznos iskazane dobiti u periodu I – XII 2019. godine. U poslovnim knjigama, prihodi i rashodi od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže su prikazani u neto iznosu, odnosno izvršeno je storniranje istog iznosa prihoda i rashoda od 26,4 miliona KM, tako da je ukupan efekat na prihode 10,2 miliona KM. Navedeno nema efekat na iznos iskazane dobiti u periodu I – XII 2019. godine.

## ZAPOSLENOST I KADROVI

Planom zaposlenosti i kadrova za 2019. godinu, planirano je da na dan 31.12.2019. godine bude ukupno 3.283 zaposlenih (radnika i pripravnika), a u skladu sa realnim potrebama procesa i organizacije rada.

Ukupan broj zaposlenih na dan 31.12.2019. godine iznosi 3.242 i manji je za 20 u odnosu na 31.12.2018. godine (3.262), a što je u odnosu na Plan za 2019. godinu (3.283) ostvarenje od 99%.

Od ukupno 3.242 zaposlenih, na dan 31.12.2019. godine, ukupno je bilo 3.203 radnika u radnom odnosu na neodređeno vrijeme, 30 radnika u radnom odnosu na određeno vrijeme i 9 pripravnika.

Od ukupnog broja zaposlenih na dan 31.12.2019. godine, žena je bilo 1.130 (35%), a muškaraca 2.112 (65%).

Prosječna starost zaposlenih u Društvu na dan 31.12.2019. godine bila je 46 godina.

RB	O P I S	Plan 31.12.2019.	Stanje 31.12.2018.	Stanje 31.12.2019.	Indeks	
					6 (5/3)	7 (5/4)
1	2	3	4	5	6	7
<b>A. PO STRUČNOJ SPREMI</b>						
1.	VSS	1.063	1.052	1.030	97	98
2.	VŠS	288	294	290	101	99
3.	VKV	336	347	336	100	97
4.	SSS	1.200	1.174	1.194	100	102
5.	KV	319	314	315	99	100
6.	NSS	77	81	77	100	95
	<b>UKUPNO (1. do 6.)</b>	<b>3.283</b>	<b>3.262</b>	<b>3.242</b>	<b>99</b>	<b>99</b>
<b>B. PO DJELATNOSTIMA (POSLOVIMA)</b>						
1.	Razvoj poslovanja	321	318	319	99	100
2.	Tehnologija i razvoj servisa	460	464	448	97	97
3.	Tehnička podrška (RD i TC)	790	772	781	99	101
4.	Plasman usluga, podrška, promocija i distribucija (RD i TC)	510	504	509	100	101
5.	Investicije	295	295	290	98	98
6.	Ekonomsko finansijski poslovi	330	329	325	98	99
7.	Pravni poslovi, ljudski resursi i opšti poslovi	379	387	378	100	98
8.	Informatički poslovi	125	116	121	97	104
9.	Ostali poslovi	73	77	71	97	92
	<b>UKUPNO (1. do 9.)</b>	<b>3.283</b>	<b>3.262</b>	<b>3.242</b>	<b>99</b>	<b>99</b>

## REALIZACIJA INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI

Revidovanim Trogodišnjim planom poslovanja BH Telecoma za period 2019.-2021. (usvojen 27.06.2019. godine), u dijelu koji se odnosi na investicijske aktivnosti, predviđene su aktivnosti na investicijskim projektima za 2019. godinu – Revidovani operativni plan investicija 2019 ukupne vrijednosti od **207,5 miliona KM**. Također, radi okončanja investicijskih aktivnosti na započetim projektima u prethodnim godinama, verifikovan je i usvojen na 20. sjednici Uprave Društva, održane 20.03.2019. godine i iznos liste započetih investicija 2019 od 130,7 miliona KM. Dakle, suma svih planiranih investicijskih aktivnosti u 2019. godini iznosi **338,1 milion KM**.

Realizacija pojedinih investicijskih aktivnosti za period I - XII 2019. godine (stanje na dan 10.02.2020. godine) u poređenju sa ciljevima (Revidovani Trogodišnji Plan poslovanja) je data u narednoj tabeli:

Investicijska aktivnost	Odobranje investicionih sredstava	Pokretanje nabavnih zahtjeva	Ugovaranje	Fizička realizacija	Finansijska realizacija	Zahtjevi za kolaudaciju
I - XII 2019. - CILJ	327.988 97%	321.225 95%	290.793 86%	253.599 75%	243.455 72%	243.455 72%
I - XII 2019. - OSTVARENO	279.479 83%	246.367 73%	215.453 64%	149.853 44%	146.647 43%	126.782 37%
+ rezerve	0	0	0			

Tabela: Stepen ostvarenja ciljeva po pojedinim investicijskim aktivnostima (u 000 KM)

## ZNAČAJNE KAPITALNE INVESTICIJE

### Investiciona ulaganja u fiksnu mrežu

Modernizacija fiksne telefonije bazira se na migraciji sa TDM u IP tehnologiju, čime će se ostvariti dodatne uštede na smanjenju broja pristupnih elemenata u mreži, manjoj potrošnji električne energije, te potencijalno novim mogućnostima korištenja IP telefonije. U toku 2019. godine izvršena je zamjena komutacijskog čvora: IMS platforme koja će u budućnosti zamijeniti sve postojeće TDM komutacije, a pri tome biti geo-redundantna. Svi novi POTS korisnici se komutiraju na novoj IMS platformi, uz postojeće IP korisnike. Fiksna telefonija poslovnih korisnika se komutira na novoj IP Centrex platformi koja je takođe zamijenjena tokom 2019. godine. Tokom 2019. godine vršena je nabavka nove međunarodne komutacije koja je zamijenila dvije stare postojeće TDM. Pored svega navedenog, preostaju opsežne aktivnosti na IMS migraciji na samoj pristupnoj mreži širom BiH: zamjena i modernizacija oko 30% aktivne fiksne opreme, te zamjena terminalne opreme kod samih korisnika, što će se provoditi po okončanju tenderskih aktivnosti u 2020. i narednim godinama.

BH Telecom kontinualno gradi širokopojasne optičke mreže u izvedbama FTTH (do stana), FTTB (do ulaza u zgradu), FTTC (do aktivne opreme koja je do 300m od stambenih jedinica). Do kraja 2019. godine broj dovedenih FTTH funkcionalnih optičkih niti je iznosio više od 52.000, sa mogućnostima pristupnih brzina od više stotina Mbps.

### Investiciona ulaganja u mobilnu mrežu

U toku 2019. godine izvršena je potpuna zamjena radio opreme mobilne mreže na preko 1200 lokacija, od čega je na 600 lokacija implementirana 4G+ ili LTE-A tehnologija. Procenat pokrivenosti stanovništva LTE signalom je veći od 70%. Nakon realizacije ove investicije, performanse mobilne radio mreže su umnogostručene. U međuvremenu, korisnici su stimulirani na zamjenu SIM za USIM kartica, a kako bi koristili mobilne paketske

---

usluge puno većim brzinama. Tokom 2019. godine izvršena je i zamjena i modernizacija paketskog jezgra za mobilni paketski saobraćaj, tako da podržava 2G, 3G i 4G tehnologiju, pri čemu je i 5G ready uz značajno veću propusnost obima saobraćaja. Novo paketsko jezgro je virtuelizirano na tzv. telco cloudu koje će biti osnova dalje virtuelizacije telco komutacijskih elemenata.

#### Ostala investiciona ulaganja

U toku 2019. i 2020. godine provodi se nabavka za zamjenu i modernizaciju IPTV platforme koja bi dodatno ojačala usluge BH Telecoma svojim novim funkcionalnostima.

Svake godine BH Telecom kapacitivno i geografski širi kapacitete prenosne mreže, bilo da se radi o širenju optičke transportne mreže (DWDM), novim RR hopovima, ili IP/MPLS sloju. To širenje kapaciteta je neophodno obzirom na izgradnju širokopoljasnih pristupnih mreža koje je potrebno povezati sa elementima jezgra mreže. Dodatno se ulaže i u širenje cloud infrastrukture za već pomenutu virtuelizaciju aplikacija i mrežnih funkcija. Pokrenute su aktivnosti na nabavci funkcionalnosti Nb-IoT za realizaciju Smart City projekata.

Broj: 00.1-03-26655/20-10

Sarajevo, 29.06.2020. godine

**PREDSJEDAVAJUĆI**  
**SKUPŠTINE DRUŠTVA**

*Esad Osmanbegović*  
Esad Osmanbegović, dipl.iur.

