

Broj: 03-04-120/2022
Sarajevo, 20.05.2022. godine

**PARLAMENT FEDERACIJE
BOSNE I HERCEGOVINE**

Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
**PARLAMENT FEDERACIJE
SARAJEVO**

Org. jed.	Broj	Priloga	Vrijednost
01,02	- 23 -	1030	22

- Predstavnički/Zastupnički dom-
gosp. Mirsad Zaimović, predsjedavajući

- Dom naroda –
gosp. Tomislav Martinović, predsjedavajući

Poštovani

U skladu sa članom 6. stav (2) Zakona o javnim preduzećima („Službene novine Federacije BiH“ br. 8/05, 81/08, 22/09 i 109/12), u prilogu Vam dostavljam Izvještaj o radu i poslovanju BH Telecoma d.d. Sarajevo za 2020. godinu.

Izvještaj dostavljam na na sva tri jezika konstitutivnih naroda i oba pisma.

S poštovanjem,



Prilog: kao u tekstu

DIONIČKO DRUŠTVO BH TELECOM
SARAJEVO
SKUPŠTINA DRUŠTVA

0531/5

0531. DR

Broj: 00.1-03-20599/21-9
Sarajevo, 30.06.2021. godine

Na osnovu člana 234. stav (1) tačka d) Zakona o privrednim društvima („Službene novine FBiH“, broj: 81/15) i člana 49. stav (1) tačka d) Statuta Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo, broj: 00.1-03-17072/20-10 od 29.06.2020. godine, **64. (redovna) Skupština** Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo održana dana **30.06.2021. godine**, donosi

ODLUKU
O USVAJANJU IZVJEŠTAJA O POSLOVANJU
DIONIČKOG DRUŠTVA BH TELECOM SARAJEVO ZA PERIOD I – XII 2020.GODINE

I

Usvaja se Izvještaj o poslovanju Dioničkog društva BH Telecom za period I – XII 2020. godine.

II

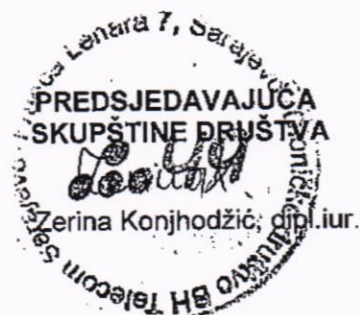
Izvještaj iz tačke I ove Odluke uključuje Godišnji Izvještaj o poslovanju Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo za 2020. godinu, broj: 00.1-03-20599/21-10 od 30.06.2021. godine, set finansijskih izvještaja (set finansijskih obrazaca), Izvještaj neovisnog revizora, Izvještaj o radu Nadzornog odbora i Izvještaj o radu Odbora za reviziju.

III

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

Dostaviti:

- Izvršna direkcija za ekonomsko finansijske poslove,
- a/a Uprava Društva,
- a/a Nadzorni odbor,
- a/a Skupština Društva,
- a/a Odbor za reviziju.

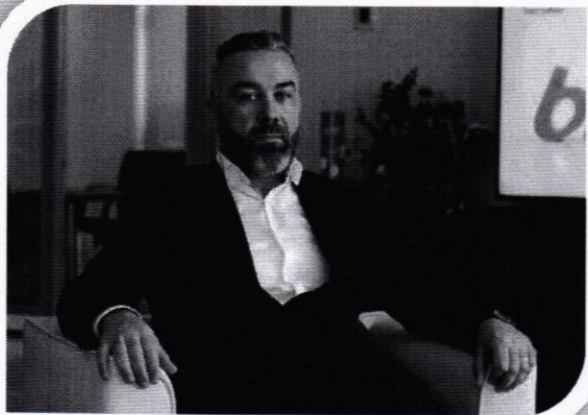


ГОДИШЊИ ИЗВЈЕШТАЈ О ПОСЛОВАЊУ ЗА 2020.ГОДИНУ

ЈУНИ, 2021. ГОДИНЕ

ВН TELECOM Д.Д. САРАЈЕВО

САДРЖАЈ	1
ПИСМО ДИОНИЧАРИМА	3
КЉУЧНИ ПОДАЦИ О РЕДОВНОМ ПОСЛОВАЊУ	6
КОРПОРАТИВНИ ПРОФИЛ	8
ДРУШТВЕНА ОДГОВОРНОСТ	14
ИНФОРМАЦИЈЕ ЗА ИНВЕСТИТОРЕ	18
ПОСЛОВНО ОКРУЖЕЊЕ	20
ИНОВАЦИЈЕ У ПОНУДИ УСЛУГА И ПРИСТУПУ КОРИСНИЦИМА У 2020. ГОДИНИ	29
ПРОМЈЕНЕ У ИЗВЈЕШТАВАЊУ	37
ПРЕГЛЕД ПОСЛОВАЊА	49
ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈСКИ КАПАЦИТЕТИ	51
ЕКОНОМСКО ФИНАНСИЈСКО ПОСЛОВАЊЕ	63
УТИЦАЈ ПАНДЕМИЈЕ COVID 19 НА ПОСЛОВАЊЕ ВН TELECOM У 2020.ГОДИНИ	63
ФИНАНСИЈСКИ ПОКАЗАТЕЉИ	65
ОСТВАРЕНИ ПРИХОДИ	65
ПРИХОДИ ПО ПОСЛОВНИМ СЕГМЕНТИМА	65
ПРИХОДИ ОД МАЛОПРОДАЈЕ	66
ПРИХОДИ ОД ВЕЛЕПРОДАЈЕ	71
ОСТАЛИ ПОСЛОВНИ ПРИХОДИ	73
ФИНАНСИЈСКИ ПРИХОДИ	74
КАПИТАЛИЗАЦИЈА ТРОШКОВА	74
ОСТВАРЕНИ РАСХОДИ	74
ПРЕГЛЕД УПЛАЋЕНИХ ЈАВНИХ ПРИХОДА У 2020.ГОДИНИ	82
ЗАПОСЛЕНОСТ И КАДРОВИ	83
РЕАЛИЗАЦИЈА ИНВЕСТИЦИЈСКИХ АКТИВНОСТИ	84
ЗНАЧАЈНЕ КАПИТАЛНЕ ИНВЕСТИЦИЈЕ	84



ПИСМО ДИОНИЧАРИМА

Поштовани дионичари,

Година која је иза нас била је веома изазовна и захтјевна због економских и друштвених поремећаја који су настали услјед пандемије COVID-19. Међутим, одговорним управљањем, стављањем корисника на прво мјесто, имплементирањем нових технологија као и доношењем добрих пословних одлука у новим условима које је донијела пандемија COVID-19, успјели смо још једну годину заредом показати да смо свим снагама усредсређени на нашу визију да осигурањем врхунског корисничког искуства останемо први избор на тржишту дигиталних рјешења и услуга и континуирано доприносимо развоју савременог и бољег друштва у Босни и Херцеговини.

Почетком пандемије своје активности смо фокусирали на заштиту здравља запосленика и корисника те додатно се ангажирали на осигуравању континуитета сервиса ВН Telecoma који су у стању природне несреће морали бити на највишем нивоу. У циљу ублажавања посљедица пандемије ВН Telecom је корисницима већ у марту 2020. ставио на располагање нове дигиталне сервисе: мобилну апликацију Мој ВН Telecom, дигиталне канале за допуну кредита, е-рачун и мобилно плаћање рачуна, а све како би се корисницима олакшало поштивање мјера које су доносили кризни штабови. Такођер, ради корисника је успостављен и Дигитални шалтер, Дигитални асистент, те омогућено бесплатно кориштење алата за пословне кориснике (Microsoft® Teams™, Microsoft® Office 365™, CISCO

Webex), те Cloud услуга ВН Telecoma, као и друге услуга које је ВН Telecom креирао или корисницима дао на бесплатно кориштење због неповољних епидемиолошких услова.

ВН Telecom је са почетком пандемије у БиХ све своје технолошке капацитете ставио на располагање образовним институцијама и омогућио бесплатно дистрибуирање образовних видео-материјала путем IPTV платформе и Enterprise Clouda. Такођер је, у сврху осигурања континуитета онлине образовног процеса, за око 4.000 ученика широм Босне и Херцеговине обезбиједио бесплатан приступ интернету за праћење онлине наставе, а у сарадњи са партнерима и ученицима осигурао потребну рачунарску опрему и то 320 таблета и 20 лаптопа.

ВН Telecom је и у 2020. години наставио друштвено одговорно пословање кроз донације непрофитним организацијама и подржавање спортских, културних, хуманитарних и других манифестација путем спонзорских аранжмана, али и улагањем у пројекте образовања и науке, те друге пројекте који су значајни за развој бн. друштва.

Поред свих изазова које је донијела пандемија COVID-19, те услова изражене конкурентске утакмице, ни у 2020. години нисмо мијењали наш курс. Кроз инвестициона улагања у фиксну и мобилну мрежу, те дигиталну трансформацију наставили смо реструктурирати и развијати наше пословање уласком у нове пословне нише, креирањем нових пословних модела и ширењем портфолија наших услуга, а све у циљу задовољења потреба наших корисника и истовремено повећања њиховог задовољства. Доказ томе је 2 милиона задовољних корисника наших услуга, као и остварена бруто добит која у 2020. години износи 52 милиона КМ.

И у наредном периоду, у циљу повећања корисничке базе, као и задовољства корисника, наставити ћемо креирати нове пословне моделе, те улагати значајна финансијска средства у изградњу савремених приступних мрежа, базних станица, као и у унапређење постојећих телекомуникационих система. Наведено ће имати позитиван утјецај на домаћу привреду кроз ангажман домаћих компанија на реализацији предвиђених инвестиција.

Такођер, битно је истаћи да смо покренули и активности које између осталог, укључују изградњу платформе за контент, платформе за старт-уп пројекте, као и активности на остваривању сарадње са свјетски признатим ИТ компанијама и домаћим ИТ компанијама са којима планирамо заједнички креирати најсофистициранија рјешења за тржиште у БиХ и изван БиХ.

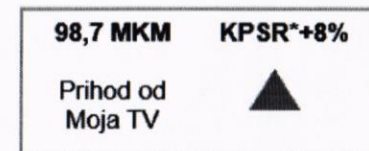
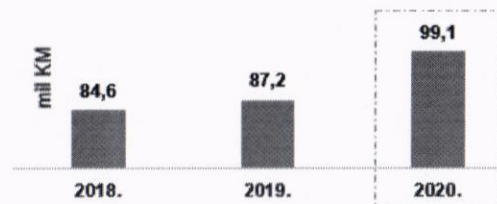
На крају, захваљујем се свим нашим радницима, корисницима, партнерима, добављачима, члановима Управе и Надзорног одбора те посебно дионичарима на указаном повјерењу.

С.Р. ГЕНЕРАЛНИ ДИРЕКТОР

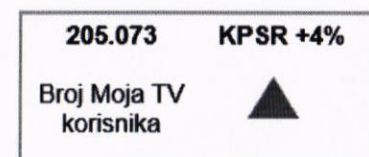
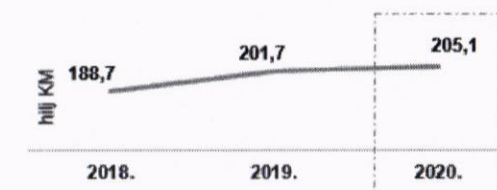
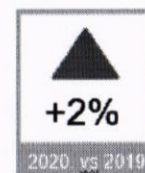
мр. Седин Кахриман, дипл. инг. саоб. и ком.

GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA U 2020. GODINI

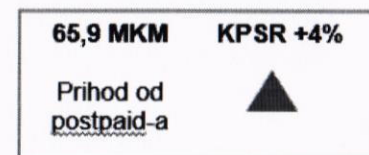
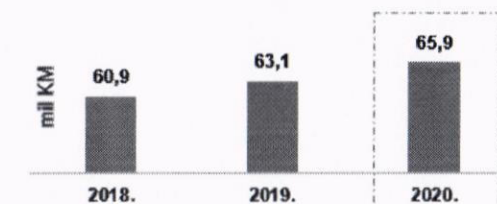
Prihod od
Moja TV



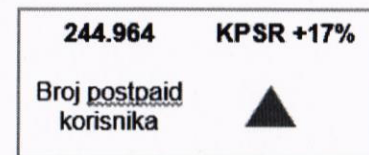
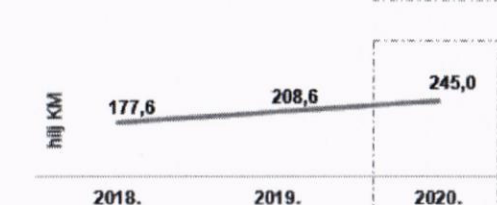
Broj
Moja TV
korisnika



Prihod od
postpaid-a



Broj
postpaid
korisnika



*kumulativna prosječna stopa promjene

КЉУЧНИ ПОДАЦИ О РЕДОВНОМ ПОСЛОВАЊУ

БИЛАНС УСПЈЕХА (у хиљадама КМ)	2019.	2020.	% промјене
1	2	3	4 (3/2)
ПОСЛОВНИ ПРИХОДИ	461.363	440.656	96
Приходи од продаје робе	43.879	47.698	109
Приходи од продаје учинака	408.670	385.330	94
Приходи од активирања или потрошње робе и учинака	845	173	20
Остали пословни приходи	7.968	7.455	94
ПОСЛОВНИ РАСХОДИ	410.836	388.375	95
Набавна вриједност продате робе	45.394	48.287	106
Материјални трошкови	13.571	12.595	93
Трошкови плаћа и осталих личних примања	116.905	115.609	99
Трошкови производних услуга	33.870	27.953	83
Амортизација	111.030	94.615	85
Трошкови резервисања	6.878	6.578	96
Нематеријални трошкови	82.904	83.314	100
Повећање/смањење вриједности залиха учинака	285	-577	-202
ДОБИТ ОД ПОСЛОВНИХ АКТИВНОСТИ	50.527	52.281	103
Финансијски приходи	6.696	5.344	80
Финансијски расходи	3.847	4.136	108
ДОБИТ РЕДОВНЕ АКТИВНОСТИ	53.376	53.488	100
Остали приходи и добици	16.371	8.799	54
Остали расходи и губици	10.959	9.368	85
Приходи из основа усклађивања вриједности средстава	660	1.727	262
Расходи из основа усклађивања вриједности средстава	2.698	1.338	50
Приходи из основа промјене рачуноводствених политика	1.028	598	58
Расходи из основа промјене рачуноводствених политика	789	1.872	237
ДОБИТ НЕПРЕКИНУТОГ ПОСЛОВАЊА ПРИЈЕ ПОРЕЗА (БРУТО ДОБИТ)	56.989	52.035	91
БИЛАНС СТАЊА (у хиљадама КМ)	31.12.2019.	31.12.2020.	% промјене
Укупна дуготрајна имовина	891.031	810.596	91
Укупна краткотрајна имовина	364.151	415.317	114
Одложена порезна средства	5.491	5.768	105
УКУПНА ИМОВИНА	1.260.673	1.231.680	98
Укупни капитал и резерве	1.011.172	1.015.729	100
Укупне дугорочне обавезе и резервисања	165.968	147.163	89
Укупне краткорочне обавезе	83.532	68.788	82

УКУПНИ КАПИТАЛ И ОБАВЕЗЕ	1.260.673	1.231.680	98
НОВЧАНИ ТОК (у хиљадама КМ)	2019.	2020.	% промјене
Нето новчани ток од пословних активности	222.499	150.758	68
Нето новчани ток од инвестицијских активности	-216.583	-61.100	28
Нето новчани ток од финансијских активности	-34.672	-37.543	108
НЕТО ПРИЛИВИ/ОДЛИВИ ГОТОВИНЕ	-28.757	52.114	-181
Готовина на почетку извјештајног раздобља	218.542	189.788	87
Курсне разлике	2	-18	-913
НОВАЦ И НОВЧАНИ ЕКВИВАЛЕНТИ НА КРАЈУ РАЗДОБЉА	189.788	241.884	127
ИНВЕСТИЦИЈЕ	2019.	2020.	% промјене
Улагања у дуготрајну имовину	146.647	49.029	33
Омјер улагања у дуготрајну имовину/приход	0,3	0,1	36

Напомена: У 2019.години приходи и расходи од продаје опреме по основу увођења LTE мреже су били исказани у бруто износу јер се на тај начин планирало. У Извјештају о пословању за 2020. годину подаци о приходима и расходима за 2019.годину су исказани у нето износу што нема утицаја на износ оствареног финансијског резултата у 2019.години.

КОРПОРАТИВНИ ПРОФИЛ

Дјелатност

BH Telecom је водећи телеком оператор у Босни и Херцеговини, који пружа висококвалитетне, најсавременије услуге из области телекомуникација.

Континуирано сарађујемо са бројним домаћим и страним фирмама, чиме директно доприносимо квалитету својих услуга.

Стратешки веома озбиљно приступамо корпоративној одговорности знајући да смо дио индустрије која се брзо развија, те настојимо и путем понуде иновираних услуга допринијети добробити друштва у цјелини.

Одговорним управљањем, стављањем корисника на прво мјесто, имплементирањем нових технологија као и доношењем добрих пословних одлука, успјели смо да се у вријеме велике конкуренције на телекомуникацијском тржишту остваримо као најбољи пружалац телекомуникационих услуга.

Наша јединственост, традиција, широк асортиман услуга и динамика развоја пословања чине нас препознатљивим

Као друштвено одговорна компанија учествујемо у свакодневном напретку bh. друштва, дајући допринос његовом развоју.

Основни подаци и кратки историјат

ОСНОВНИ ПОДАЦИ	
Пословно име	BH TELECOM д.д. Сарајево
Сједиште	Франца Лехара 7
Основни капитал	634.573.580,00
Број и врста издатих дионица	63.457.358 обичних дионица номиналне вриједности по 10 КМ
Веб сајт	www.bhtelecom.ba
Основна дјелатност	жичане телекомуникације

Власничка структура



ЈП ПТТ Саобраћаја БиХ, правни претходник ЈП ВН Telecom Сарајево је регистровано 31. јула 1992. с основним циљем хитне успоставе телекомуникационог саобраћаја, прекинутог агресијом након проглашења независности Босне и Херцеговине. Одлуком Владе Федерације БиХ од 20. децембра 2001. године, Јавно предузеће ПТТ саобраћаја БиХ је реорганизовано и

формирана су два нова правна субјекта: ЈП ВН Пошта и ЈП ВН Telecom.

У садашњем облику Дионичко друштво ВН Telecom Сарајево егзистира од 12. марта 2004. године када је промијењен облик предузећа и усклађен са Законом о привредним друштвима, (Одлука Владе Федерације Босне и Херцеговине о давању сагласности на План реорганизације - промјена облика ЈП ВН Telecom Сарајево у Дионичко друштво ВН Telecom Сарајево ("Службене новине ФБиХ" број 66/03) и Одлуке Владе Федерације БиХ о давању сагласности о промјени облика организовања Јавног предузећа ВН TELECOM Сарајево у Дионичко друштво ("Службене новине ФБиХ", број 1/04)). ВН Telecom Сарајево је привредно друштво организовано као дионичко друштво које самостално обавља привредну дјелатност ради стицања добити и са тим циљем иступа на ВН тржишту.

Мисија, визија и стратегија

Стратешке смјернице ВН Telecomа стварају претпоставке за дугорочни успјех ове компаније. Стратешким планом за период 2021.-2025. година дефинисана су основна стратешка одређења за планско раздобље.

ВН Telecom поставља корисника услуга у центар пажње што и потврђује Цертификатом о усаглашености система управљања квалитетом (QMC) са захтјевима међународног стандарда ИСО 9001 : 2015. Истовремено, када је у питању сигурност информација, посебна пажња је усмјерена на процесе који се односе на пружање ИТ и Cloud Сервиса уз заштиту личних података корисника услуга, што се и потврђује Цертификатом о усаглашености система за управљање сигурношћу информација са захтјевима међународног стандарда ИСО 27001:2013.

Vizija: Osiguranjem vrhunskog korisničkog iskustva ostati prvi izbor na tržištu digitalnih rješenja i usluga i kontinuirano doprinosti razvoju savremenog i boljeg društva u Bosni i Hercegovini.

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.

Управа ВН Telecomа на овај начин проводи визију, мисију и циљеве, како би се остварила планирана достигнућа.

ОРГАНИЗАЦИЈА И ОРГАНИ ДРУШТВА

Друштво је организовано као јединствена самостална организација и економско-пословна цјелина на функционалном, технолошком, процесном и територијалном принципу. У организационом смислу Друштво чине основне организационе јединице (кабинет Генералног директора, извршне дирекције, регионалне дирекције, и Telescom центри) и њихове унутрашње организационе јединице.

Органи Друштва су:

- Скупштина,
- Надзорни одбор,
- Управа друштва и
- Одбор за ревизију

СКУПШТИНА

Скупштину Друштва чине дионичари. Влада ФБиХ, као већински власник капитала именује предсједавајућег Скупштине, који предсједава сједницама Скупштине.

НАДЗОРНИ ОДБОР

Надзорни одбор чине предсједник и шест чланова. Наведене функције у вријеме сачинавања Извјештаја о пословању за 2020. годину су обављали:

- Мугдим Манџука – в.д. Предсједник,
- Алмина Пилав – в.д. Замјеник предсједника,
- Мирко Рогић- в.д. Члан,
- Фуад Цуплов - в.д. Члан,
- Недин Дедић - в.д. Члан,
- Харис Делизаимовић - в.д. Члан.

УПРАВА ДРУШТВА

Управу друштва (менаџмент) чине Генерални директор и извршни директори. Управа Друштва је управљачко тијело надлежно и одговорно за пословање Друштва. Сви чланови Управе имају у својој надлежности једну корпоративну или пословну јединицу. Наведену функцију у вријеме сачинавања Извјештаја о пословању за 2020. годину су обављали:

- Седин Кахриман - Генерални директор,
- Муамер Хаџовић - Извршни директор Извршне дирекције за развој пословања,
- Аднан Хуремовић - Извршни директор Извршне дирекције за технологију и развој сервиса,
- Самир Јусуфовић - Извршни директор Извршне дирекције за правне послове, управљање организацијом и људским ресурсима,
- Мирза Одобашић - Извршни директор Извршне дирекције за економско-финансијске послове,
- Кемал Авдагић - Извршни директор Извршне дирекције за инвестиције,
- Самира Ћерим - Извршни директор Извршне дирекције за информационе технологије.

ОДБОР ЗА РЕВИЗИЈУ

Одбор за ревизију чине предсједник и 2 члана. У току 2020.године, закључно са истеком мандата на дан 19.12.2020. године, наведену функцију су обављали

- Дика Османовић - предсједница,
- Фатима Обхођаш- члан
- Екрем Чагаљ - члан.

Кабинет Генералног директора и извршне дирекције чине Генералну дирекцију чије сједиште је у Сарајеву. Друштво своје дјеловање остварује и путем регионалних дирекција и Telecom центара, и то:

- Дирекција Сарајево са сједиштем у Сарајеву,
- Дирекција Тузла са сједиштем у Тузли,
- Дирекција Зеница са сједиштем у Зеници,
- Дирекција Бихаћ са сједиштем у Бихаћу,
- Дирекција Травник са сједиштем у Травнику,
- Дирекција Мостар са сједиштем у Мостару,
- Дирекција Горажде са сједиштем у Горажду,
- Дирекција Брчко са сједиштем у Брчком,
- Дирекција Бања Лука са сједиштем у Бања Луци
- Телеком центри при регионалним дирекцијама.

УПРАВА



СЕДИН КАХРИМАН **Генерални директор**

kabinet@bhtelecom.ba

2004. године стекао звање дипломирани инжењер саобраћаја и комуникација,
2005. године засновао радни однос у ВН Telecomу као приправник,
2013. године стекао титулу магистра наука,
Кандидат за стицање научног степена доктора наука.



МУАМЕР ХАЏОВИЋ

Извршни директор за развој пословања

muamer.hadzovic@bhtelecom.ba

2002. године стекао звање дипломирани економиста,
2013. године засновао радни однос у ВН Telecomy



АДНАН ХУРЕМОВИЋ

Извршни директор за технологију и развој сервиса

adnan.huremovic@bhtelecom.ba

2003. године стекао звање дипломирани инжењер
електротехнике,
2003. године засновао радни однос у ВН Telecomy као
приправник,
2006. године стекао титулу магистра наука,
2015. године стекао титулу доктора наука.



САМИР ЈУСУФОВИЋ

**Извршни директор за правне послове,
управљање организацијом и људским
ресурсима**

samir.jusufovic@bhtelecom.ba

2006. године стекао звање дипломирани правник,
2007. године засновао радни однос у ВН Telecomy као
приправник,
2011. године положио правосудни испит



МИРЗА ОДОБАШИЋ

**Извршни директор за економско-финансијске
послове**

mirza.odobasic@bhtelecom.ba

2013. стекао звање бакалауреат економије,
2013. године засновао радни однос у ВН Telecomy.



КЕМАЛ АВДАГИЋ

Извршни директор за инвестиције

kemal.avdagic@bhtelecom.ba

1998. године стекао звање дипломирани инжењер
електротехнике,
1999. године засновао радни однос у ВН Telecomy као
приправник,
2013. године стекао титулу магистра наука.



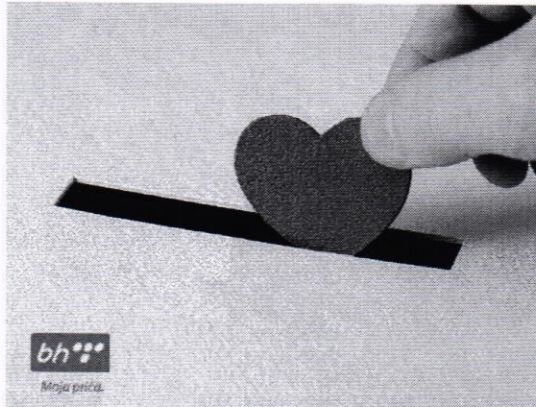
САМИРА ЋЕРИМ

Извршни директор за информационе технологије

samira.cerimovic@bhtelecom.ba

1992. године стекла звање дипломирани инжењер информатике,
1993. године засновала радни однос у ЈП ПТТ Саобраћај Сарајево (правни предник ВН Telecoma),
2004. године стекла титулу магистра наука.

ДРУШТВЕНА ОДГОВОРНОСТ



2.000.000 разлога за чинити добра дјела...јер смо друштвено одговорни.

Друштвено одговорно пословање чини саставни дио пословне праксе ВН Telecoma и доказује се континуирано путем различитих активности, међу којима су најзначајније донације непрофитним организацијама и подржавање спортских, културних, хуманитарних и других манифестација путем спонзорских аранжмана, али и улагањем у пројекте образовања и науке, те друге пројекте који су значајни за развој bh. друштва.

Донације

У 2020. години је проведена додјела донација ВН Telecoma за 2018. и 2019. годину, у укупном износу од 2 милиона КМ. Прва додјела донација у 2020. години је била везана за епидемиолошку ситуацију у БиХ изазвану пандемијом корона вируса. Одлуком Надзорног одбора ВН Telecoma д.д. Сарајево, на иницијативу Управе ВН Telecoma, средства донација у износу од 1 милион КМ су усмјерена за хитну набавку респиратора и друге медицинске опреме клиничким центрима, кантоналним и опћим болницама. Одлуком Скупштине Друштва ова средства су равномјерно распоређена на кантоналне и опће болнице у Коњицу, Зеници, Горажду, Травнику и Бихаћу у износима од по 200.000 КМ.

Током друге додјеле донација у 2020.години, средства у укупном износу од 1 милион КМ додијељена су за редовне активности и пројекте укупно 164 правна субјекта, међу којима и основним и средњим школама и факултетима, али и за подршку пројектима помоћи угроженој популацији, особама са инвалидитетом и посебним потребама, народним кухињама, хуманитарним и другим удружењима. Међу 164 правна лица - добитника донације ВН Telecoma, значајан је број образовних установа. Бројним основним и средњим школама је донирано укупно 450.535 КМ, док је износ од 105.200 КМ дониран факултетима и то: Електротехничком факултету у Сарајеву, Факултету електротехнике у Тузли, Факултету за саобраћај и комуникације у Сарајеву и Универзитету у Бихаћу, углавном за набавку потребне опреме и опремање информатичких центара и лабораторија и сл.

ВН Телеком је у посљедњих четрнаест година донирао укупан износ од 19,5 милиона КМ различитим непрофитним организацијама, у сврху реализације бројних пројеката из области здравства, образовања, културе, спорта, социјалне помоћи и хуманитарних активности, што га чини највећим појединачним донатором у БиХ.

Спонзорства

Допринос спорту, култури, науци, образовању...

Поред тога што стално настојимо да будемо врло поуздан партнер привреди и становништву, будући да смо дугорочно посвећени тржишту Босне и Херцеговине, видимо своју улогу у активном и константном доприносу развоју друштва у области спорта, науке, културе, образовања и другим областима. Деценијама се, из године у годину, трудимо се да будемо чврсто повезани са заједницом у којој пружамо услуге, доприносећи њеном даљем развоју и стабилности.

ВН Телеком је више од 20 година поносни партнер многима, а посебно се истиче допринос који је компанија дала и даје резултатима босанскохерцеговачких репрезентација и босанско – херцеговачких врхунских спортиста. Стога смо, као и свих година претходно, и у 2020. години остварили сарадњу са бројним субјектима који су нам се јавили са dobrим идејама у вези са позитивним, друштвено корисним пројектима у свим сферама живота и рада.

Посредством више спонзорских аранжмана у 2020. години, ВН Телеком је друштвеној заједници *вратио* значајна средства, од чега је највећи дио био усмјерен за остварење успјеха партнера: ногометне репрезентације БиХ, рукометне репрезентације БиХ, репрезентације БиХ у сједећој одбојци, те успјеха многих спортских клубова и савеза у другим спортовима: тенису, атлетици, кошарци, одбојци, пливању, клизању, скијању, хокеју, таеквондо-у, боксу, џудоу, каратеу, коњичком спорту и другим. За многе од спортских активности које су подржане од ВН Телекома везани су најуспјешнији bh.спортисти, Амел Тука, Дамир Џумхур и други.

ВН Телеком је током 2020. године дао подршку и великом броју културних пројеката, догађаја и манифестација, као и редовним активностима најзначајнијих културних установа, попут Народног позоришта Сарајево и ЈУ Камерни театар 55, са којима партнерски однос траје више година узастопно.

Традиционално се ВН Телеком укључио и у реализацију *Сарајево филм фестивала*, као једног од најважнијих регионалних филмских, али и свјетских фестивала током његовог 26. издања августа 2020. године. Ма колико је 2020. година била тешка за све, ВН Телеком је успио испричати неке од најбољих прича, међу којима је био и наставак кампање „Моје Сарајево. Моја прича“ током СФФ-а, који је у потпуности био у дигиталном формату.

ВН Телеком је подржао и продукцију филма *Quo vadis Аида?*, редитељице и продуцентике Јасмиле Жбанић, који је имао врло успјешну свјетску премијеру на Венеција Филм Фестивалу, након тога и на Торонто Филм Фестивалу, те приказан на десетак међународних фестивала. Овај филм је добитник неколико најпрестижнијих филмских награда, а као службени представник БиХ је изабран за номинацију за награду Америчке Филмске Академије Оскар.

Такођер, подржали смо и у 2020., као и ранијих година, бројне спортске пројекте за младе, међу којима као највећи и пројекат Спортске игре младих, у оквиру којег се ученицама основних школа из цијеле БиХ пружа могућност да љетни распуст проведу у дружењу, организованим спортским такмичењима са вршњацима и другим активностима. Подржали смо и друге сличне активности за младе, попут отвореног клизалишта на Скендерији у оквиру пројекта „Зимска чаролија“ КСЦ Скендерија.

Уз бројне хуманитарне пројекте на подручју цијеле земље, током 2020. године је настављена успјешна сарадња из претходних година са Удружењем „Срце за дјецу која болују од рака“, Удружењем „Образовање гради БиХ“ које стипендира дјецу жртве рата и другим.

Одговорност према корисницима

Корисник је на првом мјесту.

Одговорним управљањем, стављањем корисника на прво мјесто, имплементирањем нових технологија као и доношењем добрих пословних одлука, успјели смо да у вријеме велике конкуренције на bh. телекомуникацијском тржишту задржимо статус најбољег пружаоца телекомуникационих услуга.

BH Telecom суштински поставља корисника услуга у центар пажње, што потврђује *Цертификат о усаглашености система управљања квалитетом (QMS) са захтјевима међународног стандарда ISO 9001 : 2015* који BH Telecom посједује. Истовремено, када је у питању сигурност информација, посебна пажња је усмјерена на процесе који се односе на пружање IT и Cloud Сервиса уз заштиту личних података корисника услуга, што се и потврђује *Цертификатом о усаглашености система за управљање сигурношћу информација са захтјевима међународног стандарда ISO 27001:2013*.

У BH Telecomу се уважава модерна пословна филозофија произашла из начела маркетиншке концепције управљања односима са корисницима услуга. Од почетног масовног маркетинга, преко сегментацијског маркетинга, дошло се до појединачног потрошача као активног сарадника у развијању међусобних односа. Креирање понуда, као и промотивно-продајних акција, усмјерено је према потребама и жељама купаца, резиденцијалних и пословних корисника услуга BH Telecomа. Креирање понуда према жељама и потребама корисника се првенствено односи на задржавање постојећих корисника услуга, па затим и на стицање нових.

Стога се у BH Telecomу стално ради на изградњи квалитетног односа са корисницима, који се огледа осим у прилагођавању услуга њиховим појединачним потребама гдје год је то могуће, и у брзом и квалитетном рјешавању сметњи које се јављају при кориштењу услуга. Такођер, огледа се и у свакодневном „додавању“ нових, углавном дигиталних канала за приступ услугама, за реализацију других потреба корисника, како би корисничко задовољство било сто веће.

Карактеристика таквог односа BH Telecomа је вишегодишње континуирано креирање промотивно-продајних акција за кориснике, у којима корисници бирају погодности према својим потребама: попусте на претплату, веће количине саобраћаја или додатне услуге. Такођер им се при уговарању свих услуга, мобилних, мултимедијалних, интернета или услуга фиксне мреже, стално омогућавају такви избори.

Уз то, BH Telecom већ четири године заредом гради и усавршава у складу са могућностима свој програм лојалности *Бонус плус*, путем којег бонус бодовима награђује своје вјерне кориснике за редовно плаћање рачуна, претплатнички стаж и друго.

Поштовање лојалности својих корисника у BH Telecomу је изражено слоганом *„Ми не заборављамо повјерење...“*

За кориснике се често организују и наградне игре, као додатни вид награђивања за вјерност.

Поред већег броја мањих наградних игара, у 2020. години је организована за кориснике и велика наградна игра BH Telecomа под називом *„Сретна нова уз ауто из снова“*.

Мјере подузете на заштити животне средине

ВН Telecom је током 2020. године у смислу провођења мјера заштите човјекове околине, а у домену изградње и експлоатације телекомуникационе опреме, проводио низ активности као што су прибављање Системских испитивања и Елабората о утицају базних станица на животну околину са изјавама о сигурности. Наставља се са имплементацијом single-RAN рјешења мобилне мреже, веће енергетске ефикасности у односу на раније технологије (мања дисипација топлоте и ЦО₂). Од 2020. године је у току реализација пројекта модернизације и замјене застарјеле активне опреме на фиксној мрежи, што би додатно требало повећати енергетску ефикасност телекомуникационе мреже.

У 2020. године покренуте су интензивне активности на консолидацији сервер сала у објектима ВН Telecoma, на начин да се опрема концентрише у мањи број сала, при чему би били задовољени захтјеви континуитета пословања у случају значајних непредвиђених околности. Процеси виртуализације мрежних функција и апликација се настављају, односно HW опрема се концентрише и унифицира, а за широки спектар SW рјешења и функционалности, како за телекомуникационе услуге ВН Telecoma, тако и за екстерне кориснике услуга на Cloud рјешењима ВН Telecoma.

Планиране активности на повећању енергетске ефикасности укључују израду планских докумената с тематиком кориштења фотонапонских система на објектима ВН Telecoma, као и разматрање инсталације е-пунионица за возни парк који би у наредном периоду био обогаћен електричним возилима.

У 2020. години ВН Telecom је усвојио „Политику заштите животне околине“ што је једна од активности у склопу припреме за сертификацију у домену друштвене одговорности преко EcoVadis платформе. Пријава за сертификацију бит ће поднесена у 2021. години.

ИНФОРМАЦИЈЕ ЗА ИНВЕСТИТОРЕ

Вриједност основног капитала Дионичког друштва ВН Телеком Сарајево на дан 31.12.2020. године износио је 634,57 милиона КМ, подијељен на 63.457.358 обичних дионица, номиналне вриједности 10 КМ.

У власничкој структури већински дио (90%) посједује Влада Федерације Босне и Херцеговине.

Према годишњем статистичком извјештају Сарајевске берзе (SASE), највећи промет у овој години остварен је са дионицама емитента ВН Телеком д.д. Сарајево у износу од 8.973.428,55 КМ што чини 18% укупно оствареног редовног промета на Слободном тржишту SASE се односи на ВН Телеком д.д. Сарајево.

Укупан број трансакција дионицама ВН Телекома у 2020. години износио је 695, са укупном вриједношћу од 9,0 милиона КМ.

Просјечна цијена дионица ВН Телекома у 2020. години 9,20 КМ, минимална просјечна цијена износила је 8,20 КМ, а максимална просјечна цијена 10,50 КМ.

Просјечна цијена дионице ВН Телеком-а на посљедњи дан трговања у 2020. години је износила 8,78 КМ.

Тржишна капитализација на дан 31.12.2020. године износила је 57,8 милиона КМ.

Скупштина Друштва је на 55. сједници одржаној 27.06.2019. године донијела Одлуку о исплати дивиденде за 2018. годину у износу од 35,0 милиона КМ.

Скупштина Друштва је на 58. сједници одржаној 29.06.2020. године донијела Одлуку о исплати дивиденде за 2019. годину у износу од 35,0 милиона КМ.

Информације за инвеститоре	2019.	2020.	% промјене
Број трансакција	529	695	131,38%
Укупан промет (мил. КМ)	6,7	9,0	134,33%
Тржишна капитализација (мил. КМ)	57,1	57,8	101,20%
Исплаћена дивиденда (мил. КМ)	35	35	100,00%
РОЕ	5,04	4,64	92,06%

VH TELECOM И МЕЂУНАРОДНА САРАДЊА

Интерконекцијама са међународним операторима омогућава својим претплатницима услугу међународне говорне телефоније и размјене СМС-ова са свим земљама свијета. VH Telecom има 23 директне везе са међународним операторима, директне везе са 11 босанско-херцеговачких оператора, преко којих се вржи размјена телефонског саобраћаја.

VH Telecom је својим корисницима омогућио квалитетну роаминг услугу широм свијета. Несметану комуникацију приликом боравка у иностранству корисници могу остварити у 168 земаља свијета, те бирати између 342 оператора са којима VH Telecom има склопљене роаминг уговоре.

Поред напријег наведеног VH Telecom је за своје крајње кориснике обезбиједи потребне Интернет капацитете кроз сарадњу и повезивање са водећим Тиер 1 међународним надпровајдерима, као и кроз сарадњу са водећим свјетским Цонтент провајдерима попут Гоогла и Фацебоока.

VH Telecom је члан међународних телекомуникацијских асоцијација:

- ITU - Међународна телекомуникациона унија
- ETNO- Асоцијација европских телекомуникационих мрежних оператора
- EUTELSAT - Европска телекомуникациона сателитска
- GSM Association
- ETSI - Европски институт за стандардизацију у СЕПТ - Европска конференција поштанских и телекомуникационих.
- СЕПТ - Европска конференција поштанских и телекомуникационих администрација / European Conference of Postal and Telecommunications Administrations

ПОСЛОВНО ОКРУЖЕЊЕ

ЕКОНОМСКО ОКРУЖЕЊЕ

Почетак 2020.године обиљежила је глобална економска криза узрокована пандемијом коронавируса. Строге мјере које су уведене да би се спријечило ширење COVID-19 довеле су до изненадног и незабиљеженог застоја економске и социјалне активности дилем свијета због чега је дошло до нагло смањења обима пословања. Економски шок који је највише погодио сектор нефинансијских предузећа прелио се на тржиште рада и негативно утицао на економска очекивања домаћинстава. Готово све производне дјелатности биљеже значајан пад активности, уз напомену да сектор пријезова и туризма биљеже најизраженије губитке.

Економска криза утјецала је на економију већине земаља свијета, па тако и на Босну и Херцеговину. На крају другог квартала 2020. године забиљежен је рекордан пад економске активности у износу од 9,3%.

Након забиљеженог економског раста у 2018. и 2019.години (у 2019.години у односу на 2018.годину забиљежен је раст реалног бруто домаћег производа од 2,6%, док је у 2018.години у односу на 2017.годину, забиљежен раст реалног бруто домаћег производа од 3,4%) у 2020.години се процјењује значајан пад економске активности у БиХ. Према процјенама Централне Банке БиХ пандемија је узроковала пад реалног бруто домаћег производа од 5% у 2020.години у односу на 2019.годину¹. Стагнација се биљежи у свим секторима друштва и економије, а у наредне двије године не очекује се раст реалног БДП-а изнад 3%. Овако умјереним стопама раста, достизање нивоа економске активности прије пандемије очекује се најраније 2022. године. На смањење бруто домаћег производа највише је утјецало смањење личне потрошње становништва услјед негативних трендова на тржишту рада (порастан стопе незапослености), привременог или потпуног затварања великог броја малих и средњих предузећа посебно у области туризма и угоститељства, смањења кредитне активности, смањења ино дознака и очекивања потрошача у будућности. У структури GDP-а, лична потрошња становништва учествује са 74,2% док процјена смањења личне потрошње становништва у 2020.години у односу на 2019.годину износи 5,3%². У току 2020.године раст државне потрошње који је процијењен на 4,0% у односу на 2019.годину је једини фактор који ће ублажити смањење укупне економске активности, док ће све остале компоненте GDP-а биљежити значајно смањење. Неизвјесност је додатни фактор који придоније кризи јер значајно утиче на опрезно понашање потрошача и инвеститора, односно пролонгирање или потпуно одустајање од одлука о инвестицијама и потрошњи.

Према подацима Централне банке БиХ, индустријска производња је забиљежила смањење већ у 2019.години као резултат престанка рада појединих стратешких предузећа и слабије иностране потражње. Продубљење пада индустријске производње у текућој години је узроковано пандемијом коронавируса. Укупан годишњи пад индустријске производње у првом полугодишту износи 8,9%.

Трендови кретања показатеља на тржишту рада указују на раст броја незапослених лица који се очекује и у наредном периоду. Крајем мјесеца јуна 2020.године, број званично незапослених особа је износио 421.300 што представља смањење од 3,5% у односу на број незапослених у јуну 2019.године³. Према подацима Централне банке БиХ, највеће смањење запослених у првом кварталу 2020.године је забиљежено у области трговине, превоза те хотелијерства и угоститељства.

¹ Централна банка БиХ, Билтен 2 2020, стр.14

² Централна банка БиХ

³ Агенција за статистику Босне и Херцеговине, демографију и социјалну статистику, регистровану незапосленост у јуну 2020.

Пандемија је утицала и на смањење прилива по основу пореза, док се, истовремено, указала потреба за финансирањем економских посљедица кризе ради чега је унутрашњи и јавни дуг забиљежио раст. На кварталном нивоу, приходи од индиректних пореза су пали за чак 279,5 милиона КМ у другом кварталу 2020.године⁴. Наведени пад је посљедица закључавања економије и мјера које су владе донијеле како би олакшале привреди у околностима које су наступиле током пандемије, великог пада увоза, као и значајног раста поврата ПДВ-а по основу међународних пројеката. Такођер, због задржавања рестрикција уласка у БиХ, изостао је долазак туриста и дијаспоре која би иначе позитивно допринијела расту потрошње, а самим тим и бољој наплати прихода.⁵

У протеклом периоду владе земаља су усвојиле низ мјера за ублажавање негативних ефеката пандемије на економију и животе грађана. Већина земаља је сачинила програм мјера које се базирају на пружање средстава помоћи малим предузећима која су највише погођена кризом и сектору здравствене заштите како би се одржала њихова ликвидност, и задржала радна мјеста, давање фискалних олакшица и државних подстицаја најпогођенијим категоријама привреде.

ТРЖИШТЕ ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА У БИХ

Као и све друге сфере економије и друштва, телекомуникацијско тржиште у 2020.години обиљежили су ефекти пандемије COVID-19. Економски и друштвени поремећаји који су настали услјед пандемије довели су до тога да се људи широм свијета ослањају на технологију ради рада од куће, одржавања социјалних веза и информисаности. Пандемија COVID-19 указала је на важност телекомуникацијске инфраструктуре у одржавању пословања предузећа и повезаности друштва.

Проглашење стања природне несреће у мјесецима март – мај и затварање граница имали су негативне посљедице на економију земље. Посебно је наглашен тренд промјене потрошачких навика у смислу смањења потражње за мобилним интернет саобраћајем, јер је већина становника била код куће и користила wifi мреже, те пораста потражње за широкопојасним услугама ради организовања рада од куће и онлине наставе.

Истраживања су показала да су се у протеклој години телеком оператори фокусирали на повећање пропусности мреже и повећање брзине пријеноса података услјед повећане тражње корисника, те на утицаје COVID-19 на планиране инвестиције у тк инфраструктуру. Потенцијални утицају пандемије на телеком операторе су сљедећи⁶:

- Значајан пораст употребе услуга које се базирају на широкопојасном интернету. У неким земљама број минута гласовног саобраћаја такођер, биљежи значајне стопе раста,
- Стављање у фокус пропусност интернет мреже и брзину пријеноса података,
- COVID-19 је довео до сарадњи између телеком оператора која је у претходним годинама била незамислива. Неки телеком оператори у развијеним земљама нпр. повећавају капацитет мреже тако што изнајмљују спектар/опсег фреквенције од конкуренције,
- Телеком оператори су предузели низ корака како би корисницима омогућили приступ и квалитеније мрежне услуге (нпр. неограничене минуте кориштења и/или веће брзине пријеноса података),
- Неки телеком оператори корисницима који раде од куће нуде по сниженим цијенама или чак бесплатне мрежне алате,

⁴ Централна банка БиХ, Билтен 2 2020, стр.100

⁵ Централна банка БиХ, *Мјесечни економски преглед август 2020*, стр. 5

⁶ Deloitte, *Understanding the sector impact COVID-19, Telecommunications*

- Будући да је већина продавница широм свијета била или је још увијек затворена (изузев радњи основних прехранбених намирница, апотека, бензинских пумпи и сл.) телеком оператори су се прилагодили новим начинима продаје својих услуга,
- Одгађање представљања и пуштања на тржиште нових смарт уређаја ради ограничења или прекида у ланцу набавки, те смањења тражње за овим уређајима ради смањења корисничког оптимизма услјед смањења куповне моћи,
- Уступање података о корисницима органима власти како би се открило и спријечило ширење COVID-19. Нпр. у неким земљама, захваљујући високој стопи густоће мобилних корисника, размјена података и комуникација између органа власти и телеком оператора је била кључна у идентифицирању заражених појединаца и контролисању ширења вируса. За очекивати је да ће све већи број земаља користити податке о корисницима како би се пратило и спријечило ширење вируса што може довести у питање заштиту личних података,
- Неки од оператора су се суочили са проблемом наплате потраживања, иако су у досадашњим економским кризама углавном били поштеђени утицаја рецесије,
- Телеком оператори који имају властите медије повезане са спортом суочавају се са негативним ефектима на приходе који се остварују од активности рекламирања ради отказивања великог броја спортских догађаја,
- Многи оператори истражују и разматрају ефекте дугорочних инвестиција у нове технологије, а поједини телеком оператори су усмјерили активности према инвестицијама у 5G мрежу ради веће поузданости и веће брзине пријеноса података.

Поред утицаја пандемије, на телекомуникацијском тржишту су настављени трендови из претходних година пословања попут помјерања потражње корисника са непокретних (фиксних) комуникација на покретне (мобилне) комуникације што је довело до смањења броја корисника и прихода фиксне мреже уз повећање броја корисника и прихода мобилне мреже и интернет услуга, дерегулација односно уклањање баријера за улазак на тржиште што је довело до јачања конкуренције у појединим сегментима као и стална регулација, односно доношење нових регулатива које за циљ имају цјеновно усклађивање и заштиту крајњих потрошача, окрупњавање Telecom оператора кроз спајања и аквизиције, инвестирање у нове технологије и у складу с тим појава нових услуга, појава OTT сервиса који су донијели нову конкуренцију на тржиште, утицај социјалних и економских фактора попут просјечног GDP-а и његове стопе раста, просјечног дохотка по становнику, стопе незапослености и сл.

Тренд смањења броја корисника фиксне мреже, а самим тим и прихода у фиксној мрежи је присутан у земљама регије и ЕУ посебно оним које су технолошки развијеније, а резултат је све веће тенденције кориштења услуга мобилне и интернет мреже. Више је разлога који су довели до наведеног: основна предност мобилне услуге - њена мобилност, смањење цијена услуга мобилне мреже ради технолошког напретка и уласка нових конкурената на тржиште услјед дерегулације, развој интернета и појави нових начина за комуникацију и сл. Може се рећи да су мобилни кориснички уређаји постали средство личне комуникације, док су уређаји у непокретној комуникацијској мрежи (компјутери) постали уређаји породичне и пословне комуникације.

Ради широког спектра могућности и бројних погодности које нуди употреба интернета и пакетске мреже у протеклим годинама је билежила значајне стопе раста. Класични широкопојасни приступ (п)остао је темељ дигиталног комуницирања и за фиксне и мобилне комуникације. Интернет је омогућио и кориштење веб апликација за свакодневну комуникацију што је директно утицало на смањење саобраћаја мобилне говорне услуге и смањење послатих текстовних порука. Развој интернет услуга, посебно развој широкопојасног приступа интернету те широкопојасних апликација и услуга препознати су као кључни фактори економског раста, запослености, конкурентности и продуктивности.

Тражња за услугама које се базирају на широкопојасном интернету посебно је дошла до изражаја настанком глобалне здравствене кризе у протеклој години. Пандемија коронавируса убрзала је процес дигиталне трансформације, а један од њих је интернетска повезаност, која се вишеструко повећала. Брз и доступан интернет добио је на значају више него икад раније. До краја априла 2020.године 70% земаља у свијету су увеле неки облик ограничења кретања, а већина строги лоцкдаун. Током овог

периода, кориштење интернет услуга је порасло за 70%, употреба ремоте десктопа за 40% а употреба алата за виртуелну комуникацију више од 600%.⁷ Постпандемијско ново нормално ће вјероватно убрзати активности на дигиталној трансформацији економије и друштва. Иако ће се неки послови наставити радити од куће, већина људи ће се ипак вратити на своја радна мјеста, али ће се алати за виртуелну комуникацију наставити користити у сврху одржавања свакодневних састанака, радионица, тренинга па чак и теам буилдинга за људе на различитим локацијама. Такођер, очекује се да ће образовне институције задржати неки облик он лине наставе у будућности као и пораст значаја дигиталних услуга попут е-трговине, е-банкинга и сл.

Регулаторни оквир

Регулисање тржишта телекомуникација у БиХ је у надлежности Регулаторне агенције за комуникације БиХ (у даљем тексту РАК), а засновано је на Закону о комуникацијама БиХ (Службене новине БиХ бр. 31/03, 75/06, 32/10, 98/12), Политици сектора електронских комуникација БиХ и Акционог плана за реализацију Политике и подзаконским актима. Постојећи регулаторни оквир се заснива на регулаторном оквиру ЕУ, а карактерише га стално праћење и анализирање тржишта телекомуникација, те доношење потребних регулаторних аката с циљем његовог континуираног развоја.

Најзначајније регулаторне активности током 2020. године су:

- Покренуте јавне консултације од стране Регулаторне агенције за комуникације на приједлог анализа тржишта за 8 малопродајних и велепродајних ТК тржишта у БиХ, у оквиру којих је ВН Telecom доставио своје коментаре.
- Извршено ново снижење цијене терминације у мобилну мрежу ВН Telecoma, с почетком 2020. године, у складу са Анализом тржишта позива који завршавају у индивидуалним мобилним мрежама проведеном од стране РАК-а 2017. године.
- По налогу РАК-а, објављена нова Референтна интерконекцијска понуда за повезивање на фиксну мрежу ВН Telecoma која омогућава другим операторима IP интерконекцију на фиксну мрежу ВН Telecoma.

Стање конкуренције

Поједини сегменти босанскохерцеговачког тржишта телекомуникација се, према стању конкуренције, могу окарактерисати као олигополско (тржиште са малим бројем учесника), са изразито јаким нивоом конкуренције између појединих оператора, нпр. сегмент мобилне телефоније или као конкурентско (са великим бројем учесника), нпр. тржиште интернет услуга. Као и остала, тржиште у Босни и Херцеговини је неминовно под утјецајем општих, економских и политичких прилика у земљи, те га карактеришу висока стопа флукуације становништва (одласка из БиХ), нижи степен употребе информационо комуникационих технологија у односу на ниво Европске Уније, али и релативно брзо прихватање нових технологија од стране млађе популације (мобилна телефонија, интернет). Негативни економски утјецаји, све већи број учесника и јачање конкуренције на телекомуникацијском тржишту БиХ, те брзи напредак у развоју технологија, који омогућава увођење нових и бољих услуга крајњим корисницима, имали су директне посљедице на пословање Дионичког друштва ВН Telecom Сарајево.

Развој технологије успоставио је ниске баријере за глобалне компаније (углавном ОТТ компаније), па је улазак нових конкурената на глобалном, али на ВН нивоу стално присутан, што доводи до већег кориштења бесплатних алтернативних начина задовољавања потреба за електронско комуникацијским услугама и утиче на смањење тражње за нашим услугама.

⁷ World Economic Forum, *Accelerating Digital Inclusion in the New Normal July 2020*, стр. 4

Агресиван наступ конкуренције, посебно усмјерен према корисницима ВН Telecoma, као и ранијих година, често је носио обиљежја нелојалности, што уз нереагирање регулатора, доприноси неједнаким условима пословања ВН Telecoma и конкуренције.

Од конкурената посебно треба издвојити дјеловање Телемацх-а у домену мултимедијалних услуга и приступа интернету и услуга фиксне говорне телефоније, затим м:тел-а кроз наставак аквизиције ISP-ова и кабловских оператора на подручју РС-а (Елта Кабел Добој, Блицнет Бањалука и Телраднет Бијељина), те свакако м:тел-а и Еронета у домену мобилних услуга.

Према подацима Регулаторне агенције за комуникације Босне и Херцеговине од 31.12.2020. године на тржишту Босне и Херцеговине послују:

- 3 UMTS оператора,
- 3 GSM оператора,
- 4 пружаоца мобилних телефонских услуга,
- 3 даваоца услуга фиксне телефоније,
- 13 оператора за пружање фиксних јавних телефонских услуга,
- 62 даваоца интернет услуга,
- 74 лиценцираних мрежних оператора,
- 34 корисника дозвола за дистрибуцију аудиовизуелних и медијских услуга и медијских услуга радија.

Тржиште фиксне телефоније

У БиХ дјелују три лиценцирана оператора фиксне телефоније, ВН Telecom д.д. Сарајево, М:тел а.д. Бања Лука и Хрватске телекомуникације д.д. Мостар, који посједују Дозволу за јавног оператора фиксне телефоније од 2002. године, те 13 алтернативних оператора којима је додјељена дозвола за пружање фиксних јавних телефонских услуга. Од оператора који дјелују на тржишту фиксне телефоније, 10 оператора су проглашени операторима са значајним тржишним учешћем на тржишту фиксне телефоније у подручјима која покривају својим мрежама, укључујући три лиценцирана оператора фиксне телефоније и седам алтернативних оператора. Према свим индикаторима ВН Telecom д.д. Сарајево, М:тел а.д. Бања Лука и Хрватске телекомуникације д.д. Мостар до сада имају значајно тржишно учешће на тржишту фиксне телефоније у подручјима која покривају својим мрежама. Регулаторна агенција за комуникације БиХ као индикаторе који указују на тржишну снагу ових телеком оператора анализира: тржишни удјеле на сегментима на којима они дјелују, остварене приходе, број конкурентских компанија, и друго.

У наредној табели приказани су основни параметри пословања свих оператора фиксне телефоније за трећи квартал 2020. године и четврти квартал 2020. године према подацима Регулаторне агенције за комуникације Босне и Херцеговине.⁸

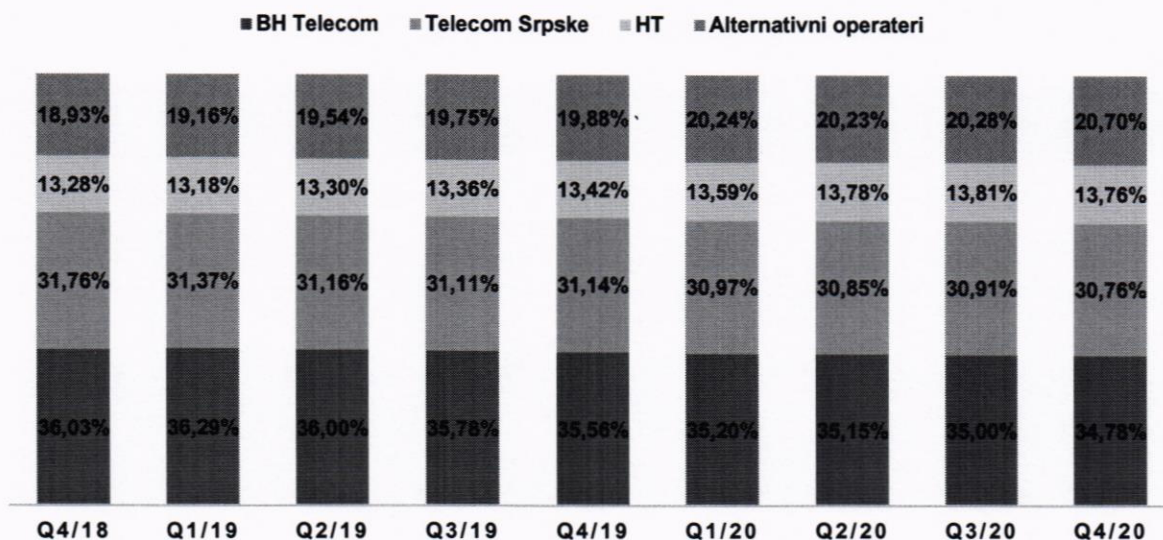
СВИ ОПЕРАТЕРИ - ФИКСНА ТЕЛЕФОНИЈА	Q 3 / 2020.	Q 4 / 2020.	% ПРОМЈЕНЕ	АПС ПРОМЈЕН
БРОЈ АКТИВНИХ ФИКСНИХ ТЕЛЕФОНСКИХ ЛИНИЈА ДОМИНАНТНИХ ОПЕРАТЕРА	566.421	559.986	-1,14%	-6.435
БРОЈ НОВИХ ОПЕРАТЕРА ФИКСНЕ ТЕЛЕФОНИЈЕ	13	13	0,00%	0
БРОЈ ВЛАСТИТИХ ПРЕТПЛАТНИКА НОВИХ ОПЕРАТЕРА	144.132	146.149	1,40%	2.017

⁸Za potrebe sačinjavanja Izvještaja uzeti posljednji dostupni podaci sa web stranice www.rak.ba na dan 14.04.2021. godine

СВИ ОПЕРАТЕРИ - ФИКСНА ТЕЛЕФОНИЈА	Q 3 / 2020.	Q 4 / 2020.	% ПРОМЈЕНЕ	АПС ПРОМЈЕН
БРОЈ ПРЕТПЛАТНИКА НОВИХ ОПЕРАТЕРА СА ИНДИРЕКТНИМ ПРИСТУПОМ (ЦС-ИЗБОР)	986	507	-48,58%	-479
БРОЈ ПРЕНЕСЕНИХ БРОЈЕВА	91.851	93.499	1,79%	1.648
ОДЛАЗНИ САОБРАЋАЈ ОПЕРАТЕРА У МИНУТАМА (МИН.)	371.264.37 7	386.778.51 0	4,18%	15.514.133
ДОМАЋИ ОДЛАЗНИ САОБРАЋАЈ (МИН)	365.656.11 6	382.134.39 9	4,51%	16.478.283
МЕЂУНАРОДНИ ОДЛАЗНИ САОБРАЋАЈ (МИН)	5.608.261	4.644.111	-17,19%	-964.150

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.

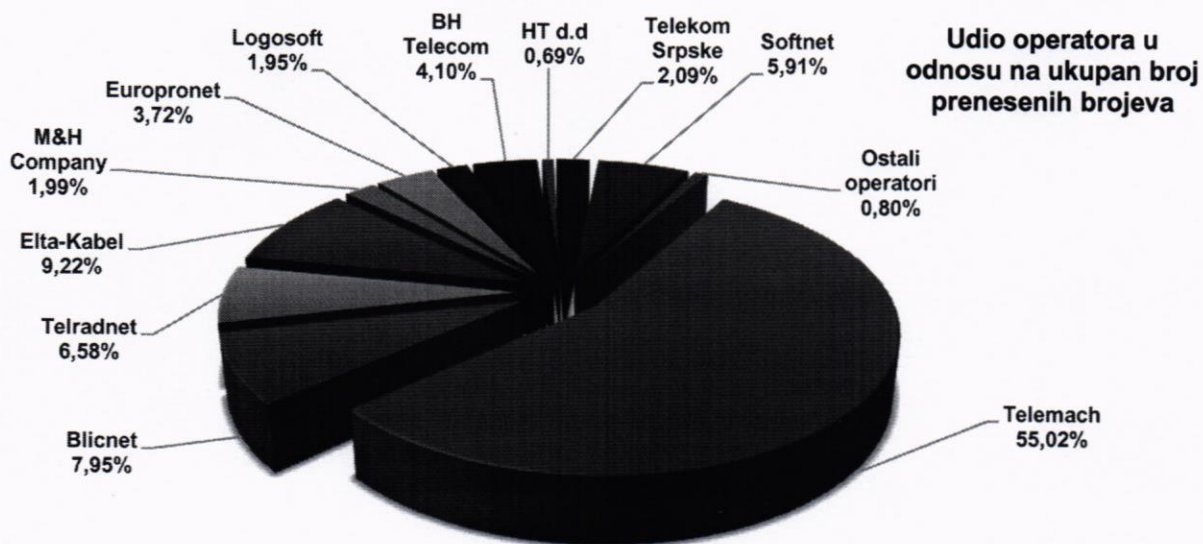
ФИКСНА ТЕЛЕФОНИЈА-ТРЖИШНИ УДИО



Број активних фиксних телефонских линија доминантних оператора у периоду између трећег квартала 2020. године и четвртог квартала 2020. године има тренд пада за 1,14%. Закључно са четвртим кварталом 2020. године ВН Телеком је задржао водећу позицију на тржишту пружања услуга фиксне телефоније са тржишним удјелом од 34,78%, те забиљежио пад тржишног учешћа за 0,22% у односу на трећи квартал 2020. године.

Алтернативни оператори биљеже благи раст тржишног учешћа у четвртом кварталу 2020. године у односу на трећи квартал 2020. године. Број претплатника алтернативних оператора у четвртом кварталу 2020. године у односу на трећи квартал 2020. године већи је за 2.017 или за 1,40%.

У циљу потицања развоја конкуренције на тржишту електронских комуникација, од 01.11.2011. године омогућена је преносивост телефонских бројева у фиксним мрежама. Након омогућавања преноса бројева из једне мреже у другу, укупан број пренесених фиксних бројева свих оператора закључно са четвртим кварталом 2020. године износи 93.499. У четвртом кварталу 2020. године број пренесених телефонских бројева је 1.648, док је у трећем кварталу 2020. године тај број износио 1.246.



Извор: Преглед стања тржишта телекомуникација у БиХ за 2019. годину, www.рак.ба

Тржиште мобилне телефоније

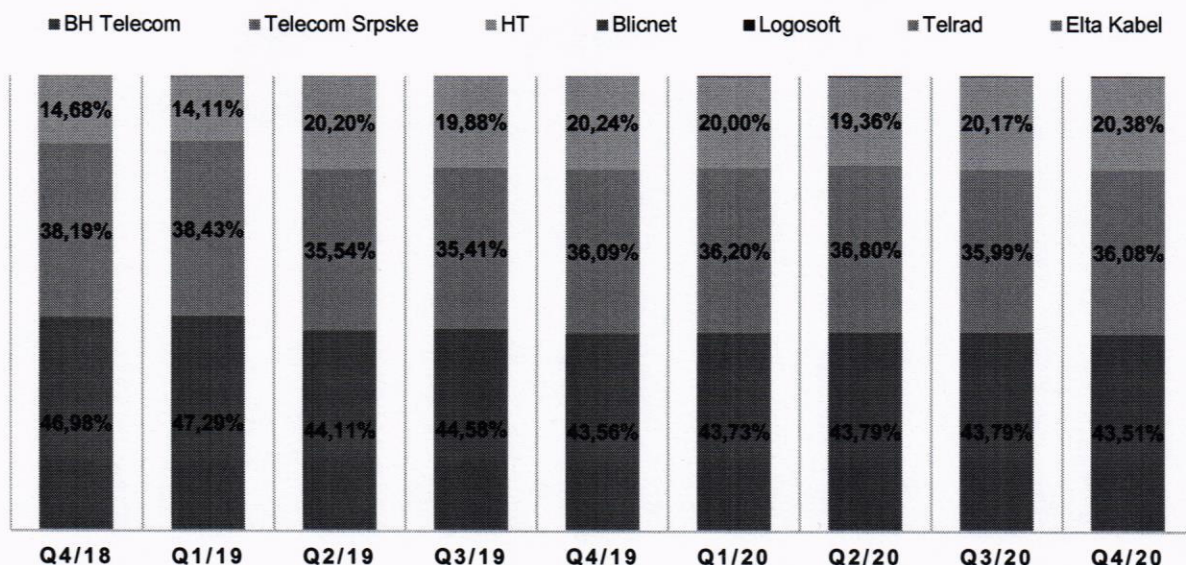
У БиХ дјелују три оператора који су носиоци дозволе за пружање GSM услуга, а то су: BH Telecom д.д. Сарајево, м:тел а.д. Бања Лука и Хрватске телекомуникације д.д. Мостар, те пет даваоца услуга у мобилним комуникацијама: Блиц.Нет д.о.о. Бања Лука, Телрад нет д.о.о. Бијељина, Логософт д.о.о. Сарајево, Елта-кабел д.о.о. Добој и Дасто Семтел д.о.о. Бијељина. Током 2020. године на тржишту мобилне телефоније су престали са радом оператори Елта-кабел д.о.о. Добој и Телрад нет д.о.о. Бијељина, аквизирани од стране м:тел-а. За разлику од тржишта фиксне телефоније, на тржишту мобилне телефоније постоји већи степен конкуренције, обзиром да три постојећа оператора нуде своје услуге на цијелој територији БиХ.

У наредној табели приказани су основни параметри пословања свих оператора мобилне технологије за четврти квартал 2020. године и трећи квартал 2020. године према подацима Регулаторне агенције за комуникације Босне и Херцеговине.

СВИ ОПЕРАТЕРИ-МОБИЛНА ТЕЛЕФОНИЈА	Q 3 / 2020.	Q 4 / 2020.	% ПРОМЈЕНЕ	АПС ПРОМЈЕНЕ
БРОЈ КОРИСНИКА ТЕЛЕФОНСКИХ УСЛУГА У МОБИЛНОЈ ТЕЛЕФОНИЈИ	3.472.994	3.509.674	1,06%	36.680
БРОЈ ПРИКЉУЧАКА НА 100 СТАНОВНИКА	98,35%	99,39%	1,06%	0
БРОЈ ПРЕНЕСЕНИХ БРОЈЕВА	87.855	90.744	3,29%	2.889
ОДЛАЗНИ САОБРАЋАЈ ОПЕРАТЕРА МОБИЛНЕ ТЕЛЕФОНИЈЕ	629.436.262	660.948.314	5,01%	31.512.052
БРОЈ ПОСЛАТИХ СМС ПОРУКА	94.891.886	91.495.834	-3,58%	-3.396.052
БРОЈ ПОСЛАТИХ ММС ПОРУКА	360.991	307.781	-14,74%	-53.210

На графику испод приказан је тржишни удио свих оператора мобилне телефоније у Босни и Херцеговини по кварталима на основу података Регулаторне агенције за комуникације Босне и Херцеговине.

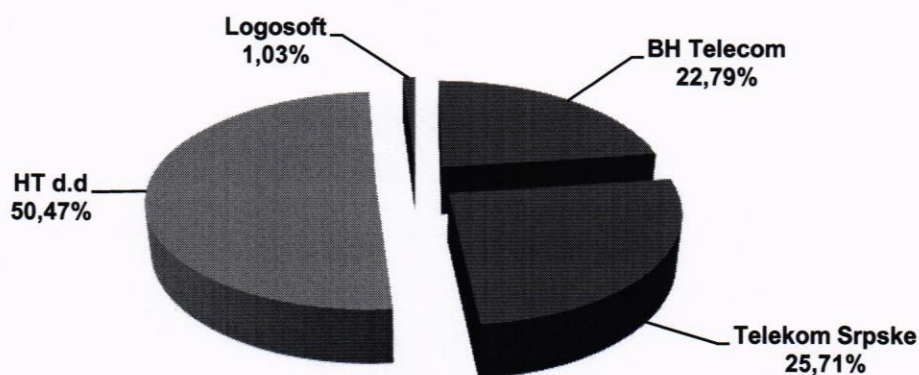
MOBILNA TELEFONIJA-TRŽIŠNI UDIO



Број корисника мобилне телефоније на 100 становника закључно са четвртим кварталом 2020. године је износио 99,39%. Укупан број корисника услуга у мобилној телефонији између трећег квартала 2020. године и четвртог квартала 2020. године има тренд раста за 1,06%, док је у истом периоду тржишни удио ВН Телесота имао тренд пада за 0,28%.

У циљу потицања развоја конкуренције на тржишту електронских комуникација, од 01.01.2013. године омогућена је преносивост броја у мобилним мрежама. Након омогућавања преноса бројева из једне мреже у другу, укупан број пренесених мобилних бројева свих оператера закључно са четвртим кварталом 2020. године је 90.744. У четвртом кварталу 2020. године укупан број пренесених мобилних бројева између оператора мобилне телефоније износио је 2.889, док је у трећем кварталу 2020. године тај број износио 3.905.

Удио оператора у односу на укупан број пренесених бројева у мобилним мрежама



Извор: Преглед стања тржишта телекомуникација у БиХ за 2019. годину, www.pak.ba

Тржиште интернет услуга

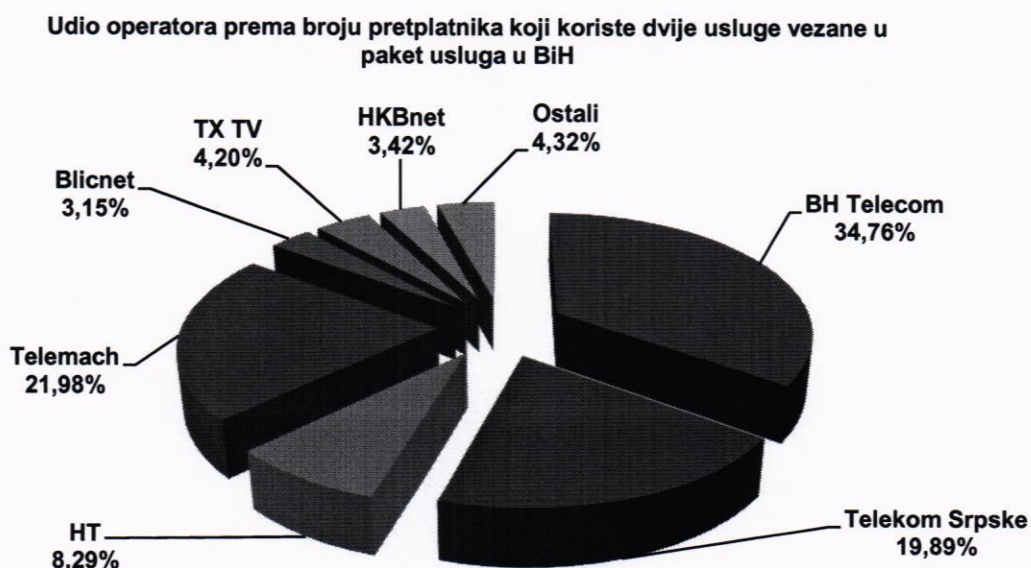
У наредној табели приказани су основни параметри пословања свих оператора интернет услуга за трећи квартал 2020. године и четврти квартал 2020. године према подацима Регулаторне агенције за комуникације Босне и Херцеговине.

СВИ ОПЕРАТОРИ - ШИРОКОПОЈАСНИ ПРИСТУП ИНТЕРНЕТУ	Q 3 / 2020.	Q 4 / 2020.	% ПРОМЈЕНЕ	АПС ПРОМЈЕНЕ
УКУПАН БРОЈ ПРИКЉУЧАКА ШИРОКОПОЈАСНОГ ПРИСТУПА ИНТЕРНЕТУ ПУТЕМ ФИКСНЕ МРЕЖЕ	751.250	770.424	2,55%	19.174
БРОЈ XDSL ПРИКЉУЧАКА	411.913	411.850	-0,02%	-63
БРОЈ ПРИКЉУЧАКА ПУТЕМ КАБЛОВСКЕ МРЕЖЕ	246.473	258.020	4,68%	11.547
БРОЈ ПРИКЉУЧАКА ФИКСНИ БЕЖИЧНИ ПРИСТУП	50.382	53.567	6,32%	3.185
БРОЈ ПРИКЉУЧАКА ПУТЕМ ИЗНАЈМЉЕНЕ ЛИНИЈЕ	1.696	1.689	-0,41%	-7
БРОЈ ПРИКЉУЧАКА ФТТх	40.487	45.046	11,26%	4.559
БРОЈ ПРИКЉУЧАКА ПУТЕМ ОСТАЛИХ ТЕХНОЛОГИЈА	299	252	-15,72%	-47
БРОЈ ПРИКЉУЧАКА НА 100 СТАНОВНИКА	92,35%	93,49%	1,23%	0

Број прикључака на 100 становника закључно са четвртим кварталом 2020. године је 93,49%.

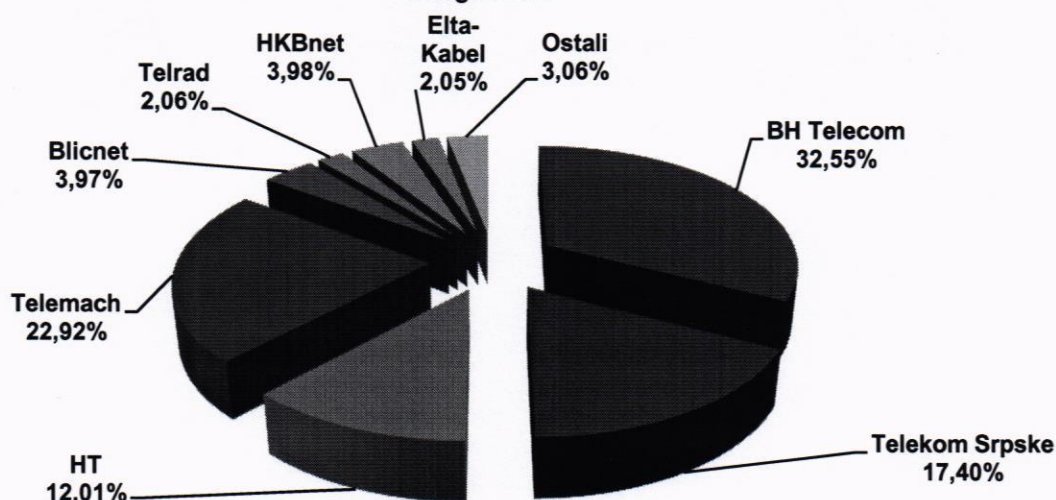
У протеклим годинама дошло је до значајног унапређења понуде услуга пријеноса података, прије свега код пружања АДСЛ услуга, што се огледа кроз повећање приступних брзина, увођење нових пакета намијењених различитим категоријама корисника, те снижење цијена за постојеће пакете. Такођер, оператори су проширили понуду пакетираних услуга.

У БиХ је забиљежен значајан пораст кориштења Интернета путем мобилних мрежа. Имајући у виду све већу потребу корисника за кориштењем Интернета путем мобилних мрежа, оператори креирају тарифне пакете који укључују све веће количине бесплатног мобилног Интернета. Осим тога, оператори нуде мобилни Интернет путем USB модема и СИМ картице на којој је онемогућен говорни саобраћај и која је намијењена искључиво за пријенос података.



Извор: Преглед стања тржишта телекомуникација у БиХ за 2019. годину, www.pak.ba

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



Izvor: Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2019. godinu, www.rak.ba

ИНОВАЦИЈЕ У ПОНУДИ УСЛУГА И ПРИСТУПУ КОРИСНИЦИМА У 2020. ГОДИНИ

BH Telecom је водећи телеком оператор у Босни и Херцеговини, који пружа висококвалитетне, најсавременије услуге из области телекомуникација. Одговорним управљањем, стављањем корисника на прво мјесто, имплементирањем нових технологија као и доношењем добрих пословних одлука, успјели смо да се у вријеме велике конкуренције на телекомуникацијском тржишту остваримо као најбољи пружалац телекомуникацијских услуга.

И у 2020. години, поред свих изазова које је донијела пандемија COVID-а 19, нисмо мијењали курс. Кроз дигиталну трансформацију наставили смо мијењати, реструктурирати, инвестирати и развијати своје пословање уласком у нове пословне нише, креирањем нових пословних модела и ширењем портфолија својих услуга, а све у циљу задовољења потреба наших корисника и истовремено повећања њиховог задовољства. Тренутно имамо 2 милиона корисника и посве смо сигурни да ћемо новим приступом повећати нашу корисничку базу.

ICT тржиште је динамично, важно је препознати прилике и потенцијале на тржишту те се прилагодити понудом која испуњава различите корисничке потребе. Ми смо их препознали и у 2020. години понудили широк спектар нових, али и прилагођених постојећих услуга:

Postpaid – Тренд кориштења мобилних уређаја се како у свијету тако и у БиХ повећава са све већим кориштењем data саобраћаја. Увођењем 4G+ мреже и богатом палетом понуде Ехтра пакета са садржајем и цијеном прилагођеном сваком купцу BH Telecom је у 2020.години задржао, и поред глобалног проблема са пандемијом проузрокованог појавом вируса COVID-19, позитиван раст корисничке базе постпаид корисника као и раст прихода у овом сегменту понуде. У 2020.години, како би још више повећао раст прихода, имплементирана су два редизајна постпаид Ехтра пакета којима су смањене стопе попушта на претплате, а уједно обogaћени пакети већом количином мобилног интернета како би задржали задовољство својих купаца, у чему се и успјело.

Prepaid – Проглашење пандемије узроковане појавом вируса COVID-19 значајно је утицало на тржишни сегмент препаид мобилних корисника. Због уведених рестриција и ограниченог кретања корисника из inostranstva, нарочито из zemalja у okruženju, evidentan је izostanak priliva novih Ultra корисника (туриста и

дијаспоре), што је утицало на смањење броја Ултра корисника, али се одразило и на врло значајан пад прихода од препаид корисничког сегмента.

У тако специфичној ситуацији, ВН Telecom је у току 2020. године сталним акцијским понудама настојао корисницима олакшати неопходну комуникацију и обезбједити сталан он лине приступ, што је било главни приоритет у овом тешком периоду са акцентом на заштити здравља и живота грађана.

Roaming понуда – Иако је у 2020. години због проглашених ограничења и забране путовања, значајно смањено кориштење роаминг услуга, ВН Telecom је унаприједио понуду Травел пакета проширењем земаља у Европи и омогућавањем кориштења пакета на све оператере у земљи у којој се корисник налази, те увођење додатних Травел Балкан НЕТ пакета за земље Западног Балкана.

Моја TV - У сегменту МојаTV услуге у 2020. години је унапријеђена понуда мултимедијалних услуга, обogaћивањем TV садржаја у циљу повећања конкурентности МојаTV понуде на тржишту, повећања продаје, те већег задовољства и лојалности корисника. Значајно је истаћи да је ВН Telecom и у сегменту мултимедије корисницима понудио низ погодности, одабиром пажљиво бираних бенефита, искључиво према преференцијама корисника путем Промотивно-продајних акција, а како би олакшао вријеме проведено у тзв „лоцкдаун-у“, те „новом нормалном“ тренду рада од куће и провођења он- лине наставе. Као први телеком оператор у Босни и Херцеговини, ВН Telecom је, путем своје платформе омогућио реализацију виртуалног концерта и тиме још једном оправдао своје лидерство. Са аспекта TV садржаја, унапређење се првенствено односи на нове TV канале, садржаје и сервисе: NickToons, HBO GO, HBO On Demand, Задруга (4 TV канала), преко 25 ХД TV канала, Неон TV, Бир TV, Супер Медиа TV, ексклузивна права на емитовање утакмица м:тел Премијер лиге те ексклузивна права на емитовање ногометне утакмице UEFA Европске лиге у којој је учествовао ФК Жељезничар.

Пословни корисници – Активности на развоју понуде у пословном сегменту су у 2020. години биле усмјерене примарно на креирање услова и услуга за очување пословања наших корисника у отежаним условима рада због пандемије. У првој половини године креиране су интегрисане понуде услуга за пословне кориснике са бесплатним периодом кориштења, намјењене успостављању рада на даљину. Ове понуде су омогућавале мрежно повезивање локација корисника, кућних уреда, кориштење алата за онлине колаборацију из портфолија партнера ВН Telecoma, те кориштење Cloud услуга и инфраструктурних ресурса у Дата Центру ВН Telecoma као алтернативних централних локација корисника, мрежних сигурносних хубова, репозиторија података.

У складу са планом активности за 2020. годину су унаточ отежаним условима рада због пандемије комерцијализована кључна унапријеђења услуга у SMB и Cloud сегменту. Комерцијализована су унапријеђења услуге асиметричног приступа интернету путем фиксне мреже (netflat Office), услуге VPN повезивања путем мобилне мреже (Корпоративни приступ), IOT услуге пријеноса података путем мобилне мреже (Дата пакети), те услуге које омогућавају ширелесс приступ јавној интернет мрежи са локација пословних корисника (MyWiFi ex WLAN Host). Настављена су планирана унапријеђења звијезде понуде услуга за пословне кориснике ВН Telecoma – Биз избор интегрисане понуде, кроз обogaћивање портфолија понуде додатних групних функционалности (додатни пакети за комуникацију говорних прикључака). Тренд пораста број постпаид мобиле прикључака пословних корисника (Ехтра пакети), као самосталних и посебно кроз Биз избор је настављен у 2020. години. Корисници су препознали погодности Ехтра пакета и поготово Ехтра пакета у комбинацији са другим услугама у Биз избору.

С обзиром на окончање технолошког животног циклуса ISDN базираних услуга, креиран је опсежан план миграције постојећих корисника на субститутивне услуге и комбинације услуга из понуде за пословне кориснике до нивоа конкретног корисничког сценарија кориштења ISDN базиране услуге. За сваки конкретан кориснички случај употребе ISDN услуге креирана је адекватна замјенска понуда.

Према конкретним захтјевима корисника реализована су унапређења услуга посебне намјене (нова тарифа по позиву у оквиру Премиум Рате услуге).

Провођене су промотивно продајне акције за Топтим кориснике у циљу креирања што повољнијих услова за продужење уговора и наставак кориштења услуга. Измјенама понуде Топтим услуге које су

подразумјевале реорганизацију модела додјеле попушта (роамин, међународни саобраћај), настојали су се створити предуслови за очување прихода од ове услуге.

У портфолију понуде Cloud услуга су осим развоја наведених интегрисаних понуда у којима су Cloud услуге кориштене како би се олакшало корисницима организовање рада на даљину, у складу са планом развоја продуката и понуде ИД РП (ГОПП 2020) реализована су унапријеђења Cloud Networking услуга увођењем услуге Привате Цоннет са асиметричним приступним брзинама (услуга омогућава повезивање локације корисника са ДЦ ВН Telecoma дедицираним линковима асиметричног капацитета кроз IP мрежу ВН Telecoma), уведена је нова услуга Cloud Storage, унапријеђена је Cloud Web Хостинг услуга, те уведене нове Email Hosting i Domain Hosting услуге. Дефинисањем одговарајућих услова понуде омогућено је кориштење свих услуга из Cloud портфолија кроз интегрисану понуду Биз избор уз одговарајуће погодности, те кориштење Cloud услуга у склопу ИКТ рјешења. У 2020. години успостављен је базни портфолиј Cloud услуга ВН Telecoma ослоњен на инфраструктурне ресурсе у Дата Центру ВН Telecoma, те су тиме створени предуслови са даљи развој понуде увођењем PaaS и SaaS услуга и сервиса који се реализују самостално или у сарадњи са партнерима.

Фиксни приступ путем LTE технологије

ВН Telecom је почетком 2020.године први на тржишту Босне И Херцеговине увео нови модел услуге којим је омогућен приступ широкопојасним услугама путем мобилне 4+ мреже. Палетом пакета за приступ интернету, телефонији и IPTV услугама, омогућили смо корисницима који немају обезбјеђену квалитетну фиксну инфраструктуру, једноставан и брз приступ интернету, као и праћење великог броја TV и радио канала, кроз Нет Флат-Го И МојаTV-Го пакете.

Моја TV за све мобилне кориснике. Проглашењем пандемије коронавируса, почетком 2020.године, омогућили смо свим нашим мобилним корисницима (постпаид и препаид) потпуно бесплатно кориштење Моја Web TV услуге, с циљем правовременог информисања корисника о свим догађајима везаним за проглашено ванредно стање у БиХ. Услуга је препозната од корисника и биљежи тренд раста кориштења исте од стране мобилних корисника.

Пласман робе за даљу продају путем асемблиране услуге: У складу са захтјевима тржишта, претходни период обиљежио је наставак континуираног ширења асортимана робе за даљу продају путем асемблиране услуге ВН Telecoma, како у погледу набавке робе за даљу продају тако и робе која се пласира по основу комисионе сарадње.

ВН Telecom ICT портфолио са партнерима кроз партнерска рјешења

ICT тржиште је динамично и ВН Telecom је већ прије неколико година препознао потребу тржишта за Cloud базираним сервисима и кроз партнерски програм реализовао сарадњу са партнерима, а пратећи глобалне трендове потражње и понуде, са циљем диверзификације понуде. У свом портфолију услуга реализовано је 9 услуга за пословне кориснике (онлине заштита, Microsoft услуге, ДМС услуге, Cloud Call center и сл.) и 5 услуга за приватне кориснике (онлине заштита и сл.).

ВН Telecom слиједећи пут у остваривању дефинисаних стратешких циљева трансформације у 2020. години прилагодио своје пословање и у дијелу продаје у Б2Б сегменту дефинисао нови пословни модел за обезбјеђење cjеловитих рјешења ,самостално или у сарадњи са партнерима/самосталним стручњацима, с циљем промптног испуњења потреба пословних корисника и етаблирања на ICT тржишту.

ВН Telecom је у потпуности спремно дочекао и омогућио својим корисницима cjеловита рјешења за њихово пословање у Б2Б сегменту, од почетка стања које је узроковано пандемијом COVID - 19, када су услуге базирание на Cloudy посебно тражене.

Неизоставан дио у ери дигитализације је и појам „Паметног града“ као визије урбаног развоја у којем се користи дигитална и комуникацијска технологија (ICT) и интернет ствари (IOT), како би се што боље задовољиле потребе грађана и унаприједила учинковитост градских услуга. ВН Telecom је у складу са

стратегијом дугорочног паметног и одрживог будућег развоја поред пословног модела имплементирао и технолошке претпоставке односно IOT платформу као подршку за цјелокупан портфолио услуга за Паметни град, те и у потпуности спремио рјешење за услугу Паметног паркинга.

Неизоставан дио технолошког напретка су и Start UP компаније и као друштвено одговорна компанија покренут је јединствен пројект који има за циљ помоћ младима у покретању бизниса. ВН Telecom је усвојио Политику успостављања Платформе за ICT стартап-е - ВНТехLab, којом су дефинисани визија и мисија, те циљеви Платформе како слиједи:

Визија:

Постати најпопуларнија Платформа у Босни и Херцеговини за подршку развоју ICT стартап идеја које у свом срцу имају смарт, IOT или Cloud технолошка или бизнис рјешења.

Мисија:

Стартап Платформа ВН Telecoma је мјесто на којем власници идеја и стартап бизниса са фокусом на смарт, IOT и Cloud, бизнисе добијају јасне упуте како да своје пројекте усмјере у правцу пословних модела који имају перспективу да постану тржишно одрживи. Као таква, стартап Платформа ВН Telecoma проводи низ активности: едукативне програме, Networking са кључним stakeholderима, организације периодичних технолошких конференција, периодично објављује јавни позив за достављање пројеката, гдје се најперспективнијим пројектима даје значајна новчана, менторска, техничка, инфраструктура подршка за даљи развој пројекта са коначним циљем да се пројекат припреми за један од облика стратешке сарадње са ВН Telecomом.

Циљеви Платформе:

Постати мјесто на којем ће се континуирано генерисати информације о потенцијалним пројектима, било да су они на нивоу идеје или већ покренутог стартап, а чији су производи и/или услуге и/ или пословни модели компатибилни једном од наведених циљева ВН Telecoma када је у питању однос према стартап-има. Дакле, у фокусу Платформе требају бити технолошки стартап-и то са фокусом на:

- Smart окружење,
- IOT,
- Cloud,

који могу бити иновативни у дијелу хардвера или софтвера или пак пословног мода, али са чијим рјешењима ВН Telecom постиже:

1. Боље тржишно позиционирање властитих услуга и сервиса, укључујући и бржи тиме то маркет и већу искориштеност напредних технологија (примарно)
2. Јачање корпоративног имиџа (секундарно);
3. Директну финансијску корист (потенцијално).

Да би се остварили ови циљеви, кроз Платформу за ICT стартап-е, ВН Telecom настоји „одгојити“ пројекте за будуће партнерство, стратешку сарадњу или преузимање од стране ВН Telecoma.

Улога стартап Платформе је да врши континуирано истраживање тржишта ICT стартап сцене путем објављивања јавног позива за награђивање Стартап-а из ICT индустрије и тако препознаје пројекте и активности који имају потенцијал да испуне циљеве ВН Telecoma.

На тај начин ВН Telecom све више постаје синоним за мјесто на којем власници идеја и стартап бизниса са фокусом на смарт, IOT и Cloud, бизнисе могу добити јасне упуте како да своје пројекте усмјере у правцу пословних модела који имају перспективу да постану тржишно одрживи. У 2020 години

проведен је јавни позив и додјељене су награде за прва три мјеста у износу од 100.000 КМ у новцу и цца 30.000 КМ у услугама ВН Телесом за 6 награђених пројеката.

Активности БНТехЛаб платформе ће се континуирано проводити у циљу пружања подршке развоју иновативних, технолошки напредних пројеката односно развоју иновативних дигиталних рјешења која ће пружити бенефите корисницима и/или побољшати живот грађанима у свакодневним активностима.

Нове услуге у 2020. години:

Cloud Call centar - Cloud Call centar представља веб апликацију којом се замјењује традиционални контактни центар на начин да се претплатнику омогућава пријем више истовремених долазних позива на само један позивни број уз аутоматско преусмјерење/дистрибуцију позива на више телефонских бројева/агената. Услуга укључује кориштење веб апликације Cloud Call centar, при чему није потребна инсталација на рачунару претплатника, док је серверски дио апликације Cloud Call Centra инсталиран у data центру ВН Телесом, чување података у data центру ВН Телесом.

Пружањем сервиса Cloud Call Centra корисницима смо омогућили да на једноставан начин, без иницијалних трошкова, са било које удаљене локације, у кратком временском року успоставе висококвалитетан контакт центар.

ВН Телесом екосистем за паметне градове - Како свијет постаје технолошки напреднији тако градови постају главни корисници паметних технологија. Стратешко одређење ВН Телесом-а је да буде носилац изградње екосистема Паметног града и понуде сервиса из портфолиа паметних услуга за наше грађане.

Наша ИОТ платформа за паметне градове подржава различита рјешења из портфолиа паметних услуга, међу којима су паметни паркинг, даљинско читање бројила, праћење квалитета зрака, паметна расвјета, паметно управљање отпадом, видео надзор и бројни други.

Слиједећи свјетске и регионалне трендове, анализирали смо потребе и планове јавних управа за услугама из портфолиа Паметног града, и са својим партнером, компанијом QCC, ове године смо у могућности понудити рјешење Паметног паркинга, јер Паметни град почиње са Паметним паркингом.

Услуга „Мој паметни дом“ ВН Телесом у ширем смислу подразумијева понуду пакета намијењених корисницима који желе контролисати и надзирати приступ унутар својих домова уз учинковитије управљање и штедњу енергије. Корисницима је омогућено да сваки од купљених пакета опреме, у овисности од њихових потреба допуне појединачним уређајима/сензорима. Понуда за „Мој паметни дом“ у основној структури се састоји од тарифних пакета и пакета терминалне опреме, а који се разликују по врсти уређаја и могућности докупа уређаја које корисник може да закупи/користи.

Пословни модел понуде услуге паметног дома као сервиса ВН Телесом је осмишљен на такав начин да сваки учесник у реализацији (ВН Телесом, Партнер/добављач терминалне опреме, те посредно друге компаније/сарадници на страни Партнера) кроз испоруку властите додатне вриједности директно доприноси успјешности реализације пројекта, а уз то добива конкретне бенефите од осталих учесника.

На овај начин креира се екосистем којим се настоје транспарентно повезати све кључне карике у тржишном ланцу, стварајући оквире за одрживо тржишно учешће ВН Телесом и партнера те окружење које резултира богатијом понудом и високим степеном задовољства крајњег корисника.

Мој ВН Телесом – апликација

Као лидер на тржишту мобилне мреже, ВН Телесом је интерним развојем својим корисницима омогућио управљање корисничким рачунима - путем мобилне апликације доступне на свим мобилним платформама.

Апликација Мој ВН Телесом корисницима мобилне мреже омогућава:

За постпаид кориснике:

- Праћење потрошње унутар и изван закупљеног пакета услуга, детаљан листинг активности, износ неплаћених рачуна, приказ најбројева,
- Праћење стања отплате купљеног уређаја,
- Слање кредита према Ултра корисницима и преглед извршених надопуна.

За препаид кориснике:

- Праћење стање кредита, статус прикључка, најбројеви,
- Детаљан листинг активности,
- Слање кредита према Ултра корисницима и преглед извршених надопуна.

Од своје прве верзије, развој апликације је базиран на истраживању корисничких потреба – кроз директне повратне информације путем платформи за дистрибуцију апликације, али прије свега кроз резултате више проведених истраживања тржишта.

До краја 2020. број корисника апликације је прешао 150.000. Континуирани раст броја корисника је резултат квалитета функција, поузданости и сигурност апликације.

Апликација је доступна на:

- **Google Play**
https://play.google.com/store/apps/details?id=ba.bhtelecom.mojbhtelecom&utm_source=mojbhtpocetna&utm_campaign=mojbhtpocetna
- **AppStore**
https://apps.apple.com/us/app/moj-bh-telecom/id1515776624?utm_source=mojbhtpocetna&utm_medium=mojbhtpocetna

Апликација Мој ВН Telecom је један од корака ка дигитализацији продајно-сервисних канала ВН Telecomа. У 2021. години се наставља развој нових функција плаћања и подршке корисницима.

Продајни канали – webshop

Током 2020. године ВН Telecom је интензивно радио на развоју новог продајног канала webshop који је комерцијално пуштен 07.01.2021. године, а који представља додатак физичкој трговини, али уједно је и најпрофитабилнији продајни канал.

Имплементацијом овог канала продаје ВН Telecom је омогућио резиденцијалним корисницима да путем интернета 0-24 x 365 дана, обављају куповину производа и/или услуга ВН Telecomа, уз бесплатну доставу на подручју БИХ.

Webshop омогућава кориснику да прегледава производе и/или услуге са описом, сликама и цијеном сваког производа и/или услуге. Након што се одлучи за куповину корисник на сигуран и једноставан начин може извршити плаћање: онлине са платним картицама (Maestro, Master, Visa, Visa electron), уз мјесечни рачун ВН Telecomа, ОПА плаћање и готовином (по узету).

Физичка лица у оквиру Webshора могу:

- купити уређаје и осталу опрему (једнократно, уз уговор на 12 или 24) као дио асемблиране понуде и Партнерске понуде уређаја (комисион)
- купити Ултра и Ултра Интернет старт пакете
- Поднијети захтјеве за све основне услуге, промијенити пакет, објединити услуге у Мој Избор.
- Прећи са Ултра на претплату, уговорити мобилну услугу (USIM +Уговор)
- Уговорити нови обавезни период 12/24
- Поднијети захтјев за прелаз са друге мреже

- Активирати онлине сервисе (различите врсте докупа: Инстант интернет, Buy&Surf, Turist, Travel докупи, МојаTV додатне услуге итд.)
- Активирати Бонус плус програма лојалности (линк за попуњавање форме), пратити додијелене бодове као и искористити бодове за куповине које се обављају преко Webshopa.
- Пријавити сметњу
- Поднијети рекламацију/жалбу на услуге ВН Telecoma.

Кориснику је омогућено да у процесу припреме куповине оствари погодности по основу реализације прикупљених бодова у оквиру Бонус плус програма. Овај канал продаје погодан је за организовање различитих промотивно продајних акција којима се корисници за куповину одређеног производа или услуге награђују посебним webshop попустима на цијену производа или услуге коју купују, затим додјелом разних врста поклона (уређаји, додатна опрема, бонус саобраћај, ваучери за куповине у тржним центрима или трговинама и др).

ВН Telecom ће путем веб схопа моћи једноставно идентифицирати и доћи до потенцијалне базе корисника кроз различите канале и оглашавати им се на страницама које посјећују. Овај начин приступа често доприноси повећању прихода. Једноставно је приказати своје производе и добити идеју о томе што корисници желе.

Веб схоп нуди аутоматизирање дијелова пословних процеса повезаних са продајом. За разлику од физичких Telecom центра, на веб схопу, веб страница и садржај (текст веб странице као што је опис производа) умјесто традиционалног продајног особља остварују продају. Најбољи дио је што те ствари треба направити само једном. Једном када се направе, оне генерирају даљење продаје док се Продаја и продајно особље може фокусирати на друге ствари.

Трошкови веб схопа су пуно мањи него трошкови физичке трговине, гдје је потребно запослити продаваче који ће се бавити руковођењем, продајом, управљањем и одржавањем, док се код веб схова велики дио процеса одвија аутоматизмом. Такођер, трошкови најма простора и режија су у онлине трговини замијењени другим, али готово занемаривим трошковима у односу на одржавање пословница.

Продајни канал за резиденцијалне кориснике

Почетком 2020.године уведен модел продаје услуга резиденцијалним корисницима путем посредника, који омогућава да корисник уговори услугу без одласка на продајно мјесто ВН Telecoma.

Посредник посредује у процесу продаје на начин да ВН Telecom закључи претплатнички уговор са Новим корисником, ВН Telecom се обавезује да Посреднику исплати одређену накнаду/провизију за сваки такав уговор, у складу са условима утврђеним овим моделом.

Овим се креирају претпоставке за унапређење продаје услуга ВН Telecoma кориштењем предности и погодности продајне мреже посредника.

Циљеве које ВН Telecom жели остварити реализацијом модела посредничке продаје су:

1. Повећање продаје услуга уз смањење трошкова за реализацију продајног процеса (трошкови „пресале“ фазе у потпуности прелазе на посредника, а дијелом се компензирају посредничком накнадом/провизијом);
2. Индиректни маркетинг и јачање бренда ВН Telecom на тржиштима гдје ВН Telecom није доминантан;
3. Унапређење продаје услуга на одређеним географским подручјима кроз сарадњу са посредницима, кориштењем предности и погодности продајне мреже посредника правног лица (присуство у специфичним дјелатностима кроз њихове „core“ бизниси, могућност директног контакта са корисницима итд.);

4. Смањити потенцијалне позитивне ефекте организације продајне мреже конкуренције, те тиме ослабити резултате у привлачењу нових корисника односно миграцију корисника ВН Telecoma према тим операторима;
5. Стицање сазнања са тржишта о потребама корисника кроз повратну везу корисник-> посредник->ВН Telecom, могућност кориштења овог канала за провођење анкета ВН Telecoma и сл. (могућност смањења дијела трошкова у дијелу истраживања тржишта);
6. Креирање квалитетније везе са правним лицима код којих се развија осјећај доприноса резултатима ВН Telecoma, уз могућност да остваре зараду те је за очекивати да ће бити жустрији заговорници ВН Telecoma него што су то сада.

Услуге које су предмет посредовању су услуге ВН Telecoma: Моја TV пакети и мобилне телефонске услуге (постпаид пакети и пакети са комбинованим начином плаћања).

Продајни канал за пословне кориснике

У ВН Telecomу је 2006. године успостављен канал директне продаје великим пословним корисницима на принципу КАМ-ова (Key Account манаџмент) као дугорочне продајне стратегије, а пратећи тадашња тржишна кретања у односима са кључним корисницима. Од самог старта, овај модел продаје је изузетно добро прихваћен од стране великих пословних корисника, због своје специфичности да КАМ (менаџер великих корисника - МК) и након закључења продаје, остаје у блиском односу и сталној комуникацији са корисником у случају потребе за било каквом врстом савјета, консултација и задовољења потреба за ТК услугама.

Пратећи актуелна тржишна кретања у протеклих неколико година овај канал продаје је доживио своју трансформацију на начин да ВН Telecom може одговорити на потребе и захтјеве пословних корисника кроз пружање услуга које се прилагођавају и креирају управо према захтјевима корисника, а у складу са техничким могућностима ВН Telecom. Креирање пословних комуникацијских техничких и ИКТ рјешења овог типа је постала нужност и потреба, а у циљу креирања понуда иницираних током преговора са постојећим и потенцијалним корисницима, као и са корисницима који врше набавке услуга по ЗЈН БиХ.

Акцент је на пружању услуга које су прилагођене потребама корисника, те склапања сета СВИХ потребних услуга у оквиру модуларне БиЗ Избор понуде, за коју корисник има кровни уговорни однос за услуге и јединствени рачун.

Програми лојалности

У току 2020. године кроз низ активности смо покушали побољшати искуство корисника са ВН Telecomом, како за пословне тако и за резиденцијалне кориснике.

Пословни корисници

ВН Telecom дуги низ година проводи програм лојалности за пословне кориснике. Програм лојалности за правна лица у 2020. години имао је за циљ:

1. Заштитити и задржати наше најпрофитабилније кориснике и приход ВН Telecoma од дјеловања конкуренције, и то путем:
 - повећања лојалности постојећих корисника ВН Telecoma;
 - бољег упознавања корисника и кориштења информација о корисницима за унапређење пословања.
2. Промовисање ВН Telecoma као друштва које цијени лојалност својих корисника те на тај начин потицати повећање корисничке базе, а самим тим и приход Друштва;
3. Продужити "животни вијек" корисника, што је могуће остварити кроз повећање лојалности корисника;
4. Додатну вриједност за корисника и позитиван став према ВН Telecomу.

Посебан третман подразумијева:

- VIP статус приликом сервисирања мобилних уређаја унутар сервисних центара у року од 48 сати;
- VIP статус приликом процеса отклањања сметњи и одговора на корисничке упите путем телефона 1322 и е-маила: poslovna.podrska@bhtelecom.ba
- Унапрјеђење задовољства VIP пословних корисника кроз Фирст Цалл Ресолутион (рјешавање упита/захтјева кроз први контакт);
- Пригодне честитке и позивнице на различите евенте у организацији или под спонзорством ВН Telecoma.

Програм лојалности за правна лица у 2020. години успјешно је реализован у планираном периоду, обзиром да укупан број корисника који су преузели награде износи 388, а што је 95,10% од планираног броја корисника.

Резиденцијални корисници – Бонус плус

Програм лојалности Бонус плус као јединствени модел награђивања резиденцијалних корисника (постпаид и препаид корисници) има за циљ задржавање постојећих корисника учлањењем што већег броја корисника у Бонус плус, са слоганом *Ми не заборављамо повјерење...*. Чланови програма лојалности сакупљају бодове (једнократне, мјесечне, по основу активности корисника, посебни акцијски бодови) које у току бонитетног периода могу искористити на попуст на асемблирану услугу, попуст на мјесечну накнаду за постпаид кориснике, активација докупа мобилних услуга у износу цијене докупа. Бонус плус програм лојалности проводи се кроз додјелу бодова резиденцијалним корисницима на начин како слиједи:

- Додјела бодова корисницима кроз једнократне, мјесечне бодове по основу активности корисника
- Додјела бодова корисницима кроз посебне акције;
- Додјела бодова корисницима с циљем превенцију одљева корисника
- Додјела бодова корисницима у оквиру активности које су планиране преко webshop.
- Повећање корисничког задовољства у кориштењу услуга ВН Telecoma

Бонус плус има велики потенцијал и може допринијети стабилизацији базе постојећих корисника и утицати на повећање лојалности корисника. Такођер, програм лојалности се може додатно искористити у аквизицији нових корисника од стране чланова Бонус плус као и у превенцији одљева корисника.

У току 2020. године у Бонус плус програм лојалности учлањено је укупно 66.433 корисника. Највећи прираст забиљежен је у сегменту Старт који природно чини највећи дио корисничке базе. Укупан број нових чланова у 2020. години у Програму лојалности Бонус плус је 19.888.

ПРОМЈЕНЕ У ИЗВЈЕШТАВАЊУ

Страна валута

Трансакције које се извршавају у страним валутама конвертују се по средњем курсу Централне банке на дан трансакције. Имовина и обавезе исказане у страним валутама прерачунавају се у конвертибилне марке по средњем курсу Централне банке на датум биланса стања. Сви приходи или расходи настали по курсним разликама се евидентирају у Билансу успјеха у периоду у ком су и настали.

Политика вредновања и исказивања прихода

Приходи Друштва комбинирају сљедеће линије производа:

- мобилне услуге: укључујући и приходе генериране од долазних и одлазних позива (позиви, SMS и подаци), накнаде за приступ мрежи, услуге с додатом вриједношћу, приходи од купаца из других мрежа (роаминг), приходи од мобилних виртуелних мрежних оператора (MVNO) и од дијељења мреже, интернет;
- продаја робе: укључујући приходе од субвенционираних и несубвенционираних продаја робе;

- фиксне услуге: укључујући приходе од традиционалне фиксне телефоније, фиксне широкопојасне услуге, мреже и рјешења и приходе од услуга за пријеноснике (националне и међународне интерконеције, раздвајање и велепродају телефонских линија), интернет, услуге програмског садржаја;
- остали приходи: укључујући приходе изнајмљивање пословних простора и земљишта и разни други приходи.

Приходи од пословања Друштва се признају и презентирају како слиједи:

Идентифицирање уговора

Уговор с купцем који је у дјелокругу МСФИ 15 се обрачунава само онда када су испуњени сви критерији наведени у наставку:

- а) стране у уговору су одобриле уговор (писмено, усмено, или у складу са другом уобичајеном пословном праксом) и обавезале су се да ће извршити своје односне обавезе;
- б) идентифицирана су права сваке стране у погледу робе или услуга које се преносе;
- в) идентифицирани су услови плаћања за робу или услуге које се преносе;
- д) уговор је комерцијалног садржаја (односно, очекује се да ће, као резултат уговора, доћи до промјене ризика, временског оквира или износа будућих новчаних токова); и
- е) наплата накнаде је вјеројатна. Приликом оцјењивања вјеројатности наплате одређеног износа накнаде, треба се узети у обзир само способност и намјеру купца да плати тај износ накнаде по доспијећу. Износ накнаде може бити нижи од цијене наведене у уговору ако је накнада промјењива зато што се купцу може понудити попуст на цијену (видјети тачку 52. МСФИ 15).

Комбинација уговора

Два или више уговора склопљених у исто или приближно исто вријеме с истим купцем (или повезаним странама купца) се комбинују и обрачунавају као један уговор ако је испуњен један од или више критерија наведених у наставку:

- а) уговори су договорени у пакету с јединственим комерцијалним циљем;
- б) износ накнаде која се треба платити у оквиру једног уговора овиси од цијене или извршења другог уговора; или
- в) роба или услуге који су обећани у оквиру уговора (или нека роба или услуге који су обећани у сваком од уговора) представљају јединствену обавезу извршења у складу с тачкама 22.-30. МСФИ 15.

Измјене уговора

Измјену уговора се обрачунава као засебан уговор ако су испуњена оба услова наведена у наставку:

- а) обухват уговора се повећава због додавања обећане робе или услуга које се разликују (у складу с тачкама 26.-30. МСФИ 15); и
- б) цијена уговора се повећава за износ накнаде који одражава самосталне продајне цијене додатне обећане робе или услуга и све одговарајуће корекције те цијене да би се одразиле околности тог уговора.

Ако се измјена уговора не обрачунава као засебан уговор, обећана роба или услуге које још нису пренесене на датум измјене уговора (односно, преостала обећана роба или услуге), обрачунавају се на било који од сљедећих начина који је примјењив:

- обрачунати измјену уговора као раскид постојећег уговора и склапање новог уговора ако се преостала роба и услуге разликују од робе и услуга пренесених на датум измјене уговора или раније. Износ накнаде који се распоређује на преостале обавезе извршења (или на преосталу различиту робу или услуге у оквиру једне обавезе извршења утврђене у складу с тачком 22.(б) МСФИ 15) представља зброј:
 - накнаде коју је обећао купац (укључујући износе који су већ примљени од купца) која је укључена у процјену цијене трансакције и која није призната као приход; и
 - накнаде која је обећана као дио измјене уговора.

- обрачунати измјену уговора као дио постојећег уговора ако се преостала роба или услуге на разликују и стога чине дио једне обавезе извршења, која је дјелимично испуњена на датум измјене уговора. Учинак измјене уговора на цијену трансакције и на мјерење напретка према потпуном испуњењу обавезе извршења признаје се као усклађење прихода (као повећање или смањење прихода) на датум измјене уговора (односно, усклађење прихода се врши кумулативно на основу степена извршења).
- Ако преостала роба или услуге представљају комбинацију под тачкама (а) и (б), онда обрачунати учинке измјене на неиспуњене (укључујући дјелимично испуњене) обавезе извршења у измијењеном уговору на начин који је досљедан циљевима ове тачке.

Утврђивање обавеза извршења

Приликом склапања уговора, Друштво процјењује робу или услуге које су обећане у уговору с купцем и као обавезу извршења идентифицира сваки обећани пријенос купцу:

- а) робе или услуге (или пакета роба или услуга) која се разликује, или
- б) низа различитих роба или услуга које су у суштини исте и имају исти распоред пријеноса купцу (видјети тачку 23. МСФИ 15).

Испуњавање обавеза извршења

Приход се признаје када (или у мјери у којој) се испуни обавеза извршења тако што се купцу пренесе обећана роба или услуга (тј. имовина). Имовина је пренесена када (или у мјери у којој) купац стекне контролу над том имовином.

За сваку обавезу извршења идентифицирану у складу са тачкама 22.–30. МСФИ 15, приликом склапања уговора, утврђено је да ли се обавеза извршења испуњава током времена (у складу с тачкама 35.–37. МСФИ 15) или се обавеза извршења испуњава у одређеном тренутку (у складу с тачком 38. МСФИ 15). Ако се обавеза извршења не испуњава током времена, обавеза извршења се испуњава у одређеном тренутку.

Када се испуни (или у мјери у којој) обавеза извршења, приход се призна у износу цијене трансакције (искључујући процјене промјениве накнаде које су ограничене у складу с тачкама 56.–58. МСФИ 15) која је расподијељена на ту обавезу извршења.

Приход од продаје робе

Продаја робе представља обавезу извршења која се испуњава у одређеном тренутку.

Како би се утврдило у које тачно тренутку купац стиче контролу над обећаном имовином, а Друштво испуњава обавезу извршења, узети су у обзир захтјеви који се односе на контролу наведени у тачкама 31.–34. МСФИ 15. Поред тога, узети су у обзир и показатеље пријеноса контроле који укључују, али нису ограничени само на следеће:

- а) Друштво има садашње право на плаћање за имовину;
- б) Купац има законско власништво над имовином;
- с) Друштво је пренијело физичко власништво над имовином
- д) Купац сноси значајне ризике и користи произашле из власништва над имовином.

Друштво признаје приход од продаје робе када купац преузме власништво над робом. Наведено обично настаје када купац потпише нови уговор/анекс. Укупна накнада у уговору (претплата и накнада за робу) додјељује се свим производима и услугама - нпр. мобилном уређају и претплати за услугу – на основу њихове самосталне продајне цијене из важећег Цјеновника. Корисницима је омогућено да накнаду за робу плате одједном или у једнаким ратама у периоду од 12 до 24 мјесеца.

Субвенционирана роба (асемблирана услуга) представља засебну обавезу извршења и у складу са МСФИ 15 приход се признаје за сваку засебну обавезу извршења по основу његове самосталне

продајне цијене. Субвенционирана роба доводи до признавања уговорене имовине. Ова уговорена имовина се линеарно амортизира за вријеме минималног трајања уговора.

Приход од продаје робе се признаје на почетку уговора и у исто вријеме се признаје уговорена имовина у билансу стања. Уговорена имовина током минималног трајања уговора се користи за прилагођавање (тј. смањење) мјесечне претплате.

Пружање услуга

Друштво преноси контролу над услугом током времена и стога током времена испуњава обавезу извршења и признаје приход, ако је испуњен један од сљедећих услова:

- a) купац истовремено и прима и употребљава користи које произлазе из извршења Друштва док Друштво обавља извршење (видјети тачке Б3.–Б4. МСФИ 15);
- b) извршење Друштва производи или побољшава имовину (на примјер, радови у току) коју купац контролира током производње или побољшања имовине (видјети тачку Б5. МСФИ 15); или
- c) извршење Друштва не производи имовину која за Друштво има алтернативну намјену (видјети тачку 36. МСФИ 15) и Друштво има оствариво право на исплату за извршење обављено до одређеног датума (видјети тачку 37. МСФИ 15).

Приходи од мобилне услуге се углавном односе на приходе по основу пре-паид и пост-паид услуга: позиве, текстуалне и мултимедијалне поруке, мјесечну преплату, пренос података, као и продају мобилних уређаја и друге услуге.

Приходи од пружених препаид услуга се признају када је услуга пружена и то у мјери у којој је услуга искориштена. Унапријед плаћени износи се разграничавају до тренутка кориштења или истека рока важења услуга.

Рачуноводство пакетских услуга (фиксна телефонија, Интернет, IPTV)

За пакетске услуге, Друштво обрачунава појединачне производе и услуге одвојено ако су различити – тј. ако се производ или услуга могу идентифицирати од других ставки у пакету и ако корисник може имати користи од њих. Накнада се алоцира између одвојених производа и услуга у пакету на основу њихових самосталних продајних цијена. Самосталне продајне цијене су утврђене на основу важећег Цјеновника. За производе и услуге који се не продају одвојено, Друштво користи слиједеће методе процјене: приступ прилагођене процјене тржишта или приступ очекиваног трошка увећаног за маржу или резидуални приступ.

Накнаде за прикључну таксу за све услуге осим мобилне телефоније

Накнада за приступ која се односи на успостављање услуге се квалификује као посебна обавеза извршења, јер корисник прима посебне користи које проистичу из активације/приступа и додатни инсталацијски радови (трошкови) на страни Друштва су били неопходни да би се успоставио приступ кориснику, не ради се само једноставном административном задатку.

Приходи од услуга

Приходи од услуга у погледу масовног тржишта и корпоративног тржишта приход од накнада за долазне и одлазне телефонске позиве, међународни роаминг или размјену података фактурисану купцима признаје се када се услуга испоручи.

Приходи од продаје пријеносних капацитета на копнене каблове признају се линеарном методом током трајања уговора.

Приходи од дивиденди

Приходи од дивиденди признају се у тренутку кад су утврђена права Друштва на примитак дивиденде.

Најмови

Оперативни

Најам код којег Друштво као најмопримац не преузима суштински све ризике и користи везане уз власништво, класификује се као оперативни најам. Расходи по основу оперативног најма признају се у билансу успјеха по линеарној методи током трајања најма и укључени су у остале оперативне расходе.

Одређивање цијене трансакције

Приликом одређивања цијене трансакције узети у обзир услове уговора и уобичајену пословну праксу. Цијена трансакције је износ накнаде на коју Друштво очекује да ће остварити право у замјену за пријенос обећане робе или услуга на купца, искључујући износе наплаћене у име трећих страна (на примјер, одређени порези на промет, комисиона роба). Накнада која је обећана у уговору с купцем може укључивати фиксне износе, промјењиве износе или обоје.

Постојање значајне компоненте финансирања у уговору

Приликом утврђивања цијене трансакције, прилагодити обећани износ накнаде у складу са учинцима временске вриједности новца ако временски оквир плаћања који су (изричито или прешутно) договориле уговорне стране купцу или Друштву омогућава значајну корист од финансирања пријеноса роба или услуга на купца. У тим околностима уговор садржава значајну компоненту финансирања.

Значајна компонента финансирања може постојати без обзира на то да ли је у уговору изричито наведено обећање финансирања или се оно подразумијева из услова плаћања које су уговорне стране договориле.

Уговор с купцем нема значајну компоненту финансирања ако је присутан било који од сљедећих фактора:

- a) купац је унапријед платио робу или услугу и купац одлучује о времену пријеноса те робе или услуга;
- b) значајан износ накнаде коју је купац обећао је промјењив и износ или вријеме те накнаде овиси од настанка или изостанка неког будућег догађаја који није у значајној мјери под контролом купца нити Друштва (на примјер, ако је накнада тантијема заснована на продаји);
- c) разлика између обећане накнаде и продајне цијене робе или услуге за готовину (као што је описано у тачки 61. МСФИ 15) настаје из разлога који нису пружање финансирања купцу нити Друштву, а разлика између тих износа је пропорционална разлогу настанка те разлике. На примјер, услови плаћања могу штитити Друштво или купца у случају да нека друга страна не испуни све своје обавезе из уговора на задовољавајући начин.

Као практично рјешење, Друштво не мора прилагодити обећани износ накнаде у складу с учинцима значајне компоненте финансирања ако Друштво при склапању уговора очекује да ће раздобље између пријеноса обећане робе или услуга на купца и датума када купац плати ту робу или услуге трајати једну годину или краће.

Неновчане накнаде

За одређивање цијене трансакције код уговора у којима купац обећава накнаду у облику који није новац, неновчану накнаду (или обећање неновчане накнаде) мјерити по фер вриједности.

Накнаде које се плаћају купцу

Накнаде које се исплаћују купцу укључују новчане износе које Друштво плаћа или очекује да ће платити купцу (или другим странама које од купца купују робу или услуге Друштва). Накнаде које се плаћају купцу такођер укључују кредит или друге ставке (на примјер, купон или ваучер) које се могу примјенити на износе који се дугују Друштву (или другим странама које од купца купују робу или услуге Друштва). Обрачунати накнаде које се исплаћују купцу као смањење цијене трансакције и, стога, смањење прихода, осим ако се плаћање купцу врши у замјену за робу или услугу која се разликује (као што је описано у тачкама 26.-30. МСФИ 15) коју купац преноси на Друштво.

Расподјела цијене трансакције на обавезе извршења

Приликом расподјеле цијене трансакције, циљ је да Друштво цијену трансакције расподијели на сваку обавезу извршења (или различиту робу или услугу) у износу који представља износ накнаде на коју Друштво очекује да ће имати право у замјену за пријенос обећане робе или услуга на купца.

Расподјела заснована на самосталним продајним цијенама

Како би се цијена трансакције расподијелила на сваку обавезу извршења на основу релативне самосталне продајне цијене, приликом склапања уговора утврдити самосталну продајну цијену различите робе или услуге у основи сваке обавезе извршења у уговору и расподијелити цијену трансакције сразмјерно утврђеним самосталним продајним цијенама.

Расподјела дисконта

Купац прима дисконт за куповину пакета роба или услуга ако је зброј самосталних продајних цијена тих уговором обећаних роба или услуга већи од накнаде обећане у уговору. Осим у случајевима када, у складу с тачком 82. МСФИ 15, Друштво има видљиве доказе да се цијели дисконт односи само на једну или више, али не све обавезе извршења из уговора, расподијелити дисконт размјерно на све обавезе извршења

из уговора. Пропорционална расподјела дисконта у тим околностима је последица тога што Друштво врши расподјелу цијене трансакције на сваку обавезу извршења на основу релативне самосталне продајне цијене различите робе или услуге у основи те обавезе.

Промјене цијене трансакције

Након склапања уговора, цијена трансакције се може мијењати из различитих разлога, укључујући рјешавање неизвјесних догађаја или друге промјене околности које мијењају износ накнаде на коју Друштво очекује да ће имати право у замјену за обећану робу или услугу. На обавезе извршења у уговору расподијелити евентуалне накнадне промјене цијене трансакције по истом основу као на почетку уговора. У складу с тим, Друштво не смије извршити поновну расподјелу цијене трансакције како би одражавала промјене самосталних продајних цијена након склапања уговора. Износи расподијељени на испуњену обавезу извршења се признају као приход, или као смањење прихода, у раздобљу у којем дође до промјене цијене трансакције.

Трошкови уговора

Додатни трошкови стицања уговора

Додатне трошкове стицања уговора са купцем признати као имовину ако Друштво очекује да ће остварити поврат тих трошкова.

Додатни трошкови стицања уговора су они трошкови које Друштво направи приликом стицања уговора с купцем, а који не би настали да уговор није стечен (на примјер, провизија од продаје).

Трошкови стицања уговора који би настали без обзира на то је ли уговор стечен се признају као расход када настану, осим у случају када те трошкове изричито сноси купац, без обзира на то је ли уговор стечен или не.

Као практично рјешење, Друштво може додатне трошкове стицања уговора признати као расход када настану ако је раздобље амортизације имовине коју би Друштво у супротном признао годину дана или мање.

Трошкови извршења уговора

Ако трошкови настали приликом извршења уговора с купцем нису у дјелокругу неког другог Стандарда (на примјер, МРС-а 2 – Залихе, МРС-а 16 – Некретнине, постројења и опрема или МРС-а 38 – Нематеријална имовина), признати имовину из трошкова насталих приликом извршавања уговора само ако ти трошкови испуњавају све сљедеће критерије:

- а) трошкови се изравно односе на уговор или на очекивани уговор који Друштво може посебно навести (на примјер, трошкови везани за услуге које ће се пружити након продужења постојећег уговора или

- трошкови припремања имовине која ће се пренијети у оквиру посебног уговора који још увијек није одобрен);
- b) због трошкова се стварају или побољшавају ресурси Друштва који ће се користити за испуњавање (или наставак испуњавања) обавеза извршења у будућности; и
 - c) очекује се поврат трошкова.

Амортизација и умањење вриједности

Имовина која је призната се амортизира на системској основи која је у складу са пријеносом на купца оних роба или услуга на које се имовина односи. Имовина се може односити на робу или услуге које ће се пренијети у оквиру одређеног очекиваног уговора (као што је описано у тачки 95.(а) МСФИ 15).

Одгођени приходи (донације опреме)

Донације у новцу, радној снази, некретнинама, постројењима и опремом кориштени приликом изградње или реконструкције мрежа и у друге оперативне сврхе у билансу стања се исказују као одгођени приход који се призна по линеарној методи током будућег периода у процијењеном вијеку трајања донираног средства.

Стална средства (нематеријална и материјална)

Стална средства се исказују по набавној вриједности. Набавке се евидентирају по стварним трошковима који се састоје од фактурне цијене и свих зависних трошкова насталих приликом стављања сталног средства у употребу. Друштво капитализира само трошкове материјала и радне снаге кориштене при изградњи средстава и трошкове камата. Сав остали материјал, радна снага, оперативни расходи, и курсне разлике, одражени су у билансу успјеха. Након почетног признавања сталног средства, поједино стално средство исказује се по његовом трошку умањеном за акумулирану амортизацију и акумулиране губитке од умањења. Средство је расположиво за употребу први дан наредног мјесеца кад је извршен технички пријем или средство доведено у стање да се може користити.

Вијек сталних средства је временски период у којем се очекује да ће Друштво користити средство. Амортизација сталних средстава је системски распоред трошка амортизованог износа средства током његовог вијека употребе. Друштво примјењује линеарни метод отписа сталних средстава и то за свако појединачно средство, осим ако постоје значајне промјене очекиваног оквира трошења економских користи у тој имовини. Стална средства у припреми се не амортизују, изузев ако су расположива за употребу а нису пуштена у функцију. Стална средства ван употребе се амортизују, без обзира што се привремено не користе, јер средство технолошки застарјева. Амортизација се признаје као расход осим у случајевима кад је укључена у вриједност неке друге имовине (интерно израђено средство, залихе и сл).

Стопе амортизације за нематеријална средства чији вијек употребе је дефинисан уговором, се утврђују према вијеку употребе који произилази из уговора. Стопе амортизације за стална средства узета у најам (лизинг) у складу са Уговором о најму, се утврђују према периоду трајања најма који произилази из уговора. Стопа амортизације за стално средство на којем су урађени накнадни издаци (који су саставни и неодвојиви дио тог средства), а таквим издацима је продужен корисни вијек употребе или повећан капацитет тог средства, утврђује се комисијски, на основу новопроцјењеног корисног вијека употребе надограђеног средства.

Основицу за амортизацију чини набавна вриједност сталног средства, односно бруто књиговодствена вриједност. Основицу за амортизацију сталног средства у које је извршено накнадно улагање, а такво улагање није имало за резултат продужење корисног вијека трајања сталног средства, чини резидуална вриједност тог средства прије извршеног улагања, увећана за трошкове улагања.

Процјењени остатак вриједности и корисни вијек употребе материјалних сталних средстава, као и методу амортизације, Друштво преиспитује на крају сваке године, те ако се очекивања разликују од претходних процјена промјене се признају као промјена рачуноводствених процјена у складу са МРС 8 – Рачуноводствене политике, промјене рачуноводствених процјена и погрешке.

На крају сваког извјештајног периода Друштво врши провјеру да ли постоји било какав показатељ да је вриједност неког средства умањена. Ако такав показатељ постоји, субјект треба да процијени надокнадиви износ за такво средство. Губитак од умањења вриједности средства признаје се као расход периода.

Стално средставо престаје се признавати у тренутку отуђења или кад се не очекују будуће економске користи од његове употребе. Ако се у вриједност средства признаје трошак замјене тад се мора отписати књиговодствена вриједност замјењеног дијела. Вриједност дијела који се мијења утврђује се процјеном, на основу учешћа вриједности дијела који се уграђује у укупној вриједности средства.

Добитке или губитке који настану због искњижавања сталног средства утврђују се као разлика између нето прихода од отуђења и књиговодственог износа (садашње, неотписане вриједности) средства. Добит од продаје искњиженог сталног средства представља приход, а губитак расход текућег периода.

Финансијски инструменти

Од 1. јануара 2019. године, Друштво класификује своју финансијску имовину у сљедеће мјерне категорије:

- a) она која се накнадно мјери по фер вриједности (или кроз осталу свеобухватну добит [„ОСВ“] или кроз добит или губитак [„ДГ“]),
- b) она која се мјери по амортизованом трошку.
При почетном признавању, Друштво мјери финансијску имовину по фер вриједности плус трансакцијски трошкови који су директно приписани набавци финансијске имовине, у случају да финансијска имовина није исказана по фер вриједности кроз добит или губитак (ФВДГ).

Постоје три мјерне категорије у које Друштво класификује своје дужничке инструменте.

- a) Амортизовани трошак: Имовина која се држи ради наплате уговорених новчаних токова, при чему новчани токови представљају искључиво плаћања главнице и камата, мјери се по амортизованом трошку. Друштво класификује у ову категорију:
 - потраживања од купаца;
 - кредити за које је „СППИ“ класификацијски тест (плаћање само главнице и камате) задовољен и који се држе пословног модела „држање ради наплате (held to collect)“;
 - новац и новчани еквиваленти;
 - остала финансијска имовина за које је „СППИ“ класификацијски тест задовољен и који се држе пословног модела „држање ради наплате“.
- a) ФВОСД (Фер вриједност кроз осталу свеобухватну добит): Имовина која се држи ради наплате уговорених новчаних токова и због продаје финансијске имовине, при чему новчани токови представљају искључиво плаћања главнице и камата, мјери се по ФВОСД.
- b) ФВДГ (Фер вриједност кроз добит или губитак): Имовина која не задовољава критерије за амортизовани трошак или ФВОСД мјери се по ФВДГ.

Друштво накнадно мјери све инструменте капитала по фер вриједности.

Од 1. јануара 2019. године, за дужничке инструменте који се воде по амортизованом трошку или по ФВОСД, Друштво процјењује очекиване кредитне губитке („ЕЦЛ“) на основу далекосежних информација, независно од тога да ли постоје икакве назнаке умањења.

За краткотрајна потраживања од купаца, без значајне компоненте финансирања, Друштво примјењује поједностављени приступ захтјеван по МСФИ 9 и мјери очекиване губитке услијед умањења вриједности током периода трајања уговора, а од почетног признавања потраживања.

Друштво користи матрицу исправке вриједности по којој се губици услијед умањења вриједности израчунавају за потраживања од купаца сходно њиховој старосној структури или периодима њиховог доспијећа.

Да би се измјерили очекивани кредитни губици, потраживања од купаца се групишу на основу заједничких карактеристика кредитног ризика, Анализа неопоравка проводи се за претходних 5 година да би се утврдио опћи омјер уласка у статус неиспуњавања обавеза („дефолт“).

Омјери дефолт-а рачунају за сљедеће временске интервале: до 30 дана; од 31 до 60 дана; од 61 до 90 дана; и преко 90 дана.

Друштво се води моделом од три фазе за умањење вриједности финансијске имовине, осим за потраживања од купаца:

- a) Фаза 1 – састоји се из износа за које се кредитни ризик није значајно повећао од момента почетног признавања. Очекивани кредитни губици одређују се на основу вјероватноће уласка у статус неиспуњавања обавеза унутар наредних 12 мјесеци (тј. укупни очекиван кредитни губитак помножен са вјероватноћом да ће се губитак десити у наредних 12 мјесеци).
- b) Фаза 2 – састоји се из износа за које је утврђено значајно повећање кредитног ризика од момента почетног признавања, али за које не постоје објективни докази умањења вриједности. Очекивани кредитни губици базирају се на вјероватноћи уласка у статус неиспуњавања обавеза током периода трајања уговора.
- c) Фаза 3 – састоји се из износа за које постоје објективни докази умањења вриједности.

Потраживања од купаца класификују се или као Фаза 2 или Фаза 3:

- a) Фаза 2 – састоји се из потраживања за која се примјењује поједностављени приступ мјерења очекиваних кредитних губитака током периода трајања уговора, осим за одређена потраживања од купаца класификована у Фазу 3.
- b) Фаза 3 – састоји се из потраживања од купаца која су доспјела више од 90 дана или за која је индивидуално идентификовано умањење вриједности

Друштво узима у обзир сљедеће назнаке при процјени значајног повећања кредитног ризика потраживања за дате кредите:

- a) кредит је доспио најмање 30 дана;
- b) постоје правне, технолошке или макроекономске промјене са значајним негативним утицајем на дужника;
- c) постоје информације о неповољним догађајима повезаним са кредитом или другим кредитима истог дужника од других кредитора, као што су затварање уговора, кршење одредби из уговора, поновни преговори због финансијских потешкоћа, итд.;
- d) дужник је изгубио значајног купца или добављача или на други начин искусио значајне неповољне промјене на свом тржишту.

Финансијска имовина отписује се у цјелости или дјеломично, када Друштво практички исцрпи све напоре за надокнаду свог потраживања и закључи да нема оправданог очекивања за надокнаду. Ово се обично дешава када је средство доспјело најмање 365 дана.

Финансијске обавезе класификују се као финансијске обавезе „по ФВДГ“ или као „остале финансијске обавезе“. Финансијске обавезе почетно се признају по фер вриједности умањеној за трошкове трансакције и накнадно се мјере по амортизованом трошку уз употребу ефективне каматне стопе.

Залихе

Залихе се састоје од сировина, материјала и опреме који се могу користити у изградњи или одржавању сталних средстава, резервних дијелова, ситног инвентара, амбалаже и аутогума, и робе (роба у склопу са асемблираном услугом) која се држи за даљу продају.

Друштво одвојено води залихе инвестиционог материјала и залихе потрошног материјала. Залихе инвестиционог материјала исказане су у оквиру сталних средстава у припреми и вреднују се по трошку набавке.

Залихе сировина, материјала, резервних дијелова, ситног инвентара, амбалаже и ауто гума се почетно вреднују по набавној вриједности (трошку набавке) или нето утрживој вриједности, овисно од тога што је ниже. У трошак залиха се укључују сви трошкови набавке, и други трошкови који су настали довођењем залиха на садашњу локацију и садашње стање. Дјелимично вриједносно отписивање залиха испод трошка набавне вриједности Друштво врши уколико се трошак залиха не може надокнадити из разлога што су залихе: оштећене, у цијелости или дјелимично застарјеле, или дуже задржаване на залихи, неупотребљиве (опадање квалитета, технолошка застарјелост и сл.), ако су на тржишту њихове продајне цијене смањење или ако су повећани процјењени трошкови довршења.

Све залихе сировина, материјала, инвестиционе опреме, резервних дијелова, ситног инвентара, амбалаже и ауто-гума, сличне врсте и намјене, Друштво вреднује примјеном методе пондерисаног просјечног трошка.

Раздужење, тј. трошак залиха сировина и репроматеријала, резервних дијелова, ситног инвентара, амбалаже и ауто-гума врши се по просјечној пондерисаној цијени.

Вриједност материјала за телефонске услуге (ТФ и ултра картице) исказане су по просјечним цијенама на основу трошкова набавке, а номинална вриједност исказана је у ванбилансној евиденцији.

Опорезивање

Порез на добит се обрачунава на опорезиву добит за пуну годину по важећој стопи од 10%. Више уплаћени порез на добит признаје се као аконтација пореза за наредну пословну годину.

Исказивања интерних прихода и расхода

Трошкови сталних средстава изграђених у властитој режији евидентирају се у пословним књигама по врсти трошкова у моменту настанка, одвојено по сваком инвестиционим улагању. Укупна вриједност трошкова по инвестиционом улагању не може прећи вриједност која би се платила за куповину истог средства на тржишту. Вриједност властитих радова, који улазе у вриједност сталних средстава искључују се из прихода и трошкова.

Остали трошкови у властитој режији, који не улазе у вриједност сталних средстава евидентирају се у пословним књигама по врсти трошкова у моменту настанка у дијелу Друштва које је направило трошкове. Пренос трошкова на дио Друштва за кога су трошкови настали врши се преко распореда трошкова по сваком испостављеном интерном документу.

Трошкови ТК услуга (телефони фиксне и мобилне телефоније, услуге бихнета и бихпака) у службене сврхе и интерни приходи по овом основу не евидентирају се у главној књизи, подаци су евидентирани у посебним базама (контроле прихода по РД). Ови трошкови и приходи нису исказани у укупним трошковима и приходима кроз финансијске извјештаје.

Трошкови употребе вриједносница ТФ картица и препаид картица за потребе репрезентације и пропагандне сврхе евидентирају се по номиналној вриједности преко интерних прихода у периоду кад се врши преузимање вриједносница из складишта материјала.

Вредновања и исказивања примања радника

Примања радника која доспијевају у року од дванест мјесеци након краја раздобља у којим је радник пружио своје услуге представљају краткорочна примања. У краткорочна примања спадају:

- Плаће за ефективни рад по интерним актима Друштва, порези и доприноси по законским прописима,
- Накнаде за краткорочна одсуства: годишњи одмор, државни и вјерски празници, боловање, осим боловања који се може надокнадити од здравствених фондова,
- Топли оброк, превоз с посла и на посао, регрес за годишњи одмор и остала законом призната примања радника,
- Неновчане накнаде радницима, гдје спадају здравствена заштита, кориштење аутомобила, станова или других добара бесплатно или по повлаштеној цијени и порези и доприноси који се плаћају на те накнаде.

Краткорочна примања радника признају се у трошкове периода кад је радник пружио услуге Друштву и стекао право на накнаду, осим за примања радника која улазе у вриједност залиха или сталних средстава.

Примања радника која у цјелости доспијевају за исплату по истеку дванест мјесеци и више након краја раздобља у којем су радници пружили услуге повезане с тим примањима представљају дугорочна примања. Дугорочна примања укључују:

- Отпремнине у пензију,
- Јубиларне награде и друге награде за дугогодишњи рад,
- Накнаде за вријеме дуже спријечености за рад, дужег одсуства због усавршавања и друге одгођене накнаде, које доспијевају у року од 12 мјесеци и више по истеку раздобља у којем су зарађене.

Утврђивање садашње вриједности обавеза из претходног става врши се методом акумулираних примања распоређених током процеса рада за сваког радника одвојено, кориштењем актуарске технике ради сачињавања поуздане процјене износа примања који су радници зарадили у замјену за пружене услуге у текућем и предходном раздобљу.

Кад постоје могућност надокнаде обавеза према радницима од Државе или других правних лица, што произилази из Закона или Уговора, Друштво ће признати потраживање и умањити трошкове радника.

Резервисања (разграничавања)

Друштво резервише обавезе које произилазе из Закона или Уговора за које постоји неизвјесност око износа и времена будућих издатака за њихово подмирење. Обавезе су резултат догађаја који је настао у прошлости, а могу се поуздано процјенити. Ако се утврди да неће доћи до одљева ресурса по обавези која је резервисана или је дошло до мањег одљева ресурса обавеза се не признаје. Друштво ће разграничити приходе који су фактурисани или наплаћени, а нису пружене услуге или нису настали основни трошкови за пружање услуга. Приходи се разграничавају на основу поуздане процјене, да ће трошкови пружања услуга у већем дијелу теретити трошкове наредне године. Већи износ стварних трошкова у односу на резервисане трошкове књижи се на терет расхода периода, а мањи износ стварних трошкова у односу на резервисане трошкове књижи се у корист прихода периода.

Обрачунате камате по основу обавеза књиже се на терет расхода, односно расхода од финансирања у корист временских разграничења. Примљени обрачун камата од повјерилаца књиже се на терет временских разграничења када су претходно књижене у корист временских разграничења. Обрачунате камате према дужницима који произилазе из уговора, а нису наплаћене или фактурисане (камате на орочена или депонована средства и камате по продаји на кредит) књиже се у корист прихода од финансирања и на терет резервисања.

Друштво ће признати резервисање по основу Уговора по којима су обавезе по Уговору веће од користи која се обезбјеђује из уговора (штетних уговора), последије признавања свих умањења на имовини која је предмет уговора.

Догађаји након датума биланса

Финансијске извјештаје потписује Генерални директор Друштва, које је предходно потписао сертификирани рачуновођа – Руководилац Сектора за рачуноводство. Потписом финансијских извјештаја, исти се у складу са MPC 10 сматрају одобреним.

Измјена финансијских извјештаја по основу материјално значајних ставки

Изостављене или погрешно исказане ставке су материјално значајне ако би, појединачно или групно, могле утицати на економске одлуке корисника финансијских извјештаја донесене на основу тих извјештаја. Значајност (материјалност) овиси о величини и врсти изостављене или погрешно исказане ставке сагледане у свијетлу присутних пратећих околности. Одлучујући фактор може представљати величина ставке или природа ставке, односно њихова комбинација.

Ретроактивно исправљање материјално значајних грешака из претходних раздобља врши се у првом сету финансијских извјештаја који буде одобрен за издавање након откривања тих грешака. Упоредне информације за претходна раздобља презентирају се као да су нове рачуноводствене политике биле примјењиване одувјек, односно као да грешке из претходног раздобља нису никада ни постојале. Износ прилагођавања који произилази из промјене рачуноводствене политике или износ исправке грешке из претходног раздобља врши се исправком почетног стања задржаних зарада (акумулиране добити).

Висина значајности се утврђује у висини од 1% од укупно оствареног прихода у години за коју се израђују извјештаји. Уколико утврђена материјално значајна грешка у пословним књигама и финансијским извјештајима прелази износ утврђене значајности, Управа Друштва доноси одлуку о измјени финансијских извјештаја за период за који је грешка извршена.

ПРЕГЛЕД ПОСЛОВАЊА

У наредној табели су приказани остварени укупни приходи, расходи и добит за 2020.годину, план за 2020.годину као и упоредни подаци за 2019.годину:

(у 000 КМ)						
Р.Б.	ОПИС	План за 2020.	I – XII 2019.	I – XII 2020.	Индекси	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
I	ПОСЛОВНИ ПРИХОДИ	497.261	479.423	451.779	91	94
A	МАЛОПРОДАЈА	450.645	413.084	402.235	89	97
1	ПОРОДИЧНИ СЕГМЕНТ	134.614	118.362	127.499	95	108
2	СЕГМЕНТ МОБИЛНИХ КОРИСНИКА	198.693	180.357	162.765	82	90
3	ПОСЛОВНИ СЕГМЕНТ	76.996	69.854	67.510	88	97
4	ПРИХОД ОД ПРОДАЈЕ РОБЕ (АСЕМБЛИРАНА УСЛУГА)	39.127	38.744	41.758	107	108
5	ОСТАЛИ ПРИХОДИ	3.200	4.043	2.747	86	68
6	ЕФЕКАТ ИМПЛЕМЕНТАЦИЈЕ МСФИ 15	-500	1.771	60	-12	3
7	ПОПУСТ ЗА ПРОГРАМ ЛОЈАЛНОСТИ	-1.485	-48	-104	7	218
Б	ВЕЛЕПРОДАЈА	38.466	44.068	34.134	89	77
Ц	ОСТАЛИ ПОСЛОВНИ ПРИХОДИ	8.150	22.272	15.410	189	69
XII	ФИНАНСИЈСКИ ПРИХОДИ	5.153	6.696	5.344	104	80
III (I+II)	УКУПАН ПРИХОД	502.413	486.119	457.123	91	94
I	ПОСЛОВНИ РАСХОДИ (А до Ф)	318.140	307.375	299.759	94	98
A	Материјални трошкови	15.060	13.144	12.258	81	93
Б	Трошк. плаћа и осталих примања радника и других ФЛ	115.977	116.905	115.609	100	99
Ц	Трошкови производње	36.421	31.404	26.414	73	84
Д	Нематеријални трошкови	93.003	85.798	85.191	92	99
Е	Набавна вриједност продате робе	48.420	45.394	48.287	100	106
Ф	Остали пословни расходи	9.260	14.732	12.000	130	81
II	Амортизација и трошкови резервисања	125.256	117.908	101.193	81	86
III	Финансијски расходи	3.547	3.847	4.136	117	108
IV (I+II+III)	УКУПНИ РАСХОДИ	446.944	429.130	405.089	91	94
I.	БРОЈ РАДНИКА НА ЗАДЊИ ДАН У МЈЕСЕЦУ	3.250	3.242	3.166	97	98
II.	ДОБИТ + АМОРТИЗАЦИЈА	180.725	174.897	153.227	85	88
III.	ДОБИТ у (000 КМ)	55.469	56.989	52.034	94	91
IV.	Продуктивност (Приходи/раднику у 000 КМ)	153,13	148,69	142,32	93	96
V.	Економичност (Приход/расход)	1,12	1,13	1,13	100	100

Р.Б.	ОПИС	План за 2020.	I – XII 2019.	I – XII 2020.	Индекси	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
VI.	Рентабилност [(Добит/приход)*100]	11,04	11,72	11,38	103	97

*Трогодишњи план пословања Дионичког друштва ВН Телесот Сарајево за период 01.01.2020. – 31.12.2022. године број 00.1 – 03 – 65065/19-5 од 28.11.2019. године у дијелу који се односи на 2020. годину.

** У Извјештају о пословању за I - XII 2020. године подаци о износу оствареног прихода и расхода од продаје тк опреме по основу увођења LTE мреже из 2019. године су исказани у нето износу, односно у складу са књиговодственом евиденцијом. У извјештајима за 2019. годину, приходи, као и расходи од продаје тк опреме по основу увођења LTE мреже су исказани у бруто износу јер су на тај начин били планирани приликом сачињавања плана прихода и расхода за 2019. годину. Наведено значи да су укупни приходи и укупни расходи у извјештајима за 2019. годину исказани у износу вишем за износ бруто оствареног прихода, односно бруто оствареног расхода од продаје тк опреме по основу увођења LTE мреже. У складу са наведеним, бруто приходи од продаје тк опреме по основу увођења LTE мреже у периоду I - XII 2019. године су износили 36,6 милиона КМ, док су бруто расходи по истом основу износили 26,4 милиона КМ, док је ефекат на финансијски резултат по наведеном основу 10,2 милиона КМ. Наведени начин исказивања бруто прихода и расхода од продаје опреме у оквиру LTE пројекта имао је исти ефекат на добит као и нето принцип исказивања прихода и расхода по основу продаје опреме у овом пројекту.

У периоду I - XII 2020. године остварен је сљедећи финансијски резултат:

- **Укупни приходи** су остварени у износу од 457,1 милион КМ што је мање за 29,0 милиона КМ или за 6% у односу на остварење прихода у периоду I - XII 2019. године, када су износили 486,1 милион КМ. У односу на план прихода за период I - XII 2020. године који износи 502,4 милиона КМ остварени приходи су мањи за 45,3 милиона КМ или за 9%.
- **Укупни расходи** остварени су у износу од 405,1 милион КМ и мањи су за 24,0 милиона КМ или за 6% у односу на остварење расхода у периоду I - XII 2019. године, када су износили 429,1 милион КМ, док су у односу на план за период I - XII 2020. године мањи за 41,9 милиона КМ или за 9%.
- **Остварена бруто добит** износи 52,0 милиона КМ и мања је за 5,0 милиона КМ или за 9% у односу на остварену добит у периоду I - XII 2019. године. У односу на план за период I - XII 2020. године, који износи 55,5 милиона КМ остварена добит је мања за 3,4 милиона КМ или за 6%.

У периоду I - XII 2020. године остварена је профитна маржа (бруто добит/приход*100) у износу 11,38%, што значи да је Друштво на сваких 100 КМ укупног прихода остварило 11,38 КМ бруто добити. У истом периоду 2019. године овај показатељ је износио 11,72%.

ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈСКИ КАПАЦИТЕТИ

Породични сегмент

Број корисника породичног сегмента на дан 31.12.2020. године износио је 333.227 и мањи је за 9.198 или за 3% у односу на број корисника на дан 31.12.2019. године када их је било 342.425.

У сљедећој табели приказан је број корисника породичног сегмента на дан 31.12.2020. године, са упоредним подацима на дан 31.12.2019. године и планом на дан 31.12.2020. године.

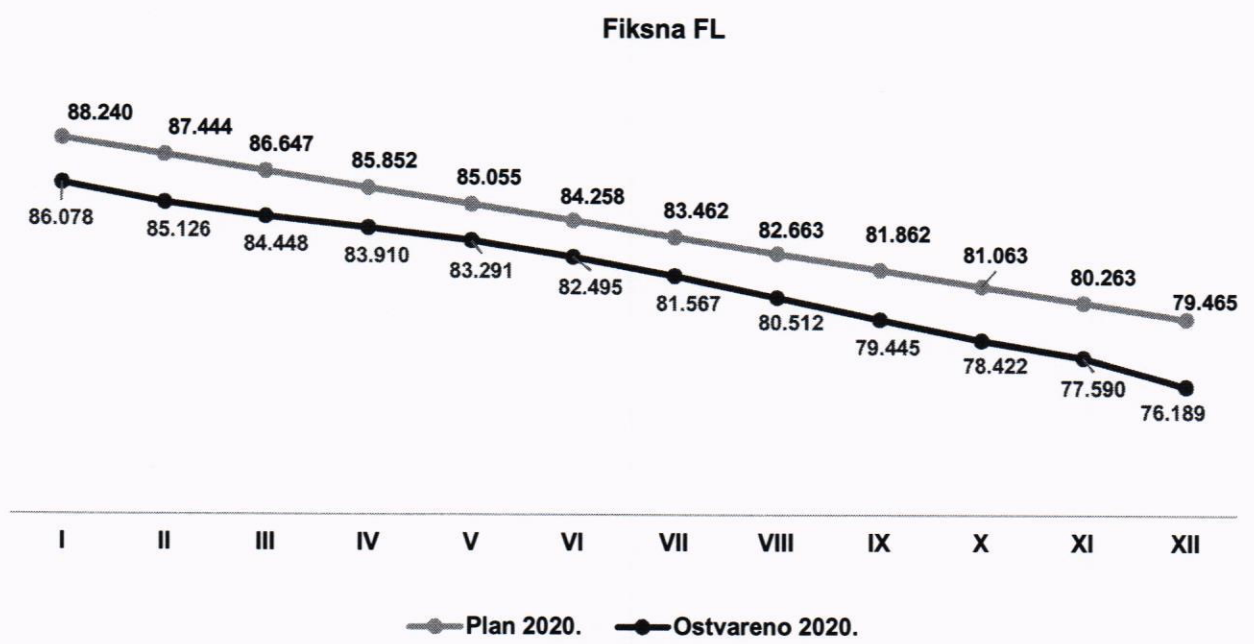
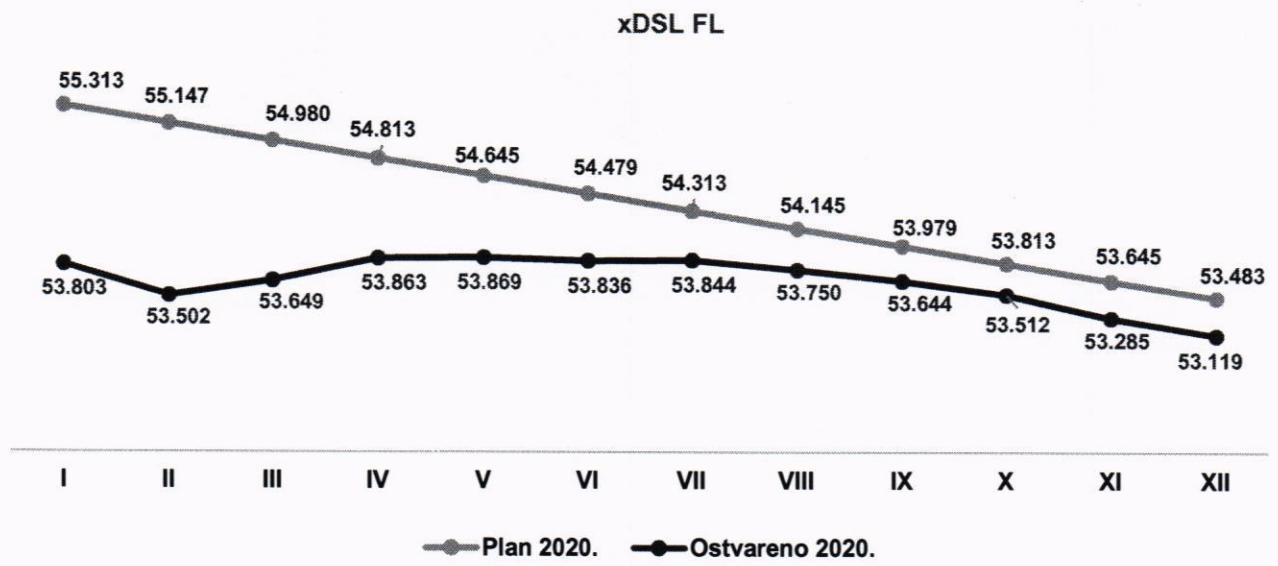
РБ.	ВН TELECOM	План 31.12.2020.	Остварење 31.12.2019.	Остварење 31.12.2020.	ИНДЕКС	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
A	ПОРОДИЧНИ СЕГМЕНТ	347.998	342.425	333.227	96	97
A.1	xDSL физичка лица	53.483	54.459	53.119	99	98
A.2	Фиксна физичка лица	79.465	87.433	76.189	96	87
A.3	Моја TV физичка лица	215.050	200.533	203.919	95	102

У оквиру укупног броја корисника породичног сегмента уочен је пад броја xDSL корисника – физичка лица и корисника фиксне телефоније – физичка лица. У односу на остварење 31.12.2019. године број корисника xDSL – физичких лица мањи је за 1.340 или за 2%. У односу на план на дан 31.12.2020. године, број корисника xDSL физичка лица је мањи за 364 корисника, односно план ових корисника је остварен са 99%.

Број корисника фиксне телефоније - физичка лица мањи је за 11.244 или за 13% у односу на исти период претходне године. Број корисника фиксне телефоније - физичка лица на дан 31.12.2020. године у односу на план ових корисника мањи је за 3.276 корисника или за 4%. У периоду I – XII 2020. године укупно 1.827 корисника је пренијело фиксни број у мреже конкурентских оператора, првенствено у мрежу оператора Телемацх 83,3%, Елта-Кабел нет 7,2% и ЕуропроНет 5,8%. Један од разлога за смањење броја корисника фиксне телефоније је прелазак корисника на Моја TV услугу. Неки од разлога нижег броја корисника су раскиди уговора, при чему корисници као најчешћи разлог раскида наводе некориштење услуге у будућности (уз напомену да је број раскида нижи него у истом периоду претходне године), незадовољство корисника брзином отклањања сметњи, перцепција корисника да конкуренција има привлачнију понуду. Треба напоменути да је смањење броја корисника од фиксне телефоније константан тренд, не само у ВН Telecomу већ и на тржишту телекомуникација у регији и свијету. Супституција говорне комуникације путем мобилних телефона је присутна већ дужи низ година.

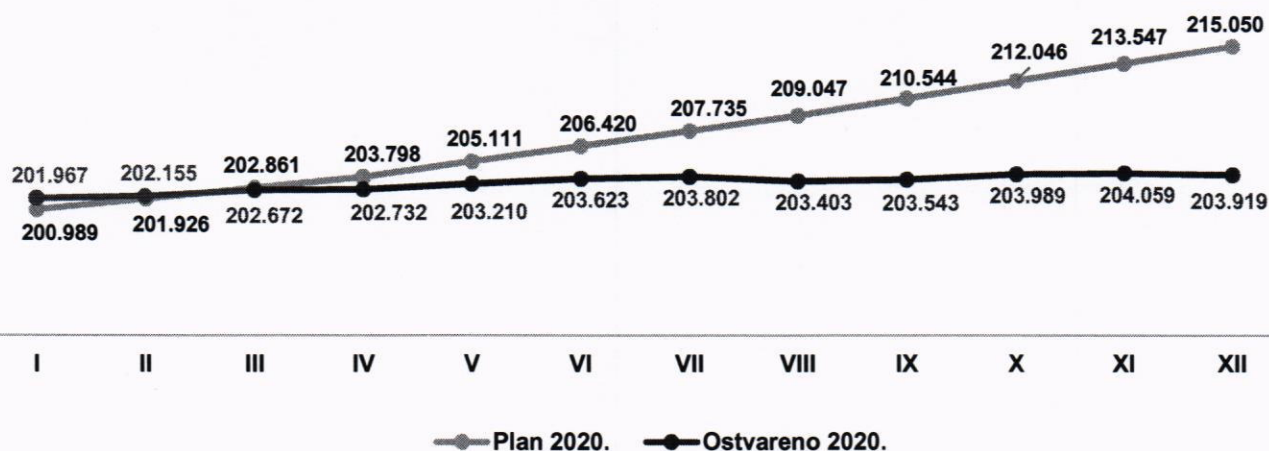
Смањење броја корисника фиксне телефоније и xDSLа дјелимично је компензиран порастом броја корисника у оквиру Моја TV услуге. Корисници који су прелазили на Моја TV пакете су се највећим дијелом на то одлучили због нижих трошкова кориштења интегрисане услуге.

На сљедећим графиконима приказан је планирани и остварени тренд кретања корисника xDSL физичких лица и корисника фиксне телефоније – физичка лица за 2020. годину.



Број регистрованих корисника услуге Моја TV на дан 31.12.2020. године износио је 203.919 и већи је за 3.386 корисника или за 2% у односу на број регистрованих корисника услуге Моја TV на дан 31.12.2019. године када је износио 200.533. Остварење броја корисника Моја TV на дан 31.12.2020. године у односу на план на дан 31.12.2020. године мање је за 11.131 корисника или за 5%.

МОЈА TV FL



Неке активности и мјере које су подузете за остварење планских вриједности фиксне телефонску услугу, xDSL пакете и Моја TV пакете:

- У циљу достизања заданих вриједности за 2020. годину реализирала се промотивно – продајна акција за Фиксну телефонску услугу и xDSL пакете под називом *10 ИЗВРСНИХ ПОКЛОНА уз фиксни, интернет или Моја TV!*. Акција се проводила у периоду од 03.08.2020. до 01.09.2020. године и била је намијењена резиденцијалним, новим и постојећим, корисницима фиксне телефонске услуге, услуге приступа Интернет мрежи (нетФлат пакети) и мултимедијалне услуге Моја TV.
- Уведена је понуда НВО GOуслуге које има за циљ, уз повећање конкурентности Моја TV понуде на тржишту, повећање продаје НВО Премиум пакета и веће задовољство и лојалност корисника који преферирају филмске садржаје.
- Усвојена Посебна понуда за задржавање корисника у случајевима захтјева за трајним раскидом.
- У понуду уведен нови додатни пакет TV садржаја Задруга комерцијално понуђена од 07.12.2020. године са бесплатним периодом кориштења од 25 дана.
- Од 01.05.2020. године издвојен нови додатни пакет. Пакет под називом Пинк-Е укључио је само TV канале за одрасле из Пинк групације.
- Од 01.07.2020. унапријеђена понуда Мој Избор кроз:
 - омогућавање преноса бонуса од 5 KM у наредни обрачунски период али под истим условима кориштења бонуса (успостава позива унутар групе, позиви / SMS / MMS према мрежама ВН Телесота, за одржавање активног стања Ултра рачуна) и
 - омогућавање корисницима л.нет услуге, НетТоГо (мНетмФлат) пакета као и услуге Приступ интернету, мултимедији и фиксном телефону путем мобилних мрежа нове генерације (LTE/FWA) укључивање у Мој избор.
- *Моја TV твоја уштеда*, се реализовала од 06.01.2020. - 04.04.2020. године,
- *ЗА СВЕ - ФАНТАСТИЧНА Моја TV* која је омогућила је бесплатно кориштење слjedeћих додатних услуга:
 - МојаTV Флих, у периоду од 01.02.2020. до 31.07.2020 године (шест мјесеци),
 - МојаTV ХД пакет, у периоду од 01.02.2020. до 31.01.2021. године (дванаест мјесеци),
 - Моја вебTV, у периоду од 01.02.2020. до 30.04.2020. године (три мјесеца),
 - Изврсни поклони за све, се реализовала од 27.04.2020. - 14.07.2020,
 - МојаTV купиш и 200 KM добијеш, се реализовала од 01.09. до 29.11.2020. године,
 - Моја TV хит акција се реализовала од 14.12.2020. године.

Сегмент мобилних корисника

У БиХ дјелују три лиценцирана мобилна оператора: ВН Telecom, Еронет и м:тел. Утјецај конкуренције у области пружања услуга мобилне мреже је јако изражен. Број корисника мобилне телефоније, препаид и постпаид, на дан 31.12.2020. године је 1.369.936 и мањи је за 111.915 корисника или за 8% у односу на број корисника на дан 31.12.2019. године, а планске вриједности за посматрани период су остварене са 90%.

У периоду I - XII 2020. године укупно 4.563 корисника мобилне мреже су пренијели број код другог оператора, од чега се на ХТ Еронет односи 2.614 пренесених бројева, а на м:тел 1.949 пренесених бројева. Истовремено у мобилну мрежу ВН Telecoma пренесено је 3.560 бројева из наведена два оператора.

Број корисника мобилног сегмента на дан 31.12.2020. године, као и упоредни подаци за 31.12.2019. године, и план на дан 31.12.2020. године приказани су у сљедећој табели:

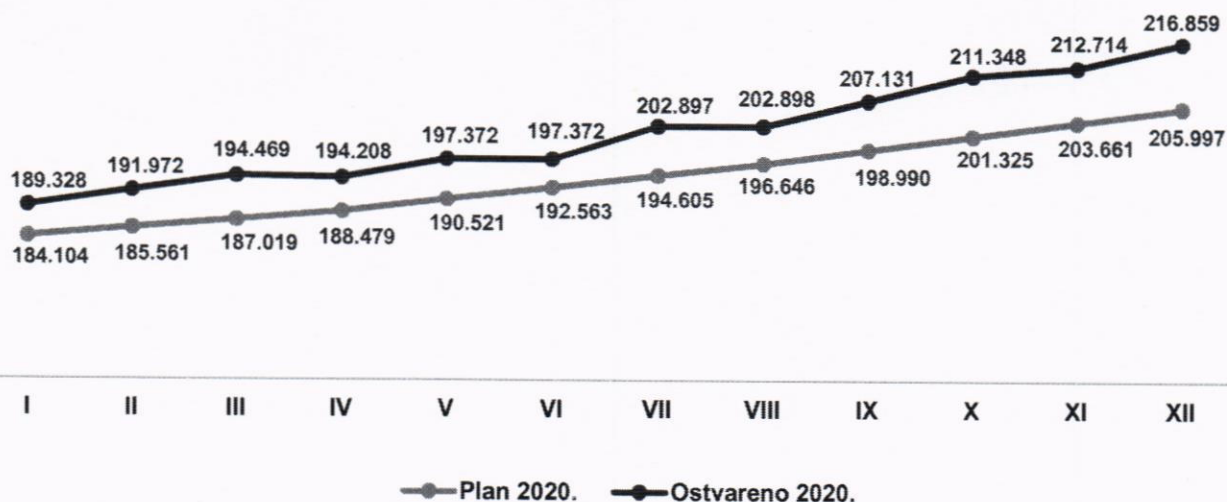
РБ.	ВН TELECOM	План 31.12.2020.	Остварење 31.12.2019.	Остварење 31.12.2020.	ИНДЕКС	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
Б	СЕГМЕНТ МОБИЛНИХ КОРИСНИКА	1.523.548	1.481.851	1.369.936	90	92
Б.1	Prepaid	1.293.350	1.273.274	1.124.972	87	88
Б.2	Postpaid физичка лица	205.997	185.866	216.859	105	117
Б.2.1.	Говорни пакети физичка лица	204.585	184.521	215.342	105	117
Б.2.2.	Мобилни приступ интернету физичка лица	1.412	1.345	1.517	107	113
Б.3	Postpaid правна лица	24.201	22.711	28.105	116	124
Б.3.1	Говорни пакети правна лица	19.500	18.212	22.614	116	124
Б.3.2	Мобилни приступ интернету правна лица	4.701	4.499	5.491	117	122

Активних корисника постпаид – физичка лица на дан 31.12.2020. године било је 216.859 што је, у односу на број корисника на дан 31.12.2019. године, више за 30.993 корисника или за 17%. У односу на планске вриједности за исти период број корисника постпаид - физичких лица већи је за 10.862 корисника или 5%. Унапређењем понуде постигнута је конкурентност свих постпаид пакета, што за резултат има раст броја корисника. Број говорних пакета, у оквиру категорије постпаид - физичких лица, у односу на исти период претходне године већи је за 30.821 корисника или за 17%. На дан 31.12.2020. године било је 1.517 корисника мобилног приступа интернету у оквиру категорије физичких лица.

У дијелу постпаид физичких лица уведени су нови хибридни TeenZ пакети са значајно побољшаним садржајем мобилног интернета. Пакет је намјењен „старијим“ основцима и средњошколцима, који су кроз истраживања тржишта показали заинтересованост за кориштењем углавном мобилног интернета. Пакет је обogaћен бесплатним кориштењем популарних апликација Facebook, Instagram, и ТикТок.

На сљедећем графику је приказан планирани и остварени тренд кретања постпаид физичких лица за 2020. годину.

Postpaid FL

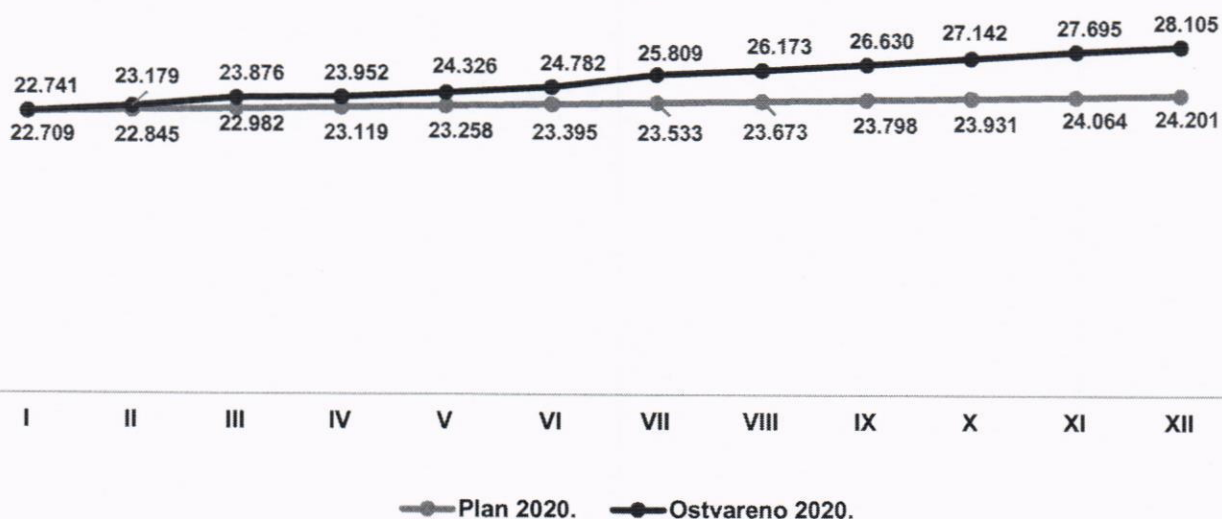


На дан 31.12.2020. године број корисника постпаид правних лица износио је 28.105 што је, у односу на број корисника на дан 31.12.2019. године, више за 5.394 корисника или за 24%. План овог броја корисника за исти период остварен је за 16% више, односно за 3.904 корисника. Број корисника говорних пакета, у оквиру постпаид правних лица износи 22.614. Ових корисника је више за 4.402 или за 24% више у односу на остварење на дан 31.12.2019. године. На дан 31.12.2020. године било је 5.491 корисника мобилног приступа интернету у оквиру правних лица.

У дијелу постпаид правних лица у наредном периоду планирано је провођење специјалне понуде за пословне кориснике, која подразумјева додјелу попушта за ПОРТ ИН кориснике. Овом одлуком дат је неопходни алат Менаџерима великих корисника да се на тржишту боре за привлачење пословних група за прелазак на мрежу ВН Telecoma.

На сљедећем графику је приказан план тренда кретања постпаид правних лица за 2020. годину и поређење са остварењем броја корисника за I – XII 2020. године.

Postpaid PL



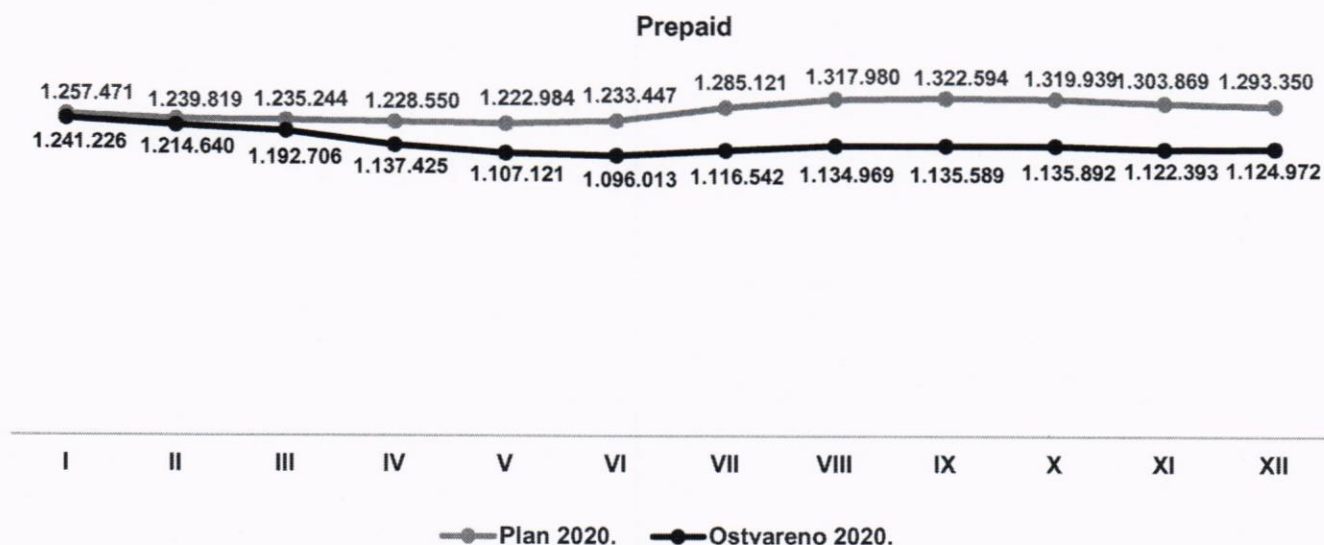
Од 01.04.2019. године у комерцијалну понуду су пуштени нови постпаид и комбиновани пакети на компонентној основи, са низом опција на свим пакетима, тако да су у сталној понуди корисницима доступне разне могућности кориштења одређених бенефита који одговарају њиховим потребама, уз уговарање обавезног уговорног односа на 12/24 мјесеца. Корисници могу да бирају између понуђених опција као што су: кориштење бонус саобраћаја, попушта на претплату или субвенције на куповину уређаја из асемблиране понуде, или пак бонус саобраћаја уз изабране уређаје у комисионој понуди. На овај начин превазиђена је потреба организовања појединачних краткотрајних продајних акција с циљем привлачења и везивања корисника, атрактивна понуда је у континуитету на располагању корисницима, што даје пуно боље ефекте од краткотрајних акцијских понуда са одобравањем додатних бенефита и бонуса.

У оквиру сегмента мобилних корисника, на дан 31.12.2020. године било је 1.124.972 препаид корисника (ултра). У односу на дан 31.12.2019. године, број препаид корисника мањи је за 148.302 корисника или за 12%. План препаид корисника на дан 31.12.2020. године, који износи 1.293.350 корисника, остварен је са 87%, односно мање за 168.378 корисника. Евидентно је да је, као последица кризне ситуације изазване пандемијом вируса COVID-19, у периоду III - XII 2020. године забиљежен значајан пад броја корисника.

Разлози пада броја активних корисника:

- последица пандемије COVID-19 (Турист пакети). Драстичан пад броја Ултра корисника је последица изостанка прилива туриста и дијаспоре у љетним сезонским мјесецима, због значајног ограничења кретања корисника из већине земаља из којих је долазила наша дијаспора и туристи, а који су по правилу ранијих година били значајна база препаид корисник, која је ове године изостала;
- прелазак на постпаид пакете из нове Ехтра понуде, око 30.000 корисника, што представља позитиван тренд;
- допуњавање кредита мањим износима који имају краћи период валидности, након којег број из активног прелази у инактивно стање.

На сљедећем графику приказан је тренд кретања плана препаид корисника за 2020. годину и поређење са остварењем броја корисника за I - XII 2020. године.



Пословни сегмент

У оквиру услуга креираних за пословне кориснике на дан 31.12.2020. године уочен је пад од 4.350 корисника или 2% у односу на исти период претходне године. Остварење корисника пословног сегмента на дан 31.12.2020. године у односу на план 31.12.2020. године мање је за 13.336 корисника или за 6%

Остварени број корисника пословног сегмента на дан 31.12.2020. године, као и упоредни подаци за 31.12.2019. године, те планови приказани су у сљедећој табели:

РБ.	ВН TELECOM	План 31.12.2020.	Остварење 31.12.2019.	Остварење 31.12.2020.	ИНДЕКС	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
Ц	ПОСЛОВНИ СЕГМЕНТ	228.951	219.965	215.615	94	98
Ц.1	ТорТим/IP Centrex	94.427	90.277	89.147	94	99
Ц.2	DATA VPN/M2M/xDSL	106.275	101.203	98.767	93	98
Ц.2.1	мобилни (корп, фикс, data)	79.033	75.081	72.471	92	97
Ц.2.2.	MPLS, FR, BP, Водови	2.410	2.035	2.470	102	121
Ц.2.3	xDSL правна лица	24.832	24.087	23.826	96	99
Ц.3	Фиксна правна лица	25.645	26.591	25.806	101	97
Ц.4	Cloud/data center/ Еко систем/IOT	1.246	768	741	59	96
Ц.5	Оглашавање	40	0	0	-	-
Ц.6	Моја TV правна лица	1.318	1.126	1.154	88	102

Укупан број корисника ТорТим/IP Centrex на дан 31.12.2020. године износио је 89.147, што је мање за 1.130 корисника или 1% у односу на број корисника на дан 31.12.2019. године, када их је било 90.277. План ТорТим/IP Centrex прикључака на дан 31.12.2020. године износи 94.427 и остварен је са 94%.

У оквиру ставке ТорТим/IP Centrex уочен је раст у оквиру корисника IP Centrexa, којих је на дан 31.12.2020. године било 19.489, те у односу на исти период претходне године биљеже раст од 1.751 корисника или 10%. План IP Centrexa за посматрани период износи 18.850 корисника и остварен је са 103%.

Број корисника Топтим фиксна на дан 31.12.2020. године, у односу на исти период претходне године, остварен је за 987 корисника, односно за 8% мање. У односу на план ових корисника на дан 31.12.2020.године, остварење је мање за 1.038 корисника или за 9%.

Број корисника Топтим мобилна на дан 31.12.2020. године износи 58.859, и мањи је за 1.894 корисника или за 3% у односу на дан 31.12.2019. године. У односу на план ових корисника на дан 31.12.2020. године, остварење је мање за 4.881 корисника или за 8%.

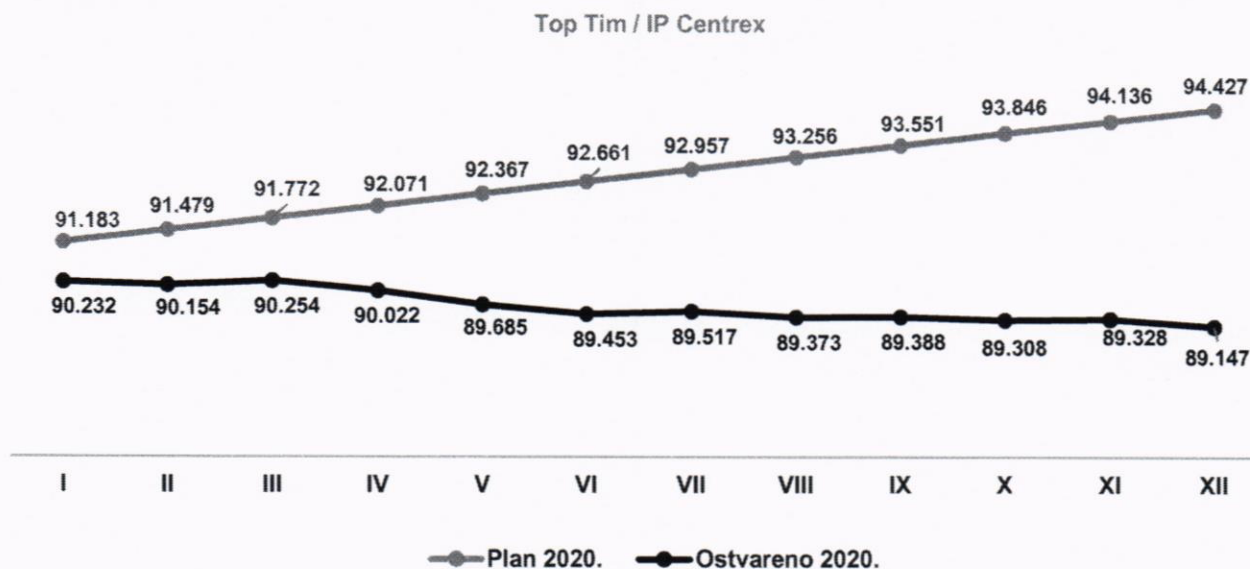
Мањи број Топ Тим фиксних телефонских прикључака је очекиван у складу са вишегодишњим трендом кретања ове врсте прикључака. Такођер, на мањи број прикључака утјецала је и пандемија Цорона вируса, због које је велики број привредних субјеката који су били корисници ове услуге престао са радом. У посматраном периоду дошло је до миграције прикључака ISDN BRAзбог гашења ISDN технологије, са Топтима на IP Centrex.

Мањи број Топ Тим мобилних прикључака је очекиван тренд с обзиром на повољну понуду постпаид соло Ехтра пакета и субститутивну понуду која омогућава бесплатну комуникацију у пословној групи кроз Биз избор. Прираст прикључака правних лица на соло говорним пакетима је већи од умањења броја Топтим мобилних прикључака. Планска величина није достигнута услјед изостанка очекиваног

повећаног обима продаје, аквизицијом нових пословних група кроз Биз избор и Етра понуду, те последица пандемије.

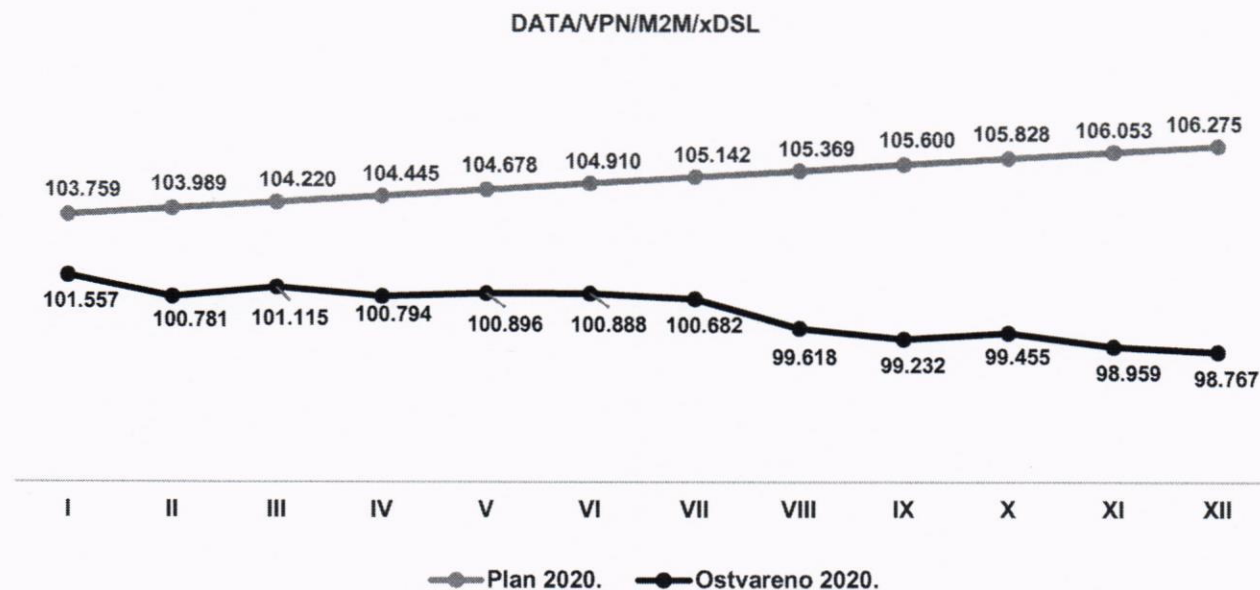
IP Centrex биљежи већи број прикључака у односу на план за 2020. годину. Наведено кретање броја прикључака може бити пољедица преласка ISDN BRA прикључака на IP Centrex.

На сљедећем графику је приказано остварење броја Топ Тим/IP Centrex корисника за период I - XII 2020. у односу на план за 2020. годину:



Укупан број корисника DATA VPN/M2M/xDSL на дан 31.12.2020. године износио је 98.767 што је мање за 2.436 корисника или 2% у односу на број корисника на дан 31.12.2019. године када их је било 101.203. Број корисника DATA VPN/M2M/xDSL у односу на план на дан 31.12.2020. године мањи је за 7.508 корисника и остварен је са 93%.

На сљедећем графику је приказано остварење броја DATA VPN/M2M/xDSL корисника за период I - XII 2020. у односу на план за 2020. годину:



На дан 31.12.2020. године било је 72.471 корисника корпоративног приступа, фискалних каса и data корисника. У односу на исти период претходне године, ових корисника је за 3% или 2.610 корисника мање. Укупан број корисника корпоративног приступа, фискалних каса и data корисника у односу на план на дан 31.12.2020. године је остварен са 92%, а првенствено из разлога мањег остварења броја корисника фискалних каса. Пораст броја ових корисника, у поређењу са истим периодом претходне године, уочен је код корисника корпоративног приступа за 1.328 или за 5%.

Унаточ расту, план броја корисника услуге **корпоративног приступа** није остварен због засићеног тржишта непостојања нових фирми које имају потребу кориштења услуга корпоративног ВПН-а путем мобилне мреже (IOT, M2M), гашење постојећих фирми.

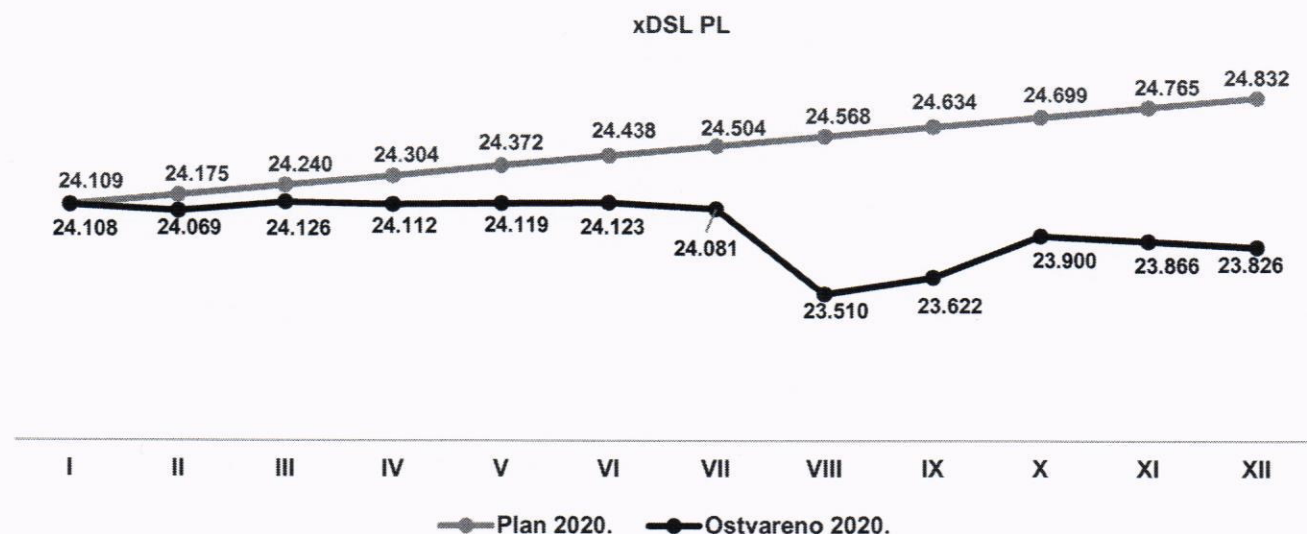
Усвојено је унапријеђење понуде које подразумева: повећање количине података у додатним пакетима, укључење СМС порука у основне пакете

Корисника **фискалних каса**, на дан 31.12.2020. године, било је 43.465, што је смањење за 3.822 корисника или за 8% у односу на исти период претходне године. Планска величина је остварена за 11% мање, односно мање за 5.392 корисника. Основни разлог за наведено је засићено тржиште, непостојања нових фирми фискалних обвезника, гашење постојећих фирми, појава изазивача на тржишту који нуде субститутивне услуге за пријенос података (дистрибутери) и преузимају кориснике ВН Telecoma.

Број **data корисника** на дан 31.12.2020. године је 1.237 што је мање за 116 корисника или за 9% у односу на исти период претходне године, када је евидентирано 1.353 корисника ових услуга. План броја ових корисника је остварен са 88% односно мање за 173 пакета. Услуга је у 2020. години унапријеђена на начин да ју је могуће пласирати за потребе реализације IOT услуга и/или друге врсте M2M повезивања путем јавне интернет мреже користећи ресурсе мобилне мреже ВН Telecoma.

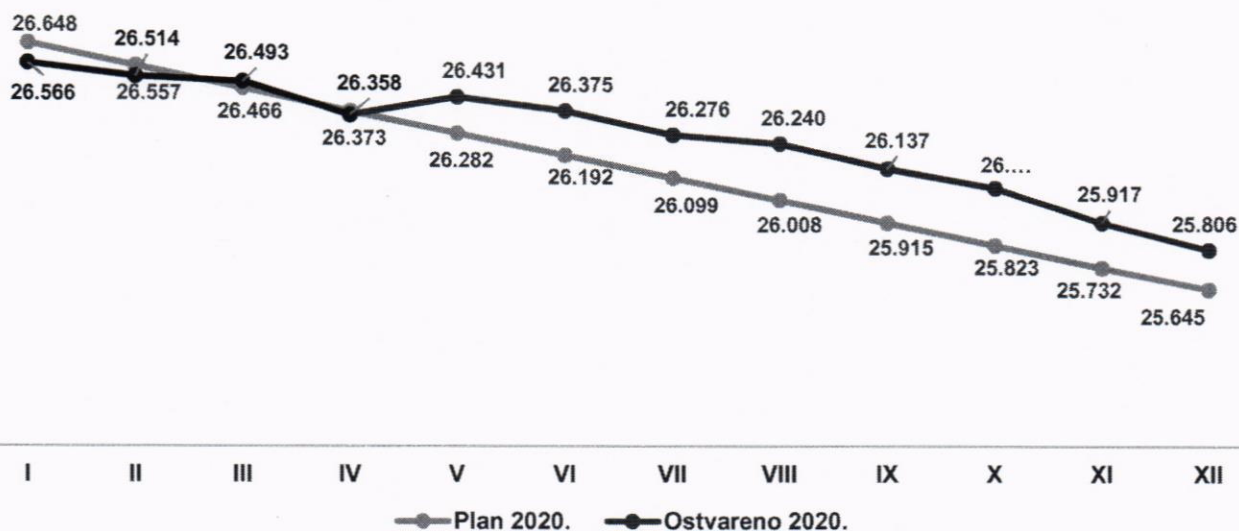
Број корисника закупа водова на дан 31.12.2020. године је 462 што представља остварење за 384 корисника више у односу на број корисника закупа водова на дан 31.12.2019. године када је број ових корисника био 78. Број корисника закупа водова на дан 31.12.2020. године већи је од плана за извјештајни период за 6%. Број Business, Business Про Едука (Б, ВР, ЕДУ) корисника на дан 31.12.2020. године је 843 и, у односу на број ових корисника на дан 31.12.2019. године, већи је за 50 корисника или за 6%. Број корисника MPLS и Frame Relay на дан 31.12.2020. године је 1.165 и остварено је са 100% у односу на дан 31.12.2019. године.

Активних корисника xDSL правна лица, на дан 31.12.2020. године, било је 23.826 и остварени су са 99% у односу на исти период претходне године. У односу на план за посматрани период, број xDSL корисника правних лица остварен је са 96%.



Број пословних корисника фиксне мреже на дан 31.12.2020. године, када их је било 25.806, мањи је за 785 корисника или 3% у односу на исти период претходне године. Планске вриједности остварене су са 101%. Мањи број фиксних телефонских прикључака резултат је миграције наведених прикључака у Топтим и на IP Centrex уз задржавање нумерације, те супституцијом ове врсте услуге напредним пословним рјешењима глобалних (нпр. Microsoft) и ОТТ провидера, која модерне компаније све више користе у свом пословању. Према информацијама менаџера великих корисника које добивају кроз рад, конкретни разлози за прелазак корисника ВН Telecoma правних лица у мреже других оператора су: незадовољство са цијеном и пруженом услугом (фиксна телефонија), понуђена нижа цијена на тендеру (обвезници Закона о јавним набавкама ФБиХ), одлука управе/власника компаније, те цијене асемблиране услуге.

Fiksna PL



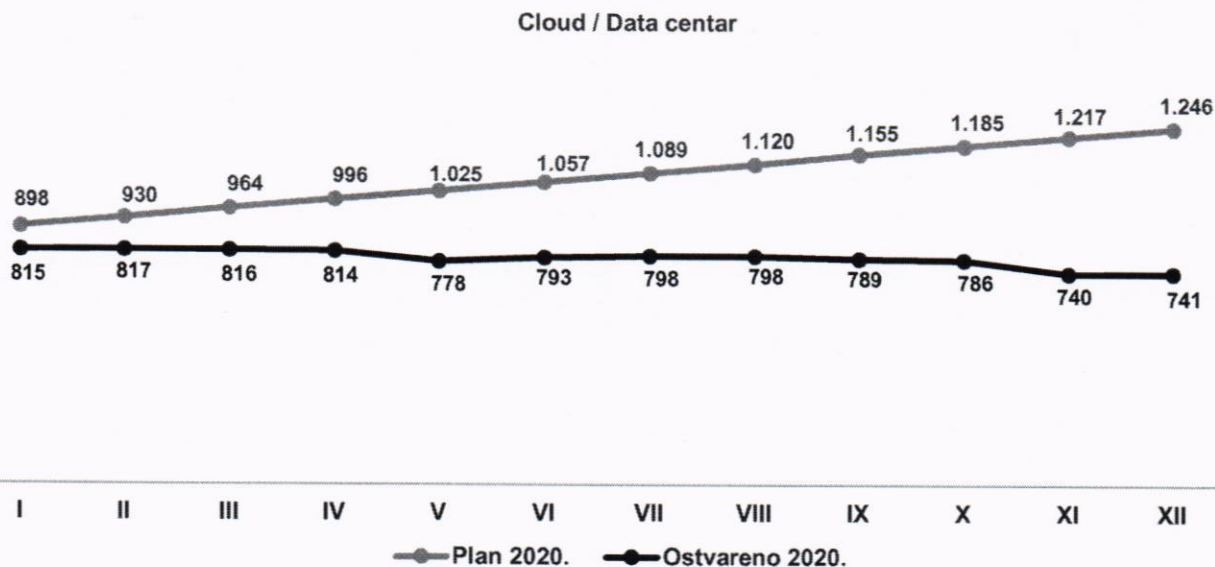
Код активности на очувању постојећих корисника, у свим РД се редовно проводе активности на преговорима са постојећим корисницима у циљу склапања нових уговора са тенденцијом на 24 мјесеца и уз минималне попусте. Наведене активности је потребно наставити проводити, како би што већи број пословних корисника био са уговорном обавезом и то: Топтим, IP Centrex, Биз избор, Cloud, IP MPLS, фиксни приступ интернету загарантованим опсегом, и xDSL.

У броју од 741 су садржани и корисници који нису „стварни“ Cloud корисници, већ лиценце партнера Пантхеон који припада услугама из Партнерског програма, али будући да је софтвере у Cloud-у, тиме је исти садржан у наведеном сегменту. Cloud/data услуга омогућава кориснику приступ приватном простору на data центру ВН Telecoma, кориштење виртуалних сервера/виртуалне мреже рачунара са закупљеним серверским ресурсима. Сервис је концепиран на принципу „плати само оно што користиш“, а корисник сам одређује конфигурацију сервера према својим потребама. У односу на број Cloud корисника на дан 31.12.2019. године, наведени корисници остварени су са 96%, док остварење планске вриједности за исти период износи 59%. Мање остварење броја корисника Cloud услуга од планираног је резултат мањег продајног пласмана од очекиваног. Разлози за мањи обим продаје су ефекти пандемије, низак степен зрелости тржишта за прихватање Cloud рјешења, али и изражене присутности конкурената са ИТ бацкграундом и већим „know how“ у домену ICT софтверских компоненти. Није монетизирана шанса која се појавила са потребом организовања рада на даљину пословних корисника у вријеме пандемије. Корисници након крајњег периода кориштења, нису услуге наставили комерцијално користити.

ВН Telecom је први телеком оператор, а у неким продуктима и једини (нпр. Пантхеон Cloud, еду720 итд.) на тржишту БиХ, који уводи услуге у понуду за даљу продају, са начином рада сервиса у Cloudy.

VH Telecom је у 2020.години посебно инициран ситуацијом изазваном са COVID -19 проширио портфолио и са услугом Cloud Call centar.

Извршена су унапређења постојећих услуга из Партнерског програма, и то: Онлине заштита за пословне кориснике, Пантхеон Cloud, а у циљу стицања бољих услова за пласман услуга на тржишту, те проширења портфолија услуга, а самим тим и постизања задовољства постојећих корисника, као и привлачења нових.

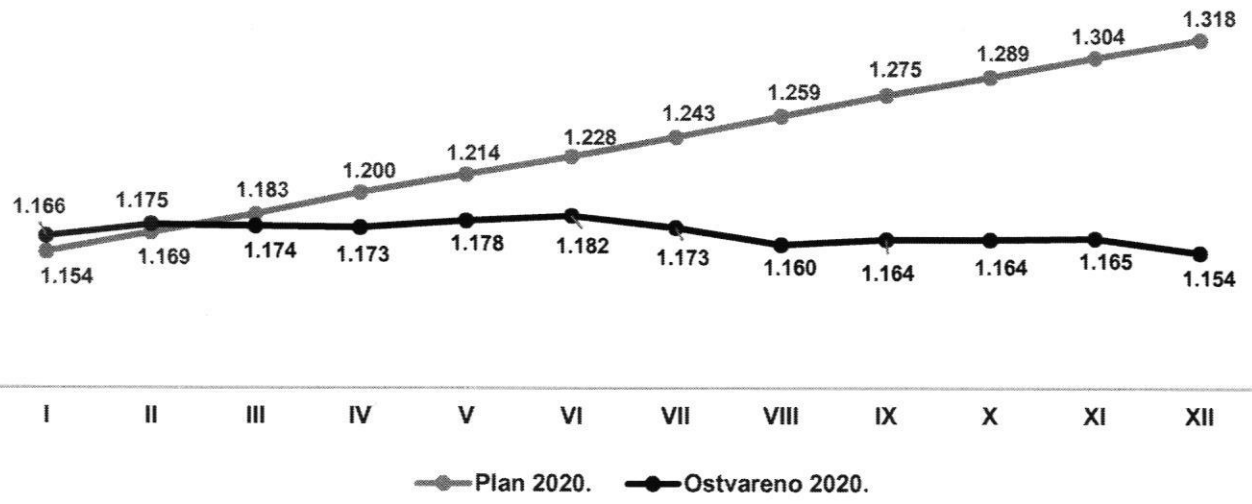


За услугу оглашавања нисмо у могућности дати број корисника, обзиром да систем извјештавања за ову услугу још није успостављен (реализиране су кампање као пилот пројекти и у склопу уговора за набавку терминалне опреме за потребе асемблиране услуге).

У оквиру сегмента пословних корисника на дан 31.12.2020. године било је 1.154 корисника Моја TV правна лица, што, у односу на исти период претходне године, представља повећање броја корисника за 2%. У односу на планске вриједности на дан 31.12.2020. године, корисника Моја TV правна лица, било је мање за 12%.

Остварење мање од планираног резултат је смањеног обима пословања пословних корисника и смањене потражње због пандемије, али и конкурентније понуде других оператора примарно у домену TV садржаја. У циљу очувања корисничке базе и повећања обима продаје МојаTV Биз на рачун повољнијих услова са аспекта претплате у комбинацији са Биз Избор понудом, било је планирано провођење акције у Q2/2020. Комерцијализација је пролонгирана до стицања техничких предуслова за реализацију исте.

Cloud / Data center



ЕКОНОМСКО ФИНАНСИЈСКО ПОСЛОВАЊЕ

УТИЦАЈ ПАНДЕМИЈЕ COVID 19 НА ПОСЛОВАЊЕ ВН TELECOM У 2020.ГОДИНИ

Епидемиолошка ситуација изазвана вирусом COVID-19 обиљежила је 2020. годину и значајно је утицала како на свјетско тк тржиште тако и на тк тржиште у БиХ. Затварање граница и умањење привредних активности, нарочито у туристичко-угоститељском сегменту, резултирало је значајном паду доласка туриста и дијаспоре у БиХ док је отежано пословање довело до затварања појединих компанија, пада запослених те мање потрошње и куповне моћи. Приходи тк оператора у БиХ је значајно афектиран овим трендом, посебно у домену мобилних телефонских услуга гдје је због недоласка туриста и дијаспоре забиљежен значајан пад броја препаид корисника. Епидемиолошка ситуација је, такођер, донијела и одређене промјене у корисничким навикама. Значајан утицај на годишњем нивоу очекује се и у домену пословних корисника.

Пандемија COVID 19 највећи утјецај имала је на приходе од препаид саобраћаја на мобилној технологији те на приходе и расходе од велепродајних услуга. Према процјени, смањење прихода од препаид сегмента у периоду I – XII 2020.године узроковано COVID 19 износи цца 14,1 милион КМ. Смањење је, највећим дијелом, настало као резултат:

- Смањења броја препаид корисника
- Смањења ARPU-а
- Промјена потрошачких навика због пандемије изазване Цорона вирусом (кориштење wifi мреже, допуњавање кредита мањим износима који имају краћи период валидности, након којег број из активног прелази у инактивно стање),
- Одсуство туриста и дијаспоре због пандемије изазване Цорона вирусом.

Укупна количина долазног међународног саобраћаја у мобилну мрежу ВН Telecoma је током 2020. године била мања од планираног. У односу на саобраћај из 2019. године, терминирано је 22% мање саобраћаја, од чега се већи дио може довести у везу са пандемијом корона вируса. Разлог за мање остварење прихода јесте и пад роаминг саобраћаја (гости у БХТ мрежи и БХТ корисници у иностранству), услијед забрана кретања и ограничених путовања.

Очекујемо да ће из овог разлога терминација у БХТ мобилну мрежу још дужи период биљежити мање количине од иницијално планираних, првенствено због чињенице да се путовања и роаминг услуге неће у скорије вријеме вратити на ниво прије пандемије. Имајући у виду наведено, процјењује се да су приходи по овом основу у 2020. години мањи од планираних за цца 9 %, односно цца 1,8 милион КМ.

Пад кориштења свих роаминг услуга у значајним процентима узрокован је тренутном ситуацијом у свијету (пандемија корона вируса и забране кретања). Обзиром да је роаминг услуга највише афектирана тренутном ситуацијом, у 2020. години су остварени значајни губици по основу ове услуге. Приходи у 2020. години су мањи од планираних за цца 55 %, односно цца 3,1 милион КМ.

Повећање трошкова

Пандемија COVID 19 утицала је на повећање трошкова набавке материјала за дезинфекцију и заштиту радника за што су донесене одлуке из средстава резерви Друштва у износи 150 хиљада КМ.

Смањење трошкова

Поред планираног пада полазног међународног саобраћаја услед супституције IP / OTT услугама, те све мањег броја претплатника у фиксној мрежи, на кретање саобраћаја у 2020. години је и директно утицала значајно мања количина роаминг међународног саобраћаја. Током 2020. године, укупни полазни међународни саобраћај је чак 31% мањи у односу на саобраћај забиљежен у претходној години. Такођер, мањи су и трошкови од терминације међународног саобраћаја, који су у 2020. години за цца 15%, односно цца 1,2 милиона КМ мањи од иницијално планираних.

Смањење трошкова роаминга у значајном износу, највећим дијелом је резултат смањења кориштења услуге због тренутне ситуације у свијету са пандемијом корона вируса. Остварење плана трошкова за роаминг услуге у 2020. години износи свега 48%. Остварени трошкови мањи су од планираних за цца 50% , односно цца 880 хиљада КМ.

Пандемија је имала значајан утјецај и на реализацију рекламних активности, тако да је према процјени за 2020.годину трошак по овом основу мањи од планираног за 2,5 милиона КМ.

У току 2020.године реализација због утјецаја пандемије дошло је до успоравања инвестицијских активности, а посљедично према процјени смањен је трошак амортизације за 975 хиљада КМ и трошкови службених путовања за 271 хиљаду КМ.

Усљед смањења прихода од препаида узроковано пандемијом COVID 19 дошло је и до смањења трошкова поредовања у продаји препаида. Процјењује се да смањење по овом основу износи цца 927 хиљада КМ.

Доношење одлука о прекиду рада за раднике Друштва, и то за укупно 225 радника, усљед проглашења природне несреће у ФБиХ у марту и априлу 2020.године, дошло је до смањења трошкова топлог оброка за 90 хиљада КМ.

Имајући у обзир наведено, процјењујемо да је пандемија негативно утјецала на бруто добит ВН Телесота у износу 12,3 милиона КМ у 2020.години.

Напомињемо да је ВН Телесот у периоду прије пандемије (I - XII 2020.године) остварио позитивне трендове у пословању биљежећи раст прихода у односу на исти период 2019.године за 265 хиљада КМ. Бруто добит у том периоду у односу на исти период 2019.године била је већа за 23 хиљаде КМ.

ФИНАНСИЈСКИ ПОКАЗАТЕЉИ

У сљедећој табели дат је преглед остварених прихода и расхода, као и остварење:

- ЕБИТДА - добити прије амортизације, финансијских прихода/расхода и пореза на добит.
- ЕБИТ - добити прије финансијских прихода/расхода и пореза на добит.
- Бруто добити.

(у 000 КМ)

Р.Б.	ОПИС	План за 2020.	I - XII 2019.	I - XII 2020.	Индекси	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
1	Пословни приходи	497.261	479.423	451.779	91	94
2	Пословни расходи	317.591	307.118	298.985	94	97
3	ЕБИТДА	179.670	172.305	152.794	85	89
4	Амортизација и трошкови резервисања	125.256	117.908	101.193	81	86
5	Расходи из ранијих година-амортизација	550	257	774	141	301
6	Укупна амортизација	125.806	118.166	101.967	81	86
7	ЕБИТ	53.864	54.140	50.827	94	94
8	Финансијски приходи	5.153	6.696	5.344	104	80
9	Финансијски расходи	3.547	3.847	4.136	117	108
10	БРУТО ДОБИТ	55.469	56.989	52.034	94	91

* Из износа Пословних расхода искључен је износ накнадно утврђених расхода из ранијег периода-амортизација (позиција наведена у претходној табели под бројем 5).

ОСТВАРЕНИ ПРИХОДИ

Укупни приходи за период I - XII 2020. године остварени су у износу од 457,1 милион КМ што је мање за 29,0 милиона КМ или за 6% у односу на остварене приходе у периоду I - XII 2019. године када су износили 486,1 милион КМ.

План прихода за период I - XII 2020. године, који износи 502,4 милиона КМ, остварен је у износу мањем за 45,3 милиона КМ или за 9%.

ПРИХОДИ ПО ПОСЛОВНИМ СЕГМЕНТИМА

Пословни приходи (приходи од малопродаје, велепродаје и остали пословни приходи) у периоду I - XII 2020. године остварени су у износу од 451,8 милиона КМ и мањи су за 27,6 милиона КМ или за 6% у односу на остварене пословне приходе у периоду I - XII 2019. године када су износили 479,4 милиона КМ. У односу на план за период I - XII 2020. године, пословни приходи су мањи за 45,4 милиона КМ или за 9%.

Анализа остварених прихода по врстама за период I - XII 2020. године у односу на период I - XII 2019. године показала је да смањење биљеже: сегмент малопродаје у износу 10,8 милиона КМ или 3%, сегмент велепродаје у износу 9,9 милиона КМ или 23%, остали пословни приходи за 6,9 милиона КМ или 31% и финансијски приходи у износу од 1,4 милиона КМ или 20%.

У следећој табели дато је остварење прихода по врстама за период I – XII 2020. године са упоредним подацима за период I – XII 2019. године, планом за период I – XII 2020. године:

(У 000 КМ)

Р.Б.	ВРСТА ПРИХОДА	План за 2020.	I - XII 2019.	I - XII 2020.	Индекси	
					6 (5/3)	7 (5/4)
1	2	3	4	5	6	7
И	ПОСЛОВНИ ПРИХОДИ	497.261	479.423	451.779	91	94
А	МАЛОПРОДАЈА	450.645	413.084	402.235	89	97
1	ПОРОДИЧНИ СЕГМЕНТ	134.614	118.362	127.499	95	108
2	СЕГМЕНТ МОБИЛНИХ КОРИСНИКА	198.693	180.357	162.765	82	90
3	ПОСЛОВНИ СЕГМЕНТ	76.996	69.854	67.510	88	97
4	ПРИХОД ОД ПРОДАЈЕ РОБЕ (АСЕМБЛИРАНА УСЛУГА)	39.127	38.744	41.758	107	108
5	ОСТАЛИ ПРИХОДИ	3.200	4.043	2.747	86	68
6	ЕФЕКАТ ИМПЛЕМЕНТАЦИЈЕ МСФИ 15	-500	1.771	60	-12	3
7	ПОПУСТ ЗА ПРОГРАМ ЛОЈАЛНОСТИ	-1.485	-48	-104	7	218
Б	ВЕЛЕПРОДАЈА	38.466	44.068	34.134	89	77
Ц	ОСТАЛИ ПОСЛОВНИ ПРИХОДИ	8.150	22.272	15.410	189	69
ИИ	ФИНАНСИЈСКИ ПРИХОДИ	5.153	6.696	5.344	104	80
ИИИ (И+ИИ)	УКУПАН ПРИХОД	502.413	486.119	457.123	91	94

ПРИХОДИ ОД МАЛОПРОДАЈЕ

У сегменту малопродаје смањење остварених прихода у периоду I – XII 2020. године у односу на остварене приходе у периоду I - XII 2019. године је забиљежено код сегмента мобилних корисника у износу 17,6 милиона КМ или 10% и пословног сегмента у износу 2,3 милиона КМ или 3%. С друге стране, приходи од породичног сегмента биљеже раст у износу 9,1 милион КМ или 8%, као и приходи од продате робе за 3,0 милиона КМ или за 8%.

На остварење прихода од малопродаје значајно су утицали следећи фактори: проглашење ванредног стања услед пандемије COVID 19 у марту 2020. године те успоравање економске активности као директне последице наведеног, смањено кретање становништва што посебно односи на значајно мањи број долазака туриста и дијаспоре у љетним мјесецима, стагнација тржишта телекомуникацијских услуга, кориштење нових начина комуникације, снижење цијена услуга, провођење неопходних промотивних активности ради привлачења и задржавања корисника који укључују ниже цијене и већи обим укљученог саобраћаја, кашњење комерцијализације понуда због непостојања техничких могућности.

На пораст прихода од породичног сегмента у периоду I - XII 2020. године у односу на период I - XII 2019. године највише је утицао пораст прихода од Моја TV услуге у износу 11,9 милиона КМ или 14%. Раст прихода од Моја TV услуге је резултат повећања цијене претплате основних пакета од 01.03.2020. године у износу 4,19 КМ као и пораста броја корисника којих је, у односу на дан 31.12.2019. године, више за 3.386 корисника или за 2%. Повећање цијене основног пакета условљено је увођењем Sport klub канала, те N1, Grand, Vavoom, Pikaboo, Lov i Ribolov i Imperia ТВ канала у редовну понуду основног пакета Моја TV Phone, Моја TV Net и Моја TV Full. Наведени пораст прихода од Моја TV услуге је компензирао смањење прихода

од корисника xDSL (физичка лица) у износу од 562 хиљаде КМ или 4% и смањење прихода од корисника фиксних говорних услуга (физичка лица) у износу 2,2 милиона КМ или 12%. У односу на план прихода за I - XII 2020. године исти су остварени у износу мањем за 7,1 милион КМ или за 5% што је првенствено последица неостварења плана броја корисника Моја TV услуге као и повећаног броја трајног раскида уговора за Моја TV услугу.

Смањење прихода од xDSL корисника физичких лица резултат је смањења броја корисника xDSL физичких лица – број корисника на дан 31.12.2020. године је мањи за 1.340 или за 2% у односу на број корисника на дан 31.12.2019. године.

Смањење прихода фиксне мреже физичких лица у посматраном периоду резултат је:

- Смањење броја корисника - број приватних корисника фиксне говорне услуге на дан 31.12.2020. године смањен је за 11.244 или за 13% у односу на број приватних корисника фиксне говорне услуге на дан 31.12.2019. године. У периоду I - XII 2020. године укупно 1.827 корисника је пренијело фиксни број у мреже конкурентских оператора, првенствено у мрежу оператора Телемацх 83,3%, Елта-Кабел нет 7,2% и ЕуропрoНет 5,8%. Један од разлога за смањење броја корисника фиксне телефоније је прелазак корисника на Моја TV услугу. Корисници који су прелазили на Моја TV пакете су се највећим дијелом на то одлучили због нижих трошкова кориштењем интегрисане услуге.
- Алтернативни оператори, такођер, имају утјецај на пад прихода у сегменту пружања услуга фиксне телефоније. Истовремено, сви доминантни оператори у посматраном периоду имали су пад учешћа. Отежавајућа околност за доминантне операторе је чињеница да нису уједначени услови за пружање услуга у односу на алтернативне операторе, те правила која регулишу ову област пружања услуга потичу либерализацију тржишта одобравајући повољније услове за алтернативне операторе.
- Све већи број корисника Интернет апликација за комуницирање (Skype, Viber, WhatsApp....).
- Бесплатни саобраћај унутар фиксне мреже ВН Telecom-а за кориснике Моја TV услуге. Минуте саобраћаја POTS и VOIP корисника остварене путем Моја TV пакета или других пакета које нуде одређени број бесплатних минута саобраћаја урачунате су у укупне минуте саобраћаја, али не представљају приход Друштва што је разлог несразмјера обима саобраћаја и оствареног прихода.

Сегмент мобилних корисника у периоду I - XII 2020. године биљежи смањење од 17,6 милиона КМ или за 10% у односу на период I - XII 2019. године на што је највише утицало смањење прихода од препаида у износу 20,3 милиона КМ или за 17% у проматраним периодима. У периоду I - XII 2020. године приходи од постпаид физичких лица биљеже повећање од 3,0 милиона КМ или 6%, док приходи од постпаид правних лица биљеже смањење од 244 хиљаде КМ или 2% у односу на исти период претходне године.

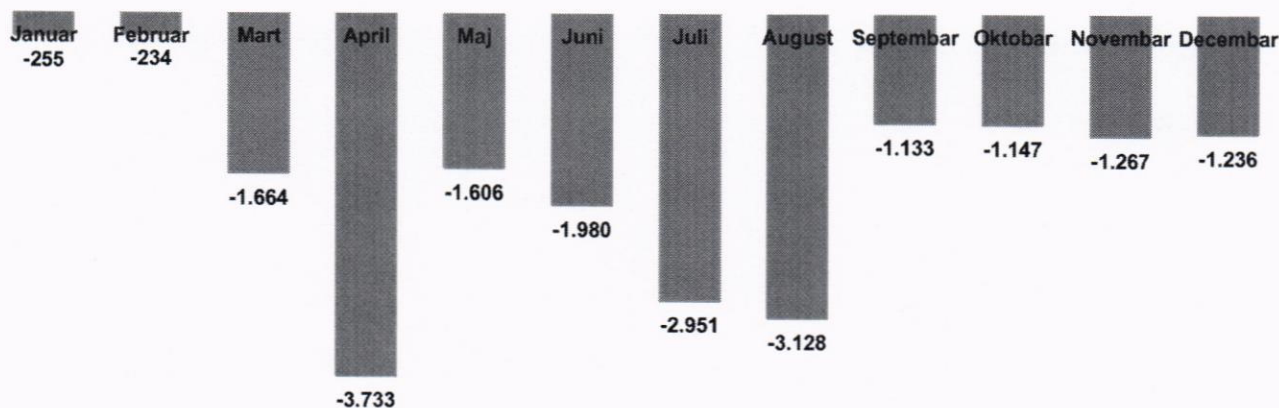
Смањење прихода од корисника препаида резултат је:

- Смањења броја препаид корисника - на дан 31.12.2020. године било је 1.124.972 препаид корисника (ултра) што је за 148.302 корисника мање од броја корисника на дан 31.12.2019. године. Смањење је, највећим дијелом резултат ванредног стања изазваног пандемијом, органичењем кретања становништва, изостанка нових Ултра корисника (туриста и дијаспоре),
- Смањења ARPU – просјечни ARPU за период I - XII 2020. године износи 7,06 КМ, док је у истом периоду 2019. године просјечни ARPU износио 7,66 КМ,
- Промјена потрошачких навика због пандемије изазване Цорона вирусом (кориштење wifi мреже, допуњавање кредита мањим износима који имају краћи период валидности, након којег број из активног прелази у инактивно стање),

- Мањи број активних корисника који троше саобраћај,
- Тренд преласка корисника са већом потрошњом на постпаид пакете,
- Одсуство туриста и дијаспоре због пандемије изазване Цорона вирусом, ради којих је и приход од Ултра Тоурист пакета мањи за цца 2,0 милиона КМ,
- Као посљедица претходно наведеног, приход од Ултра Тоурист пакета је значајно смањен, односно у периоду I - XII 2020.године у односу на исти период 2019.године смањен је за 91%,
- Све већа заступљености разних апликација и ОТТ сервиса који супституишу кориштење конвенционалних телекомуникацијских услуга доводе до константног пада прихода од говорног и СМС саобраћаја,
- Измјене Цјеновника у циљу усклађивања са кретањима на тржишту, давање акцијских понуда у смислу нижих цијена разговора, бесплатних минута саобраћаја, бесплатног интернета куповином одређених препаид опција и слично.

На нижи износ прихода од препаида у проматраном периоду у односу на исти период 2019. године значајно је утицало проглашење стања природне несреће услед проглашења пандемије у периоду март - мај 2020. године, те забрана кретања становништва, посебно забрана доласка туриста и дијаспоре која у овом периоду године купује Ултра старт пакете ради привременог кориштења услуге док борави у БиХ. Иако је од VI 2020. године приходи од препаида биљеже раст у односу на мјесечно остварење у периоду III - V 2020. године, нагативан утицај пандемије се и даље задржао, те су ови приходи на мјесечном нивоу значајно мањи него претходне. У наставку је приказан графикон мјесечних разлика у остварењу прихода од препаид услуга мобилне телефоније у 2020. години у односу на 2019. годину.

Мјесећна разлика у остварењу прихода у 2020. годину у односу на 2019. годину - Prepaid услуге мобилне телефоније (у 000 КМ)



У складу са кретањем прихода од укупног препаида, приход од пакета Ултра тоурист је у периоду I - XII 2020. године нижи за 90%, у односу на исти период претходне године.

У оквиру сегмента мобилних корисника у периоду I - XII 2020. године у односу на период I - XII 2019. године, повећање прихода је забиљежено код постпаид физичких лица у износу од 3,0 милиона КМ или 6%. У односу на план за I - XII 2020.године, приход од постпаид приватних корисника су остварени у износу мањем за 8,2 милиона КМ или за 13% на што је великим дијелом утицао мањи износ ARPU говорних пакета у односу на планирани за цца 4,33 КМ

Разлози смањења ARPU:

- Приход у љетном периоду је значајно умањен у односу на претходне године услед значајног смањења роаминг саобраћаја, насталог услед глобалне пандемије као и због дјелимичног умањења цијена и прилагођавања условима третираних споразумом у којем је дефинисна примјена *roam like home*. То је проузрочио смањена вриједност ARPU за цца. 2 КМ.
- Битно је нагласити да је због проглашене пандемије и ограничења кретања и наших корисника у иностранство, остварени приход од роаминга мобилних корисника у 2020. години мањи за 56% у односу на 2019. годину, односно мањи је за цца. 5,9 милиона КМ. Највећи пад прихода од роаминга остварен је у априлу, мају, јуну и јулу 2020. године.

Приходи од постпаид пословних корисника су остварени у износу мањем за 244 хиљаде КМ или 2% у односу на остварење из периода I - XII 2019. године. У односу на план за 2020. годину, остварени приход од постпаид правних лица је мањи за 1,8 милиона КМ или за 14% на што је навише утицао нижи износ оствареног ARPU за 10,03 КМ у односу на планирани. Смањење прихода од постпаид пословних корисника у периоду I - XII 2020. године у односу на период I - XII 2019. године може се објаснити све већим кориштењем Интернет апликација за комуникацију, повећањем броја бесплатних минута саобраћаја, нижим цијенама услуга за позиве унутар група и слично ради чега се смањује и ARPU од ових корисника. У периоду I - XII 2020. године укупно 4.563 корисника мобилне мреже су пренијели број код другог оператора, од чега се на ХТ Еронет односи 2.614 пренесених бројева, а на м:тел 1.949 пренесених бројева. Истовремено у мобилну мрежу ВН Telecoma пренесено је 3.560 бројева из наведена два оператора.

Пословни сегмент у посматраном периоду, биљежи смањење остварених прихода у износу од 2,3 милиона КМ или 3%, док је у односу на план, остварење мање за 9,5 милиона КМ или 12%. На неостварење плана прихода пословног сегмента утицали су сљедећи фактори:

- Мањи обим кориштења свих услуга у периоду проглашења стања природне несреће у ФБиХ. Корисницима је омогућавано бесплатно кориштење услуга, привремено искључење на захтјев, одгоде плаћања фактура за услуге;
- Престанак рада пословних субјеката који су били корисници ове услуге,
- Мањи број аквизиција пословних корисника,
- Модели понуда који дају веће бенефите корисницима у виду попушта на услуге и већих количина саобраћаја које не прати очекивана потражња и аквизиција нових корисника, чиме би било надомјештено очекивано умањење прихода од постојећих корисника,
- Засићење тржишта када су у питању поједине услуге које су у понуди већ дуже вријеме (нпр. фискалне касе);
- Обим пласмана нових услуга (Cloud, партнерски програм) мањи од очекиваног и потребног за очување и повећање укупног прихода у пословном сегмент,
- Недовољан раст нових извора прихода (IOT и Еко систем плаћања),
- Споре интерне промјене и прилагодбе процеса новим моделима услуга/понуда.

У оквиру пословног сегмента, смањење прихода забиљежено је код Топ Тим/IP Centrex корисника у износу од 1,9 милиона КМ или 5% и код корисника фиксне телефоније - правна лица у износу од 990 хиљада КМ или 8%. У односу на план прихода за 2020. годину 41,4 милиона КМ остварење је мање за 6,3 милиона КМ или за 15%. На темељу кретања прихода и броја корисника примјетно је да је просјечан ARPU Топ Тим/IP Centrex корисника имао пад са 34,56 КМ колико је износио у периоду I - XII 2019. године на 32,59 КМ, колико је износио у периоду I - XII 2020. године.

Узроци недостизања планираног прихода:

- Преласци Топтим мобилних прикључака на Ехтра пакете. Према подацима, укупан број Топтим прикључака који су у току 2020. године прешли на другу услугу ВН Телесота износи 2.486,
- Мањи приход од роаминг саобраћаја Топтим мобилних прикључака у односу на вријеме без пандемије Цорона вируса,
- За фиксне Топтим прикључке и IP Centrex - рад упосленика од куће, што је за посљедицу имало генерисање мањих количина саобраћаја са прикључака који су у канцеларијама/пословним објектима,
- Мањи број прикључака као посљедица пандемије Цорона вируса (одређене дјелатности престале са радом, и сл.), што је имало утицаја и на остварење прихода.
- Цјеновна прилагодба тржишту и примјена политике специјалних попуста.

На смањење прихода од пословних корисника фиксне мреже велики утјецај има:

- смањење броја пословних корисника фиксне мреже којих је на дан 31.12.2020. године мање за 785 корисника или за 3% у односу на број пословних корисника фиксне мреже на дан 31.12.2019. године.
- пандемија Цорона вируса, смањен обим пословања, обустављање рада,
- мањи обим генерисаног саобраћаја постојећих прикључака - рад упосленика од куће, мањи обим саобраћаја прикључака пословних субјеката у канцеларијама/пословним објектима,
- мањи број прикључака, захтјеви за мировањем и/или искључењем - дугогодишњи тренд кретања броја ове врсте прикључака,
- све већа употреба мобилних уређаја и емаила у свакодневној пословној комуникацији ради чега класична фиксна говорна услуга губи на значају, пораст употребе ОТТ сервиса, све већи број бесплатних минута саобраћаја, ниже цијене саобраћаја за позиве унутар групе корисника итд.

У оквиру пословног сегмента, повећање билеже приходи од **DATA VPN, M2M и xDSL** корисника у износу од 134 хиљаде КМ или 1%. У односу на план, приходи од **DATA VPN, M2M и xDSL** корисника већи су за 152 хиљаде КМ или 1%.

Приходи од Cloud /data центар / Еко систем / IOT ВН су остварени у износу за 380 хиљада КМ већем у односу на 2019.годину док су у односу на план остварени у износу мањем за 2,0 милиона КМ или за 63% што је, највећим дијелом, посљедица неостварења плана прихода од Cloud корисника.

Разлози неостварења плана у 2020.години су:

- продајни пласман услуга из постојећег портофлија мањи од планираног и очекиваног,
- изражене присутности конкурената са ИТ бацкгрундом и већим *know how* у домену ICT софтверских компоненти,
- није монетизирана шанса која се појавила са потребом организовања рада на даљину пословних корисника у вријеме пандемије, корисници након краћег периода користења, нису наставили користити услуге.

Приход од продате робе у периоду I - XII 2020. године већи је за 3,0 милиона КМ или за 8% у односу на период I - XII 2019. године. У мјесецу јуну 2020. године извршено је умањење прихода од продате робе на рате за период II – VI 2020. године у износу цца 366 хиљада КМ а по основу обрачуна садашње вриједности продате робе. Истовремено је, по истом основу, у оквиру *Финансијских прихода* евидентиран приход од камате по основу дисконтовања вриједности робе у износу 375 хиљада КМ.

Улагање ВН Telecoma у лојалност купаца (субвенција/попуст) представља разлику између прихода од продаје робе и набавне вриједности робе и за период I - XII 2020. године износи 6,5 милиона КМ. У односу на исти период 2019. године одобрена субвенција мања је за 121 хиљаду КМ или 2%.

Остали приходи у оквиру малопродаје, који се највећим дијелом односе на закуп водова, приход по основу NTS – а и приход од осталих тк услуга, у периоду I - XII 2020. године изnose 2,7 милиона КМ и исти су мањи за 1,3 милиона КМ или за 32% у односу на остварење из периода I - XII 2019. године. Смањење осталих прихода у оквиру малопродаје је, највећим дијелом резултат смањења прихода од закупа водова у малопродаји. Остварени остали приходи су мањи за 453 хиљаде КМ или за 15% од плана за период I - XII 2020. године.

У периоду I - XII 2020. године имплементиран је рачуноводствени стандард МСФИ 15 – Уговори са купцима. Резултат имплементације наведеног стандарда је увећање прихода за 60 хиљада КМ. У истом периоду претходне године резултат имплементације овог стандарда увећао је приходе за 1,8 милиона КМ. Ефекат имплементације МСФИ 15 је исказан на посебној позицији у оквиру сегмента малопродаје.

ПРИХОДИ ОД ВЕЛЕПРОДАЈЕ

Приходи од велепродаје, који обухватају приходе од међународне говорне услуге, националне говорне услуге, терминације СМС саобраћаја, роаминг услуге, сарадње са ISP, најма капацитета и инфраструктуре те приходе од осталих велепродајних услуга, у периоду I - XII 2020. године остварени су у износу од 34,1 милион КМ и мањи су за 9,9 милиона КМ или за 23% у односу на остварене приходе од велепродаје у периоду I - XII 2019. године. План прихода од велепродаје за посматрани период је остварен за 4,3 милиона КМ или за 11% мање.

Смањење укупних прихода од велепродаје у посматраном периоду, у односу на приходе остварене у истом периоду 2019. године, је посљедица смањења прихода од међународне говорне услуге за 4,3 милиона КМ или за 19%, смањења прихода од националне говорне услуге у износу 1,4 милиона КМ или 17%, смањења прихода од терминације СМС саобраћаја за 299 хиљада КМ или 22%, смањења прихода од роаминг услуга у износу 4,2 милиона КМ или за 63%, те смањења прихода од осталих велепродајних услуга за 313 хиљада КМ или 62%.

Нижи износ прихода од **међународне говорне услуге** посљедица је континуираног смањења међународног саобраћаја који се терминира у мреже ВН Telecoma од 2011.године на што утичу различити фактори попут глобалне промјене у начину комуникације, кретања броја корисника, те бупасса редовних рута за терминацију међународног саобраћаја. На смањење количине саобраћаја утиче и мањи број прикључака фиксне телефоније у приватном сегменту, због супституције мобилном телефонијом и због одлива у конкурентске мреже, прије свега Телемацх. С друге стране, у пословном сегменту је присутно све чешће кориштење IP комуникацијских рјешења, чиме се заобилази традиционална телефонска услуга. Поред природног одлива на ОТТ сервисе, БХТ се константно суочава са различитим фразуд активностима (бупасс и одлив на сиве руте). Међутим, током 2020. године, најзначајнији фактор у кретању међународног саобраћаја представља пандемија корона вируса. У фиксну мрежу ВН Telecoma је током посматраног периода терминирано цца 13% мање саобраћаја. Тренд континуираног пада долаза у фиксну мрежу је успорен за вријеме „лоцкдаун“ периода током пандемије корона вируса, што је донијело и краткорочне позитивне финансијске ефекте од ове услуге.

Долазни саобраћај на фиксну мрежу у 2020.години је био цца 13% мањи у односу на саобраћај терминирани у 2019.години. Тренд континуираног пада долаза у фиксну мрежу је успорен за вријеме „лоцкдаун“ периода током пандемије корона вируса, што је донијело и краткорочне позитивне финансијске ефекте од ове услуге.

У мобилној мрежи ВН Telecoma, долазни међународни саобраћај у 2020.години је знатно мањи од планираног. У поређењу са 2019.годином, терминирано је 22% мање саобраћаја. Овакав пад је директна посљедица значајно мањег роаминг саобраћаја у оба смјера, услјед забрана кретања и ограничених путовања. Очекујемо да ће терминација у БХТ мобилну мрежу још дужи период биљежити мање количине од иницијално планираних, првенствено због чињенице да се путовања и роаминг услуге неће у скорије вријеме вратити на ниво прије пандемије.

Сличан тренд пада долазног саобраћаја се јавља и код осталих мрежа у БиХ, што је примјетно и у количини саобраћаја које ВН Telecom транзитира према њима. У овом сегменту, пад саобраћаја у посматраном периоду износи 22%.

У четвртом кварталу 2020.године, кроз корекцију ценовне стратегије, цијена терминације у мобилну мрежу је повећана за 0,03 Е/мин (са 0,25 на 0,28 Е/мин), чиме је ублажен пад прихода оствареног у овом сегменту и остварено додатних цца 300.000 КМ прихода.

Укупни приход од **националне говорне услуге** се састоји од прихода од националног саобраћаја доминантних и алтернативних оператора и прихода од NTS саобраћаја. Приходи од националне говорне услуге, остварени у периоду I - XII 2020. године у односу на период I - XII 2019. године мањи су за 1,4 милиона КМ или 17%. У односу на план за период I - XII 2020. године остварени приходи од националне говорне услуге су мањи за 240 хиљада КМ или 3%.

На приходе од националне говорне услуге утицала су два кључна фактора и то: смањење цијена терминирања националног саобраћаја у БХТ мобилну мрежу прописано од стране RAK-а, те смањење броја фиксних корисника доминантних оператора, уз истовремено повећање корисника алтернативних оператора.

Као посљедица повећања броја заражених COVID-19 вирусом у октобру 2020.године, те поштравањем заштитних мјера (семи-лоцкдаун), имамо повећање у долазном саобраћају у задња три мјесеца 2020.године, с тим да је врхунац повећања био у новембру (15% у доносу на 2019.годину), док је у децембру пораст у односу на 2019.годину износио 12%.

Неочекивани пораст прихода услед пандемије је само ублажио планирани дугорочни пад прихода од ове услуге у односу на прошлу годину, због чега је у периоду I - XII 2020. приход мањи за 17% у односу на исти период 2019.године.

Приходи од услуге **терминације SMS саобраћаја** у периоду I - XII 2020. године остварени су у износу од 1,8 милиона КМ, што је за 254 хиљаде КМ или за 13% мање у односу на исти период 2019. године.

Глобални трендови супституције P2P SMS-а различитим OTT услугама су примјетни и у случају ВН Telecoma, те је у току 2020. године на мрежу ВН Telecoma терминирало 25% мање међународних P2P порука у односу на 2019. годину. Сличан тренд је уочен и код П2П порука које су терминирале преко националних IW релација.

С друге стране, количина ино А2Р саобраћаја 2020. године је 14% већа у односу на 2019. годину, али је уочен пад А2П саобраћаја на националним IW релацијама за 29% у посматраном периоду.

У 2020.години је остварено 42.852 КМ прихода од услуге МНП Лоокуп, која је уведена у аугусту 2019.године.

Приходи од **роаминга** у периоду I - XII 2020. године остварени су у износу од 2,5 милиона КМ што је за 4,2 милиона КМ или за 63% мање у односу на остварење у истом периоду 2019. године. У односу на план за период I - XII 2020. године, приходи су мањи за 3,0 милиона КМ или за 55%.

Кориштење свих роаминг услуга од стране гостију у мрежи БХТ-а у 2020.години је значајно мање у односу на 2019.годину: 50% се мање користила говорна услуга, 62% мање SMS услуга, а кориштења data услуге је мање за 42% у односу на прошлу годину.

Подаци о инбоунд саобраћају за посматрани период 2020.година у односу на период 2019.година су слиједећи:

Инбоунд - страни корисници у мрежи ВН Telecom	2020	2019	% промјене
Говорна услуга [мин]	2.927.345	5.803.374	-50%
СМС [број]	2.184.157	5.798.792	-62%
Дата [мБ]	44.345.588	76.863.438	-42%

Табела. Кретање инбоунд роаминг саобраћаја I-XII 2020. / I-XII 2019.

Пад кориштења свих роаминг услуга у значајним процентима узрокован је тренутном ситуацијом у свијету са пандемијом корона вируса те забранама кретања људи, што је резултирало да је роаминг услуга највише афектирана овом ситуацијом.

Приходи од сарадње са ISP од услуга приступа Интернету (GIA) и законитог пресретања Интернет саобраћаја (ЗПТ) у периоду I - XII 2020. године остварени су у износу од 1,9 милиона КМ, што је за 304 хиљаде КМ или 20% више у односу на остварење у истом периоду прошле године. У односу на план за период I - XII 2020. године наведени приходи су већи за 455 хиљада КМ или 32%. Значајан пораст у продатом капацитету посљедица је реализације нових GIA уговора, као и пандемије COVID-19 вирусом.

На кају 2020.године број GIA корисника је 13 и имају активан укупан капацитет од 52,550 Гбпс, што је пораст од 45% у продатом капацитету у односу на крај 2019.године. Значајан пораст у продатом капацитету посљедица је реализације новог GIA уговора са оператором Дасто Семтел за капацитет преко 11 Гбпс на 21 локацији, као и пандемије COVID-19 вирусом. Такођер, у 2020.години остварујемо приход и по основу услуге законитог пресретања Интернет саобраћаја, са тренутно реализована два уговора.

Планирани приход за период I - XII 2020.године испуњен је за 32% више, упркос јаком дјеловању више надпровајдера на овом тржишту.

Укупни приходи од услуга најма капацитета и инфраструктуре у периоду I - XII 2020. године су остварени у износу од 2,7 милиона КМ, што је за 336 хиљада КМ или 14% више у односу на период I - XII 2019. године. У односу на план, ови приходи су већи за 427 хиљада КМ или 18%. Већина услуга најма биљежи пораст прихода, при чему највећи пораст биљеже услуге изнајмљених водова као посљедица новог уговора између конзорција три доминантна оператора са корисником БХАНСА, по којем је и дио прихода од водова, који су раније били уговорени у малопродаји, сада мигрирао у велепродајни приход.

Приход од осталих велепродајних услуга износи цца 190 хиљаде КМ и биљежи смањење од 62% у периоду I - XII 2020. године у односу на исти период 2019. године. Смањење прихода посљедица је претежно реорганизације ставки плана урађене почетком 2020. године, али и смањења прихода од сарадње са СП, обзиром да су сервисе провидери Телраднет и Блицнет престали са пружањем мобилних услуга, и то респективно од 01.04.2020. и 01.09.2020. године.

ОСТАЛИ ПОСЛОВНИ ПРИХОДИ

Остали пословни приходи за период I - XII 2020. године износе 15,0 милиона КМ што представља смањење од 6,9 милиона КМ или 31% у односу на остварене остале пословне приходе у периоду I - XII 2019. године. Највећим дијелом смањење се односи на мањи износ остварених прихода по основу добитака од продаје

сталних средстава. Наиме, у оквиру ове планске позиције евидентирани су приходи по основу продаје расходованих средстава у оквиру пројекта увођења LTE мреже који су, у периоду I - XII 2019.године износили 10,2 милиона КМ. У 2020.години приходи по наведеном основу су остварени у износу од 210 хиљада КМ. Напомињемо да су се у мјесечним извјештајима о пословању претходне године приходи и расходи по основу продаје расходованих средстава у оквиру пројекта LTE исказивали у бруто износу јер су на тај начин били и планирани.

ФИНАНСИЈСКИ ПРИХОДИ

Финансијски приходи су мањи су за 1,4 милиона КМ или за 20% у односу на исти период 2019.године највећим дијелом ради мањег остварења прихода од камата по основу поврата пореза у износу 896 хиљада КМ и мањег износа прихода од дивиденде Еутелсат-а у износу 479 хиљада КМ.

Приходи од камата на орочена средства остварени су са око 43% повећања у односу на планиране приходе за посматрани период и за 7% већем износу у односу на остварење из 2019.године. Приходи од камате на средства по виђењу су испод планске ставке највећим дијелом због понуде банака у БиХ, али и политике управљања новчаним средствима ВН Telecom-а. Наиме, новчана средства на трансакцијским рачунима која нису оперативна преносе се на рачуне отворене штедње/орочења ради остварења већих прихода од камате на орочена средства. Због преликвидности банака у току 2020.године, камата на средства по виђењу у банкама је 0,00% изузев у двије банке који су понудиле изузетно ниску каматну стопу.

КАПИТАЛИЗАЦИЈА ТРОШКОВА

Извршна дирекција за инвестиције, између осталог, бави се извођењем инвестиционих радова, производњом опреме и пружањем услуга одржавања за потребе ВН Telecom-а. За обављене радове, произведену опрему и пружене услуге у властитој режији издају се интерне фактуре/ситуације.

Обрачуната вриједност интерне реализације ИДИ у периоду I - XII 2020. године износила је 9,3 милиона КМ и иста се искључује из расхода и евидентира као вриједност сталних средстава (капитализација).

Поред Извршне дирекције за инвестиције, и остале организационе јединице приликом обављања активности из своје надлежности учествују у стицању имовине Друштва, усљед чега се у складу са рачуноводствених стандардима евидентира капитализација трошкова.

ОСТВАРЕНИ РАСХОДИ

Укупни расходи остварени су у износу од **405,1 милион КМ** и мањи су за **24,0 милиона КМ** или за **6%** у односу на остварење расхода у периоду I - XII 2019. године, када су износили **429,1 милион КМ**, док су у односу на план за период I - XII 2020. године мањи за **41,9 милиона КМ** или за **9%**.

У периоду I - XII 2020. године у односу на период I - XII 2019. године, пословни расходи су мањи за 8,1 милион КМ или за 3%, трошкови амортизације и резервисања су мањи за 16,2 милиона КМ или за 14%, док су финансијски расходи већи за 290 хиљада КМ или 8%.

Смањење пословних расхода у периоду I - XII 2020. године у односу на период I - XII 2019. године резултат је смањења материјалних трошкова у износу 886 хиљада КМ или 7%, трошкова плата у износу 1,3 милиона КМ или 1%, трошкова производње у износу 5,0 милиона КМ или 16%, нематеријалних трошкова у износу 607 хиљада КМ или 1%, те осталих пословних расхода у износу 3,2 милиона КМ или 22%. У оквиру пословних расхода повећала се НВ продате робе за 2,9 милиона КМ или 6%.

У следећој табели приказани су расходи по врстама за период I - XII 2020. и 2019. године, те план за 2020. годину:

(у 000 КМ)

Р.Б.	ВРСТА РАСХОДА	План за 2020.	I - XII 2019.	I - XII 2020.	Индекси	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
I	ПОСЛОВНИ РАСХОДИ (А до Ф)	317.590	307.118	298.985	94	97
A	Материјални трошкови	15.060	13.144	12.258	81	93
Б	Трошкови плаћа	115.977	116.905	115.609	100	99
Ц	Трошкови производње	36.421	31.404	26.414	73	84
Д	Нематеријални трошкови	93.003	85.798	85.191	92	99
Е	НВ продате робе	48.420	45.394	48.287	100	106
Ф	Остали пословни расходи	8.710	14.474	11.227	129	78
II	Амортизација и резервисња	125.806	118.166	101.967	81	86
II.a.	Амортизација и трошкови резервисања	125.256	117.908	101.193	81	86
II.б.	Накнадно утврђени расходи из ранијих година-амортизација	550	257	774	141	301
III	Финансијски расходи	3.547	3.847	4.136	117	108
IV (I+II+III)	УКУПНИ РАСХОДИ	446.944	429.129	405.089	91	94

Материјални трошкови обухватају: трошкове сировина и материјала, трошкове енергије и горива, трошкове резервних дијелова, отпис ситног инвентара амбалаже и аутогума, те трошкове по основу одступања од цијена. Остварени материјални трошкови за период I - XII 2020. године износе 12,1 милион КМ и мањи су за 886 хиљада КМ или за 7% у односу на остварене материјалне трошкове у периоду I - XII 2019. године. Смањење у периоду I - XII 2020. године у односу на исти период 2019. године биљеже трошкови сировина и материјала за 565 хиљада КМ, трошкови енергије и горива за 471 хиљаду КМ и отпис ситног инвентара, амбалаже и аутогума у износу 146 хиљада КМ. Пораст у оквиру материјалних трошкова биљеже трошкови резервних дијелова у износу 100 хиљада КМ или 88%. У односу на план за период I - XII 2020. године материјални трошкови су мањи за 2,8 милиона КМ или за 19%.

Трошкови плаћа и осталих примања радника и других физичких лица обухватају трошкове: плаћа, накнада плаћа, службених путовања радника, осталих примања, накнада и материјалних права радника (топли оброк, превоз на посао, регрес за годишњи одмор, отпремнине, котизације, семинаре, школарине, помоћи), накнада члановима одбора (Надзорног одбора и Одбора за ревизију), те трошкове накнада осталим физичким лицима.

Укупни трошкови плаћа и осталих примања радника и других физичких лица за период I - XII 2020. године износе 115,6 милиона КМ и мањи су за 1,3 милиона КМ или за 1% у односу на износ ових трошкова у периоду I - XII 2019. године.

Укупни трошкови плаћа и осталих примања радника и других физичких лица за период I - XII 2020. године у односу на план за исти период који износи 116,0 милиона КМ мањи су за 368 хиљада КМ или за 0,3%. На износ остварених трошкова плата великим дијелом је утицао износ остварене капитализације ових

трошкова. План капитализације трошкова плата (по основу интерне реализације ИДИ и интерног рада осталих извршних дирекција) за 2020. годину износи 9,1 милион КМ (план ИДИ који износи 2,8 милиона КМ и план капитализације интерног рада осталих извршних дирекција који износи 6,3 милиона КМ), док остварена капитализација, сходно динамици активности, износи 6,3 милиона КМ (по основу интерне реализације ИДИ 2,8 милиона КМ и по основу интерне реализације осталих извршних дирекција 3,5 милиона КМ).

У оквиру трошкова плаћа и осталих примања радника најзначајнији трошкови су:

- Трошкови плаћа радника (односе се на раднике запослене на неодређено, одређено вријеме и приправнике) за период I - XII 2020. године остварени су у износу од 88,4 милиона КМ и мањи су за 2,7 милиона КМ или за 3% у односу на остварење из истог периода 2019. године.
- Трошкови накнада плаћа за период I - XII 2020. године (накнаде плаћа за вријеме боловања, годишњих одмора, плаћених допушта, празника) остварени су у износу од 10,3 милион КМ што је више за 1,5 милиона КМ или за 18% у односу на остварење у периоду I - XII 2019. године. У односу на план ових трошкова за период I - XII 2020. године, трошкови накнада плаћа су већи за 3,2 милиона или за 45%.

Ове двије групе трошкова представљају већину укупних трошкова плаћа. У циљу сагледавања праве слике кретања ових трошкова потребно их је посматрати заједно, јер долази до прелијевања са једне на другу групу трошкова. Обзиром да износ капитализираних трошкова значајно одређује висину трошкова плаћа, у наредним прегледима посматрат ћемо ове трошкове прије и послје капитализације трошкова.

Анализом трошкова плаћа и накнада плаћа прије капитализације дијела трошкова, може се закључити да укупни трошкови плаћа и накнада билеже благо смањење. У периоду I - XII 2020. године ови трошкови су износили цца 104,3 милиона КМ и мањи су за 1,7 милиона КМ у односу на исти период претходне године.

Анализом трошкова плаћа и накнада након капитализације дијела трошкова плата може се видјети да су исти мањи за 1,2 милиона остварених трошкова плата и накнада плата прије капитализације.

Трошкови топлог obroка, регреса и превоза на посао и с посла (односе се на раднике на неодређено, одређено вријеме и приправнике) исплаћују се у складу са одредбама Правилника о раду.

Трошкови накнада за исхрану (топли оброк) за период I - XII 2020. године остварени су у износу од 8,7 милиона КМ што је веће за 99 хиљада КМ у односу на остварење из периода I - XII 2019. године. Трошкови накнада за исхрану у току рада су остварени у висини планираних за 2020. годину.

Накнада трошкова превоза на посао за период I - XII 2020. године у односу на период I - XII 2019. године мања је за 30 хиљада КМ. У односу на план ових трошкова за период I - XII 2020. године који износи 1,7 милиона КМ исти су мањи за 9 хиљада КМ.

У периоду I - XII 2020. године остварени трошкови регреса су већи за 44 хиљаде КМ у односу на планиране за исти период, а у односу на остварење у истом периоду 2019. године, већи су за 52 хиљаде КМ.

Остала примања радника (отпремнине, накнада за рад на терену, котизације за семинаре, школарине, помоћи, као и порези и доприноси на ове накнаде, те порези и доприноси на накнаду за исхрану у току рада) заједно су остварена у износу од 4,5 милиона КМ и већа су за 173 хиљаде КМ или за 4% у односу на остварење у периоду I - XII 2019. године. У односу на план за период I - XII 2020. године, ови трошкови су мањи за 1,1 милион КМ или за 20%. Веће остварење ове врсте примања у посматраном периоду текуће у односу на претходну годину највећим дијелом се односи на више исплаћен износ по основу отпремнина у пензију, издатке за помоћ у случају смрти радника или члана породице и тешког инвалидитета.

Трошкови накнада члановима одбора, комисијама и сл. остварени су у износу 173 хиљаде КМ и мањи су за 24 хиљаде КМ или за 12% у односу на остварење из 2019.године. У оквиру ове планске позиције евидентирају се трошкови накнада члановима Надзорног одбора, трошкови накнада Одбора за ревизију, трошкови накнада за учествовање на Скупштини Друштва. У 2020. години, трошкови накнада Надзорном одбору износили су 107 хиљада КМ, трошкови накнада Одбора за ревизију су износили су износили 63 хиљаде КМ, трошкови накнада за учествовање у раду Скупштине Друштва су износили 2 хиљаде КМ, док су трошкови накнада за остале комисије износили 1,5 хиљада КМ.

ОПИС	Чланови НО	Чланови ОР	Представник Владе на Скупштини Друштва
Накнада	87.716	51.414	1.350
Дажбине држави	19.722	12.178	320
Укупно (у КМ)	107.437	63.592	1.670

Трошкови накнада осталим физичким лицима за период I - XII 2020. године остварени су у износу од 21 хиљаду КМ, што је за 36 хиљада мање од остварења из периода I - XII 2019. године. У односу на план за период I - XII 2020. године, ови трошкови су мањи за 17 хиљада КМ или за 45%.

У складу са Кодексом корпоративног управљања, Друштво је обавезно објавити накнаде чланова УД које су, за 2020.годину, приказане у сљедећој табели:

Накнаде Управа Друштва (Укупан трошак за Друштво, укључене нето накнаде и сва давања држави)	Укупно (у КМ)
Плате	833.104
Топли оброк	27.083
Регрес	3.776
Награда поводом обиљежевања дана Друштва	2.287
Накнада за рођење дјетета	2.579
Отпремнина	35.250
Накнада за пријевоз	530
Укупно	904.609

Трошкови производних услуга обухватају трошкове: услуга израде и дораде учинака, транспортне услуге, услуге одржавања, закупа, сајмова, рекламе и спонзорства, истраживања, консултантских и развојних услуга. Трошкови производних услуга за период I - XII 2020. године су остварени у износу од милион КМ што је мање за 5,0 милиона КМ или за 16% у односу на остварене трошкове производње за период I - XII 2019. године. Нижи износ ових трошкова првенствено је резултат мање остварених трошкова услуга одржавања и трошкова рекламе.

Трошкови услуга одржавања остварени су у износу од 18,3 милиона КМ и мањи су за 2,6 милиона КМ или за 12% у односу на остварене трошкове одржавања у период I - XII 2019. године. План трошкова одржавања за период I - XII 2020. године који износи 23,9 милиона КМ остварен је са 77%.

Позиције плана А1 – сировине и материјал, А3 – резервни дијелови и Ц3 – трошкови услуга одржавања чине трошкове одржавања који се због своје сродности посматрају заједно, и њихово остварење у збирном износу треба бити у складу са планском сумом ове три позиције. Укупан износ трошкова одржавања

остварен на овим планским позицијама износи 21,0 милиона КМ и исти су мањи за 2,8 милиона КМ или за 12% у односу на остварене трошкове у периоду I - XII 2019. године. У односу на план за период I - XII 2020. године, остварени трошкови су мањи за 7,5 милиона КМ или за 26%.

Трошкови закупа (пословног простора, земљишта за базне станице и сл.) износе 97 хиљада КМ и мањи су за 11 хиљада у односу на остварене трошкове закупа у периоду I - XII 2019. године. У односу на план за период I - XII 2020. године трошкови закупа су мањи за 1,3 милиона КМ или за 93%. Од 01.01.2019. године у примјени је рачуноводствени стандард МСФИ 16 Најмови чији ефекат је умањење трошкова закупа јер се закупљена имовина која испуњава критерије поменутог стандарда евидентира као стално средство (имовина са правом кориштења) и сходно томе признаје се трошак амортизације такве имовине и трошкови камата по основу ефеката МСФИ 16. Трошак амортизације по овом основу износи 11,8 милиона КМ.

Трошкови рекламе и спонзорства остварени су у износу од 7,2 милион КМ и исти су мањи за 2,5 милиона КМ или 26% у односу на остварење ових трошкова у периоду I - XII 2019. године. План ових трошкова за период I - XII 2020. године остварен је у износу 74%.

Трошкови спровођења програма лојалности су остварени у износу од 374 хиљаде КМ и исти су мањи од планираних за 22 хиљаде КМ или за 6%. У односу на остварење из 2019.године, трошкови су остварени у износу већем за 99 хиљада КМ или 36%.

Трошкови услуга истраживања, консултантских, развојних и других услуга остварени су у износу од 228 хиљада КМ и исти су већи за 48% у односу на остварење из 2019.године док су у односу на план ови трошкови мањи за 73%. У оквиру ове планске позиције књижене су награде по основу реализације пројекта *Старт ИТ Уп.*

Нематеријални трошкови обухватају трошкове: непроизводних услуга, репрезентације, премије осигурања, платног промета, поштанских и телекомуникацијских услуга, пореза, накнада, такси и других дажбина на терет правног лица, чланских доприноса и сличних обавеза и остале нематеријалне трошкове.

Укупни нематеријални трошкови за период I - XII 2020. године остварени су у износу од 85,2 милиона КМ и мањи су за 607 хиљада КМ у односу на остварење ових трошкова у периоду I - XII 2019. године. У односу на план ових трошкова за I - XII 2020.године нематеријални трошкови су остварени у износу мањем за 7,8 милиона КМ или за 8%.

Трошкови непроизводних услуга укључују трошкове: посредовања - дистрибутера, здравствених услуга, комуналних услуга, услуга екстерних ревизора, адвокатских и нотарских услуга. Трошкови непроизводних услуга за период I - XII 2020. године остварени су у износу од 7,8 милиона КМ и мањи су за 1,7 милиона КМ или за 18% у односу на остварење из периода I - XII 2019. године. План ових трошкова за период I - XII 2020.године, који износи 10,8 милиона КМ, остварен је са 72%. Нижи износ ових трошкова у односу на остварење упоредног периода прошле године је резултат највећим дијелом нижег остварења трошкова по основу посредовања у продаји препаида ради нижег износа продатих е-ваучера за препаид услуге мобилне телефоније. У оквиру трошкова непроизводних услуга евидентирани су и трошкови екстерног ревизора Делоитте д.о.о. Сарајево у износу 38.000 КМ, по основу услуга ревизије финансијских извјештаја за 2019.годину. Поред услуга ревизије Делоитте је ВН Телесому пружио и услуге едукације у износу 100 КМ (без ПДВ-а).

Трошкови телекомуникацијских услуга обухватају трошкове терминације и транзита саобраћаја, трошкове роаминг услуга, трошкове најма капацитета и инфраструктуре и трошкове осталих велепродајних услуга. Ови трошкови остварени су у износу од 16,1 милион КМ и мањи су за 5,2 милиона КМ или за 24% у односу на период I - XII 2019. године када су износили 21,3 милиона КМ.

Трошкови **међународне говорне услуге** биљеже смањење од 2,2 милиона КМ или 24% у посматраном периоду у односу на исти период 2019. године, док је план трошкова остварен у износу од 85%. Полазни међународни саобраћај из мрежа ВН Telecoma је током 2020.године чак 31% мањи у односу на саобраћај из 2019.године. Поред планираног пада полазног међународног саобраћаја услед супституције IP / OTT услугама, те све мањег броја претплатника у фиксној мрежи, на кретање саобраћаја у 2020.години је и директно утицала значајно мања количина роаминг међународног саобраћаја.

Укупно трошкови од **услуге SMS терминације** остварени у периоду I - XII 2020. године износе 1,1 милион КМ и мањи су за 262 хиљаде КМ или за 19% у односу на остварење у периоду I - XII 2019. године, док су у односу на план за период I - XII 2020. године ови трошкови остварени у износу мањем за 117 хиљада КМ или за 9%. Такођер, због ванредних околности насталих услед пандемије COVID-19 вирусом, дошло је до пораста полазног саобраћаја према мрежама других оператора од цца. 5,2 % у односу на период I-XIII 2019.године. Нарочит пораст полазног саобраћаја у односу регистрован је у посљедња три мјесеца 2020.године, као посљедица семи-лоцкдоуна, при чему је врхунац пораста забиљежен у новембру (18% у односу на нов. 2019.), док је пораст полазног саобраћаја у децембру износио 12% у односу на дец. 2019. (аналогно порасту долазног саобраћаја у посљедња три мјесеца 2020.године).

Смањење трошкова у посматраном периоду је забиљежено и код **националне говорне услуге** у износу од 818 хиљада КМ или за 14% због примјене нових цијена терминације позива у мобилне мреже оператора у БиХ од 01.01.2020. године, прописаним од стране RAK-а. Услијед генералног пада кориштења ино P2P SMS услуге у корист OTT мессагинг рјешења, одлазни ино P2P SMS саобраћај је у 2020.години 29% мањи у односу на саобраћај из 2019.године. Из истог разлога се смањује и количина саобраћаја на националним SMS IW релацијама, гдје је у посматраном периоду забиљежен пад одлазних P2P порука за 17%. Количина одлазних националних A2P поруке је у 2020.години смањена за цца 22%.

Укупни трошкови услуге **међународног роаминга**, остварени су у износу од 1,1 милион КМ и мањи су за 1,5 милиона КМ или за 65% у поређењу са периодом I - XII 2019. године. Смањење трошкова у значајном износу највећим дијелом је резултат смањења кориштења услуге због тренутне ситуације у свијету са пандемијом корона вируса. План ових трошкова за поматрани период је остварен у износу мањем за 51%.

Кориштење говорне услуге од стране наших претплатника у страним мрежама у 2020.години у односу на 2019.годину је мање за 48%, док је кориштење SMS услуге пало за 65%. Кориштење data услуге у ино мрежама у 2020.години је порасло за 53%, што је резултат тренда раста data услуге унаточ евидентној стагнацији кориштења роаминг услуге услед пандемије. Раст кориштења data услуге од стране наших корисника у ино мрежама је узрокован првенствено погодностима које се дају у Травел пакетима. Подаци о оутбоунд саобраћају за 2020.годину у односу на 2019.годину су сљедећи:

Оутбоунд - наши корисници у страним мрежама	2020	2019	% промјене
Говорна услуга [мин]	1.500.450	2.898.052	-48%
СМС [број]	1.670.467	4.772.318	-65%
Дата [мб]	6.632.304	4.331.897	53%

Табела. Преглед оствареног оутбоунд роаминг саобраћаја у ино мрежама 2020 / 2019

Укупни **трошкови од међународног роаминга** у 2020.години износе 827 хиљада КМ и мањи су за 65% у односу на 2019.годину. Смањење трошкова у значајном износу највећим дијелом је резултат смањења кориштења услуге због тренутне ситуације у свијету са пандемијом корона вируса. Остварење плана трошкова за роаминг услуге у 2020.години износи 49%.

Трошкови за мобиле data услуге у посматраном периоду износе 320 хиљада КМ што је повећање за 194 хиљаде КМ или 153% у односу на прошлу годину што је првенствено посљедица увођења LTE роаминга, односно већег броја сигналних порука услјед хандовера између 2G/3G и LTE мрежа.

Укупни расход од услуга најма капацитета и инфраструктуре у периоду I - XII 2020. године је мањи за 547 хиљада КМ или за 23% у односу на исти период 2019. године, док је план за посматрани период остварен је са 74%. У укупном расходу од најма капацитета и инфраструктуре највеће учешће има расход за набавку GIA капацитета за потребе ВН Телесота, који је мањи за цца. 12% у односу на исти период 2019. године. Јединична цијена набавке Интернета на крају 2020.године износи 0,37 КМ/Мбпс, што је смањење од 33% у односу на крај 2019.године.

Као посљедица ванредних околности насталих усљед пандемије COVID-19 вирусом, у периоду март-децембар 2020. је дошло до значајног повећања кориштења Интернет услуга од стране корисника ВН Телесота, због чега је у марту извршено повећање GIA капацитета на 140 Гбпс, те даља мјесечна повећања до коначних 170 Гбпс на крају 2020.године, чиме су у потпуности задовољене потребе корисника ВН Телесота и обезбјеђен континуитет сервиса у случају испада било које преносне руте.

Успјешним преговорима са надпровајдерима и снижењем набавне цијене, расход за набавку GIA је незначајно промијењен, те је планирани расход за ову услугу остварен са 78%.

Трошкови набавке садржаја за Моја TV услугу остварени су у износу од 32,8 милиона КМ, односно за 4,6 милиона КМ или за 16% више у односу на период I - XII 2019. године када су износили 28,2 милиона КМ. Поред трошкова набавке садржаја на овој позицији се воде и накнаде за кориштење ауторских права (АМУС, Удружење филмских извођача, Фонограм) које за период I - XII 2020. године износе цца 2,3 милиона КМ. У периоду I - XII 2019. године накнаде за кориштење ауторских права су износиле 2,2 милиона КМ. Пораст трошкова набавке садржаја за Моја TV услугу највећим дијелом се односи на набавку Унитед пакета у складу са уговором закљученим са Спорт Клуб д.о.о који је на снази од 01.09.2019. године. Трошкови по основу набавке Унитед пакета канала у период I - XII 2020. године износе 9,4 милиона КМ. Пораст трошкова се, такођер, дијелом односи и на пораст броја Моја TV корисника.

Трошкови платног промета у периоду I - XII 2020. године остварени су у износу од 339 хиљада КМ и већи су за 61 хиљаду КМ или за 22% у односу на период I - XII 2019. године. У односу на план за период I - XII 2020. године, ови трошкови су остварени у износу мањем за 161 хиљаду КМ или за 32%.

Трошкови пореза, накнада и осталих дажбина за период I - XII 2020. године износе 13,7 милиона КМ и већи су за 896 хиљада КМ или за 7% у односу на остварење у период I - XII 2019. године. Структуру ових трошкова чине: накнаде за кориштење цестовног земљишта, таксе, трошкови накнада RAK - у, накнаде за кориштење опћих корисних функција шуме, опћа водна накнада, посебан пореза за заштиту од природних и других несрећа, порез на имовину и остале порези, накнаде и таксе. Повећање се, највећим дијелом, односи на веће трошкове накнада RAK-у и већег износа накнада за цестовно земљиште. У односу на план за период I - XII 2020. године, ови трошкови су већи за 26 хиљада КМ. Највеће учешће у оквиру ове групе имају трошкови накнада RAK-у, које, за период I - XII 2020. године износе 10,6 милиона КМ. У истом периоду 2019. године, накнаде RAK-у су износиле 9,6 милиона КМ.

Трошкови чланских доприноса (Коморе, Туристичке заједнице, остале чланарине) за период I - XII 2020. године износе 772 хиљаде КМ и остварени су у износу већем за 110 хиљада КМ или за 17% у односу на остварење ових трошкова у периоду I - XII 2019. године. У односу на план за период I - XII 2020. године, ови трошкови су мањи за 16 хиљада КМ или за 2%. Повећање ових трошкова у посматраном периоду у односу на исти период претходне године резултат је више уплаћених чланарина телекомуникацијским организацијама, чланарина коморама БиХ и ФБиХ и чланарина туристичкој заједници.

Остали нематеријални трошкови односе се на стипендије ученицима и студентима, услуге студентских сервиса, трошкове огласа, трошкове претплате на стручна издања, трошкове техничког прегледа возила и регистрације те остале нематеријалне трошкове, који се највећим дијелом односе на трошкове набавке услуга ангажовања лица (нпр. за рад у контакт центру ради пружања подршке корисницима услуга ВН Телесота, премјештање архивске грађе), трошкове набавке лиценци за приступ Гартнер бази. Остали нематеријални трошкови су за период I - XII 2020. године остварени у износу од 2,9 милиона КМ што је више за 533 хиљаде КМ или за 22% у односу на период I - XII 2019. године што је, највећим дијелом, резултат повећања трошкова ангажовања радне снаге и повећања осталих нематеријалних трошкова. У оквиру осталих нематеријалних трошкова се евидентирају трошкови м-паркинга који, за период I - XII 2020. године износе цца 395 хиљада КМ, трошкови дезинфекције, дератизације и средстава за дезинфекцију (заштитне маске, рукавице, дезифицијенси и сл.) у износу цца 173 хиљаде КМ, трошкови испитивања електомагнетног поља у износу цца 145 хиљада КМ, трошкови катастарских података (границе катастарских опћина, катастарске парцеле) у износу цца 124 хиљаде КМ, услуге имплементације тестног 5G RAN окружења у износу 60 хиљада КМ, израда елабората техничке контроле за антенске стубове у износу цца 39 хиљада КМ, допуна за ACC TAG у износу цца 24 хиљаде КМ, трошкови телегласња у износу цца 11 хиљада КМ, најам АВ опреме у износу цца 7 хиљада КМ итд. У односу на план ових трошкова за период I - XII 2020. године, ови трошкови су остварени у износу мањем за 409 хиљада КМ или за 12%.

Набавна вриједност продате робе односи се на трошкове набавке терминалне опреме и телефонских апарата за пружање асемблиране услуге фиксне и мобилне мреже.

Набавна вриједност продате робе за период I - XII 2020. године износи 48,3 милиона КМ и већа је за 2,9 милиона КМ или за 6% у односу на период I - XII 2019. године када је износила 45,4 милиона КМ. Истовремено, и приходи од продате робе су већи за 3,0 милиона КМ или за 8% у односу на остварење из истог периода 2019. године.

Остали пословни расходи у периоду I - XII 2020. године остварени су у износу од 12,0 милиона КМ и мањи су за 2,7 милиона КМ или за 19% у односу на остале пословне расходе остварене у периоду I - XII 2019. године. Мањи износ осталих пословних расхода у периоду I - XII 2020. у односу на исти период 2019. године највећим дијелом је резултат мањег износа губитака од продаје и расходовања сталних средстава те мањег износа расхода/губитака из основа умањења вриједности средстава.

У односу на планиране остале пословне расходе, остварење је веће за 30% ради већег износа остварених расхода по основу губитака од продаје и расходовања сталних средстава, већег износа расхода од исправке вриједности и отписа потраживања, већег износа осталих пословних расхода те већег износа накнадно утврђених расхода из ранијих година. Расходи по основу губитака од продаје и расходовања сталних средстава су остварени у већем износу ради донесених одлука о искњижењу и расходовању сталних средстава које није било могуће планирати у вријеме сачињавања плана за 2020. годину. Расходи од исправке вриједности и отписа потраживања су остварени у већем износу у односу на план за посматрани период ради већег износа отписаних потраживања. План ових расхода је сачињен у односу на историјски тренд кретања ових расхода у претходним годинама пословања. У оквиру осталих пословних расхода евидентирају се расходи по основу укидања процјена из међународног обрачуна, расходи по основу искњижене терминалне опреме, расходи по основу судских и других спорова, накнадно одобрени попусти, казне за привремене пресуде, накнаде за штету трећим лицима те осталих неспоменутих расхода. План се сачињава на основу остварења расхода на овој планској позицији у протеклим годинама пословања као и очекиваним кретањима ових расхода у планском периоду.

Трошкови амортизације и резервисања за период I - XII 2020. године остварени су у износу од 101,2 милиона КМ, од чега се на трошкове амортизације односи 94,6 милиона КМ, а на трошкове резервисања 6,6 милиона КМ. Остварени трошкови амортизације и резервисања у периоду I - XII 2020. године мањи су за 16,7 милиона КМ или за 14% у односу на ниво остварења у периоду I - XII 2019. године.

Трошкови амортизације материјалне и нематеријалне имовине у периоду I - XII 2020. године остварени су у износу од 82,8 милиона КМ, што је за 16,6 милиона КМ или 17% мање у односу на остварење у истом периоду 2019. године, што је главни разлог смањења ове групе трошкова. Наведено смањење првенствено резултат је мање вриједности укњижене нове имовине од вриједности искњижене старе имовине у склопу имплементације LTE мреже. Остварени трошкови амортизације материјалне и нематеријалне имовине мањи су за 23% у односу на планиране. Мање остварење ових трошкова у односу на план узроковано је значајно мањим остварењем финансијске реализације инвестиција у периоду I - XII 2020. године у односу на циљну вриједност за исти период, обзиром да је трошак амортизације планиран у складу са планираном вриједношћу инвестиција.

У периоду I - XII 2020. године књиговодствено су евидентирани трошкови амортизације по основу имплементације међународног рачуноводственог стандарда МСФИ 16 у износу 11,8 милиона КМ и исти су већи за 174 хиљаде КМ или за 2% у односу на исти период претходне године.

Финансијски расходи обухватају: затезне камате, камате по основу ефеката МСФИ 16, камате по основу дисконтовања лиценци за 4G мрежу, курсне разлике и остале финансијске расходе.

Финансијски расходи за период I - XII 2020. године остварени су у износу од 4,1 милион КМ и већи су за 290 хиљада КМ или за 8% у односу на остварење у периоду I - XII 2019. године. У периоду I - XII 2020. године књиговодствено су евидентирани трошкови камата по основу ефекта имплементације МСФИ 16 у износу 2,7 милиона КМ и камате по основу дисконтовања лиценци за 4G мрежу у износу 389 хиљада КМ. У оквиру осталих финансијских расхода исказан је губитак из пословања ЕСП доо који је књижен на терет расхода Друштва у износу 785 хиљада КМ.

ПРЕГЛЕД УПЛАЋЕНИХ ЈАВНИХ ПРИХОДА У 2020.ГОДИНИ

У току 2020.године ВН Telecom је уплатио 101,4 милиона КМ по основу пореза и доприноса на плаце, ПДВ-а, аконтације пореза на добит и пореза по одбитку. У наставку је приказана структура овог износа:

ОПИС	Износ у 000 КМ
Пензионо и инвалидско осигурање	23.956
Доприноси за здравство	17.146
Порез на доходак	5.307
Осигурање од незапослености	2.072
Општа водна и посебна накнада	592
Дјечија заштита	11
Допринос за солидарност	1
Порез на додану вриједност (ПДВ)	43.444
Аконтација пореза на добит	7.108
Порез по одбитку	1.778
Укупно	101.416

ЗАПОСЛЕНОСТ И КАДРОВИ

Планом запослености и кадрова за 2020. годину, планирано је да на дан 31.12.2020.године буде укупно 3.250 запослених (радника и приправника), а у складу са реалним потребама процеса и организације рада. План запослености и кадрова за 2020.годину по стручној спреми, дјелатностима (пословима) и пословним подручјима (организационим дијеловима) утврђен је Годишњим оперативним планом пословања Друштва за 2020. годину.

Укупан број запослених на дан 31.12.2020. године износи 3.166 и мањи је за 76 у односу на 31.12.2019.године (3.242), а што је у односу на План за 2020.годину (3.250) остварење од 98 %.

Од укупно 3.166 запослених, на дан 31.12.2020. године, укупно је било 3.153 радника у радном односу на неодређено вријеме, 11 радника у радном односу на одређено вријеме и 2 приправника.

Од укупног броја запослених на дан 31.12.2020.године, жена је било 1.106 (35%), а мушкараца 2.060 (65%).

Просјечна старост запослених у Друштву на дан 31.12.2020. године била је 46 година.

1	О П И С	План 31.12.2020.	Стање 31.12.2019.	Стање 31.12.2020.	Индекс	
					6 (5/3)	7 (5/4)
А. ПО СТРУЧНОЈ СПРЕМИ						
1.	ВСС	1.063	1.030	1.016	96	99
2.	ВШС	280	290	276	99	95
3.	ВКВ	322	336	321	100	96
4.	ССС	1.196	1.194	1.170	98	98
5.	КВ	316	315	311	98	99
6.	НСС	73	77	72	99	94
	УКУПНО (1. до 6.)	3.250	3.242	3.166	97	98
Б. ПО ДЈЕЛАТНОСТИМА (ПОСЛОВИМА)						
1.	Развој пословања	322	319	321	100	101
2.	Технологија и развој сервиса	454	448	440	97	98
3.	Техничка подршка (РД и ТЦ)	782	781	757	97	97
4.	Пласман услуга, подршка, промоција и дистрибуција (РД и ТЦ)	505	509	502	99	99
5.	Инвестиције	289	290	283	98	98
6.	Економско финансијски послови	325	325	316	97	97
7.	Правни послови, људски ресурси и општи послови	374	378	365	98	97
8.	Информатички послови	129	121	118	91	98
9.	Остали послови	70	71	64	91	90
	УКУПНО (1. до 9.)	3.250	3.242	3.166	97	98

РЕАЛИЗАЦИЈА ИНВЕСТИЦИЈСКИХ АКТИВНОСТИ

Трогодишњим планом пословања ВН Telecoma за период 2020. - 2022. (усвојен 28.11.2019. године), у дијелу који се односи на инвестицијске активности, предвиђене су активности на инвестицијским пројектима за 2020. годину – ОПИ 2020 укупне вриједности од **163,0 милиона КМ**.

Истовремено, ради окончања инвестицијских активности на започетим пројектима у претходним годинама, верификован је и усвојен на 16. сједници Управе Друштва, одржане 18.03.2020. године и износ листе започетих инвестиција - ЛЗИ 2020 од **109,8 милиона КМ**. Дакле, сума свих планираних инвестицијских активности у 2020. години по усвојеном ОПИ 2020 и верификованим и усвојеном ЛЗИ 2020 је **272,8 милиона КМ**.

Реализација појединих инвестицијских активности за децембар 2020. године, односно период I – XII 2020. године (стање на дан 01.02.2021. године) у поређењу са циљевима (Трогодишњи План пословања) је data у наредној табели:

Инвестицијска активност	Одобравање инвестиционих средстава	Покретање набавних захтјева	Уговарање	Физичка реализација	Финансијска реализација	Захтјеви за колаудацију
I – XII 2020. - ЦИЉ	264.650 97%	261.922 96%	231.910 85%	204.626 75%	196.441 72%	196.441 72%
I – XII 2020. - ОСТВАРЕНО	198.359 73%	166.505 61%	131.981 48%	51.776 19%	49.029 18%	53.931 20%
+ резерве	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Табела: Степен остварења циљева по појединим инвестицијским активностима (у 000 КМ)

ЗНАЧАЈНЕ КАПИТАЛНЕ ИНВЕСТИЦИЈЕ

Инвестициона улагања у фиксну мрежу

У току 2020.године почела је реализација великог пројекта - замјене и модернизације око 30% активне фиксне опреме (VDSL и GPON – оптичка технологија), што ће укључити и замјену дијела терминалне опреме код корисника, а све у циљу значајног повећања капацитета приступне фиксне мреже код корисника, те миграцији говорног сервиса са ТДМ на IP технологију.

У току 2020. године имплементирана је међународна комутација нове генерације за говорне сервисе.

ВН Telecom континуирано гради широкопојасне оптичке мреже у изведбама FTTH (до стана), FTTB (до улаза у зграду), FTTC (до активне опреме која је до 300 м од стамбених јединица). До краја 2020. године број изграђених FTTH функционалних оптичких нити је износио више око 70.000, са могућностима приступних брзина од више стотина Мбпс.

Да би приступне брзине биле подржане с краја на крај, тј. од корисника до језгра мреже, те према међународним чворовима, потребно је географски, капацитивно и функционално ширити транспортну мрежу у сегменту DWDM мреже, IP/MPLS мреже (*fronthaul, backhaul*), као и RR линкова. У току 2020.године, када су се услови рада, образовања и уопште живљења алоцирали на кућне адресе, посебно је било изазовно одржавати стабилност и капацитет мреже, те су реализирана додатна улагања у транспортну мрежу.

Инвестициона улагања у мобилну мрежу

Након што је у току 2019. године извршена је потпуна замјена радио опреме мобилне мреже на преко 1.200 локација, од чега је на 600 локација имплементирана 4G+ или LTE-A технологија, перформансе мобилне радио мреже су умногостручене. У току 2020.године наставило се са ширењем мобилне радио мреже географски и капацитивно, те је уговорена даља имплементација LTE-A технологије у наредним годинама на постојећим и новим локацијама, у складу са условима и обавезама Дозволе РАК-а, те плановима ВН Telecoma. LTE-A служи и као алтернативна технологија за фиксни приступ Интернету на локацијама на којима ВН Telecom нема изграђену фиксну мрежу.

Модернизација пакетског језгра мобилне мреже је настављена замјеном *полицу* елемента (PCRF) за управљање различитим врстама мобилног пакетског саобраћаја.

У току 2020.године извршено је тестирање 5G технологије у мултивендорском окружењу ВН Telecoma, како би се показала интероперабилност мреже и омогућио увид у функционалности нове генерације мобилне мреже, с услугама eMBB (повећане мобилне широкопојасности), те FWA (фиксног бежичног приступа путем мобилне мреже). У наредним годинама су планирана даља истраживања тржишта и технологије, као и наставак тестирања.

Остала инвестициона улагања

У 2020. године почела је реализација замјене и модернизације IPTV платформе, што ће додатно ојачати понуду услуга ВН Telecoma својим новим функционалностима.

Настављене су активности на имплементацији функционалности Nb-IOT за реализацију и подршку Smart City пројектима.

У току су и значајни пројекти везано за замјену и модернизацију *онлине цхаргинг* система, што посебно афектира мобилне препаид кориснике, те системе за пружање додатне вриједности телекомуникационим услугама (NTS, VPN) итд.

Број: 00.1-03-20599/21-10

Сарајево, 30.06.2021. године

С.Р. ПРЕДСЈЕДАВАЈУЋА СКУПШТИНЕ ДРУШТВА

Зерина Коњхоџић, дипл. иур.