

ИНТЕГРИРАН ГОДИШЕН ДОКЛАД 2019

За доклада.....	4
Обръщение Атанас Добрев.....	6
Обръщение Иван Димитров - КРС.....	8
1. Нашата компания.....	10
1.1. Кои сме ние.....	12
1.2. Мисия, визия и ценности.....	14
1.3. Организационна структура и структура на собствеността 2019.....	15
1.4. Ключови теми и заинтересовани страни.....	17
1.5. Цели и постижения 2019.....	28
1.6. Цели 2020.....	30
2. Стратегия, създаване и разпределяне на стойност	32
2.1. Стратегически акценти.....	34
2.2. Създаване и разпределяне на стойност.....	37
3. Корпоративно управление и спазване на законодателството	42
3.1. Корпоративно управление.....	44
3.2. Основни рискове и смекчаване на въздействието им.....	46
3.3. Спазване на законодателството.....	48
4. Представяне	50
4.1. Ефективни.....	52
4.1.1. Финансови резултати.....	54
4.1.2. Мрежа и покритие.....	56
4.1.3. Продукти и услуги.....	58
4.1.4. Енергийна ефективност и емисии въглероден диоксид.....	60
4.1.5. Управление на отпадъците/ Кръгова икономика.....	63
4.2. Вдъхновени.....	64
4.2.1. Служители.....	66
4.2.2. Подбор, развитие и задържане на персонала.....	68
4.2.3. Подкрепа за българската литература.....	70
4.2.4. Фотографията като начин на общуване.....	71

4.3. Иновативни.....	72
4.3.1 VIVACOM Tech hall.....	74
4.3.2 Мониторинг на въздуха в община Търговище.....	76
4.3.3 Интелигентно видеонаблюдение.....	77
4.3.4 Умно сметосъбиране за по-чисти градове.....	78
4.3.5 Комуникации от космоса до Антарктида – нано-сателити и интернет на Южния полюс	80
4.4. Честни.....	82
4.4.1. Отношения с потребителите и подобряване на клиентското изживяване.....	84
4.4.2. Предотвратяване на телефонни измами.....	85
4.4.3. Регулация и управление на лични данни	87
4.4.4. Подобряване на вътрешните процеси и процедури.....	88
4.5. Динамични.....	90
4.5.1. Пазар - позициониране на VIVACOM.....	92
4.5.2. Сигурни комуникации дори в екстремните моменти.....	94
4.5.3. e-SOS app.....	95
4.5.4. 10 години Виваком - ФИЛМЪТ.....	96
4.6. Отговорни.....	98
4.6.1. Операция Жълти стотинки	100
4.6.2. Отговорни към новото поколение телеком специалисти.....	101
4.6.3. Електромагнитни излъчвания.....	103
4.6.4. Здраве и безопасни условия на труд.....	104
5. Приложения.....	106
5.1. Ключови показатели за представяне в съответствие с GRI Content Index.....	108
5.2. Съкратени финансови отчети.....	116
5.3. Членства, Сертифициране, Стандарти.....	120
5.4. Речник на термините и дефинициите.....	122
5.5. Глобални цели за устойчиво развитие на ООН.....	124
5.6. Специални условия.....	125

За доклада

Имаме удоволствието да ви представим четвъртия годишен Интегриран доклад на Българска телекомуникационна компания ЕАД („VIVACOM“, „Компанията“). Докладът представя информация за дейностите през 2019 г. и има за цел да утвърди високата степен на прозрачност по всички значими теми, която компанията е изградила и следва при взаимодействието си с ключовите заинтересовани страни. Израз на тази дългосрочна политика са ежегодно издаваните до момента публични доклади за устойчиво развитие (за 2014 г. и 2015 г.) и интегрирани доклади (за 2016 г., 2017 г. и 2018 г.). Настоящото издание обхваща всички важни сфери – в това число развитие на мрежите и технологиите, иновативни продукти и услуги, програми за служителите, социално-отговорни кампании и други постижения и предизвикателства на VIVACOM за 2019 г. Темите са разгледани в контекста на икономическата и социална обстановка в страната и са представени в духа на шестте ни корпоративни ценности – Ефективни, Вдъхновени, Иновативни, Честни, Динамични и Отговорни.

За първи път в рамките на Интегрирания доклад отнасяме значимите за компанията ни и заинтересованите страни теми към Глобалните цели за устойчиво развитие на Организацията на обединените нации (ООН). Общо 17-те Глобални цели и 169-те свързани с тях целеви показатели са част от стратегията на ООН за постигане на световно устойчиво развитие в три основни направления – икономическо, социално и екологично. Те залагат универсални ценности, които всяка държава, компания или организация може да приложи в определена степен в своята дейност, така че с общи усилия да бъде постигнато по-добро бъдеще на хората и планетата. Като отговорна компания VIVACOM се стреми към устойчиво развитие и да доставя телекомуникационни решения за нуждите на днешните потребители, без да ощетява ресурсите на бъдещите поколения. Ние вярваме, че технологиите могат да имат сериозен принос в постигането на Глобалните цели на ООН и към прогреса на човечеството, създавайки нови възможности за образование, работа, равнопоставеност между хората и опазване на околната среда.

Докладът е изготвен, следвайки принципите на прозрачност и включване на ключовите заинтересовани страни при дефиниране на процеса за създаване на стойност, като са взимани предвид значимите въпроси, които биха могли да повлияят способността на компанията да създава стойност, стратегическите ѝ цели и вземането на решения. Значимите за заинтересованите страни теми се определят чрез консултации с тях и отчитане на техните интереси и потребности. Съдържанието на този доклад е съобразено и с националното законодателство (Закон за счетоводството, 2016 г.).

Интегрираният годишен доклад за 2019 г. представя информация за VIAVCOM на индивидуална и консолидирана база. Количествените данни отразяват икономически, технически, социални и екологични показатели за представяне за периода 01 януари 2019 г. – 31 декември 2019 г., освен ако не е посочено друго. Настоящият доклад показва представянето ни спрямо целите и приоритетите за устойчиво развитие съгласно интегрирания доклад за 2018 г., нашата стратегия, вземайки предвид средата на въздействие, използването на капитали, предизвикателствата и промените, пред които се изправяме, както и взетите мерки за преодоляването им. Всички отчетени данни са надлежно прегледани, анализирани, консолидирани и са в пълно съответствие с нашите официални отчети. Докладът включва също съкратени годишни финансови отчети. По-подробна информация може да се намери в консолидирания годишен финансов отчет, публикуван на нашия уебсайт.

Този доклад е изготвен в съответствие с GRI стандартите: „Core“ опция. Съобразен е и с рамката за отчетност, публикувана от Съвета по международно интегрирано отчитане (IIRC).

Всяка година Управителният съвет и топ мениджмънтът на компанията взимат активно участие в изготвянето на интегрирания доклад, за да се гарантира целостта на информацията и привеждането ѝ в съответствие с Международната рамка за интегрирано докладване (IR).

Четвъртият ни интегриран доклад е изготвен с консултантското съдействие на denkstatt България и преми-на успешно проверката за съответствие – Materiality Disclosure Service – на Глобалната инициатива за отчетност. Не е извършвана проверка от трета страна.

За повече информация във връзка с този доклад можете да се обръщате към:

Цветелина Арсова
Корпоративни комуникации
Тел: +359 2 949 45 37
E-mail: sustainability@vivacom.bg

Атанас Велков
Връзки с инвеститорите
Тел.: +359 2 949 42 56
E-mail: ir@vivacom.bg

Прозрачност чрез отчетност – развитие в процеса на публично отчитане

ПУБЛИКАЦИЯ	ОСНОВНИ АДРЕСАТИ	ОБЛАСТИ НА ИНТЕРЕС
ИНТЕГРИРАН ДОКЛАД ЗА 2019	Инвеститори, акционери, клиенти, служители, бизнес партньори, държавни институции	Създаване на стойност за ключови заинтересовани страни, бизнес модел и трансформация на капитала, дългосрочна стратегия за устойчиво развитие и принос към макроикономическата среда и обществото в България, оперативни резултати и постижения. За първи път съотнасяме всяка значима тема за компанията към Глобалните цели за устойчиво развитие на ООН. (вж. стр. 122)
ИНТЕГРИРАН ДОКЛАД ЗА 2018	Инвеститори, акционери, клиенти, служители, бизнес партньори, държавни институции	Създаване на стойност за ключови заинтересовани страни, бизнес модел и трансформация на капитала, дългосрочна стратегия за устойчиво развитие и принос към макроикономическата среда и обществото в България, оперативни резултати и постижения
ИНТЕГРИРАНИ ДОКЛАДИ ЗА 2016 И 2017	Инвеститори, акционери, бизнес партньори, доставчици, компетентни органи	Създаване на стойност, бизнес модел и трансформация на капитала, дългосрочна стратегия, цели и визия, оперативни резултати и постижения
ДОКЛАДИ ЗА УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ 2014 И 2015	Клиенти, служители, доставчици, бизнес партньори, НПО, медии	Устойчиво развитие за ключови заинтересовани страни, политика на компанията, програми и постигнати резултати спрямо целите за устойчивост
ФИНАНСОВИ ОТЧЕТИ, ПРЕЗЕНТАЦИИ И КЛЮЧОВИ ИНДИКАТОРИ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ	Инвеститори, акционери, анализатори, компетентни органи	Финансови отчети, преглед на дейността на компанията, финансово състояние и резултати от дейността, основни рискове



Атанас Добрев: Работим успешно, развиваме се и отбелязваме постижения на световно ниво

Уважаеми читатели,

За мен е удоволствие да ви представя годишния интегриран доклад на VIVACOM за 2019 г. Тази година беше специална за нас, защото брандът ни стана на 10 години. Ние бяхме първият телеком, който обедини всичките си продукти и услуги под една обща марка и така гарантира с името си за качеството на всяка от тях. Тази стъпка, заедно с вътрешния процес на модернизация от фиксиран оператор в телеком, предлагащ пълно портфолио от услуги, не само ни изведе до лидерското място по общи приходи в сектора, но и ни помогна да се задържим на тази позиция за седма поредна година. Успяхме да изградим корпоративна култура, която поставя фокуса върху клиента. Инвестирахме и развиваме иновативни продукти като пакетните услуги, мрежата LoRa, VoLTE и VoWiFi за мобилната мрежа, платформата VIVA Smart, мултимедийния портал за телевизионно и филмово съдържание TV GO и много други.

На водещо място сме не само в телеком сектора – инвестираните близо 2 милиарда лева ни нареждат сред най-големите инвеститори в българската икономика.

За нашата индустрия десет години е дълъг период. Те доведоха до революция в мобилните технологии. Станахме свидетели на смяната на няколко поколения мобилни мрежи – 3G, 4G, 4.5G. През 2019 г. приоритетът за нас беше инвестицията в 4G – покрихме 99,94% от населението и 97,58% от територията на страната. А с технологията 4.5G достигнахме покритие на 90,88%

по население и 69,37% по територия. Усилията ни за развитие на мобилната ни мрежа бяха оценени от независимата международна организация Ookla, която ни даде отличие за „Най-бързата мобилна мрежа с най-добро покритие в България“.

Направихме и първите стъпки внедряването на следващото поколение мобилна технология – 5G. През 2019 г. всички оператори в България получиха тестови честоти, за да започнат подготовката за нея. VIVACOM взе решение не просто да тества експериментално и в лабораторни условия 5G, а да я внедри в действащата си мрежа. За целта направихме необходимите промени в опорната си мрежа, надградихме няколко базови станции с новото оборудване и демонстрирахме пред държавните институции, медиите и цялата общественост как реално работи 5G, какви са предимствата и възможните приложения на новата технология.

Темата за 5G беше обект на конструктивен диалог с ресорните държавни органи, които оцениха потенциала на новата технология за развитие не само на телеком сектора, но и на цифровизацията на цялата икономика на страната. За да се премине към нейното изграждане и търговски старт обаче, трябва да бъде предприета подходяща политика от страна на правителството, която включва освобождаване на необходимия честотен спектър и предлагането му на приемливи за българския бизнес и потребители цени, както и осъвременяване на режима за строителство и преоборудване на базови станции.

Паралелно с мобилните услуги, фиксираните също отбелязват сериозен напредък, благодарение на който можем да предлагаме гигабитови скорости за broadband интернет, а интерактивната и мобилна телевизия вече не са иновация, а част от ежедневието на потребителите. В края на 2019 г. покритието на оптичната ни мрежа и мрежата, изградена по архитектура FTTC, покриват общо близо 1 800 000 домакинства в страната.

Наред с високото качество на предлаганите услуги постоянен наш фокус е подобряване на обслужването и клиентското изживяване. Стремим се във всяка точка на контакт с компанията потребителят да получава еднакво ефективна помощ и информация. Развиваме и все повече канали и опции, чрез които клиентите сами да могат да управляват потреблението и услугите си. Платформата ни за самообслужване My VIVACOM и онлайн магазинът ни работят вече изцяло автоматизирани и предлагат нови функционалности. Клиентите усещат промяната най-вече в по-бързото изпълнение на заявените от тях услуги и безпроблемното изпълнение на заявките. Зад този успех стоят три години усърдна работа и вътрешни промени.

Компанията продължава дългосрочната си стратегия на отговорен корпоративен гражданин и работодател. Образованието, дигитализацията на учебния процес и развитието на адекватни за съвременния свят и пазар на труда знания и умения у младите хора остават основен наш фокус. Вярването ни, че обучението стои в основа на прогреса, се пренася и върху вътрешните ни политики за мотивиране и задържане на нашите служители. Инвестираме постоянно както в професионална им квалификация, така и в развитие на личностните им умения.

VIVACOM не остава извън световните тенденции за борба с климатичните промени и постигане на устойчиво развитие на бизнеса. Темите за адекватно използване на природни ресурси и въглероден отпечатък за нас бяха актуални не само през последната година, когато придобиха толкова сериозна публичност. Още преди три години, при подмяната на цялата ни мобилна мрежа, инвестирахме в оборудване с по-добра енергийна ефективност и по-малко консумация на енергия. Процесът на подобряване на екологичните ни показатели е постоянен и дългосрочен, както по отношение на технологичните ни центрове и офис сгради, така и що се отнася до обучение и стимулиране на служителите ни да бъдат отговорни към околната среда.

Новината от края 2019 година е, че предстои да станем част от международна телеком група. United Group, телекомуникационен и медия оператор в Югоизточна Европа, развиващ дейност в шест държави, стартира сделката за придобиване на VIVACOM. Интересът на водеща интернационална компания, както и удвоената стойност, на която се осъществи сделката за промяна на собствеността, са висока и обективна оценка за това, че работим успешно, развиваме се и отбелязваме постижения на световно ниво. Вярваме, че това е много добра дългосрочна възможност за компанията ни да почерпи международен опит, да обменим знания и добри практики във всички аспекти на телекомуникационните услуги през следващите години.

Как постигнахме тези успехи и какво ни очаква в близкото технологично бъдеще, можете да прочетете на следващите страници.

Атанас Добрев,
Главен изпълнителен директор на VIVACOM

¹ Според анализ на Ookla®, основан на данните от Speedtest Intelligence® тестове, проведени на територията на България през третото тримесечие на 2019 г., за средна скорост на изтегляне (download) в мобилната мрежа. Измерването на покритието по територия е според анализ на Ookla®, основан на данните от Speedtest Intelligence® за първото шестмесечие на 2019 г. и извършен по тяхна методология. Търговските марки на Ookla се използват с разрешение. Повече информация на www.vivacom.bg.



Иван Димитров:
**VIVACOM е компания с
традиции и носител на
новото, социално отговорен
бизнес и важен фактор за
развитието на сектора**

България, Европа и светът бързо навлизат в ера на широко разпространена и високоскоростна свързаност, която ще отвори врата за неизследвани възможности за иновации, за развитие на нови технологии и нови професии. Телекомуникационните компании днес стоят в основата на свързаността, а значението им за българския бизнес и потребители нараства все повече през последните години. Засилената свързаност улеснява създаването на нови стопански дейности и бизнес модели и се превърна във важен двигател на растежа.

Телекомуникациите са една от най-бързо развиващите се области в страната ни, както по отношение на чуждите и българските инвестиции в сектора, така и с въвеждането на нови технологии и разнообразни услуги на световно ниво за нуждите на бизнеса и населението. В много случаи телекомуникационните компании в България се явяват като новатори и вносители на ноу-хау на световно ниво и инкубатор за висококвалифицирани специализирани кадри. VIVACOM е едновременно компания с традиции и носител на новото, социално отговорен бизнес и важен фактор за развитието на сектора с добрите си практики, специфичен опит и умения.

Европейската стратегия за единен цифров пазар, която има за цел да гарантира, че икономиката, промишлеността и обществото на Европа се възползват в пълна степен от новата дигитална епоха, е практически невъзможна без технологичния напредък на телекомуникационния сектор. Българските телекомуникационни компании не отстъпват на постиженията на европейските и международни лидери в сектора.

Световната практика до момента показва, че националните регулаторни органи и държавни политики имат ключова роля в процеса на иновации в сектора и осигуряването на здравословна конкурентна среда. С навлизането на нови телекомуникационни технологии и мрежите от пето поколение, общите усилия на всички заинтересовани институции и активното участие на бизнеса и гражданите може успешно да се надгражда постигнатото до момента в областта на телекомуникациите у нас и да се подкрепи все по-широкото навлизане на новите технологии и услуги в работата и ежедневието ни. Повишаването на осведомеността на местно

равнище и насърчаването на модернизацията на инфраструктурата са необходими елементи за развитието и ефективното използване на телекомуникационните мрежи.

Скоростната дигитализация, в която бизнесът и потребителите са равностойни участници, заедно със стратегиите и политиките за развитие, следвани от ЕС и всички водещи икономически и технологично развити страни света, поставят в центъра и разчитат на телекомуникационния сектор да бъде стабилна основа, която да даде тласък и да подкрепи икономическия растеж.

Иван Димитров,
председател на Комисията за
регулиране на съобщенията

1. НАШАТА КОМПАНИЯ

1.1. Кой сме ние

През 2019 г. брендът VIVACOM отбеляза своята 10-годишнина на българския пазар. За този период компанията премина през сериозна вътрешна трансформация на портфолиото си, процесите и процедурите на работа, политиката към служителите, клиентите и всички заинтересовани от дейността ѝ страни. В резултат днес сме напълно интегриран телеком от ново поколение, предлагащ широка гама от продукти и услуги, не само в сферата на комуникациите и общуването между хората, но и свързани устройства, умни решения за бизнеса, общините и правителствения сектор, както и технологии на бъдещето като облачни услуги и Интернет на нещата.

Освен юбилейна, 2019 г. беше и седмата поред година, в която компанията отбеляза най-високи общи приходи сред телекомите у нас – 993 млн. лева. Този показател, наред с най-високата оперативна печалба (Коригирана EBITDA) в сектора – 447 млн. лева, затвърждава позицията на VIVACOM като най-големия телеком на българския пазар. Успехът ни се дължи на уелото съчетаване на стремежа към иновации със 140-годишния опит, който имаме като наследник на първата структура, свързана с комуникации в България, основана през 1879 г. – Плевенската пощенска, телеграфна, телефонна и радио станция. Още през 2009 г. компанията ни стана първият телеком у нас, който обедини всичките си услуги под един бренд и така гарантира тяхното качество с името си. VIVACOM се превърна в новото и модерно лице на всички форми на комуникация, обединявайки фиксираните гласови услуги, предоставяни до този момент от БТК, и мобилните услуги на Vivatel. Компанията пое по трудния път за създаване на синергия между съществуващата инфраструктура и новоизграждащите се мрежи, така че да подобри съществуващите услуги и да предложи нови. Макар че е третият оператор в България, получил лиценз за мобилни услуги, при това 10 години след първия стартирал мобилен оператор, през 2019 г. VIVACOM е с най-бързата мобилна мрежа с най-добро покритие според анализ на независимата международна организация Ookla.

Модернизацията на мрежите и внедряването на нови технологии е непрекъснат процес, паралелно с който компанията автоматизира голяма част от вътрешните си процеси, за да се превърне днес в

дигитален телеком от ново поколение. През годините обогатява портфолиото си с нови услуги като високоскоростен оптичен интернет, интерактивна и сателитна телевизия, мобилна телевизия, облачни решения и колокация на оборудване, цялостна платформа за умни решения VIVA Smart. През 2019 г. компанията продължи тенденцията за предоставяне на все повече съдържание и добавена стойност към продуктите си, като лансира за първи път на българския пазар световната музикална и стрийминг платформа TIDAL. Разработи нов интерактивен медиен портал TV GO и предложи безплатни уикенд пакети с включени мегабайти за мобилен трафик през приложението за самообслужване MyVIVACOM. За още повече удобство на потребителите стартира и онлайн магазин, достъпен 24/7 и предлагащ ексклузивни оферти при електронно пазаруване.

Наред с развитието си на българския пазар, VIVACOM разширява своето присъствие и на международния чрез дейността на собствената си телепорт станция Плана. Освен разпръскване на сателитен сигнал на три континента – Европа, Азия и Африка, през 2019 г. Плана реализира и първия си партньорски проект за управление на нано-спътници.

През годините VIVACOM се утвърди и като социално-отговорна компания, инвестираща в развитието на обществото и бъдещите поколения. Подкрепяме редица инициативи и развиваме собствени проекти в сферата на образованието, културата и спорта. Операция „Жълти стотинки“ е благотворителната ни кампания, която привлича множество корпоративни и медийни партньори и заедно с цялата общественост набираме средства в помощ на деца и младежи.

Стратегията на компанията да се трансформира цялостно и да утвърди бранда VIVACOM като синоним на модерен и доверен телеком, партньор за нуждите на всяко домакинство, бизнес или институция, доказа своя успех. През 2019 г. бяхме отличени с най-авторитетната бизнес награда на Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България (КРИБ) в категория „Иновации“. Наред с високото признание за VIVACOM на бизнес общността у нас, персонално отличие за цялостния си принос към икономическото развитие получи и главният

изпълнителен директор на компанията Атанас Добрев. Той спечели голямата награда „Мистър Икономика“ в конкурса, провеждан съвместно от сп. „Икономика“ и КРИБ. Високите резултати и професионализма на компанията ни бяха отбелязани

и от международната телеком общност. Най-влиятелната браншова организация на Стария континент – Асоциацията на европейските телекомуникационни оператори (ETNO) – ни преизбра за втори 3-годишен мандат в своето управление.



¹Според анализ на Ookla®, основан на данните от Speedtest Intelligence® тестове, проведени на територията на България през третото тримесечие на 2019 г., за средна скорост на изтегляне (download) в мобилната мрежа. Измерването на покритието по територия е според анализ на Ookla®, основан на данните от Speedtest Intelligence® за първото шестмесечие на 2019 г. и извършен по тяхна методология. Търговските марки на Ookla се използват с разрешение. Повече информация на www.vivacom.bg.

Адрес на Централно управление
на „БТК“ ЕАД: гр. София, бул.
„Цариградско шосе“ 115 И

1.2. Мисия, визия и ценности

МИСИЯ

Нашата мисия е да осигурим на клиентите си качествени телекомуникационни услуги и най-доброто обслужване. На фокус е клиентът!

ВИЗИЯ

Нашата визия е да бъдем предпочитаният доставчик на телекомуникационни услуги в България. Постигаме високи резултати днес и вземаме точни решения за бъдещето.

ЦЕННОСТИ

На следващите страници на Интегрирания доклад ще намерите най-важните дейности и значими теми за компанията ни и за ключовите заинтересовани страни, представени в духа на шестте ни корпоративни ценности. Те са основополагащи принципи, които следваме в работата си и които отразяват стратегията ни за дългосрочно и устойчиво присъствие на българския пазар:

ЕФЕКТИВНИ ВДЪХНОВЕНИ ИНОВАТИВНИ
ЧЕСТНИ ДИНАМИЧНИ ОТГОВОРНИ

1.3. Организационна структура и структура на собствеността 2019





1.4. Ключови теми и заинтересовани страни

Нашият интегриран доклад адресира способността на организацията да създава стойност за заинтересованите страни в средата, в която оперира. Успехът ни в бизнеса зависи от нашата способност да се адаптираме и да отговорим на рисковете и възможностите, които са от значение за нашите ключови заинтересовани страни. Телекомуникационната индустрия се развива непрекъснато чрез технологично преобразяване и иновативни бизнес решения. Това е възможно единствено посредством после-

дователно взаимодействие по ключови теми с клиентите ни, чиито изисквания и интереси непрекъснато нарастват, с доставчиците ни, които ни дават информация за най-новите насоки в развитието на продукти, и с партньори, с които поддържаме стойностни бизнес взаимоотношения и на които можем да разчитаме. Идентифицирането на тези ключови теми е първата стъпка в разработването на по-добро разбиране на процеса на създаване на стойност в компанията.

Определяне на ключовите теми и ангажиране на заинтересованите страни (102-46)

Тъй като създаването на стойност се основава на взаимоотношенията с останалите, тук ще представим нашия подход към ангажиране на заинтересованите страни и определяне на важните за бизнеса ни теми. Важни теми за нас са тези, които са свързани с най-големите въздействия на бизнеса ни върху икономиката, околната или социалната среда и същевременно са от високо значение за заинтересованите ни страни. Това са области, където може да се създаде или намали стойност, ако рисковете не се управляват правилно.

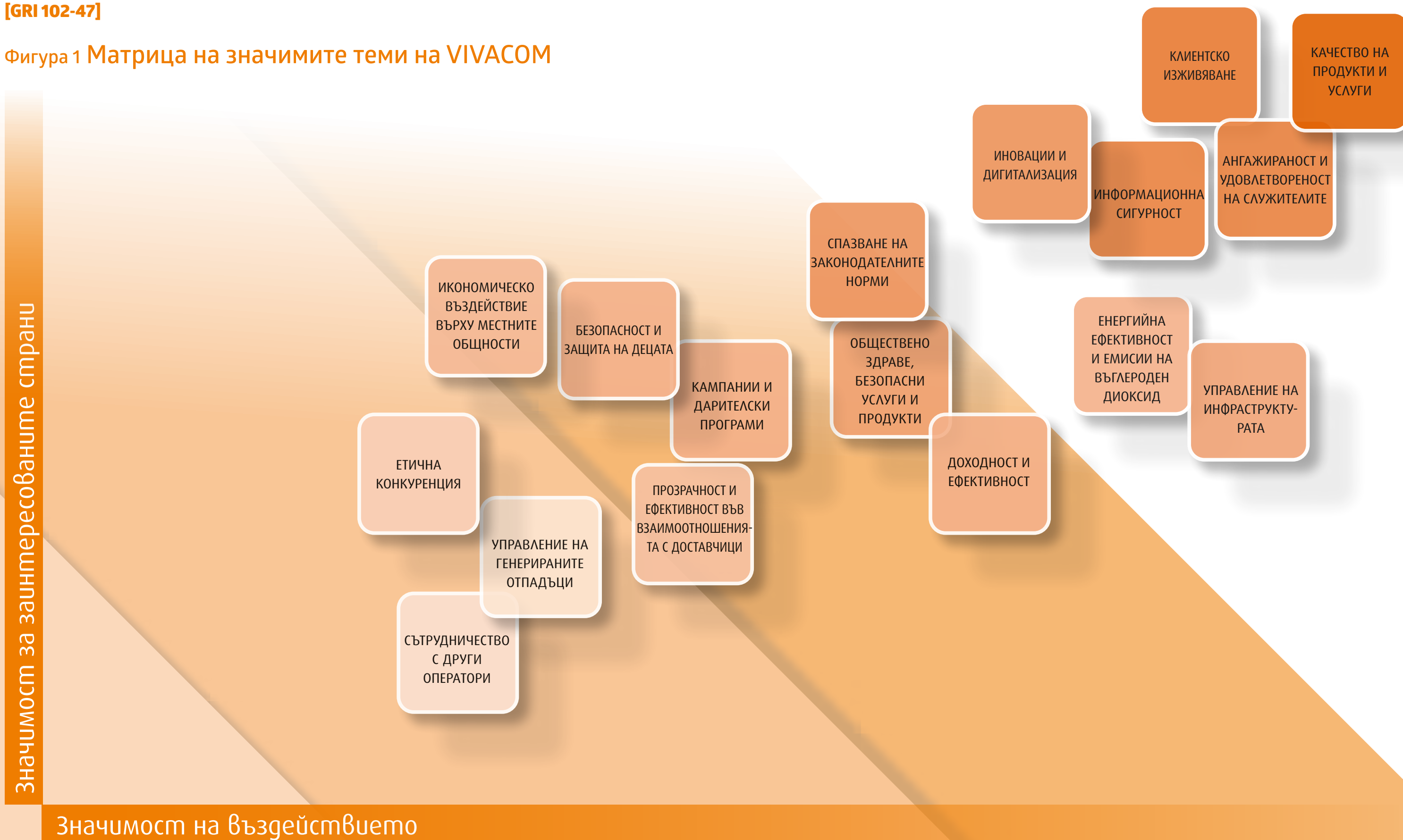
При изготвянето на този доклад се водихме от Стандартите на GRI и <IR> рамката за определяне на значимите теми, включването и отношенията със заинтересованите страни, изчерпателността и контекста. Направихме оценка на най-важните теми за нас, вземайки предвид оперативната среда за отчетния период. Като част от отчетния процес проведохме работна среща с представители

на различни отдели на компанията, както и поредица от разговори с нейните директори. Като цяло повечето от ключовите теми, описани в интегрирания доклад за 2018 г., остават актуални, въпреки че са променили нивото си на важност спрямо заинтересованите страни или въздействието си върху нашия бизнес. Изведохме някои нови теми на фокус, като тази за клиентското изживяване – тема, с която е ангажиран цял един нов отдел в компанията. Не са въведени други значителни промени в обхвата и по аспектите на границите (102-46).

Висшето управление на компанията, в това число и представители на Управителния съвет, одобри оценените и приоритизирани теми, идентифицирани с участието на заинтересованите страни. Всяка важна тема е представена в актуализирана матрица на значимите теми (фигура 1), както и в таблица според Стандартите на GRI и на <IR>.

[GRI 102-47]

Фигура 1 Матрица на значимите теми на VIVACOM



Оценката на значимите теми ни помага да насочим усилията си към тези области, където може да бъде създадена или намалена най-голяма стойност. Връзката между заинтересованите страни, значимите теми и стойността, която създаваме, е представена в следващата матрица за свързаност. Всеки материален аспект се оценява според това къде се проявява въздействието му и участието на компанията, и спрямо това се очертава неговото въздействие. Въздействието може да бъде вътрешно

за компанията или външно – свързано с организации по веригата на създаване на стойност. Описваме произлизащите от това рискове за намаляване на стойност и управленския ни подход за справяне с тях. Свързването на различните елементи подкрепя нашето интегрирано мислене и ни дава динамична рамка, използвана в стратегическото ни планиране. Следващите раздели в този доклад представят детайлно всеки елемент на матрицата за свързаност.

[GRI 102-47, GRI 102-49]

Таблица 1 Матрица за свързаност VIVACOM

Теми от значимост и въздействие	Водеща значимост за	Предложение за въздействие и създаване на стойност за заинтересованите страни	Рискове за намаляване на стойността	Управленски подход на VIVACOM
Качествени продукти Достъп до богато портфолио от телекомуникационни услуги и продукти. Въздействие: външно	Клиенти	Отлично свързани клиенти, навсякъде и във всеки един момент. Специално разработени продукти и услуги за клиентите. Висококачествено и своевременно предоставяне на услуги.	Свърхурегулация, която ограничава предлагането на клиентите. Грешки в обслужването поради технически проблеми или екстремни събития (тежък снеговалеж и прекъсване на електрозахранването), закъснения с доставчици, кражба на инфраструктура. Неквалифицирани служители на съответните длъжности.	Инвестираме в модернизация на мрежата и поддържаме новаторски системи за управлението на мрежата и данните. Подсигуряваме мрежата си. Придържаме се към законовите изисквания и осигуряваме прозрачност и релевантна информация, когато предлагаме нашите услуги. Поддържаме постоянна връзка с нашите клиенти и доставчици. Работим в тясно сътрудничество с регулаторните органи.
Клиентско изживяване Въздействие: външно	Клиенти	Добро преживяване на клиентите при всяка една контактна точка с компанията: обслужване в магазини, колцентър, техническа поддръжка. Постоянна информираност за използваните услуги. Възможност за подобряване на услугите и ползване на нови според индивидуалните нужди на клиента.	Грешки в обслужването поради технически проблеми. Неквалифицирани служители на съответните длъжности.	Създаване на специализиран отдел „Клиентско изживяване“. Регулярни проучвания сред клиентите. Подобрени системи за селектиране и таргетиране на предложенията към клиентите.
Ангажираност и удовлетвореност на служителите Равни възможности за всички служители, развитие и задържане на служителите, здраве и безопасни условия на труд, благополучие. Въздействие: вътрешно	Служители	Широк спектър от възможности за кариерно развитие. Спокойната и приятна работна среда, екипната подкрепа и положителните взаимоотношения са благоприятни за доброто здраве и управлението на стреса. Гъвкавото работно време дава възможност за подобряване на баланса между работата и личния живот. Справедливо заплащане и равни възможности за растеж. Усилия за повишаване на личната продуктивност.	Силна конкуренция, предлагаща по-добри условия. Развитие на съществуващите и създаването на нови индустрии с висок потенциал за привличане на таланти.	Ние надхвърляме законовите изисквания и действаме в съответствие с международните стандарти за здраве и безопасност на труда. Предлагаме различни програми за кариерно развитие и специализирани обучения. Оценяваме регулярно представянето на служителите си, за да окуражаваме тяхното развитие, и ги поощряваме с подходящи награди, като в същото време обръщаме своевременно внимание на проблемите в работния процес. Инвестираме в дигитализация, за да улесним системните процеси. Подкрепяме не само нашия екип, но и семействата на служителите ни.
Доходност и ефективност Финансова стабилност, възвръщаемост на инвестициите, ефективност на бизнес процесите и управлението на рисковете. Въздействие: вътрешно	Инвеститори и акционери	Осигуряване на достатъчен финансов капитал за развитие на инвестиции и предприемаческа дейност. Плащания на дивиденди. Подобрена конкурентоспособност на бизнеса.	Недостатъчно (потенциални) служители с правилния набор от квалификации, умения, отношение към работата. Кражба на инфраструктура. Свърхурегулация и бюрокрация. Силна конкуренция.	Инвестираме в мотивацията на служителите чрез оценяване на самостоятелния им принос, с търсене на обратна връзка, осигурявайки менторски програми и обучения и признавайки усилията им. Прилагаме функционален контрол и мониторинг на проектите. Предлагаме услуги, които ни отличават от конкурентите. Редовно обновяваме нашите системи за управление на бизнеса. Работим в тясно сътрудничество с регулаторните органи.

[GRI 102-47, GRI 102-49]

Таблица 1 Матрица за свързаност VIVACOM

Теми от значимост и въздействие	Водеща значимост за	Предложение за въздействие и създаване на стойност за заинтересованите страни	Рискове за намаляване на стойността	Управленски подход на VIVACOM
Иновации и дигитализация Облачни, персонализирани и сходни услуги, безжичен достъп до интернет с по-висока скорост, IPTV интерактивност, Интернет на нещата и др. Възможности за самообслужване Въздействие: вътрешно и външно	Общество и клиенти	Осигуряване на нови начини за по-бърза връзка, споделяне и откриване. Предоставяме възможност на клиентите за самообслужване. Намаляване на времето за предоставяне на услуги или за разрешаване на казуси. Отговаряне на новозараждащи се нужди на клиентите. Иновативни решения на съществуващи проблеми сред бизнес клиентите ни и в градовете.	Слабо търсене на продукти и услуги. Високофункционални изисквания за информация. Високообразователни изисквания към клиентите. Нарушаване на информационната сигурност.	Следим систематично и усвояваме иновативни технологии, когато пазарът е готов за тях. Развиваме партньорства с високотехнологични компании. Взимаме добре информирани решения, основани на проучвания на пазара. Надграждаме, подобряваме и автоматизираме нашите системи и процеси с цел даване възможност за разширяване на самообслужването на клиентите ни. Обучаваме клиентите си чрез информационни кампании.
Управление на инфраструктурата Модернизация на мрежата, предотвратяване загубата на инфраструктура. Въздействие: вътрешно и външно	Клиенти и акционери	Високо качество на обслужване на клиентите при оптимизирани разходи.	Екстремни природни явления, които биха могли да навредят на инфраструктурата. Ниско качество на обслужване от доставчиците. Инфраструктурни кражби.	Надграждаме постоянно мрежата с цел да гарантираме, че нуждите на клиентите ни са задоволени.
Спазване на законодателните норми Регулаторни изисквания, права на клиентите. Въздействие: вътрешно и външно	Общество и институции	Прозрачни отношения с регулаторните органи и всички институции. Зачитане на здравето и правата на клиентите.	Екстремни промени в регулаторния контекст и изисквания.	Редовно се осведомяваме относно новите законодателни промени. Редовно преминаваме през одити и проверки от трети страни.
Прозрачност и ефективност във взаимоотношенията с доставчици Критерии за подбор на доставчици, тръжни процедури. Въздействие: външно	Доставчици	Доверие и прозрачни отношения с доставчиците. Нови възможности за бизнес и прехвърляне на ноу-хау. Добра репутация и препоръки.	Неетични практики на доставчици. Неясни договорни споразумения. Нарушаване на договорите. Закъснения в плащанията.	Въведохме платформа за електронни търгове, която ускорява процеса на кандидатстване за потенциалните ни доставчици. Поддържаме взаимноизгодни отношения с доставчиците чрез установяване на добри отношения и справедливо и своевременно заплащане.
Информационна сигурност Процеси и инструменти за предотвратяване, установяване, документиране и неутрализиране на заплахи спрямо дигитална и недигитална информация като лични данни. Въздействие: външно	Клиенти	Обработка и съхранение на личните данни съгласно законодателството и най-добрите практики.	Загуба на информация поради неправилни вътрешни за компанията или за доставчиците практики. Технически затруднения, които могат да причинят загуба на информация.	Защитаваме данните на клиентите, следвайки ясни правила и законови норми. Компанията е в пълно съответствие с изискванията на GDPR. Внедрена е сертифицирана система за управление на информацията. Имаме мениджър по информационната сигурност, за да сме уверени, че всички правила се спазват и че всички служители са преминали обучение за тях.
Икономическо въздействие върху местните общности Индиректно създаване на работни места, възможности за по-добро образование, достъп до културни събития. Въздействие: външно	Общество	Хората в малките населени места се облагодетелстват от възможности за добра заетост, за работа в модерен бизнес или за развитието на техен собствен такъв; възможности за подобряване жизнения стандарт. Възможност за дистанционна работа и развитие на бизнес в отдалечени населени места.	Демографските промени, отразяващи се в застаряването на населението и ниската раждаемост. Бизнес консолидация и автоматизация, които ще доведат до загуба на работни места. Усложняване тежестите на администрацията и социалното осигуряване.	Имаме Регионален грант, чрез който финансираме проекти, подкрепящи местното развитие. Чрез разширяването на нашия бизнес и предоставянето на услуги в отдалечени райони ние работим с повече доставчици и осигуряваме заетост в места, където е трудно да се намери работа.

[GRI 102-47, GRI 102-49]

Таблица 1 Матрица за свързаност VIVACOM

Теми от значимост и въздействие	Водеща значимост за	Предложение за въздействие и създаване на стойност за заинтересованите страни	Рискове за намаляване на стойността	Управленски подход на VIVACOM
Етична конкуренция Практики за борба с корупцията, борба със сивата икономика, етичен бизнес. Въздействие: вътрешно и външно	Конкуренти и клиенти	Справедливи пазарни правила и етика в правенето на бизнес.	Неетични практики. Създаване на контекст, който стимулира неетично поведение.	Придържаме се към принципите на нашия Етичен кодекс.
Безопасност и защита на децата Управление на продуктите, предлагани на семейства, по отношение на потенциалните рискове, които тези продукти може да създадат за децата. Въздействие: външно	Клиенти	Безопасно съдържание за деца. Родителите се чувстват спокойни, че децата им са защитени.	Бързо технологично развитие. Забавена реакция относно потенциални рискове на продукти и услуги.	Инвестираме в това да разберем тревогите на родителите по отношение безопасността на продуктите за техните деца. Уведомяваме родителите относно практиките и действията, свързани с безопасността на децата. Ние сме съоснователи на центъра SafeNet, където съвместно със сдружения, фондации и представители на бизнеса участваме активно във фокус групи за справянето със съществуващите и възникващи проблеми. Работим фокусирано и с нашите служители за мерките за безопасно сърфиране на децата им в интернет.
Енергийна ефективност и емисии на въглероден диоксид По-ниско потребление на енергия. Енергийна ефективност. Въздействие: вътрешно и външно	Инвеститори и акционери, общество, НПО	Минимизиране на негативните въздействия върху околната среда вследствие на изпълнение дейностите на компанията. Подпомагане на клиентите ни за минимизиране на собствените им въздействия върху околната среда чрез нашите услуги. Оптимизирани разходи за използването на ресурси. Подобрена репутация на компанията и привличане на клиенти и инвестиции.	Използване на стари технологии и на такива с високо потребление на енергия. Неефективни технологични решения за намаляване потреблението на енергия и генериране на енергия от възобновяеми източници. Недостатъчно капиталови инвестиции.	Въведена е сертифицирана система за екологично управление. Въвеждаме енергоспестяващи технологии в нашата мрежа. Предлагаме продукти и услуги, които водят до икономии на енергия за нашите клиенти. Гарантираме финансовата стабилност и паричните потоци в модернизацията на инфраструктурата.
Сътрудничество с други оператори Споделяне на мрежа. Въздействие: вътрешно и външно	Конкуренти, сдружения, акционери	Добри партньорски отношения. Бизнес възможности. Намаляване на разходи. Спестяване на ресурси за създаване на допълнителна инфраструктура.	Нелоялни отношения. Липса на прозрачност и открит диалог.	Разработване на съвместни проекти с други оператори (например споделяне на мрежови ресурси). Членство в браншови организации (ETNO, БАККО).
Обществено здраве, безопасни услуги и продукти Електромагнитни излъчвания, продукти с удостоверена безопасност. Въздействие: външно	Клиенти и общество	Добро здраве на гражданите. Добре осведомени клиенти и граждани за ефектите на електромагнитното лъчение върху човешкото здраве.	Регулаторни несъответствия. Продукти и услуги с ниски характеристики относно здраве и безопасност.	Оптимизираме управлението на влиянието от нашата дейност и информираме обществото за ефектите от ЕМИ (електромагнитни излъчвания). Придържаме се към европейските законови изисквания за безопасност на продуктите (CE). Провеждаме одит на продуктите и услугите на доставчиците.
Кампании и дарителски програми Спонсориране на кампании, дарения. Въздействие: външно	Общество, служители и НПО	Адресиране на основните човешки нужди от образование, култура, спорт, здраве.	Финансова нестабилност и намаляване на бюджети. Промяна на приоритетите. Използване на дарения за неподходящи цели.	Идентифицирахме ключови области на въздействие на нашия бизнес като образованието и културата и допринасяме за тях чрез специалната ни платформа VIVACOM Fund, включваща Образование 4.0, Операция Жълти стотинки, VIVACOM Регионален грант, VIVA People, VIVACOM Cares и др. Нашите служители участват като доброволци в различни социални каузи.
Управление на генерираните отпадъци Опасни и безопасни отпадъци от оборудването на телекома и от работата в офисите. Въздействие: вътрешно и външно	Общество и НПО	Свободна от отпадъци околна среда. Повишаване събираемостта на отпадъците и възможностите за рециклиране. Удължаване живота на оборудването чрез повторна употреба.	Регулаторни несъответствия. Неадекватен регулаторен контрол. Партньорство с рециклиращи организации без разрешителни документи.	Въведена е сертифицирана система за екологично управление. Следваме строги правила за партньорства. Реновираме и използваме повторно крайното клиентско оборудване, когато е възможно.

Създаването на стойност се извършва в рамките на нашия оперативен контекст чрез интензивни взаимодействия със заинтересованите страни. За да се подобри представянето на бизнеса ни, ние се стремим да разширяваме границите на нашата отговорност и да включваме в бизнес управлението и вземането на решения ясно определени потребности и интереси на нашите ключови заинтересовани страни. На практика се стремим да се информираме за интересите и очакванията на всички наши заинтересовани страни – както външни (клиенти, партньори, доставчици и

други), така и вътрешни (служители, акционери). С тези страни, които имат най-голямо влияние върху бизнеса ни и най-висок интерес от дейностите ни, реализираме инициативи и проекти от съвместна полза. (102-42)

Обобщихме накратко част от очакванията на различните групи заинтересовани страни, как достигаме до тях и как адресираме темите, които ги вълнуват. Подробна информация за инициативите ни с различни заинтересовани страни ще откриете в различните глави на доклада.

Таблица 2 Ангажиране на заинтересованите страни

ГРУПА ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ 102-40	КЛИЕНТИ	СЛУЖИТЕЛИ
Очаквания 102-44	Нашите клиенти очакват сигурни, надеждни и качествени услуги на разумни цени. Това включва доставка на една и съща услуга, независимо от местоположението, метеорологичните условия и натоварването на мрежата. Налице е нарастващ интерес към IPTV. Ясни договорни споразумения и предложения за оферти, своевременно и изчерпателен отговор на въпроси и жалби, отлично управление на лични данни. Възможност за бързо и самостоятелно управление на услугите.	Служителите са доволни от работата си, когато се предвиждат достатъчно възможности за професионално развитие, справедливо отношение и уважение на всички нива. Отношенията, които се изграждат върху доверие и признание, се ценят от нашия екип. Служителите също очакват вътрешна информация за развитието на компанията и стратегическия ѝ фокус.
Ангажиране и честота 102-43	Ангажираме се с ежедневен диалог с клиентите в магазините, чрез нашите колцентрове, по пощата, в социалните медии. Редовно прилагаме инструменти от типа на NPS и други проучвания, за да оценим степента на удовлетвореност на клиентите.	Справедливо заплащане, повишаване на благосъстоянието, корпоративни придобивки.
НАШИЯТ ОТГОВОР	Непрекъснато се усъвършенстваме и инвестираме в нашата мрежа. Разширяваме покритието на оптичната мрежа, добавяме повече съдържание в пакетите за мобилни и фиксирани услуги. Непрекъснатото подобряване на бизнес процеса се осъществява чрез въвеждането на системи за управление на услуги, основаващи се на ITIL. Подобряваме обслужването на клиентите ни от колцентъра чрез прилагането на SLA. Създадохме платформа за самообслужване My VIVACOM.	Ежедневно се консултираме с нашите служители чрез вътрешни и мениджърски срещи, чрез обучения, оценки на представянето, проучвания за ангажираност на служителите.
ГРУПА ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ 102-40	ИНВЕСТИТОРИ И АКЦИОНЕРИ	КОМПЕТЕНТНИ ОРГАНИ
Очаквания 102-44	Инвеститори, анализатори, търговци и акционери приемат за ключова редовната и прозрачна информация относно финансовото представяне, стратегията, визията, дългосрочните цели и корпоративното управление. Те изискват управление, което да поддържа добър корпоративен имидж чрез следване както на законодателството, така и на етичната конкуренция.	Регулаторите очакват от нас да спазваме законодателството, което засяга сектора и да защитаваме правата на потребителите, служителите, конкурентите и всички свързани заинтересовани страни.

Ангажиране и честота 102-43	Общуваме с инвеститорската общност чрез участия в конференции. Редовно се съветваме с акционерите.	Поддържаме редовни контакти с институциите, свързани с телекомуникационния пазар.
НАШИЯТ ОТГОВОР	Постигаме непрекъснато финансово подобряване чрез модернизиране на мрежата, подобряване на вътрешните процеси, стратегически придобивки, прилагане на постоянна успешна стратегия „стойност срещу пари“. Следвайки ангажимента си за прозрачност, изготвяме годишен интегриран доклад и годишни финансови отчети.	Редовно следим последните промени в законодателството и се консултираме с нашите правни съветници относно правилното им прилагане. Извършваме вътрешни одити, за да управляваме рисковете от неизпълнение.
ГРУПА ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ 102-40	ДОСТАВЧИЦИ	БИЗНЕС ПАРТНЬОРИ
Очаквания 102-44	Доставчиците се нуждаят от ясни условия за участие в тръжните процедури, от оптимизация на бизнес процесите и своевременно вземане на решения, свързани с доставките. Те също очакват добро отношение, спазване на договорните споразумения и плащане в срок.	Бизнес партньорите се интересуват от възможностите за сътрудничество.
Ангажиране и честота 102-43	Поддържаме добри отношения с доставчиците, като организираме редовни срещи, преговорни сесии за обсъждане на възможности за подобрения по отношение на нашите нужди и услугите, предлагани от доставчиците.	Възможностите за партньорство редовно се обсъждат на индивидуални срещи.
НАШИЯТ ОТГОВОР	Постоянно увеличаваме броя на електронните търгове. Следваме нашата политика за възлагане на обществени поръчки.	Даваме възможност на бизнес партньори да предлагат наши услуги на свои клиенти. Предлагаме услугите на наши партньори чрез собствените ни търговски канали.
ГРУПА ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ 102-40	МЕДИИ	БРАНШОВИ ОРГАНИЗАЦИИ
Очаквания 102-44	Актуална и достоверна информация за дейностите, продуктите и услугите на компанията.	Активно участие в диалог по казуси и теми, които засягат сектора.
Ангажиране и честота 102-43	Постоянна комуникация с медиите. Срещи с медии, за да разберем от каква информация се нуждаят.	Регулярно участие в срещи и събития на браншовите организации, в които членуваме.
НАШИЯТ ОТГОВОР	Проактивно изпращане на информация с новини от компанията. Организиране на специални събития за журналисти.	Компанията е излъчила представители, които участват активно в дейностите на организациите.
ГРУПА ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ 102-40	УНИВЕРСИТЕТИ И УЧИЛИЩА	НПО
Очаквания 102-44	Предлагане на възможности за кариерно развитие на възпитаници, споделяне на практически опит, подпомагане в развитие на технологичната база.	Финансова и комуникационна подкрепа на социалнозначими инициативи.
Ангажиране и честота 102-43	Регулярни срещи и постоянен диалог с учебните заведения за подобряване подготовката на учениците и студентите с цел по-доброто им реализиране на пазара на труда.	Участие в събития и дискусии на НПО, с които си партнираме. Постоянен диалог за подобряване на социалната среда.
НАШИЯТ ОТГОВОР	Постоянни партньорства с университети и училища, участия в кариерни форуми. Развитие на Техническа академия към ТУ София. Стажантска програма за наемане на студенти за летен стаж. Провеждане на лекции на наши експерти в университети. Изграждане на технологични лаборатории.	Подкрепа на социални инициативи. Партньорства с експерти от НПО за инициране на конкретни социални кампании, които да бъдат подкрепени или реализирани от VIVACOM.

1.5. Цели и постижения 2019

Да ●
Частично ●
Не ○

МРЕЖА И ПОКРИТИЕ	Резултат
Разширяване на оптичната мрежа с 50 000 нови домакинства	●
Разширяване на FTTC покритието със 100 000 нови домакинства	●
Разширяване на 4.5G покритието на мобилната мрежа, повишаване на капацитета и максимално постижимите скорости	●
Модернизация на платформата за интерактивна телевизия и подобряване на клиентското изживяване с добавяне на нови функционалности*	●
<i>*IPTV платформата е изцяло модернизирана през 2019 г., но търговският старт на новите функционалности и интерфейс ще бъде през 2020 г.</i>	
Преминаване на сателитната телевизия (DTH) към нов спътник	●
ПРОДУКТИ И УСЛУГИ	
Разширяване на допълнителното съдържание, включено в мобилните планове	●
Засилено предлагане на комбинирани оферти според нуждите на клиента с цел увеличаване на средния брой ползвани услуги	●
Развитие на портала за самообслужване – MyVIVACOM	●
Нови предложения за хора в неравностойно положение	●
ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ	
Надграждане на програмите и мерките за привличане, задържане, развитие и мотивиране на служителите	●
Преструктуриране на компанията и оптимизиране на разходите за персонала	●

ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ И ПОДОБРЯВАНЕ НА КЛИЕНТСКОТО ИЗЖИВЯВАНЕ	
Създаване на „клиентски пътешествия“ за различните групи клиенти според техния начин на живот, така че да имат максимално удовлетворяващ контакт с компанията	●
Създаване на карта за дейности от страна на компанията към клиента според етапа, в който ползва нашите услуги	●
Измерване на изживяването на нашите потребители в различни точки на контакт	●
Ревизиране на основни процеси в сферата на фиксираните услуги	●
Промяна на вида и съдържанието на месечните фактури <i>* Започнати промени с предстояща реализация на цялостен проект.</i>	●*
Подмяна на платформата за обслужване на клиенти <i>* Проектът е стартирал през 2019 г. с усилена работа по него, като ще продължава да се развива и през 2020 г.</i>	●*
СНАБДЯВАНЕ	
Развитие и продължаващо подобряване на системата за електронно снабдяване	●
Оптимизация на процеса по доставка – намаляване на времето за създаване на поръчка за доставка с 30%	●
30% от всички процедури за избор на доставчик да се провеждат чрез свободни търгове	●
Провеждане на вътрешно проучване за измерване нивото на удовлетвореност на служителите от работата и ефективността на процесите за снабдяване в компанията	●

1.6. Цели 2020

ЕФЕКТИВНИ И ИНОВАТИВНИ
Разширяване на оптичната мрежа с 50 000 нови домакинства
Разширяване на FTТс покритието с 30 000 нови домакинства
Разширяване на 4.5G покритието на мобилната мрежа, повишаване на капацитета и максимално постижимите скорости, подготовка за внедряване на 5G технология
Внедряване на ново поколение високоефективен кодек (HEVC) при интерактивната телевизия (IPTV)
Предлагане на 4K съдържание при интерактивната (IPTV) телевизия и стартиране на услуга „IPTV мобилност“
Стартиране предлагането на финансови услуги и мобилни разплащания
10% намаление на индикатора за енергийна ефективност в мрежата, измерен като съотношение между потребена енергия за мобилната и фиксираната мрежа в мВч и крайния клиентски трафик в терабайти)
ВДЪХНОВЕНИ И ДИНАМИЧНИ
Нови функционалности за интерактивна телевизия и мобилен мултимедиен портал
Нови функционалности и подобрения в My VIVACOM портала и електронния магазин на VIVA-COM
Разширяване на портфолиото от продукти и услуги за малък и среден бизнес
Ревизиране на основни клиентски процеси на база създадените „клиентски пътешествия“
Финализиране на активността за измерване клиентското изживяване на нашите потребители в различни точки на контакт
Разширяване на каналите за обслужване на клиенти – по имейл, чрез чат и видеообаждање
Внедряване на минимум 3 промени в процеси, чрез които да се оптимизират ресурсите (време, хартиени документи, разходи)

ЧЕСТНИ И ОТГОВОРНИ
Въвеждане на нови процеси през различните съществуващи канали на обслужване за компенсиране на клиентите при оплакване
Пускане в действие на новата платформа за обслужване на клиенти и експлоатация на всички нови функционалности
Провеждане на вътрешно проучване на ангажираността на служителите
Стартиране на минимум 2 нови придобивки за служители или надграждане на съществуващите
Въвеждане на утвърдената в световен мащаб рамка за управление на риска и контролната среда COSO, която осигурява по-голяма прозрачност, както и унифициран подход за оценка на риска и контролни дейности
Сертифициране съгласно изискванията на още два ISO сертификата – за защита на личните данни и защита на информация в облачни услуги

2. СТРАТЕГИЯ, СЪЗДАВАНЕ И РАЗПРЕДЕЛЯНЕ НА СТОЙНОСТ



2.1. Стратегически акценти

Водещата ни позиция като доставчик на напълно интегрирани телекомуникационни услуги е продиктувана от нашите възможности и конкурентни предимства, постигнати чрез оценка на стратегическите възможности в една много динамична оперативна среда. За да поддържаме своето конкурентно предимство, ние анализираме възможностите и предизвикателствата, пазарните тенденции и очакванията на заинтересованите страни.

Разглеждаме нашето стратегическо развитие като изградено върху четири стратегически стълба, развити в мерки и цели, които считаме, че ще ни дадат възможност да разширим и засилим портфолиото си от продукти и услуги, да утвърдим основните си компетенции, да повишим ефективността си и да се възползваме от възможностите за растеж.

КЛЮЧОВИ СТРАТЕГИЧЕСКИ СТЪЛБОВЕ

Залагане на силните страни на всяка продуктова линия и капитализиране върху пакетни предложения от услуги

Плановете ни са непрекъснато да се възползваме от растежа при мобилните услуги, фиксирания широколенов достъп и платените телевизионни канали в нашия бизнес, да капитализираме върху възможността за предлагане на пакетни предложения и да намаляваме текучеството на частни и корпоративни клиенти. Очакваме по-голямо търсене на пакетни предложения и затова планираме да привлечем клиенти, като продължаваме да ги усъвършенстваме и предлагаме на пазара.

СТРАТЕГИЧЕСКИ МЕРКИ

- Фокус върху неограничени гласови тарифи, конкурентен пренос на данни с високи скорости, диференцирани оферти за телевизия и убедително запазване на клиенти чрез атрактивни пакетни възможности
- Комбинирани и допълнителни оферти за създаване на добавена стойност за клиентите
- Таргетиране на по-голям пазарен дял с най-добрата мрежа, най-добрите оферти и уникални пакетни предложения
- Лидерство при фиксирания широколенов достъп и допълнително увеличаване на оптичното покритие
- Таргетиране на #2 позиция при платената телевизия с усъвършенствани IPTV и DTH платформи

КЛЮЧОВИ СТРАТЕГИЧЕСКИ СТЪЛБОВЕ

Засилване на основните компетенции и търсене на нови възможности

Вярваме, че можем да засилим пазарното си присъствие през следващите години, като продължим да предлагаме продукти и услуги, които са атрактивни за клиентите. В допълнение очакваме, че позиционирането ни като единствен напълно интегриран телекомуникационен оператор в България, с развита мрежа в национален мащаб, ще ни даде възможност да се възползваме в по-голяма степен от възникващите възможности.

СТРАТЕГИЧЕСКИ МЕРКИ

- Своевременно въвеждане на нови технологии и продукти, свързани с живота на хората
- Засилване на дигитализацията чрез използването на иновативни форми, автоматизация на самообслужването и възможностите на универсалните канали
- Проучване на нови възможности за продажби, базиращи се на доверието на клиента, висококачествена доставка и изпълнение

КЛЮЧОВИ СТРАТЕГИЧЕСКИ СТЪЛБОВЕ

Идентифициране и въвеждане на мерки за оптимизиране на разходите с цел повишаване на ефективността

Стремим се да увеличим максимално ефективността си чрез контролиране на оперативните разходи в рамките на нашия бизнес посредством редица мерки, като например добавената стойност от обединяването на нашите оперативни ИТ платформи, намаляването на разходите ни за модернизирани и поддръжка, контрол на разходите за привличане на абонати. Целта ни е да постигнем висока пазарна ефективност чрез усъвършенствани процеси, услуги и ангажираност.

СТРАТЕГИЧЕСКИ МЕРКИ

- Намаляване на TCO на мобилната мрежа
- Ясни, ефективни, разписани и прилагани процеси и процедури
- Преминаване към по-енергийно ефективни технологии
- Проучване на възможности за споделяне мрежи
- Оптимизиране обема на услугите, предоставяни чрез медни кабели, с миграция към решения от следващо поколение

КЛЮЧОВИ СТРАТЕГИЧЕСКИ СТЪЛБОВЕ

Инвестиции в мрежата с цел капитализиране върху търсенето на висококачествени услуги

Разполагаме с мрежова инфраструктура, развита в национален мащаб, и имаме планове за по-нататъшно развитие на нашите мрежи, за да отговорим на нарастващото търсене на услуги, свързани с преноса на данни. Вярваме, че предоставяме усъвършенствано качество на мобилните и фиксирани мрежи и възнамеряваме да затвърдим тази позиция, като продължим да разширяваме обхвата и надеждността на нашата мобилна мрежа и продължим с целевите инвестиции за разгръщане на оптичната ни мрежа.

СТРАТЕГИЧЕСКИ МЕРКИ

- Поддържане на най-добрата от класа си мобилна мрежа за доставянето на несравнимо клиентско изживяване
- Продължаване с въвеждането на високоскоростни фиксирани широколенови решения:
 - нови домакинства с достъп до оптична мрежа
 - VDSL технология като част от оптимизацията на медната мрежа
- Платена телевизия с интерактивност от ново поколение
- Стартиране на ново поколение 5G мобилна мрежа, след като нужните честотни ленти за развитие бъдат достъпни

Как се променихме

През последното десетилетие бяхме част от процеса на постепенна трансформация на телекомуникационния пейзаж. Промяна, при която се превърнахме в модерен интегриран оператор, способен да предоставя пълна гама от телекомуникационни услуги и комплексни решения.



2.2. Създаване и разпределяне на стойност

Създаване на стойност

VIVACOM създава стойност посредством своя бизнес модел, като използва капитали и ги трансформира чрез бизнес дейности и взаимодействия, за да предоставя решения и резултати, които създават или намаляват стойност за организацията и заинтересованите страни в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен план, в зависимост от техните очаквания. Създаването на стойност се влияе положително или отрицателно от факторите на външната среда, взаимоотношенията със заинтересованите страни, както и от бизнес

дейностите на VIVACOM. Те включват пълна гама от иновативни и надеждни услуги за пренос на глас, данни, фиксиран широколентов достъп, телевизия и специфични инициативи – широки решения и услуги. За да осигури дългосрочно устойчиво развитие, нашият гъвкав бизнес модел взема под внимание социално-икономическата и регулаторна среда, като включва мисията, визията и ценностите на VIVACOM, подкрепяни от ръководните ни структури и ефективен контрол на процесите.

БИЗНЕС МОДЕЛ

Инвестиции в мрежата и хората

Ние вярваме, че внимателно обмислените капиталови инвестиции гарантират ефективно покритие, капацитет и качествени мрежи. Това включва и инвестиции, направени за подпомагане на развитието на нови източници на доходи, използване на нов спектър, докато инвестициите в нашите хора и служители гарантират, че разполагаме с необходимите умения, за да осъществим стратегията си. Също така отчитаме, че нашата дейност зависи силно от електрическата енергия и използването на гориво за автопарка ни. Следователно, чрез инсталиране на енергийно-ефективни решения като хибридни фотоволтаични системи, ние гарантираме по-висока пригодност на нашите мрежи и намаляваме разходите за дизелово гориво и отрицателните въздействия върху околната среда.

Продуктово развитие и иновации

Ние вярваме, че внимателно обмислените капиталови инвестиции гарантират ефективно покритие. Чрез изграждането на висококачествена мрежа, VIVACOM предлага на своите клиенти широка гама от иновативни продукти и услуги и изгражда лоялност към марката. Настоящият етап на развитие на бизнеса изисква непрекъснати иновации и дълбоко познаване на клиентската база. Необходими са служители с подходящи умения, а за засилване на ползите от по-широк асортимент от предлагани продукти е нужна силна марка и солиден пазарен дял. Нещо повече, нашият иновативен капацитет включва и ефективни връзки с ключови бизнес партньори и доставчици. Разработването на точния продукт на точната цена е от решаващо значение за спечелване на стратегическо предимство и запазване на конкурентоспособността в дългосрочен план.

Продажби и дистрибуция

Широката ни дистрибуторска мрежа гарантира, че по-голямата част от населението на България има достъп до нашите продукти и услуги. Дълбоките и широки канали за дистрибуция и сегментираните маркетингови кампании, както и постоянно високо ниво на обслужване във всички точки на продажби на VIVACOM ни позволяват да се конкурираме ефективно. В допълнение, нашите канали за дистрибуция служат като важна точка на физическо взаимодействие с клиентите и предоставят продукти и услуги извън традиционните граници. Ние вярваме, че нашето национално присъствие и дистрибуторска мрежа ни дават големи възможности за кръстосани продажби.

Клиентско изживяване

Ние се фокусираме върху изграждането на висококачествено клиентско изживяване, с цел да задържим клиентите в нашата мрежа и да удовлетворим очакванията им. Усилията ни не се ограничават само до случаите, когато клиентите се свързват с нашите точки на продажба или колцентрове – освен това ние се стремим да им предоставяме висококачествено обслужване чрез менажиране през целия „жизнен цикъл“ на взаимоотношенията ни с тях с компетентност, достъпност на услугите и ефективност на ниво, надхвърлящо средните за българската телекомуникационна индустрия. За да задържим клиентите си, трябва да им осигурим последователно и качествено клиентско изживяване, което включва и високото качество на нашата мрежа. Обратната връзка на клиентите също е важен инструмент за оценка на напредъка на усилията ни.

СОЦИАЛНО-ИКОНОМИЧЕСКА И
РЕГУЛАТОРНА СРЕДА

МИСИЯ, ВИЗИЯ, ЦЕННОСТИ И
ОРГАНИЗАЦИЯ НА УПРАВЛЕНИЕТО

ИНВЕСТИЦИИ В
МРЕЖАТА И ХОРАТА

ПРОДУКТОВО РАЗВИТИЕ
И ИНОВАЦИИ

ПРОДАЖБИ И
ДИСТРИБУЦИЯ

КЛИЕНТСКО
ИЗЖИВЯВАНЕ

КАПИТАЛ

Финансов капитал

Нашата финансова сила се базира на основните източници на финансовия ни капитал, като акционерен капитал, вътрешно генерирани парични потоци и повишен дял на капиталовите пазари. Тези ресурси служат за поддържане на нашата мрежа, за функционални единици, разширяване и модернизация на фондовете и изплащане на дивиденди на акционерите в миналото.

Парични потоци от оперативна дейност: **453,0 млн. лева**

Производствен капитал

Нашите услуги са силно зависими от доброто функциониране на мрежата ни. Следователно, непрекъснатото подобряване и поддържане качеството и устойчивостта на технологичните ни системи е най-важният елемент в употребата на производствения капитал.

Капиталови разходи за придобиване на активи: **205,3 млн. лева**
Имоти, машини и съоръжения: **747,5 млн. лева**

Човешки капитал

В основата на всеки бизнес са хората, и ние не сме изключение от този принцип. Предлагаането на най-доброто изживяване на клиента е възможно със силно мотивирани и талантиливи хора. Нашите служители са основната ни връзка с клиентите, което ги прави движеща сила в предоставянето на неповторимото изживяване, което се стараем да им предложим.

Брой на служителите: **5 100**
Обучение и развитие на служителите: **1,6 млн. лева**

Интелектуален капитал

Нашите корпоративни процедури, управление, системи за ръководство и организационни знания, технологии и интелектуална собственост ни служат за разработване на най-добрите решения и оптимизиране на клиентското изживяване, както и за предоставяне на иновативни продукти.

Инвестиции в системи за ръководство, иновативни технологии и интелектуална собственост: **12,2 млн. лева**

Социален капитал

Ние изграждаме и поддържаме взаимоотношения на сътрудничество с нашите ключови заинтересовани страни – клиенти, служители, акционери, бизнес партньори – чрез инвестиции в стратегически партньорства, подкрепа на общински програми и изграждане на доверие с доставчиците. Взаимоотношенията с клиентите са в основата на нашия бизнес и ние се стремим да нагнем техните очаквания.

Инвестиции в социалната сфера и спонсорства: **4,3 млн. лева**

Природен капитал

Нашият бизнес не се счита за интензивно използващ природни ресурси. Въпреки това, нарастващите потребности на клиентите за по-голям пренос на данни при по-висока скорост в близко бъдеще ще доведе до увеличаване потреблението на енергия. Радиочестотният спектър е ограничен и важен ресурс за дигиталното общество, от което зависи нашият бизнес. Използваме ценни метали за телекомуникационното си оборудване и апаратура.

Консумация на енергия: **150,3 ГВтч**

РЕСУРСИ И РЕЗУЛТАТИ

Финансова стойност

Телекомуникационният бизнес е важен фактор за стимулиране на икономическото развитие, особено в малките населени места. Ние допринасяме пряко чрез плащане на държавни такси и данъци и непряко чрез осигуряване на достъп до услуги, които свързват хората, подкрепят предприемачеството и икономическата активност. Придържаме се към принципите на лоялна конкуренция, допринасяйки за растежа на икономическата продуктивност и осигуряването на ползи за клиентите.

Производствена стойност

Доставяме стойност за нашите клиенти чрез надеждна, сигурна и стабилна мрежа с висока гъвкавост и устойчивост. В момента сме в процес на продължаваща дигитализация на дейностите, ориентирани към клиента, което ни дава възможност да бъдем по-адаптивни и подготвени за бъдещето.

Стойност за хората

Стремим се да привлечем, развиваме и задържаме най-добрите служители чрез изграждане на силна корпоративна идентичност, създаване на култура на високи постижения и подпомагане на служителите в създаването на най-доброто място за работа за тях. Поддържаме високо ниво на трудови практики, за да гарантираме справедливото заплащане и благополучие на нашите служители, включително практики, свързани със здравеопазването и безопасността, гъвкаво работно време, позитивна работна среда, добро отношение, финансова подкрепа. Като един от най-големите работодатели в страната, VIVACOM осигурява постоянно обучение, за да се гарантира, че екипът ни разширява своя потенциал и има достатъчно възможности за растеж.

Интелектуална стойност

Непрекъснато укрепваме възможностите на нашата система, разширяваме предлагането на дигитални услуги и променяме модела на разпределение, за да отговорим на непрестанно променящите се потребности на клиентите. Активно търсим сътрудничество с външни партньори за разширяване на нашия капацитет за иновации, споделяне на ноу-хау и предоставяне на ултрамодерни услуги в други сектори.

Социална стойност и значимост на взаимоотношенията

Поддържаме редовен контакт с нашите ключови заинтересовани страни чрез регулярен диалог и проактивно поведение по отношение на важни въпроси. Това ни позволява да укрепим отношенията на сътрудничество с тях и да изградим доверие. Също така, инвестираме в местни социално ориентирани програми чрез стимулиране на предприемачеството и създаване на споделена стойност. Положителното въздействие на тези отношения за репутацията е важен фактор за навлизането в нови пазарни ниши. Фокусираме се и върху стойността, която създаваме за обществото и укрепването на нашата репутация.

Природна стойност

Ефективно използване на природните ресурси. Чрез нашите екологични инициативи и използвайки експертен опит, ние намаляваме вредното влияние, използването на ограничени природни ресурси и отпадъците. Освен подобряване на екологичните показатели, това има и допълнителни ползи, изразени в по-ниски оперативни разходи и грижата за човешкото здраве извън границите на компанията. Усилията в тази област съдействат за изграждане и поддържане на репутацията ни пред потенциални служители и инвеститори.

КЛЮЧОВИ
ПОКАЗАТЕЛИ ЗА
ЕФЕКТИВНОСТ (КРП)

Общ размер на приходите:
993,2 млн. лева

Коригирана печалба
преди данъци, дивиденти и
амортизации (Adj. EBITDA):
447,0 млн. лева

4G мобилна мрежа: **99.94%**
покритие на населението

Брой домакинства, покрити с
оптична връзка: **1,240 млн.**

Брой промотирани
служители: **360**

Ангажираност на
служителите: **59%**

22 нови услуги, канали и
функции

45 кампании с промоции на
съществуващи услуги

17 други инициативи свързани
с продуктите и услугите на
компанията

Стойност, разпределена към
доставчици: **402,0 млн. лева**,
от които **84%** към местни
доставчици

Емисии на парникови
газове: **81 399 т CO₂e**

Общо отпадъчен продукт
от мрежата: **1503 т**

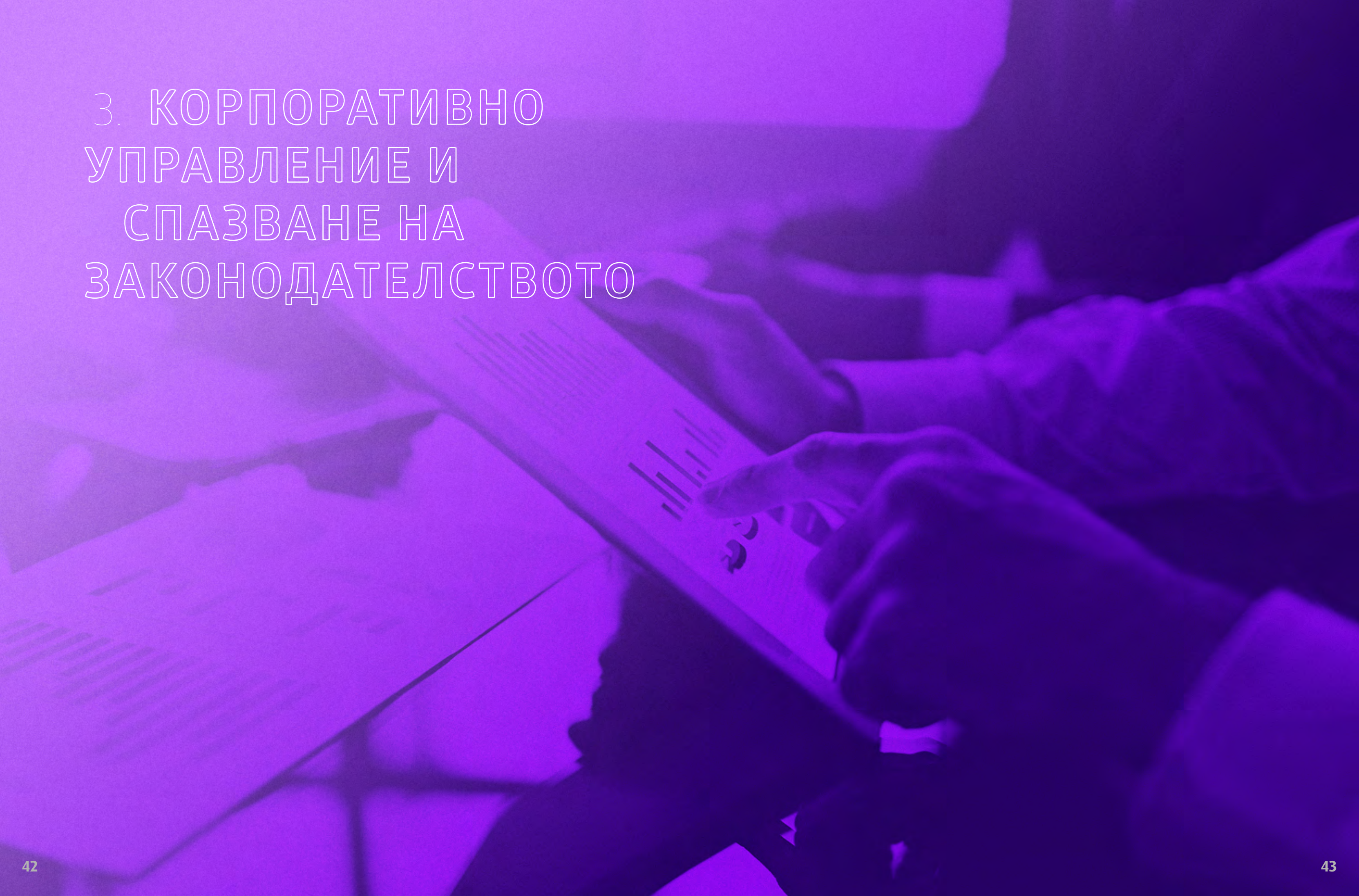
Разпределение на стойността

Твърдо вярваме, че устойчивото развитие на бизнеса до голяма степен зависи от справедливото разпределение на създадената стойност между групите от заинтересовани страни. Нашето разбиране е, че като лидер на пазара на телекомуникационни услуги, ние създаваме стойност за нашите служители, акционери, инвеститори и доставчици, както и за обществото като цяло. Уверени сме, че основните ни компетенции и опит ни дават възможност да работим по начин, който е насочен към

обществените потребности, като същевременно подпомагаме социални каузи и генерираме ползи за бизнеса.

Вярваме в едно развито общество, в което телекомуникационните технологии обогатяват живота, подобряват ежедневната работа и имат важна роля. Ето защо разпределяме създадената стойност в търсене на положителни ефекти за голяма част от обществото.



The background image shows a close-up of hands in business attire (sleeves and cuffs) reviewing documents. One hand is pointing at a bar chart on a document. The entire image is overlaid with a semi-transparent purple filter. The text is in white, uppercase letters.

3. КОРПОРАТИВНО УПРАВЛЕНИЕ И СПАЗВАНЕ НА ЗАКОНОДАТЕЛСТВОТО

3.1. Корпоративно управление

Ефективното ръководство и демонстрация на лидерство се отразява на начина, по който управляваме екологичните, социалните и икономическите въпроси при създаване на стойност за ключовите заинтересовани страни. Поддържането на стабилността в управленската структура на организацията е от решаващо значение за гарантиране на устойчивост срещу рискови промени на вътрешната и външна среда, и оттам – в процеса на създаване на стойност.

Ангажираност

VIVACOM се ангажира с най-високите стандарти на етично поведение от страна на нашите директори, ръководство и служители. В съответствие с тази ангажираност, ние продължаваме да подобряваме и хармонизираме политиките, системите и процесите, за да внедрим принципи на добро корпоративно управление и етични стандарти. Водени от тези принципи и стандарти, директорите и управленският състав са длъжни да упражняват строга етична преценка при управлението на компанията и да действат в интерес на ключовите заинтересовани страни.

Основната цел на VIVACOM е създаването на стойност за всички заинтересовани страни чрез предоставяне на иновативни решения за клиентите, ориентирани към пазара. В преследването на тази цел, ние сме ангажирани с най-високите стандарти на управление и се стремим да утвърдим култура, при която се ценят и възнаграждават образцовите етични стандарти, личния и корпоративен интегритет, както и уважението към другите.

Вярваме, че корпоративното управление е етично ръководен бизнес процес, който е обвързан с ценности, ориентирани към повишаване на капацитета на организацията за генериране на приходи. Това се гарантира посредством вземане на етични бизнес решения и правене на бизнес с ангажираност към ценностите, отговаряйки на очакванията на заинтересованите страни.

Управленски подход

Нашият подход към управлението се основава на убеждението, че съществува връзка между висококачественото управление и създаването на дългосрочна стойност за всички заинтересовани страни. Нашето виждане е, че управлението не е съсредоточено само в Управителния съвет – добрата култура на управление трябва да се насърчава в цялата организация.

Настоящата икономическа обстановка извежда на преден план необходимостта от прилагане на най-ви-

соки стандарти на корпоративно управление. В този момент ангажираността към заинтересованите страни е по-важна от всякога. Основна част от нашия подход към управлението е да се гарантира, че гледната точка на заинтересованите страни ще бъде чута и разбрана. Управителният съвет ръководи компанията в съответствие с ангажимента си за прозрачна и висококачествена система за управление.

Нашата рамка за корпоративно управление гарантира своевременното разкриване и споделяне на точна информация относно финансовото ни състояние и резултати, както и на информация за ръководството и управлението на компанията. Във VIVACOM е задължително условие дейността на компанията да се управлява по справедлив и прозрачен начин. Това е от ключово значение за спечелването и запазването на доверието на заинтересованите страни и ни помага да се развиваме заедно с променящите се времена.

Ръководни органи

Съгласно Устава на дружеството, управлението му се извършва от два ръководни органа: Управителен съвет, отговорен за стратегическото управление на компанията, и Надзорен съвет, който упражнява надзор и контрол. Тази традиционна система за управление на две нива дава възможност за ясна обмяна на мнения между ръководството и акционерите по основните елементи на управлението.

Надзорен съвет

Членовете на Надзорния съвет се избират от едноличния собственик на компанията за срок от пет години и могат да бъдат преизбирани без ограничения. Надзорният съвет контролира политиката, следвана от Управителния съвет, изпълнението на управленските задължения на Управителния съвет и общо дейността на компанията, като взема под внимание интересите на всички заинтересовани страни. Надзорният съвет може да одобрява бизнес сделки, отчетени от Управителния съвет, съгласно Устава на дружеството и съществуващото законодателство, както и да подпомага Управителния съвет посредством консултиране. През 2019 г. Надзорният съвет проведе общо 10 срещи.

Управителен съвет

Управителният съвет осъществява управлението на дружеството. Неговите членове се избират от Надзорния съвет за срок от пет години и могат да бъдат преизбирани без ограничение. Управителният съвет е отговорен за стратегията на компанията, управлен-

ската политика, разпределението на човешки и капиталови ресурси, системата за управление на риска и финансовите резултати. Управителният съвет е упълномощен да назначи финансов директор и главен счетоводител на дружеството, определя счетоводната политика, одобрява програмите за подпомагане на персонала, изготвя и представя на Надзорния съвет годишния финансов отчет, предлага схема за разпределение на печалбата, взема решения относно управлението на стратегически активи и т.н. След одобрение от страна на Надзорния съвет, Управителният съвет взема решения по стратегическите и оперативните планове, годишните бюджети и бизнес планове на дружеството. Управителният съвет се отчита за дейността си пред Надзорния съвет и едноличния собственик. През 2019 г. Управителният съвет проведе общо 66 заседания със средно 6 взети решения на заседание.

Възнаграждения

Политиката ни относно възнагражденията е свързана с нашия управленски подход и цели подпомагане на настоящите и възникващите бизнес приоритети. Философията ни включва желанието да привлечем, мотивираме и задържим талантлив служители, както и устойчиво изпълнение на нашата бизнес стратегия в дългосрочен план.

Целта ни е да насърчим изграждането на култура, ориентирана към действието и фокусирана върху резултатите, затова нашите програми за възнаграждение включват променливи нива и създаване на стойност в дългосрочен план. Членовете на Управителния съвет имат право на годишен бонус в размер на 50% от платеното за предходната календарна го-

дина годишно брутно трудово възнаграждение, ако дружеството е изпълнило планираните си и съгласувани годишни цели. Ако компанията надвиши тези цели, на членовете на Управителния съвет ще бъде изплатен бонус в размер на над 50% от платеното за предходната календарна година годишно брутно възнаграждение. Нашето мнение е, че тази взаимовръзка и съотношение между основна заплата и стимули, свързани с постигнатите резултати, адекватно отразява баланса между целите на компанията и нейния предприемачески дух. Нещо повече, ние сме уверени, че нивото и структурата на възнагражденията на Управителния съвет са в съответствие с целите за развитие на ръководния екип и заплащането в рамките на компанията. Това ни дава възможност да привлечем, мотивираме и задържим висше ръководство от необходимия калибър и с нужния управленски опит.

Също така, членовете на Надзорния и Управителния съвет са задължени да депозират гаранции за изпълнението на техните управленски задължения. Точната сума на гаранциите се определя с решение на едноличния собственик, но не може да бъде по-малка от договорното тримесечно брутно трудово възнаграждение на всеки член. Гаранциите за съответните периоди се освобождават с решение на едноличния собственик за освобождаване от отговорност, което може да се извърши единствено въз основа на одитиран годишен отчет за финансовата година.

За годината, приключваща на 31 декември 2019 г., на членовете на Управителния съвет и на ключовия управленски персонал е начислено възнаграждение в размер на 5 073 хиляди лева.



3.2. Основни рискове и смекчаване на въздействието им

Рискове	Засилена конкуренция в бранша	Влошаване на финансовите резултати и невъзможност да се поддържа ефективността	Неблагоприятни регулаторни промени или неспазване на закони и разпоредби
	Секторът на телекомуникациите се характеризира с бързи технологични промени. Нашият търговски успех зависи от предоставянето на услуги на конкурентни цени, както и разнообразяване на предлаганите продукти. Липсата на гъвкавост при реагиране на променящите се пазарни условия и натискът от страна на конкурентите могат да повлияят на пазарния ни дял и приходите, както и на печалбите. Индустрията е в процес на непрестанна еволюция, като търговският и оперативен професионализъм, както и иновациите и технологиите, стават все по-важни.	Влошаване на финансовите резултати, високите нива на регулация и повишената конкуренция оказват значително въздействие върху ръста на приходите. Нашите диверсифицирани входящи парични потоци и гъвкавият ни бизнес модел водят до добра възвращаемост, но тъй като пазарната среда е силно конкурентна и динамична, трябва да инвестираме в изграждане на капацитет, поддържане и развитие на пазарния дял и подготовка за бъдещ растеж. Нашите непрекъснато разрастващи се модернизации и поддръжката на инфраструктурата и мрежовото оборудване изискват високи нива на инвестиции, което се отразява на отчетените резултати.	VIVACOM е водещият оператор на българския телекомуникационен пазар и тази позиция е свързана с отговорности, които не се отнасят за другите участници на пазара. Нашият бизнес трябва да се съобразява с широк спектър от закони и регулации. Нарастащите регулаторни или законодателни промени и изисквания могат да се отразят негативно върху нашия бизнес модел и да повлияят върху приходите и печалбите ни.
Стратегии за смекчаване на въздействието	- Внедряване на стратегия за дигиталните технологии с разширяване на услугите; - Преследване на критична маса в нашата дейност и възползване от широкото ни присъствие в цялата страна; - Подобряване на процеса на въвеждане на нови продукти – намаляване на времето за разработка, внедряване в търговските канали и ефективност на продажбите. Използване на положителния опит и стартиране на търговски инициативи в сферата на управление на данни, дигитални технологии и стойност за клиентите; - Осигуряване на необходимите умения за предоставяне на точните продукти и услуги на точната цена; - Поддържане на най-доброто съотношение между цена и качество на пазара и оферти, ориентирани към сегменти с недостатъчно обслужване.	- Поддържахме нашите традиционни източници на доходи и идентифицираме и разработваме нови; - Активно използваме интегрираната ни мобилна и фиксирана мрежа с национално покритие, която ни дава високо конкурентно предимство, тъй като сме в състояние да предложим пълен набор от пакетни услуги за цялата страна; - Продаваме непроизводствени активи – предимно неизползвани сгради и демонтирани медни кабели; - Фокусираме се върху ефективни процедури за обществени поръчки и открита комуникация с ключови доставчици, което ни дава възможност за строг контрол върху разходите и запазване на конкурентни финансови резултати.	- Открит диалог и изградено сътрудничество с регулаторните органи; - Внедрени системи за наблюдение и проследяване на новото законодателство и нормативни разпоредби, както и за промени в действащото законодателство и регулации; - Рамка на изпълнението, разработена и въведена на оперативни ниво; - Главен съветник към Управителния съвет, който следи за спазването на регулаторните изисквания и законите.
Възможности	- Преодоляване на разделението, свързано с дигитализацията, чрез иновативни предложения, включително услуги за електронна търговия, автоматизация, възможности за самообслужване и универсални канали; - Увеличаване на ефективността, което ще ни позволи да останем конкурентноспособни и рентабилни; - Повишаване на фокуса върху изживяването на крайния клиент, за да се осигури конкурентно предимство и да се повиши ангажираността и лоялността на клиентите.	- Растеж на приходите от пренос на данни и нови парични потоци от предлагането на дигитални услуги; - Повишаване на разходната ефективност за основната дейност и чрез проекти за трансформация; - Усъвършенстване на принципите за разпределяне на капитала; - Възползване от настоящата инфраструктура чрез предлагане на иновативни продукти и услуги.	- Укрепване и повишаване на капацитета за управление на регулаторните промени и ключовите заинтересовани страни; - Увеличаване броя на вътрешните проверки за съответствие; - Получаване на гаранции от трети страни за процеси, системи и политики; - Повече обучения на висшето ръководство и мениджмънт по спазване на нормативната уредба.

Рискове	Заплахи за целостта и достъпа до мрежи и системи	Компрометиране на информационната сигурност	Неадекватно управление на отношенията със заинтересованите страни
	Зависими сме от непрекъснатото функциониране на нашите мрежи за предоставяне на услуги. Понякога клиентите ни имат проблеми с качеството на данните поради мрежови ограничения. Липсата на своевременно, ефективни и ефикасни капиталови инвестиции за обслужване на нарастващия брой абонати и трафик може да доведе до загуба на клиенти, последвана от спад на приходите и печалбата.	Липсата на ефективна програма за информационна сигурност може да компрометира нашият резултат на нарастващия брой кибератаки. Това може да доведе до накърняване на репутацията и загуба на клиенти, което на свой ред ще се отрази на приходите и маржовете.	Заинтересованите страни изискват все повече прозрачност, развитие, при което се съхраняват основните принципи и ценности, повече информация относно бизнес практиките на компанията и нейното сътрудничество с доставчиците, отчитането на нефинансовите показатели и спазването на обществените ангажименти.
Стратегии за смекчаване на въздействието	- Добра техническа експертиза, съхранена в компанията, и устойчив интегриран бизнес модел; - Модернизирането на мобилната мрежа със SRAN технологията и внедряване на LTE ни дава възможност да подобрим обслужването на клиентите, предлагайки им висококачествени и надеждни услуги; - С инсталирането на енергийно-ефективни решения като хибридно захранване гарантираме по-добро представяне на мрежите ни, намаляване на разходите за дизелово гориво и на отрицателното въздействие върху околната среда. По този начин сме и по-малко зависими от националната електрическа мрежа; - Със системите ни за резервно захранване и възстановяване сме в състояние да осигурим стабилно функциониране на мрежата и висока надеждност на услугите.	- Създаване на корпоративна система за защита на информацията на организационно ниво; - Прилагане на рамка за управление на сигурността на информацията; - Фокусиране върху намаляване на рисковете за сигурността в киберпространството; - Внедряване на изисквания за сигурност на информацията в ключовите процеси; - Повишаване осведомеността на персонала и доставчиците.	- Сегментиране на ключовите заинтересовани страни в групи, за да се фокусираме върху основните им проблеми чрез структурирани задания, разбиране на въздействието им върху репутацията и подобряване на отчетността за менажирането на отношенията със заинтересованите страни; - Открита комуникация със заинтересованите страни, включително редовно докладване по финансови и екологични въпроси, въпроси за устойчивостта, както и за ключови дейности по смекчаване на въздействието на потенциални рискове; - Гарантиране на балансиран и еднакво прозрачен диалог с различните групи заинтересовани страни при оценката на значимостта на различните въпроси от гледна точка на всяка група.
Възможности	- Обмислени капиталови инвестиции в ключови пазари, за да се запази водещата позиция на пазара; - Продължаващо увеличаване на покритието и капацитета на LTE услугите с цел подобряване предлагането на мобилни широколентови услуги; - Проучване на възможности за споделяне на мрежова инфраструктура	- Сигурността на информационните политики и процедури дава увереност на заинтересованите страни и подобрява на репутацията ни; - Подобрена информационна сигурност позиционира VIVACOM като предпочитан доставчик на услуги за инвеститори, бизнес партньори и клиенти с високи изисквания към сигурността.	- Засилване на информационния обмен със заинтересованите страни, увеличаване на прозрачността в комуникацията – особено с правителството, регулаторните органи и медиите; - Непрекъсната оптимизация на бизнес процесите и процедурите за управление по цялата верига за създаване на стойност.

3.3. Спазване на нормите

VIVACOM е обект на местни, регионални и международни закони и разпоредби, регулаторен контрол и практики. Нашите правни и регулаторни експерти следят и се адаптират към значителни и бързо настъпващи промени в широка гама от законови и нормативни сфери, за да се гарантира, че разпоредбите и нашите вътрешни правила отговарят на целите и се прилагат коректно. Следим за това всички служители да са наясно и да спазват законите и регулациите, свързани с тяхната специфична роля, както и Етичния кодекс и свързаните с него вътрешни правила.

Етичен кодекс

Етичният ни кодекс влезе в сила на 1 юли 2010 г. Той дава насоки на служителите да постъпват отговорно, етично и законно, в съответствие с Етичния кодекс и с всички други политики, закони и разпоредби, касаещи компанията, както и с нашите стратегическите ценности, нашите основни принципи и бизнес правила.

Запознаването на новите служители с Етичния кодекс започва от момента, в който те се присъединят към VIVACOM, и включва обучение, даващо им възможност подробно да се запознаят с рамката на изпълнение и кодекса. Редовно провеждаме и кампании и други дейности за обучение в рамките на организацията, с цел повишение на осведомеността на служителите за поведението на работното им място, както и за личното им и социално поведение. Назначили сме служители, отговорни за следване на бизнес нормите, и сме създали комитет, отговарящ за спазването на изискванията.

24 часа в денонощието е на разположение „гореща линия“, чрез която служителите се насърчават да докладват предполагаеми нарушения на Етичния кодекс. Проучват се всички предполагаеми нарушения на кодекса, които са представени на вниманието на комитета, отговарящ за спазването на изискванията му.

Вътрешен контрол

Управителният съвет на VIVACOM упражнява независим надзор над дейността и вътрешния контрол, установен от компанията, включително чрез създадения отдел за вътрешен одит. Целта на системата за вътрешен контрол е по-скоро да управлява, отколкото да елиминира риска от неизпълнение на корпоративните цели.

През 2019 г. Управителният съвет на VIVACOM взе решение допълнително да подсили системите за вътрешен контрол чрез въвеждане на рамка за управление на вътрешния контрол и управление на риска, COSO Internal Control Framework (2013) и COSO Enterprise Risk Management (2017), които да интегрират структури за управление на риска и контрола, намиращи се на различни нива в компанията, в една обединена система за контрол.

Независим одитен комитет

Членовете на независимия одитен комитет се назначават с решение на едноличния собственик на компанията. Независимият одитен комитет има следните отговорности:

- мониторинг на процеса на финансова отчетност, ефективността на системите за вътрешен контрол и системите за управление на риска на компанията;
- консултиране и мониторинг на външните одитори по отношение обхвата на техния независим финансов одит на компанията и осигуряване на гаранции, че външните одитори спазват изискванията на закона и Етичния кодекс на професионалните счетоводители, както и мониторинг на представянето на всякакви допълнителни услуги, предоставяни от външни одитори;
- препоръки към акционерите за назначаването на външни одитори.



4. ПРЕДСТАВЯНЕ

4.1. Ефективни

4.2. Вдъхновени

4.3. Иновативни

4.4. Честни

4.5. Динамични

4.6. Отговорни



4.1. ЕФЕКТИВНИ

- **Оператор номер 1 по общи приходи за седма поредна година**
- **Номер 1 доставчик на интерактивна телевизия (IPTV)**
- **Номер 1 в предоставянето на широколентов достъп до интернет**
- **Най-бързата мобилна мрежа в България ***
- **99.94% покритие по население на страната с 4G**
- **90.88% покритие по население на страната с технологията 4.5G или LTE Advanced**
- **Тестове на 5G в реалната мрежа на VIVACOM**
- **Над 1,2 милиона домакинства в 27 града с оптична мрежа**
- **Близо 470 000 домакинства в над 150 населени места с покритие на технологията FTTc**
- **LoRaWAN мрежа, позволяваща свързване на много на брой сензори и устройства, в 21 града в цялата страна**
- **Нова услуга за разговори през Wi Fi мрежи – Voice over Wi Fi**
- **Интерактивен медиен портал TV GO**
- **Световната музикална и стрийминг платформа TIDAL в част от мобилните ни планове**

* Според анализ на Ookla®, основан на данните от Speedtest Intelligence® тестове, проведени на територията на България през третото тримесечие на 2019 г., за средна скорост на изтегляне (download) в мобилната мрежа. Измерването на покритието по територия е според анализ на Ookla®, основаван на данните от Speedtest Intelligence® за първото шестмесечие на 2019 г. и извършен по тяхна методология.

4.1.1. Финансови резултати

Показатели за финансова ефективност

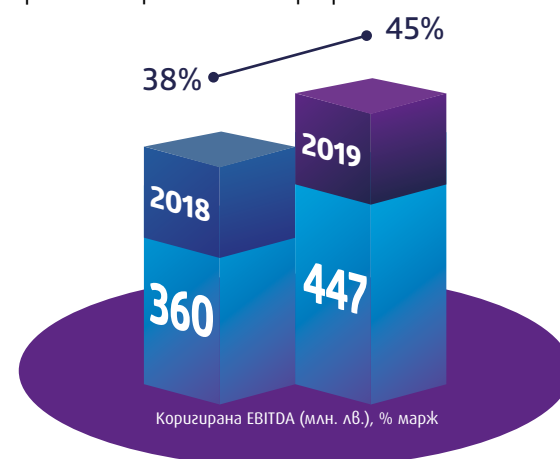
Ние сме водещият телекомуникационен оператор в България на база общи приходи и оперативна печалба (Коригирана EBITDA). Ние сме напълно интегриран оператор, който осигурява мобилна и фиксирана телефония, фиксиран широколентов интернет и платени телевизионни услуги в национален мащаб, както за битови така и за бизнес клиенти. За годината, приключваща на 31 декември 2019 г., генерирахме общо консолидирани приходи от 993,2 милиона лева, а печалбата преди лихви, данъци и амортизация (Коригирана EBITDA) е 447,0 милиона лева.

През 2019 г. общите приходи на групата нараснаха с 4,8% спрямо същия период на предишната година, благодарение на постоянното нарастване на приходите от мобилни, платени телевизионни услуги и фикси-

рани широколентови услуги, както и ефекти от прилагането на МСФО 16.

Коригираната EBITDA нарасна с 24,3% спрямо същия период на предишната година до 447,0 милиона лева за годината, приключваща на 31 декември 2019 г., основно в резултат от ръста на приходите и подобрена рентабилност, подкрепена от рационална структура на разходите.

Въпреки силно конкурентната среда на телекомуникационния пазар VIVACOM запазва лидерската си позиция благодарение на силните страни при предлагането на добавена стойност за нашите клиенти, силната ни марка и големия обхват на предлаганите продукти и услуги, които обслужват широк спектър от демографски и потребителски профили.



Нефинансови показатели

Мобилни услуги

В момента сме третият по големина мобилен оператор в България според броя на абонатите, с 2 985 000 абонати към 31 декември 2019 г., което представлява намаление от 2,8% спрямо 3 071 000 абонати към 31 декември 2018 г. Нашата успешна стратегия на мобилния пазар с предлагане на оптимално съотношение цена-качество доведе до изграждане на стабилна позиция, достигайки 30% пазарен дял в приходите от мобилни услуги¹.

Този спад е главно в резултат на тенденцията за консолидация на пазара, както и от изчистването на SIM карти в бизнес сегмента. В резултат 88% от клиентската ни база към 31 декември 2019 г. се състои от клиенти с абонаментен договор.



Фиксирани гласови услуги

Ние сме доминиращият оператор на фиксирани гласови услуги в България, с водещ пазарен дял от 81% на база генерирани приходи към 30 юни 2019 г.

Общият брой на нашите абонати на фиксирани гласови услуги спадна с 13,9% до 593 000 към 31 декември 2019 г., спрямо 689 000 към 31 декември 2018 г. Намаляването на броя на абонатите на фиксирани гласови услуги се дължи главно на силната ценова конкуренция в този сегмент, като услугите се предлагат по-евтино в допълнение към мобилните, фиксирани широколентови и платени телевизионни услуги, както и поради продължаващото преминаване от фиксирани към мобилни услуги.



Фиксирани широколентови услуги

Към 31 декември 2018 г. VIVACOM е лидер на пазара на фиксирани широколентови услуги с 27% пазарен дял². Общият брой на нашите абонати на фиксиран широколентов достъп се е увеличил с 3,5% до 459 000 към 31 декември 2019 г., спрямо 444 000 към 31 декември 2018 г. Ръстът се дължи основно на нарастването на броя клиенти на оптичен интернет, подхранван от увеличаващото се търсене на високоскоростен капацитет и надеждна широколентова услуга.



Продължаващото надграждане на оптичната мрежа ни дава възможност да се възползваме от установената тенденция на преминаване към високоскоростни широколентови технологии. През 2019 г. постигнахме значителен напредък в разширяването на нашата оптична мрежа, като към 31 декември 2019 г. обхванахме 1 240 000 домакинства в страната.



Платени телевизионни услуги

Нашите абонати на платени телевизионни услуги са се увеличили с 4,8% до 490 000 към 31 декември 2019 г., спрямо 468 000 към 31 декември 2018 г. Това се дължи основно на повишеното търсене на висококачествени интерактивни услуги, с високо ниво на обслужване потребителите и богато съдържание за удовлетворяване на предпочитанията на клиентите. Към 30 юни 2019 г. VIVACOM е позициониран като водещият IPTV оператор с 52% пазарен дял³.



¹Източник: данни на компанията, отчети на Telekom Austria, отчети на Telenor

²Източник: матрица на телекомуникационния пазар на Analysys Mason и Европейската система за прогнози

³Източник: матрица на телекомуникационния пазар на Analysys Mason и Европейската система за прогнози

4.1.2. Мрежа и покритие

В технологично отношение 2019 беше година на стабилност и разширяване покритието на съществуващите мрежи – както мобилни, така и фиксирани. Продължихме дългосрочната си стратегия да осигуряваме висококачествени телеком услуги и да ги правим достъпни за максимален брой потребители.

След стартирането на 4G през 2016 г. в края на миналата година успяхме да постигнем покритие от 97.58% на територията и 99.94% на населението. Това беше един от основните фокуси в развитието на мрежата ни от четвърто поколение. С нея даваме възможност на потребителите да използват скорости за мобилен интернет от 112 Mbps за download и 37,5 Mbps за upload. С още по-високи скорости се отличава 4.5G технологията, с която в края на 2019 г. покриваме 90.88% от населението на страната. Потребителите, намиращи се в нея, могат да свалят информация със скорост до 260 Mbps.

Инвестициите в мрежата ни дадоха възможност да надградим стартиралата през 2018 г. услуга 4G Voice и да сме единственият оператор, предлагащ възможност за разговори дори през Wi-Fi мрежи – с Voice over Wi-Fi, достъпна и в роуминг. Високото качество на гласовите повиквания през мрежата от четвърто поколение осигуряваме чрез технологията **EVS (Enhanced Voice Services)**.

Високите резултати на представянето на цялата ни мобилната мрежа бяха обективно оценени от независимата международна компания Ookla, специализирана в подобен тип измервания и анализ на реални потребителски тестове. През месец август получихме отличието за „Мобилната мрежа с най-добро покритие в страната“¹, след като VIVACOM отбелязва най-висок резултат в сравнение с тестовите в останалите мобилни мрежи, направени от потребители с приложението Speedtest® на Ookla в цялата страна. Анализът на събраните данни в различните точки на територията на България извършен по методологията на Ookla, а данните са събирани за първите шест месеца на 2019 г. Показателят, по който мрежата ни се представя най-добре – Coverage Score™, – е комплексен и обхваща както броя локации, в които

даден оператор има покритие, така и качеството на самата мобилна услуга.

През месец ноември станаха ясни и резултатите от анализа на Ookla за скоростите на мобилните мрежи. Данните от Speedtest Intelligence® тестове, проведени на територията на България през третото тримесечие на 2019 г. за средна скорост на изтегляне (download), показаха, че сме водещи и по този показател. Така официално заслужихме отличието „Най-бързата мобилна мрежа с най-добро покритие в България“².

Още една независима организация – Omnitele – отличи качествата на нашата мобилна мрежа. В инициатирано от VIVACOM проучване компанията проведе тестове, за да провери какво е поведението на мрежата от гледна точка на потребителското изживяване. През месец октомври 2019 г. бяха направени над 40 000 симулации на общо 252 локации в цялата страна с най-честите приложения, които клиентите използват през своите мобилни телефони – YouTube, Viber, Instagram, Twitter и уеб браузинг. Те показаха, че мрежата на VIVACOM демонстрира най-добри резултати по ключови показатели като време за стартиране на видео, време за отваряне на страница или зареждане на файл и др. Пълният доклад с резултатите от анализа може да бъде видян [тук](#).

Заедно с развиването на съществуващите технологии в мобилните комуникации, компанията ни се готви активно и за въвеждането на следващото поколение мрежа – 5G. През 2019 г. трите водещи оператора у нас получиха тестови честоти в диапазона 3.6 GHz. В резултат на дългосрочно правилното технологично развитие на телекома успяхме да проведем 5G тестовите в реалната ни мрежа, а не в лабораторни условия. Демонстрация на възможностите и приложенията ѝ беше направена на специално събитие, на което присъстваха вицепремиерът по икономическата и демографската политика Мариана Николова, министърът на транспорта, информационните технологии и съобщенията Росен Желязков, министърът на образованието и науката Красимир Вълчев, председателят на

КРС Иван Димитров и представители на медиите. Гостите проследиха три различни сценария, онагледяващи преимуществата на новата технология, а именно – много по-високи скорости за мобилен интернет, по-голям капацитет за множество на брой свързани устройства и в пъти по-ниско времезакъснение.

Демонстрирахме приложението на 5G в сферата на образованието чрез провеждане на дистанционен дигитален урок, при който преподавателят и учениците се намираха на различни локации, но общуваха в реално време без никакво забавяне на връзката помежду им.

5G направи възможен и концерт на живо, в който популярни български изпълнители пяха в пълен синхрон, намирайки се на различни локации.

В третата демонстрация гостите на събитието „преживяха“ свободно падане от 1000 м височина през VR очила благодарение на светкавичния пренос на данни и капацитета на 5G мрежата на VIVACOM. Скокът с висока доза адреналин беше изпълнен от Веселин Овчаров – поставил множество световни рекорди в парапланеризма.

Тестовите показаха, че компанията ни е технологично готова за имплементиране на 5G, а реалният търговски старт на мрежата зависи от политиката и последващите действия на ресорните държавни органи. Необходимо е предоставяне на честоти в обхвата 3.6 GHz, както и освобождаване на спектъра 700 MHz и 800 MHz, за максимално разгръщане на потенциала и покритието на телеком мрежите. Още през 2019 г. беше започнат конструктивен диалог между индустрията и институциите за постигане на справедлива ценова тарифа при разпределяне на честотния спектър, която да отговаря на възможностите на българския бизнес и потребители. Очаква се през 2020 г. този казус да бъде окончателно разрешен. Третото условие за по-бързо изграждане на 5G мрежите е модернизиране на строителния режим за нови базови станции, който в момента отнема между 6 месеца и 2 години за всяко съоръжение, и преоборудване на съществуващите. И в тази посока през миналата

година бяха предприети разговори с отговорните институции.

През 2019 г. един от фокусите на компанията ни беше и развитието на широколентовия достъп до интернет. Изградихме оптична мрежа в два изцяло нови града – Разград и Хасково, и така броят на покритите домакинства в страната нарасна до над 1,2 милиона в 27 града. Завършихме и основната фаза на мащабния проект за развитие на мрежа по архитектурата FTTC (Fiber to the Curb), чрез която доставяме високоскоростен интернет и интерактивна телевизия на по-малки населени места. През годината добавихме 35 нови селища, с което те станаха над 150 в цялата страна или близо 470 000 домакинства.

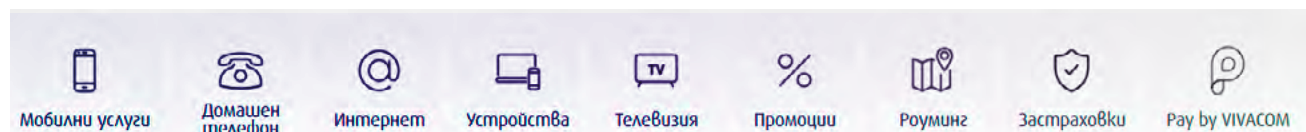
Увеличихме и броя градове с покритие на мрежата LoRa, позволяваща свързване на много на брой сензори и устройства и непрекъснато предаване на данни от тях през определен часови интервал. Те вече са 21, което включва и всички областни центрове. Технологията ни дава възможност да реализираме проекти, свързани с умни градове и Интернет на нещата, още преди масовото навлизане на 5G.

Високите резултати, постигнати в последните години и в частност през 2019 г. се дължат на два основни стълба в нашата стратегия. Единият са сериозните инвестиции, които правим в нови технологии и оборудване. Само за миналата година 20% от приходите на компанията бяха вложени обратно в развитието на това направление. Вторият двигател на успеха ни са служителите, техният висок професионализъм и експертни познания. В дирекция „Експлоатация и поддръжка на мрежата“ например, компанията стимулира ефективността на екипите чрез различни механизми за оптимизиране на графика за инсталиране на нови услуги и времето за отстраняване на повреди. Така през месец декември, който е с по-малко работни дни от останалите, постигнахме рекорден брой инсталации на нови услуги – 24 000. А за последните 2 години намалихме броя на повтарящите се повреди с 25%, което означава, че сме направили услугите на клиентите си по-стабилни.

¹ Измерването на покритието по територия е според анализ на Ookla®, основан на данните от Speedtest Intelligence® за първото шестмесечие на 2019 г., извършен по тяхна методология. Търговските марки на Ookla® се използват с разрешение. Повече информация www.vivacom.bg.

² Според анализ на Ookla®, основан на данните от Speedtest Intelligence® тестове, проведени на територията на България през третото тримесечие на 2019 г., за средна скорост на изтегляне (download) в мобилната мрежа. Измерването на покритието по територия е според анализ на Ookla®, основан на данните от Speedtest Intelligence® за първото шестмесечие на 2019 г. и извършен по тяхна методология. Търговските марки на Ookla® се използват с разрешение. Повече информация на www.vivacom.bg.

4.1.3. Продукти и услуги



2019 г. беше ключова за VIVACOM по отношение на допълнителното съдържание и добавената стойност, които компанията предлага на клиентите си. В последно време тенденцията за предоставяне на все по-разнообразно съдържание спрямо нуждите на различните потребители, както и възможността то да е достъпно за тях навсякъде и по всяко време, се засилва. Ние стартирахме своята стратегия в тази посока още през 2018 г., а през изминалата година я доразвихме с няколко големи нововъведения както при мобилните, така и при фиксираните услуги.

Приложението за гледане на телевизия през мобилно устройство или лаптоп TV GO беше надградено в интерактивен медиен портал, обединяващ най-доброто телевизионно и филмово съдържание на едно място. Услугата предлага достъп до над 90 от най-популярните канали, филмов пакет MAXI и цялото съдържание на HBO в HBO On Demand. За спортните фенове е включено ексклузивно съдържание от пакетите MAX Sport Plus и DiemaXtra с интерактивни функции. А най-малките потребители освен редица детски канали могат да открият и английския видеокурс Disney English. Събирането на цялото разнообразно филмово, спортно и тематично съдържание на едно място премахва неудобството да се инсталират много на брой различни приложения с отделни профили и пароли за достъп. За още по-голям комфорт пакетите с тематично съдържание се предлагат и поотделно, с възможност за допълнителна активация.

Компанията се грижи да предоставя и качествена музикална услуга. През септември представихме за първи път в България световната музикална и стрийминг платформа TIDAL. Тя е създадена от изпълнители като Алиша Кийс, Бионсе, Джей Зи, Мадона, Ники Минаж и Риана и избра за свой телеком партньор у нас именно VIVACOM. Чрез мобилно приложение за Android и iOS, TIDAL осигурява достъп до над 60 милиона музикални изпълнения и повече от 250 000 клипа. В нея могат да бъдат намерени специални плейлисти,

създадени от изпълнители и музикални редактори, както и подкасти, интервюта, видеосериали и документални рубрики „Зад кулисите“. TIDAL предлага много ексклузивни изпълнения, а VIVACOM улеснява избора на музикалните фенове с тематични плейлисти за празници, за всеки момент от ежедневието, както и със специални селекции на българска музика. Потребителите на част от мобилните (SMART) и дейта (iTraffic) планове имат включен безплатен достъп до платформата, а до края на 2019 г. използването не черпеше от включения в съответния план трафик.

Именно тенденциите за непрекъснато увеличаване на мобилния трафик мотивираха телекома да предложи на клиентите си серия от безплатни допълнителни пакети с мегабайти на максимална скорост. В продължение на 10 уикенда през лятото потребителите можеха да ползват бонуси от по 2 000 MB и да споделят още повече ваканционни емоции.

Качеството на предлаганите услуги продължи да бъде основен фокус за компанията и през 2019 г. В сегмента на мобилните услуги VIVACOM надгради стартиралата през 2018 г. 4G Voice с възможност за разговори дори през Wi-Fi мрежи – Voice over Wi-Fi, достъпна и в роуминг.

Фиксираните услуги също бяха доразвити. Беше изградена оптична свързаност в два нови града – Разград и Хасково, а 35 по-малки населени места получиха достъп до интерактивна телевизия и високоскоростен интернет чрез мрежата, изградена по архитектурата FTTC (Fiber to the Curb). За IPTV услугата бяха добавени и две нови функции – Start over (Започни отначало), с която предоставяме на нашите клиенти възможност с едно натискане на бутон от дистанционното да върнат в началото всяко едно предаване или филм, и радио секция със специална селекция от най-слушаните български радиостанции. Абонатите на сателитна телевизия от VIVACOM вече гледат любимите си програми и

предавания с още по-добро качество на сигнала, след като в края на месец януари 2019 г. компанията премина към нов сателитен спътник – Intelsat-38.

Телекомът продължи да разработва и онлайн инструментите си за достъп на клиентите до предоставяните услуги. Мобилното приложение My VIVACOM се утвърди като канал за предлагане на допълнителни пакети към основния тарифен план и за активиране на безплатни мегабайти в разнообразните уикенд или празнични промоции. Стартира и изцяло обновен онлайн магазин с 24/7 достъп и възможност потребителите да се възползват от специални дневни или седмични промоции при електронно пазаруване.

Корпоративните ни клиенти също получиха нови възможности за подобряване на телеком услугите си и за развитие на своя бизнес в различни направления. Едно от утвърдените ни решения за контрол и управление на автопаркове – VIVA Fleet – беше надградено с допълнителни функционалности, целящи оптимизация и повишаване ефективността на транспортната дейност. Платформата осъществява: контрол на гориво в реално време за превенция от кражби; идентификация на водача, чрез която лесно се проследява ефективността на отделните служители и се следи тяхното поведение на пътя; връзка с бордовия компютър на автомобила с цел проследяване на показатели като скоростта на движение и позицията на педала на газта, мониторинг на температурата и оборотите на двигателя и др. VIVA Fleet дава възможност и за над 80 вида автоматични справки, визуализация в графичен вид и персонализиране според спецификата на съответния бизнес.



Лиор Тибон,
главен оперативен директор на TIDAL

„Глобалният ангажимент на TIDAL да предлага на феновете първокласно музикално съдържание беше разширен от нашето партньорство с VIVACOM. В сътрудничество с VIVACOM достъпността на платформата в България пося семената за по-нататъшни музикални и технологични иновации.“

Компанията стартира и предлагане на облачни и хостинг услуги, предназначени за нуждите на малкия и среден бизнес. Те включват споделен хостинг, e-mail хостинг, управляеми облачни VPS сървъри със cPanel или sPanel контролни панели, позволяващи лесно и автоматизирано администриране на сайтове и имейли, облачни VPS сървъри, управлявани от клиента, регистрация на домейни, SSL сертификати и възможност за наемане на физически сървъри. Голямото предимство, което осигурихме на своите клиенти, е в гъвкавостта на заплащане на услугите чрез модела „плащаш само за това, което използваш“.

Портфолиото ни се обогати и с още едно умно решение за бизнес клиенти – интегриран софтуер за управление на склад и продажби в търговски обекти, в ресторанти и други обекти от сектора на бързооборотните потребителски стоки. Продуктът VIVA iBusiness стартира в партньорство с водещата компания в областта на търговския софтуер и фискални устройства – „Дейзи“. Уеб софтуерът дава неограничен достъп от всяка точка до реалните продажби и статистики за минали периоди, както и възможност за свързаност с фискални устройства, а данните са защитени, като тяхното съхранение се осъществява във VIVACOM Cloud.

За нуждите на всяка бизнес организация, дори в отдалечени и слабонаселени места, VIVACOM предложи още по-атрактивни пакети за сателитен достъп до високоскоростен интернет. Основното предимство на услугата е, че тя е достъпна на места като индустриални зони, бензиностанции и заведения, в планински хижи и къмпинги, намира приложение в селскостопански обекти и съоръжения, соларни и ветрогенераторни паркове.

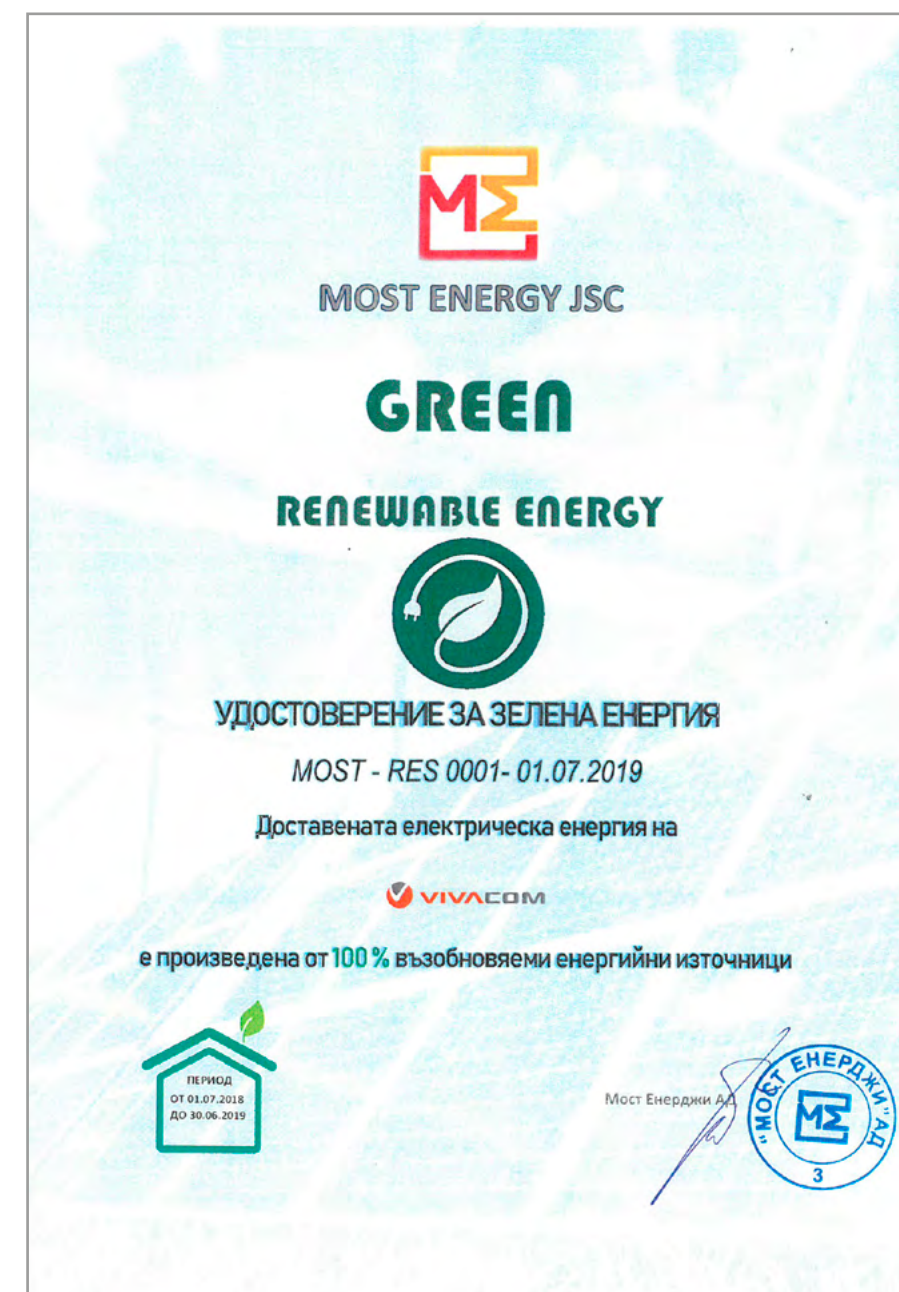
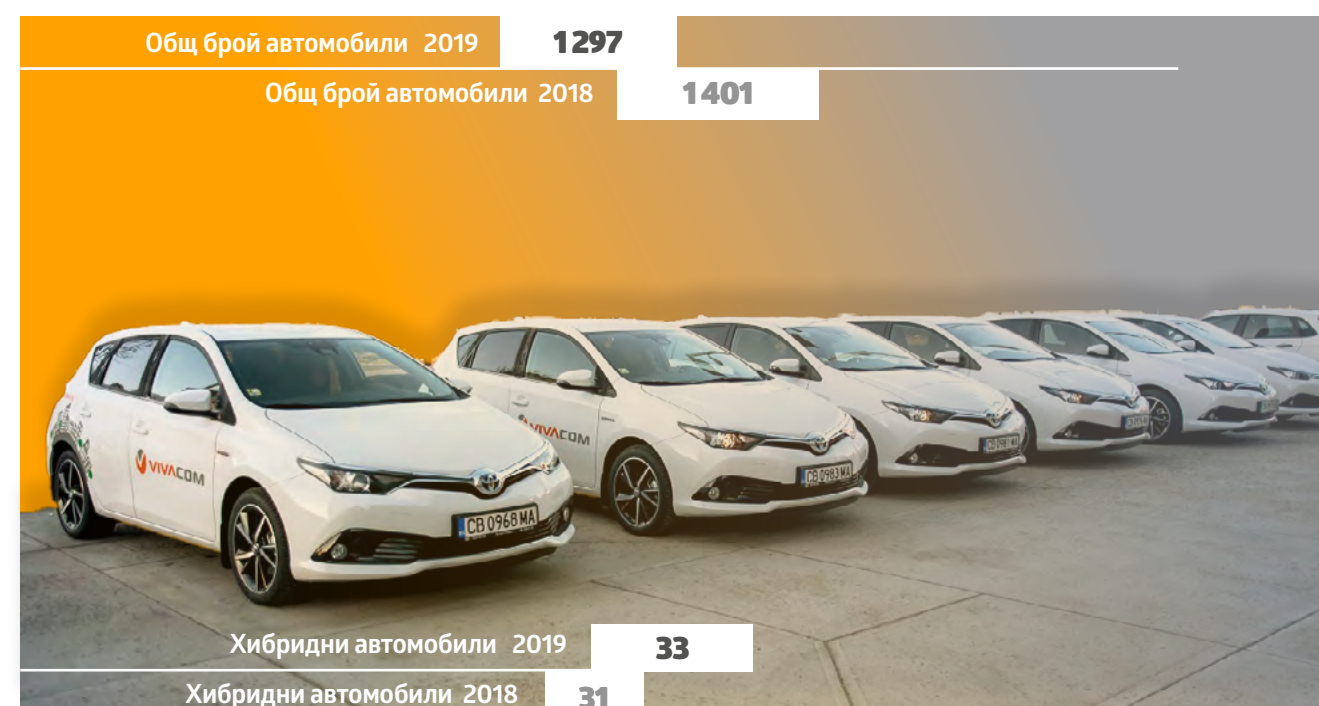
4.1.4. Енергийна ефективност и емисии на въглероден диоксид

За VIVACOM инвестициите в енергийна ефективност са неразделна част от бизнеса. Решенията за тях не са самоцелни, а се правят на базата на детайлен анализ на възвръщаемостта във всеки конкретен случай и технология. Увеличението на броя и типа услуги, ръстът в трафика на потребителите, разширяването на покритието са процеси, свързани с изграждане и поддържане на инфраструктура, която консумира значителни количества енергия. Повече от половината от енергията, нужна за да могат нашите клиенти да се възползват от мобилни или фиксирани услуги, се консумира в мрежата и центровете ни за данни. Наш постоянен стремеж е увеличаването на ефективността им и постигането на оптимално потребление спрямо ръста на бизнеса ни. През 2019 г. постигнахме оптимизация, отчетена през 14% намаление в индикатора за енергийна ефективност в мрежата, който представлява съотношение между потребената енергия за фиксираната и мобилната ни мрежа (в мегаватчаса) и обема на крайния клиентски трафик (в терабайти).

При потреблението на електричество от фиксираната мрежа се регистрира намаление с 10% спрямо 2018 г. поради дългогодишните ни усилия в оптимизирането на този тип мрежа. Въпреки това

тя остава водещ консуматор на електричество със своите 67 ГВтч потребление през 2019 г.

През годините VIVACOM въведе в своята мрежа всички възможни функционалности за оптимизиране на енергопотреблението в зависимост от трафикния профил. През 2019 г. потреблението на енергия за мобилната ни мрежа е нараснало до 52 ГВтч, а дялът ѝ в общото потребление на електричество се е увеличил до 41%. При сравнение с последните 2 години, мобилната мрежа е представлявала 28% от потреблението ни на електричество през 2017 г. и 37% през 2018 г. Тенденцията на ръст е напълно очаквана с оглед непрестанното увеличаване на обема на обменната информация чрез нашите мобилни услуги и качеството на скорост и надеждност, което поддържа. Въпреки увеличението на потреблението на електричество от мобилната мрежа с 24%, общото потребление на електричество, дори с включено потреблението на електричество на НУРТС, се е увеличило само с 1%. Това се дължи на подновяването на голяма част от оборудването ни през 2019 г. с по-енергоефективно, благодарение на което успяхме да намалим енергията, необходима за пренасянето на един бит информация. Ще работим усилено върху въвеждането на още по-ефективни решения, за да сме готови за ма-



гия за охлаждане възможно най-ефективно, като основният фактор за това е намалената нужда от климатизация. При последната модернизация през 2017 г. преминахме към „distributed radio“ концепция, при която излъчвателите, явяващи се нашите най-големи консуматори, са изнесени в близост до антените и съответно имат нужда от охлаждане.

Общото потребление на енергия за 2019 г. на VIVACOM, под формата на електрическа, топлинна енергия и горива, е 150,6 ГВтч, което е общо увеличение от едва 0,2%, в сравнение с 4% през 2018 г.

През 2019 г. енергията, потребена от VIVACOM, генерира 70,7 хил. тона въглеродни емисии (преки и непреки). Ако добавим потреблението на енергия на НУРТС, общото количество въглеродни емисии се равнява на 82,2 хил. тона.

Продължаваме усилията си от последните няколко години в търсенето на алтернативни източници на енергия чрез тестове за захранване на базови станции с ВЕИ. Към момента имаме 4 „off-grid“ базови станции, захранвани с фотоволтаици в комбинация с батерии, но засега резултатите носят необходимата ефективност само при обектите с малко потребление на електричество.

Продължаваме проучванията и разработването на проекти за интегриране на решения с възобновяеми енергийни източници за собствени нужди. В рамките на една година в офисите използвахме „зелена електроенергия“, произведена от 100% възобновяеми енергийни източници.

Продължаваме проучванията и разработването на проекти за интегриране на решения с възобновяеми енергийни източници за собствени нужди. В рамките на една година в офисите използвахме „зелена електроенергия“, произведена от 100% възобновяеми енергийни източници.

➡ През 2019 г. инвестирахме в датчици за офиси-те, които засичат движението и температурата в помещенията и при необходимост включват или изключват климатиците, а според сезона повишават или намаляват температурата. В най-големия информационен център имаме проект за подновяване на климатиците. Тъй като това е най-големият ни консуматор на електричество в мрежата, проектът доведе до намаление с над 20% в потреблението на електричество за този център. В една от офисните ни сгради в Хасково сменихме отоплителната система с такава, отговаряща на най-съвременните изисквания за ефективност. Тази инвестиция беше изключително успешна, тъй като беше постигнато намаляване на енергията до 50%. Въвеждаме и ново поколение радиомодули, които са с 30% по-ефективни от досегашните.

Неизменна част от работата ни са ежедневните пътувания на нашите търговски представители и техническите екипи до клиентите ни. Въпреки това успяхме да намалим общия брой автомобили със 7% в сравнение с 2018 г. Автопаркът ни се състои от 1 297 автомобила, предимно дизелови, бензинови, няколко LPG и 33 хибридни автомобила. Важна задача е оптимизирането на пътуванията и маршрутите на служителите ни. Това позволява да намалим потреблението на горива и емисиите замърсители на въздуха, особено в градска среда, където е най-нужно. Благодарение на усилията ни в тази посока през 2019 г. потреблението на гориво е намаляло с 8%.



4.1.5. Управление на отпадъците / Кръгова икономика

VIVACOM съзнава отговорността си по отношение управлението на отпадъци, генерирани от оперативната дейност на компанията. С обхват на услугите и инфраструктура в цялата страна действията ни в посока намаляване на количеството отпадъци и максимално ефективното използване на ресурси са изключително значими за околната и социалната среда. Всички наши оперативни точки разполагат със значително количество електронно оборудване, което има определен цикъл на живот и край му следва да бъде адекватно планиран. Стремим се минимално количество отпадъци да бъдат депонирани и максимална част от оборудването да получава втори живот чрез повторна употреба или рециклиране.

През 2019 г. 257 тона телеком оборудване беше извадено от употреба и предадено за рециклиране, като е постигнато намаление в сравнение с 278 тона през 2018 г. През 2019 г. увеличихме дела на обновеното и вкарано в повторна употреба оборудване за крайни потребители на 59% спрямо 41% през 2018 г.

Фиксираната ни мрежа също търпи регулярни обновления, което през 2019 г. генерира 956 тона отпадъци от кабели, като всички те бяха предадени за рециклиране.

Продължаваме да полагаме усилия за намаляване на издадените хартиени фактури и да стимулираме клиентите ни да преминат към електронни такива. Издаването на хартиени фактури е свързано с потребление на хартия, транспорт на документа до адрес, човешки ресурс за реализиране на доставката – всичко това може да бъде заместено от 1 електронно писмо. През 2019 за поредна година все повече абонати осъзнаха значимостта на подобна оптимизация и преминаха към електронни фактури. Това са 831 789 бр. или 49% от всички издадени през 2019 г. фактури. За същия период потреблението ни на копирна хартия е 54 260 пакета.

Въведохме мобилни принтери за екипите, посещаващи клиентите. По този начин оптимизирахме употребата на хартия при предоставяне на услуга с 24% за 2019 спрямо 2018 г.



4.2.ВДЪХНОВЕНИ

- **5 100 служители в цялата страна**
- **360 промотирани служители**
- **Средна възраст в компанията – 40 години**
- **1,5 милиона лева, инвестирани в обучения за служителите**
- **Партньорство с Националния център за книгата (НЦК) и Литературен клуб „Перото“**

- **Литературен клуб за служителите на VIVACOM**
- **4 фотоизложби, организирани или подкрепени от компанията:**
 - #кодоранжево – най-интересните кадри от Instagram профила ни
 - „В прегръдката на Амазония“ на пътешественика Филип Лхамсурен
 - „В нейните ръце“ на Вивиан Майер в партньорство с фондация „Мусиз“
 - „гоСТОЛюбив“ в партньорство с Дарик радио

4.2.1. Служители

VIVACOM е сред най-големите работодатели в България, с 5 100 служители към края на 2019 г. Компанията се стреми да поддържа равновесие и разнообразие в техните демографски, социални и професионални профили и да развива корпоративна култура на толерантност и споделяне на опит и знания. За изминалата година няма отчетени случаи на дискриминация.

Сферата на технологиите е една от най-динамично развиващите се, ето защо е важен балансът между служители с дългогодишна практика и такива, които са в началото на професионалния си път и носят нови идеи и подходи в работата. Средната възраст в компанията е 40 години, като 62% от висококვა-

лифицирания персонал, в това число мениджъри, ръководители на екипи и мениджъри на високо управленско ниво и членове на Управителния съвет, са между 30 и 50-годишни. Същевременно почти половината служители са част от организацията от над 10 години, а 1/3 са със стаж в нея повече от 20 години. 2019 е и годината, в която се отчита един от най-високите проценти на стажанти, останали на постоянна позиция – 45% от всички студенти от лятната програма на телекома са продължили развитието си в компанията.

Половата равнопоставеност също е важен индикатор за управлението на човешките ресурси и развитието на компанията като модерен телеком. Близко

45% от всички служители са жени, както и 43% от мениджърския състав (в това число директори, старши мениджъри и мениджъри).

Постигането на баланс и осигуряването на сигурна работна среда с безопасни условия на труд, икономическа стабилност и възможност за развитие са приоритети за мениджмънта на VIVACOM. Компанията развива дългосрочна стратегия в тази насока и доказателства за постигнатите успехи са отличията, които спечелихме. В самото начало на годината Галина Софрониева, директор „Човешки ресурси“, беше отличена с годишната награда на Българската асоциация за управление на хора в категорията „HR директор/мениджър на годината“. Наградата беше

върчена заради постиженията през изминалата година в областта на привличането, задържането, развитието и мотивирането на служители, прилагането на иновативни подходи и дигитални решения в работата по управление на човешки ресурси. Отчетен беше и приносът за популяризирането на VIVACOM като социално-отговорен работодател и повишеното ниво на ангажираност на служителите в компанията. Бяхме класирани на първо място и като най-желан работодател сред работодателите в България – Employer of Choice 2019, категория „Телекомуникации“ – в националното проучване на To The Top Agency. Това ни нареди сред ТОП 50 на най-предпочитаните работодатели в страната, а в подобно проучване сред студенти бяхме класирани в ТОП 20.



4.2.2. Подбор, развитие и задържане на персонала

В силно конкурентната за кадри сфера на технологиите VIVACOM успява да гради и поддържа екип от професионалисти, който нарежда компанията на челни места по редица показатели в индустрията. Сред тях са обективни финансови измерители като общите приходи – 2019 г. е 7-та поредна година, в която сме телеком номер 1 по общи приходи. От голямо значение са и технологичните ни постижения за периода – най-бързата мобилна мрежа с най-добро покритие за 2019 г. според измерване на Ookla. Един от най-показателните резултати е удовлетвореността на нашите клиенти и готовността им да ни препоръчат, измерван чрез Net Promoter Score (NPS). Според национално представително проучване в края на 2019 г. той е 48%, с 1% по-висок от същия период през 2018 г. Компанията твърдо стои зад убеждението, че тези успехи са благодарение на екипната работа на всички служители и те са най-ценният капитал. Ето защо прилагаме разнообразни подходи и разширяваме каналите за привличане на кандидати, подбираме правилните хора и след това ги включваме в програми за обучение и развитие в организацията.

За подбор на служители използваме различни подходи, за да селектираме най-подходящите професионалисти на пазара на труда. Освен традиционните обяви и иновативните видеообяви, въведени през 2018 г., участваме в редица кариерни форуми в цялата страна. Имаме и разработена програма „Препоръчай приятел“ за 4 различни дирекции, която стимулира служителите ни да промотират VIVACOM като добър работодател пред своите близки и по този начин да ги мотивират да станат част от екипа ни. При отварянето на всяка нова позиция тя се обявява в компанията, като вътрешните кандидати са с предимство пред външните, при равни други условия. Това е част от политиката ни за професионално развитие и обмен между различни дирекции и функции. Така стимулираме служителите, които са достигнали максимално ниво на развитие на настоящата си позиция, да потърсят нова реализация в компанията и осигуряваме запазване на експертното знание в организацията.

Освен хоризонтално развитие в структурата, VIVACOM осигурява възможности за вертикално из-

растване. За 2019 г. са промотирани общо 360 служители.

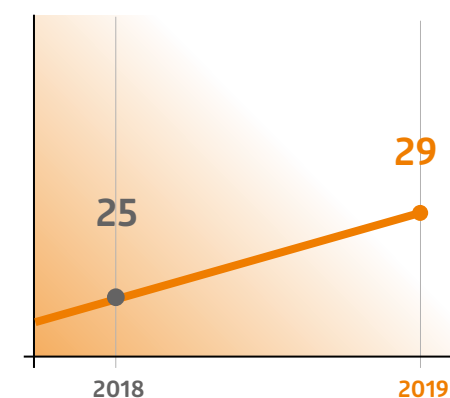
Един от ключовите инструменти за развитие на хората в компанията са обученията, в които през 2019 г. инвестирахме 1,5 млн. лева. След като през 2018 г. създадохме „VIVACOM Academy“ – собствен бранд за структуриране на видовете обучения и въвеждането на все повече онлайн форми за придобиване на нови професионални знания и развитие на личностни умения, практически всички служители на компанията преминават през някакъв вид обучение.

Задържането на служителите е едно от най-големите предизвикателства в управлението на човешките ресурси. Всяко поколение има различни ценности, които го мотивират да избере да остане на дадено работно място. Най-често те са свързани с възможностите за развитие, баланса между работа и личен живот и разнообразието на изпълнявани дейности.

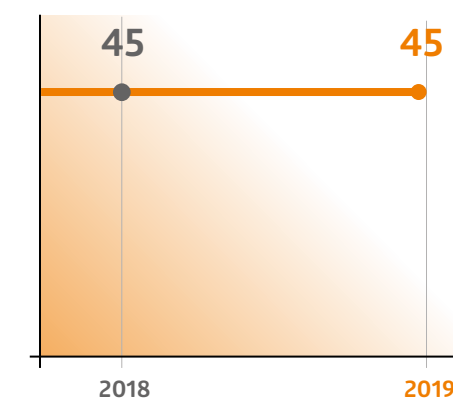
Отчитайки факта, че в компанията работят няколко различни поколения и хора с разностранни предпочитания и стремежи, VIVACOM всяка година надгражда и въвежда нови практики за задържане на служителите си и повишаване на тяхната удовлетвореност. Сред тях са:

- Внедряване на програми за задържане, обучение и развитие, съобразени със спецификите на функциите и бизнес целите на организацията;
- Ежегодно преразглеждане на нивата на заплащане;
- Увеличаване на броя придобивки, като най-ценени от служителите са допълнително здравно застраховане, ваучери за храна, бюджет за телефонен апарат/таблет, преференциални цени за телеком продукти и услуги, карти за спорт;
- Възможност за работа от разстояние;
- Подобряване на работната среда.

Среден брой часове за присъствено обучение на година (служители):



Среден брой часове за присъствено обучение на година (мениджъри):



Маруся Горанова,
мениджър Управление на промени в Център за управление на мрежата и услугите към Главна техническа дирекция, работи в компанията повече от 37 години

„Професионалният ми път започна като техник в аналогова централа през експерт в TDM и NGN до мениджър Управление на промени в дирекция „Експлоатация и поддръжка на мрежата“. Обичам и ценя работата си във VIVACOM, защото имам възможността да участвам в развитието на компанията, която през годините непрекъснато подобрява технологиите и услугите си – от гласови аналогови до високоскоростен широколентов интернет и IP, фиксирани и мобилни услуги от ново поколение. Да съм част от компанията ми носи удовлетворение и защото приемствеността, предаването на умения и опит в работата ми с млади и мотивирани колеги, се ценят и водят до постигане на цели и резултати.“



4.2.3. Подкрепа за българската литература

Литературата и четенето са едно от важните направления, в които VIVACOM развива своята корпоративна социална отговорност. Вярваме, че те стимулират въображението и творческия потенциал на хората и са двигател на иновативното мислене, което е в основата не само на напредъка на технологиите, но и на обществения прогрес като цяло.

През последните години компанията подкрепя редица външни проекти в това направление и реализира разнообразни вътрешни инициативи за насърчаване на четенето сред служителите и семействата им. Сред външните проекти, които сме реализирали, са:

- Подкрепа за издаване или преиздаване на множество ценни книги като „Рибен буквар“, „История славянобългарска“, „Символите на България“, „България – природа, човек, цивилизации“, албум „Царство България в цвят“, „В служба на България“, „Четири-евангелие на цар Иван Александър“ и др.;
- Организиране на събития за популяризиране на четенето сред деца като представяне на книгите на д-р Сюс за първи път в България;
- Партньорство с Читалнята в София от самото ѝ създаване;
- Партньорство със Сдружение „Българска история“ и подпомагане на много от книгите и албумите им;
- Две последователни инициативи с в. „24 часа“ за насърчаване на четенето – „18 книги за вашето литературно пълнолетие“ и „18 книги на 18-годишните“. Кампаниите са надградени с инициативата „Образование 4.0“, която цели подобряване на средното образование в България с помощта на технологиите;
- Дългогодишно партньорство с кино-литературния фестивал CineLibri.

През 2019 г. започнахме дългосрочно партньорство с Националния център за книгата (НЦК). Заедно с Литературен клуб „Перото“, който в последните години се утвърди като предпочитано място за литературни четения и представяне на автори и книги, той съставлява отдел „Съвременна литература“ на Националния дворец на културата. Основната роля на НЦК е

да допринася за публикуването, разпространението, превода и популяризацията на българската литература у нас и в чужбина. Мисията да подкрепя книгоиздаването и да насърчава четенето е от стратегическо значение и за VIVACOM, ето защо компанията оценява високо сътрудничеството си с НЦК и Литературен клуб „Перото“. През годината заедно реализирахме редица инициативи, сред които:

- Издаване на каталози на английски език с най-интересните български книги, които дават видимост на нашите автори на световни и европейски изложения;
- Организиране на събития и срещи в ЛК „Перото“ с участието на съвременни български автори;
- Нетрадиционни похвати за привличане вниманието на младите хора към четенето като поставяне на цитати от български произведения на знаковите стълби пред ЛК „Перото“; през изминалата година беше избран откъс от стихотворението „Хвърчащите хора“ на Валери Петров;
- Популяризиране на български автори в социалните мрежи като канал за достигане и ангажиране на по-многобройна и младежка аудитория.

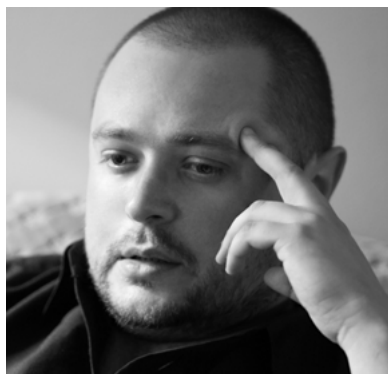
Като част от партньорството си с НЦК VIVACOM създаде и литературен клуб за служителите на компанията. След активна вътрешна кампания за него беше избрано името „Кръгът“, а членовете му имат възможност всеки месец да се срещнат лично с някой от най-успешните съвременни български автори на специално организирани събития в ЛК „Перото“. Там те могат да зададат своите въпроси и да говорят лично с писателите и поетите, които споделят своите възгледи за живота и заобикалящия ни свят, за литературата и творчеството като цяло. През 2019 г. гости на литературния клуб бяха Захари Карабашлиев, Елена Алексиева, Здравка Евтимова, Алек Попов и Михаил Вешим.

През 2020 г. VIVACOM ще продължи усилията си за популяризиране и насърчаване на четенето, както и стратегическото си партньорство в тази посока с Националния център за книгата.

Светлозар Желев

Ръководител отдел „Съвременна литература“, Национален център за книгата и Литературен клуб „Перото“

„За Националния център за книгата, Литературен клуб „Перото“ и НДК партньорството с VIVACOM е не просто знаково, то е жизненоважно в мисията за популяризиране на четенето и съвременната българска литература в страната и по света. За първи път една компания застава зад национална кауза от такъв ранг и посланието, което отправя, за важността на грамотността, езика, знанието, литературата и емпатията, която тя ни дарява, е истинско богатство. Надявам се да продължим да развиваме заедно възможностите пред НЦК и „Перото“, литературното сърце на София и България.“



4.2.4. Фотографията като начин на общуване

“Общуването се променя, но това, което си казваме, остава същото” – това беше основното ни послание в комуникацията по повод 10-годишнината на бранда VIVACOM.

Дългогодишният ни опит в сферата на комуникациите ни показва, че и с новите форми и канали за предаване на информация най-важното нещо остава съдържанието и посланията, които изпращаме. Развитието на технологиите и социалните мрежи създаде изцяло нови изразни средства и направи още по-достъпни и масови съществуващите такива – като правенето на снимки и видеа.

VIVACOM инвестира в популяризирането на фотографията като изкуство и форма на общуване между хората. През 2019 г. телекомът организира 3 изложби и подкрепи реализацията на още няколко, като по този начин направи фотографските творби достъпни за българската аудитория.

По повод 1 година от създаването на най-оранжевия профил в Instagram, компанията представи две изложби в София, събрали едни от най-интересните и запомнящи се оранжеви кадри, публикувани през годината с #кодоранжево. В експозициите бяха включени над 60 снимки, които представят погледа на десетки професионални фотографи и на изкушени от снимането любители, обединени от мисията #кодоранжево. Снимките бяха споделяни през цялата година в Instagram профилите на фотографите с тематичния хаштаг. Те направиха #кодоранжево един от най-популярните хаштагове на кирилица за изминалата година. Телекомът дари паната и така изложбата продължава своя живот и до днес, високо в планината при хижа „Ловна“, където посреща и изпраща стотици туристи от цял свят.

През 2019 г. благодарение на VIVACOM жители и гости на столицата успяха да се докоснат до девствената природа на амазонската джунгла, видяна през очите на пътешественика Филип Лхамсурен. Авторската му фотографска изложба „В прегръдката на Амазония“ представи снимки от неговата експедиция в периода април-август 2018 г. Експозицията е уникална гледна точка към тази територия с девствена природа, която няма аналог в разнообразието на флора и фауна. В продължение на пет месеца Филип изминава 5 575 км на колело, пеша и с кану, а VIVACOM като негов партньор се грижи за връзката му с близките, осигурявайки сателитни комуникации.

През пролетта на миналата година компанията ни подкрепи и 11-тото подред издание на „Майстори на фотографията“ – платформа за представяне на све-



товнопризнати фотографии в България, създадена от фондация „Мусиз“. Изложбата „В нейните ръце“ включваше над 100 цветни и черно-бели снимки на една от най-забележителните жени в световната фотография – Вивиан Майер. Творчеството на Майер е открито случайно през 2007 г. и бързо се превръща в сензация. Нейната внушителна и интелигентна работа включва над 120 000 фотографии – съкровищница от снимки и ленти, сред които има невероятни открития. С подкрепата си за първата изложба на Вивиан Майер у нас VIVACOM продължи утвърдената си практика да инвестира ресурси в значими проекти в сферата на културата. Компанията има дългогодишни традиции в това отношение, а част от стратегията ѝ е да прави световното изкуство достъпно за българската публика, подпомагайки реализирането на фотографски експозиции у нас на артисти от ранга на Стив Маккърри, Лени Кравиц, Брайан Адамс и др.

По повод 26-годишнината на Дарик радио беше организирана и изложбата „гоСТОЛюбив“, която се реализира с подкрепата на VIVACOM. Експозицията включваше 26 черно-бели портрета, заснети с класически лентов фотоапарат, които представят значими гости на радиото през изминалите години. Фотографиите са направени в студиото на Дарик, на един и същ стол, от Константин Вълков, программен директор на радиото. Черно-белите портрети от поредицата „гоСТОЛюбив“ създават паралелна визуална история на радиото. За фотографиите е намерена проста формула, която дипломатично се повтаря – един стол, една камера и възможността да се надгради анонимността на гласа с документален портрет. Изложбата бе представена в галерия „Оборище 5“.

И през 2020 г. VIVACOM ще продължи да подкрепя изкуството и по-конкретно – фотографията. Компанията планира още едно издание на изложбата „Живот в оранжево“, с което ще даде публичност и поле за изява на фотографи и любители, уловили оранжевото около тях.

4.3. И Н О В А Т И В Н И

- **VIVACOM Tech Hall** – създаване на иновативно пространство за развитие, представяне и популяризиране на нови технологии
- Стартиране на **система за мониторинг на въздуха, част от платформата VIVA Smart City**, в община Търговище
- **4 пилотни проекта за умно сметосъбиране** – 3 на територията на Столична община и 1 в град Козлодуй
- **33 изградени проекта за видеонаблюдение** в различни общини и за корпоративни клиенти
- Партньорство с „Ендуросат“ в областта на **сателитни комуникации с нано-спътници**
- Осигуряване на **интернет връзка в Антарктида през телепорта „Плана“**

4.3.1. VIVACOM Tech hall



Стремежът към развитие и внедряване на иновации е една от основните ценности на VIVACOM. Компанията ни вярва, че икономическият и социален прогрес, които се очакват с дигитализирането на все повече индустрии и навлизането на Интернет на нещата, ще се случат благодарение на съвместната работа на бизнес, държавни институции, стартапи и образователни и развойни центрове. Ключът към успеха е доброто сътрудничество и намирането на правилното място на всеки участник в екосистемата на обществения живот. Като израз на това разбиране през 2019 г. открихме VIVACOM Tech Hall – иновативно пространство за развитие, представяне и популяризиране на нови технологии. То въплъщава и важна част от мисията ни като компания – да правим

технологиите разбираеми и достъпни за широката публика.

VIVACOM Tech Hall се намира в една от най-високотехнологичните ни сгради. Тя е оборудвана с последно поколение технологии като 5G, високоскоростен оптичен интернет и смарт мрежа за свързване на множество на брой сензори LoRa. Там се тестват елементи от мрежата, оборудването и новите технологии, преди да влязат в реална употреба, което превръща залата в подходяща лаборатория за създаване и изпробване в реална среда на разнообразни интелигентни решения, свързани с Интернет на нещата. VIVACOM Tech Hall цели да привлече и подпомогне стартащи компании, предприемачи, бизнес партньори и научни екипи, разработващи смарт продукти и услуги. Компанията вече е технологичен партньор на **SAS** по проекта Start-up challenge и през 2020 г. предстои първите стартапи и разработчици на продукти и/или услуги, базирани на машинен интелект, да се възползват от технологичните възможности на залата. Пространството се използва и с образователни цели – за събития, конференции, семинари и лекции с фокус новите технологии.

Откриването на VIVACOM Tech Hall беше направено с впечатляваща демонстрация на някои от основните смарт услуги, предлагани от телекома чрез платформата VIVA Smart. Една от тях е за улесняване на паркирането в населените места с помощта на датчици, които през мрежата LoRa регистрират в реално време дали на съответното паркоместо има автомобил. Чрез специализиран софтуер системата обединява



данните от всички сензори и дава информация за броя на свободните паркоместа. Към услугата има и мобилно приложение за крайни клиенти, което навигира потребителя до свободното място и така пести време и цялостно облекчава трафика.

Друга услуга, която беше демонстрирана, е умен водомер, отчитащ дистанционно стойността на измереното количество студена вода, включително и със задна дата, както и умен електромер. Той може да разчита нощна и дневна тарифа, актуалното състояние на захранването, да го включва и изключва.

Чрез смарт видеонаблюдението, работещо в залата, се демонстрира възможността за разпознаване на лица и сравняването им с база данни от снимки, за следене и анализ на човекопотока в

сградата, поведението на посетителите, разпознаване и сравняване на регистрационни номера на автомобили в реално време.

Беше тествана и система за мониторинг на качеството на въздуха, която предоставя измервания на ключови параметри, като например ниво на въглероден оксид, на фини прахови частици, влажност, атмосферно налягане.

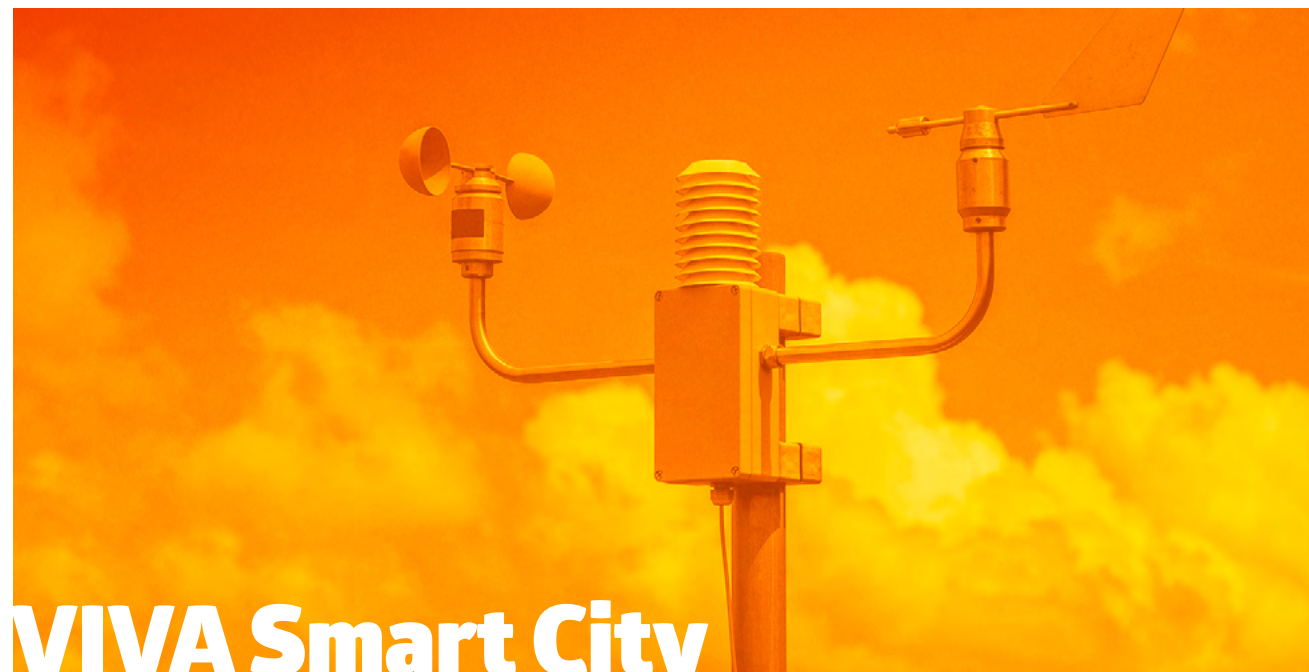
Пред сградата беше изградено и интелигентно решение за събиране на отпадъци, което включва непрекъснато наблюдение на контейнерите – колко са пълни и къде точно се намират, аларма за пожар или за обърнат контейнер. Това става чрез сензори през мрежата LoRa, като датчиците са устойчиви на климатични влияния и батерията им издържа 8 години. Чрез системата се оптимизират разходите и се подобрява управлението на събиране, транспортиране и депониране на отпадъците.

В залата беше показано и решение за интелигентно селско стопанство, работещо чрез сензори, които събират и обработват специфична информация. Измерват се киселинност, температура, атмосферно налягане, сила и посока на вятъра, количество валежи, разпознават се вредители. Благодарение на сензори, вградени в дрон и в почвата, които мерят влага, температура, соленост и др., системата дава препоръки за действия от страна на фермера или сама предприема такива.

Във VIVACOM Tech Hall има и специално изградена музейна експозиция, представяща историята на телекомуникациите от ерата на телеграфа до телевизията и интернет.



4.3.2. Мониторинг на въздуха в община Търговище



Качеството на въздуха е една от най-чувствителните теми за българското общество. Неговите показатели имат пряко отношение както върху състоянието и кондицията на хората в конкретния момент, така и сериозни дългосрочни ефекти за здравето. Първата стъпка към осигуряването на чист и здравословен въздух е постоянният мониторинг на състава му в реално време. Така, с натрупването на данни за продължителен период, може да се направи анализ и да бъдат взети адекватни мерки за трайното му подобряване. Съвременните технологии имат решение в тази посока.

През 2019 г. VIVACOM реализира цялостна интелигентна система за мониторинг на въздуха в община Търговище. Тя е част от интегрираната платформа VIVA Smart City, която има 13 различни

модула за управление на градската среда. Посредством сензори, поставени на избрани места в града, и мрежата на телекома системата следи и предава информация за радиационния фон, нивото на фини прахови частици, влажността на въздуха, както и наличието на дъжд. Платформата може да бъде надградена във всеки един момент с данни, които общината прецени за необходими – например за шумовото замърсяване.

Налична е и мобилна версия на сайта, чрез която всеки гражданин може да следи данните в реално време. Чрез нея общината има възможност да пуска предупреждения, когато има повишено замърсяване на въздуха. В центъра на града е монтирано дигитално табло, което визуализира показателите от измервателните станции.



Д-р Дарин Димитров,
кмет на гр. Търговище

„Качеството на въздуха, който хората дишат, безспорно трябва да е сред приоритетите на всеки един градоначалник и на градската управа. Щастлив съм, че с помощта на съвременните технологии вече можем в реално време да следим параметрите на въздуха на територията на града и по-важно – на база на тях да вземаме адекватни и навременни мерки в случай на проблем. Системата, която изградихме с технологичната подкрепа на Vivacom, вече работи с пълния си капацитет и това представлява една голяма крачка напред за Търговище по пътя на модерните умни градове.“



4.3.3. Интелигентно видеонаблюдение

Сигурността на хората е едно от най-големите предизвикателства, с които се сблъскват общините и структурите на МВР в днешно време. Независимо дали става въпрос за големи градове с постоянен поток от множество туристи или за по-малки и отдалечени населени места, подsigуряването на обществен ред, намаляването на битовата престъпност и по-бързото разкриване на възникнали инциденти са сред приоритетите на всяка местна власт. Неслучайно услугата за умно видеонаблюдение е едно от smart решенията на VIVACOM с най-много клиенти. То подпомага съществено работата на общинските управи и МВР и носи непосредствени резултати като повишаване на сигурността, предотвратяване на престъпления, кражби и вандалски прояви, както и по-ефективно залавяне на нарушители.

Всяка община преценява къде да бъдат разположени камерите, като най-често се избират ключови локации като входно-изходни точки, училища, детски градини и паркове. Избор има и при самите камери – те са с голяма разделителна способност, за да предават качествено и детайлно изображение; могат да бъдат стандартни или 360-градусови, да снимат в нощен режим, да приближават и отдалечават изображението. Голямата разлика с традиционното видеонаблюдение, което само показва и записва случващото се, е в аналитичните функции и вградените софтуери. Камерите могат да бъдат снабдени с функции за разпознаване на регистрационни номера, сигнализиране за изоставен багаж или при нетипични ситуации, които изискват намеса на органите на реда. Благодарение на записите и доброто изображение те могат да са полезни и за бързото разкриване на вече извършени нарушения. Системата подобрява и сигурността по време на масови прояви и в случаи на бедствия или аварии. Обикновено заедно с нея се изгражда мониторинг център в общината или в районната структура на МВР, а може и в двете. Там платформата автоматично изпраща аларми и сигнализира в случай на настъпил инцидент, според зададените предварително критерии. Така се минимализира рискът от евентуален пропуск на ситуации, както се случва при стандартното видеонаблюдение с хора, следящи изображенията на камерите. Удобството на умното решение на VIVACOM е, че всяка община или фирма може да си избере с какви функции да разполагат камерите и къде да бъдат разположени.

Видеонаблюдението намира приложение и при много бизнес клиенти. Освен с цел сигурност и защита, то може да има редица други функции за оптимизиране на работните процеси. За търговските вериги например много популярни са аналитичните софтуери за т. нар. „heat map“ – системата разпознава къде се събират много хора и дава възможност за по-добро управление на опашките на касите например. Други приложения са идентифицирането на места



в обектите, където клиентите се задържат най-често, статистика за посещаемост в различните часови пояси и движението на посетителите в магазина. На база анализа на всички тези данни мениджърите могат да вземат решения за оптимално позициониране на продуктите и по-ефективно провеждане на промоционални кампании.

Изградените до края на 2019 г. проекти за видеонаблюдение от VIVACOM са общо 33. Сред тях са в общините Благоевград, Козлодуй, Плевен, Бургас, Враца, Поморие, Пловдив, Силистра, Ловеч, Нови Пазар, Созопол, Чепеларе, Кирково, Вълчи Дол, Павел Бана, Съединение, Дряново, Тутракан, Никопол, Кайнарджа, Смядово, Трявна и Търговище като част от платформата VIVA Smart City, както и системи за редица бизнес клиенти.

Сред проектите, реализирани с общини, се отличава Благоевград, където видеонаблюдението се осъществява с иновативната платформа VIVA Smart, обединяваща 13 различни модула за анализ, мониторинг и управление на градската среда. Системата в Благоевград включва 179 камери, поставени на 68 възлови локации – входно-изходни точки, училища, детски градини, паркове. Част от камерите имат функции за разпознаване на регистрационни номера, аналитични функции, откриване на лица, изоставени предмети и др. Системата предвижда постоянно и целогодишно предаване на информацията в полицията и общината. Очакванията са благодарение на нея битовата престъпност да намалее между 30% и 50%.

4.3.4. Умно сметосъбиране за по-чисти градове

Един от задължителните казуси, с които трябва да се справи управата на всяко населено място, не-зависимо колко е голямо и къде е разположено, е събирането и извозването на боклука, генериран от хората. Тенденцията за увеличаване на населението в градовете неминуемо води и до по-големи количества отпадъци. С този проблем остро се сблъскват и туристическите дестинации поради големия поток от посетители. За по-ефективното и еко-сбразно управление на процеса по сметосъбиране и сметоизвозване вече съществува технологично решение. То работи благодарение на няколко основни компонента:

- В контейнерите за събиране на смет се поставят датчици, събиращи информация за количеството натрупан боклук. Те могат да следят също за възникнал пожар в съответната кофа, нейното обръщане или преместване;

- Информацията се изпраща през определен интервал от време до цялостна платформа за управление на процеса по сметосъбиране и сметоизвозване. Така отговорната за дейността компания може да следи кога и къде има нужда от изпразване на контейнерите и да оптимизира максимално маршрута на камионите си. Ползите за организацията са намаляване на разходите за извозване, а за населеното място – елиминиране на задръстванията, образувани заради големите машини. Всичко това води и до по-малко изразходвани въглеродни емисии и трайно по-чисти населени места;

- Самите извозващи камиони са оборудвани с GPS, за да бъдат курсовете им проследявани и оптимизирани. Водачите им имат достъп до платформата през таблет, така че да следят в реално време дали има нужда от промяна на маршрута – например при нетипично бързо запълнени кофи или вандалски прояви като подпалване или преместване на контейнери;

- Ползи от решението има и за общинската управа, която лесно може да следи дали наетите фирми за сметосъбиране изпълняват договорните си задължения;

- Решението включва и мобилно приложение за граждани, чрез което те могат да подават сигнал за пълни и неизвозени контейнери или да видят най-близо разположените до тях свободни контейнери.

Сензорите, които се поставят в кофите, са приложими както за тези за битов и смесен отпадък, така и за цветните контейнери за разделно събиране. Информацията между тях и платформата се предава през IoT мрежа на VIVACOM – LoRaWAN, която в края на 2019 г. вече е достъпна в 21 града в цялата страна.

Компанията ни стартира няколко пилотни проекта за умно сметосъбиране, като резултатите от тях се трупат в база данни, така че всяка община да събира информация, да прави анализ и да предприема нужните действия.

На територията на град София работят 3 тестови проекта.

Съвместно със „Соитрон“ интегрирахме технологичното решение за 30 контейнера, събиращи 4 вида отпадък, на територията на район Надежда. За периода от април до септември 2019 г. са направени над 21 000 измервания през платформата, събрани са 47 416 кг. отпадък и е постигната средна запълненост на кофа при вдигане от 67%. Самото решение включва:

- Диспечерско бюро, в което се извършва мониторинг на контейнери, има табла за управление, уведомяване, отчети, интелигентно планиране на маршрути и усъвършенствани анализи;
- Мобилно приложение, което осигурява на водачите на сметосъбиращите машини навигация (специално разработено за тежкотоварни превозни средства), уведомяване и комуникация с диспечерското бюро;
- Мобилно приложение за граждани за намиране на най-близкия контейнер, навигация, докладване на проблеми;
- Ултрасоник сензори в контейнерите.

В избрана част на кв. Манастирски ливади действа друг пилотен проект, реализиран отново със „Соитрон“. Той обхваща 13 кофи за 2 вида рециклируем отпадък.

Активен наш партньор в разработването на умното сметосъбиране е компанията „Теоремус“. През изминалата година стартирахме две решения – едното обхваща цялата територия на кв. Люлин 4, а другото излиза извън рамките на столицата и е реализирано в Козлодуй.

Пилотният проект в кв. Люлин 4 включва:

- * контейнери тип „Бобър“ с пасивни сензори – 120 бр.
- * контейнери тип „Бобър“ с активни сензори – 57 бр.
- * сметосъбиращ камион, изцяло оборудван с тензодатчици, антени и др. – 1 бр.

Пилотен проект в град Козлодуй:

- * контейнери тип „Бобър“ с пасивни сензори – 90 бр.
- * подземни контейнери с активни сензори – 7 бр.
- * сметосъбиращ камион, оборудван с тензодатчици, антени и др. – 1 бр.

Данните от всички сензори, събирани чрез мрежата LoRa или през GPRS сигнал, се предават към плат-

формата на „Теоремус“, където се реализират множеството аналитични услуги.

Както всяка иновация, така и умното сметосъбиране и сметоизвозване трябва да бъдат тествани, за да покажат своите възможности и ползвателите им да се уверят лично в резултатите. Затова компанията ни, заедно с бизнес партньори и общини, инвестира средства и усилия в пилотните проекти, които демонстрират потенциала на новите технологии. Те показват в малък мащаб как устройствата комуникират помежду си и какви данни се събират и визуализират. Пълният капацитет на решението за оптимизиране на маршрутите и дейностите по сметосъбиране и сметоизвозване могат да се видят при внедряване на цялата територия на дадено населено място.



VIVA Smart City

4.3.5. Комуникации от космоса до Антарктида – нано-сателити и интернет на Южния полюс

Освен стандартните телекомуникационни продукти и услуги, които предлагаме, компанията ни се гордее със собствената си сателитна станция „Плана“. Чрез нея предоставяме телевизионни, радио и VSAT услуги на територията на Европа, Африка, Латинска Америка и Азия.

Съоръжението разполага с над 50 антени с размери до 18,3 метра за излъчване и приемане на сигнал от спътник, а използваното оборудване е доставено от лидерите в съответната област. Станцията, която започва да работи през 1977 г., днес е напълно модернизирана, като за последните няколко години VIVACOM инвестира в нея над 15 млн. лв.

Телепорт „Плана“ е сертифициран от World Teleport Association с Tier 3 сертификат – един от най-високите стандарти в бранша за телеком услуги.

През 2019 г. VIVACOM реализира два изключително интересни проекта, с които значително разгърна мащаба и покритието на услугите си за сателитен пренос. През месец февруари на телепорта заработи последно поколение антена за приемане на данни от нано-спътници на ниска орбита. Тя беше инсталирана от водещата българска компания за нано-сателити „Ендуросат“ като част от дългосрочното партньорство на двете организации в областта на сателитните комуникации с нано-спътници.

Нано-сателитите намират все по-голямо приложение за наблюдение на земната повърхност, комуникационни цели, пренос на информация, научни изследвания и обучение. Ролята на VIVACOM е да осигури професионална поддръжка в управлението и преноса на данни от нано-спътници.

През телепорт „Плана“ се осигурява и интернет връзка в една от най-труднодостъпните части на Земята и обект на постоянен интерес на изследователи от цял свят – Антарктида. Българските учени в базата „Св. Климент Охридски“ на остров Ливингстън, Южния полюс, получиха неограничен достъп до глобалната мрежа благодарение на директна връзка от телепорта. Възможността за обмяна на данни в реално време и ползването на директна IP телефонна линия помогнаха значително за подобряване работата на българската експедиция.

Освен на Южния полюс VIVACOM предоставя сателитна свързаност и на кораби в районите на Черно, Червено и Средиземно море.

На „Плана“ заработи и L band радиотелескоп на катедра „Астрономия“ на Софийския университет, чрез който се правят космически изследвания като изучаване еволюцията на галактики и галактически купове. VIVACOM дари и интернет връзка към телескопа на катедрата, разположен в Геодезическа обсерватория „Плана“, чрез която астрономите могат да управляват дистанционно телескопа си, както и да получават данни в реално време. С този комплекс от услуги компанията ни подпомага и насърчава научноизследователската и образователна дейност на Българския антарктически съюз и на Софийския университет.



Владимир Рангелов,
старши мениджър Продажби на радио и ТВ услуги

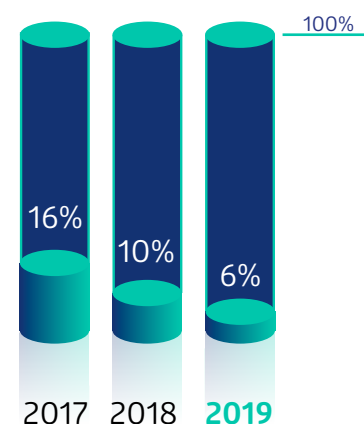
„Чрез сателитния си бизнес VIVACOM разширява своето портфолио, предоставяйки услуги на няколко континента – Европа, Африка, Латинска Америка и Азия. Компанията ни излъчва над 200 ТВ програми за оператори в посочените региони. Близко 100 млн. домакинства в тях получават сигнал на някои от най-популярните ТВ програми чрез сателитна станция „Плана“. През изминалата година продължихме да развиваме международния сателитен бизнес и добавихме нова услуга – VSAT интернет за кораби с регионално покритие в районите на Черно, Червено, Средиземно и Северно море. През 2019 г. компанията ни сключи и дългосрочен договор с най-големия Европейски сателитен оператор – Eutelsat, съгласно който ще бъде колокирано сателитно оборудване в телепорт „Плана“ на VIVACOM.“

4.4. ЧЕСТНИ

- Намаляване на коефициента пропуснати повиквания на номер 123 спрямо 2018 г. и 2017 г.
- Намаляване на средното време за чакане „на опашка“ при обаждане на кратък номер 123 до 20 секунди
- Подобряване на общия Фактор ниво на обслужване в дирекция „Обслужване на клиенти“ спрямо 2018 г. и 2017 г.
- Ограничаване на телефонните измами в партньорство с МВР – 0 бр. телефонни измами за месец ноември 2019 г. и 1 бр. за месец декември в мрежата на VIVACOM
- Няма установен и потвърден случай на кражба или загуба на данни на клиенти
- Постигнат коефициент на ефективност на служителите от дирекция „Вътрешен одит“ – 2.0

4.4.1. Отношения с потребителите

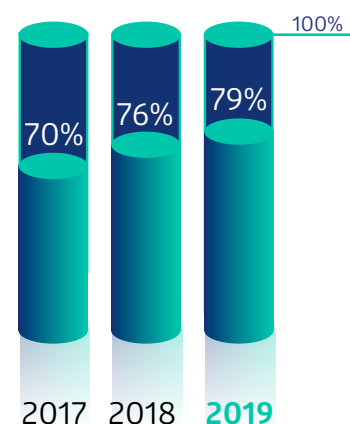
Коефициент на пропуснати повиквания



Средно време за чакане „на опашка“ при обаждане на кратък номер 123



Фактор ниво на обслужване



Една от водещите задачи пред VIVACOM по пътя на трансформирането на компанията от фиксиран оператор към дигитален телеком от ново поколение беше изграждането на вътрешна корпоративна култура, която поставя в центъра нуждите на клиента. Самото създаване на общия бранд и обединяването на всички продукти и услуги под едно име през 2009 г. представляваше заявката на компанията да бъде честна и открита спрямо своите потребители, да има едно лице, което да е разпознаваемо сред клиентите и да буди доверие у тях. Това е залегнало и в основната мисия на организацията.

Нашата мисия е да осигурим на клиентите си качествени телекомуникационни услуги и най-добро обслужване. На фокус е клиентът!

Десет години по-късно финансовите ни резултати, както и редица други успехи на компанията, сред които наградата в категория „Потребителски марки“ на глобалната организация Superbrands за 2019/2020 г., са доказателство за успеха на тази стратегия.

Телекомуникационният пазар продължава да бъде силно конкурентен, а потребителите да имат все по-високи очаквания към отношението, което получават. За да отговорим на тази реалност и да запазим лидерската си позиция, в началото на 2019 г. променихме структурата на дирекция „Обслужване на клиенти“, която беше разделена на два центъра – в София и Плевен. Новата структура ни помогна да разпределим задачите и отговорностите по-ефективно, като обособихме отделите според функцията, която извършват в компанията, а не териториално, и даде възможност да поставим основите на добра екипна работа при решаване на клиентските проблеми. Оптимизираната структура и силната

мотивация на екипа в „Обслужване на клиенти“ са в основата на това през 2019 г. да постигнем подобрене по всички ключови показатели за измерване на работата с клиенти.

Друга съществена промяна през 2019 г. е, че имаме нов облик на отговорите на жалби, с ясно изразен индивидуален подход към всеки клиент. Поставихме началото на основно клиентски ориентирана логика при обслужване на оплаквания и през следващата година ще наложим политика за компенсирание на клиентите в ситуации, при които има нарушаване на доверието между тях и компанията. Това е израз на стратегията ни да се отличим на пазара като най-клиентски ориентирания телеком.

През следващата година фокусът на дирекцията ще бъде да отговори на водещата за цялата индустрия и за нашата компания тенденция, а именно – дигитализацията.

Новата работна платформа, която беше подготвена през 2019 г. и влиза в действие през 2020 г., ще изведе обслужването на следващо ниво, давайки възможност да използваме най-иновативните технологии в индустрията. Клиентите ще могат да се информират по редица теми още при свързването си с 123, без да е необходимо да изчакват връзка с оператор, ще имат и възможност да заявяват обратно обаждане от оператор, когато всички сътрудници са заети. Предвиждаме да бъде въведено и обслужване според типа на клиента.

До края на годината очакваме да разширим каналите за обслужване с имейл, чат и видеообаждане и по този начин да станем възможно най-лесно и бързо достъпни спрямо нуждите и желанието на клиентите.

4.4.2. Предотвратяване на телефонни измами

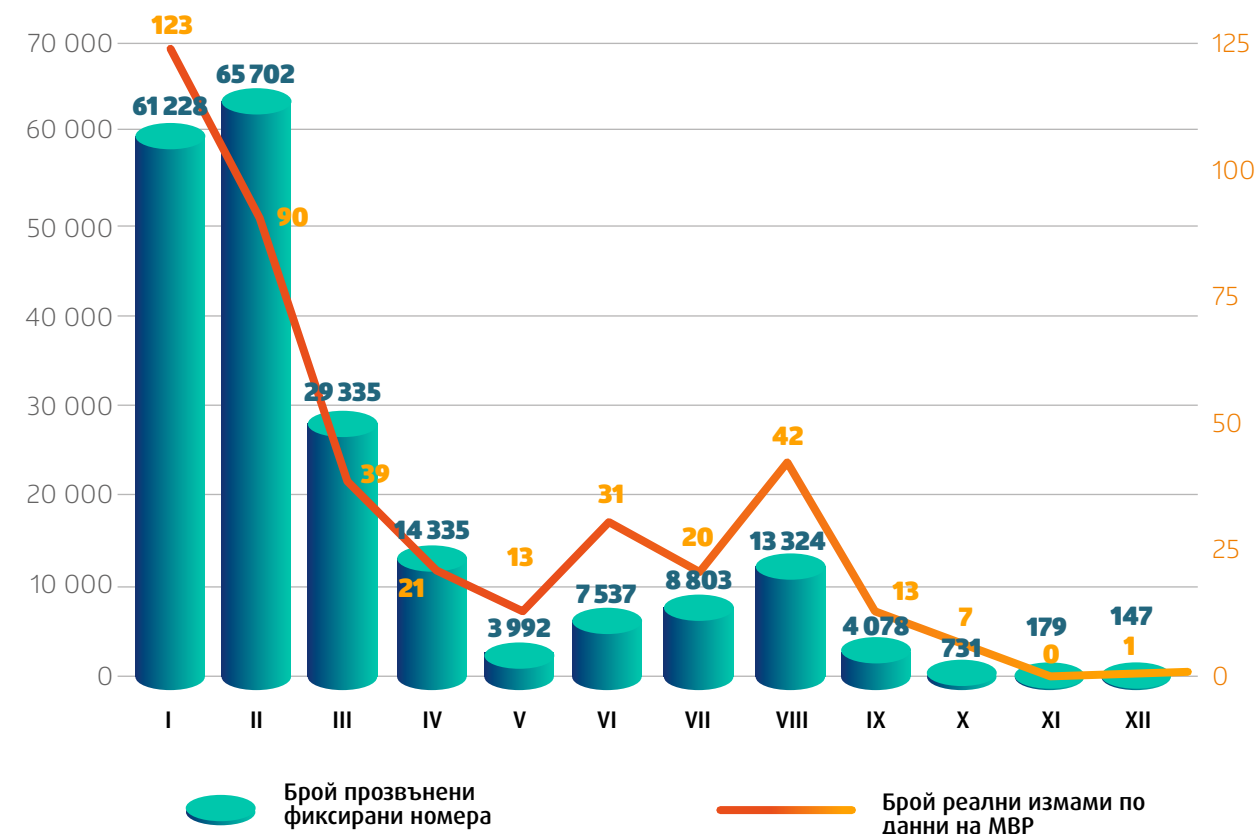
Темата за телефонните измами е изключително чувствителна за българското общество, най-вече поради факта, че жертвите на този тип злоумишлени действия са широк кръг от граждани, с различни социални и демографски показатели. Често това са възрастни хора, които по-трудно се справят с ползването на новите технологии и мобилните телефони и са уязвими поради тази причина. Компанията ни е силно ангажирана с противодействието на телефонните измами и поради факта, че сериозен брой от потенциалните потърпевши са потребители на нашата услуга за фиксирана телефония. Затова предприехме проактивни действия, отделяйки сериозен финансов и човешки ресурс за борба с този вид престъпна дейност. В партньорство с Главна дирекция „Национална полиция“ на Министерство на вътрешните работи успяхме да постигнем забележителни резултати – 2019 г. завърши почти без никакви телефонни измами (0 бр. за месец ноември и 1 бр. за месец декември) при нива на реално извършени и заявени в МВР телефонни измами

около 100 бр. месечно в началото на годината. Над 60 хиляди различни фиксирани абонати са били прозвънявани през януари и февруари 2019 г. с цел телефонна измама.

VIVACOM започна съвместната си работа с Главна дирекция „Национална полиция“ на МВР още през февруари. Компанията предприе активни действия за извънреден мониторинг и ангажира допълнителен човешки и финансов ресурс за максимално ограничаване на възможностите за извършване на телефонни измами спрямо своите абонати. Сформиран беше екип от експерти и беше създадена организация за ежедневен мониторинг в реално време на телекомуникациите за нетипичен трафик, характерен при телефонните измами.

Заедно с тези действия през 2019 г. МВР проведе 3 публични акции срещу телефонните измами – на 18.04.2019 г. в Румъния, на 30.08.2019 г. в Горна Оряховица и на 09.10.2019 г. във Ветово. След всяка от тях броят на опитите за измами спада драстично. 📉

Данни за телефонните измами в мрежата на VIVACOM по месеци, съгласно трафични анализи на телекома за 2019 г.





Благодарение на съвместните действия на VIVACOM (за постоянен мониторинг и ограничаване на възможностите за извършване на телефонни измами спрямо клиентите на телекома) и на МВР (за разкриване и залавяне на престъпните групи) до края годината нарушенията намаляват трайно.

По данни на VIVACOM, през февруари 2019 г. броят на опитите за измами по телефона в мрежата на телекома е бил 65 702. В резултат на съвместната операция с Главна дирекция „Национална полиция“ на МВР през март 2019 г. опитите на измамници да извършват подобни престъпления вече са в пъти по-малко – 29 335. През май злонамерените опити за свързване с абонати на VIVACOM са сведени до 3 992. В края на годината телефонни измами в нашата мрежа на практика няма – за ноември не е регистрирана нито една, а за месец декември – само 1 бр.

В условията на реални проактивни съвместни дейст-

вия с ГД „Национална полиция“ са предотвратени и спасени парите на пострадали в повече от 10 случая през годината. Като част от партньорството експерти от VIVACOM участваха в няколко съвещания на парламентарните комисии съвместно с МВР за набелязване на допълнителни законови промени с цел ограничаване на този вид престъпления. Наши служители се включиха като лектори и в обучителен семинар за служителите на МВР, работещи в тази област.

След постигнатите високи резултати и драстичен спад на опитите за телефонни измами главният изпълнителен директор на VIVACOM Атанас Добрев беше награден от министъра на вътрешните работи Младен Маринов с „Почетен медал“ на МВР.

VIVACOM и МВР ще продължат дългосрочно тясното си сътрудничество за противодействие на телефонните измами.



Младен Маринов,
в интервю пред Българската национална телевизия

„Искам да благодаря на БТК, тъй като те предприеха действия, въпреки че им носеха икономически загуби. В случай, когато от една чужда карта започне последователно да се навърта номер – 7, 8, 9 пъти, тъй като това е начинът, – те спират комуникацията на тази карта. По този начин можем да кажем, че сме предотвратили голям процент от измамите. Затова мисля, че този начин на работа трябва да обхване и другите оператори, ако искаме да се преборим системно с този проблем. БТК бяха тези, които приложиха този способ първи.“



4.4.3. Регулация и управление на лични данни



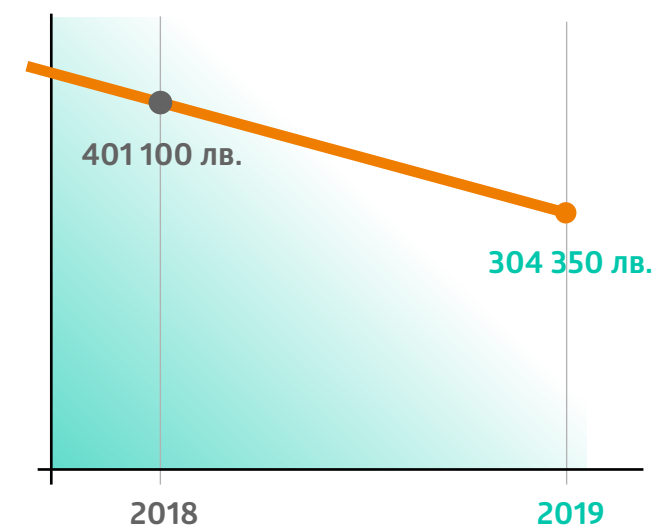
Пазарът на телекомуникациите е един от най-силно регулираните, като освен със секторната Комисия за регулиране на съобщенията (КРС) компанията ни си взаимодейства най-често с Комисия за защита на личните данни (КЗЛД), Комисия за защита на потребителите (КЗП) и Комисия за защита на конкуренцията (КЗК). Работим в тясно сътрудничество с държавните органи и следваме стриктно националното законодателство, за да гарантираме качеството на предлаганите от нас услуги, спазването на правата на потребителите и защитата на личните им данни.

През 2019 г. няма установени и потвърдени случаи на кражби или загуби на данни на клиенти.

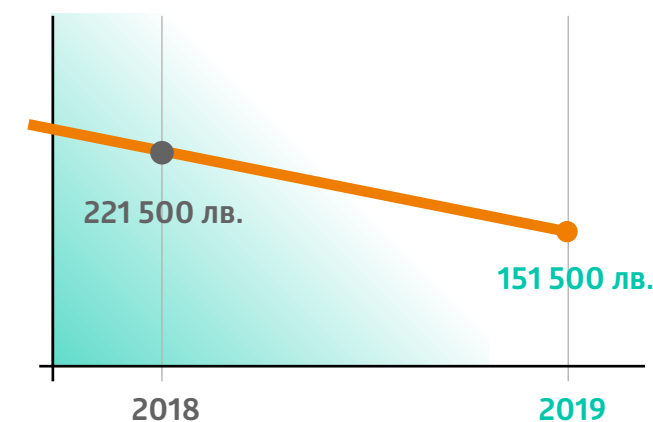
През отчетния период значително намалява и общата стойност на наложените и платени санкции към държавните институции – 304 350 лв. за 2019 г. спрямо 401 100 лв. за 2018 г. В това число отбелязваме спад в стойността на санкциите, наложени от КРС (151 500 лв. за 2019 г. спрямо 221 500 лв. за 2018 г.), и два пъти по-малко към КЗП (75 150 лв. за 2019 г. спрямо 161 300 лв. за 2018 г.).

Последните три години активно се проведеха необходимите дейности по привеждане в съответствие с европейския Регламент (ЕС) 2016/679, касаещ защитата на физическите лица във връзка с обработване на личните им данни – GDPR (General Data Protection Regulation). През 2019 г. продължи реализацията на проектите по автоматизиране на процеси, свързани с регламента. Освен поддържането на високо ниво на съответствие, всички нови инициативи се оценяват и проектират да отговарят и на изискванията на GDPR. Провеждат се основни, входящи и опреснителни обучения по темата. Съгласно изискванията на регулацията, номинираното Длъжностно лице по защита на данните (Data Protection Officer – DPO) активно следи прилагането на регламента и консултира всички заинтересовани страни. Благодарение на добрата подготовка и адекватните взаимоотношения с Комисията за защита на личните данни е намалял броят на образувани преписки в КЗЛД по повод жалби на наши клиенти – само 12 за 2019 г. спрямо 20 преписки през 2018 г.

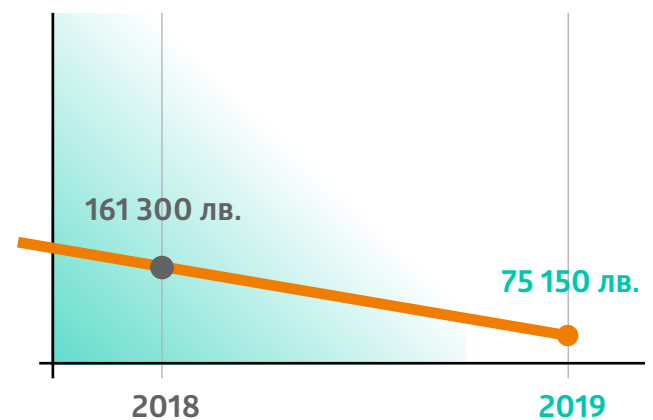
Обща стойност на наложените и платени санкции към държавни институции



Санкции наложени от КРС



Санкции наложени от КЗП



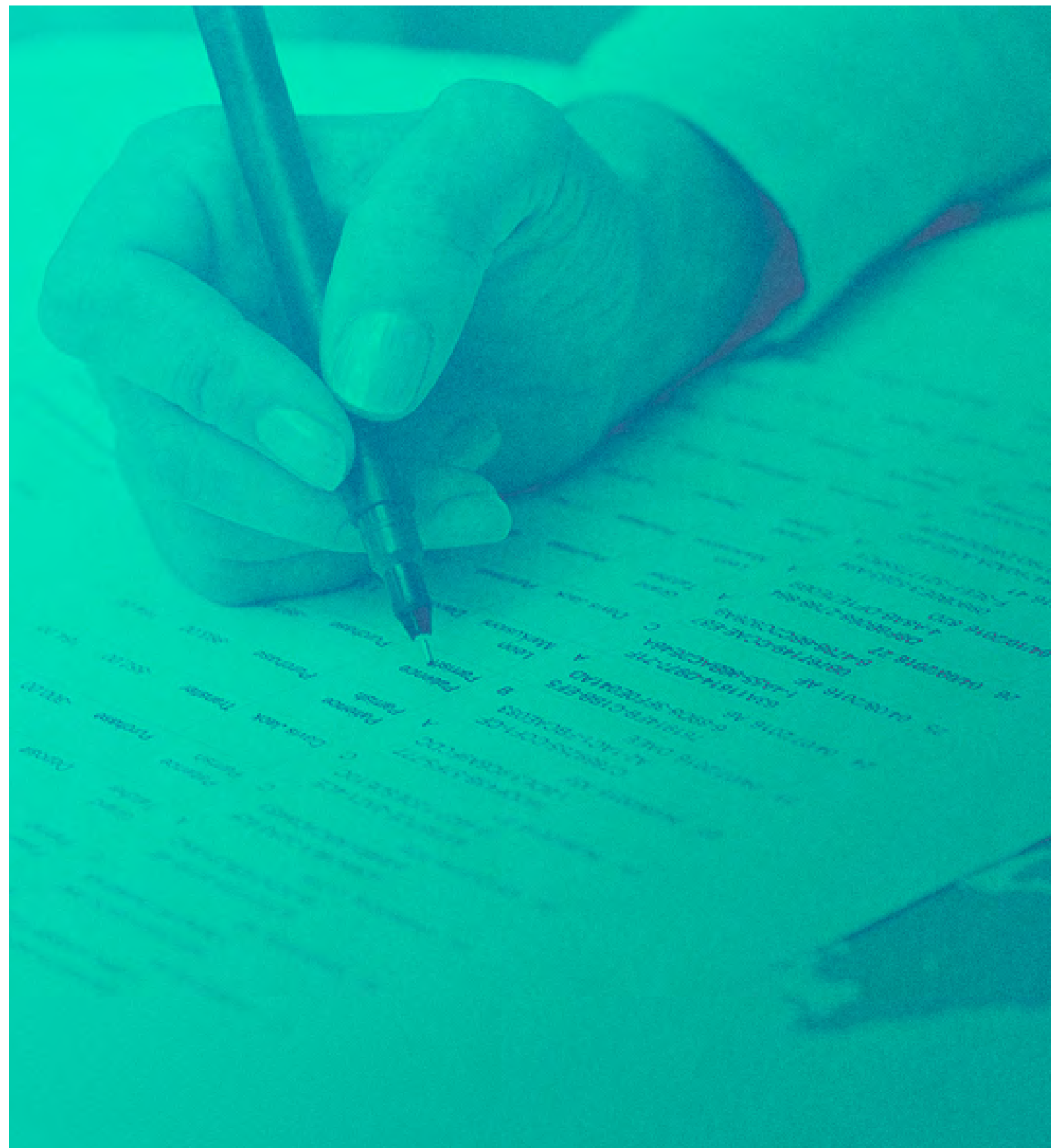
4.4.4. Подобряване на вътрешните процеси и процедури

VIVACOM е компания с широко портфолио от продукти и услуги и мащабна технологична инфраструктура. Дейностите, които подsigуряват ефективната работа на организацията и успешното предлагане на телеком решения, са структурирани във вътрешни политики и процедури. За тяхното спазване и правилно прилагане в организацията ни отговаря дирекция „Вътрешен одит“, която е пряко подчинена на главния изпълнителен директор. Тя е независима и обективна функция, помагаша на компанията да постигне целите си чрез прилагане на систематичен и дисциплиниран подход за оценяване и подобряване ефективността на процесите за управление на риска, контрол и мениджмънт.

Работата на дирекция „Вътрешен одит“ се фокусира в няколко направления:

- Първата и основна дейност е одит на процеси в компанията. Тя включва цялостен преглед на един процес, за да се установи степента на съответствие с вътрешните директиви, приложимите закони и правила. Целта на одита е да се идентифицират пропуски или ненужни усложнения в дадена дейност и да се предложат препоръки за отстраняването им;
- Втората функция е консултиране относно ефективността на процесите и способите за подобряването им. Консултирането има за цел да добави стойност и да подобри управлението на организацията, управлението на риска и контролните процеси на организацията, като по този начин намали излишните стъпки при извършване на дадени процеси. Консултирането е насочено и към предложения за изцяло нови методи за извършване на дадени процеси чрез включване на необходимия контрол;
- Сертифициране по ISO стандартите в ключовите за дейността на VIVACOM сфери (пълния списък със сертификатите на компанията може да видите в края на Интегрирания доклад). Дирекцията е отговорна за администриране на процеса и вътрешния одит по стандартите, които са въведени от различните бизнес структури в компанията.

През изминалата 2019 година специалистите от дирекция „Вътрешен одит“ постигнаха изключително високия коефициент на ефективност 2.0, който е възприет като обективен измерител в сферата на одита и зависи от сложността на процесите, регулациите и спецификата на индустрията, в която се развива компанията. Значението на този коефициент е, че на един оперативен одитор се отнасят средно по два одиторски доклада на година, като са включени и извършените проверки за спазване на изискванията по седем ISO сертификата. Ефективността на отдела е показателна не само чрез коефициента, но и чрез приетите и внедрени в компанията над 75 препоръки за подобрене на процесите.



Йелена Павлович-Михайлова,
директор „Вътрешен одит“

„Целта на вътрешния одитор е да добавя стойност с дейността, която извършва. Тази стойност основно е насочена към висшия мениджмънт и до известна степен към акционерите, с цел да се даде увереност, че процесите в компанията са оформени оптимално. Това, което се стареем да постигнем в дирекция „Вътрешен одит“ на VIVACOM, е да добавим стойност и на оперативно ниво – към служители и мениджъри, които се занимават оперативно с даден процес. Постигаме това посредством опростяване на даден процес и добавяне на смислени контроли, които да бъдат интегрирани в него и да дават повече увереност на всички управленски и оперативни нива.“

4.5. ДИНАМИЧНИ

- **VIVACOM е телекомуникационната компания, чиято марка е най-силно разпознаваема сред българското население според проучване на „Галъп Интернешънъл“**
- **Ръст в NPS (Net Promoter Score) за ключовите услуги – мобилен интернет, домашен интернет и телевизия, измерен през четвъртото тримесечие на 2019 г. спрямо същия период на 2018 г.**
- **Подкрепихме екипажа Димитър Илиев (рали шампион) и Петър Стойчев (плувец шампион) за участието им в 50-тото юбилейно издание на рали „България“, което те спечелиха**

- **Проведоха се 6 състезания от VIVACOM Downhill Series в различни части на страната**
- **Партньорство на единственото по рода си състезание по парапланеризъм Red Bull Acro Cross**
- **Съвместно с ДЗИ и Сирма Груп Холдинг разработихме приложението e-SOS – в помощ на хора, изпаднали в беда**
- **Проведохме вътрешна кампания „10 години VIVACOM – главните герои сме ние“**

4.5.1. Пазар – позициониране на VIVACOM

Пазарът на телекомуникационни услуги е много динамичен и се характеризира с голямо разнообразие от предложения за потребителите.

За да следим нагласите на клиентите и удовлетвореността им от нашите услуги, провеждаме разнообразни маркетингови проучвания.

Според направено през последното тримесечие на 2019 г. национално представително маркетингово проучване на „Галъп Интернешънъл“¹ VIVACOM е телекомуникационната компания, чиято марка е най-силно разпознаваема сред българското население. Според изследването брандът VIVACOM постига най-високи резултати по показателите за спонтанна и обща запознатост с марката. Над 1/3 от интервюираните лица назовават спонтанно VIVACOM, когато са попитани коя е първата телекомуникационна компания, за която се сещат.

На база резултатите от регулярните ни проучвания за NPS (Net Promoter Score) сред частни потребители (показател, индикиращ доколко клиентите ни биха препоръчали на други хора ползването от тях услуги на компанията) към Q4 на 2019 г. се регистрира ръст и най-високи стойности спрямо конкурен-

тите по този показател за всички услуги – мобилни гласови, мобилен интернет, домашен интернет и телевизия, което ясно показва удовлетвореността на абонатите ни. В детайли:

- Мобилната гласова услуга на компанията запазва високи нива на удовлетвореност, като за последното тримесечие на 2019 г. показателят NPS се равнява на 58 пункта и е без промяна спрямо края на 2018 г.;
- Резултатите за една от най-бързо развиващите се услуги – мобилен интернет – се повишават, като стойността на показателя достига 74, което е повишение с 3 пункта спрямо същия период на предходната година;
- Удовлетвореността от домашния интернет на VIVACOM бележи значимо покачване на NPS показателя с 12 пункта за период от една година до стойност 75 към Q4 на 2019 г.;
- Най-висок е резултатът на услугата за телевизия, като там стойността на NPS е 79 за последното тримесечие на 2019 г., спрямо 75 за същия период на 2018 г.

Мобилни гласови услуги



Мобилен интернет



Интернет свързаност до дома



Телевизия



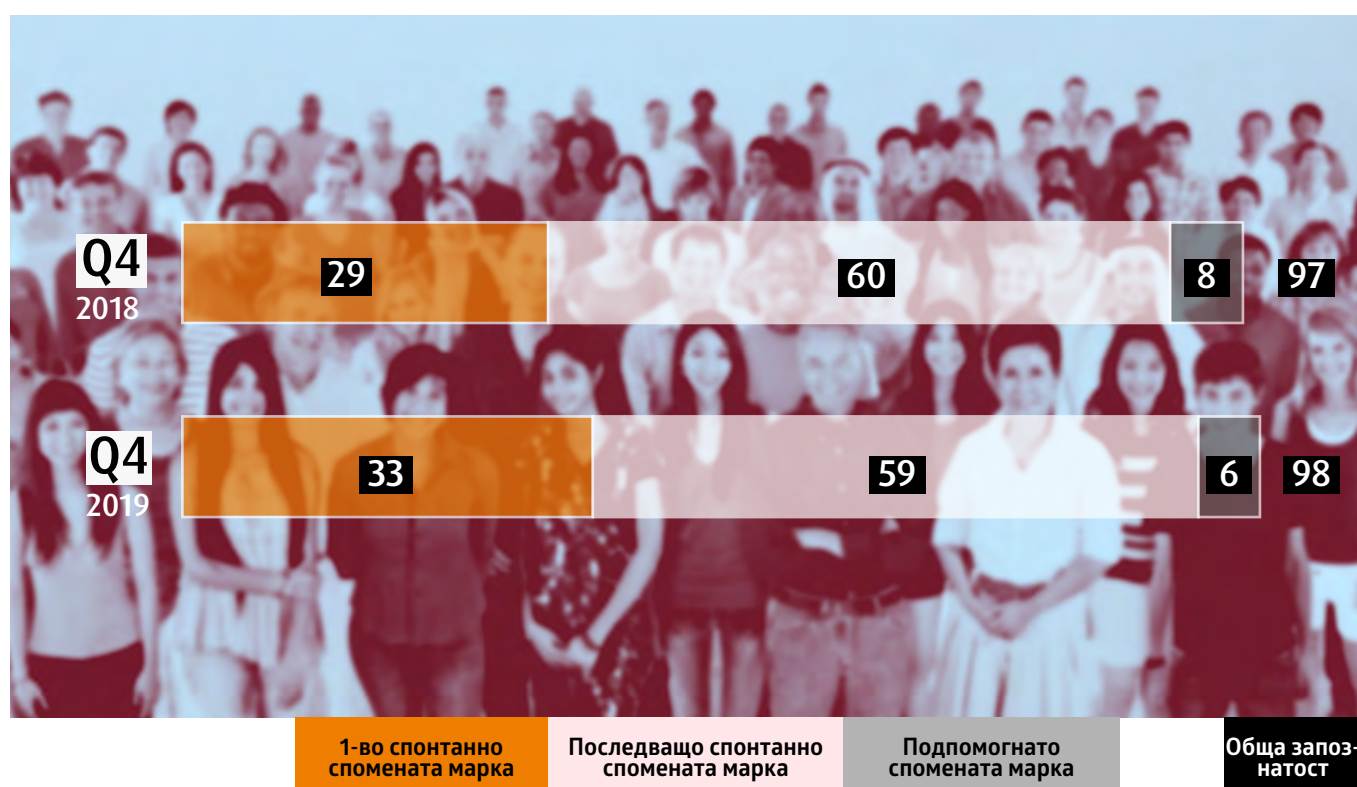
Според резултатите от мащабно национално проучване, представително за бизнес сектора в България, проведено сред над 2800 бизнес клиенти (фирми с различни сфери на дейност), очертаната тенденция за най-висока удовлетвореност сред частните клиенти на VIVACOM се регистрира и при бизнес абонатите на компанията. Операторът постига най-високи резултати по показателя NPS, както на ниво компания, така и за отделни услуги, а именно:

- NPS мобилна гласова услуга за бизнес клиенти – 63
- NPS мобилен интернет за бизнес клиенти – 52
- NPS фиксиран интернет за бизнес клиенти – 73
- NPS фиксиран телефон за бизнес клиенти – 44

Една от областите, в които компанията инвестира най-много ресурси – както финансови, така и

комуникационни, – е развитието на 4G мрежата и предлаганите през нея мобилни гласови и интернет услуги. За да знаем дали управляваме правилно този процес и оправдаваме очакванията на потребителите ни, извършваме и регулярни проучвания за възприятията и оценката на 4G мрежите сред населението. Национално представително омнибус изследване, реализирано от „Галъп Интернешънъл“, показва, че към месец декември 2019 г. VIVACOM запазва отличен резултат по отношение оценката на потребителите за мрежите от четвърто поколение по следните зададени критерии:

- Най-бърза 4G мобилна мрежа;
- 4G мрежа с най-добро покритие;
- Най-надеждна 4G мрежа.



¹ Национално представително маркетингово проучване, тип омнибус, с обем на извадката 800 интервюта, проведено през декември 2019 г. от „Галъп Интернешънъл“.



4.5.2. Сигурни комуникации дори в екстремните моменти

VIVACOM има дългогодишни традиции в подкрепата на българския спорт и в сътрудничеството със състезатели в най-динамичните дисциплини. Компанията е партнирала както на професионални отбори и играчи и детски школи, така и на масови активности, насърчаващи спортуването за здраве. През 2019 г. освен в развитието на добре познати спортове като футбол, волейбол, баскетбол и художествена гимнастика заложихме и на по-алтернативни дисциплини у нас като автомобилно рали, асro cross и downhill. Подкрепата на тези състезания и конкретни спортисти е обусловена от нуждата им от сигурни комуникации дори в екстремните моменти.

През май 2019 г. компанията подкрепи неочаквания екипаж Димитър Илиев (рали шампион) и Петър Стойчев (плувец шампион) за участието им в 50-тото юбилейно издание на рали „България“. Осемкратният национален рали шампион на България Димитър Илиев избра за свой навигатор най-успешния български плувец Петър Стойчев. Двамата спечелиха шампионата като пилот и навигатор, като за плувния шампион Стойчев това бе дебют в тази роля. През годините компанията е заставала зад Димитър Илиев в участията му в редица ралита, а от 2016 г. насам е и доверен партньор на младата българска надежда в автомобилизма Павел Лефтеров.

През изминалата година компанията подкрепи и друг екстремн спорт – downhill, или планинско спускане с колела. От май до октомври се провежда 6 състезания от VIVACOM Downhill Series в различни части на страната, в които взеха участие едни от най-добрите колеездачи в Европа. Събитията събраха стотици зрители около трасетата, които наблюдаваха с интерес зрелищните спускания на колеездачите. А за най-добрите осигурихме и технологични награди, за да останат свързани с близките си, дори и в най-екстремните моменти. Компанията ще бъде партньор на Downhill сериите и през 2020 г.

В края на август станахме партньор и на единственото по рода си състезание Red Bull Acro Cross, което се проведе в Сопот. По време на него бе представена изцяло нова дисциплина в парапланеризма, наречена „acro крос“. Името ѝ идва от симбиозата между двете главни направления в този спорт – крос кънтри и акробатика. Измислена е от българския парапланерист и световен рекордьор Веселин Овчаров. В последния уикенд на август редица шампиони в екстремния спорт летяха в небето над Сопот, привличайки вниманието на стотици хора, дошли специално да изпратят лятото и да се на-

слаждат на необикновеното шоу във въздуха. Благодарение на развитието на телекомуникациите, парапланеристите могат да се свържат със своите близки дори и от тази надморска височина. А на специално медийно събитие в края на октомври заедно с Веселин Овчаров демонстрирахме и как 5G технологията на бъдещето ще спомогне за развитието на екстремните спортове, като даде възможност на практика на всеки да изживее емоцията от летенето, дори без да напуска комфорта на дома си.



4.5.3. e-SOS app



Динамично се развиват както технологиите, така и необходимостта от свързаност на хората. Съвременните средства за комуникация дават възможност не само за общуване по всяко време, но и за връзка при спешни или непредвидени ситуации. Този обществен аспект на мобилните технологии е от голямо значение за VIVACOM и компанията ни развива продуктовото си портфолио така, че да отговори на нуждата на потребителите от сигурна връзка при спешни случаи.



Кирил Николов – Дизела, шампион по планинско бягане и ориентиране

„Като човек, прекарващ по-голямата част от времето си сред природата и планината, съм радостен, че такова приложение бе направено. Благодарение на e-SOS близките и приятелите ви вече ще бъдат една идея по-спокойни, когато обикаляте из страната и не само, и посещавате дори и най-закътаните гори и планини. В реално време ще могат да ви следят, а дори и да нямате обхват, винаги ще имате лесна връзка със 112. Лесно е – сваляте, инсталирате и добавяте хората, които искате да държите спокойни независимо къде се намирате.“

Постоянната свързаност е от огромно значение за всички почитатели на активния начин на живот, разходките сред природата и експедициите в планината. През 2019 г. съвместно с ДЗИ и Сирма Груп Холдинг разработихме приложението e-SOS – в помощ на хора, изпаднали в беда. То осигурява бърза връзка с екипите на 112 и контактите в телефона чрез бутона SOS. Предоставя точна локация на предварително избраните спешни контакти и съдържа здравно досие, в което могат да бъдат посочени кръвна група, алергии, приемани медикаменти и друга полезна информация в случай на нужда от спешна медицинска помощ.

E-SOS апликацията насочва към последната локация на потребителя и може да определи посоката на придвижването му, което е важна информация при извънредни ситуации. Приложението има функционалността да предоставя постоянна активна геолокация, с което позволява на потребителите да разберат местонахождението на своите близки. С разработването на e-SOS VIVACOM прави още една стъпка към подобряването на сигурността в динамичното ни ежедневие.

Чрез приложението e-SOS успяхме да проследим в реално време опита за поставяне на нов рекорд на Кирил Николов – Дизела през август. Състезателят си постави за цел да измине 240 км за 48 часа по маршрута E4, тръгвайки от Драгалевци и преминавайки през пет планини – Витоша, Верила, Рила и Пирин, чак до финиша в планината Славянка. Благодарение на приложението неговият екип знаеше къде се намира във всеки един момент и при необходимост можеше своевременно да реагира.

Освен екипа му, всички потребители, които си свалиха приложението, получиха достъп до профила на Дизела и GPS координатите за проследяване на пътя му при поставянето на рекорда. Това беше възможно благодарение на функцията на e-SOS за споделяне на маршрута и местоположението на потребителя с избрани контакти. Така, предприемайки по-авантюристично начинание, хората могат да са спокойни, че близките им ги следват и ще реагират в случай на нужда.

4.5.4. 10 години VIVACOM – филмът



10-годишнината на бранда VIVACOM беше повод през 2019 г. не само да се гордеем с постигнатите успехи, но и всички служители да ги отпразнуват заедно. Защото хората са един от двигателите, който води компанията напред. За да стимулираме таланта и креативността им, създадохме вътрешна кампания с мотото „10 години VIVACOM – главните герои сме ние“. В нея колегите влязоха в ролите на артисти, сценаристи, продуценти и режисьори, като трябваше да се организират в екипи и да заснемат кратък късометражен филм, свързан с живота им в компанията.

В своите видеа служителите споделиха лични истории, спомени и преживявания, показаха по забавен начин как преминава ежедневието им и какво ги вдъхновява в работата.

За заснемането, монтажа, осветлението и сценариите им помогнаха актьорът Камен Воденичаров и кино журналистът Стаси Кара. Те направиха специални видеа с насоки по теми като как картината да бъде динамична и жива, каква музика и звукови ефекти могат да се използват и как да се насочва камерата. Участниците в конкурса имаха възможността да се срещнат и с двама известни български актьори, на които показаха своите филми и получиха съвети какво могат да подобрят в тях.

Жури в конкурса за най-добър филм „10 години VIVACOM – главните герои сме ние“ бяха Камен Воденичаров, Стаси Кара и директорът на „Корпоративни комуникации“ Веселка Вуткова.

Освен незабравимо преживяване и весели моменти, всички които се включиха в кампанията получиха и страхотни технологични подаръци.

По случай кръглата годишнина на компанията обединихме материалите от конкурса в един общ филм – „10 години VIVACOM – главните герои сме ние“. В него включихме и архивни кадри от първата Плевенска пощенска, телеграфна, телефонна и радио станция, интервюта с колеги от различните дирекции, както и материали за знакови обекти като телепорта „Плана“ и иновативната технологична зала VIVACOM Tech hall. Кампанията завърши с обща прожекция на филма за служителите.

Влез във
филма.



Отборът победител в категория „Най-добра режисура“ с късометражния филм „Hard@Work: кажи здравей на бъдещето“:

Димитър Мерджанов,
VIVACOM експерт, системен инженер
безжичен достъп в дирекция „Експлоатация и поддръжка на мрежата“

Емил Григоров,
инженер безжичен достъп в дирекция
„Експлоатация и поддръжка на мрежата“

Николай Йорданов,
инженер безжичен достъп в дирекция
„Експлоатация и поддръжка на мрежата“

„Темата на конкурса „10 години VIVACOM – главните герои сме ние“ беше формулирана провокативно – с акцент върху приноса на екипа за успехите на компанията. По този начин много служители бяха въввлечени в създаването на визуални продукти, при което осмислиха мястото и ролята си в корпоративната структура.

За нашия екип предизвикателството беше да покажем, че техническата страна не е ограничение пред креативността и артистичността, с което се справихме успешно. Надяваме се и в бъдеще да получим възможности за подобни изяви.“

4.6. ОТГОВОРНИ

- 9-тото издание на благотворителната инициатива Операция „Жълти стотинки“ през 2019 г. беше в подкрепа на ученическите олимпийски отбори по природни науки
- 45% от летните стажанти останаха на работа в компанията след края на стажа си
- Награда в категория „Инвеститор в човешкия капитал“ от Българския форум на бизнес лидерите за Лятна стажантска кампания 2019 г.
- Съвместна инициатива „Часът на VIVACOM“ с Междунниверситетския център за развитие на кариерата и Студентския съвет на УНСС
- Нов проект за двуседмичен стаж за ученици от средни училища
- 2 696 служители са преминали профилактични медицински прегледи, проведени в 35 града в цялата страна
- 646 обучени служители за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд



4.6.1. Операция Жълти стотинки



VIVACOM е компания с установени традиции в провеждането на социално отговорни инициативи. Стратегията ни е да подкрепяме дългосрочно каузи и организации, така че да придобият популярност и да се развиват устойчиво. Образованието винаги е било един от най-важните ни приоритети, защото вярваме, че младите хора са двигателът на иновациите и напредъка.

През изминалите 9 години националната дарителска кампания на VIVACOM Операция „Жълти стотинки“ се наложи като разпознаваема инициатива, на която обществото гласува доверие. За този период чрез нея сме набирали средства за различни каузи в подкрепа на деца и младежи, а през 2019 г. избрахме да поставим на фокус грижата за талантливите ученици и по-конкретно – българските олимпийски отбори по природни науки. Това беше поредната стъпка в реализиране на стратегията ни за подкрепа на образованието и бъдещето на младите хора.

За постигането на тази толкова значима обществена кауза намерихме партньори в лицето на Сдружението на олимпийските отбори по природни науки (СООПН) – бенефициент на кампанията, – както и на Българския дарителски форум. Освен тях получихме подкрепа и от над 40 фирми, организации и медии, които припознаха значимостта на Операция „Жълти стотинки“ 2019. Събраните пари ще се използват за подготовката и участието на българските олимпийски отбори по биология, математика, астрономия, астрофизика, информатика, лингвистика, физика и химия за международни и регионални състезания. Средствата ще помогнат за органи-

зиране на обучения, осигуряване на преподаватели от водещите учебни заведения в страната, специализирани в съответните природни дисциплини, и разработване на програми, задачи и всичко необходимо за доброто представяне на състезателите.

За посланици на кампанията привлякохме носител на четири олимпийски медала по спортна гимнастика Йордан Йовчев и Ива Дойчинова – популярен журналист, подкрепяща значими социални каузи. Те допринесоха за популяризиране на инициативата, вземайки участие в различни активности, организирани в рамките на Операция „Жълти стотинки“ 2019.

Кампанията започна с представяне на новата кауза пред медиите, в което взеха участие ученици от отборите, техни учители и родители, както и посланиците Йордан Йовчев и Ива Дойчинова. В хода на Операция „Жълти стотинки“ 2019 те приеха и предизвикателства от страна на младежите, за да разберат от първа ръка какво изисква подготовката на един млад учен. Ива трябваше да реши сложна лингвистична задача, а тя от своя страна сподели някои от тънкостите на своята професия. Данчо пък се срещна с математиката и запозна младите олимпийци със спортната гимнастика.

Включихме се и в „Европейската нощ на учените“ със специално събитие във VIVACOM Tech Hall, в рамките на което състезателите от отбора по физика демонстрираха практическите приложения на научната си сфера.

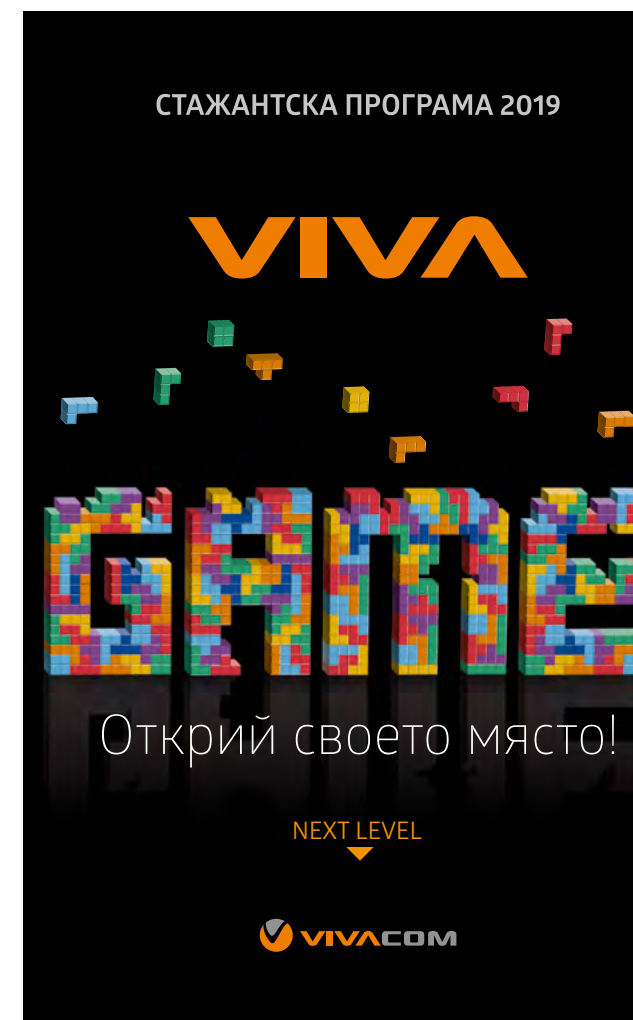
Операция „Жълти стотинки“ 2019 участва и в конференцията ScienceBricks „Наука с кауза“, посветена специално на олимпийските отбори по природни науки.

През изминалата 2019 г. присъствахме и на Деветата годишна олимпийска среща между президента на Република България и настоящите и предишни национални състезатели в областта на природните науки. На нея бяха обобщени впечатляващите постижения на младите ни олимпийци, които са спечелили 76 медала – 12 златни, 38 сребърни и 26 бронзови.

В рамките на Операция „Жълти стотинки“ VIVACOM традиционно подкрепя дадена кауза в продължение на няколко години, докато тя получи необходимата обществена популярност и съпричастност. Затова и през следващата година ще продължим да набираме средства за Сдружението на българските олимпийски отбори по природни науки. Модерните технологии, които навлизат във всеки аспект от ежедневието ни, ни мотивираха да потърсим и нови начини за даряване като специалната опция в дигиталния портфейл Pay by VIVACOM.



4.6.2. Отговорни към новото поколение телеком специалисти



Като отговорна компания, която инвестира в образованието и задържането на младите хора в България, VIVACOM подкрепя и насърчава кариерното развитие на новото поколение телеком специалисти. Част от политиката на компанията за привличане и обучение на кадри са целогодишната и мащабна Лятна стажантска програма, която се провежда вече 16 години, и дългогодишните партньорства с университети в страната. VIVACOM цели да подпомогне талантните в преодоляването на трудностите по пътя от обучението до реализацията им в корпоративния свят. Проектът има амбициозната задача да задържа младите специалисти в България.

През 2019 г. 67 младежи бяха наети като летни стажанти, а 45% от тях продължиха кариерното си развитие в компанията. Още в процеса на набиране на кандидатури заложихме на иновативен подход и методи на дигиталния маркетинг за привличане

на млади хора – създадохме 5 **видео**, в които показвахме кариерния път на колеги, започнали като стажанти и достигнали до позиции като старши мениджър и директор. С помощта на таргетирана реклама в социалните мрежи отчетохме ръст в посещаемостта на сайта за кандидатстване с 49% спрямо 2018 г. Така успяхме да подберем най-подходящите студенти за всяка обявена позиция в общо 22 функции/дирекции. В реализацията на проекта са въвлечени служители от всички отдели, които влизат в различни роли: ментори, треньори, гост-лектори и приятели на програмата. Всеки от стажантите има свой персонален ментор, който го наставлява през целия период на стаж и му помага в работата по реални проекти и казуси. Младежите преминават редица обучения, а в конкурса „Петъчни презентации“ представят работата и отдела си пред останалите стажанти.

През 2019 г. създадохме видео в е-платформа, достъпна 24/7, с отговори на най-често задаваните въпроси от стажанти. Те осъществиха свои идеи и реализираха забавни инициативи: пикници, кино вечери, игри и спортни прояви. Разви се мрежа за споделяне на добри практики за следване на баланса „работа–личен живот“. Част от стажантите се включиха в специално събитие, на което имаха възможност да разработят казус на тема „Каква услуга /продукт трябва да предлага VIVACOM след 5 години?“. Младежите обновиха детски площадки, обогородиха и почистиха зелени площи в гр. София в рамките на корпоративна социално отговорна инициатива. Как протече денят им може да видите **тук**. Така те придобиват не само нови знания и умения в сферата на телекомуникациите, но и научават как да бъдат отговорни към обществото.

През 2019 г. Лятната стажантска програма на VIVACOM беше най-успешната в историята на проекта. Това беше оценено и от журито на Годишните награди за отговорен бизнес на Българския форум на бизнес лидерите в категория „Инвеститор в човешкия капитал“. В конкурса Employer Branding Awards 2020, организиран от b2b media, програмата беше отличена в категория „Реализирани проекти със стратегически подход към employer branding и с перспектива за успешно привличане, управление и задържане на таланти“.

Друг проект, с който компанията обучава и привлича бъдещите телеком специалисти, е Техническата академия – съвместна програма на VIVACOM и Факултета по телекомуникации на Техническия университет – София. Академията се провежда вече 10 поредни години и цели да открие младежи с потенциал, които да получат практическа реализация в телекома. 📌

➤ Преподаватели от университета и служители на VIVACOM, професионалисти в различни области, отделят от времето си, за да провеждат допълнителни, практически ориентирани курсове, които не са включени в редовния учебен план. Темите на курсовете са както тясноспециализирани и технологични, така и такива, свързани с управление на проекти, технически английски език, разработване на продукти и услуги, правна рамка и регулация на телекомуникациите, бизнес комуникации. За да се избегне стандартната учебна обстановка, част от лекциите се провеждат в стратегически за компанията обекти като Центъра за управление на мрежи и услуги, Телевизионната кула в София и телепорта „Плана“. Традиционно всяка година завършилите успешно Академията стават част от стажантските програми на VIVACOM.

От 2018 г. VIVACOM си партнира и с Университета за национално и световно стопанство. Целта е студентите да получат повече възможности за професионално ориентиране и за бъдеща реализация. Обучителният процес се обогатява с нови практически знания и умения за работа в реална бизнес среда. Компанията ни участва в „Дните на кариерата“ и дава шанс на мотивирани студенти да станат част от Лятната стажантска програма. През 2019 г. се проведе и съвместната инициатива „Часът на VIVACOM“, организирана от Междуниверситетския център за развитие

на кариерата – УНСС, Студентския съвет на УНСС и VIVACOM. Възпитаниците на висшето учебно заведение се запознаха с няколко успешни примера на служители, започнали като стажанти в компанията, които впоследствие израстват до ръководни позиции. VIVACOM ще продължи своето сътрудничество с УНСС и през 2020 г., като освен досегашните инициативи се предвижда и провеждане на съвместни доброволчески акции със студенти и служители на компанията.

През 2019 г. VIVACOM осъществи нов проект – двуседмичен стаж за ученици от средни училища. Сключихме договори за сътрудничество с Националната професионална гимназия по компютърни технологии и системи, гр. Правец, и с Професионалната гимназия по битова техника, гр. Пловдив. Общо 22-ма ученици преминаха двуседмичен летен производствен стаж. Те имаха възможност да се потопят в реална среда и да видят на практика как се доставят услугите на нашите клиенти.

Със стажантските програми и партньорствата с университетите компанията дава своя принос към развитието на образователната система и подготовката на следващите поколения телеком специалисти, защото вярваме, че връзката между образованието и бизнеса е ключова за развитието на икономиката и обществото ни.



Джоанна Старкова,
участник в лятната стажантска кампания през 2019 г.,
след която е назначена като младши специалист в
дирекция „Продукти и услуги“

„Стажантската програма беше изключително полезна за мен, тъй като постепенно успях да навляза в процеса на работа в динамичния сектор на телекомуникациите и да развия нужните компетенции, които впоследствие да надграждам. Уменията и знанията, които придобих, бяха резултат от възможността за работа по реални проекти с опитен и целеустремен колектив. По време на стажантската програма участвах и в редица инициативи и успяхме да се запознаем с работата на колеги от други дирекции, което се оказа доста полезно и обогатяващо.“



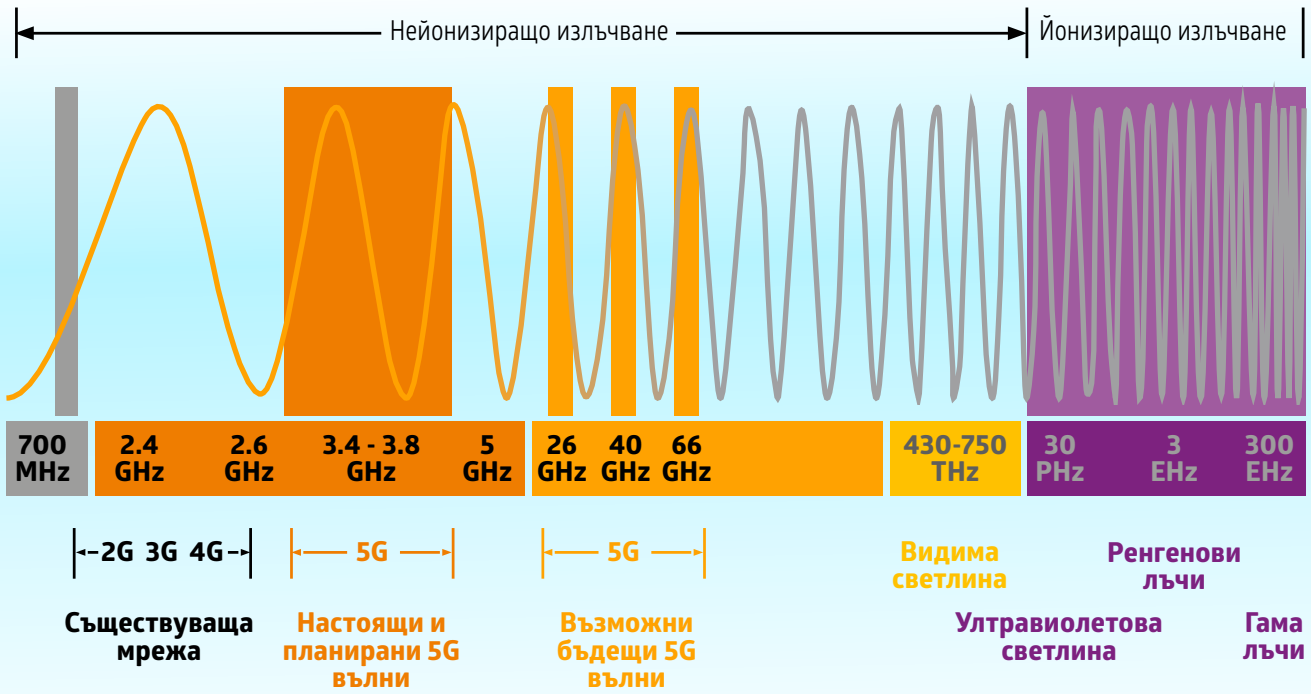
4.6.3. Електромагнитни излъчвания

Електромагнитните излъчвания (ЕМИ) присъстват навсякъде в ежедневието ни – произведени от кухненски уреди, радиопредаватели, мобилни телефони и базови станции като тези от мрежата на VIVACOM и останалите телекоми. Обществеността, не само у нас, е особено чувствителна към темата за влиянието на ЕМИ върху човешкото здраве. Ето защо то е изследвано в продължение на много години от различни международни организации и институти. В зависимост от електромагнитния спектър, в който се случва, излъчването се дели на два вида – йонизиращо и нейонизиращо. Като потенциално опасна за човешкото здраве е определена йонизиращата радиация, към която спадат ултравиолетовите и гама лъчите например.

Излъчването на телекомуникационното оборудване попада в спектъра на нейонизиращото лъчение, за което е доказано, че е твърде слабо, за да доведе до разрушаване на клетъчни връзки или да влияе върху ДНК. Стойностите за допустимо електромагнитно излъчване, което не оказва негативно влияние върху човешкия организъм, са поста-

новени от Международната комисия за защита от нейонизиращи лъчения (ICNIRP) на база редица дългогодишни проучвания. Те са приети от Световната здравна организация, която е категорична, че излагането на електромагнитни честоти под пределите, описани в указанията на ICNIRP, няма известни последици за здравето и обяви липса на научни доказателства за вредно влияние на мобилните мрежи върху човешкото здраве, когато тези изисквания се спазват (<https://www.who.int/peh-emf/en/>). Всяка държава въвежда свои прагове съобразно тях, като България е една от страните в Европа с най-строги допустими нива на ЕМИ – между 45 и 100 пъти по-стриктни от препоръките на Световната здравна организация.

У нас има строги допустими прагове за електромагнитните излъчвания и когато става въпрос за човешкото здраве, ние подхождаме изключително внимателно. С въвеждането на нови технологии гарантираме, че нашата мрежа и оборудването на клиентите ни отговарят на всички държавни стандарти за безопасност.



*Радиочестотите, нужни за работата на домашните уреди, от телевизори до микровълнови печки (обикновено между 3KHz и 300GHz), излъчват лъчение, което е класифицирано като „нейонизиращо“. Това означава, че няма достатъчно енергия, за да преминава през химични бариери или да отстранява електрони, за разлика от „йонизиращото излъчване“, което се получава при много по-високи честоти и по принцип се счита за опасно за хората. Източник: Международна комисия за защита от нейонизиращи лъчения (ICNIRP).



4.6.4. Здраве и безопасни условия на труд

Осигуряването на здравословна и безопасна работна среда за служителите е неразделна част от корпоративната ни култура. Поетият от компанията ангажимент за създаване на добри условия на труд и оптимална безопасност е деклариран в нашата Корпоративна политика за здраве и безопасност при работа. През 2019 г. VIVACOM успешно се сертифицира и прилага изискванията на стандарт ISO 45001:2018 „Системи за управление на здравето и безопасността при работа“.

Част от служителите ни извършват специфични дейности, свързани с изграждане и поддържане на сериозна технологична инфраструктура. Оценявайки рисковете за здравето и безопасността при работата, прилагаме превантивен подход при реализира-

нето на всички проекти. За да намалим опасностите при извършване на работни задачи, създаващи риск за живота и здравето на служителите, осигуряваме лични предпазни средства, специално работно облекло и регулярни специализирани обучения.

През 2019 г. е възникнал 1 фатален инцидент вследствие на пътно-транспортно произшествие. Във връзка с изпълнение на съвместен проект служител на VIVACOM се придвижва с автомобил, управляван от наш партньор. Произшествието е причинено от водач на тежкотоварен автомобил, навлязъл в на срещното платно.

Инцидентите, довели до отсъствие от работа повече от 3 дни, са сведени до 4 бр., в сравнение със 7 бр. за 2017 г. и 6 бр. за 2018 г.

С ЦЕЛ НАМАЛЯВАНЕ НА УСТАНОВЕНИТЕ РИСКОВЕ ЗА БЕЗОПАСНОСТТА НА СЛУЖИТЕЛИТЕ, ПРЕЗ 2019 Г. СА ПРЕДПРИЕТИ СЪОТВЕТНИТЕ МЕРКИ:

646 обучени служители за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд

71 обучени служители за оказване на първа долекарска помощ, съвместно с Български червен кръст

71 обучени служители за безопасна работа на височина



Осигурени лични предпазни средства и специално работно облекло за **1 997** служители

17 учебни евакуации, като 17 от тях са с практическо обучение на персонала по пожарогасене в реална обстановка

840 обучени служители по електробезопасност

2 696 служители са преминали профилактични медицински прегледи, проведени в 35 града в цялата страна

5. ПРИЛОЖЕНИЯ

5.1. Ключови показатели за изпълнение и индекси на съдържанието (GRI Content Index)

GRI Content Index

ПОКАЗАТЕЛ	ГЛАВА ОТ ДОКЛАДА	СТРАНИЦА	КОМЕНТАР
GRI 101: Основи 2016			
GRI 102: Основни показатели 2016			
102-1 Име на организацията	Нашата компания	12	
102-2 Дейности, марки, продукти и услуги	Представяне	60-61	
102-3 Местоположение на централата	Нашата компания	13	
102-4 Местоположение на операциите	Нашата компания	13	
102-5 Собственост и правна форма	Нашата компания	15	
102-6 Поддържани пазари	Нашата компания	12	
102-7 Мащаб на организацията	Нашата компания, Представяне, Приложения	12-13, 54, 66-67, 114	
102-8 Информация за служителите и други работници	Представяне	66-67	
102-9 Верига на доставките	Стратегия, създаване и разпределяне на стойност	38-39	
102-10 Значителни промени в организацията и нейната верига на доставки	Стратегия, създаване и разпределяне на стойност	36	
102-11 Предпазен принцип или подход	Корпоративно управление и спазване на законодателството	46-47	
102-13 Членство в асоциации	Членства	120	
102-14 Изявление на висшия ръководител	Обръщение на главния изпълнителен директор	6-7	
102-16 Стойности, принципи, стандарти и норми на поведение	Корпоративно управление и спазване на законодателството	40	
102-17 Механизми за обратна връзка и въпроси, свързани с бизнес етиката	Корпоративно управление и спазване на законодателството	48	
102-18 Управленска структура	За доклада	16	



For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report. The service was performed on the Bulgarian version of the report.

ПОКАЗАТЕЛ	ГЛАВА ОТ ДОКЛАДА	СТРАНИЦА	КОМЕНТАР
102-40 Списък на групите заинтересовани страни	Нашата компания	26-27	
102-41 Споразумения за колективно договаряне	Приложения	115	
102-42 Идентифициране на заинтересовани страни	Нашата компания	26	
102-43 Ангажиране на заинтересованите страни	Нашата компания	26-27	
102-44 Основни теми и въпроси, повдигнати от заинтересованите страни	Нашата компания	26-27	
102-45 Субекти, включени в консолидирания финансов отчет	Нашата компания	15	
102-46 Дефиниране на съдържанието на отчета и на обхвата на темите	Нашата компания	17	
102-47 Списък на значимите теми	Нашата компания	18-19	
102-48 Поправки на информация	GRI Content Index		Няма поправки в текста
102-49 Промени в отчитането	GRI Content Index	20, 22, 24	Няма промени в отчитането
102-50 Отчетен период	За доклада	4	
102-51 Дата на последния доклад	За доклада	4	
102-52 Цикъл на докладване	За доклада	4	
102-53 Лице за контакт за въпроси относно доклада	За доклада	4	
102-54 Съответствие със стандартите на GRI	За доклада	4	
102-55 GRI Content Index	Приложения	108-109	
102-56 Проверка от трета страна	За доклада	4	

GRI Content Index: Specific Disclosures

СФЕРА	ЗНАЧИМА ТЕМА	СПЕЦИФИЧЕН GRI ПОКАЗАТЕЛ	ГЛАВА ОТ ДОКЛАДА	СТРАНИЦА
Ангажираност и удовлетвореност на служителите	GRI 103: Принципи на управление 2016	103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	20
		103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания	21
		103-3 Оценка на принципите на управление	Нашата компания	21
	GRI 405: Разнообразие и равни възможности 2016	405-1 Разнообразие на управленски екип и служителите	Представяне	66-67
	GRI 403: Безопасност и здраве на работното място 2018	403-9 Наранявания, свързани с работния процес	Представяне, Приложения	104-105, 115
	GRI 401: Обучения и образование 2016	404-1 Часове обучения на служител за година	Приложения	115
Икономическо въздействие върху местни общности	GRI 103: Принципи на управление 2016	103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	20
		103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания	21
		103-3 Оценка на принципите на управление	Нашата компания	21
Безопасност и защита на децата	GRI 103: Принципи на управление 2016	103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	24
		103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания	25
		103-3 Оценка на принципите на управление	Нашата компания	25
Качествени продукти	GRI 103: Принципи на управление 2016	103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	20
		103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания, Представяне	21, 58-59
		103-3 Оценка на принципите на управление	Представяне	59

СФЕРА	ЗНАЧИМА ТЕМА	СПЕЦИФИЧЕН GRI ПОКАЗАТЕЛ	ГЛАВА ОТ ДОКЛАДА	СТРАНИЦА
Доходност и ефективност	GRI 103: Принципи на управление 2016	103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	20
		103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания	21
		103-3 Оценка на принципите на управление	Нашата компания	21
Енергийна ефективност и въглеродни емисии	GRI 201: Икономически резултати 2016	201-1 Генерирана и разпределена пряка икономическа стойност	Стратегия, създаване и разпределяне на стойност, Приложения	38-39, 114
		103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	24
		103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания	25, 60
Иновации и дигитализация	GRI 103: Принципи на управление 2016	103-3 Оценка на принципите на управление	Нашата компания	25, 61
		302-1 Потребление на енергия в организацията	Представяне, Приложения	62, 114
		103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	22
Етична конкуренция	GRI 103: Принципи на управление 2016	103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания, Представяне	23, 74-81
		103-3 Оценка на принципите на управление	Представяне	74-81
		103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	24
Обществено здраве, безопасни услуги и продукти	GRI 103: Принципи на управление 2016	103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания	25
		103-3 Оценка на принципите на управление	Корпоративно управление и спазване на законодателството	48-49
		Специфичен показател на Vivacom	Корпоративно управление и спазване на законодателството	48-49
Обществено здраве, безопасни услуги и продукти	GRI 103: Принципи на управление 2016	103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	24
		103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания	25, 104-105
		103-3 Оценка на принципите на управление	Нашата компания	25, 104-105

GRI Content Index: Specific Disclosures

СФЕРА	ЗНАЧИМА ТЕМА	СПЕЦИФИЧЕН GRI ПОКАЗАТЕЛ	ГЛАВА ОТ ДОКЛАДА	СТРАНИЦА
Управление на инфраструктурата	GRI 103: Принципи на управление 2016	103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	22
		103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания, Представяне	23, 56-57
		103-3 Оценка на принципите на управление	Представяне	56-57
	GRI 203: Непреки икономически въздействия 2016	203-1 Инфраструктурни инвестиции и подкрепа на услуги	Представяне	74-80
Управление на генерираните отпадъци	GRI 103: Принципи на управление 2016	103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	24
		103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания, Представяне	25, 63
		103-3 Оценка на принципите на управление	Представяне	63
	GRI 306: Отпадъчни води и отпадъци 2016	306-2 Отпадъци по вид и метод на обезвреждане	Приложения	114
Кампании и дарителски програми	GRI 103: Принципи на управление 2016	103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	24
		103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания, Представяне	25, 94-97, 98-102
		103-3 Оценка на принципите на управление	Представяне	95, 97, 101
	Специфичен показател на Vivacom	Дарения и инвестиции в обществото	Приложения	114
Прозрачност и ефективност във взаимоотношенията с доставчици	GRI 103: Принципи на управление 2016	103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	22
		103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания	23
		103-3 Оценка на принципите на управление	Нашата компания	27
	Специфичен показател на Vivacom	Процент от бюджета, изразходван за местни доставчици в България	Приложения	114

СФЕРА	ЗНАЧИМА ТЕМА	СПЕЦИФИЧЕН GRI ПОКАЗАТЕЛ	ГЛАВА ОТ ДОКЛАДА	СТРАНИЦА
Клиентско изживяване	GRI 103: Принципи на управление 2016	103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	20
		103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания, Представяне	21, 82-88
		103-3 Оценка на принципите на управление	Нашата компания, Представяне	21, 82-88
	Специфични показатели на Vivacom	Коефициент на пропуснати повиквания	Представяне	82, 84
		Фактор за ниво на обслужване	Представяне	82, 84
Спазване на законодателните норми		103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	22-23
		103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания, Корпоративно управление и спазване на законодателството	
		103-3 Оценка на принципите на управление	Нашата компания, Корпоративно управление и спазване на законодателството	
	GRI 205: Антикорупция 2016	205-3 Потвърдени случаи на корупция и предприети действия	Приложения	115
Сътрудничество с други оператори	GRI 103: Принципи на управление 2016	103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	24
		103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания, Приложения	25, 120
		103-3 Оценка на принципите на управление	Нашата компания	13
Информационна сигурност	GRI 103: Принципи на управление 2016	103-1 Обяснение на значимата тема и нейните граници	Нашата компания	22
		103-2 Принципи на управление и неговите компоненти	Нашата компания	22
		103-3 Оценка на принципите на управление	Нашата компания	23
		GRI 418: Поверителност на клиента 2016	Представяне	87

Ключови показатели за изпълнение

ИНДИКАТОРИ ПО ЗНАЧИМИ ТЕМИ	МЕРНА ЕДИНИЦА	2018	2019
ИКОНОМИЧЕСКИ*			
Общи приходи	хил. лв.	948 043	993 213
Оперативни разходи	хил. лв.	597 602	556 037
Банкови лихви	хил. лв.	40 857	42 992
Капиталови разходи	хил. лв.	202 258	205 340
Дивиденди	хил. лв.	0	51 348
Процент от бюджета, изразходван за местни доставчици в България	%	84%	84%
Разходи за заплати	хил. лв.	106 343	111 410
Такси, данъци, осигуровки към държавата и общини	хил. лв.	42 334	62 267
Инвестиции в обществото, дарения и спонсорства	хил. лв.	4 344	4 309
Индикатор за енергийна ефективност в мрежата	МВч/ТБ	0,15	0,13
ПОТРЕБЛЕНИЕ НА ЕЛЕКТРИЧЕСТВО			
Общо	кВч	148 207 952	150 342 948
Мобилна мрежа	кВч	42 229 846	52 467 246
Фиксирана мрежа	кВч	74 040 821	66 628 376
Магазини	кВч	5 995 225	5 942 718
Офиси (в т.ч. Корпоративни продажби)	кВч	3 504 783	3 407 854
НУРТС	кВч	22 437 278	21 896 752
ОТОПЛЕНИЕ			
Офиси	МВч	3 172	2 583
Магазини	МВч	340	340
ГОРИВА			
Дизел за отопление	литри	2 788	0
в т.ч. НУРТС	литри	2 788	0
Дизел за производство на електроенергия	литри	187 845	170 377
в т.ч. НУРТС	литри	21 367	26 355
АВТОПАРК			
Дизелови автомобили	литри	1 697 700	1 572 588
в т.ч. НУРТС	литри	148 004	143 202
Бензинови автомобили	литри	418 597	377 494
в т.ч. НУРТС	литри	7 409	5 395
Автомобили с газови системи	литри	3 284	2 692
в т.ч. НУРТС	литри	0	0
ХЛАДИЛНИ АГЕНТИ			
R407C	кг	356	194
R410	кг	125	116
ОТПАДЪЦИ			
Акумулатори	тонове	255	290
Кабели	тонове	561	956
Телеком оборудване	тонове	278	257

ИНДИКАТОРИ ПО ЗНАЧИМИ ТЕМИ	МЕРНА ЕДИНИЦА	2018	2019
ТРУДОВИ ПРАКТИКИ			
Брой служители (жени)	брой	2 403	2 278
в т.ч. НУРТС и НЕТ ИС САТ		2	2
Брой служители (мъже)	брой	3 039	2 831
в т.ч. НУРТС и НЕТ ИС САТ		7	7
Брой служители с безсрочен или постоянен договор (жени)	брой	2 254	2 124
Брой служители с безсрочен или постоянен договор (мъже)	брой	2 953	2 767
Брой служители с временен договор или договор с фиксиран период (жени)	брой	150	154
Брой служители с временен договор или договор с фиксиран период (мъже)	брой	85	64
Брой служители на пълно работно време (жени)	брой	2 393	2 267
Брой служители на пълно работно време (мъже)	брой	3 031	2 826
Брой служители на непълно работно време (жени)	брой	10	11
Брой служители на непълно работно време (мъже)	брой	9	5
Брой членове на управления екип	брой	10	9
Категория: Нискоквалифициран персонал	брой	10	9
Категория: Средноквалифициран персонал	брой	2 796	2 557
Категория: Ръководител екипи	брой	458	462
Категория: Мениджъри	брой	161	157
Категория: Мениджъри на високо управленско ниво	брой	83	74
Служители на колективни трудови договори (102-41)	%	65	65
Текучество на служителите	%	14	15
Средна възраст на служителите	години	39	40
Стажанти, останали на работа в компанията (% от общия брой стажанти)	брой	38	30
Брой фатални инциденти	брой	0	1
Инциденти, довели до отсъствие от работа повече от 6 месеца	брой	0	0
Брой инциденти, довели до отсъствие от работа повече от 3 дни	брой	6	4
в т.ч. НУРТС и НЕТ ИС САТ	брой	0	0
Инциденти, довели до прехвърляне на друго работно място	брой	0	0
Инциденти, довели до провеждане на медицинско лечение, различно от оказване на първа помощ	брой	6	4
Инциденти, довели до загуба на съзнание	брой	0	0
Изгубени календарни дни поради инциденти	брой	535	307
в т.ч. НУРТС и НЕТ ИС САТ	брой	0	0
Инциденти на дискриминация	%	0	0
Изработени часове	брой	8 892 011	8 488 776
Процент на служителите редовно получаващи оценки за своето представяне и професионално развитие	%	100	100

*Източник: Консолидиран финансов отчет
* Данните за 2018 г. са преизчислени за коригиране на техническа неточност.

5.2. Съкратени финансови отчети

Консолидиран отчет за всеобхватния доход

Всички суми са в хиляди български лева

	Към 31.12.2019	Към 31.12.2018
Приходи	993,213	948,043
Разходи за взаимно свързване	(80,752)	(77,773)
Други оперативни разходи	(169,712)	(203,459)
Загуба от обезценка на финансови и активи по договори с клиенти, нетно	(9,616)	(11,342)
Разходи за материали и консумативи	(166,883)	(172,201)
Разходи за персонала	(138,690)	(132,827)
Амортизации	(244,587)	(198,552)
Финансови разходи	(42,992)	(40,864)
Финансови приходи	8,892	7,535
Други печалби, нетно	4,775	17,602
Дял печалба/(загуба) от съвместно предприятие	(175)	-
Печалба / (загуба) преди данъчно облагане	153,473	136,162
(Разходи за) / Приходи от данъци	(15,773)	(8,434)
Печалба / (загуба) за годината	137,700	127,728
Друг всеобхватен доход за годината, нетно от данъци	12,196	4,136
Общо всеобхватен доход за годината	149,896	131,864

Консолидиран отчет за паричните потоци

	Към 31.12.2019	Към 31.12.2018
Парични потоци от оперативна дейност	453,021	342,640
Получени лихви	61	41
Платени лихви	(36,495)	(58,965)
Платен корпоративен данък	(15,265)	(3,105)
Нетен паричен поток от оперативна дейност	401,322	280,611
Парични потоци от инвестиционна дейност		
Постъпления от продажба на имоти, машини и съоръжения	11,629	6,976
Плащания при покупки на имоти, машини, съоръжения и нематериални активи	(164,092)	(154,752)
Придобиване на инвестиции	(500)	(193,627)
Постъпления от разпореждане с инвестиции	324	-
Депозити с матуритет над три месеца	346	221
Получени дивиденди	150	-
Предоставени заеми на свързани лица	(4,987)	(16,087)
Изплатени заеми от свързани лица	71	-
Капитализирани разходи за изпълнение и придобиване на договори и права на интелектуална собственост	(31,689)	(34,194)
Предплащания за активи с право на ползване	(3,391)	-
Нетен паричен поток от инвестиционна дейност	(192,139)	(391,463)
Паричен поток от финансова дейност		
Изплатени заеми	(260,758)	(1,028,562)
Постъпления от нови заеми	148,934	1,003,136
Платени дивиденди	(11,904)	-
Плащания по задължения за лизинг	(41,889)	-
Плащания по задължения за финансов лизинг	-	(2,415)
Нетен паричен поток от финансова дейност	(165,617)	(27,841)
Нетно увеличение / (намаление) на пари и парични еквиваленти	43,566	(138,693)
Ефект от промените на обменните курсове	21	53
Парични средства и парични еквиваленти в началото на периода	37,333	175,973
Парични средства и парични еквиваленти в края на периода	80,920	37,333

Консолидиран отчет за финансовото състояние

	Към 31.12.2019	Към 31.12.2018
АКТИВИ		
Текущи активи		
Парични средства и парични еквиваленти	80,920	37,333
Търговски и други вземания	433,697	155,842
Вземания за корпоративен данък	-	10
Материални запаси	38,765	45,401
Други текущи активи	8,105	17,146
Активи, класифицирани като държани за продажба	434	13
Договорни активи	20,472	22,619
Общо текущи активи	582,393	278,364
Нетекущи активи		
Репутация	2,049	2,049
Имоти, машини и съоръжения	747,500	757,948
Инвестиционни имоти	144,082	151,587
Нематериални активи	169,497	172,195
Активи с право на ползване	224,961	-
Инвестиции	496	261,709
Търговски и други вземания	30,646	32,191
Други нетекущи активи	33,245	30,157
Отсрочени данъчни активи, нетно	4,216	4,067
Активи по договори с клиенти	6,956	9,259
Общо нетекущи активи	1,363,648	1,421,162
Общо активи	1,946,041	1,699,526
ЗАДЪЛЖЕНИЯ И СОБСТВЕН КАПИТАЛ		
Текущи задължения		
Задължения за дивиденди	22,317	-
Търговски задължения	97,567	114,092
Други текущи задължения	41,475	34,973
Задължения за корпоративен данък	2,206	1,360
Провизии	9,817	2,431
Заеми и лизинги	89,888	45,399
Задължения по договори с клиенти	24,182	23,723
Общо текущи задължения	287,452	221,978

ЗАДЪЛЖЕНИЯ И СОБСТВЕН КАПИТАЛ

Нетекущи задължения

Заеми и лизинги	777,537	700,296
Отсрочени данъчни задължения, нетно	16,691	15,437
Дългосрочни доходи на персонала	8,842	7,445
Провизии	16,486	15,078
Търговски задължения	119	2,020
Други задължения	3,676	1,965
Задължения по договори с клиенти	3,853	2,470
Общо нетекущи задължения	827,204	744,711

Собствен капитал

Основен капитал	288,765	288,765
Резерви	139,600	154,969
Неразпределена печалба	403,020	289,103
Общо собствен капитал	831,385	732,837
ОБЩО ЗАДЪЛЖЕНИЯ И СОБСТВЕН КАПИТАЛ	1,946,041	1,699,526

Консолидиран отчет за промените в собствения капитал

	Основен капитал	Законови резерви	Преоценъчен резерв	Резерв от справедлива стойност	Резерв от хеджиране	Други резерви	Неразпределена печалба	Общо собствен капитал
Баланс на 1 януари 2018	288,765	28,876	122,573	2,669	(614)	(2,441)	161,145	600,973
Всеобхватен доход за годината								
Печалба за годината	-	-	-	-	-	-	127,728	127,728
Общо друг всеобхватен доход	-	-	3,298	4,459	(1,155)	(2,466)	-	4,136
Общо всеобхватен доход за годината	-	-	3,298	4,459	(1,155)	(2,466)	127,728	131,864
Прехвърляне към неразпределена печалба – отписване на земя	-	-	(230)	-	-	-	230	-
Баланс на 31 декември 2018	288,765	28,876	125,641	7,128	(1,769)	(4,907)	289,103	732,837
Баланс на 1 януари 2019	288,765	28,876	122,573	2,669	(614)	(2,441)	161,145	600,973
Баланс на 1 януари 2018	288,765	28,876	122,573	2,669	-614	(2,441)	161,145	600,973
Всеобхватен доход за годината								
Печалба за годината	-	-	-	-	-	-	127,728	127,728
Общо друг всеобхватен доход	-	-	3,298	4,459	(1,155)	(2,466)	-	4,136
Общо всеобхватен доход за годината	-	-	3,298	4,459	(1,155)	(2,466)	127,728	131,864
Транзакции със собствениците								
Дивиденди	-	-	-	-	-	-	(51,348)	(51,348)
Общо транзакции със собствениците	-	-	-	-	-	-	(51,348)	(51,348)
Прехвърляне към неразпределена печалба - отписване на земя и инвестиционни имоти	-	-	(3,933)	-	-	-	3,933	-
Прехвърляне на печалба от разпореждане с капиталови инвестиции по справедлива стойност през друг всеобхватен доход	-	-	-	(23,632)	-	-	23,632	-
Баланс на 31 декември 2019	288,765	28,876	120,683	80	(3,309)	(6,730)	403,020	831,385

5.3. Членства, сертифициране и стандарти

Членства

- ▶ **АИКБ** – Асоциация на индустриалния капитал в България
- ▶ **AmCham** – Американска търговска камара
- ▶ **Асоциация GSM**
- ▶ **АСТЕЛ** – Асоциация „Телекомуникации“
- ▶ **БАИТ** – Българска асоциация по информационни технологии
- ▶ **БАККО** – Българска асоциация на кабелните и комуникационните оператори
- ▶ **БДВО** – Българско дружество за връзки с обществеността
- ▶ **БДФ** – Български дарителски форум
- ▶ **БФБЛ** – Български форум на бизнес лидерите
- ▶ **Германо-българска индустриално-търговска камара**
- ▶ **GSMA**
- ▶ **DE-CIX Management GmbH**
- ▶ **ЕТНО** – Европейска асоциация на телекомуникационните оператори
- ▶ **Интерспутник** – международна организация за космически комуникации
- ▶ **Италианска търговска камара в България**
- ▶ **КРИБ** – Конфедерация на работодателите и индустриалците в България
- ▶ **Plesk International GmbH**
- ▶ **RIPE NCC**
- ▶ **Световна телепорт асоциация**
- ▶ **Сдружение Българска асоциация за управление на хора**
- ▶ **Сдружение Българо-скандинавска търговска камара**
- ▶ **Съвет на жените в бизнеса в България**
- ▶ **ТЕРАПРО** – Сдружение за защита на легалното разпространение на програми

Сертифициране и стандарти

Интегрираната система за управление на VIVACOM е сертифицирана и непрекъснато поддържа в съответствие с изискванията на международните стандарти:

- ▶ **ISO 9001:2015** „Системи за управление на качеството“,
- ▶ **ISO 14001:2015** „Системи за управление по отношение на околната среда“ и

BS OHSAS 18001:2007 „Системи за управление на здравето и безопасността при работа“ с обхват:

„Предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез фиксирана и/или мобилна мрежа по стандарти GSM, UMTS и LTE, в т.ч. фиксирана гласова услуга, мобилна гласова услуга, телевизия, фиксиран достъп до интернет, мобилен достъп до интернет, пренос и предаване на данни, предоставяне на преносна среда, колокиране и комплексни технически решения. Разработване и внедряване на софтуер, разработване и внедряване на интегрирани решения и ИТ одит, включително доставка, инсталиране, тестване и внедряване на системи за електронно наблюдение, изграждане на цялостна платформа, включваща хардуер и софтуер, поддържащо обучение за инсталиране и диагностика, консумативи, гаранционна поддръжка и обучение на персонала за работа със системите“.

▶ **ISO/IEC 27001:2013** „Системи за управление на сигурността на информацията“ с обхват: „Централно управление, Център за данни – Хайдушка поляна и Център за данни – Каспичан“.

▶ **ISO/IEC 20000-1:2011** „Системи за управление на информационни услуги – част 1: изисквания относно системата за управление на услуги“ с обхват: „Предоставяне на електронни съобщителни услуги и ИТ услуги в съответствие с каталог на услугите на бизнес клиенти“.

▶ Телепорт „Плана“ притежава **Tier 3** сертификат от Световната телепорт асоциация.

5.4. Речник на термините и дефинициите

2G, 3G, 4G и 4.5G

Буквата „G“ в наименованието означава генерация безжични технологии. Всяка следваща генерация предполага по-бърз, сигурен и надежден начин за пренос на данни.

5G

Пето поколение технология за мобилни мрежи. 5G се характеризира с много по-високи скорости за мобилен интернет, по-голям капацитет и много по-ниско време-закъснение (латенция) в сравнение с предходните технологии.

EBITDA

Дефинираме EBITDA, като започваме от печалбата / загубата за периода и добавяме към нея разходите за корпоративни данъци, финансовите разходи, нетно и амортизации. Дефинираме Коригирания EBITDA като EBITDA, калкулиран, както е посочено по-горе, и коригиран за изваждане на ефекта от обезценката на активите и отписванията (с изключение на обезценката на вземания и материални запаси), други печалби, нетно, провизии и наказателни лихви и глоби, както и други извънредни позиции, за които считаме, че не са показателни за принципното ни представяне и дейност.

EVS (Enhanced Voice Services)

Технология, която подобрява цялостното качество на гласовите повиквания, специално разработена за VoLTE услугата. Осигурява звук с качество, съизмеримо на това при всички съвременни озвучителни техники. Чрез нея се чуват по-ясно всички звуци в телефонния разговор, както речта на хората, така и фонова музика, странични шумове и т.н.

FTTx

Fiber to the x (FTTx) е общ термин за всяка широколен-това мрежова архитектура, ползваща оптични влакна, за да се осигури свързаност до дома.

FTTC

Fiber to the Curb

GSM/GPRS/EDGE и UMTS/HSPA+/LTE технологии

Различни стандарти за пренос на данни, които са без-лежими за потребителя на мобилен телефон предимно в различната скорост на трансфер на данни.

Head-end

Контролен център на телевизионна система, който при-ема и разпределя сигнали.

HLR

Регистърът на местоположението на домакинствата (HLR) е централна база данни, съдържаща информа-ция за всеки мобилен абонат, който е упълномощен да използва централната GSM мрежа.

ICT

Информационна и Комуникационна Технология (ИКТ) е конвергенция на аудио-визуални и телефонни мрежи с компютърни мрежи чрез единно окабеляване или линк система.

IPTV

Телевизията през интернет протокол (IPTV) е доставка-та на телевизионно съдържание с помощта на сигна-ли на базата на логически Интернет протокол (IP), а не чрез традиционните наземни, сателитни и кабелни те-левизионни формати.

ITIL

ITIL осигурява рамка от добри практики за управление на ИТ услуги. Тя се фокусира върху непрекъснатото из-мерване и подобряване качеството на доставените ИТ услуги, едновременно от гледната точка на бизнеса и на клиента.

IoT (Internet of things)

Интернет на нещата – цялостна концепция за много на брой свързани устройства, които обменят данни по-между си, използвайки различни технологии и телеко-муникационни мрежи.

KPI

Ключов показател за ефективност – система за оценя-ване, която помага на организацията да определи сте-пента на достигане на своите стратегически цели.

LoRa

LoRaWAN™ е спецификация за мрежа с ниска мощ-ност с широк обхват (Low Power Wide Area Network – LPWAN), предназначена за безжична работа, захранва-на от батерии и с обекти в регионална, национална или глобална мрежа. LoRaWAN е насочена към ключови из-исквания на Интернет на нещата, като сигурни услуги за двупосочна комуникация, мобилност и локализация.

Значима тема

Тема, която отразява значими икономически, екологич-ни и социални въздействия на отчетната организация; или такава, която съществено влияе на оценките и ре-шенията на заинтересованите страни.

M2M

Machine-to-Machine – автоматичен обмен на информа-ция между машини и устройства.

Mbps (Мегабита в секунда)

Mbps е единица за измерване на скорост на трансфер на данни по мрежа. 1 Mbps се равнява на 1 000 000 бита в секунда.

NGN

Next Generation Network е отворена, базирана на стан-дарти инфраструктура, способна ефективно да под-държа широк спектър от приложения и услуги.

OSS

Operational Support System – група от компютърни про-грами или ИТ системи, използвана от телеком компа-ниите за мониторинг, анализ, контрол и управление на мрежата.

SLA

Споразумение за ниво на обслужване (SLA) е споразу-мение между две или повече страни, където едната е клиентът, а другите са доставчици на услуги. Това може да бъде правнообвързващ формален или неформален „договор“.

SRAN (Single RAN)

Единичната мрежа за радио достъп (Single Radio Access Network – SRAN) позволява на мобилните телекомуни-кационни оператори да поддържат множество мобил-ни комуникационни стандарти и безжични телефонни услуги на една мрежа.

Заинтересована страна

Организация или физическо лице, за които може да се очаква да бъдат сериозно засегнати от дейността на докладващата организация, нейните продукти и услу-ги или чиито действия може да се очаква да повлияят на способността на организацията да приложи успеш-но своите стратегии и да постигне целите си.

TCO

Обща цена на притежание (Total Cost of Ownership – TCO) – финансов модел, който има за цел да помогне на купувачите и собствениците да определят преките и непреки разходи за даден продукт или система.

TDM

Мултиплексиране по време (Time-Division Multiplexing – TDM) е предаване на информация чрез последовател-но, циклично редуване в една линия на цифрови сигнала от няколко различни съобщителни канала.

Верига за създаване на стойност

Веригата за създаване на стойност в организацията обхваща дейностите, които превръщат вложени ма-териали или усилия в продукти, добавящи стойност. Включва други организации, с които тя има директ-ни или индиректни бизнес взаимоотношения и които: (а) или доставят продукти и услуги, допринасящи към собствените продукти и услуги на организацията; (б) или получават продукти или услуги от организацията.

Тема, която отразява значими икономически, екологич-ни и социални въздействия на отчетната организация; или такава, която съществено влияе на оценките и ре-шенията на заинтересованите страни.

VDSL

Цифрова (дигитална) линия с висока скорост на преда-ване на информация през медна мрежа.

VoLTE (Voice over LTE) или 4G Voice

Технология за провеждане на разговори през 4G мре-жата.

Voice over Wi-Fi

Технология за провеждане на разговори през Wi-Fi мрежи.

ZB (зетабайт)

Мерна единица за количество информация. 1 зетабайт е равен на трилион гигабайта.

5.5. Глобални цели за устойчиво развитие на ООН



5.6. Специални условия

Декларация за бъдещи периоди

Настоящият интегриран доклад включва информация и изявления, които са или могат да бъдат възприети като декларации, отнасящи се за бъдещи периоди.

Декларациите за бъдещи периоди включват всички въпроси, които не са исторически факти и касаят намеренията на компанията, убеждения или настоящи очаквания по отношение – наред с други неща – на резултатите от дейността, финансовото състояние, ликвидността, перспективите, растежа и стратегиите на дружеството и на индустрията, в която то реализира своята дейност. Въпреки това, доколко реалните резултати и развитието ще отговорят на нашите очаквания и прогнози, е предмет на редица рискове, несигурност и предположения. Дружеството предупреждава, че декларациите и изявленията за бъдещи периоди не са гаранция за реалните бъдещи резултати и че действителните резултати от дейността, финансовото състояние и ликвидността, както и развитието на целия отрасъл, в който компанията реализира своята дейност, могат да се различават съществено от заявените, подразбиращи се или прогнозираните в направените в настоящия интегриран доклад декларации за бъдещи периоди. Дружеството не поема никаква отговорност и от него не се очаква да преглежда или да потвърждава каквито и да било анализи за очаквания или прогнози, както и да прави публично каквито и да било ревизии на изявленията относно бъдещи периоди, отнасящи се за обстоятелства или събития, които биха могли да се случат след датата на изготвяне на настоящия интегриран доклад.

Analysys Mason

Цифрите, прогнозите и пазарните анализи на Analysys Mason, които се съдържат в настоящия интегриран доклад, се базират единствено на публично достъпна информация и се изготвят и публикуват от отдела за проучвания на Analysys Mason Limited независимо от специфичната работа по отношение на който и да било индивидуален клиент, извършена от

Analysys Mason Limited. Мненията, изразени в материала на Analysys Mason и цитирани тук, са мнения единствено на съответните автори от Analysys Mason. От Analysys Mason Limited заявяват, че са положили цялата очаквана експертиза и отговорност при съставянето на публикации и на цифровите данни, предоставени от техния отдел за проучвания и цитирани в този документ. Въпреки това, Analysys Mason Limited не носи каквато и да било отговорност за понесени загуби или щети (включително явяващи се като ефект от последващи предприети действия), възникнали по какъвто и да било начин в резултат на използването на предоставените от Analysys Mason публикации, цифри, прогнози или пазарни анализи в настоящия документ пред VIVACOM, персонала на това дружество, неговите агенти, който и да било ползвател на документа или която и да било трета страна. Цифровите данни и прогнози на Analysys Mason, цитирани в настоящия доклад, са предоставени единствено с информационна цел и не представляват пълен анализ на всички материални факти, касаещи което и да било дружество, индустрия, сигурност или инвестиция. Цифровите данни и прогнозите на Analysys Mason, отразени в този документ, не трябва да служат за основа при взимането на решения вместо реализирането на отделно обективно изследване. От Analysys Mason може да са издали, а в бъдеще може и отново да издадат, други материали и да стигнат до различни изводи, които да се окажат в противоречие с материалите, цитирани в настоящия документ. Тези материали отразяват различните предположения, мнения и ползваните методи от страна на анализаторите, които ги подготвят, и екипът на Analysys Mason не е задължен да се ангажира, че подобни различаващи се резултати ще бъдат сведени до знанието на всеки ползвател на настоящия документ. Материалът, представен в този документ от Analysys Mason, не може да бъде възпроизвеждан, разпространяван или публикуван от който и да било ползвател и за каквито и да било цели без писменото разрешение на Analysys Mason Ltd.

**ИНТЕГРИРАН
ГОДИШЕН ДОКЛАД
2019**