

VIVACOM



15 години иновации и успехи

ДОКЛАД ЗА КОРПОРАТИВНА УСТОЙЧИВОСТ | 2023

Съдържание

За доклада	3	Кръгова икономика и управление на отпадъците	29	Здраве и безопасност	47
Обръщение на Главния изпълнителен директор	4	Скрап от медни кабели	29	Как изграждаме нашата култура на безопасност	48
За Vivascom	5	Пунктове за предаване на електронни отпадъци от клиенти	29	Спортни инициативи	49
Исторически преглед	6	Предлагане на Half SIM	29	Инвестиране в обществото	50
Нашият бизнес	7	Реновирано техническо оборудване за крайни потребители ...	30	Vivascom Регионален грант снимка	50
Бъдещето на нашата индустрия	8	Smart TV приложение	30	Операция „Жълти стотинки“	51
Акценти за 2023 г.	9	Намаляване и рециклиране на хартия и картон	30	Подкрепа за образование и развитие на младежите	51
Членства и постижения	10	Трансформиране на градовете и бизнеса за устойчиво бъдеще ...	31	Подкрепа за местните общности в моменти на бедствие	51
Членства	10	СОЦИАЛНА СРЕДА	34	ОТГОВОРНО УПРАВЛЕНИЕ	52
Постигания	10	Цифрово приобщаване	35	Етика и съответствие	53
Нашият ESG път	11	Дигитално приобщаване	35	Кодекс за бизнес поведение и етика	54
Управителен съвет	12	Достъпност на услугите	36	Линия за подаване на сигнали	55
Надзорен съвет (2023)	12	Удобни за потребителя интернет устройства	36	Отговорно снабдяване	55
ESG комитет на Vivascom	13	Подобряване на служителското изживяване	38	Антикорупционни и антиконкурентни политики на практика ...	55
Местният ни ESG екип	14	Годишно проучване за eNPS	38	Процедури за надлежна проверка и скрининг за санкции	56
Водещите ни ESG теми през 2023 г.	15	Развитие във Vivascom	39	Напълно оперативна интегрирана система за управление	56
УСТОЙЧИВО УПРАВЛЕНИЕ НА БИЗНЕСА	16	Подобрен процес по управление на представянето	39	Защита на данните и киберсигурност	57
Двигатели на иновациите	17	Програмите на Vivascom	40	Изграждане на доверие у клиентите чрез защита на данните ..	58
Покритие и надеждност на мрежата	18	Нашите обучения	40	Управление на рискове, свързани с трети страни	58
Услуги	19	Подобрени начини за привличане на млади таланти	41	Практики за съхранение и изтриване на данни	58
ГРИЖА ЗА ОКОЛНАТА СРЕДА	21	Хората във Vivascom	43	Международни трансфери на данни	59
Нашият път към въглеродна неутралност	22	Благосъстояние и придобивки за служителите	43	Обучение по поверителност на данните	59
Нашият напредък	23	Стремеж към многообразие, равенство и приобщаване	44	Искания за достъп до лични данни, искания за	
Използвана енергия в нашата дейност	24	Съотношение на възнагражденията на жените спрямо мъжете ...	44	изтриване на лични данни, нарушения на данните	59
Увеличаване на енергийната ефективност в центровете за данни ...	24	Разпределение по възраст	45	Управление на риска	59
Активиране на функции за пестене на енергия в базовите станции ...	25	Нови назначения	45	Стъпка по стъпка в управлението на риска във Vivascom	60
Декарбонизация на нашия енергиен микс	27	Насърчаване на кариерните възможности за служители		Анекси	62
Инвестиране в проекти за възобновяема енергия	27	с увреждания	45	GRI Индекс	62
Декарбонизация по веригата на доставки	28	Служители по пол	46	Независимо удостоверение на LRQA	69
		Насърчаване на половото многообразие:			
		Насърчаване на равенството	46		

За доклада

Докладът за корпоративна устойчивост за 2023 г., публикуван през декември 2024 г., е нашият 7-ми нефинансов отчет¹. За Vivacom устойчивото развитие означава да работим в посока, в която нашите действия да водят до подобряване на качеството на живот чрез нашите услуги, по отговорен начин.

Това е първият доклад за устойчиво развитие на Vivacom като част от United Group. Той отразява нашата визия и е доброволен ангажимент към прозрачност и отчетност, дори при липса на задължителни изисквания за докладване. Докладът стъпва на стандартите, заложиени в Директивата за корпоративно отчитане на устойчивостта (CSRD).

Данните в този доклад обхващат резултатите и ESG инициативите на Vivacom за периода от 1 януари до 31 декември 2023 г. Разработен през 2024 г., докладът включва и едно важно събитие за нас – отбелязването на 15-та годишнина на компанията. Вярваме, че равносметката и постиженията направени за тези 15 години са от голямо значение за нашите партньори и се основават на нашите сериозни постижения в областта на устойчивостта.

За повече информация:

Евгения Павлова,
Мениджър „Устойчиво развитие“

Evgeniya.Pavlova@vivacom.bg

1. 7 е броят на нефинансовите отчети – както интегрирани, така и само отчети за устойчивост.

Обръщение на Главния изпълнителен директор



Уважаеми читатели и партньори,

Представям Ви нашия Доклад за устойчиво развитие за 2023 г.

Той представлява пълен и задълбочен преглед на нашия ангажимент да работим, спазвайки отговорните бизнес практики и да отчитаме въздействието, което оказваме върху дигиталната трансформация и околната среда в България. Този доклад показва как успяваме да подобрим качеството на живот чрез свързаност и едновременно с това да стимулираме дигиталната трансформация на нашето общество.

Нашата мисия във Vivacom е постоянно да предоставяме най-доброто обслужване, като същевременно прилагаме иновативни, устойчиви

решения. Ние сме визионери и затова гледаме на предизвикателствата като възможности. Този доклад е израз на нашите ценности, визия за развитие и непоколебимост да бъдем лидери с примера, който даваме.

Лидери в технологиите

В непрекъснато развиващия се свят на телекомуникациите, лидерството се определя от иновациите. За да бъдеш конкурентоспособен, трябва да предлагаш най-съвременните технологични решения и да не се страхуваш да поемаш риска от въвеждането на технологии от ново поколение. Във Vivacom заемаме тази позиция вече две десетилетия, като правим стратегически инвестиции в нашата мрежова инфраструктура и сме пионери в технологичния напредък. Но в същото време нашето лидерство се простира отвъд технологиите – ние предоставяме на нашите клиенти умни и съвременни решения, които подобряват живота им и задават нови стандарти в телеком сектора.

Подобряваме качеството на живот

Свързаността се превърна във фундаментална основа на съвременния живот, позволявайки лесна комуникация, непрестанен достъп до информация и ефективни услуги в реално време. Това дава възможност за напредък в телемедицината, дистанционната работа, онлайн образованието и интелигентните решения за управление на дома, като преодолява пречките и обединява хората, независимо от разстоянията.

Във Vivacom разбираме огромната роля, която свързаността играе за постигането на икономически растеж, насърчаването на социалното приобщаване и подобряването на личното благосъстояние. Чрез използване на технологиите и иновациите ние изграждаме по-приобщено, информирано и устойчиво общество. Нашата ангажираност се простира отвъд предоставянето на услуги, като се стремим да дадем практични решения и възможности, както индивидуално на всеки един човек, така и за обществото като цяло.

Инвестиции в технологии

Като наследник на основната телекомуникационна компания у нас, Vivacom управлява една от най-големите мрежи в страната. Трансформирането на тази обширна инфраструктура, така че да отговаря

на съвременните стандарти на 21-ви век, е предизвикателство, но също така предоставя възможността за огромно покритие с най-модерните технологии.

В момента над 2 млн. потребители използват няколко от нашите над 5,5 млн. телекомуникационни услуги на Vivacom. До края на 2026 г. нашата 5G мрежа ще покрива 90% от населението.

Инвестирали сме над 700 млн. лв. в развитието на най-голямата 10 GIGA оптична мрежа с покритие на 1,5 млн. домакинства.

Чрез плавното интегриране на фиксирани и мобилни мрежи, ние отговаряме на очакванията на клиентите ни и дори ги надминаваме. Нашата иновативна телевизионна платформа EON е ярък пример за стремежа ни да предоставяме висококачествено обслужване, а бързото разрастване на услугата и нарастващата база от абонати, отразява нашия ангажимент в осигуряването на първокласно изживяване.

Екологични цели

Телекомуникационната индустрия напредва с бързи темпове, достигайки до всяко кътче на земното кълбо. Но всеки технологичен скок води след себе си до необходимостта от пренос и предаване на данни, което изисква допълнителна инфраструктура и енергия. Във Vivacom осъзнаваме нашата отговорност да минимизираме негативните въздействия върху околната среда от дейността ни.

Работим усилено за подобряване на енергийната ефективност, оптимизиране на използваните ресурси и намаляване на въглеродния отпечатък във всички бизнес дейности, продукти и услуги. Нашите усилия отразяват убеждението ни, че технологичният прогрес върви ръка за ръка с управлението на околната среда, осигурявайки устойчив живот за бъдещите поколения.

Благодарим Ви, че сте част от нашето пътуване към един по-свързан, приобщаващ и устойчив свят.

Николай Андреев,
Главен изпълнителен директор на Vivacom

About Vivacom

Vivacom е сред водещите телекомуникационни компании в България. Основана в зората на ерата на масовата комуникация (наследник на Българската телекомуникационна компания) – в дните на пощенските услуги, телеграфа и телефона – днес нашата компания предлага иновативни и смели комуникационни решения, които помагат на хората да останат свързани: фиксирани и мобилни гласови услуги, високоскоростен мобилен и фиксиран интернет и телевизия. През 2023 г. Vivacom е сред най-значимите работодатели в България с 4 474 служители.

През 2020 г. Vivacom се присъедини към United Group, водещ телекомуникационен и медиен оператор в Югоизточна Европа. Това обединение допълнително засили позициите ни, свързвайки ни с по-широка мрежа от клиенти и ресурси по целия свят. Днес Vivacom е лидер на българския телекомуникационен пазар, предлагайки широка гама от иновативни решения, както за частни, така и за бизнес клиенти.

Ние сме водещ телекомуникационен оператор, чиито услуги стигат до всяка точка в страната чрез оптична, медна и сателитна инфраструктура, мобилна мрежа и публичен интернет. Ние управляваме взаимосвързан международен мрежов център, център за управление на мрежата и център за обработка и съхранение на данни в реално време. Към 2023 г. собствената инфраструктура на Vivacom включва:

5G мрежа,
достигаща до

85%

от българското
население.

4G LTE (Long Term
Evolution) мрежа,
покриваща

99.86%

от населението на
страната

4G LTE Advanced мрежа,
покриваща

96.87%

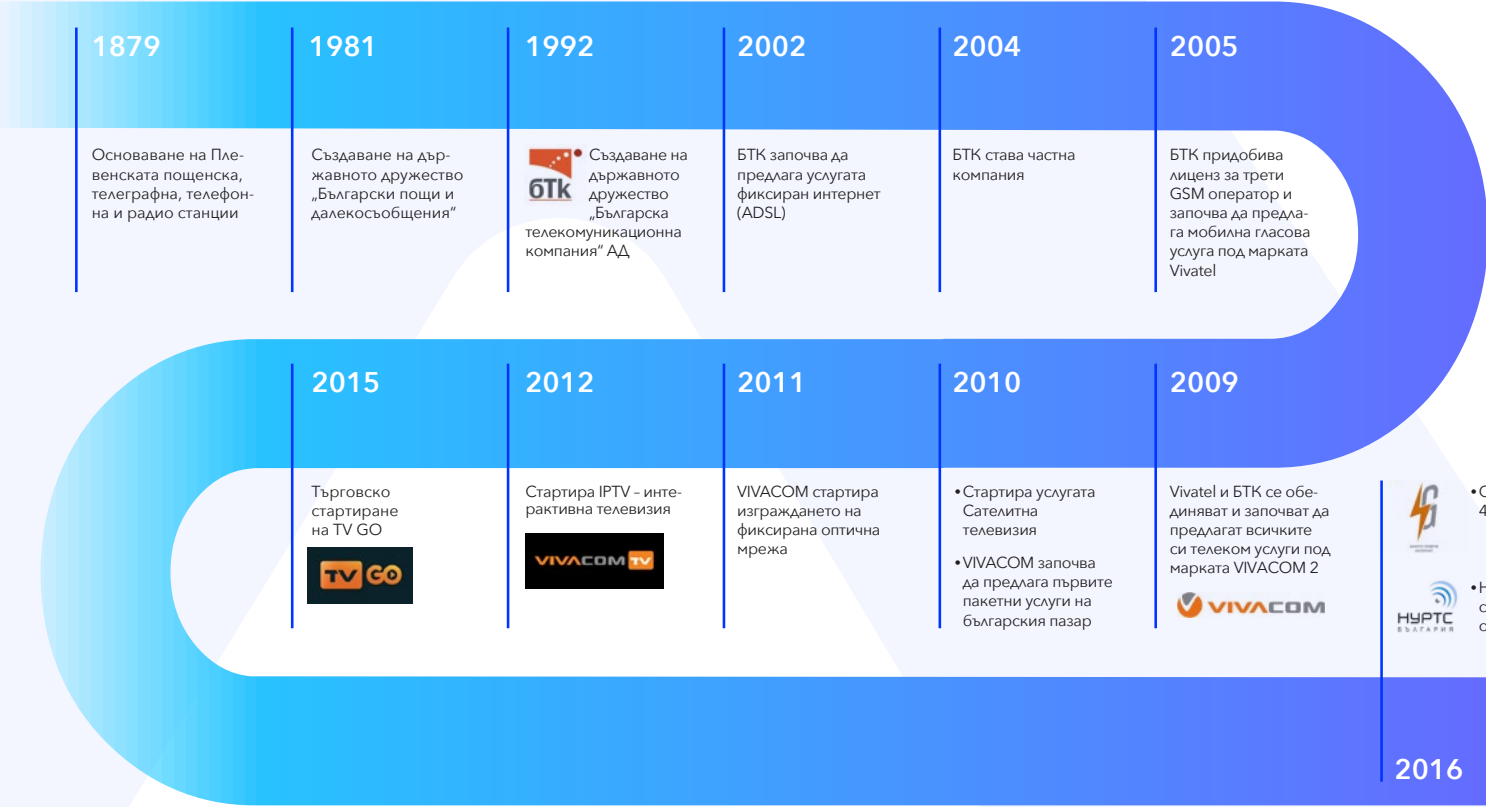
от населението
на страната.

Над 30 000 км собствена оптична кабелна мрежа, осигуряваща високоскоростна свързаност и покриваща 2 000 000 домакинства, включително FTTB (Active Ethernet), GPON (Gigabit Passive Optical Network), XGSPON (10 Gigabit Symmetrical Passive Optical Network). За сравнение, българската пътна инфраструктура обхваща 20 000 км.²

22 300 км собствена медна кабелна мрежа, осигуряваща фиксирана телефония и фиксиран широколентов достъп, включително ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), VDSL (Very-high-bit-rate Digital Subscriber Line), POTS (Plain Old Telephone Service).

2. Източник: Дължина на републиканските пътища по общини - Институт за пазарна икономика

Исторически преглед



United Group

United Group е водещата телекомуникационна и медийна група в Югоизточна Европа. С активна дейност в осем държави и около 15 000 служители, групата реализира годишен приход от около 2,79 милиарда евро (през 2023 г.). В телекомуникационния сектор повече от 5,35 милиона домакинства и повече от 7,49 милиона мобилни абонати се възползват от най-голямата FTTH (Fiber to the Home) мрежа в Югоизточна Европа, непрестанните инвестиции в 5G мрежата на United Group и най-съвременната фиксирана и мобилна свързаност. Под марката United Fiber, групата консолидира портфолиото си от фиксирана инфраструктура, за да ускори и укрепи инвестициите си в страните от ЕС, създавайки силна свързаност и издигайки инвестиционните си възможности на следващо ниво. Всички дейности на United Group, свързани с инфраструктурната търговия на едро, включително пренос на глас, данни, мобилни и роуминг услуги, се управляват от UGI Wholesale. Вътрешната технологична компания и иновационен център на групата, United Cloud, водят регионалната трансформационна промяна в развлекателната и телекомуникационната индустрия с продукти, като видео платформата от следващо поколение EON.

Медийното подразделение на United Group, United Media, създава и разпространява завладяващо телевизионно съдържание, включително основни спортни, новинарски и развлекателни програми, достигайки до широка аудитория от 40 милиона души чрез водещите си безплатни телевизионни канали, допълнени от атрактивното портфолио на платени телевизионни канали. С текущ капацитет за създаване на над 40 000 часа оригинално местно съдържание годишно, United Media управлява 60 телевизионни канала, 40 уеб новинарски портали, повече от 10 печатни издания и радиостанции.



United Group инвестира над 350 милиона евро в мрежи, продукти и услуги, както и в придобиването на няколко доставчици на интернет услуги във Vivacom.

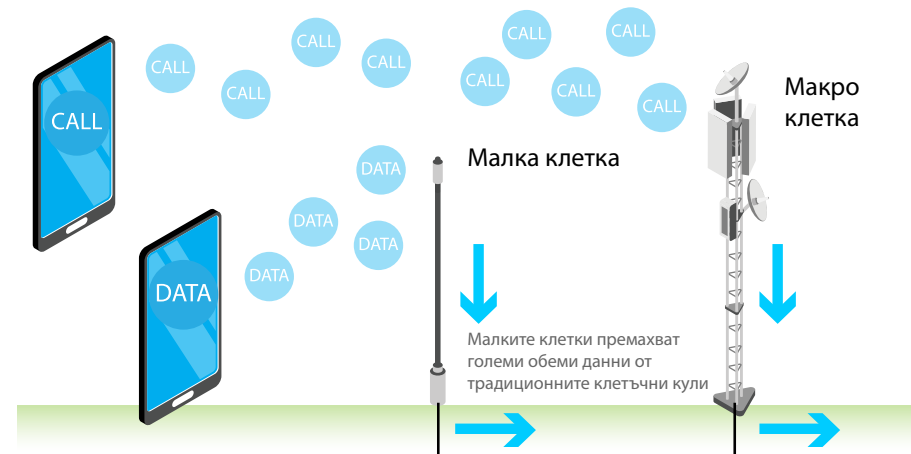
3.Източник: [Интегриран годишен отчет 2017](#) | 4. Източник: [Интегриран годишен отчет 2019](#) | 5. Източник: [Годишен отчет 2020](#) | 6. Според анализ на Ookla®, базиран на данни от Speedtest Intelligence® за периода от 1 юли до 31 декември 2021 г., валиден само за най-бързата 5G мрежа. Търговските марки на Ookla® се използват с разрешение.

Нашият бизнес

Телекомите оперират с множество активи (техническо оборудване), изискващи значителни и постоянни инвестиции. Необходимата инфраструктура включва активи като телекомуникационни кули, мрежово оборудване, центрове за данни, недвижими имоти, складове, медни и оптични мрежи.

Накратко, основната на телекомуникационна система се състои от:

- **Телекомуникационни кули:** На които е монтирано приемно-предавателно оборудване (базови станции). Осигуряват двупосочна свързаност с потребителските устройства (телефони, таблети и др.), предавайки сигнали към тях и приемайки сигнал от устройствата.
- **Преносни/Трансмисионни линии:** Кабелни подземни, кабелни надземни или безжични телекомуникационни линии, осигуряващи свързаност за сигнализация, данни и гласова услуга между телекомуникационните кули и опорната мрежа.
- **Опорна мрежа:** Осигурява свързаност към интернет и други телекомуникационни мрежи
- **Интернет и телефонни услуги:** Осигуряват достъп до интернет и телефонни услуги за крайните потребители, доставяни чрез телекомуникационни кули и трансмисионни линии до потребителските устройства.
- **Крайни потребители:** Използват мобилен пренос на данни и гласови услуги на своите устройства.



От кулата или стълба, данните или обажданията пътуват чрез оптични влакна или мед до комутационния офис на доставчика

Изходящият трафик се доставя чрез наземна оптична свързаност, което означава, че данните се предават чрез оптични кабели, положени под земята.

Бъдещето на нашата индустрия

Интервю с Николай Андреев, Главен изпълнителен директор

Какви са основните предизвикателства пред телекомуникационната индустрия?

Мисията на телекомуникационната индустрия е да подобри качеството на живот чрез постоянно разширяваща се свързаност. Обществото ни изисква неограничен и незабавен достъп до съдържание и информация, което ни подтиква към непрестанни иновации и стремеж да разширяваме границите на телекомуникационните технологии. По-добрият живот днес означава приемане на дигитално общество, където свързаността е в основата на всичко, което правим. Посланието към нас е ясно: скорост, капацитет и постоянство са стълбовете на нашето бъдеще.

Ще дойде ли скоро 6G?

Докато 6G все още е в изследователска фаза, 5.5G показва напредък. Очаква се известно забавяне в пускането на 6G, отчасти поради бавното изплащане на инвестициите в 5G, но търсенето на по-високи скорости както от бизнеса, така и от индивидуалните потребители е неоспоримо. Това търсене оформя Индустрия 4.0 и трансформира нашия ежедневен живот. За съжаление, България няма да бъде сред пионерите на 6G – нашият пазар е твърде малък, за да води в това отношение.

Виждате ли конкуренция от ИТ гигантите?

Някои хора може да твърдят, че ИТ компаниите се конкурират с нас. Аз мисля, че трябва да ги виждаме като партньори. Вземете Starlink, например. Те предлагат допълнителна услуга, като адресират нуждите от свързаност в райони, където традиционните телекомуникации не могат да достигнат, но също така имат своите технологични ограничения, свързани с времезакъснение? Важно за нас е всеки да има достъп до технология, независимо от местоположението или наличната инфраструктура.

Кога ще живеем в умни градове?

Високоскоростната свързаност вече прави умните градове реалност, а това води до по-безопасна и по-ефективна среда. Горди сме,

че си партнираме със 130 общини и им осигуряваме интелигентни решения като видеонаблюдение и умно управление на отпадъците. Тези усилия проправят пътя за бъдещи иновации и удобства като автономни автомобили, правейки градове по-умни и живота по-лесен. Истинското предизвикателство в транспорта не е частният автомобилен трафик, а управлението на големи транспортни системи. Умното управление на складове, пристанища и товарни флоти може да оптимизира трафика и да намали нуждата от шофьори. В индустрии като минното дело, строителството и пристанищата, интелигентното управление може да премахне хората от опасни среди, правейки тези индустрии по-безопасни и по-ефективни.

Как виждате ролята на изкуствения интелект?

Всеки е наясно с бързия напредък на изкуствения интелект (AI) и неограничените възможности за развитие, които той предлага. Въпреки това, AI идва със свои предизвикателства, включително нуждата от изразходване на огромни енергийни и водни ресурси. Ефективното внедряване на AI се основава на силната свързаност. В телекомуникациите, AI може да подобри управлението на мрежата и качеството на услугите, и ние вече започваме да внедряваме AI решения в нашите операции. С увеличаването на свързаността, се увеличават и заплахите за киберсигурността. Трябва да останем бдителни и проактивни в защитата на нашите мрежи и потребители, а AI може да ни помогне да постигнем това.

Как европейските и българските телекомуникации могат да станат по-конкурентоспособни?

В следващите години на Европейския съюз ще са му необходими поне 188 милиарда евро, за да постигне целите си за свързаност до 2030 г. и да дигитализира и увеличи конкурентоспособността на нашата икономика. За да могат европейските телекомуникационни оператори да усвоят такива инвестиции и да постигнат своите цели за растеж, консолидацията и вертикалната интеграция са от съществено значение. Вместо 27 различни и често противоречащи си регулаторни системи, ни трябва общи европейски регулации и разпределение на честотите. В САЩ и Китай три оператора обслуж-

ват съответните пазари, което им позволява да инвестират масово в разгръщането на нови технологии. В Европа повече от 60 оператора се конкурират за пазарен дял, като притискат маржовете си. Време е Европа да рационализира и уеднакви своя подход.

В заключение, разширяването на свързаността не е само въпрос на технологии – става въпрос за подобряване на живота, стимулиране на иновациите и изграждане на по-добро бъдеще за всички. **Трябва да приемем това предизвикателство и да водим пътя към по-свързан свят.**



Акценти за 2023 г.

Инвестиции в инфраструктура, технологии и съдържание	Пазарен дял	Заетост и развитие на служителите	Околна среда	Корпоративно управление
Нашата 10 GIGA оптична мрежа се разшири 50 пъти, достигайки почти 500 000 домакинства, но консумирайки по-малко енергия Стартирахме дългосрочна стратегическа инициатива за замяна на медната инфраструктура с технологията fiber-to-the-home 35% от клиентите ни преминаха към технологията fiber-to-the-home (FTTH) Платформата EON TV се гледа от над 600 000 потребители в България с увеличено съдържание и достъп до повече програми	Разширяването на 5G мрежата постигна покритие от над 1100 локации и 85% от населението Пуснахме първите 5G неограничени планове за българските потребители, включващи неограничени минути, SMS, MB и пълен 5G достъп във всички мобилни /пакети и ценови нива които съставляват почти половината от клиентската база По-силно присъствие на пазара с 2 нови придобивания на ключови оператори - Networks-Bulgaria и Telnet 4% ръст на мобилните услуги и достигане на 3.29 милиона абонamenti* 35.6% пазарен дял на телевизионните и 36.4% на фиксираните интернет клиенти	Ние сме най-големият работодател в телекомуникационния сектор и сред четирите най-големи на частния пазар в страната⁷ Почти 40% от служителите работят в Компанията от поне 15 години Бяхме отличени с наградата „Любим работодател“ от Career Show Awards 2023 600 служители участваха в собствената ни Expert програма и програмата за ментори 1.411 служители успешно преминаха нашето „Обучение по здраве и безопасност“	29% от общото потребление на електроенергия през 2023 г. е от възобновяеми източници Постигнахме 64.1% намаление на емисиите на парникови газове от обхват 1 и 2 в сравнение с 2020 г. Иницирахме сътрудничество за доставка на зелена електроенергия (PPAs) от голям соларно-вятърен проект на United Group в България 587 тона акумулаторни батерии, кабели, хартия и други отпадъци бяха събрани и рециклирани Реновирахме 557 000 броя устройства за крайно клиентско оборудване (CPEs)	94% от нашите служители преминаха през обучение относно Кодекс за бизнес поведение и етика 136 служители успешно завършиха обучението за антикорупция и борба с подкупите Над 553 нови бизнес партньори преминаха през 2023 г. през нашата Програма за проверка на взаимоотношенията с трети страни

7. Данните са според класацията на сп. Forbes България - Forbes 1000 Employers за 2023 година.

Членства и постижения

Членства



Конфедерация на работодателите и индустриалците в България (КРИБ)



Американска търговска камара в България



Германо-българска индустриално-търговска камара в България



GSM Association or Global System for Mobile Communications - GSMA



Алианс на технологичната индустрия



Българска асоциация за управление на хора (БАУХ)



Център за изследване на демокрацията



Български форум на бизнес лидерите (БФБЛ)



Асоциация на индустриалния капитал в България (АИКБ)

Постигания



Годишна награда "ESG Awards" на PWC



Награда за най-добър работодател за 2023 г. на Career Show Awards



Изпълнителен директор на 2023 година от Forbes



Executive Of The Year 2023 от Световната телепорт асоциация (WTA)

Нашият ESG път

Бордът на директорите на United Group е ангажиран с интегрирането на ESG (екологични, социални и управленски) дейности и политики в процеса на вземане на решения, за да постигаме устойчив успех във всичко, което правим. Отговорност и ангажимент на висшия мениджмънт е разработването и одобрението на ESG стратегията, наблюдение на нейното изпълнение, съгласуване с общите бизнес стратегии както на групово, така и на местно ниво, и управление на рисковете, свързани с ESG.

В края на ноември 2023 г. Vivacom стартира нова програма, наречена „Запази бъдещето“, която е свързана с въвеждането и прилагането на ESG концепцията. ESG е подход за постигане на дългосрочна устойчивост, който обхваща цялата организация и има за цел да трансформира различни дейности, свързани с околната среда, обществото и управленските практики. В програмата участваха 72 души - от главния изпълнителен директор до различните нива на мениджмънт. По време на срещата бяха обсъдени същността на ESG, ключовите му аспекти, значението, предимствата и ползите. С тази среща Vivacom положи основите на серия от инициативи, насочени към всички нива на управление и всички служители в компанията.



Keep the Future



Нашият ESG път

Управлението на ESG е структурирано по следния начин:

ESG е неразделна част от управлението на нашата компания, а не допълнение. Ние интегрираме управлението на ESG на всяко ниво и във всички процеси. То е част от стратегията на нашата компания. Затова представяме управителния съвет на Vivacom:

Управителен съвет

Членовете на Управителния съвет се избират от Надзорния съвет за срок до пет години, с възможност за преизбиране за допълнителен петгодишен мандат без ограничения. Управителният съвет търси одобрението на Надзорния съвет за решения, ключови за посоката и успеха на компанията.

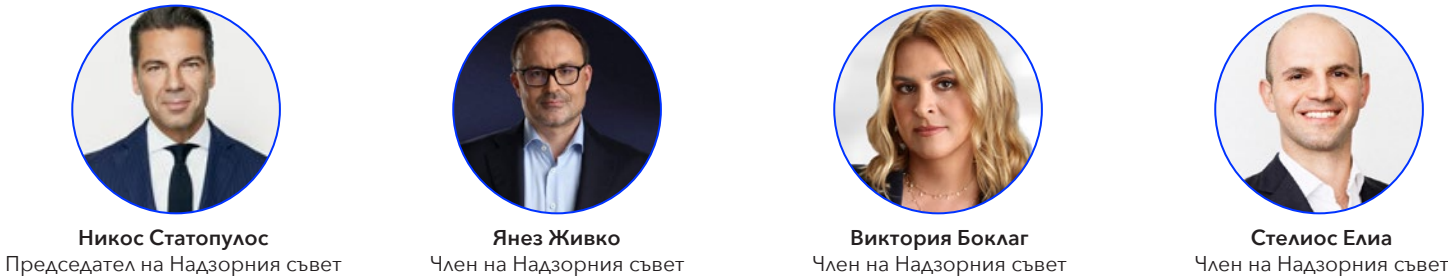
Надзорен съвет (2023)

Надзорният съвет насочва Vivacom в постигането на стратегическите ѝ цели. Неговите членове представляват компанията в своите взаимодействия с Управителния съвет.

Управителен съвет



Надзорен съвет (2023)



Нашият ESG път

ESG комитет на Vivacom

Vivacom създаде структура за управление на ESG във всички свои операции в България. Този ESG комитет подобрява координацията и осигурява цялостен надзор на инициативите за устойчивост. Редовни срещи се провеждат като част от оперативните управленски сесии на компанията, където напредъкът и резултатите се наблюдават и анализират внимателно. Членовете на комитета представят годишните си резултати на главния изпълнителен директор и Борда на директорите.



ESG комитетът на Vivacom включва всички ключови лица, работещи в следните роли:

Vivacom съгласува своите инициативи за устойчивост с общата стратегия и политики на United Group, които включват:

Амбициозни цели на SBTi (Инициатива за научно-обосновани цели), валидирани през 2023 г., които потвърждават нашия ангажимент към управление на устойчивостта, водено от науката. Като една от най-големите компании в портфолиото на UG, Vivacom активно допринася за тези цели чрез инвестиции в енергийна ефективност и инициативи за възобновяема енергия, както и предприемане на проактивни стъпки за намаляване на въглеродния си отпечатък

Участие в Инициативата за докладване на информация, свързана с климата (Carbon Disclosure Project), водещият стандарт за корпоративно екологично отчитане в целия свят, където усилията на United Group, включително и представянето на Vivacom, се оценяват и сравняват с тези на конкурентите.

Членство в Глобалния договор на ООН. Това съгласуване гарантира, че Vivacom интегрира десетте универсални принципа на Глобалния договор на ООН - обхващащи човешките права, труда, околната среда и антикорупцията - в своите бизнес стратегии, като по този начин активно допринася за постигането на Целите за устойчиво развитие.

За да постигнем целите на групата, трябва да ги интегрираме в нашата местна стратегия и задачи. Като компания, посветена на устойчивостта, подобряването на нашите цели за устойчивост е както стратегически приоритет, така и необходимост за нашата корпоративна култура.

Нашият ESG път

Местният ни ESG екип

Екипът е ангажиран с подобряване на отчетността и подкрепа на ключовите инициативи на компанията, насърчавайки активното участие в тях. Всяко дъщерно дружество има местен ESG мениджър, който да наблюдава тези усилия.

// Ние прилагаме политиките на групата във Vivascom чрез редовни актуализации, обучения, които включват разказване на истории и примери от практиката, непрекъснато обучение на екипа и предлагане на сигурни, надеждни канали за изразяване на притесненията. //



Михаела Пракова,
Мениджър
Управление на
риска и измамите,
Местно лице по
посъответствието

// Нашите инициативи за екологична устойчивост са ръководени от нашата отдаденост към опазването на планетата за бъдещите поколения, като същевременно стимулираме иновациите и ефективността в нашите бизнес практики. //

Евгения Павлова,
Мениджър
Устойчиво развитие



// Вярваме, че чрез отговорни бизнес практики и подкрепа за значими каузи можем да постигнем растеж, като същевременно допринасяме за по-добро бъдеще за обществото и околната среда. //

Елица Георгиева,
директор
Корпоративни
комуникации



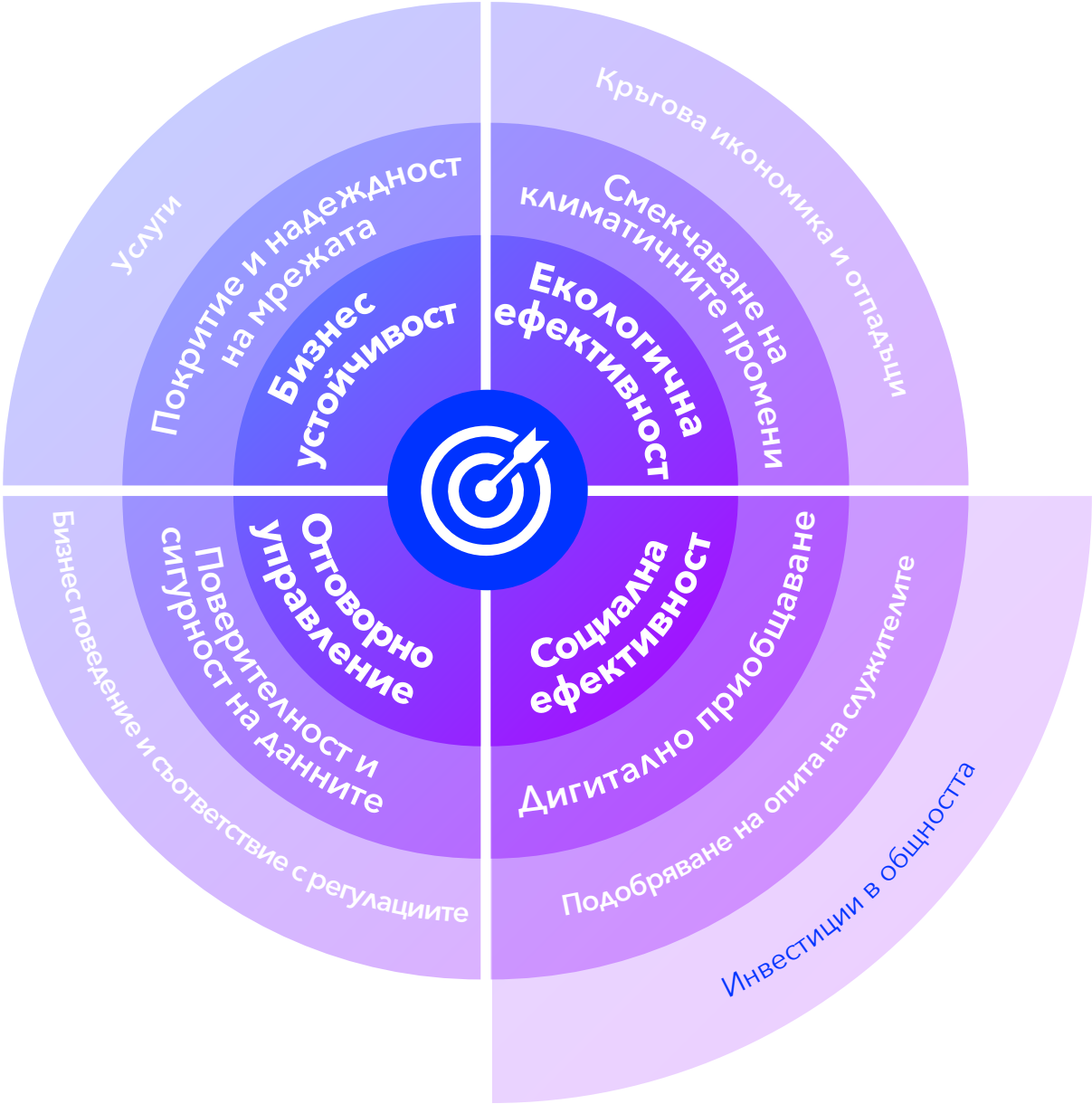
Водещите ни ESG теми през 2023 г.

Изборът на теми откроява приоритетите за Vivasom в сферата на устойчивостта, тези в матрицата на групата или тези, които са значими на глобално ниво.

Този доклад отразява най-важните теми за нашата компания през 2023 г.
Като ключови се откриха темите за покритието и надеждността на мрежата ни, смекчаването на климатичните промени и повишаване опита и квалификацията на нашите служители.
Бизнес поведението и съответствието на работата ни спрямо регулаторните изисквания също са основни теми за нас.

Те са избрани от съответните специалисти по устойчивост в ESG екипа, риск мениджмънта, човешките ресурси, както и от главния изпълнителен директор и директора на групата за риск, съответствие и устойчивост.

Пълният списък на приоритетните теми можете да видите в графиката.



Устойчиво управление на бизнеса

През 2023 г. Vivacom подобри своите финансови показатели и отчете ръст на приходите от 9% за годината. В рамките на United Group, Vivacom допринесе с 23,1% от генерираните приходи.

Финансови акценти за 2023 г. (в хиляди лева):

Приходи: 1.276.414

EBITDA: 651.700

Нетна печалба: 238.735

Общо активи: 2.522.421

Капиталови инвестиции (CAPEX): 403.512 (вкл. придобивания)

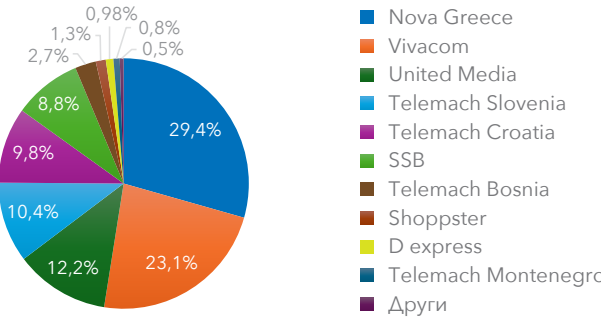
Vivacom придоби няколко компании, като по този начин затвърди стратегията си за разширяване и пазарно присъствие и стимулира бъдещите си иновации в дигиталното и свързано общество. Това са:

Регионалният оператор в Русе Networks-Bulgaria, който има водещи позиции сред местните доставчици на цифрова телевизия и интернет.

Telnet - един от водещите доставчици на фиксирани услуги в Северна България, с присъствие в над 110 населени места в региона на Велико Търново, Габрово и Русе.

Bulsatcom – най-големият оператор на сателитна телевизия в страната (придобиването се финализира в началото на 2024 г.).

Дял на приходи по компании в групата



Двигатели на иновациите

Vivacom създаде управленска ESG структура с цел управление на всички свои операции. ESG комитетът подобрява координацията и осигурява цялостен надзор на инициативите за устойчивост. Провеждат се редовни срещи като част от сесиите за оперативно управление на компанията, където напредъкът и резултатите се наблюдават и анализират отблизо. Членовете на комитета представят своите годишни резултати на главния изпълнителен директор.

Първата търговска и най-голяма 5G мрежа в България във всички 27 регионални града, покриваща 85% от населението на страната. Нашата цел е да достигнем 90% покритие на населението до 2026 г.*

Първата и единствена в България от най-ново поколение 10 GIGA оптична мрежа, предоставяща супер бърза скорост за пренос на данни и надеждна интернет връзка на почти половин милион домакинства в цялата страна. Нашата цел е да предоставим високи скорости за пренос на големи данни на 1.8 милиона домакинства в България до края на 2026 г.

Революционната платформа EON TV трансформира гледането на телевизия и видео съдържание за нашите клиенти на всяко устройство, по всяко време и навсякъде. Тя е уникална комбинация от над 200 канала, архив на телевизионно съдържание и най-голямата видеотека в България. EON се гледа от над 600.000 потребители в цялата страна.

Първите истински неограничени мобилни планове, които промениха начина, по който хората комуникират, включващи неограничени минути за разговори, SMS, MB и пълен 5G достъп. По този начин успяхме да предложим пълна свобода на комуникация за абсолютно всеки, във всеки тарифен план и всяко ценово ниво.

Първият 5G смартфон на Vivacom – изключително устройство, което комбинира клиентско изживяване, достъпност и неограничен достъп до 5G. Така предложихме на потребителите революционен и достъпен 5G смартфон, неограничени мобилни планове и скорости, както и достъп до най-голямата 5G мрежа в страната.

*Въз основа на публично достъпна информация и източници.

Покритие и надеждност на мрежата

За нас предоставянето на достъпна услуга означава възможността да предложим реален достъп до технологии – свързани с комуникация или развлечения – на възможно най-много хора в България, независимо от това къде живеят, на достъпна цена. Въпреки, че повечето хора живеят в големите градове, има и много други в отдалечените райони и по-малките населени места, където най-новите технологии може да не са налични. Чрез постоянно разширяване на нашата мрежа, дори в слабо населени райони, искаме да се уверим, че никой не е изключен от дигиталната революция.

5G мрежата на Vivascom е най-голямата в България⁸, покриваща над 1.100 населени места и курорти. В момента достига до 85% от населението, с планове да се разшири до 90% до края на 2026 г. Нашата 5G мрежа предлага скорости до 10 Gbps и по-ниско времезакъснение. Нашата 4G LTE мрежа покрива 99% от населението.

Мобилна мрежа - покритие на населението	2021	2022	2023
Мобилна 3G	99.96%	99.98%	99.98%
Мобилна 4G	99.93%	99.95%	99.95%
Мобилна 4G LTE ADVANCED	97.62%	96.46%	96.87%
Mobile 5G	64.16%	77.34%	84.88%

	2021	2022	2023
Мобилна мрежа - абонamenti ⁹	3 001 282	3 164 597	3 290 295

★ В какво успяхме?

Разширяване на 5G мрежата през 2023 г., която вече покрива над 1100 локации и 85% от населението.

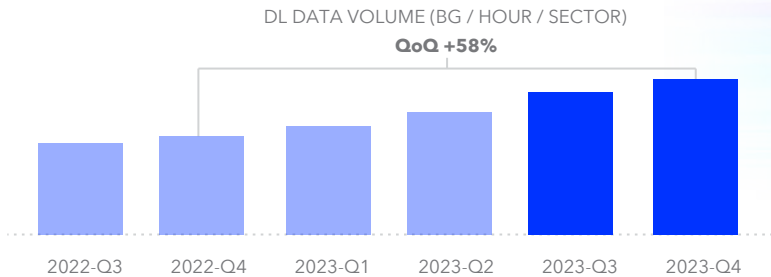
Подобряване на качеството на услугите в мобилния сегмент чрез модернизиране на опорното мрежово оборудване. По този начин компанията гарантира надеждността на своите услуги и минимален ефект върху потребителите.

Първите 5G неограничени планове за българските потребители, които съставляват почти половината от клиентската база, включващи неограничени минути, SMS, MB и пълен 5G достъп във всички мобилни планове с 58% увеличение на общия трафик на данни в рамките на една година. Мрежата ни се разшири 50 пъти през 2023 г., достигайки почти 500 000 домакинства, като в същото време консумира по-малко енергия.

Платформата EON TV се гледа от над 600 000 потребители в България с повече съдържание и достъп до още програми. Миграция на клиентите към Fiber to the Home (FTTH): 35% от клиентската база премина към fiber to the home. Тази технология позволява на потребителите по-надеждни, по-бързи и по-добри фиксирани услуги за пренос на данни (домашен интернет, EON TV, ИКТ услуги). Миграция от ADSL/VDSL и подмяна на медната инфраструктура: През 2023 г. Vivascom продължи дългосрочната си стратегическа инициатива за подмяна, на медната си инфраструктура с по-модерна и надеждна технология (FTTH). Придобихме нов честотен спектър в диапазона 700 и 800 MHz, по 10 MHz всеки, което ще позволи увеличаване на капацитета и надеждността на нашите мрежи.

Vivascom стана един от топ 10 най-бързо растящите оператори на бизнес сателитни услуги в световен мащаб.¹⁰

Обемът на данните продължава да се увеличава



“ Ще бъдем пионери в региона и сред лидерите в света, които успешно ще тестват 5.5G мобилна технология. Това ще бъде ключова стъпка в прехода към 6G, която очакваме до 2030 г. ”

Николай Гаврилов,
Член на Управителния съвет и Главен технически директор



🎯 Какво предстои?

Стратегията на Vivascom за 2023-2026 г. включва модернизиране на мобилната мрежа за постигане на по-добра енергийна ефективност, обновяване на мобилната инфраструктура, разширяване на 5G покритието с технологията C-Band в райони без оптична свързаност и разширяване на оптичната мрежа до още 200 000 домакинства. Платформата EON TV също ще бъде достъпна във всички мрежи и чрез външни доставчици.

8. Въз основа на публично достъпна информация и източници
9. Годишен отчет на Комисията за регулиране на съобщенията за 2021, 2022 и 2023 г.
10. Според годишната класация за 2022 г. на Световната асоциация на телепортите (WTA).

Услуги

Във Vivacom сме се посветили на качеството в обслужването на нашите клиенти, като се фокусираме върху две основни групи: тези, които приоритизират надеждността и качеството на нашите услуги, и тези, които търсят най-новите технологични постижения. Ние се стремим да отговорим на очакванията и на двете групи, като постоянно предоставяме висококачествени и надеждни услуги и оставаме лидери в технологиите.

Vivacom предлага най-съвременни технологии за комуникационни решения, които помагат на хората да останат свързани – фиксирани и мобилни гласови услуги, високоскоростен мобилен и фиксиран интернет и телевизия.



Любомир Малоселски,
директор Продукти
и услуги

★ В какво успяхме?

През 2023 г. постигнахме 4% ръст на мобилните услуги, достигайки 3.29 милиона абоната¹¹. Горди сме да бъдем пазарни лидери по брой предоставени услуги в секторите на телевизията и фиксиран интернет. Нашият пазарен дял ще продължи да нараства след последните ни придобивания, което затвърждава нашия ангажимент да предоставяме висококачествени услуги на нашите клиенти.

11. Годишен доклад на Комисията за регулиране на съобщенията за 2023 г.

Равни възможности за свързаност и развлечения дори за отдалечените райони

Vivacom е ангажирана с иновациите, поради което често сме първи на пазара с нови продукти като пакетите EON: 5G домашен интернет и телевизионна услуга. Тази услуга е революционна за клиентите в отдалечените райони, предлагайки им същото високо качество на интерактивна телевизия и високоскоростен интернет, както и на тези в големите градове.

За да насърчим дигиталното приобщаване, ние предоставяме пакетите EON през 5G мобилна мрежа, предлагайки високо качество на интерактивна телевизия и високоскоростен интернет. За над 90% от нашите клиенти, включването към EON е толкова просто, колкото посещението на магазин на Vivacom, за да вземат необходимите устройства – без нужда от инсталация на кабели или посещение на техник.

Нашият уебсайт разполага с интерактивна карта, която помага на клиентите да определят най-добрата технология за свързаност, налична на техния адрес, като гарантира, че получават същото висококачествено обслужване, независимо от вида мрежа -оптична, медна или мобилна.

Приходи по услуги



Телевизионна услуга с най-високо качество

Vivacom се стреми да предостави най-доброто телевизионно изживяване на своите клиенти. Добавихме 20 нови HD канала, което прави общо над 115 канала с висока резолюция. През 2020/23 г. нашата платформа EON обогати своята видеотека с Marquee TV, предлагащ над 500 заглавия за театър, балет, класическа музика и опера, безплатно за клиентите на плановите Full и Premium. Всяка година през декември отключваме цялото съдържание за всички потребители, а през декември 2023 г. създадохме видео секция с над 200 български филма и телевизионни сериали в категорията „Българско кино“.

Допълнителната секция „Игри и приложения“ предоставя лесен достъп до популярни стрийминг приложения като YouTube, MAX, Netflix, Spotify и Tidal. Освен това EON позволяват инсталирането на всяко приложение или игра от Google Play Store, превръщайки голям брой по-стари телевизори в смарт такива.

За нашите най-малки потребители предлагаме детско дистанционно управление на специална цена с персонализирани стикери, което прави използването му по-лесно и забавно, и разбира се по-безопасно с детския профил на EON, който предоставя филтриране на съдържанието според възрастта.

Тези подобрения са част от нашите постоянни усилия да подобрим интерактивното телевизионно изживяване на EON, като гарантираме, че нашите клиенти имат достъп до най-добрите развлекателни опции.



Улесняваме преминаването към нови технологии

Vivacom активно улеснява дигиталния преход за нашите клиенти по няколко начина.

Проведохме множество кампании, за да помогнем на нашите клиенти да преминат от старите технологии към FTTH (GPON), включително инструкции и мерки за поддръжка на услугите на клиентите. Поддържа много високо ниво на клиентска удовлетвореност (NPS) в FTTH (GPON) в сравнение със старите медни (xDSL) или LAN технологии.

След като преминахме към SIM карти с намален размер през 2023 г., намалявайки наполовина пластмасата, използвана за тяхното производство, сега насърчаваме използването на eSIM технология. Технологията не изисква физическа SIM карта да бъде поставена в устройството, тъй като има вграден чип, който съхранява SIM профила и параметрите за достъп до мрежата. Активирането на eSIM е възможно само за устройства, поддържащи eSIM функционалност и се извършва чрез сканиране на QR код. eSIM може да се използва заедно с Nano SIM карта с друг мобилен номер за устройства с Dual SIM и eSIM или заедно с други eSIM, ако устройството позволява използването на няколко eSIM едновременно.

През септември 2023 г. представихме собствен смартфон Vivacom, 5G, предназначен за масовия пазар с цени, започващи от 1 лв. в зависимост от избрания мобилен план. Телефонът идва с 3-годишна гаранция и предварително инсталирани приложения, включително нашите EON TV приложения, дигиталния портфейл Vivacom Pay и приложението за избор на мелодии Harry Call, правейки новите технологии достъпни и лесни за използване.

В допълнение, от ноември 2023 г., в сътрудничество с Boleon, предлагаме на клиентите си възможност да закупят застрахователни полици онлайн, с опция за сравнение на голям брой застрахователи. Клиентите могат да изберат най-добрата цена и условия за различни видове застраховки, включително пътуване в чужбина, имуществени застраховки, автокаско, гражданска отговорност и планинска застраховка, с плащания, извършвани онлайн. За повечето видове застраховки клиентите получават полицата си директно по имейл в рамките на минути или по куриер за задължителния стикер и документи за гражданска отговорност.

Тези инициативи са част от нашия ангажимент да направим дигиталния преход лесен и полезен за нашите клиенти.

Какво предстои?

- Постоянно работим върху развитието на нашата платформа EON, добавяйки повече съдържание и повече телевизионни канали с висока резолюция.
- Ще представим ново поколение на нашия телефон Vivacom 5G с поддръжка на eSIM функционалност и подобрени характеристики.



Грижа за околната среда

Нашият път към въглеродна неутралност

★ В какво успяхме?

- Въведохме мерки за увеличаване на енергийната ефективност на нашите фиксирани и мобилни мрежи
- Генерирахме 311 MWh възобновяема енергия от нашите собствени соларни панели
- Закупихме 45 GWh зелена електроенергия
- Намалихме нашите емисии от обхват 1 и обхват 2 (пазарна база) с 64.1% спрямо 2020 г.
- Осигурихме необходимата земя и инициирахме сътрудничество за покупка на зелена енергия, което ни позволява да набавяме зелен дял от първата голяма PV соларна централа на United Group.
- Инициирахме разговори и сътрудничество с част от доставчиците ни за намаляване на емисиите по веригата на стойност

Опазването на околната среда е основна грижа и ценност, която ръководи нашите действия и решения. Посветени сме на минимизирането на нашия екологичен отпечатък и опазването на природните ресурси. За да постигне значима промяна, Vivacom се придържа към амбициозните краткосрочни и дългосрочни цели, поставени от United Group. Нашата крайна цел е да постигнем нулеви нетни емисии по цялата ни верига на стойността до 2040 година.

Поставените научнообосновани цели на UNITED GROUP:

Постигане на нулеви нетни емисии на парникови газове по цялата верига на стойността до 2040 г.

Намаляване на абсолютните емисии на парникови газове от обхват 1 и 2 с 90% до 2030 г. спрямо базовата 2020 г.

Намаляване на емисиите на парникови газове от обхват 3, обхващащи закупени стоки и услуги, капиталови стоки, дейности, свързани с горива и енергия, и бизнес пътувания, с 40% до 2030 г. спрямо базовата 2022 г.

Поддържане на поне 90% намаление на емисиите от обхват 1 и 2 от 2030 до 2040 г., използвайки базовата 2020 г.

Намаляване на емисиите на парникови газове от обхват 3, обхващащи закупени стоки и услуги, капиталови стоки и дейности, свързани с горива и енергия, с 90% до 2040 г. спрямо базовата 2022 г.

В допълнение на тези ангажименти Групата също така постави цели за дял възобновяема електроенергия и ангажиране на доставчиците:

Увеличаване на използваната възобновяема електроенергия до 100% до 2027 г. и продължаване на закупуването на енергия от 100% възобновяеми източници

Ангажиране на 50% от нашите доставчици за постигането на научнообоснованите ни цели за намаляване на въглеродните емисии до 2030 г.

Нашият напредък

Vivacom е ключова страна от бизнес и екологичната стратегия на United Group - наши са 29% от общите емисии на парникови газове на групата.

Консумация на енергия, 2023 г., GWh



Осъзнати са усилията ни за опазването на околната среда, интегрирайки цялостна стратегия за намаляване на въглеродните емисии в секторите на телекомуникациите, медиите и електронната търговия. Чрез подобряване на енергийната ефективност в нашата инфраструктура и насърчаване на екологосъобразно производство и логистика, ние сме ангажирани с намаляването на нашето въздействие върху околната среда, като същевременно поддържаме високото качество на услугите, които нашите клиенти очакват. През 2023 г. постигнахме значителен напредък в постигането на нашата амбиция за дейност с нулеви нетни емисии.

Vivacom работи по цялостен план за намаляване на въглеродните емисии. Чрез приемане на устойчиви практики и иновативни технологии, ние се стремим да намалим въглеродния си отпечатък във всяка наша дейност.

ОБХВАТ 1 & 2 (TCO ₂ E)	2022	2023
Обхват 1	5 710	5 656
Обхват 2 (на база местоположение)	59 079	64 411
Обхват 2 (на пазарна база)	59 026	25 080
Обхват 1 и 2 (на пазарна база):	64 735	30 736



Графиката предлага изображение на цялата ни верига на стойността, като подчертава различните сегменти и техните съответни приноси към общите ни емисии.

Използвана енергия в нашата дейност

За Vivasom инвестициите в енергийна ефективност са неразделна част от бизнеса. Увеличаването на броя и типа услуги, растежът на потребителския трафик и разширяването на покритието са свързани със строителството и поддръжката на инфраструктура, която консумира значителни количества енергия. Нашата постоянна цел е да увеличим тяхната ефективност и да постигнем оптимално потребление във връзка с растежа на нашия бизнес.

През 2023 г. Vivasom консумира 179 GWh енергия под формата на електричество, топлинна енергия и горива. Основните потребители на енергия бяха мобилните и фиксирани мрежи (82%), следвани от нашия автопарк (10%).

Преките ни (обхват 1) емисии на парникови газове произтичат от изгарянето на дизел и бензин в нашия автопарк (82%) и дизел генератори (9%). България е сред страните-членки на ЕС, които срещат предизвикателства по отношение на подкрепата и развитието на инфраструктура за електрическа мобилност. Въпреки това, през 2023 г. започнахме пилотно използване на електрически превозни средства и инсталирахме първата си зарядна станция. Поръчахме още 40 електрически автомобили и планираме да инсталираме 10 зарядни станции през 2024 г.

Нашите непреки (обхват 2) емисии са по-значими и произтичат основно от генерирането на електричество, което захранва нашите мрежи. Ние измерваме и следим нашия Индекс на ефективност на мрежата, изчислен чрез съотношението на общата консумирана енергия (електричество и енергия от генератори) към общия обем на пренесените данни от фиксирани и мобилните мрежи. Общият пренесен обем данни представлява трафик от всички технологии за достъп, консумиран от нашите клиенти, включително клиентския входящ и изходящ трафик. Общият пренесен обем данни се увеличи с над 26% (2023 спрямо 2022), но нашият Индекс на ефективност на мрежата се подобри с 17% - от 37 до 31 MWh/PB.

Увеличаване на енергийната ефективност в центровете за данни

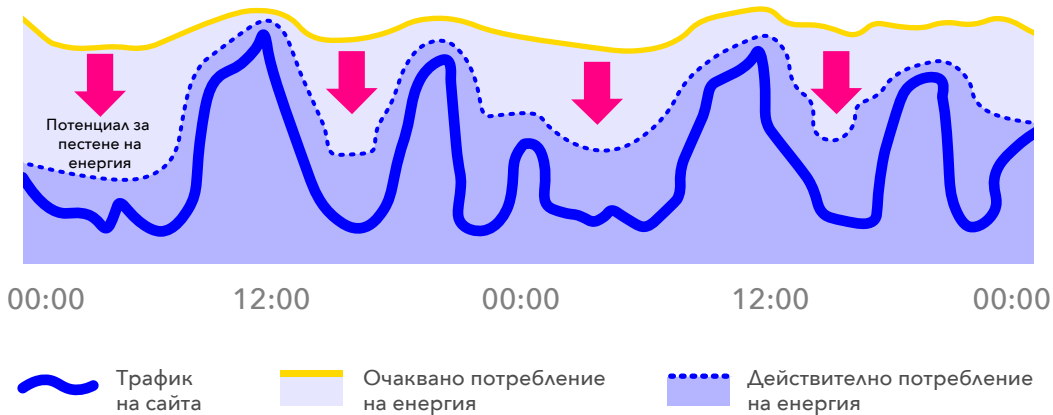
Изградихме т.нар. "студени зони" в нашия център за данни в Каспичан, за да подобрим ефективността на отоплението. Те спестяват енергия, като намаляват площта, за охлаждане - вместо да се охлажда цялото помещение, само студеният зони с температурно чувствително оборудване се поддържа на необходимата температура. Охлажданият въздух се насочва към предната част на сървърите, затопляйки се, когато достигне задната част. Поставяйки оборудването гръб към гръб, топлият въздух се поема от задната част на сървърите в топлата зона за циркулация. Годишните спестявания на електричество от внедряването на новите студени зони са приблизително 64 800 kWh.



Активиране на функции за пестене на енергия в базовите станции

Внедряването на функции за пестене на енергия позволява спестяване на енергия чрез непрекъснато наблюдение на мрежовия трафик и изключване на предаващите елементи по време на нисък трафик, основно през нощта. Освен това се изследва използването на AI технологии за намиране на други периоди с нисък трафик дори през дневните часове. През 2023 г. внедрихме функции за пестене на енергия в цялата ни мобилна мрежа. Внедряването доведе до 12% намаление на потреблението на RAN оборудване (8.1 GWh) спрямо предвидената тенденция, спестявайки значителни количества енергия.

Високо потребление на енергия по време на непиикови часове без функции за пестене на енергия



Декарбонизация на нашия енергиен микс

Отчитайки, че електричеството е основният източник на емисии за Vivacom, ние сме ангажирани да подобрим ефективността, като проследяваме устойчиви енергийни решения. Нашата цел е да допринасяме трайно за общностите и регионите, в които развиваме дейността си.

Vivacom играе ключова роля в подкрепата на инвестициите на United Group в мащабни вятърни и соларни енергийни проекти в България, стимулирайки прехода към устойчива енергия в региона. Чрез прехода към възобновяеми енергийни източници ние не само намаляваме нашия въглероден отпечатък, но и подкрепяме растежа на инфраструктурата за чиста енергия и допринасяме за глобалния преход към нисковъглеродна икономика. През 2023 г. Vivacom генерира общо 311 MWh възобновяема енергия чрез PV (фотоволтаични) соларни панели на нашите офис и мобилни обекти. Това демонстрира усилията ни за производство на енергия от възобновяеми източници, допринасяйки за устойчиви енергийни практики и намалявайки зависимостта от невъзобновяеми енергийни източници.

През 2023 г. закупихме 45 GWh (28.8% от нашето потребление) зелена електроенергия чрез висококачествени, местни Гаранции за произход, което доведе до значително намаляване на емисиите ни от обхват 2.



Инвестиране в проекти за възобновяема енергия

United Group прави значителни инвестиции в зелени енергийни проекти, включително вятърни и соларни такива, които позволяват на Vivacom да набавя зелена електроенергия чрез инициране на Споразумения за покупка на енергия. Те включват следните проекти:

ФОТОВОЛТАИЧНИ ПАРКОВЕ: Три фотоволтаични парка се изграждат на съществуващи индустриални обекти в България, притежавани от Vivacom, с пикова производствена мощност от 52 MW. Проектът Mogila PV ще заработи през септември 2024 г., а проектите Gramada и Barakovo PV ще започнат да функционират постепенно през 2025 г.

ПРОЕКТ ЗА НАЗЕМЕН ВЯТЪРЕН ПАРК: Наземният вятърен парк ще бъде изграден в Кремена, стратегическо място в България близо до Черно море, на земя, притежавана от компанията за вятърния проект, която е 100% собственост на United Group. Производствената мощност на проекта е 72 MW. Проектът е планиран да заработи в началото на 2027 година.

Комбинираното производство на тези съоръжения ще надхвърли 300 GWh годишно, осигурявайки 100% от общите нужди на Vivacom от електроенергия с устойчива енергия.



Декарбонизация по веригата на доставки

Осъзнаваме необходимостта от разглеждане и адресиране на нашия отпечатък по цялата ни верига на доставки, включително емисиите от обхват 3. Те се отнасят до непреките емисии на парникови газове, свързани с нашите доставчици и партньори по веригата. Въпреки, че тези емисии са извън нашето пряко влияние, ние разбираме тяхното значение за нашето общо въздействие върху околната среда. Докато се стремим към нашата амбиция за нулеви нетни емисии, ние сме ангажирани да работим в унисон с нашите доставчици и партньори по веригата на дистрибуция, за да намалим нашето въздействие. Осъзнаваме, че само чрез съвместни усилия можем да намалим емисиите от обхват 3 по цялата ни верига на стойността.

ОБХВАТ 3 (tCO ₂ e)	2022	2023
Закупени стоки, капиталови стоки и услуги	43.242	27.252
Дейности, свързани с горива и енергия	18.343	13.550
Транспорт по веригата на доставки	76	81
Дейности, свързани с генериране на отпадъци	320	52
Служебни пътувания	28	22
Пътувания на служители до работа	2.024	1.784
Наемани активи по веригата на доставки	3.141	3.397
Използване на продадени продукти	1.633	1.193
Обработка на продадени продукти в края на жизнения им цикъл	135	99
Наемани активи по веригата на дистрибуция	4.572	4.575

През 2023 г. нашият ангажимент към адресирането на емисиите от обхват 3 остана непроменен, въпреки разширяването на нашата дейност и породения от това ръст на емисиите. Също така направихме подобрения в нашите методи за изчисление за няколко категории, фокусирайки се върху използването на по-преки данни, което

доведе до по-точни резултати. Основните източници на емисии в нашата верига на стойността са свързани със закупуването на стоки, капиталови активи и услуги. Предвид сложността на тази задача, ние разработихме цялостен подход, който включва идентифициране, измерване и намаляване на емисиите от нашите доставчици, както и поставяне на конкретни цели за намаляване.

Източници на емисии от обхват 3, tCO₂e



Кръгова икономика и управление на отпадъците

Отговорното управление на отпадъците и приносът към кръговата икономика са друг ключов екологичен фокус за Vivacom. Нашата стратегия включва прилагане на мерки за намаляване, повторно използване и рециклиране на материали в нашите дейности и извън тях, включително електронни отпадъци от мрежово оборудване и потребителски устройства.

ГЕНЕРИРАНИ ОТПАДЪЦИ (ТОНОВЕ)	Общо отпадък
Акумулаторни батерии	163
Кабели	275
Електронно оборудване	45
Хартия и картон	53
Скрап метал	50
Скрап пластмаса	1
Общо генерирани отпадъци	587
Общ процент рециклирани отпадъци	100%
Общ процент рециклирани опасни отпадъци	100%

Vivacom вече е постигнала стратегическата цел на United Group за рециклиране на 100% от генерираните отпадъци.

Ние активно работим с нашите заинтересовани страни, за да образоваме и насърчаваме внимателното управление на електронните отпадъци. Нашият подход подчертава предотвратяването на отпадъците, повторната употреба и отговорното рециклиране, с цел намаляване на нашия екологичен отпечатък и прилагане на кръговата икономика за по-устойчиво бъдеще.

В подкрепа на стратегическата цел на Групата за нулеви отпадъци на депата до 2030 г., ние се ангажираме да постигаме тази цел всяка година, като се стремим да получаваме потвърждение от нашите партньори, че генерираните отпадъци се насочват към рециклиращи съоръжения за безопасно изхвърляне или преработка в суровини. Освен това, Vivacom работи само с рециклиращи компании, които отговарят на всички изисквания за третиране и рециклиране на отпадъци.

Скрап от медни кабели

Дългогодишният проект „Скрап от медни кабели“, се провежда вече над 10 години във Vivacom. Той включва демонтаж на медна кабелна инфраструктура, която вече не се използва. От началото на проекта, 22% от общото количество рециклирани материали във Vivacom са демонтирани кабели. Някои от кабелите от нашата фиксирана мрежа са положени в тръбни мрежи, докато други са директно заровени в земята. Общата цел на този проект е да се замени медната кабелна инфраструктура с оптични влакна, където е възможно всяка година, или да се замени с модерни решения за предоставяне на услуги чрез нашата мобилна мрежа (например интернет през мобилната мрежа FWA). Според експертни оценки, нашата медна кабелна инфраструктура в цялата страна е приблизително 22,300 км. Проектът допринася за кръговата икономика чрез отговорно рециклиране и повторна употреба на материали от инфраструктура извън експлоатация. Проектът “Скрап от медни кабели” на Vivacom носи значителни ползи, както за околната среда, така и за компанията. Чрез демонтаж и рециклиране на остаряла медна кабелна инфраструктура, проектът допринася за намаляване на електронните отпадъци и опазване на природните ресурси. Рециклирането на медта позволява повторното използване на ценни материали, което намалява нуждата от добив на нови ресурси и съответно намалява въглеродния отпечатък. Освен това, замяната на медните кабели с оптични подобрява качеството на услугите и ефективността на мрежата, което води до по-добро обслужване на клиентите.

Пунктове за предаване на електронни отпадъци от клиенти

Освен отговорното управление на нашите електронни отпадъци,

ние също така се ангажираме да помагаме на нашите клиенти в техните усилия за рециклиране. За да улесним това, през лятото на 2023 г. магазините на Vivacom въведоха специални контейнери за събиране на батерии от клиенти. Тези пунктове предлагат удобна опция за клиентите да изхвърлят своите лични отпадъци и ние гарантираме, че те се изхвърлят правилно, избягвайки вреди за околната среда. За шест месеца успешно събрахме и правилно изхвърлихме 785 кг батерии от клиенти. От всички 195 магазина, 40 участваха в инициативата за събиране на батерии от клиенти.

Предлагане на Half SIM

Нашата инициатива Half SIM е насочена към намаляване на въздействието върху околната среда, като същевременно предлагаме решения за свързаност. С тяхното въвеждане правим още една стъпка към по-зелено бъдеще – ще намалим количеството пластмаса, използвана за тяхното производство с 50% и ще ограничим въглеродните емисии с до 30% (според данни от IDEMIA Group). Vivacom направи пълен преход към Half SIM през 2023 г., и в резултат около половината от раздадените SIM карти през 2023 г. бяха Half SIM. Предоставените Half SIM за 2023 г. са 80 000 броя.



Реновирано техническо оборудване за крайни потребители

Техническото оборудване за крайни клиенти (CPE), което включва рутери и телевизионни приемници, е важен компонент за свързаността на нашите клиенти. Въпреки че тези устройства играят ключова роля в съвременната телекомуникационна инфраструктура, тяхната широка употреба води до натрупване на електронни отпадъци, тъй като старите или неработещи CPE често се изхвърлят неправилно. Осъзнавайки сериозността на този проблем, ние сме ангажирани с внедряването на устойчиви решения, които адресират проблема с електронните отпадъци, свързани с CPE, като същевременно насърчаваме принципите на кръговата икономика и отговорното потребление. През 2023 г. бяха реновирани 16.6% от всички инсталирани CPE в сравнение с 2022 г.

Smart TV приложение

Smart TV приложението е част от нашата телевизионна услуга EON. То позволява на клиентите да имат достъп до платформата EON директно на своите Smart телевизори без нужда от телевизионен приемник, което опростява настройката и използването. Мобилното приложение на EON позволява на потребителите да гледат съдържание навсякъде, по всяко време и на всяко устройство, позволяващо тази функционалност, предоставяйки гъвкавост и удобство. Това намалява поръчките и използването на физическо оборудване. През 2023 г. 7% от нашите клиенти използваха Smart TV приложението ни.

Намаляване и рециклиране на хартия и картон

През 2023 г. проведохме масова кампания за електронни месечни фактури вместо такива на хартия за всички наши клиенти. Чрез тази инициатива намалихме използването на хартия с 194 067 кг - ръст от 83%. С инициативата „Грижа за природата и поглед към бъдещето“ колективно намаляваме потреблението на природни

ресурси и защитаваме околната среда от вредни емисии. Повече от 10 години Vivasom предлага на клиентите опцията да получават електронни фактури. Въпреки това, от април 2023 г. електронните фактури станаха стандартната опция. Това доведе до масово преминаване към електронни фактури. Изключения се правят за възрастни абонати, както и за тези клиенти, които изрично са поискали да получават хартиени фактури.

Мигрирани хартиени фактури към електронни преди кампанията през 2023 г.	Мигрирани хартиени фактури към електронни по време на кампанията през 2023 г.	Клиенти, използващи хартиени фактури в края на 2023 г	Общ брой издадени фактури на месечна база през 2023 г
≈ 897.000	≈ 768.000	≈ 35.000	≈ 1.700.000

Трансформиране на градовете и бизнеса за устойчиво бъдеще

Нашата технология води към трансформирането на градовете в по-умни и устойчиви пространства. Чрез напреднала свързаност, анализ на данни, решения за Интернет на нещата (IoT) и нашата обширна партньорска екосистема, ние даваме възможност на урбанизирани центрове да оптимизират използването на ресурси, да подобрят обществените услуги и да намалят въглеродния отпечатък. През 2023 г. подкрепихме над 130 общини като техен основен или единствен телекомуникационен партньор и доставчик. Предоставихме им решения за умни градове, включително управление на обществен транспорт, градско видеонаблюдение, умно паркиране, умно събиране на отпадъци, улично осветление, мониторинг на качеството на въздуха, дигитално образование, и други. Освен това предоставихме решения за умни Wi-Fi мрежи на много от тези общини, като допълнително подобрихме свързаността и дигиталните услуги.

Добрият пример

Управление на отпадъците в България

Нашите системи за умно управление на отпадъците в София и Бургас имат за цел да направят събирането и изхвърлянето на отпадъци по-ефективни, икономически изгодни и екологично чисти. Проектът включва следните елементи:

1. IoT сензори: Използваните от нас IoT сензори са пасивни и позволяват инвентаризация на контейнерите, както и мониторинг на изпълнението на задачите, свързани с повдигането на контейнерите за отпадъци. Чрез технология, инсталирана на камионите за отпадъци, имаме възможност да събираме данни за теглото на отпадъците във всеки контейнер.

2. Анализ на данни: Данните, събрани от IoT сензори и други източници, се анализират, за да предоставят информация за тенденциите в генерирането на отпадъци, честотата на събиране и оперативната ефективност. Данните могат да помогнат за прогнозиране на бъдещото генериране на отпадъци, оптимизиране на разпределението на ресурсите и набелязване на местата за подобрение.

3. Дистанционно наблюдение и управление: Органите за управление на отпадъците имат възможност да наблюдават и контролират дейностите по събиране дистанционно чрез централизиран платформи. Те могат да следят състоянието на контейнерите, да организират графици за събиране и да получават известия за проблеми като препълване на контейнери или неизправности на оборудването.

4. Оптимизация на маршрутите: Чрез анализ на данни за генерирането на отпадъци, условията на трафика и графиците за събиране, системите за умно управление на отпадъците могат да подобрят маршрутите за събиране. Това води до намаляване на разхода на гориво, по-ниски емисии на превозните средства и намаляване на общите оперативни разходи, като същевременно се подобрява качеството на услугата.

В София покриваме три района, като наблюдаваме 1500 пасивни сензора в контейнери за отпадъци и 6 камиона за боклук, а в Бургас - 1300 контейнера и 4 камиона.



 Добрият пример

Система за водомерно отчитане в Троян, България

В партньорство с Telelink предоставяме решение за мониторинг и отчитане на водното потребление на територията на град Троян, обхващащо хиляди водомери. Тази система е от полза както за комуналните услуги, така и за потребителите:

- 1. Опазване на водата:** Водомерното отчитане предоставя точни данни за потреблението и разходите, увеличавайки осведомеността на потребителите и намалявайки разхищението на вода, като по този начин подкрепя опазването и решаването на проблема с недостига на вода.
- 2. Откриване и предотвратяване на течове:** Водомерите идентифицират необичайни модели на потребление, които показват течове или разхищение. Ранното откриване позволява бързи ремонти, минимизирайки загубата на вода, предотвратявайки щети и намалявайки разходите.
- 3. Точност и справедливост на фактурирането:** Фактурирането на база измерено потребление таксува потребителите според реалното им потребление, осигурявайки справедливо фактуриране и насърчавайки отговорното използване на водата чрез пряко свързване на потреблението с разходите.
- 4. Оперативна ефективност:** Водомерното отчитане автоматизира процеса, намалявайки разходите за труд и ръчните дейности. Технологии като дистанционно отчитане и анализ на данни предоставят информация в реално време, позволявайки проактивно управление и оптимизирано разпределение на ресурсите.



Внедряването на мрежата за дистанционно отчитане за 4 200 потребители доведе до няколко положителни резултата. Намалена е ръчната работа, тъй като трима служители, които преди четяха водомерите, сега са пренасочени към други задачи. Работното натоварване на операторите за въвеждане на данни значително намалява благодарение на автоматичното подаване на информация, което също така елиминира възможността за човешки грешки при отчитането на водомерите. Получаваме ежедневни актуализации за потреблението на питейна вода и в случай на внезапно увеличение, потребителите незабавно се информират за потенциални проблеми. Освен това системата предотвратява манипулации с водомерите и всякакви опити за това незабавно се докладват на оператора на радиопредавателното оборудване. //



Инж. Тонимир Гечев,
Генерален директор

Добрият пример

Мониторинг на замърсяването на въздуха в България

Инсталирахме система за мониторинг на замърсяването на въздуха в два града в България - Благоевград и Търговище. Нашите ползи са:

- 1. Намалени здравни рискове:** Системите за контрол на замърсяването на въздуха улавят и премахват вредни замърсители от индустриалните емисии, намалявайки честотата на респираторни заболявания, сърдечно-съдови проблеми и други здравословни проблеми, причинени от замърсители като прахови частици, серен диоксид, азотни оксиди и летливи органични съединения.
- 2. Опазване на околната среда:** Тези системи помагат за запазване на екосистемите и защитата на природата, като намаляват замърсителите, които вредят на растенията, животните и водния свят, поддържайки биоразнообразието и екологичния баланс.
- 3. Съответствие с регулациите:** Системите за контрол на замърсяването на въздуха гарантират, че индустриите спазват строгите екологични регулации, помагайки на компаниите да избегнат глоби и правни проблеми, като същевременно насърчават отговорни екологични практики.
- 4. Подобро качество на въздуха:** Чрез премахване на замърсителите от индустриалните емисии, тези системи подобряват качеството на въздуха, което е от полза за човешкото здраве и подобрява качеството на живот чрез намаляване на смог, мъгла и миризми.



Станислава Солакова,

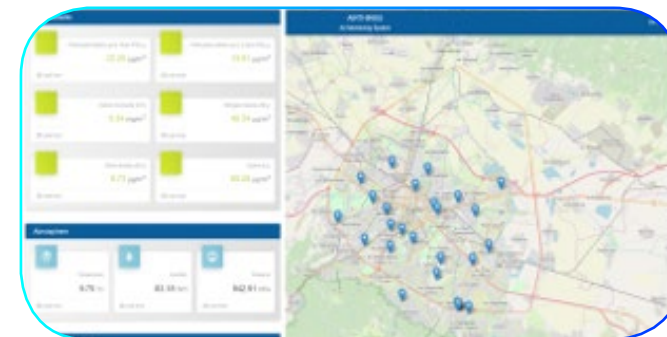
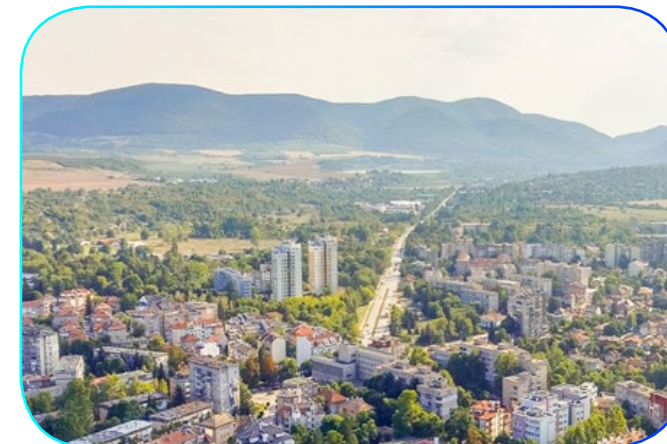
Връзки с обществеността
в Община Търговище:

Какво е въздействието на интелигентното решение на Vivacom върху общината и обществото?

Станислава: През годините е имало притеснения от жителите на Търговище дали производствата в града не замърсяват въздуха и околната среда. Въпреки че официалните проверки не откриха отклонения, решихме да внедрим собствена система за измерване. Оказа се, че тази интелигентна система също не открива отклонения и данните ѝ съвпадат с тези на Изпълнителната агенция по околна среда, която провежда периодични измервания. Това успокоява всички, че въздухът, който дишаме, е достатъчно чист. За нас това е знак, че системата работи добре и предоставя точни данни. Това ни мотивира да продължим да внедряваме модерни и интелигентни технологии в административните и управленските процеси.

Могат ли гражданите на общината лесно и бързо да следят качеството на въздуха в реално време?

Станислава: Системата е достъпна от началната страница на уебсайта на Община Търговище, осигурявайки бърз и лесен достъп. Гражданите могат да получат информация в реално време за текущите нива на фини прахови частици, слънчева радиация, доза радиация, скорост на вятъра, атмосферно налягане и валежи, както и измерени данни за последните 24 часа или 7 дни в графичен формат.



Социална среда



// Изграждането на съвременна свързаност е приносът на Vivascom за просперитета и модернизацията на българското общество и икономика. Дигиталното приобщаване е нещо повече - това е нашата мисия да приобщим всички български граждани в процеса на дигитализация, никой не трябва да бъде изоставен. //

Жанет Захариева,
Главен съветник



Цифрово приобщаване

Дигиталното приобщаване означава да се осигури достъпен и надежден интернет и дигитални технологии за всички, независимо от тяхното местоположение или социално-икономически статус. Инициативите на Vivascom имат за цел да направят дигиталните услуги по-достъпни за уязвими групи, като финансово затруднените, възрастните хора, както и тези отдалечените райони и по-малките населени места.

★ В какво успяхме?

- Постигнахме 99.9% покритие на 3G/4G и 85% по население на 5G в България, разширявайки цифровия достъп както в селските, така и в градските райони.
- Предлагаме едни от най-достъпните телекомуникационни услуги в ЕС с отстъпки за групи в неравностойно положение и защита от инфлация за уязвими клиенти.
- Дигитализираме обществените услуги в сътрудничество с местните общности и държавните институции.

Глобален и местен контекст

Инициативата на ЕС за Дигиталното десетилетие има за цел да създаде приобщаващо дигитално общество с равен достъп до технологии, като се фокусира върху свързаността, уменията, дигитализацията на бизнеса и дигиталните обществени услуги. В България правителството подкрепя плановете на ЕС за дигитализация със следното:

1.3 милиарда евро за дигитална трансформация, което представлява 23.1% от общо отпуснатите средства.

1.3 милиарда евро от финансирането по политиката на сближаване, което представлява 13% от общо отпуснатите средства.

България се привежда в съответствие с целите на ЕС, като интегрира своите граждани и бизнеси в дигитално общество с равен достъп до технологии.

Напредък във въвеждането на 5G и подобряване на дигиталната свързаност в селските и отдалечените райони на България.

През 2023 г. нашето покритие на 3G и 4G мобилните мрежи достигна 99.9% от населението в България. Изградихме над 30 000 км собствена оптична кабелна мрежа, осигуряваща високоскоростна свързаност до 2 милиона адреса, и 22 300 км собствена медна кабелна мрежа, осигуряваща фиксирана телефония за над 90% от домакинствата.

Към август 2023 г. 45% от домакинствата са се абонирали за услуги на Vivascom, което доведе до значително увеличение на онлайн услугите гледане на съдържание (явен фаворит), последван от интернет сърфиране и споделяне на видео съдържание. Осигуряването на бърз, неограничен интернет достъп доведе до 50% увеличение на потреблението на данни, което отразява пълното използване на подобрените високоскоростни услуги от клиентите.

Нашата 5G мрежа непрекъснато се разширява, достигайки 85% покритие по население в България и ще продължи да се разширява през следващите години, особено с фокус към малките населени места и отдалечените райони.

Повече подробности за достъпността на нашите услуги можете да намерите в раздела за устойчивост на бизнеса, частта за [Покритие и надеждност на мрежата](#) в този доклад.

Достъпност на услугите

Доклад на Европейската комисия откроява България сред останалите държави членки заради значително ниските потребителски цени. При сравнение на цените, претеглени спрямо покупателната способност (€/PPP), България е в челната четворка, предлагаща най-конкурентни цени за комбинирани пакети услуги в Европейския съюз.¹²

Vivacom беше първият телекомуникационен оператор, който въведе неограничени мобилни планове с достъп до 5G мрежата в България, включващи неограничени минути, SMS, MB и пълен 5G достъп за всички ценови категории мобилни планове. Този значителен пробив насочи пазара към неограничени високоскоростни услуги. Успехът продължи и през 2023 г., когато допълнително развихме тези планове, за да отговорим на нуждите на потребителите. Имаме и дългогодишна политика за предоставяне на отстъпки за услуги и устройства, за да ги направим достъпни за всички. Предлагаме специални планове за социално уязвими и хора с увреждания, като гарантираме, че те са освободени от корекции на цените, свързани с инфлацията. Този ангажимент помага да направим нашите услуги достъпни за всички сегменти на обществото, насърчавайки приобщаването и достъпността.

Удобни за потребителя интернет устройства

През 2023 г. Vivacom представи своя собствен 5G-съвместим смартфон , достъпен за 1 лв. на месец в комбинация с 2-годишен неограничен план. Устройството предлага гъвкавост, поддържа безконтактни транзакции чрез NFC функционалност и извършва бързи операции с високи интернет скорости.

Нашият подход към дигитализацията е изграден върху четири стратегически стълба:

Стратегическият план на Vivacom: Укрепване на дигиталното бъдеще на България



Vivacom се утвърди като лидер в дигиталните услуги, като се придържа към пет основни стълба, които гарантират тяхното качество и достъпност.



Стратегически стълб 1: Дигитално грамотно население и висококвалифицирани специалисти

Ние приоритизираме дигиталната грамотност, като предоставяме информация на нашите служители за предотвратяване на фишинг атаки. За потребителите нашият уебсайт предоставя информация за това какво е фишинг и как да конфигурират устройствата си, за да ги защитят от потенциални измами.

Стратегически стълб 2: Сигурни цифрови инфраструктури и достъпни интернет услуги

Vivacom участва в мащабен проект, наречен WiFi4EU, който има за цел да предостави безплатен интернет на обществени места, като се фокусира върху райони без съществуващ обществен или частен Wi-Fi, като площади, спортни площадки, болници и общини. Проектът е финансиран от ЕС и подкрепя общините, като покрива разходите за внедряване. Vivacom доставя оборудването, извършва инсталацията и поддръжката и осигурява свързаността. Като най-големият интегратор в България по тази програма, ние работихме с над 100 общини и инсталирахме повече от 200 Wi-Fi зони. Проектът гарантира, че местната безжична свързаност е безплатна и недискриминационна, използвайки най-модерното и висококачествено оборудване. Мониторингът на мрежата и ключовите показатели за ефективност, като минимални скорости на честотната лента и оперативна непрекъснатост, се управляват чрез портал, интегриран с контролния орган на ЕС.

В началото на 2024 г. спечелихме проект с община Бургас, Университет „Асен Златаров“ и дигиталния хъб в Бургас за дистанционно педиатрично здравеопазване. Тази инициатива ще позволи на новата детска болница в Бургас да установи високоскоростна свързаност, улесняваща консултациите между множество специалисти и деца в отдалечени райони. Проектът включва внедряване на мобилни медицински кабинети и решения за дигитални консултации.

12. Цени на мобилния и фиксирания интернет в Европа 2022, окончателен доклад и резюме

Маври Калчев,

ръководител на Центъра за видеонаблюдение и управление на трафика, Оперативна програма Транспорт, Община Бургас:

Как видеонаблюдението допринася за сигурността и управлението на обществения ред във вашата община?

Маври: Видеонаблюдението предлага значителното предимство да предоставя информация и изображения в реално време от най-критичните и натоварени райони в града. То обхваща пътни участъци и кръстовища с интензивен трафик, детски площадки, зони около училища и детски градини, както и градски пространства, има струпване на голям брой хора. Системата работи непрекъснато. При необходимост информацията от камерите се предава на органите на реда или на съответната институция, свързана с инцидента. Когато се регистрира престъпно деяние, нарушение на обществения ред или увреждане на обществена собственост, записите се изпращат на органите на ред. Благодарение на системата за видеонаблюдение са разкрити много актове на вандализъм и антисоциално поведение. Това значително помага на правоприлагащите органи при идентифицирането на извършителите.

Има ли конкретни ситуации, в които решението е помогнало за по-бързо и ефективно управление на инциденти?

Маври: През последните години все по-често ставаме свидетели на климатични промени. Силните дъждове и ветрове значително влияят на градската среда и инфраструктура. Чрез камерите можем да идентифицираме най-спешните зони, нуждаещи се от внимание, като премахване на паднали дървета, почистване на запушени отводнителни шахти и решаване на подобни проблеми. Освен това видеонаблюдението предоставя важна информация за трафика, което ни позволява да предприемем необходимите мерки за избягване на задръствания при нужда. Община Бургас има за цел непрекъснато да развива и надгражда системата, за да максимизира нейната полезност в осигуряването на спокойствието и сигурността на нашите граждани.

Стратегически стълб 3: Цифрова трансформация, съобразена с бизнеса

Vivacom предлага облачна инфраструктура, която позволява на клиентите да използват виртуални центрове за данни и сървъри вместо да купуват собствено софтуерно и хардуерно оборудване. Това е икономически ефективно решение за нашите бизнес клиенти, като елиминира нуждата от хардуерни ъпгрейди и подпомага дигитализацията и управлението на ИТ инфраструктурата. Ние предоставяме операционната система, сървърното помещение и свързаността, заедно с качествена техническа поддръжка. Също така предлагаме решения за роботизирана автоматизация на процеси (RPA), които заменят човешките дейности в повтарящи се процеси като анализ на документи и подпомагат автоматизацията на фирмените процеси.

Vivacom предоставя широк спектър от решения на разнообразно клиентско портфолио, обслужвайки както бизнес, така и частни клиенти. Например, ние предлагаме решения за управление на автопаркове за бизнеса чрез GPS-базирана система, която позволява мониторинг, отчитане и контрол на използването на превозни средства чрез удобен уеб интерфейс. Нашият технически отдел се занимава с изпълнението, докато клиентските заявки и оплаквания се управляват чрез нашия кол център. За специфични проекти или високоприоритетни клиенти предлагаме VIP поддръжка с взискателни споразумения за ниво на обслужване (SLA) и активно наблюдение на мрежата.

Стратегически стълб 4: Улесняване на цифровите обществени услуги

Ние работим интензивно с общините и институциите по обществени цифрови решения. Примерни проекти са предимно в областта на управлението на околната среда (въздух, вода, отпадъци; вижте раздела „Трансформиране на градовете и бизнеса за устойчиво бъдеще“, част от този доклад) и наблюдението.

Заедно с Министерството на образованието редовно предприемаме проекти за подобряване на интернет сигурността в училищата, инсталиране на точки за достъп и разширяване на Wi-Fi мрежите. Ние предоставяме необходимия хардуер, инсталация и лицензи за определения период. Също така работим по проекти, свързани с физическата сигурност в училищата, като програми за видеонаблюдение, контрол на достъпа и системи за сигурност. В Университета за национално и световно стопанство и Медицинския университет в Плевен сме реализирали проект за автоматизирани обаждания към нови студенти, предоставящи инструкции за записване и подаване на документи.

🎯 Какво предстои?

Работим по разширяване на 5G покритието до всички райони в България. Заедно с други заинтересовани страни в индустрията, продължаваме да обсъждаме с правителството внедряването на високоскоростна и висококапацитетна свързаност в селските и отдалечените региони като част от плана за възстановяване и устойчивост. До момента нашият принос се изразява в предоставяне на необходимата информация на властите относно районите, които нямат достатъчна свързаност, за да помогнем за ефективното разпределение на средствата и планирането на изпълнението на проекта.

Подобряване на служителското изживяване

// Това, което движи нашата компания, и всяка компания напред, са хората, които виждат целите на организацията, разбират стремежа на ръководителите, подкрепят усилията им и обратното. Всичко това може да се случи, ако моментите на взаимодействия с тях бъдат изключителни. //

Малина Чавдарова,
директор Човешки
ресурси на Vivacom



Във Vivacom сме посветени на създаването на работно място, където изживяването и благосъстоянието на служителите са на преден план във всичко, което правим. Стремим се да насърчаваме подкрепяща и ангажираща среда, която приоритизира здравето, удовлетворението и професионалния растеж на нашите служители. Като слушаме активно обратната връзка и непрекъснато внедряваме иновативни решения, се стремим да гарантираме, че всеки служител се чувства ценен, мотивиран и овластен да се развива както лично, така и професионално.

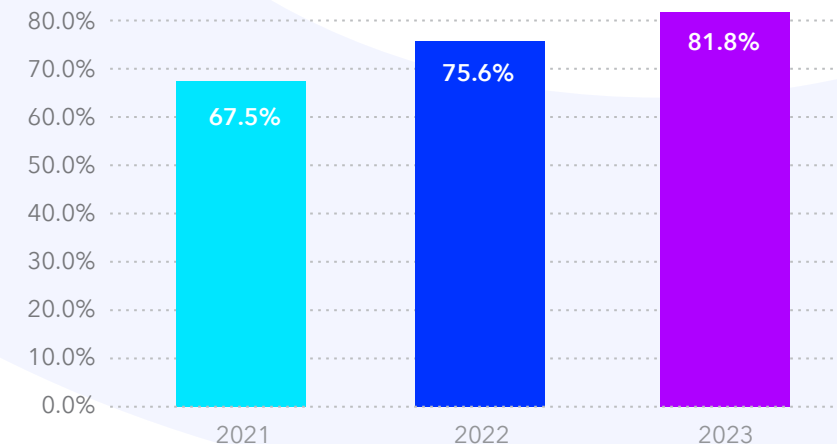
Годишно проучване за eNPS

★ В какво успяхме?

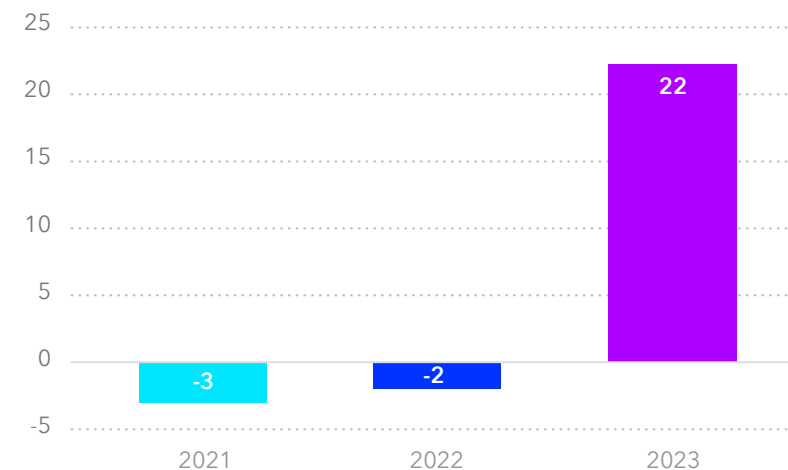
- Постигнахме значително увеличение на нашия eNPS резултат, като се повиши от 15 на 32 пункта.
- 24-пункта увеличение на общия eNPS резултат (резултат от всички въпроси в проучването).
- 6% увеличение на участието в проучването.

Тази година нашите резултати за ангажираност на служителите се подобриха значително в сравнение с 2022 г., което показва, че Vivacom е добър работодател. Проучването показва, че нашите служители биха препоръчали компанията. Проучването за 2023 г. отбеляза 6% увеличение на участието на служителите в сравнение с 2022 г. и 24-пункта ръст в резултатите за ангажираност.

% служители, участвали в проучването



Общ eNPS резултат



Проучването се провежда ежегодно, с гарантирана анонимност за участниците, използвайки стандартизирана методология и обхваща пет области на организационния климат. На база на получените резултати се разработиха специфични и конкретни мерки като: Q&A сесии с изпълнителния директор, подобрен пакет от придобивки за баланс между работа и личен живот и надградени експертни програми, демонстриращи ангажимента на Vivascom към непрекъснато усъвършенстване и благосъстояние на служителите. Нашата инвестиция във вътрешната комуникация и предоставянето на възможност на хората да комуникират директно с мениджърите по различни теми беше от решаващо значение за постигането на нашата цел да разберем по-добре как да подобрим нашите системи, програми и практики. След приключване на проучването и събирането на информация от нашите служители, комуникирахме ясно и открито резултатите и предложихме мерки за подобрения, които също представихме пред служителите. Тази година специално насочихме вниманието си към културата на компанията, в която хората са в центъра, което доведе до подобрения в организационния климат и представяне. А това са областите на организационния климат, които изследваме в нашето годишно проучване:

- 1. Взаимоотношения между служителите и топ мениджмънта:** практики при мениджмънта и комуникация в компанията.
- 2. Взаимоотношения между служителите и техните ръководители:** Работна атмосфера, комуникация, управление на хора и прилагане на политики.
- 3. Междучелностни взаимоотношения и екипна атмосфера:** Взаимодействие в рамките на екипите и между различните екипи в компанията; атмосфера в екипната среда.
- 4. Качество на работа и работна атмосфера:** Различни аспекти на бизнес средата - организация на работата, осигуряване на всичко необходимо, за да могат служителите да вършат своята работа, заплащане, оптимално дефинирани работни роли.
- 5. Компанията като работодател:** Репутацията на компанията като работодател - както сред служителите, така и сред обществеността.

Развитие във Vivascom

★ В какво успяхме?

- Подобрихме процеса по управление на представянето
- Въведохме нова платформа за електронно обучение Talent LMS със 170 интерактивни курса
- Фокусирахме се върху програма за задържане на служителите
- Разширихме обхвата на процеса на въвеждане на нови служители
- Използвахме нови канали за достигане до младите хора
- Инвестирахме почти 1 милион лева в обучителни програми през 2023 г.
- Служителите преминаха през 980 различни обучения с общо 132 000 часа.¹³

Събраната обратна връзка беше ключовият двигател зад въведените промени, които значително подобриха изживяването и благосъстоянието на нашите екипи.

Подобрен процес по управление на представянето

★ В какво успяхме?

- Фокусирахме върху поставянето на SMART цели, за да осигурим ясно и точно оценяване.
- Въведохме самооценка като първа стъпка в етапа на оценка.
- Насърчихме двупосочната обратна връзка.

Годишната система за оценка на представянето е в сила от няколко години и е високо ценена от служителите заради структурирания си подход към признаването на индивидуалния им принос към целите на компанията и подкрепата за професионалния им растеж. Тя има за цел да признае постиженията, да предостави обратна връзка, да насърчи растежа и да идентифицира силните страни и областите за подобрене въз основа на основните ценности на компанията.

Тази система позволява на ръководителите да поставят конкретни, измерими цели за членовете на екипа си и да оценяват представянето спрямо тези цели в края на годината. Системата дава възможност на ръководителите да оценяват представянето на служителите, като вземат предвид не само постигането на целите, но и качеството на тяхното представяне и демонстрирането на ключови за компанията компетентности.

Този процес ни помага да развиваме и възнаграждаваме нашите служители по подходящ начин. Представянето се оценява въз основа на индивидуални цели и ключови компетентности, което води до персонализиран план за развитие за всеки служител. Процесът включва самооценка, оценка от ръководителя и обратна връзка, последвани от дискусии за поставяне на цели.

Резултатите от този процес са в основата на ключови решения относно годишни бонуси, преразглеждане на договореното възнаграждение, промотиране в позиция и включване в програми за задържане и развитие.

🎯 Какво предстои?

Ще насочим вниманието си към актуализиране на компетентностния модел. Това ще включва актуализиране на основните компетенции, необходими за успех в различни роли, по-ефективното им интегриране в оценките на представянето и свързването им с нашите инициативи за обучение и развитие. Чрез укрепване на този модел целим да насърчим култура на непрекъснато усъвършенстване, да повишим ангажираността на служителите и да гарантираме, че служителите са подготвени да посрещнат предизвикателствата на бързо променящата се бизнес среда.

13. <https://money.bg/business/Vivacom>

Програмите на Vivacom

Имаме множество програми за развитие, които позволяват на хората да растат, да постигат пълния си потенциал и да се развиват напред.

Програми за повишаване на уменията на мениджърите

103 ръководители завършиха програмата

Голям процент от нашите служители, заемащи ръководни позиции се развиват вътрешно, от експертни роли и затова създадохме програма, която да адресира новите им потребности. Нашата програма за мениджъри предлага комбинация от съдържание и практическо изграждане на умения и се провежда в два интензивни модула. Програмата развива умели мениджъри, способни на лидерство, по-задълбочено разбиране на управлението и по-добро познаване на инструментите за ангажиране на служителите. Работим с всички нови мениджъри и каним всеки, който управлява екипи, да се присъедини в програмата. Нашата цел е да ги подготвим да управляват ефективно и да постигат резултати чрез екипа, подчертавайки, че задържането, развитието и мотивирането на хората е както отговорност на компанията, така и лична отговорност на ръководителя. Подкрепяме развитието на мениджърите на всички нива чрез специално разработени обучителни програми. Тези програми актуализират уменията на мениджърите, като ги поддържат адаптивни и ефективни в бързо променящата се бизнес среда. Те също така помагат на мениджърите да подобрят лидерските си способности, да се справят с нови предизвикателства и да подобрят представянето на екипа. Развитието на управленски умения е и признание към мениджърите за тяхната ангажираност към растеж и съвършенство, и насърчава култура на непрекъснато развитие в цялата организация.

Програми за повишаване на уменията на служителите

Стартирахме набор от програми и обучителни инициативи, насочени към привличане на най-добрите таланти и насърчаване на кариерния растеж на нашите служители в компанията. Нашите текущи усилия се фокусират върху подобряване на експертизата и уменията на нашия екип, като гарантираме, че те са добре подготвени да постигнат своите професионални цели и целите на компанията.

Talent Learning Management System (Talent LMS)

Внедрихме Talent LMS, награждавана и глобално призната платформа, която предоставя удобно и ангажиращо електронно обучение, достъпно по всяко време и на всяко устройство. През 2023 г. разработихме над 170 специално създадени интерактивни курса, за да подкрепим ангажимента си към непрекъснато усъвършенстване и задаване на тенденции в телекомуникационния пазар. През 2023 г. 1004 служители са самоназначили обучение чрез платформата Talent.

Програма за задържане на служителите

Нашите програми за задържане са от съществено значение за нас, тъй като ни помогнаха да намалим доброволния процент на текучество с 5% спрямо 2022 г. Тя включва различни инициативи, насочени към поддържане на мотивацията на нашия екип и подкрепа за дългосрочното им развитие. Примери са програмата Vivacom Expert, програмата за ментори, програмата за ключови мениджърски умения, пакетът от придобивки за служителите. Тези програми предлагат множество придобивки и възможности за обучение.

Специално разработени програми: една нова добавена към петте съществуващи

През 2023 г. стартирахме новата си програма Push Channels Experts в допълнение към петте съществуващи специално разработени програми, за развитие и задържане, които са създадени за подобряване на знанията и уменията на служителите и насърчаване на мотивацията на колегите. Програмите обхващат 13% от нашите служители. Всяка програма предлага специално разработен пакет от придобивки, а постиженията на участниците се представят в бюлетин на компанията.

Нашите обучения

Процес по въвеждане

Нашият процес по въвеждане на ново постъпващите служители е четирифазен и включва подготовка, първи ден на новия служител, въвеждане в спецификите на позицията и шестмесечно проследяване. Новият служител е подкрепян от ръководители, ментори, колеги в неформалната роля на buddy и специалисти от човешки ресурси,

за да се осигури отлично изживяване от самото начало и продължаващо ангажиране. Целият процес обикновено е 6 месеца, през които подкрепяме напредъка на новодошлите. Използваме специално разработени въпросници за обратна връзка, чрез които задаваме конкретни въпроси за техния опит в компанията и повтаряме тези въпроси по-късно, за да видим как се променят отговорите им. Това ни помага да разберем как протича въвеждането, как се чувства човекът и какви подобрения трябва да направим.

Програма „Reaching 50“

Стартира през 2022 г. и продължихме през 2023 г. Vivacom предприе най-обширната си обучителна програма досега, ангажирайки над 4200 служители в преход от процесно-центрирана към клиентско-центрирана компания, подчертавайки колективния принос към удовлетвореността на клиентите. Това всеобхватно усилие доведе до значително подобрене в комуникацията и грижата за клиентите, както се вижда от NPS резултата, който се повиши до 53.

Началото на ESG - В подкрепа на бъдещето

За да вградим устойчивостта в основата на процесите на Vivacom, предоставихме обучение по ESG за нашите директори и старши мениджъри. Това обучение е предназначено да обясни принципите на ESG, неговото значение и начините, по които нашето ръководство може да стимулира неговата интеграция.

През 2023 г. тази инициатива достигна до 72 мениджъри и директори.

Други обучения:

- Задължителни обучения
- Функционални обучения
- Обучения по избор

Подобрени начини за привличане на млади таланти

★ В какво успяхме?

- Подобрихме нашите стажантски програми.

Актуализирахме стажантските си програми, за да ги направим по-привлекателни и ценни за младите хора. Въпреки че се надяваме да задържим тези стажанти, вярваме, че инвестицията си заслужава, дори и да не останат при нас. Положителният им опит може да ги превърне в посланици на компанията.

Програмите накратко:

- Vivascom Техническа академия
- Vivascom Лятна стажантска програма
- Vivascom Практикантка програма

Експерти от Vivascom проведоха лекции пред студентите от Техническия университет в София, като се фокусираха върху ключови технологични проекти. Студентите имат възможност да научат най-новите добри практики в телекомуникационния сектор от истински професионалисти и да се подготвят по-добре за изискванията на бизнеса.

В заключение, само през изминалата година инвестирахме близо 1 милион лева в обучение за професионалното и личностното развитие на нашите служители. Отбелязваме, че нашите колеги са преминали повече от 980 различни обучения, общо над 132 000 работни часа.

// Нашата стажантска програма е един от символите на Vivascom: над 50 от нашите стажанти от различни издания на програмата вече заемат ръководни позиции, а някои от тях са и ментори на стажанти. Програмата работи отлично, надграждаме я всяка година и това е посоката, в която продължаваме. //



Малина Чавдарова,
Директор човешки ресурси

🎯 Какво предстои?

- Ние се стремим непрекъснато да подобряваме нашата програма за управление.
- Търсим да въведем нов подход към планирането на наследяването.

Vivacom Техническа академия

Програмата е съвместен проект с Факултета по телекомуникации към Техническия университет. Тя включва лекционни курсове, водени от експерти на Vivacom, и обхваща два семестъра за студенти в техния 3-ти и 4-ти курс. Академията подготвя студентите да отговорят на бизнес нуждите на сектора. През 2023 г. разработихме нова кариерно-ориентирана работилница, за да подобрим нашата инициатива, която съществува вече 13 години. Планираме да продължим да подобряваме програмата и да намираме нови интерактивни начини за повишаване на техническата компетентност на студентите, изучаващи програми, свързани с телекомуникациите.



Vivacom Лятна стажантска програма

През 2023 г. отбелязахме 20-годишнината на нашата лятна стажантска програма и успешно посрещнахме 51 участници. Програмата предлага обучение на работното място, работилници и други инициативи, които помагат на участниците да приложат академичните си знания и да се учат от професионалисти. В крайна сметка, 25 участници бяха наети от компанията. Обикновено около 30% от участниците остават на работа всяка година и започват кариерите си при нас. Тази година подобрихме програмата, като въведохме две нови инициативи. Първата е 360-градусова ротация, при която младите хора могат да прекарат един ден, работейки в различни отдели, за да получат по-цялостен поглед върху компанията и нейните процеси. Втората инициатива е среща с изпълнителния директор, на която те могат да задават въпроси и да получат отговори от първа ръка за успеха и развитие в голяма компания.



Vivacom Практикантска програма

Нашата практикантска програма за ученици в гимназията е разработена в партньорство между средни технически училища и Vivacom и е част от нашата цел да подкрепяме и въздействаме върху образованието. Програмата специално подкрепя учениците по време на задължителните им стажове, като им позволява да придобият реален практически опит и да бъдат част от действителен работен процес. Разширихме броя на участващите градове и училища, като сега включваме 10 училища в 6 града в сравнение с 4 училища в 3 града през 2022 г. Броят на участниците също се увеличи значително, от 45 през 2022 г. на 229 през 2023 г.



Хората във Vivascom

Благосъстояние и придобивки за служителите

★ В какво успяхме?

- Допълнителен платен отпуск
- Гъвкав работен график
- Кратки пътувания
- Висок процент на задържане след майчинство

Ние предлагаме различни програми и инициативи, за да помогнем на нашите служители да останат активни и да поддържат здравословен начин на живот, включително спортни карти и психологическо консултиране. Въведохме гъвкави работни графици, ясни очаквания за натоварването и насърчаваме баланса между работа и личен живот. Служителите се радват на допълнителни придобивки като почивен ден за рожден ден, допълнителни дни отпуск в зависимост от продължителността на трудовия стаж, намалени работни часове в петък и други.

Имаме и:

- Допълнително здравно застраховане за всички служители и членове на техните семейства (деца и съпрузи)
- Застраховка злополука за всички служители
- Ваучери за храна
- Допълнителни дни платен отпуск
- Почивен ден за рожден ден
- Спортни карти
- Отстъпки за услуги на Vivascom



Ние гарантираме, че нашата програма за придобивки е приобщаваща и достъпна за всички служители на пълен и непълен работен ден, независимо от тяхната роля или местоположение в организацията. Обратната връзка от служителите и допълнителните анализи ни позволяват непрекъснато да подобряваме нашите предложения за придобивки, за да отговорим на променящите се нужди на хората в организацията.

Стремеж към многообразие, равенство и приобщаване

★ В какво успяхме?

- Разликата в заплащането между половете е -0.2% (в полза на жените)
- На 12 май 2023 г. подписахме Хартата на многообразието в България
- През 2023 г. всички наши служители са в обхвата на колективния трудов договор
- Общо 122 души с увреждания работят във Vivacom

Във Vivacom вярваме, че насърчаването на многообразието, равенството и приобщаването (DE&I) е от съществено значение за създаването на устойчиво и иновативно работно място. Ние сме ангажирани да гарантираме, че всеки глас е чул и ценен. Чрез интегриране на принципите на DE&I в нашите процеси и вземане на решения, ние се стремим да предизвикаме положителна промяна, да подобрим опита на служителите и да обслужваме по-добре нашата разнообразна клиентска база. Този приобщаващ подход укрепва нашата работна сила и подкрепя бъдещия ни растеж.

Съотношение на възнаграждението на жените спрямо мъжете

Ние сме ангажирани с честни и справедливи практики за възнаграждение. Постигането на равенство в заплащането между половете е от съществено значение за изграждането на многообразно и приобщаващо работно място, където всички служители се чувстват ценени и уважавани.

Във Vivacom равнопоставеното третиране на служителите, независимо от пол, възраст или други фактори, е основен принцип във всички HR политики, включително възнагражденията. Възнаграждението се базира на спецификата на позицията, необходимите знания и умения, както и квалификацията и представянето на служителя. Нашите политики и критерии за оценка гарантират обективност при поставянето на цели, измерването на представянето и определянето на възнагражденията. Заплатите се основават на ролята и индивидуалното представяне, в рамките на бюджетните ограничения, като се гарантира справедливост. Към 31 декември 2023 г. средният доход за мъжете и жените в компанията е равен, без пряка или непряка дискриминация. Съотношението на заплащането между мъжете и жените е -0.2%, изключвайки заплатите на висшето ръководство.

Справедливо заплащане

Пазарът е силно конкурентен и бизнесът изпитва значителен недостиг на персонал, както за масови позиции, така и за високо специализирани роли. Въпреки предизвикателствата, ние сме конкурентен работодател с богат пакет от придобивки. Например, членовете на семействата на служителите (деца и съпрузи) също получават допълнително здравно застраховане, което е напълно покрито от компанията.

Ангажимент към колективното договаряне

Имаме Колективен трудов договор и три синдиката. Всички наши служители са обхванати от Колективния трудов договор, като над 400 от тях са членове на синдикални организации.

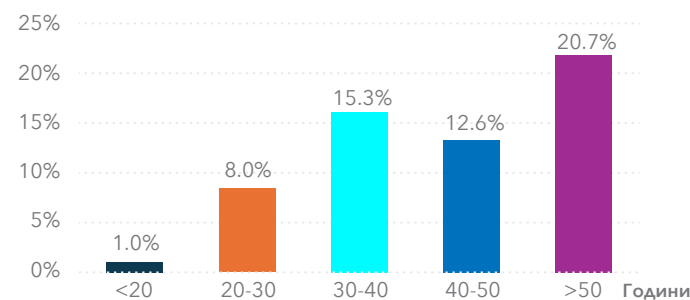


Разпределение по възраст

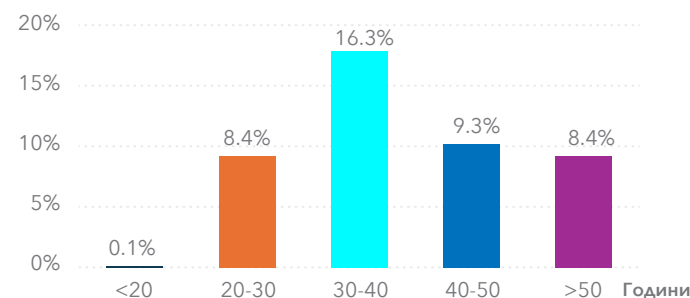
Наемането на хора от всички възрастови групи - от млади професионалисти, които тепърва започват кариерите си, до тези, които са близо до пенсиониране - ни позволява не само да включим разнообразен опит в нашия екип, но и да подкрепим идеи и гледни точки, които се раждат в дискусията между поколенията.

Приоритизираме създаването на баланс между млади и опитни служители. Над 80 бивши стажанти сега заемат ръководни и старши експертни роли, като 20% от тях са ментори на нови стажанти. Повече от 40% от служителите на Vivacom са в компанията повече от 15 години, а 22% от тях са тук повече от 25 години. Почти 40% от ръководните позиции се заемат от жени, което отразява нашия ангажимент към многообразието и приемствеността в технологичния сектор

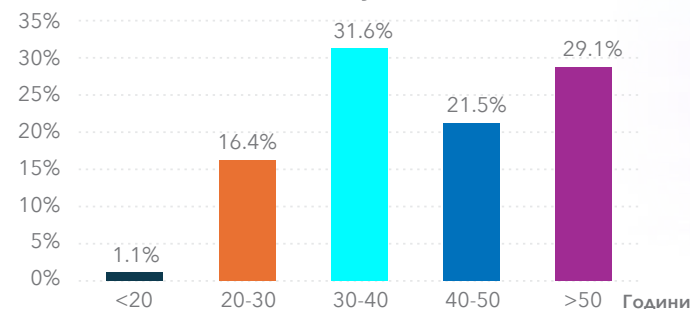
Разпределение по възраст - Мъже



Разпределение по възраст - Жени



Разпределение по възраст -
Общо служители



Нови назначения

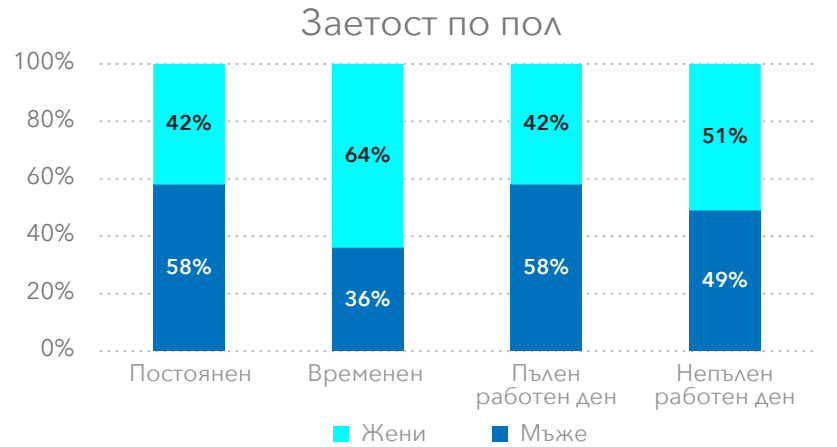
Продължаваме нашия растеж и през 2023 г. наехме 835 нови служители с процент на наемане от 19.8%. Повечето от новите ни служители са във възрастовата група от 20 до 30 години, което подчертава значението на младите поколения, влизащи в организацията. Също така, 48% от всички нови служители са жени.

Насърчаване на кариерните възможности за служители с увреждания

Стартирахме инициативи за насърчаване на кариерните възможности за служители с увреждания. Обявите за работа са написани на ясен език и са достъпни в алтернативни формати, а нашата платформа за набиране на персонал е достъпна за всички. Насърчаваме кандидатите с увреждания да кандидатстват и гарантираме, че нашите практики за наемане са приобщаващи. Осигуряваме възможности, включително помощни технологии и гъвкави работни условия, за да помогнем на служителите да изпълняват ефективно своите роли.

Служители по пол

Нашият екип в момента се състои от 4 475 души. Ние се придържаме към принципите на равенство и нулева толерантност към дискриминацията, като насърчаваме креативна и приобщаваща работна среда. Това позволява на нашите служители да развиват различни умения и способности. Предлагаме различни видове заетост – постоянна, временна, на пълен работен ден и на непълен работен ден – за да отговорим на нуждите на хора с различен произход и потребности. Ние поставяме акцент върху многообразието, равенството и приобщаването в нашия екип.



	Жени	Мъже	Общо
Брой служители	1.896	2.579	4.475
Вид договор			
Безсрочен	1.830	2.542	4.372
Срочен	66	37	103
Работно време			
Пълно	1.877	2.561	4.438
Непълно	19	18	37

Харта на многообразието в България

Хартата подчертава социалното приобщаване и равните възможности за всички служители чрез насърчаване на многообразието и въвеждане на приобщаващи практики на работното място. Всички служители на Vivascom са запознати с Кодекса за бизнес поведение и етика на компанията, който обхваща 7-те принципа на Хартата.



Насърчаване на половото многообразие: Насърчаване на равенството

★ В какво успяхме?

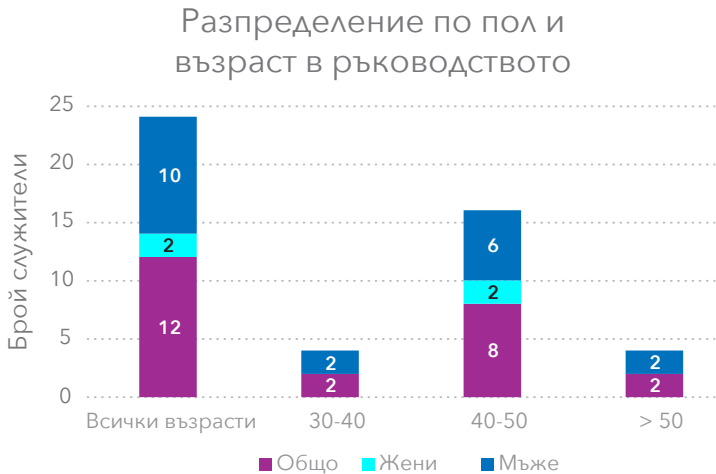
- 26% от висшето ръководство са жени

Във Vivascom сме ангажирани с насърчаването на половото многообразие и равенството в цялата ни организация. Ние ценим различните гледни точки на всички нива, включително представителството на половете, за да създадем по-приобщаваща и балансирана среда, която стимулира иновациите и успеха.

През 2023 г. United Group засили този ангажимент, като подписа Принципите за овластяване на жените (WEPs). Тази инициатива е в съответствие с нашите основни ценности и подчертава нашата отдаденост към напредъка на равенството между половете на работното място, на пазара и в по-широката общност.

Разпределение на половете и възрастта в управлението

Половото многообразие в управлението е важно за нас и нашите служители. В момента нашият висш ръководен екип се състои от 12 души: 2 жени и 10 мъже. Въпреки това, нашите критерии за подбор за управленски позиции се основават на изискванията на ролята и знанията, уменията и квалификациите на кандидатите. Ние не дискриминираме между половете, когато кандидатите са еднакво квалифицирани.



UG Топ мениджмънт	53.3%	46.7%
Vivascom Топ мениджмънт	26.67%	73.33%
Vivascom служители	42%	58%

Здраве и безопасност

★ В какво успяхме?

- Имаме изградена програма за оценка на риска за здравето и безопасността
- 1 411 членове на екипа преминаха през нашите обучителни програми за здраве и безопасност
- Правим мониторинг и анализ на здравето на нашите служители
- Тази година 3 326 от нашите хора преминаха годишни профилактични медицински прегледи

В нашата компания отговорността за здравето и безопасността е структурирана на различни нива. Затова провеждаме задълбочена идентификация на опасностите, оценка на риска и разследване на инциденти в съответствие с правните изисквания.

Как изграждаме нашата култура на безопасност:

- Ефективно обучение и участие на служителите:** Осигуряване на ефективно обучение и участие на служителите в създаването на среда без инциденти.
- Непрекъснато намаляване на трудовите злополуки:** Постоянно и стабилно намаляване на трудовите злополуки.
- Прозрачност в управлението на здравето и безопасността:** Ясна комуникация на резултатите, свързани със Системата за управление на здравето и безопасността.
- Превантивни здравни мерки:** Прилагане на медицински дейности, насочени към превенция на заболяванията, ранно откриване, мониторинг и проактивно управление на здравето.

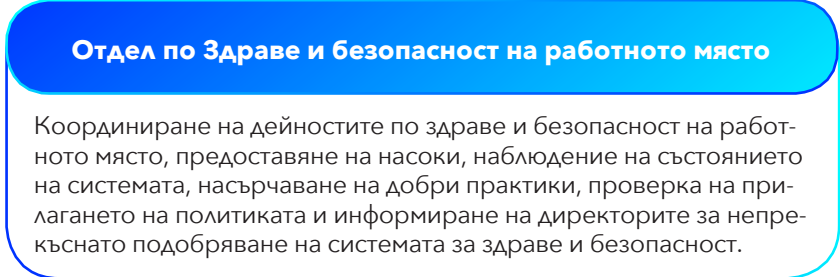
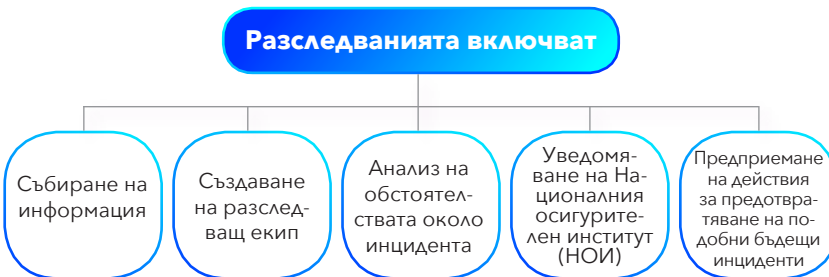
Как изграждаме нашата култура на безопасност

Нашата система за управление на здравето и безопасността при работа е изградена върху оценка на риска и произтичащата от нея програма за превенция. Оценка обхваща систематичен подход, включително класификация на работните дейности, идентификация на опасностите, оценка на експозицията, определяне и документиране на рисковите елементи.

Служителите имат задължение да докладват за рискове в работата и опасни ситуации, както е посочено в Колективния трудов договор (КТД). Те трябва бързо да информират своя ръководител и отдела по здраве и безопасност при работа (ЗБУТ). Нашите служители разбират тази отговорност и докладват инциденти веднага щом се случат. Ние предоставяме различни начини за докладване на проблеми. Докладите за безопасност се обработват веднага и се адресират бързо, като комисиите по разследването включват мениджъри, отдел по безопасност и здраве, работодателя и други съответни страни, в зависимост от ситуацията. По същия начин, служителите могат законно да се отстранят от работни ситуации, които смятат, че могат да причинят нараняване или заболяване, със същите изисквания за докладване.

Трудови злополуки през 2023 г.

Причина за злополуката	Брой злополуки
- Невнимание при движение - Падане от височина - Пътнотранспортни произшествия	6
Брой смъртни случаи	0



Обучения по здраве и безопасност

През 2023 г. 1 411 служители завършиха нашите специализирани обучения за здраве и безопасност при работа. По този начин значително подобрихме знанията, уменията и квалификацията на нашите служители, съобразявайки се с най-добрите практики и регулации по здраве и безопасност. Организираме всички необходими инструктажи по безопасност за всички служители и подизпълнители, в зависимост от рисковете, на които са изложени.. Ежегодно провеждаме допълнително обучение за тези, които провеждат инструктажи и управляват работните процеси.

- Електро безопасност
 - Първа помощ
 - Безопасна работа на височина
 - Безопасност при изграждане и поддръжка на въздушни оптични кабелни мрежи
 - Безопасно шофиране

Участие на служителите и комуникация по въпросите на здравето и безопасността при работа

Ние сме ангажирани с устойчивостта и благосъстоянието на служителите, като осигуряваме активно участие в процесите по безопасност и здраве при работа (ЗБР) чрез комитети по условията на труд. Тези комитети, с равнопоставено представителство от страна на работодателя и служителите, се срещат на тримесечие, за да обсъждат и подобряват дейностите по Безопасност и здраве. Техните отговорности включват предлагане на подобрения, преглед на оценките на професионалните рискове и здравния статус на работниците, проверка на съответствието с изискванията за здраве и безопасност и наблюдение на трудовите злополуки и заболявания.

Резултати от грижата за безопасността

През изминалата година постигнахме значителни резултати в областта на безопасността и здравето на нашите служители. Проведохме оценка на риска за здравето и безопасността на всички работни места, като идентифицирахме и минимизирахме потенциалните опасности. Обучихме служители, които отговарят за провеждането на инструктажи по безопасност, за да гарантираме, че всички са добре подготвени и информирани.

Осигурихме работно облекло и лични предпазни средства за нашите служители, като по този начин подобрихме тяхната защита и комфорт на работното място. В областта на пожарната и аварийната безопасност проведехме учебни евакуации в цялата страна, за да гарантираме, че всички служители знаят как да реагират в случай на извънредна ситуация.

Тези усилия демонстрират нашата ангажираност към създаването на безопасна и здравословна работна среда за всички наши служители.

Области на фокус	Детайли
Оценка на риска	Оценяват се рисковете за здравето и безопасността на всички служители и работни места
Обучения и инструктажи по безопасност	Годишно се обучават почти 400 служители отговарящи за провеждането на инструктажи
Работно облекло и лични предпазни средства	Осигурява се за над 1 600 служители
Пожарна и аварийна безопасност	Проведени са 36 учебни евакуации в цялата страна

Система за управление на здравето и безопасността

В компанията имаме внедрена система за управление на здравето и безопасността, сертифицирана по ISO 45001) от 2013 г., и потвърждаваме нашата сертификация всяка година.

Целта и предвидените резултати от системата ни за управление на ЗБР са да предотвратим наранявания и заболявания на служителите, свързани с работата, да подобрим и осигурим безопасни и здравословни работни места. За нас е от съществено значение да елиминираме или сведем до минимум рисковете за ЗБР, като предприемаме необходимите превантивни мерки.

Области на фокус	Детайли
Периодични медицински прегледи	3326 от 4452 служители са преминали прегледите - 74.71% успеваемост
Мониторинг на здравния статус	4334 здравни състояния са проследени и са установени 32 нови такива.
Обучение по първа помощ	Обучени са служители за оказване на първа помощ във всички обекти на компанията
Комплекти за първа помощ	Осигурени за всички локации

Спортни инициативи

Ние подкрепяме различни спортни групи на служителите, включително отбор по бягане, футболен отбор и колоездачен отбор с над 50 участници. Нашият отбор по бягане спечели първо място в екиден маратона и зае четвърти места в Tech Run и Morning Run. Служителите също участваха в Софийския маратон, Витоша планинския тур и 5KMRUN, които са едни от най-големите състезания в региона. Междувременно, нашият колоездачен отбор участва в три състезания, постигайки топ 10 завършване в Софийската вело щафета, а един от нашите служители постигна индивидуално трето място в същото състезание.

Програма за дарения

Нашата програма за дарения позволява на служителите доброволно да внасят определена сума от месечното си възнаграждение специално създаден фонд, подкрепящ значими каузи и инициативи. VIVA Help е името на програмата за дарения на Vivasom, която разработихме в партньорство с фондация BCause. Събраните средства във фонда могат да се използват само за лечение и свързани разходи. Всеки служител на Vivasom България, работещ по трудов или граждански договор, може да бъде бенефициент на програмата.

През 2023 г. над 34% от нашия персонал станаха редовни дарители. Събрахме 110 000 лв. и разпределихме 93 581 лв. за помощ на 10 служители с тежки заболявания и един служител с животоспасяваща операция. Досега, фондът за лечение на служители и деца на Vivasom е подкрепил почти 80 служители и техните деца с почти 790 000 лв.

Нашите основни цели:

- Винаги да има достатъчно средства, за да се избегнат забавяния в лечението.
- Да улесним добавянето на средства към сметката.
- Редовно събиране на средства.
- Предлагане на данъчни облекчения за даренията на служителите.



Инвестиране в обществото

★ В какво успяхме?

През 2023 г. продължихме нашия ангажимент към инвестиции в образованието и опазването на околната среда – ключовите стълбове на нашата социално отговорна стратегия.

- Подкрепихме разнообразни проекти, посветени на образованието и опазването на околната среда в цялата страна.
- Дарихме повече от 111 000 лв. за значими каузи.
- Осигурихме критични телекомуникационни услуги на хора в нужда.
- Подкрепихме младите хора и тяхното развитие.

През 2023 г. подкрепихме граждански организации от цялата страна, отпразнувахме 10-годишнината на нашата дългогодишна кампания за дарения за деца и младежи и осигурихме безплатна свързаност за хора в нужда.

През последните 15 години дарихме повече от 6 милиона лева, подкрепяйки над 300 каузи и 200 различни организации. Освен това, нашите вноски в държавния бюджет под формата на данъци и такси надхвърлят 2 милиарда лева.

Vivacom Регионален грант

Vivacom Регионален грант остава нашата най-голяма социално отговорна инициатива, подкрепяща граждански организации от цялата страна – от големите градове до най-малките села. Фокусирано върху проекти, които стимулират образованието и опазването на околната среда, 8-то издание на гранта подкрепи 14 неправителствени организации с общо 62 758 лв. Програмата привлече рекорден интерес от организациите и получихме 360 кандидатури от цялата страна, като 75% от организациите участваха за първи път.

// Мисията на „И от мен зависи“ е да покаже на учениците в нашия регион колко сериозен е проблемът със затлачването на речните корита на река Струма и нейните притоци. И да им даде увереност и чувство за грижа, за промяна, за държане на бъдещето в ръцете си. Благодарение на подкрепата от Vivacom Регионален грант и заедно с повече от 100 доброволци, почистихме почти 4 тона отпадъци от три силно замърсени точки в района на Кюстендил. //

Людмила Добрева от Асоциация „Чиста Струма“ – един от финалистите във Vivacom Регионален грант.

От стартирането си до 2023 г. дарихме повече от 500 000 лв. на 98 организации от цялата страна. Наш партньор от самото начало до сега е Българският център за нестопанско право – една от най-разпознаваемите организации в неправителствения сектор.

// Благодарение на Vivacom Регионален грант, организирахме серия от обучения по жестомимичен език за ученици от първи до четвърти клас в Пловдив и региона. Повече от 2000 деца и над 100 учители научиха основите на комуникацията чрез жестове, което създава нови възможности за общуване и включване в училищната среда. //

Дани Йончева, основател на фондация „Стрей Шийп“ – един от финалистите във Vivacom Регионален грант.



“Програмата за регионални грантове на Vivascom е инициатива, която не прави разлика между малки и големи градове, малки и големи организации. Ако имате добра идея, която помага и обединява общността, можете да се развивате с помощта на гранта! Затова сме толкова популярни - тази програма е за всеки, който има мечти за своята общност и е готов да направи нещо, за да ги постигне. Ние даваме възможности за развитие на организациите, но също така и вяра, че ако действваме заедно с ангажимент към развитието на местата, в които живеем, добрите резултати идват бързо. **”**

Надя Шабани, директор на Български център за нестопанско право

“Инвестицията в олимпийските отбори по природни науки е инвестиция в младите хора, които ще движат иновациите и научните постижения в нашата страна през следващите години. Всяка година българските ученици печелят медали в конкуренция със стотици от най-добрите гимназисти в света, а само през 2023 г. те спечелиха 90 медала - 17 златни, 32 сребърни и 41 бронзови. Много сме благодарни на Vivascom за тяхната подкрепа по пътя към олимпийския успех. **”**

Вълкан Горанов, Изпълнителен директор на Сдружението на олимпийските отбори по природни науки

Операция „Жълти стотинки“

Тази година отбелязахме 10-годишнината на Операция „Жълти стотинки“ - нашата национална кампания в подкрепа на значими каузи за деца и младежи. Тя е пример за това как компании, медии и общество, обединени в усилията си, могат да направят изключителни неща и да променят живота на децата в неравностойно положение към по-добро или да подкрепят младите хора в развитието на техните таланти. През годините сме събрали над 790 000 лева, които сме дарили за пет значими каузи, включително създаването на първия Център за деца с дислексия и аутизъм, изграждането на две къщи за настаняване на изоставени бебета за фондация „Надежда за малките“, осигуряването на две защитени жилища за младежи над 18 години, напуснали домовете за сираци за фондация „Социална промяна и включване“, и финансирането на дневна грижа за деца с увреждания в „Център за надежда“ на фондация „И аз мога“. През последните две издания подкрепихме Сдружение на олимпийските отбори по природни науки. През 2023 г. дарихме над 53 000 лева за подготовката и участието на олимпийските отбори в международни олимпиади.

Подкрепа за образование и развитие на младежите

2023 година беше втората година, в която подкрепихме програмата „Учебна компания“ на Junior Achievement Bulgaria (JA Bulgaria). Тази инициатива помага на гимназистите да развият практически бизнес умения, създавайки свои собствени компании с реални продукти и услуги. Програмата е фокусирана върху STEAM образование, зелено предприемачество и високотехнологични решения за градове и общности. Нашите служители активно участват на всеки етап от програмата - те наставяват учениците и ги насочват в създаването и развитието на учебната компания, както и участват в подбора и оценката на проектите на учебните компании. Над 390 ученици от 74 учебни компании участваха в програмата.

В началото на 2023 г. Vivascom дари интерактивно оборудване на Софийската математическа гимназия „Паисий Хилендарски“ (СМГ),

включително 3 интерактивни дисплея Prestigio Multiboard, които позволяват подобро учебно изживяване. Повече от 700 ученици ще могат да се възползват от това обновление.

Подкрепа за местните общности в моменти на бедствие

Вярваме, че в моменти на криза, свързането с близките, достъпът до важна информация и координацията на усилията за помощ са от съществено значение. Водени от това убеждение, подкрепихме хората, пострадали от опустошителните наводнения през септември. Осигурихме безплатна фиксирана свързаност, включително сателитна телевизия, интерактивна телевизия EON, оптичен интернет, интернет чрез различни технологии и домашни фиксирани телефони, на нашите клиенти за три месеца.

🎯 Какво предстои?

През следващите години планираме да увеличим инвестициите си в образованието и опазването на околната среда. Работим върху значително обновяване на Vivascom Регионален грант, за да направим програмата още по-ефективна за гражданските организации. Ще удвоим гранта - от 5 000 на 10 000 лева и ще увеличим общия фонд на 100 000 лева. Също така ще опростим процеса на кандидатстване и за първи път ще въведем акселераторска програма. По този начин ще помогнем на организациите да бъдат още по-ефективни в разработването на своите идеи и постигането на по-добри резултати.

Оставаме ангажирани с подкрепата на Сдружението на олимпийските отбори по природни науки, защото вярваме, че инвестицията в най-умните ученици е инвестиция в бъдещето на България. Освен това, сме горди да бъдем технологичен партньор на първата в света Международна олимпиада по изкуствен интелект, която ще се проведе през лятото на 2024 г. в Бургас.

Отговорно управление

Във Vivasom разбираме, че силното управление е основата на устойчивия растеж и дългосрочното създаване на стойност. Нашият ангажимент към прозрачност, отговорност и етични бизнес практики ръководи всеки аспект от нашите операции. Чрез съответствие с най-високите стандарти за управление и насърчаване на култура на интегритет, ние се стремим да изградим доверие със заинтересованите страни и да създадем положително въздействие за общностите, които обслужваме. Чрез проактивно управление на риска, стабилни рамки за съответствие и непрекъснати подобрения, ние гарантираме, че нашите управленски практики не само подкрепят нашите стратегически цели, но и допринасят за устойчиво бъдеще.

Етика и съответствие

★ В какво успяхме?

- **Цялостна програма за съответствие:** Напълно внедрена и съобразена с международните най-добри практики.
- **Превъзходство в Кодекса за бизнес поведение и етика поведение:** Ясни насоки, осигуряващи етично поведение на всички нива в организацията.
- **Ефективен механизъм за подаване на сигнали:** Сигурни, анонимни канали за докладване на неправомерни действия.
- **Комплексен скрининг на трети страни:** Над 553 трети страни за Vivasom, проверени за съответствие и етични стандарти през 2023 г.

Във Vivasom сме ангажирани с най-високите стандарти за етично поведение, регулаторно съответствие и ефективно управление на риска. Нашата Програма за съответствие е създадена, за да гарантира спазването на правни, регулаторни и вътрешни стандарти, като се фокусира върху области като защита на данните (напр. GDPR), права на потребителите, борба с корупцията и подкупите, измами, кражби, конфликт на интереси, санкции, взаимоотношения с трети страни. Тя включва управление на риска, вътрешни политики и процедури, текущо обучение на служителите, непрекъснато наблюдение чрез одити и проверки за съответствие.



Във Vivasom вдъхваме живот на груповите политики чрез редовни актуализации, обучения, които включват даването на примери чрез реални истории и реални ситуации, непрекъснато обучение на екипа и предлагане на сигурни и надеждни канали за изразяване на притеснения.

Михаела Пракова,
Мениджър Управление на
риска и измамите, Местно
лице по съответствието

Освен това, Vivasom гарантира, че всички контрагенти спазват съответните стандарти, като по този начин защитаваме както компанията, така и нашите клиенти от потенциални правни и репутационни рискове.

Системата за съответствие на Vivasom се придържа към груповите политики за съответствие и цялостен надзор от нашата местна функция за съответствие и управление на риска и измамите. Тази функция докладва директно на изпълнителния директор по съответствие, риск и устойчивост, който от своя страна докладва на главния изпълнителен директор и борда на директорите на United Group. Тази структура балансира предимствата на централизиран контрол и стандартизация с гъвкавостта и приспособяването към местните дейности. Екипът по съответствие, представен локално от местната функция за съответствие, гарантира, че Vivasom спазва всички приложими закони, регулации, индустриални стандарти и групови политики. Корпоративното съответствие на локално ниво се постига чрез адаптиране на груповите политики, установяване на необходимите

процеси и прилагане на дейности по налагане, обучение и мониторинг. Непрекъснатото обучение и споделяне на информация с всички служители са в основата на нашия подход. Новоназначените служители получават специфично обучение по съответствие по време на въвеждането, докато постоянните служители имат достъп до ресурси чрез интранет портала на компанията и участват в целеви работни срещи. Това дава възможност на служителите да разбират своите отговорности и да разпознават потенциални проблеми, като измами или етични нарушения. Основната цел е да се култивира култура, в която да правиш правилното нещо е приоритет.



Кодекс за бизнес поведение и етика

Кодексът за бизнес поведение и етика на Vivascom („Кодексът“) е нашият основен документ, който подчертава нашия ангажимент към високи стандарти и установява политики, насърчаващи етично поведение и съответствие с правните и регулаторни изисквания. Този Кодекс служи като ръководна рамка за всички служители, целия ни персонал и партньори, като внедрява интегритет, отчетност и отговорност във всяко бизнес решение и действие. Той е задължителен за всички служители и обхваща следните области:

Като част от задължителното въвеждащо обучение, новите служители се запознават с Кодекса чрез обсъждания на реални ситуации и хипотетични сценарии. През 2023 г. проведохме серия от опреснителни обучения по Кодекса с участието на постоянни служители и процент на завършване от 94%. Допълнителна информация може да бъде намерена в [Кодекса за бизнес поведение и етика](#) и на нашия уебсайт, в раздела [Етика и съответствие](#).

Осигуряване на безопасна, здравословна и продуктивна работна среда за всички служители и посетители на нашите операции.

Ангажираност към опазването на околната среда и стремеж към по-голяма устойчивост.

Упълномощаване и ангажиране с местните общности по етичен начин.

Създаване на положително социално въздействие и спазване на човешките права съгласно международните стандарти, декларации и политики.

Изграждане на нулева толерантност към подкупите и корупцията.

Правене на отговорни инвестиции в бизнес отношенията и спазване на политиките на United Group относно подаръци, развлечения и пътувания.

Предоставяне на насоки за избягване на конфликти на интереси.

Поддържане на точни финансови записи и предотвратяване на измами.

Насърчаване на честната конкуренция

Прилагане на стабилни мерки за защита на данните и поверителността.

Линия за подаване на сигнали

[Линията за етична помощ](#) е ключова част от етичната управленска структура на Vivacom, предоставяйки централизирано и конфиденциално средство за докладване на неправомерни действия или оплаквания. Тя е проектирана да бъде лесна за използване и е достъпна както за вътрешни, така и за външни заинтересовани страни, позволявайки им да подават сигнали в защитена среда. Линията за етична помощ подкрепя безопасното докладване и има ясни процедури за разследване, както е описано в Политиката за защитено разкриване на сигнали и защита от отмъщение. Тази политика детайлизира процедурите за докладване, обработка, ескалация и защита на докладващите. Когато се получи сигнал, той се разследва стриктно според Протокола за разследване, като се гарантира, че всеки случай се обработва с най-голяма сериозност, като същевременно се запазва конфиденциалността на самоличността на подателя на сигнала. Линията за етична помощ може да бъде достъпена чрез уеб платформа на всеки език, мобилна платформа и телефонни линии, осигурявайки лесен достъп и защита на данните. В допълнение към Линията за интегритет, ние предлагаме допълнителна подкрепа чрез имейла за съответствие (compliance@Vivacom.bg), на който можете да получите насоки и разяснения относно политики и процедури.

Всички оплаквания, получени през 2023 г., бяха внимателно разследвани от екипа по съответствие и следвайки протокола за разследване, беше установено, че нито едно от оплакванията не идентифицира значителни проблеми, които да изискват докладване на съответните регулаторни органи.

Отговорно снабдяване

Vivacom се придържа към Кодекса за поведение на доставчиците на групата. Този документ отразява нашата ангажираност към етични, безопасни и отговорни бизнес практики и очакваме нашите доставчици да споделят този ангажимент. Този Кодекс се основава на установени индустриални кодекси, международно право, етични норми, принципи за отговорен бизнес и най-добри практики, като Конвенциите на Международната организация на труда, Всеобщата декларация за правата на човека на ООН и Ръководните принципи

на ООН за бизнеса и правата на човека и е създаден да допълва, а не да замества местните закони и регулации в юрисдикциите, в които оперират доставчиците.

Този Кодекс има за цел да насърчи спазването на съответните закони, за да гарантира безопасни условия на труд, уважително и достойно отношение към всички работници и операции, които са както екологично устойчиви, така и етично управлявани в рамките на дейността на доставчика и неговата верига на доставки. Очаква се доставчикът и неговите служители да докладват всякакви подозрителни дейности, потенциални червени знамена или нарушения на този Кодекс до функциите по съответствие на United Group чрез имейл на compliance@united.group, чрез нашата Линия за етична помощ на unitedgroup.ethicspoint.com или чрез сканиране на QR кода.

Този подход гарантира, че нашият ангажимент към етично поведение и съответствие не е просто политика, а практика, вградена в нашите ежедневни операции.



Антикорупционни и антиконкурентни политики на практика

Антикорупционната политика на Vivacom насърчава култура на бдителност, признавайки, че подкупите могат да приемат много форми извън паричните плащания, като подаръци, развлечения, пътувания, дарения, спонсорства или други преки или косвени ползи. Във Vivacom бе извършена надлежна оценка на риска на цялата оперативна среда, за да се подчертаят областите с по-висок риск от несъответствие, с особен акцент върху корупцията. В този контекст бяха идентифицирани няколко ключови процеса, включително избор и управление на доставчици, договаряне на договори, възстановяване на разходи, лицензиране и разрешителни, както и развлечения, дарения, спонсорства, консултации и лобистки дейности. За да насърчим допълнително култура на бдителност, използваме GET Register, електронна платформа, внедрена от United Group, за получаване на

одобрения за съответствие за дейности, които носят риск от подкуп. Тези дейности включват подаръци, развлечения, пътувания, дарения и спонсорства. През 2023 г. платформата обработи 89 заявки и подкрепи обширно обучение по антикорупция (ABC), което обучи всички служители и членове на управлението.

Vivacom прилага Политиката за конфликт на интереси на United Group, подкрепена от онлайн формуляр за регистриране на интереси, за ефективно управление на потенциални конфликти на интереси. Тази политика насърчава етично поведение, като изисква от служителите да разкриват всякакви реални или потенциални конфликти. Подадените декларации се преглеждат незабавно от служителя по съответствие на Vivacom, за да се определи дали съществува истински конфликт и дали са необходими допълнителни действия.

През 2023 г. екипът по съответствие обработи 2 306 декларации. Служителите на високорискови, вземащи решения позиции са задължени ежегодно да потвърждават разбирането си и ангажимента си към Политиката за конфликт на интереси, като подават декларация за конфликт на интереси, дори когато нямат такива за докладване. Това годишно сертифициране е основен елемент от нашата рамка за съответствие, подчертавайки нашия ангажимент към интегритет и етично вземане на решения на всички нива в организацията.

Vivacom е ангажирана с етични бизнес практики и стриктно спазване на законите за конкуренция. Нашата Програма за съответствие с конкуренцията включва цялостни политики, редовно обучение на служителите и стабилни вътрешни системи за мониторинг, за да се предотврати антиконкурентно поведение. През отчетния период се сблъскахме с две правни действия, свързани с антиконкурентни практики, и двете все още са в процес на разглеждане.

Процедури за надлежна проверка и скрининг за санкции

Vivacom спазва напълно Политиката за надлежна проверка на отношенията с трети страни на United Group, като установява ясни цели и изисквания за провеждане на задълбочена проверка преди сключване или подновяване на договорни споразумения. Тази политика е допълнена от стабилна рамка за оценка на риска от санкции, предназначена да идентифицира потенциални взаимодействия със санкционирани страни, субекти или региони. Като част от този процес, всички нови трети страни преминават през цялостен скрининг, включително проверки срещу списъци със санкции, списъци за наблюдение, видни политически личности (PEPs) и глобални бази данни за негативни медийни публикации. Провежда се текущ мониторинг, за да се гаран-

тира, че договорените субекти остават в съответствие със санкциите през целия период на бизнес сътрудничеството си с Vivacom. През 2023 г. общо 553 субекта бяха проверени с помощта на специализирана платформа за скрининг, което засилва нашия ангажимент към поддържане на високи етични и съответствени стандарти във всички отношения с трети страни.

Напълно оперативна интегрирана система за управление

Vivacom оперира с интегрирана система за управление, която е в съответствие с глобалните стандарти и ръководи нашия подход към различни аспекти на нашия бизнес. Тази система гарантира, че

поддържа високи стандарти в качеството на данните, управлението на околната среда, здравето и безопасността на работното място, информационните технологии, информационната сигурност, киберсигурността и защитата на личните данни, както и методите за сигурност. Отговорностите за оперативните дейности са разпределени между различни функции в компанията и се проследяват систематично, за да се гарантира отчетност. Планираме нови инициативи или оптимизации на съществуващите процеси на годишна база или при необходимост, което ни помага да поддържаме нашите практики актуални и ефективни. Тази рамка е доказателство за нашия ангажимент към непрекъснато усъвършенстване и оперативно съвършенство, като гарантира, че не само отговаряме, но и надминаваме очакванията на нашите заинтересовани страни. Чрез спазване на тези стандарти се стремим да осигурим безопасна, сигурна и ефективна среда за нашите служители, клиенти и партньори.

- 🏆 **ISO 9001:2015** Системи за управление на качеството.
- 🏆 **ISO 14001:2015** Системи за управление на околната среда.
- 🏆 **ISO 45001:2018** Системи за управление на здравословните и безопасни условия на труд.
- 🏆 **ISO/IEC 20000-1:2018** Информационни технологии. Управление на услуги. Част 1: Изисквания за система за управление на услуги
- 🏆 **ISO/IEC 27001:2022** Информационна сигурност, киберсигурност и защита на личните данни. Системи за управление на информационната сигурност.
- 🏆 **ISO/IEC 27018:2019** Информационни технологии. Методи за сигурност. Кодекс за добри практики за защита на лични данни (PII) в обществени облаци, действащи като администратори на лични данни
- 🏆 **ISO/IEC 27701:2021** Методи за сигурност. Допълнение към ISO/IEC 27001 и ISO/IEC 27002 за управление на неприкосновеността на личната информация. Изисквания и насоки Телепорт Плана има сертификат TIER 4 от Световната асоциация на телепортите (WTA).



Защита на данните и киберсигурност

★ В какво успяхме?

- Поддържаме сертификация съгласно ISO/IEC 27701, която гарантира управление на поверителността.
- Нямаме установени пробиви в данните, изтичания на клиентски данни, кражби или загуби.
- Провеждаме редовно вътрешно обучение по GDPR за служителите.

Високо ниво на защита на данните и киберсигурност

Данните са в основата на бизнеса на Vivacom и ние ги разпознаваме като критичен актив, който изисква най-високо ниво на сигурност и етично обработване. В днешния сложен дигитален пейзаж ние приоритизираме защитата на данните на нашите клиенти, разбирайки, че имаме както правни, така и морални отговорности да ги спазваме. Нашият ангажимент към поверителността и сигурността на данните е непоколебим, тъй като се стремим да поддържаме доверието, което е вложено в нашата марка.

За да гарантираме, че поверителността, защитата на данните и киберсигурността са дълбоко вградени в нашата организационна рамка, ние сме формирали специализирани екипи с ясни роли и експертиза. Поверителността на данните и киберсигурността се управляват чрез Екипа за поверителност и Екипа за киберсигурност на групово ниво. Екипът за поверителност е специализиран отдел, отговорен за поддържането на принципите за защита на данните и поверителността, докато Екипът за киберсигурност е отговорен за защитата на нашите дигитални активи. И двата офиса са представени от местни

членове на екипа във Vivacom, което гарантира, че нашите политики и практики се прилагат ефективно в цялата организация.

Тази структура ни позволява да управляваме поверителността на данните и киберсигурността проактивно, адресирайки потенциални проблеми преди да се превърнат в реални и гарантирайки, че данните на нашите клиенти винаги се обработват с най-голяма грижа и уважение. По този начин не само спазваме законовите изисквания, но и поддържаме доверието, което нашите клиенти ни оказват, което е от съществено значение за нашия дългосрочен успех.

Екип за поверителност

Дължностното лице по защита на данните на Vivacom играе ключова роля в директното прилагане на политиките и най-добрите практики на компанията. Това гарантира, че нашите мерки за защита на данните не само са ефективно адаптирани към местните регулаторни изисквания, но и поддържат съответствие с по-широките стандарти на групата и защитават данните на нашите клиенти с най-високо ниво на интегритет и грижа.

Екип за киберсигурност

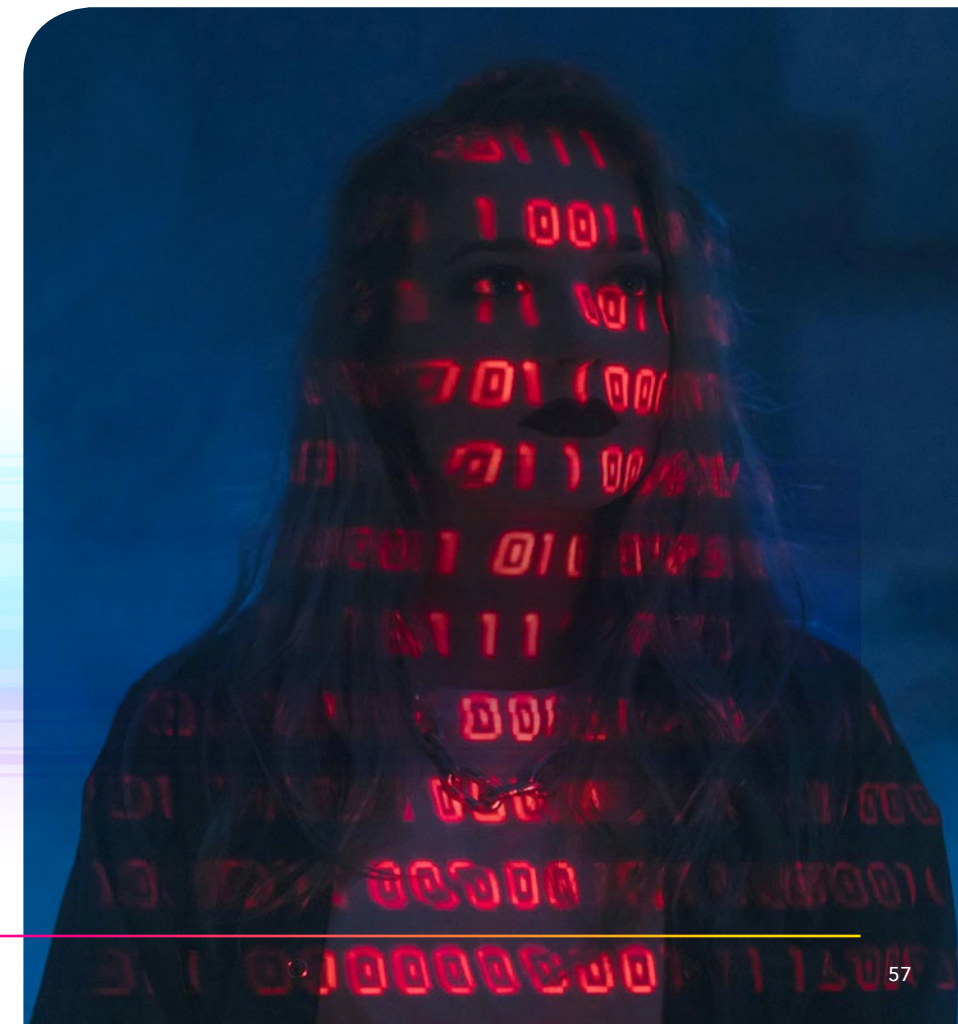
Ние приоритизираме защитата на личните данни, стриктно спазвайки международни регулации, индустриалните стандарти и политиките на компанията. Във Vivacom, нашият местен офицер по киберсигурност адаптира стратегиите на групата, за да отговори на специфичните нужди на Vivacom, осигурявайки единен подход към защитата на дигиталните активи на всички нива на дейността на компанията. Това гарантира безпроблемната интеграция както на глобалните, така и на локализираните мерки за киберсигурност.

Vivacom е сертифицирана съгласно ISO/IEC 27701, глобално признат стандарт за управление на поверителността на информацията.

Нашата програма за поверителност е изградена върху принципите на поверителност по дизайн и минимизиране на данните, напълно

съвместима с Общия регламент за защита на данните (GDPR), за да защитава личните данни и да намалява рисковете за поверителността в цялата ни дейност. Vivacom е сертифицирана съгласно ISO/IEC 27701, което гарантира управление на поверителността като разширение на информационната сигурност в организацията. Отговорностите за защита на данните са разпределени между различни функции, осигурявайки систематично наблюдение и съответствие.

Този интегриран подход ни позволява да поддържаме най-високите стандарти за защита на данните и киберсигурност, укрепвайки доверието, което нашите клиенти ни оказват.



Изграждане на доверие у клиентите чрез защита на данните

Vivacom е ангажиран с опазването на личните данни на клиентите, като ги управлява чрез интегрирана система за управление и поддържа сертификация по ISO/IEC 27701 за осигуряване на защита на данните. През 2023 г. получихме 30 основателни жалби от външни за компанията лица, основно свързани с измами от трети страни като кражба на самоличност. Освен това имаше 7 основателни жалби от регулаторни органи, като най-честите проблеми бяха нежелани маркетингови комуникации, измами от трети страни и в един случай - прекомерно събиране на данни за идентификационни цели. Важно е да се отбележи, че през този период не бяха установени изтичания, кражби или загуби на клиентски данни.

Ангажиментът на Vivacom към защитата на данните на клиентите се демонстрира чрез нашите проактивни мерки и прозрачни практики. Ние се справяме с предизвикателствата своевременно и ефективно, като работим усилено, за да поддържаме доверието, което клиентите ни оказват, като гарантираме сигурността на техните данни.

За да повишим осведомеността за поверителността, провеждаме редовни вътрешни обучения по GDPR за служителите и предоставяме актуализации на политиките за поверителност на клиентите. Всички нови служители преминават обучение по GDPR като част от процеса на въвеждане, последвано от ежегодно опреснително обучение за целия персонал. Само през 2023 г. това възлизаше на 4.801 часа обучение. Преките ръководители са отговорни за осигуряването на завършването на тези обучителни програми от служителите, които включват специализирано обучение по GDPR и модули за информационна сигурност. Отделът за обучение следи за спазването и ескалира случаи към ръководителите или Длъжностното лице по защита на данните, когато е необходимо. Освен това, политиките за поверителност се актуализират редовно и се комуникират външно, за да се осигури прозрачност.

Тези усилия отразяват нашата отдаденост към поверителността и сигурността на данните, като укрепват нашия ангажимент към клиентите и тяхното доверие в нас.

Средният брой дни, необходими за обработка на искания за достъп до лични данни, е 10 дни.

4801 часа обучение по GDPR за всички нови служители и опреснително обучение по GDPR за всички служители.

Случаи, свързани с нарушения на поверителността на клиентите от 01.01 до 31.12.2023 г

	Брой жалби	Типове оплаквания
Външни жалби	30	Измами от трети страни и основно кражба на самоличност
Жалби, получени от регулаторни органи	7	3 случая на нежелани маркетингови комуникации; 3 случая на измами от трети страни (кражба на самоличност); 1 случай на предполагаемо обработване на твърде много информация за идентификация.
Установени изтичания, кражби или загуби на клиентски данни	0	
Искания за достъп до лични данни	25	
Нарушения на данните (класифицирани като такива и докладвани на органа за защита на данните).	0	

Управление на рискове, свързани с трети страни

Vivacom поставя силен акцент върху дължимата грижа и управлението на риска в отношенията си с доставчици и партньори. За да предотвратим нарушения на данните и да осигурим спазването на законодателството за защита на данните, провеждаме цялостни оценки на техните практики за защита и сигурност на данните. Също така прилагаме Споразумения за обработка на данни (DPA) с всички трети страни, участващи в обработката на данни. Тези споразумения ясно определят отговорностите на всяка страна и изискват специфични технически и организационни мерки за защита на данните. Тази структурирана рамка ни помага ефективно да управляваме отношенията с трети страни и да осигурим сигурността на личните данни.

Практики за съхранение и изтриване на данни

Политиките на Vivacom за съхранение на данни са създадени, за да отговарят на законовите и регулаторни изисквания, като същевременно минимизират съхранението на лични данни само за необходимия период. Личните данни, обработвани за изпълнение на договор, се съхраняват за продължителността на договора и до изтичането на съответния давностен срок. Данните, обработвани за данъчни и финансови контролни цели, се съхраняват в съответствие с приложимото данъчно законодателство, докато данните, обработвани за удовлетворяване на правата на субектите на данни, се съхраняват за пет години след подаването на отговор. Тези политики ни помагат да управляваме вашите данни отговорно и да защитаваме вашата поверителност.

Международни трансфери на данни

Vivacom приема защитата на личните данни сериозно, особено когато става въпрос за международни трансфери. Строго спазваме законите за защита на данните и използваме вътрешногрупови споразумения и Стандартни договорни клаузи (SCC) за трансфери извън Европейското икономическо пространство (ЕИП). Освен това взимаме предвид Вътрешнофирмени правила за допълнителна защита, като гарантираме, че нашите практики съответстват на стандартите на Европейския съюз (ЕС) за поверителност и сигурност на данните. Този подход ни помага да поддържаме високо ниво на защита на личните данни, независимо къде се прехвърлят.

Обучение по поверителност на данните

Поверителността и сигурността на данните са основни ценности във Vivacom, подкрепени чрез всеобхватни обучителни инициативи. Всеки нов служител получава обучение по Общият регламент за защита на данните по време на въвеждането, а целият персонал участва в ежегодни актуализации, възлизащи на общо 4801 часа обучение през 2023 г. Ръководителите са отговорни за осигуряване на спазването на обучението, докато Отделът за обучение следи за изпълнението и докладва всякакви случаи на Длъжностното лице по защита на данните. Vivacom също така редовно обновява и открито разпространява своите политики за поверителност, за да поддържа прозрачност. Този ангажимент към непрекъснато образование и ясна комуникация помага да се гарантира, че поверителността и сигурността на данните остават основен приоритет в цялата организация.

Искания за достъп до лични данни, искания за изтриване на лични данни, нарушения на данните

Vivacom стриктно следва насоките на GDPR за обработка на искания за достъп до лични данни (DSAR) и искания за изтриване на лични

данни, с установени процедури за навременни и подходящи отговори за защита на правата на субектите на данни.

В съответствие с член 30 от Общия регламент за защита на данните, компанията води подробен регистър на дейностите по обработване, документирайки всички дейности по обработване на лични данни, за да поддържа прозрачност и отчетност в организацията.

Управление на риска

★ В какво успяхме?

- Проведохме цялостна оценка на риска във всички дейности.
- Включихме рискове, свързани с климатичните промени, и планове за тяхното смекчаване в нашата оценка на риска.

Vivacom спазва задължителните стандарти, установени от методологията за управление на риска на Групата, осигурявайки стабилен процес за управление на риска, който подобрява дейността и гарантира съответствие с индустриалните стандарти и най-добрите практики. Методологията за управление на риска е разработена в съответствие с рамката на Комитета на спонсориращите организации на Комисията Treadway и стандартите ISO31000. Климатичните съображения също са интегрирани в нашата стратегия, позволявайки перспективен подход, който адресира както рисковете, така и възможностите, включително прехода към нисковъглеродна икономика.

Ние прилагаме всеобхватен подход към управлението на риска, включващ местни единици и групови функции през целия процес на оценка на риска. Функцията за управление на риска и измамите управлява рамката за управление на корпоративния риск на ниво

Група, като разработва и прилага интегрирана методология, установява политика за управление на риска, подготвя редовни и специални доклади за риска, поддържа и наблюдава групови и местни регистри на риска, приоритизира рисковете, наблюдава мерките за смекчаване и насочва собствениците на процеси в идентифицирането и оценката на рисковете. Функцията за управление на риска и измамите насърчава култура на осведоменост за риска и отчетност в цялата Група, включително Vivacom.

Нашият подход към управлението на риска

Нашата методология за управление на риска очертава структуриран подход за цялостно идентифициране, оценка, реакция и процеси на докладване на рисковете, създадени да адресират потенциалните рискове за постигането на стратегическите цели на бизнеса. Рисковете са групирани в следните категории:



Стъпка по стъпка в управлението на риска във Vivascom



1. Идентифициране на риска:

Идентифицираме потенциалните рискове за Vivascom, следвайки подход отгоре-надолу, който е в съответствие със стратегията на Групата.



2. Оценка на риска:

Оценяваме вероятността и потенциалното въздействие на рисковете, както индивидуално, така и колективно, за да насочим вниманието на ръководството към най-важните рискове и възможности и да положим основата за реакция на риска.



3. Реакция към риска:

Приоритизираме рисковете въз основа на резултатите от оценката, разработвайки и редовно актуализирайки планове за смекчаване с определени отговорности и срокове.



4. Мониторинг и докладване:

Непрекъснато следим напредъка по смекчаването на риска и предоставяме годишни доклади.

Анализ на сценарий за климатичните промени

През 2023 г. проведохме оценка на риска, за да оценим и приоритизираме идентифицираните рискове, което позволява на ръководството да се фокусира върху най-важните рискове и възможности, създавайки основа за силна стратегия за реакция към риска. Особено внимание се обърна на рисковете, свързани с климатичните промени, тъй като те представляват едно от най-големите глобални предизвикателства, изискващи спешни действия за драстично намаляване на емисиите на парникови газове до 2050 г., за да се ограничи глобалното затопляне до 1.5°C. Настоящите прогнози предполагат, че затоплянето може да надхвърли тази цел, подчертавайки необходимостта от ускорени усилия за достигане на нулеви емисии. Климатичните промени въвеждат значителни финансови рискове за глобалната икономика, което подтиква инвеститорите, застрахователите, кредиторите и други заинтересовани страни да изискват ясни доклади за рисковете и възможностите, свързани с климата. Финансовите пазари изискват всеобхватна, висококачествена информация за това как климатичните промени – включително повишаването на температурите, регулаторните политики и напредващите технологии – влияят на бизнеса.

Признавайки тези екологични и икономически рискове, Vivascom, като част от United Group, укрепи своята методология за управление на риска, като включи климатичните съображения в своята рамка за управление на корпоративния риск, за да идентифицира, оценява и смекчава по-добре физическите и преходните рискове и възможности, свързани с климата. От 2022 г. насам наблюдаваме и оценяваме както физическите, така и преходните рискове и оставаме ангажирани с развитието на нашата методология, за да защитим бизнеса си в условията на променящ се климат.

Физическите рискове са директните въздействия на климатичните промени (напр. екстремни метеорологични условия, повишаване на морското равнище).

Преходните рискове възникват от прехода към нисковъглеродна икономика, засягайки регулациите, пазарите, технологиите и тенденциите сред клиентите.

През 2023 г. United Group, включително Vivascom, интегрира ефектите от климатичните промени в процеса на управление на риска, като проведе първоначален анализ на сценарии и моделиране на финансовото въздействие, в съответствие с Европейските стандарти за отчитане на устойчивост (ESRS) и препоръките на Работната група за финансови разкрития, свързани с климата.

За първия ни анализ на сценарии моделирахме финансовото въздействие на един физически риск – разходи за ремонт или замяна на оборудване и инфраструктура поради наводнения от реки – и един преходен риск – неуспехът да се декарбонизира в съответствие с целите за нулеви емисии, което води до по-висока експозиция на риска от цени на въглерода.

Анализът на риска се основаваше на следните сценарии:

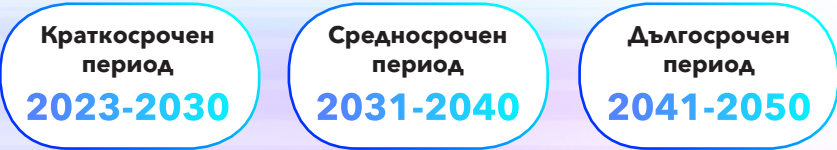
1. Сценарий на текущите политики: Този сценарий включва всички заложили политики, дори ако все още не са изпълнени. Предполага се, че умерената и хетерогенна климатична амбиция, отразена в условните национално определени приноси (NDC) в началото на 2021 г., продължава през 21-ви век. Емисиите намаляват, но водят до затопляне от 2.6°C, свързано с умерени до тежки физически рискове.

2. Сценарий на нулеви емисии (<1.5°C): Нулеви емисии 2050 представлява прилагането на строги климатични политики и глобалното приемане на чисти технологии, които ограничават увеличението на глобалната средна температура до под 1.5°C. Този сценарий подчертава устойчивостта на компанията към въздействието на преходните рискове.

3. Сценарий на високи температури (>4°C): Високите температури представляват обща липса на смекчаване на климатичните промени в световен мащаб. Това води до увеличение на глобалната средна температура с >4°C и много високо увеличение на честотата и интензивността на екстремните метеорологични събития. Този сценарий подчертава устойчивостта на компанията към въздействието на физическите рискове.

Риск	Сравнение на сценарии	
Преходни рискове	Сценарий на текущите политики	vs Сценарий на нулеви емисии (<1.5°C)
Физически рискове	Current policies scenario	vs Сценарий на високи температури (>4°C)

Тъй като климатичните рискове имат дългосрочно въздействие, времевите рамки за анализа бяха избрани, както следва:



Преходен риск

Като технологично ориентирана компания, Vivascom е силно зависима от електричеството и уязвима към колебания в цените. Основен преходен риск е потенциалната липса на действия или ресурси за внедряване на технологични подобрения с необходимото темпо за нашата стратегия за нулеви емисии. Недостатъчният напредък в декарбонизацията може да доведе до застой или увеличаване на емисиите и по-високи разходи поради ценообразуването на въглерода. В сценарий за нулеви емисии, увеличаващите се въглеродни разходи представляват значително въздействие. За да смекчим това, ние приоритизираме преминаването към възобновяема електроенергия чрез мащабни соларни и вятърни проекти, което според нашия сценарен анализ е от съществено значение за намаляване на финансовото въздействие на този преходен риск.

Възможност и смекчаване на прехода

Нашите усилия за смекчаване представляват голяма възможност за напредък към целите на Vivascom за нулеви емисии. Чрез производство и

потребление на собствена възобновяема енергия, можем не само да намалим разходите за въглерод, но и да постигнем значителни енергийни спестявания. Поставили сме си амбициозна цел да осигурим 100% възобновяема електроенергия до 2027 г., основно чрез мащабни соларни и вятърни проекти в България. Вижте раздела Инвестиране в проекти за възобновяема енергия за повече подробности.

Физически риск

Vivascom е основен собственик и оператор на телекомуникационна инфраструктура в България. Като такъв, компанията е изложена на повишен риск от повреди на активи поради променящите се модели на валежите вследствие на климатичните промени. Речните наводнения, особено при сценарий с повишение на температурата с над 4°C, се очаква да имат по-голямо въздействие след 2035 г., тъй като такива събития се очаква да станат по-чести и тежки. Рискът от наводнения може да възникне при всеки бъдещ сценарий, но е най-вероятен при сценарий без политики. За да управляваме този риск, Vivascom е застрахована срещу щети от наводнения и заделя адекватен капитал за прогнозирани разходи.

Ценните от този анализ на климатичните сценарии ще бъдат интегрирани в нашата дългосрочна бизнес стратегия и план за климатичен преход. Освен това, за да подобрим нашия подход към управлението на климатичните рискове, планираме да разширим анализа през следващите години, за да включим по-широк спектър от климатични рискове и възможности.

Риск	Сценарии	Потенциално въздействие в различни времеви хоризонти		
		Краткосрочен (2023-2030)	Средносрочен (2031-2040)	Дългосрочен (2041-2050)
Декарбонизацията не се осъществява в съответствие с нетните нулеви емисии, което води до по-висока експозиция на въглеродни цени.	Текущи политики (без смекчаване)	Висок	Много висок	Много висок
	Текущи политики (със смекчаване)	Нисък	Нисък	Среден
	Сценарий за нетни нулеви емисии (без смекчаване)	Много висок	Много висок	Много висок
	Сценарий за нетни нулеви емисии (със смекчаване)	Много висок	Висок	Много висок
Разходите за ремонт или подмяна на оборудване и инфраструктура се увеличават в резултат на наводнения	Текущи политики	Нисък	Нисък	Нисък
	Висока температура	Нисък	Нисък	Среден

Какво предстои?

- Сертификация по стандарта ISO 37001 за система за управление на борбата с подкупите (ABMS)
- Постигане на ниво на завършеност над 90% за обучението по Кодекса за бизнес поведение и етика
- Поддържане на Програмата за съответствие в съответствие с регулаторните стандарти и международните най-добри практики
- Подобряване на Програмата за поверителност чрез въвеждане на мрежа от шампиони по поверителност в цялата компания

Анекси

GRI индекс

		Декларация за ползване	Vivacom България докладва информацията, цитирата в настоящия GRI индекс за периода 01.01.2023-31.12.2024, позовавайки се на стандартите на GRI.
		Използва се GRI 1	GRI 1: Основи 2021
GRI Стандарт	Оповестяване	Местоположение и коментар	
GRI 2: Общи оповестявания 2021	2-1 Данни за организацията	За Vivacom , стр. 5	
	2-2 Дружества, включени в докладите за устойчивост на организацията	За доклада, стр. 3	
	2-3 Период на отчитане, честота и лице за контакт	За доклада, стр. 3	
	2-4 Повторно оповестяване на информация	Неприложимо	
	2-5 Външен одит	Приложение I. Декларация за увереност на LRQA	
	2-6 Дейности, верига на стойността и други бизнес отношения	Нашият бизнес, стр. 7; Нашият напредък , стр. 23	
	2-7 Служители	За Vivacom, стр. 5; Хората на Vivacom - Служители по пол, стр. 46	
	2-8 Работници, които не са служители	Неприложимо	
	2-9 Структура и състав на управление	Управителен съвет, стр. 12; Надзорен съвет, стр. 12	
	2-10 Номинация и избор на висш орган на управление	Управителен съвет, стр. 12	
	2-11 Председател на висшия орган на управление	Управителен съвет, стр. 12; Надзорен съвет, стр. 12	
	2-12 Роля на висшия орган на управление в надзора на управлението на въздействията	Управителен съвет, стр. 12	
	2-13 Делегиране на отговорност за управление на въздействията	Управителен съвет, стр. 12; Надзорен съвет, стр. 12; ESG комитетът на Vivacom стр. 13; Местният ни ESG екип, стр 14	
	2-14 Роля на висшия орган на управление в докладването за устойчивост	ESG комитетът на Vivacom стр. 13	
	2-15 Конфликт на интереси	Етика и съответствие, стр. 53; Отговорно снабдяване, стр. 55; Антикорупционни и антиконкурентни политики на практика, стр. 55	

GRI Стандарт	Оповестяване	Местоположение и коментар
GRI 2: Общи оповестявания 2021	2-16 Комуникиране на критично важни въпроси	Етика и съответствие, стр. 53 Създадохме стабилни механизми, за да гарантираме, че критичните опасения се съобщават незабавно на най-висшия управителен орган. Управлението на риска и измамите, заедно с функцията за местно съответствие, играят ключова роля в този процес. Системата за съответствие на Vivasom се придържа към политиките за съответствие на Групата и е обект на цялостен надзор от нашата местна функция за съответствие и риск и измами. Тази функция се отчита директно на изпълнителния директор по съответствие, риск и устойчивост, който от своя страна се отчита пред главния изпълнителен директор и борда на директорите на United Groupstr. Тази структура балансира предимствата на централизирания контрол и стандартизация с гъвкавостта и отзивчивостта на местните операции.
	2-17 Колективни знания на висшия орган на управление	Програми за повишаване на уменията на мениджърите, стр. 40 Няма информация
	2-18 Оценка на работата на висшия управленски орган	
	2-19 Политики за възнаграждения	
	2-20 Процес за определяне на възнаграждението	Съотношение на възнаграждението на жените към мъжете, стр. 44 Във Vivasom равното третиране на служителите, независимо от пол, възраст или други фактори, е основен принцип във всички политики за човешки ресурси, включително възнагражденията. Нашите политики и критерии за оценка гарантират обективност при поставянето на цели, измерването на представянето и определянето на възнаграждението.
	2-21 Коефициент на обща годишна компенсация	Съотношение на възнагражденията на жените спрямо мъжете , стр. 44 Възнаграждението се основава на спецификата на длъжността, необходимите знания и умения, както и квалификацията и представянето на служителя. Заплатите се основават на ролята и индивидуалното представяне, в рамките на бюджетните ограничения, като се гарантира справедливост.
	2-22 Становище за стратегия за устойчиво развитие	Съотношение на възнагражденията на жените спрямо мъжете , стр. 44 Към 31 декември 2023 г. средният доход на мъжете и жените в компанията е равен, без пряка или косвена дискриминация. Съотношението на заплатите мъже и жени е -0,2%, като се изключат заплатите на топ мениджърите.
	2-23 Политически ангажименти	Обръщение на Главния изпълнителен директор Достъпност на услугите Ние също имаме дългогодишна политика за предоставяне на отстъпки за услуги и устройства, за да ги направим достъпни за всички. Съотношение на възнагражденията на жените спрямо мъжете, стр. 44 Във Vivasom равното третиране на служителите, независимо от пол, възраст или други фактори, е основен принцип във всички политики за човешки ресурси, включително възнагражденията. Възнаграждението се основава на спецификата на длъжността, необходимите знания и умения, както и квалификацията и представянето на служителя. Нашите политики и критерии за оценка гарантират обективност при поставянето на цели, измерването на представянето и определянето на възнаграждението. Заплатите се базират на ролята и индивидуалното представяне.

GRI Стандарт	Оповестяване	Местоположение и коментар
GRI 2: Общи оповестявания 2021	2-23 Политически ангажименти	Здраве и безопасност, стр. 47; Етика и съответствие, стр. 53; Кодекс за бизнес поведение и етика, стр. 54; Телефонна линия за почтеност, стр. 55; Антикорупционни и антиконкурентни политики на практика, стр. 55; Надлежна проверка и проверка на санкциите, стр. 56; Поверителност на данните и киберсигурност, стр. 57; Изграждане на доверие на клиенти чрез поверителност на данните, стр. 58; Практики за запазване и изтриване на данни, стр. 58 Ангажиментите на политиката на Vivacom са публично достъпни на уебсайта на компанията - https://www.vivacom.bg/bg/etika-i-syotvetstvie#tab-nashite-politiki-nashijat-podhod
	2-24 Внедряване на ангажименти в политиките	Съотношение на възнаграждението на жените спрямо мъжете, стр. 44; Здраве и безопасност, стр. 47; Етика и съответствие, стр. 53; Линия за подаване на сигнали, стр. 55; Антикорупционни и антиконкурентни политики на практика, стр. 55; Изграждане на доверие у клиенти чрез защита на данните, стр. 58; Обучение по поверителност на данните, стр. 59
	2-25 Процеси за отстраняване на отрицателни въздействия	Линия за подаване на сигнали, стр. 55,
	2-26 Механизми за търсене на съвет и изразяване на опасения	Линия за подаване на сигнали, стр. 55; Обучение по поверителност на данните, стр. 59
	2-27 Съответствие със законодателни и регулаторни изисквания	Антикорупционни и антиконкурентни политики на практика, стр. 55
	2-28 Членски сдружения	Членства, стр. 10
	2-29 Подход към ангажиране на заинтересованите страни	Декарбонизация по веригата на доставки, стр. 28 Трансформиране на градовете и бизнеса за устойчиво бъдеще, стр. 31 Отговорно управление, стр. 53
	2-30 Споразумения за колективно договаряне	Стремеж към многообразие, равенство и приобщаване, стр. 44 100% от нашите служители са обхванати от колективни трудови договори;
	3-1 Процес за определяне на значимите теми	Водещите ни ESG теми през 2023., стр. 15
	3-2 Списък на значимите теми	Водещите ни ESG теми през 2023., стр. 15
GRI 3: Материални теми 2021	3-3 Управление на значимите теми	Управленският подход за всяка тема е подробно описан в съответните раздели на доклада, като се обяснява тяхното значение.
	201-1 Генерирана и разпределена пряка икономическа стойност	Устойчиво управление на бизнеса, стр. 16
	201-2 Финансови последици и други рискове и възможности поради изменението на климата	Анализ на сценария за промяна на климата, стр. 60-61
GRI 201: Икономическо представяне 2016	203-1 Подкрепени инфраструктурни инвестиции и услуги	Покритие и надеждност на мрежата, стр. 18 Трансформиране на градовете и бизнеса за устойчиво бъдеще, стр. 31
GRI 203: Непреки икономически въздействия 2016	203-2 Значителни непреки икономически въздействия	Трансформиране на градове и предприятия за устойчиво бъдеще стр. 31 - 33

GRI Стандарт	Оповестяване	Местоположение и коментар
GRI 204: Практики за обществени поръчки 2016	204-1 Пропорция на разходите за местни доставчици	Vivacom е посветен на укрепването на местните икономики и насърчаването на развитието на общността чрез нашите практики за обществени поръчки. През целия отчетен период ние се съсредоточихме върху снабдяването от местни доставчици в нашите ключови оперативни области.
GRI 205: Антикорупция 2016	205-1 Дейности, оценени за рискове, свързани с корупция	Антикорупционни и антиконкурентни политики на практика, стр. 55 Във Vivacom беше извършена задълбочена оценка на риска на целия оперативен пейзаж, за да се подчертаят областите с по-висок риск от несъответствие с особен акцент върху корупцията.
	205-2 Комуникация и обучение за борба с корупцията политики и процедури	Антикорупционни и антиконкурентни политики на практика, стр. 55
	205-3 Потвърдени случаи на корупция и предприети действия	През 2023 г. няма потвърдени случаи на корупция във Vivacom
GRI 206: Антиконкурентно поведение 2016	206-1 Правни действия за антиконкурентно поведение, антитръстови и монополни практики	Антикорупционни и антиконкурентни политики на практика, стр. 55 През отчетния период бяхме изправени пред две съдебни дела, свързани с антиконкурентни практики, като и двете са все още в процес на разглеждане.
GRI 302: Енергия 2016	302-2 Консумация на енергия извън организацията	Нашият път към въглеродна неутралност , стр. 22
	302-3 Енергийна интензивност	Нашият път към въглеродна неутралност , стр. 22
	302-4 Намаляване на консумацията на енергия	Нашият път към въглеродна неутралност , стр. 22
	302-5 Намаляване на енергийните изисквания за продукти и услуги	Увеличаване на енергийна ефективност в центровете за данни, стр. 24
GRI 305: Емисии2016	305-1 Преки (обхват 1) емисии на парникови газове	Прогресът ни към въглеродна неутралност, стр. 23 Ние съставяме нашата инвентаризация на емисиите в съответствие със стандартите и насоките на Протокола за парникови газове, като използваме метода за оперативен контрол. Това включва всички съответни емисии на парникови газове, изразени като еквиваленти на въглероден диоксид. Декларация за увереност на LRQA
	305-2 Непреки (обхват 2) емисии на парникови газове	Нашият път към въглеродна неутралност, стр. 23 Ние съставяме нашата инвентаризация на емисиите в съответствие със стандартите и насоките на Протокола за парникови газове, като използваме метода за оперативен контрол. Това включва всички съответни емисии на парникови газове, изразени като еквиваленти на въглероден диоксид. Декларация за увереност на LRQA
	305-3 Други непреки (обхват 3) емисии на парникови газове	Декарбонизиране на веригата на доставки, стр. 28
	305-4 Интензитет на емисиите на парникови газове	Нашият път към въглеродна неутралност, стр. 22
	305-5 Намаляване на емисиите на парникови газове	Нашият път към въглеродна неутралност, стр. 22 Декарбонизиране на нашия енергиен микс, стр. 27

GRI Стандарт	Оповестяване	Местоположение и коментар
GRI 306: Отпадъци 2020	306-1 Генериране на отпадъци и значителни въздействия, свързани с отпадъците	Кръгова икономика и управление на отпадъците, стр.29
	306-2 Управление на значителни въздействия, свързани с отпадъци	Кръгова икономика и управление на отпадъците, стр.29
	306-3 Генерирани отпадъци	Кръгова икономика и управление на отпадъците, стр.29
	306-4 Отпадъци, отклонени от депониране	Кръгова икономика и управление на отпадъците, стр.29
	306-5 Отпадъци, пренасочени за третиране	Кръгова икономика и управление на отпадъците, стр.29
GRI 308: Оценка на околната среда на доставчиците 2016	308-1 Нови доставчици, проверени по екологични критерии	Отговорно снабдяване, стр. 55
	308-2 Отрицателни въздействия върху околната среда във веригата на доставки и предприети действия	Отговорно снабдяване, стр. 55
GRI 401: Заетост 2016	401-1 Наемане на нови служители и текучество на служители	Стремеж към разнообразие, равенство и приобщаване - Нови служители, стр. 44 „Ние продължаваме да растем и през 2023 г. наехме 835 нови хора с процент на наемане от 19,8%. По-голямата част от нашите нови служители попадат във възрастовия диапазон от 20 до 30 години, което подчертава значението на навлизането на по-млади поколения в работната сила.“ Растеж във Vivascom, Програми на Vivascom, стр. 40 „Нашата програма за задържане е от решаващо значение за нас, тъй като ни помогна да намалим процента на доброволно текучество с 5% от 2022 г. насам.“
	401-2 Обезщетения, предоставени на служители на пълно работно време, които не се предоставят на служители на временен или непълен работен ден	Благосъстояние и придобивки за служителите, стр. 43 „Ние гарантираме, че програмата ни за придобивки е приобщаваща и достъпна за всички отговарящи на условията служители на пълн и непълен работен ден, независимо от тяхната роля или местоположение в организацията. Редовните прегледи и системите за обратна връзка от служителите ни позволяват непрекъснато да подобряваме нашите предложения за предимства, за да отговорим на променящите се нужди на нашата работна сила“.
	401-3 Отпуск по майчинство	Благосъстояние и придобивки за служителите, стр. 43 През 2023 г. отпуск за отглеждане на дете са ползвали общо 382 служители, от които 378 жени и 4 мъже. Това е от общия брой служители, имащи право на родителски отпуск, който е 4 548. Броят на дните, предоставени на новите майки, е 410 дни, а новите татковци могат да получат 15 дни отпуск след раждането. След завършване на отпуска си 57 майки и 4 бащи са се върнали на работа през 2023 г. Като цяло процентът на задържане на служителите, взели родителски отпуск, е 78%.
GRI 403: Здраве и безопасност при работа 2018	403-1 Система за управление на здравето и безопасността при работа	Система за управление на здравето и безопасността, стр. 48 „Ние поддържаме система за управление на здравето и безопасността, сертифицирана по ISO 45001 (предишно OHSAS) от 2013 г. и потвърждаваме нашата сертификация всяка година.“
	403-2 Идентификация на опасностите, оценка на риска и разследване на инциденти	Здраве и безопасност, стр. 47 Линия за подаване на сигнали, стр. 55

GRI Стандарт	Оповестяване	Местоположение и коментар
GRI 403: Здраве и безопасност при работа 2018	403-3 Служби по труд	Функциите на службите по трудова медицина се определят със закон. Основните функции са: - консултиране и подпомагане на работодателите за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд - наблюдение, анализ и оценка на здравословното състояние на служителите - участие в процеса на оценка на риска Качеството се гарантира чрез провеждане на конкурс за избор на доставчик съгласно процедурите за обществени поръчки. Информацията за услугата е публично достъпна на вътрешния портал на компанията. Работодателят няма достъп до информация за здравето на служителите. Цялата здравна информация се съхранява от службата по трудова медицина. Работници, които не са служители, но чиято работа и/или работно място се контролират от организацията - задълженията по ЗБУТ се уреждат с договор.
	403-4 Участие на работниците, консултации и комуникация относно здравето и безопасността при работа	Здраве и безопасност, стр. 47
	403-5 Обучение на работниците по здравословни и безопасни условия на труд	Здраве и безопасност, стр. 47
	403-6 Насърчаване на здравето на работниците	Благосъстояние и придобивки за служителите, стр. 43 "Допълнителна здравна застраховка за всички хора" Здраве и безопасност, стр. 47 „Редовен мониторинг и анализ на здравословното състояние на нашите служители; Тази година 3326 наши служители преминаха годишни здравни прегледи“ Система за управление на здравето и безопасността , стр. 48
	403-8 Работници, обхванати от система за управление на здравето и безопасността при работа	100% от нашите служители са обхванати от системата за управление на здравето и безопасността при работа.
	403-9 Трудови злополуки	Здраве и безопасност, стр. 47
GRI 404: Обучение и образование 2016	403-10 Болести, свързани с работата	Здраве и безопасност, стр. 47
	404-1 Среден брой часове обучение годишно на служител	Нашите обучения, стр. 40 Средните часове за обучение на служител за 2023 г. са 40,4 часа
	404-2 Програми за надграждане на уменията на служителите и програми за подпомагане на прехода	Растеж във Vivascom, стр. 39-40
	404-3 Процент на служителите, получаващи редовни прегледи на представянето и кариерното развитие	Подобрен подход за управление на ефективността, стр. 39 100% от нашите служители са получавали редовни прегледи за представяне и кариерно развитие
GRI 405: Разнообразие и равни възможности 2016	405-1 Разнообразие в органите на управление и сред служителите	Насърчаване на многообразието между половете: насърчаване на равенството, стр. 46
	405-2 Съотношение между основната заплата и възнаграждението на жените и мъжете	Съотношение на възнаграждението на жените спрямо мъжете, стр. 44 „Към 31 декември 2023 г. средният доход на мъжете и жените в компанията е равен, без пряка или непряка дискриминация. Съотношението на заплащане мъже към жени е -0,2%, като се изключват заплатите на топ мениджърите.“
GRI 406: Недискриминация 2016	406-1 Случаи на дискриминация и предприети коригиращи действия	Vivascom няма случаи на дискриминация през 2023 г.

GRI Стандарт	Оповестяване	Местоположение и коментар
GRI 413: Местни общности 2016	413-1 Дейности с ангажираност на местната общност, оценки на въздействието и програми за развитие	Инвестиране в обществото, стр.50
GRI 414: Социална оценка на доставчиците 2016	414-1 Нови доставчици, проверени по социални критерии	Отговорно снабдяване, стр. 55
	414-2 Отрицателни социални въздействия във веригата на доставки и предприети действия	Отговорно снабдяване, стр. 55
GRI 418: Поверителност на клиентите 2016	418-1 Обосновани жалби относно нарушения на поверителността на клиентите и загуба на клиентски данни	Изграждане на доверие у клиенти чрез защита на данните, стр. 58

Независимо удостоверение на LRQA



Независимо удостоверение на LRQA

Относно инвентара на парниковите газове на Vivacom за календарната година 2023

Условия на ангажимента

Това удостоверение е подготвено за United Group B.V. LRQA беше наема от United Group B.V. да удостовери инвентара на парниковите газове на Vivacom за календарната година 2023 (наричан по-долу "Инвентарът"). Инвентарът се отнася до директните емисии на парникови газове и енергийните индиректни емисии на парникови газове. Географските граници на Vivacom включват техните обекти, разположени в България. Основните дейности на организацията включват телекомуникационни услуги в България, а емисиите на парникови газове са консолидирани чрез подход на оперативен контрол.

Отговорност на ръководството

Корпоративният екип по устойчивост на United Group B.V. беше отговорен за подготвянето на заявлението, инвентара и разглеждането на ISO 14064-1:2018, както и за поддържането на ефективен вътрешен контрол върху данните и информацията, разкрити в инвентара. Отговорността на LRQA беше да извърши удостоверителен ангажимент върху инвентара в съответствие с нашия договор с United Group B.V. В крайна сметка, инвентарът беше одобрен и остава отговорност на United Group B.V.

Подход на LRQA

Нашата проверка беше проведена в съответствие с ISO 14064-3:2019, "Спецификация с насоки за проверка и валидация на заявления за парникови газове", за да предоставим ограничено удостоверение, че данните за парниковите газове, представени в инвентара, са подготвени, като се взема предвид ISO 14064-1:2018, "Спецификация с насоки на организационно ниво за количествено определяне и докладване на емисиите и поглътанията на парникови газове".

За да формираме нашите заключения, удостоверителният ангажимент беше проведен като извадково упражнение и обхвана следните дейности:

- Преглед на процесите, свързани с контрола на данните и записите за емисиите на парникови газове;
- Интервюта с отговорния персонал на организацията за управление на данните и записите за емисиите на парникови газове;
- Проверка на исторически данни и записи на агрегирано ниво за календарната година 2023.



Ниво на удостоверяване и същественост

В съответствие с нашето договорно споразумение, удостоверяването беше проведено на ограничено ниво на удостоверяване със същественост от 5% за всички категории. Мнението, изразено в това удостоверение, е формирано съответно.

Мнение на LRQA

Въз основа на подхода на LRQA, нищо не ни е привлякло вниманието, което да ни накара да вярваме, че емисиите на парникови газове за директни емисии и енергийни индиректни емисии на парникови газове, разкрити в инвентара, както е обобщено в Таблица 1 по-долу, не са съществено коректни и че инвентарът не е подготвен, като се взема предвид ISO 14064-1:2018.

Препоръки на LRQA

Въпреки че проверката е извършена успешно, за да се постигне консолидиран метод за изчисляване на възлеродния отпечатък, насочен към по-точни резултати, се препоръчва United Group B.V. да:

- Консолидира процеса за управление на данни чрез увеличаване на контролните инструменти, като включи частични затваряния на определени интервали, които предоставят надеждна информация за вземане на решения.

Подписано

Дата: 30 юни 2024 г.



Силвия Матабуена

Водещ верификатор на LRQA

Референтен номер на LRQA: SGI00002347



Таблица 1. Обобщение на инвентара на Vivacom за емисиите на парникови газове за 2023 г. Обхват на емисиите на парникови газове Тонове CO₂e

Обхват на емисиите на парникови газове	Около 20000 CO ₂
Преки емисии на парникови газове (Обхват 1)	5 656
Стационарно горене:	525
Мобилно горене:	4 635
Емисии от хладилни агенти:	496
Непреки емисии на парникови газове (въз основа на местоположението) (Обхват 2)	64 411
Непреки емисии на парникови газове в областта на енергията (пазарни) (Обхват 2)	25 080
Базиран на местоположението и на пазара са терминологиите от приложение Е на ISO 14064-1:2018.	

Това Удостоверение за съответствие е предмет на разпоредбите на този правен раздел: LRQA Group Limited, неговите филиали и дъщерни дружества, както и техните съответни служители или агенти, се наричат индивидуално и колективно в тази клауза като "LRQA". LRQA не поема отговорност и не носи отговорност пред никое лице за каквото и да било загуби, щети или разходи, причинени от разчитане на информацията или съветите в този документ или предоставени по какъвто и да е начин, освен ако това лице не е подписало договор със съответното дружество LRQA за предоставяне на тази информация или съвети и в този случай всяка отговорност или задължение е изключително при условията, посочени в този договор. Английската версия на това Удостоверение за съответствие е единствената валидна версия. LRQA не поема отговорност за версиите, преведени на други езици. Това Удостоверение за съответствие е валидно само когато е публикувано заедно с Инвентара, към който се отнася. Може да бъде възпроизвеждано само в своята цялост. Авторско право © LRQA, 2024.