

**DIONIČKO DRUŠTVO BH TELECOM  
SARAJEVO  
SKUPŠTINA DRUŠTVA**

053#5  
0531. DR

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

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

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

**I**

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

**II**

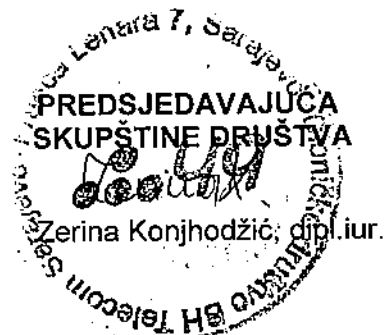
Izvještaj iz tačke I ove Odluke uključuje Godišnji Izvještaj o poslovanju Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo za 2020. godinu, broj: 00.1-03-20599/21-10 od 30.06.2021. godine, set finansijskih izvještaja (set finansijskih obrazaca), Izvještaj neovisnog revizora, Izvještaj o radu Nadzornog odbora i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

**III**

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

**Dostaviti:**

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



---

# GODIŠNJI IZVJEŠTAJ O POSLOVANJU ZA 2020.GODINU

---

POSLOVANJE ZA 2020. GODINU

POSLOVANJE ZA 2020. GODINU

---

## SADRŽAJ

SADRŽAJ .....	2
PISMO DIONIČARIMA .....	3
KLJUČNI PODACI O REDOVNOM POSLOVANJU .....	6
KORPORATIVNI PROFIL .....	8
DRUŠTVENA ODGOVORNOST .....	14
INFORMACIJE ZA INVESTITORE .....	18
POSLOVNO OKRUŽENJE.....	20
INOVACIJE U PONUDI USLUGA I PRISTUPU KORISNICIMA U 2020. GODINI .....	29
PROMJENE U IZVJEŠTAVANJU.....	37
PREGLED POSLOVANJA .....	48
TELEKOMUNIKACIJSKI KAPACITETI .....	50
EKONOMSKO FINANSIJSKO POSLOVANJE.....	61
UTICAJ PANDEMIJE COVID 19 NA POSLOVANJE BH TELECOM U 2020.GODINI .....	61
FINANSIJSKI POKAZATELJI .....	63
OSTVARENI PRIHODI .....	63
PRIHODI PO POSLOVNIM SEGMENTIMA .....	63
PRIHODI OD MALOPRODAJE .....	64
PRIHODI OD VELEPRODAJE .....	69
OSTALI POSLOVNI PRIHODI.....	71
FINANSIJSKI PRIHODI.....	71
KAPITALIZACIJA TROŠKOVA.....	72
OSTVARENI RASHODI.....	72
PREGLED UPLAĆENIH JAVNIH PRIHODA U 2020.GODINI.....	80
ZAPOSLENOST I KADROVI.....	80
REALIZACIJA INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI.....	82
ZNAČAJNE KAPITALNE INVESTICIJE.....	82



## PISMO DIONIČARIMA

Poštovani dioničari,

Godina koja je iza nas bila je veoma izazovna i zahtjevna zbog ekonomskih i društvenih poremećaja koji su nastali uslijed pandemije COVID-19. Međutim, odgovornim upravljanjem, stavljanjem korisnika na prvo mjesto, implementiranjem novih tehnologija kao i donošenjem dobrih poslovnih odluka u novim uslovima koje je donijela pandemija COVID-19, uspjeli smo još jednu godinu zaredom pokazati da smo svim snagama usredsređeni na našu viziju da osiguranjem vrhunskog korisničkog iskustva ostanemo prvi izbor na tržištu digitalnih rješenja i usluga i kontinuirano doprinosimo razvoju savremenog i boljeg društva u Bosni i Hercegovini.

Početkom pandemije svoje aktivnosti smo fokusirali na zaštitu zdravlja zaposlenika i korisnika te dodatno se angažirali na osiguravanju kontinuiteta servisa BH Telecoma koji su u stanju prirodne nesreće morali biti na najvišem nivou. U cilju ublažavanja posljedica pandemije BH Telecom je korisnicima već u martu 2020. stavio na raspolaganje nove digitalne servise: mobilnu aplikaciju Moj BH Telecom, digitalne kanale za dopunu kredita, e-račun i mobilno plaćanje računa, a sve kako bi se korisnicima olakšalo poštivanje mjera koje su donosili krizni štabovi. Također, radi korisnika je uspostavljen i Digitalni šalter, Digitalni asistent, te omogućeno besplatno korištenje alata za poslovne korisnike (Microsoft® Teams™, Microsoft® Office 365™, CISCO Webex), te Cloud usluga BH Telecoma, kao i druge usluga koje je BH Telecom kreirao ili korisnicima dao na besplatno korištenje zbog nepovoljnih epidemioloških uslova.

BH Telecom je sa početkom pandemije u BiH sve svoje tehnološke kapacitete stavio na raspolaganje obrazovnim institucijama i omogućio besplatno distribuiranje obrazovnih video-materijala putem IPTV platforme i Enterprise Clouda. Također je, u svrhu osiguranja kontinuiteta online obrazovnog procesa, za oko 4.000 učenika širom Bosne i Hercegovine obezbijedio besplatan pristup internetu za praćenje online nastave, a u saradnji sa partnerima i učenicima osigurao potrebnu računarsku opremu i to 320 tableta i 20 laptopa.

BH Telecom je i u 2020. godini nastavio društveno odgovorno poslovanje kroz donacije neprofitnim organizacijama i podržavanje sportskih, kulturnih, humanitarnih i drugih manifestacija putem sponzorskih aranžmana, ali i ulaganjem u projekte obrazovanja i nauke, te druge projekte koji su značajni za razvoj bh. društva.

Pored svih izazova koje je donijela pandemija COVID-19, te uslova izražene konkurentske utakmice, ni u 2020. godini nismo mijenjali naš kurs. Kroz investiciona ulaganja u fiksnu i mobilnu mrežu, te digitalnu transformaciju nastavili smo restrukturirati i razvijati naše poslovanje ulaskom u nove poslovne niše, kreiranjem novih poslovnih modela i širenjem portfolija naših usluga, a sve u cilju zadovoljenja potreba naših korisnika i istovremeno povećanja njihovog zadovoljstva. Dokaz tome je 2 miliona zadovoljnih korisnika naših usluga, kao i ostvarena bruto dobit koja u 2020. godini iznosi 52 miliona KM.

I u narednom periodu, u cilju povećanja korisničke baze, kao i zadovoljstva korisnika, nastaviti ćemo kreirati nove poslovne modele, te ulagati značajna finansijska sredstva u izgradnju savremenih pristupnih mreža, baznih stanica, kao i u unapređenje postojećih telekomunikacionih sistema. Navedeno će imati pozitivan utjecaj na domaću privredu kroz angažman domaćih kompanija na realizaciji predviđenih investicija.

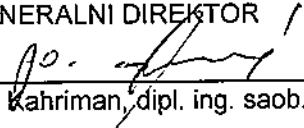
Također, bitno je istaći da smo pokrenuli i aktivnosti koje između ostalog, uključuju izgradnju platforme za content, platforme za start-up projekte, kao i aktivnosti na ostvarivanju saradnje sa svjetski priznatim IT kompanijama i domaćim IT kompanijama sa kojima planiramo zajednički kreirati najsofisticiranija rješenja za tržište u BiH i izvan BiH.

Na kraju, zahvaljujem se svim našim radnicima, korisnicima, partnerima, dobavljačima, članovima

---

Uprave i Nadzornog odbora te posebno  
dioničarima na ukazanom povjerenju.

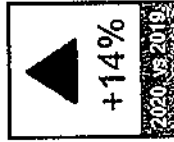
GENERALNI DIREKTOR

 5.7.2021.

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

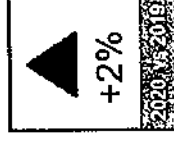
# GLAVNA OBILJEŽJA POSLOVANJA U 2020. GODINI

Prihod od  
Moja TV



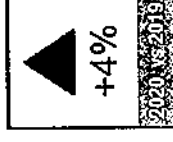
**98,7 MKM** KPSR\* **+8%**  
Prihod od  
Moja TV

Broj  
Moja TV  
korisnika



**205.073** KPSR **+4%**  
Broj Moja TV  
korisnika

Prihod od  
postpaid-a



**65,9 MKM** KPSR **+4%**  
Prihod od  
postpaid-a

Broj  
postpaid  
korisnika



**244.964** KPSR **+17%**  
Broj postpaid  
korisnika

\*kumulativna prosječna stopa  
promjene

## KLJUČNI PODACI O REDOVNOM POSLOVANJU

BILANS USPJEHA (u hiljadama KM)	2019.	2020.	% promjene
1	2	3	4 (3/2)
<b>POSLOVNI PRIHODI</b>	<b>461.363</b>	<b>440.656</b>	<b>96</b>
Prihodi od prodaje robe	43.879	47.698	109
Prihodi od prodaje učinaka	408.670	385.330	94
Prihodi od aktiviranja ili potrošnje robe i učinaka	845	173	20
Ostali poslovni prihodi	7.968	7.455	94
<b>POSLOVNI RASHODI</b>	<b>410.836</b>	<b>388.375</b>	<b>95</b>
Nabavna vrijednost prodate robe	45.394	48.287	106
Materijalni troškovi	13.571	12.595	93
Troškovi plaća i ostalih ličnih primanja	116.905	115.609	99
Troškovi proizvodnih usluga	33.870	27.953	83
Amortizacija	111.030	94.615	85
Troškovi rezervisanja	6.878	6.578	96
Nematerijalni troškovi	82.904	83.314	100
Povećanje/smanjenje vrijednosti zaliha učinaka	285	-577	-202
<b>DOBIT OD POSLOVNIH AKTIVNOSTI</b>	<b>50.527</b>	<b>52.281</b>	<b>103</b>
Finansijski prihodi	6.696	5.344	80
Finansijski rashodi	3.847	4.136	108
<b>DOBIT REDOVNE AKTIVNOSTI</b>	<b>53.376</b>	<b>53.488</b>	<b>100</b>
Ostali prihodi i dobici	16.371	8.799	54
Ostali rashodi i gubici	10.959	9.368	85
Prihodi iz osnova usklađivanja vrijednosti sredstava	660	1.727	262
Rashodi iz osnova usklađivanja vrijednosti sredstava	2.698	1.338	50
Prihodi iz osnova promjene računovodstvenih politika	1.028	598	58
Rashodi iz osnova promjene računovodstvenih politika	789	1.872	237
<b>DOBIT NEPREKINUTOG POSLOVANJA PRIJE POREZA (BRUTO DOBIT)</b>	<b>56.989</b>	<b>52.035</b>	<b>91</b>
<b>BILANS STANJA (u hiljadama KM)</b>	<b>31.12.2019.</b>	<b>31.12.2020.</b>	<b>% promjene</b>
Ukupna dugotrajna imovina	891.031	810.596	91
Ukupna kratkotrajna imovina	364.151	415.317	114
Odložena porezna sredstva	5.491	5.768	105
<b>UKUPNA IMOVINA</b>	<b>1.260.673</b>	<b>1.231.680</b>	<b>98</b>
Ukupni kapital i rezerve	1.011.172	1.015.729	100
Ukupne dugoročne obaveze i rezervisanja	165.968	147.163	89
Ukupne kratkoročne obaveze	83.532	68.788	82

<b>UKUPNI KAPITAL I OBAVEZE</b>	<b>1.260.673</b>	<b>1.231.680</b>	<b>98</b>
<b>NOVČANI TOK (u hiljadama KM)</b>	<b>2019.</b>	<b>2020.</b>	<b>% promjene</b>
Neto novčani tok od poslovnih aktivnosti	222.499	150.758	68
Neto novčani tok od investicijskih aktivnosti	-216.583	-61.100	28
Neto novčani tok od finansijskih aktivnosti	-34.672	-37.543	108
<b>NETO PRILIVI/ODLIVI GOTOVINE</b>	<b>-28.757</b>	<b>52.114</b>	<b>-181</b>
Gotovina na početku izvještajnog razdoblja	218.542	189.788	87
Kursne razlike	2	-18	-913
<b>NOVAC I NOVČANI EKVIVALENTI NA KRAJU RAZDOBLJA</b>	<b>189.788</b>	<b>241.884</b>	<b>127</b>
<b>INVESTICIJE</b>	<b>2019.</b>	<b>2020.</b>	<b>% promjene</b>
Ulaganja u dugotrajnu imovinu	146.647	49.029	33
Omjer ulaganja u dugotrajnu imovinu/prihod	0,3	0,1	36

**Napomena:** U 2019.godini prihodi i rashodi od prodaje opreme po osnovu uvođenja LTE mreže su bili iskazani u bruto iznosu jer se na taj način planiralo. U Izvještaju o poslovanju za 2020. godinu podaci o prihodima i rashodima za 2019.godinu su iskazani u neto iznosu što nema uticaja na iznos ostvarenog finansijskog rezultata u 2019.godini.



# KORPORATIVNI PROFIL

## Djelatnost

BH Telecom je vodeći telekom operator u Bosni i Hercegovini, koji pruža visokokvalitetne, najsavremenije usluge iz oblasti telekomunikacija.

Kontinuirano sarađujemo sa brojnim domaćim i stranim firmama, čime direktno doprinosimo kvalitetu svojih usluga.

Strateški veoma ozbiljno pristupamo korporativnoj odgovornosti znajući da smo dio industrije koja se brzo razvija, te nastojimo i putem ponude inoviranih usluga doprinijeti dobrobiti društva u cjelini.

Odgovornim upravljanjem, stavljanjem korisnika na prvo mjesto, implementiranjem novih tehnologija kao i donošenjem dobrih poslovnih odluka, uspjeli smo da se u vrijeme velike konkurencije na telekomunikacijskom tržištu ostvarimo kao najbolji pružalac telekomunikacionih usluga.

Naša jedinstvenost, tradicija, širok asortiman usluga i dinamika razvoja poslovanja čine nas prepoznatljivim

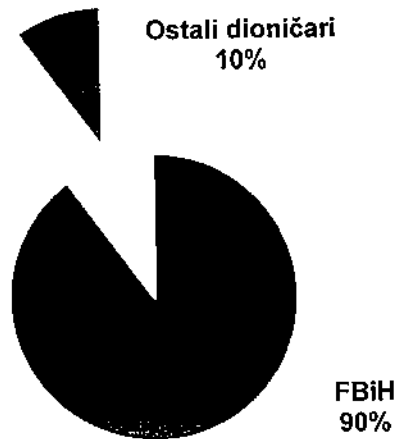
Kao društveno odgovorna kompanija učestvujemo u svakodnevnom napretku bh. društva, dajući doprinos njegovom razvoju.

## Osnovni podaci i kratki historijat

### OSNOVNI PODACI

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

## Vlasnička struktura



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

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

## Misija, vizija i strategija

Strateške smjernice BH Telecoma stvaraju pretpostavke za dugoročni uspjeh ove kompanije. Strateškim planom za period 2021.-2025. godina definisana su osnovna strateška opredjeljenja za plansko razdoblje.

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

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

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

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

---

## ORGANIZACIJA I ORGANI DRUŠTVA

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

Organi Društva su:

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

### SKUPŠTINA

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

### NADZORNI ODBOR

Nadzorni odbor čine predsjednik i šest članova. Navedene funkcije u vrijeme sačinavanja Izvještaja o poslovanju za 2020. godinu su obavljali:

- Mugdim Mandžuka – v.d. Predsjednik,
- Almina Pilav – v.d. Zamjenik predsjednika,
- Mirko Rogić- v.d. Član,
- Fuad Cuplov - v.d. Član,
- Nedin Dedić - v.d. Član,
- Haris Delizaimović - v.d. Član.

### UPRAVA DRUŠTVA

Upravu društva (menadžment) čine Generalni direktor i izvršni direktori. Uprava Društva je upravljačko tijelo nadležno i odgovorno za poslovanje Društva. Svi članovi Uprave imaju u svojoj nadležnosti jednu korporativnu ili poslovnu jedinicu. Navedenu funkciju u vrijeme sačinavanja Izvještaja o poslovanju za 2020. godinu su obavljali:

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

## ODBOR ZA REVIZIJU

Odbor za reviziju čine predsjednik i 2 člana. U toku 2020.godine, zaključno sa istekom mandata na dan 19.12.2020. godine, navedenu funkciju su obavljali

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

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

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

## UPRAVA



**SEDIN KAHRIMAN**

**Generalni direktor**

kabinet@bhtelecom.ba

2004. godine stekao zvanje diplomirani inženjer saobraćaja i komunikacija,

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

2013. godine stekao titulu magistra nauka,

Kandidat za sticanje naučnog stepena doktora nauka.



## **MUAMER HADŽOVIĆ**

**Izvršni direktor za razvoj poslovanja**

muamer.hadzovic@bhtelecom.ba

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



## **ADNAN HUREMOVIĆ**

**Izvršni direktor za tehnologiju i razvoj servisa**

adnan.huremovic@bhtelecom.ba

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



## **SAMIR JUSUFOVIĆ**

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

samir.jusufovic@bhtelecom.ba

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



## **MIRZA ODOBAŠIĆ**

**Izvršni direktor za ekonomsko-finansijske poslove**

mirza.odobasic@bhtelecom.ba

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



## **KEMAL AVDAGIĆ**

**Izvršni direktor za investicije**

kemal.avdagic@bhtelecom.ba

1998. godine stekao zvanje diplomirani inženjer elektrotehnike,  
1999. godine zasnovao radni odnos u BH Telecomu kao  
pripravnik,  
2013. godine stekao titulu magistra nauka.



## **SAMIRA ĆERIM**

**Izvršni direktor za informacione tehnologije**

samira.cerim@bhtelecom.ba

1992. godine stekla zvanje diplomirani inženjer informatike,  
1993. godine zasnovala radni odnos u JP PTT Saobraćaj Sarajevo  
(pravni prednik BH Telecoma),  
2004. godine stekla titulu magistra nauka.

## DRUŠTVENA ODGOVORNOST



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

Društveno odgovorno poslovanje čini sastavni dio poslovne prakse BH Telecoma i dokazuje se kontinuirano putem različitih aktivnosti, među kojima su najznačajnije donacije neprofitnim organizacijama i podržavanje sportskih, kulturnih, humanitarnih i drugih manifestacija putem sponzorskih aranžmana, ali i ulaganjem u projekte obrazovanja i nauke, te druge projekte koji su značajni za razvoj bh. društva.



### Donacije

U 2020. godini je provedena dodjela donacija BH Telecoma za 2018. i 2019. godinu, u ukupnom iznosu od 2 miliona KM. Prva dodjela donacija u 2020. godini je bila vezana za epidemiološku situaciju u BiH izazvanu pandemijom korona virusa. Odlukom Nadzornog odbora BH Telecoma d.d. Sarajevo, na inicijativu Uprave BH Telecoma, sredstva donacija u iznosu od 1 milion KM su usmjerena za hitnu nabavku respiratora i druge medicinske opreme kliničkim centrima, kantonalnim i općim bolnicama. Odlukom Skupštine Društva ova sredstva su ravnomjerno raspoređena na kantonalne i opće bolnice u Konjicu, Zenici, Goraždu, Travniku i Bihaću u iznosima od po 200.000 KM.

Tokom druge dodjele donacija u 2020.godini, sredstva u ukupnom iznosu od 1 milion KM dodijeljena su za redovne aktivnosti i projekte ukupno 164 pravna subjekta, među kojima i osnovnim i srednjim školama i fakultetima, ali i za podršku projektima pomoći ugroženoj populaciji, osobama sa invaliditetom i posebnim potrebama, narodnim kuhinjama, humanitarnim i drugim udruženjima. Među 164 pravna lica - dobitnika donacije BH Telecoma, značajan je broj obrazovnih ustanova. Brojnim osnovnim i srednjim školama je donirano ukupno 450.535 KM, dok je iznos od 105.200 KM doniran fakultetima i to: Elektrotehničkom fakultetu u Sarajevu, Fakultetu elektrotehnike u Tuzli, Fakultetu za saobraćaj i komunikacije u Sarajevu i Univerzitetu u Bihaću, uglavnom za nabavku potrebne opreme i opremanje informatičkih centara i laboratorija i sl.

*BH Telecom je u posljednjih četrnaest godina donirao ukupan iznos od 19,5 miliona KM različitim neprofitnim organizacijama, u svrhu realizacije brojnih projekata iz oblasti zdravstva, obrazovanja, kulture, sporta, socijalne pomoći i humanitarnih aktivnosti, što ga čini najvećim pojedinačnim donatorom u BiH.*

### Sponzorstva

Doprinos sportu, kulturi, nauci, obrazovanju...

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

BH Telecom je više od 20 godina ponosni partner mnogima, a posebno se ističe doprinos koji je kompanija dala i daje rezultatima bosanskohercegovačkih reprezentacija i bosansko – hercegovačkih vrhunskih sportista. Stoga smo, kao i svih godina prethodno, i u 2020. godini ostvarili saradnju sa brojnim subjektima koji su nam se javili sa dobrim idejama u vezi sa pozitivnim, društveno korisnim projektima u svim sferama života i rada.

Posredstvom više sponzorskih aranžmana u 2020. godini, BH Telecom je društvenoj zajednici vratio značajna sredstva, od čega je najveći dio bio usmjeren za ostvarenje uspjeha partnera: nogometne reprezentacije BiH, rukometne reprezentacije BiH, reprezentacije BiH u sjedećoj odbojci, te uspjeha mnogih sportskih klubova i

---

saveza u drugim sportovima: tenisu, atletici, košarci, odbojci, plivanju, klizanju, skijanju, hokeju, taekwondo-u, boksu, džudou, karateu, konjičkom sportu i drugim. Za mnoge od sportskih aktivnosti koje su podržane od BH Telecoma vezani su najuspješniji bh.sportisti, Amel Tuka, Damir Džumhur i drugi.

BH Telecom je tokom 2020. godine dao podršku i velikom broju kulturnih projekata, događaja i manifestacija, kao i redovnim aktivnostima najznačajnijih kulturnih ustanova, poput Narodnog pozorišta Sarajevo i JU Kamerni teatar 55, sa kojima partnerski odnos traje više godina uzastopno.

Tradicionalno se BH Telecom uključio i u realizaciju *Sarajevo film festivala*, kao jednog od najvažnijih regionalnih filmskih, ali i svjetskih festivala tokom njegovog 26. izdanja avgusta 2020. godine. Ma koliko je 2020. godina bila teška za sve, BH Telecom je uspio ispričati neke od najboljih priča, među kojima je bio i nastavak kampanje „Moje Sarajevo. Moja priča“ tokom SFF-a, koji je u potpunosti bio u digitalnom formatu.

BH Telecom je podržao i produkciju filma *Quo vadis Aida?*, rediteljice i producentice Jasmile Žbanić, koji je imao vrlo uspješnu svjetsku premijeru na Venecija Film Festivalu, nakon toga i na Toronto Film Festivalu, te prikazan na desetak međunarodnih festivala. Ovaj film je dobitnik nekoliko najprestižnijih filmskih nagrada, a kao službeni predstavnik BiH je izabran za nominaciju za nagradu Američke Filmske Akademije Oscar.

Također, podržali smo i u 2020., kao i ranijih godina, brojne sportske projekte za mlade, među kojima kao najveći i projekat Sportske igre mladih, u okviru kojeg se učenicama osnovnih škola iz cijele BiH pruža mogućnost da ljetni raspust provedu u druženju, organizovanim sportskim takmičenjima sa vršnjacima i drugim aktivnostima. Podržali smo i druge slične aktivnosti za mlade, poput otvorenog klizališta na Skenderiji u okviru projekta „Zimska čarolija“ KSC Skenderija.

Uz brojne humanitarne projekte na području cijele zemlje, tokom 2020. godine je nastavljena uspješna saradnja iz prethodnih godina sa Udruženjem „Srce za djecu koja boluju od raka“, Udruženjem „Obrazovanje gradi BiH“ koje stipendira djecu žrtve rata i drugim.

## Odgovornost prema korisnicima

Korisnik je na prvom mjestu.

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

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

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

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



---

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

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

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

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

Pored većeg broja manjih nagradnih igara, u 2020. godini je organizovana za korisnike i velika nagradna igra BH Telecoma pod nazivom „*Sretna nova uz auto iz snova*“.

---

## Mjere poduzete na zaštitu životne sredine

BH Telecom je tokom 2020. godine u smislu provođenja mjera zaštite čovjekove okoline, a u domenu izgradnje i eksploatacije telekomunikacione opreme, provodio niz aktivnosti kao što su pribavljanje Sistemskih ispitivanja i Elaborata o uticaju baznih stanica na životnu okolinu sa izjavama o sigurnosti. Nastavlja se sa implementacijom *single-RAN* rješenja mobilne mreže, veće energetske efikasnosti u odnosu na ranije tehnologije (manja disipacija toplote i CO<sub>2</sub>). Od 2020.godine je u toku realizacija projekta modernizacije i zamjene zastarjele aktivne opreme na fiksnoj mreži, što bi dodatno trebalo povećati energetske efikasnost telekomunikacione mreže.

U 2020.godine pokrenute su intenzivne aktivnosti na konsolidaciji server sala u objektima BH Telecoma, na način da se oprema koncentriše u manji broj sala, pri čemu bi bili zadovoljeni zahtjevi kontinuiteta poslovanja u slučaju značajnih nepredviđenih okolnosti. Procesi virtualizacije mrežnih funkcija i aplikacija se nastavljaju, odnosno HW oprema se koncentriše i unificira, a za široki spektar SW rješenja i funkcionalnosti, kako za telekomunikacione usluge BH Telecoma, tako i za eksterne korisnike usluga na Cloud rješenjima BH Telecoma.

Planirane aktivnosti na povećanju energetske efikasnosti uključuju izradu planskih dokumenata s tematikom korištenja fotonaponskih sistema na objektima BH Telecoma, kao i razmatranje instalacije e-punionica za vozni park koji bi u narednom periodu bio obogaćen električnim vozilima.

U 2020. godini BH Telecom je usvojio „Politiku zaštite životne okoline“ što je jedna od aktivnosti u sklopu pripreme za certifikaciju u domenu društvene odgovornosti preko EcoVadis platforme. Prijava za certifikaciju bit će podnesena u 2021. godini.

## INFORMACIJE ZA INVESTITORE

Vrijednost osnovnog kapitala Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo na dan 31.12.2020. godine iznosio je 634,57 miliona KM, podijeljen na 63.457.358 običnih dionica, nominalne vrijednosti 10 KM.

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

Prema godišnjem statističkom izvještaju Sarajevske berze (SASE), najveći promet u ovoj godini ostvaren je sa dionicama emitenta BH "Telecom" d.d. Sarajevo u iznosu od 8.973.428,55 KM što čini 18% ukupno ostvarenog redovnog prometa na Slobodnom tržištu SASE se odnosi na BH Telecom d.d. Sarajevo.

Ukupan broj transakcija dionicama BH Telecoma u 2020. godini iznosio je 695, sa ukupnom vrijednošću od 9,0 miliona KM.

Prosječna cijena dionica BH Telecoma u 2020. godini 9,20 KM, minimalna prosječna cijena iznosila je 8,20 KM, a maksimalna prosječna cijena 10,50 KM.

Prosječna cijena dionice BH Telecom-a na posljednji dan trgovanja u 2020. godini je iznosila 8,78 KM.

Tržišna kapitalizacija na dan 31.12.2020. godine iznosila je 57,8 miliona KM.

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

Skupština Društva je na 58. sjednici održanoj 29.06.2020. godine donijela Odluku o isplati dividende za 2019. godinu u iznosu od 35,0 miliona KM.

Informacije za investitore	2019.	2020.	% promjene
Broj transakcija	529	695	131,38%
Ukupan promet (mil. KM)	6,7	9,0	134,33%
Tržišna kapitalizacija (mil. KM)	57,1	57,8	101,20%
Isplaćena dividenda (mil. KM)	35	35	100,00%
ROE	5,04	4,64	92,06%

---

## BH TELECOM I MEĐUNARODNA SARADNJA

Interkonekcijama sa međunarodnim operatorima omogućava svojim pretplatnicima uslugu međunarodne govorne telefonije i razmjene SMS-ova sa svim zemljama svijeta. BH Telecom ima 23 direktne veze sa međunarodnim operatorima, direktne veze sa 11 bosansko-hercegovačkih operatora, preko kojih se vrši razmjena telefonskog saobraćaja.

BH Telecom je svojim korisnicima omogućio kvalitetnu roaming uslugu širom svijeta. Nesmetanu komunikaciju prilikom boravka u inostranstvu korisnici mogu ostvariti u 168 zemalja svijeta, te birati između 342 operatora sa kojima BH Telecom ima sklopljene roaming ugovore.

Pored naprijeg navedenog BH Telecom je za svoje krajnje korisnike obezbijedi potrebne Internet kapacitete kroz saradnju i povezivanje sa vodećim Tier 1 međunarodnim nadprovajderima, kao i kroz saradnju sa vodećim svjetskim Content provajderima poput Googlea i Facebooka.

BH Telecom je član međunarodnih telekomunikacijskih asocijacija:

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

---

# POSLOVNO OKRUŽENJE

## EKONOMSKO OKRUŽENJE

Početak 2020.godine obilježila je globalna ekonomska kriza uzrokovana pandemijom koronavirusa. Stroge mjere koje su uvedene da bi se spriječilo širenje COVID-19 dovele su do iznenadnog i nezabilježenog zastoja ekonomske i socijalne aktivnosti diljem svijeta zbog čega je došlo do naglog smanjenja obima poslovanja. Ekonomski šok koji je najviše pogodio sektor nefinancijskih preduzeća prelio se na tržište rada i negativno uticao na ekonomska očekivanja domaćinstava. Gotovo sve proizvodne djelatnosti bilježe značajan pad aktivnosti, uz napomenu da sektor prijevoza i turizma bilježe najizraženije gubitke.

Ekonomska kriza utjecala je na ekonomiju većine zemalja svijeta, pa tako i na Bosnu i Hercegovinu. Na kraju drugog kvartala 2020. godine zabilježen je rekordan pad ekonomske aktivnosti u iznosu od 9,3%.

Nakon zabilježenog ekonomskog rasta u 2018. i 2019.godini (u 2019.godini u odnosu na 2018.godinu zabilježen je rast realnog bruto domaćeg proizvoda od 2,6%, dok je u 2018.godini u odnosu na 2017.godinu, zabilježen rast realnog bruto domaćeg proizvoda od 3,4%) u 2020.godini se procjenjuje značajan pad ekonomske aktivnosti u BiH. Prema procjenama Centralne Banke BiH pandemija je uzrokovala pad realnog bruto domaćeg proizvoda od 5% u 2020.godini u odnosu na 2019.godinu<sup>1</sup>. Stagnacija se bilježi u svim sektorima društva i ekonomije, a u naredne dvije godine ne očekuje se rast realnog BDP-a iznad 3%. Ovako umjerenim stopama rasta, dostizanje nivoa ekonomske aktivnosti prije pandemije očekuje se najranije 2022. godine. Na smanjenje bruto domaćeg proizvoda najviše je utjecalo smanjenje lične potrošnje stanovništva uslijed negativnih trendova na tržištu rada (porast stope nezaposlenosti), privremenog ili potpunog zatvaranja velikog broja malih i srednjih preduzeća posebno u oblasti turizma i ugostiteljstva, smanjenja kreditne aktivnosti, smanjenja ino doznaka i očekivanja potrošača u budućnosti. U strukturi GDP-a, lična potrošnja stanovništva učestvuje sa 74,2% dok procjena smanjenja lične potrošnje stanovništva u 2020.godini u odnosu na 2019.godinu iznosi 5,3%<sup>2</sup>. U toku 2020.godine rast državne potrošnje koji je procijenjen na 4,0% u odnosu na 2019.godinu je jedini faktor koji će ublažiti smanjenje ukupne ekonomske aktivnosti, dok će sve ostale komponente GDP-a bilježiti značajno smanjenje. Neizvjesnost je dodatni faktor koji pridonosi krizi jer značajno utiče na oprezno ponašanje potrošača i investitora, odnosno prolongiranje ili potpuno odustajanje od odluka o investicijama i potrošnji.

Prema podacima Centralne banke BiH, industrijska proizvodnja je zabilježila smanjenje već u 2019.godini kao rezultat prestanka rada pojedinih strateških preduzeća i slabije inostrane potražnje. Produbljenje pada industrijske proizvodnje u tekućoj godini je uzrokovano pandemijom koronavirusa. Ukupan godišnji pad industrijske proizvodnje u prvom polugodištu iznosi 8,9%.

Trendovi kretanja pokazatelja na tržištu rada ukazuju na rast broja nezaposlenih lica koji se očekuje i u narednom periodu. Krajem mjeseca juna 2020.godine, broj zvanično nezaposlenih osoba je iznosio 421.300 što predstavlja smanjenje od 3,5% u odnosu na broj nezaposlenih u junu 2019.godine<sup>3</sup>. Prema podacima Centralne banke BiH, najveće smanjenje zaposlenih u prvom kvartalu 2020.godine je zabilježeno u oblasti trgovine, prevoza te hotelijerstva i ugostiteljstva.

Pandemija je uticala i na smanjenje priliva po osnovu poreza, dok se, istovremeno, ukazala potreba za finansiranjem ekonomskih posljedica krize radi čega je unutrašnji i javni dug zabilježio rast. Na kvartalnom nivou, prihodi od indirektnih poreza su pali za čak 279,5 miliona KM u drugom kvartalu 2020.godine<sup>4</sup>. Navedeni pad je posljedica zaključavanja ekonomije i mjera koje su vlade donijele kako bi olakšale privredi u okolnostima

---

<sup>1</sup> Centralna banka BiH, *Bilten 2 2020*, str.14

<sup>2</sup> Izvor: Centralna banka BiH

<sup>3</sup> Agencija za statistiku BiH, *Demografija i socijalne statistike, Registrirana nezaposlenost u junu 2020.godine*

<sup>4</sup> Centralna banka BiH, *Bilten 2 2020*, str.100

---

koje su nastupile tokom pandemije, velikog pada uvoza, kao i značajnog rasta povrata PDV-a po osnovu međunarodnih projekata. Također, zbog zadržavanja restrikcija ulaska u BiH, izostao je dolazak turista i dijaspore koja bi inače pozitivno doprinijela rastu potrošnje, a samim tim i boljoj naplati prihoda.<sup>5</sup>

U proteklom periodu vlade zemalja su usvojile niz mjera za ublažavanje negativnih efekata pandemije na ekonomiju i živote građana. Većina zemalja je sačinila program mjera koje se baziraju na pružanje sredstava pomoći malim preduzećima koja su najviše pogođena krizom i sektoru zdravstvene zaštite kako bi se održala njihova likvidnost, i zadržala radna mjesta, davanje fiskalnih olakšica i državnih podsticaja najpogođenijim kategorijama privrede.

## TRŽIŠTE TELEKOMUNIKACIJA U BIH

Kao i sve druge sfere ekonomije i društva, telekomunikacijsko tržište u 2020. godini obilježili su efekti pandemije COVID-19. Ekonomski i društveni poremećaji koji su nastali uslijed pandemije doveli su do toga da se ljudi širom svijeta oslanjaju na tehnologiju radi rada od kuće, održavanja socijalnih veza i informisanosti. Pandemija COVID-19 ukazala je na važnost telekomunikacijske infrastrukture u održavanju poslovanja preduzeća i povezanosti društva.

Proglašenje stanja prirodne nesreće u mjesecima mart – maj i zatvaranje granica imali su negativne posljedice na ekonomiju zemlje. Posebno je naglašen trend promjene potrošačkih navika u smislu smanjenja potražnje za mobilnim internet saobraćajem, jer je većina stanovnika bila kod kuće i koristila wifi mreže, te porasta potražnje za širokopojasnim uslugama radi organiziranja rada od kuće i online nastave.

Istraživanja su pokazala da su se u protekloj godini telekom operatori fokusirali na povećanje propusnosti mreže i povećanje brzine prijenosa podataka uslijed povećane tražnje korisnika, te na uticaje COVID-19 na planirane investicije u tk infrastrukturu. Potencijalni uticaju pandemije na telekom operatore su sljedeći<sup>6</sup>:

- Značajan porast upotrebe usluga koje se baziraju na širokopojasnom internetu. U nekim zemljama broj minuta glasovnog saobraćaja također, bilježi značajne stope rasta,
- Stavljanje u fokus propusnost internet mreže i brzinu prijenosa podataka,
- COVID-19 je doveo do saradnji između telekom operatora koja je u prethodnim godinama bila nezamisliva. Neki telekom operatori u razvijenim zemljama npr. povećavaju kapacitet mreže tako što iznajmljuju spektar/opseg frekvencije od konkurencije,
- Telekom operatori su preduzeli niz koraka kako bi korisnicima omogućili pristup i kvalitetnije mrežne usluge (npr. neograničene minute korištenja i/ili veće brzine prijenosa podataka),
- Neki telekom operatori korisnicima koji rade od kuće nude po sniženim cijenama ili čak besplatne mrežne alate,
- Budući da je većina prodavnica širom svijeta bila ili je još uvijek zatvorena (izuzev radnji osnovnih prehrambenih namirnica, apoteka, benzinskih pumpi i sl.) telekom operatori su se prilagodili novim načinima prodaje svojih usluga,
- Odgađanje predstavljanja i puštanja na tržište novih smart uređaja radi ograničenja ili prekida u lancu nabavki, te smanjenja tražnje za ovim uređajima radi smanjenja korisničkog optimizma uslijed smanjenja kupovne moći,
- Ustupanje podataka o korisnicima organima vlasti kako bi se otkrilo i spriječilo širenje COVID-19. Npr. u nekim zemljama, zahvaljujući visokoj stopi gustoće mobilnih korisnika, razmjena podataka i komunikacija između organa vlasti i telekom operatora je bila ključna u identificiranju zaraženih pojedinaca i kontrolisanju širenja virusa. Za očekivati je da će sve veći broj zemalja koristiti podatke o

---

<sup>5</sup> Centralna banka BiH, *Mjesečni ekonomski pregled avgust 2020*, str. 5

<sup>6</sup> Deloitte, *Understanding the sector impact COVID-19, Telecommunications*

---

korisnicima kako bi se pratilo i spriječilo širenje virusa što može dovesti u pitanje zaštitu ličnih podataka,

- Neki od operatora su se suočili sa problemom naplate potraživanja, iako su u dosadašnjim ekonomskim krizama uglavnom bili pošteđeni uticaja recesije,
- Telekom operatori koji imaju vlastite medije povezane sa sportom suočavaju se sa negativnim efektima na prihode koji se ostvaruju od aktivnosti reklamiranja radi otkazivanja velikog broja sportskih događaja,
- Mnogi operatori istražuju i razmatraju efekte dugoročnih investicija u nove tehnologije, a pojedini telekom operatori su usmjerili aktivnosti prema investicijama u 5G mrežu radi veće pouzdanosti i veće brzine prijenosa podataka.

Pored uticaja pandemije, na telekomunikacijskom tržištu su nastavljeni trendovi iz prethodnih godina poslovanja poput pomjeranja potražnje korisnika sa nepokretnih (fiksni) komunikacija na pokretne (mobilne) komunikacije što je dovelo do smanjenja broja korisnika i prihoda fiksne mreže uz povećanje broja korisnika i prihoda mobilne mreže i internet usluga, deregulacija odnosno uklanjanje barijera za ulazak na tržište što je dovelo do jačanja konkurencije u pojedinim segmentima kao i stalna regulacija, odnosno donošenje novih regulativa koje za cilj imaju cjenovno usklađivanje i zaštitu krajnjih potrošača, okrupnjavanje telekom operatora kroz spajanja i akvizicije, investiranje u nove tehnologije i u skladu s tim pojavom novih usluga, pojava OTT servisa koji su donijeli novu konkurenciju na tržište, uticaj socijalnih i ekonomskih faktora poput prosječnog GDP-a i njegove stope rasta, prosječnog dohotka po stanovniku, stope nezaposlenosti i sl.

Trend smanjenja broja korisnika fiksne mreže, a samim tim i prihoda u fiksnoj mreži je prisutan u zemljama regije i EU posebno onim koje su tehnološki razvijenije, a rezultat je sve veće tendencije korištenja usluga mobilne i internet mreže. Više je razloga koji su doveli do navedenog: osnovna prednost mobilne usluge - njena mobilnost, smanjenje cijena usluga mobilne mreže radi tehnološkog napretka i ulaska novih konkurenata na tržište uslijed deregulacije, razvoj interneta i pojavi novih načina za komunikaciju i sl. Može se reći da su mobilni korisnički uređaji postali sredstvo lične komunikacije, dok su uređaji u nepokretnoj komunikacijskoj mreži (kompjuteri) postali uređaji porodične i poslovne komunikacije.

Radi širokog spektra mogućnosti i brojnih pogodnosti koje nudi upotreba interneta i paketske mreže u proteklih godinama je bilježila značajne stope rasta. Klasični širokopojasni pristup (p)ostao je temelj digitalnog komuniciranja i za fiksne i mobilne komunikacije. Internet je omogućio i korištenje web aplikacija za svakodnevnu komunikaciju što je direktno uticalo na smanjenje saobraćaja mobilne govorne usluge i smanjenje poslatih tekstovnih poruka. Razvoj internet usluga, posebno razvoj širokopojasnog pristupa internetu te širokopojasnih aplikacija i usluga prepoznati su kao ključni faktori ekonomskog rasta, zaposlenosti, konkurentnosti i produktivnosti.

Tražnja za uslugama koje se baziraju na širokopojasnom internetu posebno je došla do izražaja nastankom globalne zdravstvene krize u protekloj godini. Pandemija koronavirusa ubrzala je proces digitalne transformacije, a jedan od njih je internetska povezanost, koja se višestruko povećala. Brz i dostupan internet dobio je na značaju više nego ikad ranije. Do kraja aprila 2020.godine 70% zemalja u svijetu su uvele neki oblik ograničenja kretanja, a većina strogi lockdown. Tokom ovog perioda, korištenje internet usluga je poraslo za 70%, upotreba remote desktopa za 40% a upotreba alata za virtuelnu komunikaciju više od 600%.<sup>7</sup> Postpandemijsko novo normalno će vjerovatno ubrzati aktivnosti na digitalnoj transformaciji ekonomije i društva. Iako će se neki poslovi nastaviti raditi od kuće, većina ljudi će se ipak vratiti na svoja radna mjesta, ali će se alati za virtuelnu komunikaciju nastaviti koristiti u svrhu održavanja svakodnevnih sastanaka, radionica, treninga pa čak i team buildinga za ljude na različitim lokacijama. Također, očekuje se da će obrazovne institucije zadržati neki oblik on line nastave u budućnosti kao i porast značaja digitalnih usluga poput e-trgovine, e-bankinga i sl.

---

<sup>7</sup> World Economic Forum, *Accelerating Digital Inclusion in the New Normal July 2020*, str. 4

## Regulatorni okvir

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

Najznačajnije regulatorne aktivnosti tokom 2020. godine su:

- Pokrenute javne konsultacije od strane Regulatorne agencije za komunikacije na prijedlog analiza tržišta za 8 maloprodajnih i veleprodajnih TK tržišta u BiH, u okviru kojih je BH Telecom dostavio svoje komentare.
- Izvršeno novo sniženje cijene terminacije u mobilnu mrežu BH Telecoma, s početkom 2020. godine, u skladu sa Analizom tržišta poziva koji završavaju u individualnim mobilnim mrežama provedenom od strane RAK-a 2017. godine.
- Po nalogu RAK-a, objavljena nova Referentna interkonekcijska ponuda za povezivanje na fiksnu mrežu BH Telecoma koja omogućava drugim operatorima IP interkonekciju na fiksnu mrežu BH Telecoma.

## Stanje konkurencije

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

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

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

Od konkurenata posebno treba izdvojiti djelovanje Telemach-a u domenu multimedijalnih usluga i pristupa internetu i usluga fiksne govorne telefonije, zatim m:tel-a kroz nastavak akvizicije ISP-ova i kablovskih operatora na području RS-a (Elta Kabel Dobož, Blicnet Banjaluka i Telradnet Bijeljina), te svakako m:tel-a i Eroneta u domenu mobilnih usluga.

Prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine od 31.12.2020. godine na tržištu Bosne i Hercegovine posluju:

- 3 UMTS operatora,
- 3 GSM operatora,
- 4 pružaoca mobilnih telefonskih usluga,
- 3 davaoca usluga fiksne telefonije,
- 13 operatora za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga,



- 62 davaoca internet usluga,
- 74 licenciranih mrežnih operatera,
- 34 korisnika dozvola za distribuciju audiovizuelnih i medijskih usluga i medijskih usluga radija.

## Tržište fiksne telefonije

U BiH djeluju tri licencirana operatera fiksne telefonije, BH Telecom d.d. Sarajevo, M:tel a.d. Banja Luka i Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, koji posjeduju Dozvolu za javnog operatera fiksne telefonije od 2002. godine, te 13 alternativnih operatera kojima je dodjeljena dozvola za pružanje fiksne javnih telefonskih usluga. Od operatera koji djeluju na tržištu fiksne telefonije, 10 operatera su proglašeni operatorima sa značajnim tržišnim učešćem na tržištu fiksne telefonije u područjima koja pokrivaju svojim mrežama, uključujući tri licencirana operatera fiksne telefonije i sedam alternativnih operatera. Prema svim indikatorima BH Telecom d.d. Sarajevo, M:tel a.d. Banja Luka i Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar do sada imaju značajno tržišno učešće na tržištu fiksne telefonije u područjima koja pokrivaju svojim mrežama. Regulatorna agencija za komunikacije BiH kao indikatore koji ukazuju na tržišnu snagu ovih telekom operatera analizira: tržišni udjele na segmentima na kojima oni djeluju, ostvarene prihode, broj konkurentskih kompanija, i drugo.

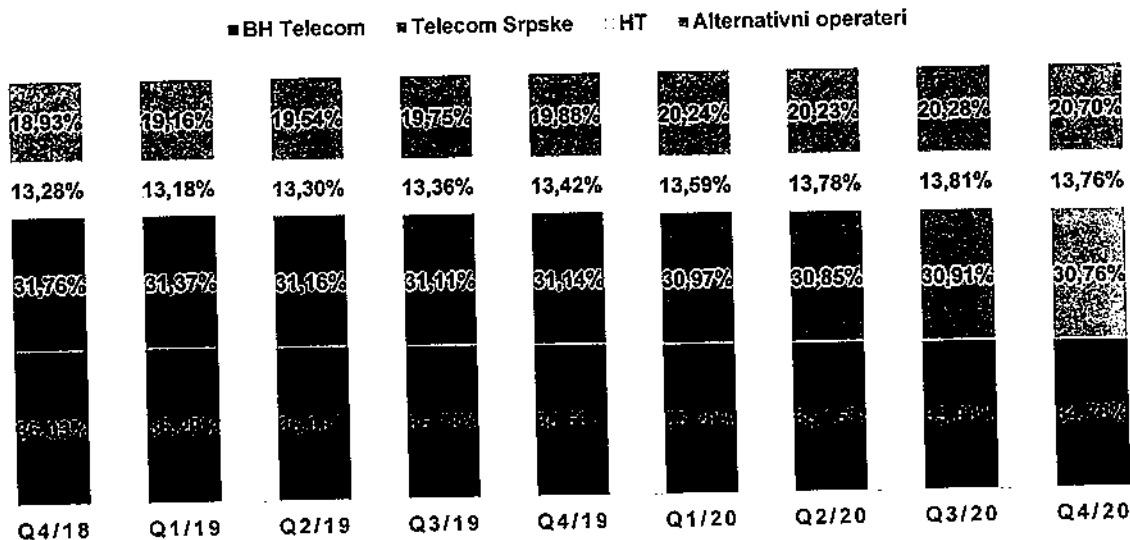
U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatera fiksne telefonije za treći kvartal 2020. godine i četvrti kvartal 2020. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.<sup>8</sup>

SVI OPERATERI - FIKSNA TELEFONIJA	Q 3 / 2020.	Q 4 / 2020.	% PROMJENE	APS PROMJENE
BROJ AKTIVNIH FIKSNIH TELEFONSKIH LINIJA DOMINANTNIH OPERATERA	566.421	559.986	-1,14%	-6.435
BROJ NOVIH OPERATERA FIKSNE TELEFONIJE	13	13	0,00%	0
BROJ VLASTITIH PRETPLATNIKA NOVIH OPERATERA	144.132	146.149	1,40%	2.017
BROJ PRETPLATNIKA NOVIH OPERATERA SA INDIREKTNIM PRISTUPOM (CS-IZBOR OPERATERA)	986	507	-48,58%	-479
BROJ PRENESENIH BROJEVA	91.851	93.499	1,79%	1.648
ODLAZNI SAOBRAČAJ OPERATERA U MINUTAMA (MIN.)	371.264.377	386.778.510	4,18%	15.514.133
DOMAĆI ODLAZNI SAOBRAČAJ (MIN)	365.656.116	382.134.399	4,51%	16.478.283
MEĐUNARODNI ODLAZNI SAOBRAČAJ (MIN)	5.608.261	4.644.111	-17,19%	-964.150

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

<sup>8</sup>Za potrebe sačinjavanja Izvještaja uzeti posljednji dostupni podaci sa web stranice [www.rak.ba](http://www.rak.ba) na dan 14.04.2021. godine

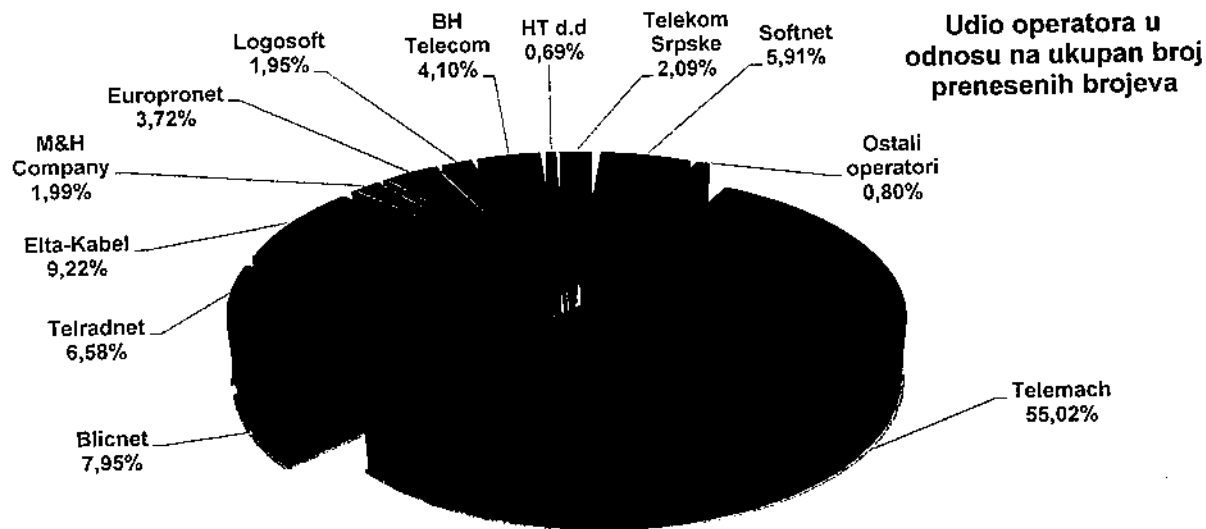
## FIKSNA TELEFONIJA-TRŽIŠNI UDIO



Broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatera u periodu između trećeg kvartala 2020. godine i četvrtog kvartala 2020. godine ima trend pada za 1,14%. Zaključno sa četvrtim kvartalom 2020. godine BH Telecom je zadržao vodeću poziciju na tržištu pružanja usluga fiksne telefonije sa tržišnim udjelom od 34,78%, te zabilježio pad tržišnog učešća za 0,22% u odnosu na treći kvartal 2020. godine.

Alternativni operateri bilježe blagi rast tržišnog učešća u četvrtom kvartalu 2020. godine u odnosu na treći kvartal 2020. godine. Broj pretplatnika alternativnih operatera u četvrtom kvartalu 2020. godine u odnosu na treći kvartal 2020. godine veći je za 2.017 ili za 1,40%.

U cilju poticanja razvoja konkurencije na tržištu elektronskih komunikacija, od 01.11.2011. godine omogućena je prenosivost telefonskih brojeva u fiksnim mrežama. Nakon omogućavanja prenosa brojeva iz jedne mreže u drugu, ukupan broj prenesenih fiksnih brojeva svih operatera zaključno sa četvrtim kvartalom 2020. godine iznosi 93.499. U četvrtom kvartalu 2020. godine broj prenesenih telefonskih brojeva je 1.648, dok je u trećem kvartalu 2020. godine taj broj iznosio 1.246.



Izvor: Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2019. godinu, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

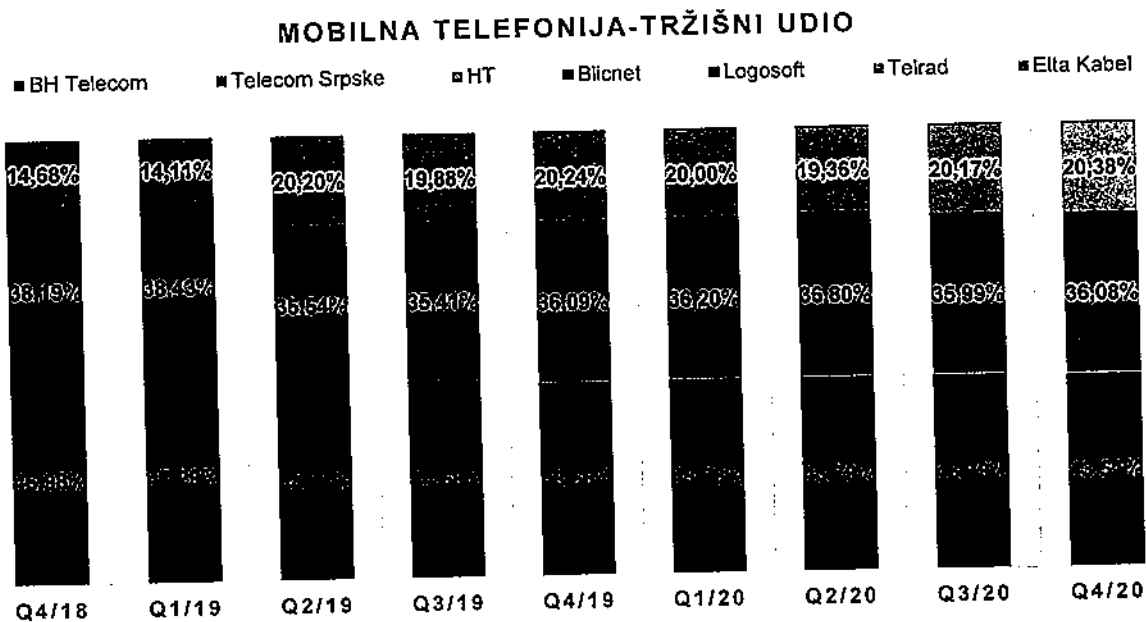
## Tržište mobilne telefonije

U BiH djeluju tri operatora koji su nosioci dozvole za pružanje GSM usluga, a to su: BH Telecom d.d. Sarajevo, m:tel a.d. Banja Luka i Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, te pet davaoca usluga u mobilnim komunikacijama: Blic.Net d.o.o. Banja Luka, Telrad net d.o.o. Bijeljina, Logosoft d.o.o. Sarajevo, Elta-kabel d.o.o. Doboj i Dasto Semtel d.o.o. Bijeljina. Tokom 2020. godine na tržištu mobilne telefonije su prestali sa radom operatori Elta-kabel d.o.o. Doboj i Telrad net d.o.o. Bijeljina, akvizirani od strane m:tel-a. Za razliku od tržišta fiksne telefonije, na tržištu mobilne telefonije postoji veći stepen konkurencije, obzirom da tri postojeća operatora nude svoje usluge na cijeloj teritoriji BiH.

U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatora mobilne tehnologije za četvrti kvartal 2020. godine i treći kvartal 2020. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

SVI OPERATERI-MOBILNA TELEFONIJA	Q 3 / 2020.	Q 4 / 2020.	% PROMJENE	APS PROMJENE
BROJ KORISNIKA TELEFONSKIH USLUGA U MOBILNOJ TELEFONIJI	3.472.994	3.509.674	1,06%	36.680
BROJ PRIKLJUČAKA NA 100 STANOVNIKA	98,35%	99,39%	1,06%	0
BROJ PRENESENIH BROJEVA	87.855	90.744	3,29%	2.889
ODLAZNI SAOBRAČAJ OPERATERA MOBILNE TELEFONIJE	629.436.262	660.948.314	5,01%	31.512.052
BROJ POSLATIH SMS PORUKA	94.891.886	91.495.834	-3,58%	-3.396.052
BROJ POSLATIH MMS PORUKA	360.991	307.781	-14,74%	-53.210

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

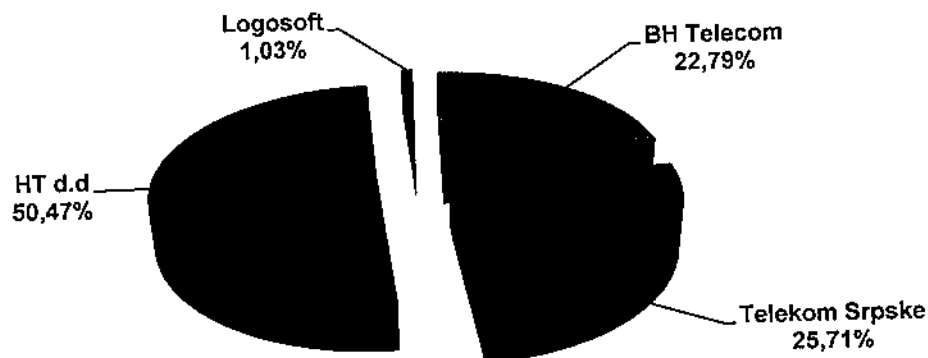


Broj korisnika mobilne telefonije na 100 stanovnika zaključno sa četvrtim kvartalom 2020. godine je iznosio 99,39%. Ukupan broj korisnika usluga u mobilnoj telefoniji između trećeg kvartala 2020. godine i četvrtog kvartala 2020. godine ima trend rasta za 1,06%, dok je u istom periodu tržišni udio BH Telecoma imao trend pada za 0,28%.

U cilju poticanja razvoja konkurencije na tržištu elektronskih komunikacija, od 01.01.2013. godine omogućena je prenosivost broja u mobilnim mrežama. Nakon omogućavanja prenosa brojeva iz jedne mreže u drugu, ukupan broj prenesenih mobilnih brojeva svih operatora zaključno sa četvrtim kvartalom 2020. godine je

90.744. U četvrtom kvartalu 2020. godine ukupan broj prenesenih mobilnih brojeva između operatora mobilne telefonije iznosio je 2.889, dok je u trećem kvartalu 2020. godine taj broj iznosio 3.905.

Udio operatora u odnosu na ukupan broj prenesenih brojeva u mobilnim mrežama



Izvor: Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2019. godinu, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

### Tržište internet usluga

U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatora internet usluga za treći kvartal 2020. godine i četvrti kvartal 2020. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

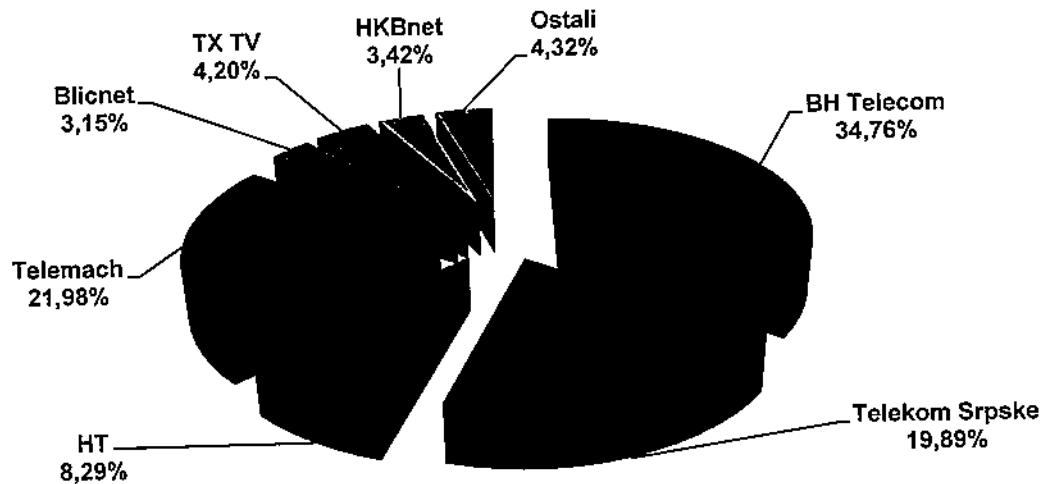
SVI OPERATORI - ŠIROKOPOJASNI PRISTUP INTERNETU	Q 3 / 2020.	Q 4 / 2020.	% PROMJENE	APS PROMJENE
UKUPAN BROJ PRIKLJUČAKA ŠIROKOPOJASNOG PRISTUPA INTERNETU PUTEM FIKSNE MREŽE	751.250	770.424	2,55%	19.174
BROJ XDSL PRIKLJUČAKA	411.913	411.850	-0,02%	-63
BROJ PRIKLJUČAKA PUTEM KABLOVSKE MREŽE	246.473	258.020	4,68%	11.547
BROJ PRIKLJUČAKA FIKSNI BEŽIČNI PRISTUP	50.382	53.567	6,32%	3.185
BROJ PRIKLJUČAKA PUTEM IZNAJMLJENE LINIJE	1.696	1.689	-0,41%	-7
BROJ PRIKLJUČAKA FTTx	40.487	45.046	11,26%	4.559
BROJ PRIKLJUČAKA PUTEM OSTALIH TEHNOLOGIJA	299	252	-15,72%	-47
BROJ PRIKLJUČAKA NA 100 STANOVNIKA	92,35%	93,49%	1,23%	0

Broj priključaka na 100 stanovnika zaključno sa četvrtim kvartalom 2020. godine je 93,49%.

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

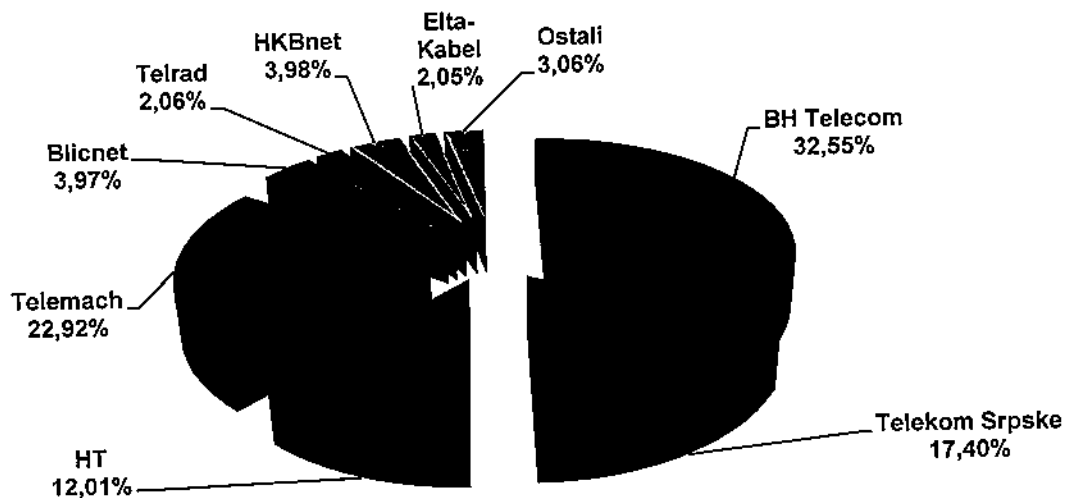
U BiH je zabilježen značajan porast korištenja Interneta putem mobilnih mreža. Imajući u vidu sve veću potrebu korisnika za korištenjem Interneta putem mobilnih mreža, operatori kreiraju tarifne pakete koji uključuju sve veće količine besplatnog mobilnog Interneta. Osim toga, operatori nude mobilni Internet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

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



Izvor: Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2019. godinu, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

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



Izvor: Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2019. godinu, [www.rak.ba](http://www.rak.ba)

## INOVACIJE U PONUDI USLUGA I PRISTUPU KORISNICIMA U 2020. GODINI

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

I u 2020. godini, pored svih izazova koje je donijela pandemija Covid-a 19, nismo mijenjali kurs. Kroz digitalnu transformaciju nastavili smo mijenjati, restrukturirati, investirati i razvijati svoje poslovanje ulaskom u nove poslovne niše, kreiranjem novih poslovnih modela i širenjem portfolija svojih usluga, a sve u cilju zadovoljenja potreba naših korisnika i istovremeno povećanja njihovog zadovoljstva. Trenutno imamo 2 miliona korisnika i posve smo sigurni da ćemo novim pristupom povećati našu korisničku bazu.

ICT tržište je dinamično, važno je prepoznati prilike i potencijale na tržištu te se prilagoditi ponudom koja ispunjava različite korisničke potrebe. Mi smo ih prepoznali i u 2020. godini ponudili širok spektar novih, ali i prilagođenih postojećih usluga:

**Postpaid** – Trend korištenja mobilnih uređaja se kako u svijetu tako i u BiH povećava sa sve većim korištenjem data saobraćaja. Uvođenjem 4G+ mreže i bogatom paletom ponude Extra paketa sa sadržajem i cijenom prilagođenom svakom kupcu BH Telecom je u 2020.godini zadržao, i pored globalnog problema sa pandemijom prouzrokovanog pojavom virusa Covid-19, pozitivan rast korisničke baze postpaid korisnika kao i rast prihoda u ovom segmentu ponude. U 2020.godini, kako bi još više povećao rast prihoda, implementirana su dva redizajna postpaid Extra paketa kojima su smanjene stope popusta na pretplate, a ujedno obogaćeni paketi većom količinom mobilnog interneta kako bi zadržali zadovoljstvo svojih kupaca, u čemu se i uspjelo.

**Prepaid** – Proglašenje pandemije uzrokovane pojavom virusa Covid-19 značajno je uticalo na tržišni segment prepaid mobilnih korisnika. Zbog uvedenih restrikcija i ograničenog kretanja korisnika iz inostranstva, naročito iz zemalja u okruženju, evidentan je izostanak priliva novih Ultra korisnika (turista i dijaspora), što je uticalo na smanjenje broja Ultra korisnika, ali se odrazilo i na vrlo značajan pad prihoda od prepaid korisničkog segmenta. U tako specifičnoj situaciji, BH Telecom je u toku 2020.godine stalnim akcijskim ponudama nastojao korisnicima olakšati neophodnu komunikaciju i obezbjediti stalan on line pristup, što je bilo glavni prioritet u ovom teškom periodu sa akcentom na zaštiti zdravlja i života građana.

**Roaming ponuda** – Iako je u 2020. godini zbog proglašenih ograničenja i zabrane putovanja, značajno smanjeno korištenje roaming usluga, BH Telecom je unaprijedio ponudu Travel paketa proširenjem zemalja u Evropi i omogućavanjem korištenja paketa na sve operatere u zemlji u kojoj se korisnik nalazi, te uvođenje dodatnih Traven Balkan NET paketa za zemlje Zapadnog Balkana.

**Moja TV** - U segmentu MojaTV usluge u 2020. godini je unaprijeđena ponuda multimedijalnih usluga, obogaćivanjem TV sadržaja u cilju povećanja konkurentnosti MojaTV ponude na tržištu, povećanja prodaje, te većeg zadovoljstva i lojalnosti korisnika. Značajno je istaći da je BH Telecom i u segmentu multimedije korisnicima ponudio niz pogodnosti, odabirom pažljivo biranih benefita, isključivo prema preferencijama korisnika putem Promotivno-prodajnih akcija, a kako bi olakšao vrijeme provedeno u tzv „lockdown-u“, te „novom normalnom“ trendu rada od kuće i provođenja on- line nastave. Kao prvi telekom operator u Bosni i Hercegovini, BH Telecom je, putem svoje platforme omogućio realizaciju virtualnog koncerta i time još jednom opravdao svoje liderstvo. Sa aspekta TV sadržaja, unapređenje se prvenstveno odnosi na nove TV kanale, sadržaje i servise: NickToons, HBO GO, HBO On Demand, Zadruga (4 TV kanala), preko 25 HD TV kanala, Neon TV, Bir TV, Super Media TV, ekskluzivna prava na emitovanje utakmica m:tel Premijer lige te ekskluzivna prava na emitovanje nogometne utakmice UEFA Evropske lige u kojoj je učestvovao FK Željezničar.

**Poslovni korisnici** – Aktivnosti na razvoju ponude u poslovnom segmentu su u 2020. godini bile usmjerene primarno na kreiranje uslova i usluga za očuvanje poslovanja naših korisnika u otežanim uslovima rada zbog pandemije. U prvoj polovini godine kreirane su integrisane ponude usluga za poslovne korisnike sa besplatnim periodom korištenja, namjenjene uspostavljanju rada na daljinu. Ove ponude su omogućavale mrežno

---

povezivanje lokacija korisnika, kućnih ureda, korištenje alata za online kolaboraciju iz portfolija partnera BH Telecoma, te korištenje Cloud usluga i infrastrukturnih resursa u Data Centru BH Telecoma kao alternativnih centralnih lokacija korisnika, mrežnih sigurnosnih hubova, repozitorija podataka.

U skladu sa planom aktivnosti za 2020. godinu su unatoč otežanim uslovima rada zbog pandemije komercijalizovana ključna unaprijeđenja usluga u SMB i Cloud segmentu. Komercijalizovana su unaprijeđenja usluge asimetričnog pristupa internetu putem fiksne mreže (netFlat Office), usluge VPN povezivanja putem mobilne mreže (Korporativni pristup), IoT usluge prijenosa podataka putem mobilne mreže (Data paketi), te usluge koje omogućavaju wireless pristup javnoj internet mreži sa lokacija poslovnih korisnika (MyWiFi ex WLAN Host). Nastavljena su planirana unaprijeđenja zvijezde ponude usluga za poslovne korisnike BH Telecoma – Biz izbor integrisane ponude, kroz obogaćivanje portfolija ponude dodatnih grupnih funkcionalnosti (dodatni paketi za komunikaciju govornih priključaka). Trend porasta broj postpaid mobile priključaka poslovnih korisnika (Extra paketi), kao samostalnih i posebno kroz Biz izbor je nastavljen u 2020. godini. Korisnici su prepoznali pogodnosti Extra paketa i pogotovo Extra paketa u kombinaciji sa drugim uslugama u Biz izboru.

S obzirom na okončanje tehnološkog životnog ciklusa ISDN baziranih usluga, kreiran je opsežan plan migracije postojećih korisnika na substitutivne usluge i kombinacije usluga iz ponude za poslovne korisnike do nivoa konkretnog korisničkog scenarija korištenja ISDN bazirane usluge. Za svaki konkretan korisnički slučaj upotrebe ISDN usluge kreirana je adekvatna zamjenska ponuda.

Prema konkretnim zahtjevima korisnika realizovana su unapređenja usluga posebne namjene (nova tarifa po pozivu u okviru Premium Rate usluge).

Provođene su promotivno prodajne akcije za Toptim korisnike u cilju kreiranja što povoljnijih uslova za produženje ugovora i nastavak korištenja usluge. Izmjenama ponude Toptim usluge koje su podrazumjevale reorganizaciju modela dodjele popusta (roamin, međunarodni saobraćaj), nastojali su se stvoriti preduslovi za očuvanje prihoda od ove usluge.

U portfoliju ponude Cloud usluga su osim razvoja navedenih integrisanih ponuda u kojima su Cloud usluge korištene kako bi se olakšalo korisnicima organizovanje rada na daljinu, u skladu sa planom razvoja produkata i ponude ID RP (GOPP 2020) realizovana su unaprijeđenja Cloud Networking usluga uvođenjem usluge Private Connet sa asimetričnim pristupnim brzinama (usluga omogućava povezivanje lokacije korisnika sa DC BH Telecoma dedicanim linkovima asimetričnog kapaciteta kroz IP mrežu BH Telecoma), uvedena je nova usluga Cloud Storage, unaprijeđena je cloud Web Hosting usluga, te uvedene nove Email Hosting i Domain Hosting usluge. Definisanjem odgovorajućih uslova ponude omogućeno je korištenje svih usluga iz Cloud portfolija kroz integrisanu ponudu Biz izbor uz odgovarajuće pogodnosti, te korištenje Cloud usluga u sklopu IKT rješenja. U 2020. godini uspostavljen je bazni portfolij Cloud usluga BH Telecoma oslonjen na infrastrukturne resurse u Data Centru BH Telecoma, te su time stvoreni preduslovi sa dalji razvoj ponude uvođenjem PaaS i SaaS usluga i servisa koji se realizuju samostalno ili u saradnji sa partnerima.

### **Fiksni pristup putem LTE tehnologije**

BH Telecom je početkom 2020.godine prvi na tržištu Bosne i Hercegovine uveo novi model usluge kojim je omogućen pristup širokopojasnim uslugama putem mobilne 4G+ mreže. Paletom paketa za pristup internetu, telefoniji i IPTV uslugama, omogućili smo korisnicima koji nemaju obezbjeđenu kvalitetnu fiksnu infrastrukturu, jednostavan i brz pristup internetu, kao i praćenje velikog broja TV i radio kanala, kroz Net Flat-Go i MojaTV-Go pakete.

**Moja TV za sve mobilne korisnike.** Proglašenjem pandemije coronavirusa, početkom 2020.godine, omogućili smo svim našim mobilnim korisnicima (postpaid i prepaid) potpuno besplatno korištenje Moja Web TV usluge, s ciljem pravovremenog informisanja korisnika o svim događajima vezanim za proglašeno vanredno stanje u BiH. Usluga je prepoznata od korisnika i bilježi trend rasta korištenja iste od strane mobilnih korisnika.

**Plasman robe za dalju prodaju putem asemblirane usluge:** U skladu sa zahtjevima tržišta, prethodni period obilježio je nastavak kontinuiranog širenja asortimana robe za dalju prodaju putem asemblirane usluge BH

---

Telecoma, kako u pogledu nabavke robe za dalju prodaju tako i robe koja se plasira po osnovu komisione saradnje.

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

ICT tržište je dinamično i BH Telecom je već prije nekoliko godina prepoznao potrebu tržišta za Cloud baziranim servisima i kroz partnerski program realizovao saradnju sa partnerima, a prateći globalne trendove potražnje i ponude, sa ciljem diverzifikacije ponude. U svom portfoliju usluga realizovano je 9 usluga za poslovne korisnike (online zaštita, Microsoft usluge, DMS usluge, Cloud call center i sl.) i 5 usluga za privatne korisnike (online zaštita i sl.).

BH Telecom slijedeći put u ostvarivanju definisanih strateških ciljeva transformacije u 2020. godini prilagodio svoje poslovanje i u dijelu prodaje u B2B segmentu definisao novi poslovni model za obezbjeđenje cjelovitih rješenja ,samostalno ili u saradnji sa partnerima/samostalnim stručnjacima, s ciljem promptnog ispunjenja potreba poslovnih korisnika i etabliranja na ICT tržištu.

BH Telecom je u potpunosti spremno dočekao i omogućio svojim korisnicima cjelovita rješenja za njihovo poslovanje u B2B segmentu, od početka stanja koje je uzrokovano pandemijom COVID - 19, kada su usluge bazirane na cloudu posebno tražene.

Neizostavan dio u eri digitalizacije je i pojam „Pametnog grada“ kao vizije urbanog razvoja u kojem se koristi digitalna i komunikacijska tehnologija (ICT) i internet stvari (IoT), kako bi se što bolje zadovoljile potrebe građana i unaprijedila učinkovitost gradskih usluga. BH Telecom je u skladu sa strategijom dugoročnog pametnog i održivog budućeg razvoja pored poslovnog modela implementirao i tehnološke pretpostavke odnosno IoT platformu kao podršku za cjelokupan portfolio usluga za Pametni grad, te i u potpunosti spremio rješenje za uslugu Pametnog parkinga.

Neizostavan dio tehnološkog napretka su i Start UP kompanije i kao društveno odgovorna kompanija pokrenut je jedinstven projekt koji ima za cilj pomoć mladima u pokretanju biznisa. BH Telecom je usvojio Politiku uspostavljanja Platforme za ICT startup-e - BHTechLab, kojom su definisani vizija i misija, te ciljevi Platforme kako slijedi:

#### **Vizija:**

Postati najpopularnija Platforma u Bosni i Hercegovini za podršku razvoju ICT startup ideja koje u svom srcu imaju smart, IoT ili Cloud tehnološka ili biznis rješenja.

#### **Misija:**

Startup Platforma BH Telecoma je mjesto na kojem vlasnici ideja i startup biznisa sa fokusom na smart, IoT i Cloud, biznise dobijaju jasne upute kako da svoje projekte usmjere u pravcu poslovnih modela koji imaju perspektivu da postanu tržišno održivi. Kao takva, startup Platforma BH Telecoma provodi niz aktivnosti: edukativne programe, networking sa ključnim stakeholderima, organizacije periodičnih tehnoloških konferencija, periodično objavljuje javni poziv za dostavljanje projekata, gdje se najperspektivnijim projektima daje značajna novčana, mentorska, tehnička, infrastruktura podrška za dalji razvoj projekta sa konačnim ciljem da se projekat pripremi za jedan od oblika strateške saradnje sa BH Telecomom.

#### **Ciljevi Platforme:**

Postati mjesto na kojem će se kontinuirano generisati informacije o potencijalnim projektima, bilo da su oni na nivou ideje ili već pokrenutog startup, a čiji su proizvodi i/ili usluge i/ ili poslovni modeli kompatibilni jednom od navedenih ciljeva BH Telecoma kada je u pitanju odnos prema startup-ima. Dakle, u fokusu Platforme trebaju biti tehnološki startup-i to sa fokusom na:

- Smart okruženje,
- IoT,
- Cloud,



---

koji mogu biti inovativni u dijelu hardvera ili softvera ili pak poslovnog moda, ali sa čijim rješenjima BH Telecom postiže:

1. Bolje tržišno pozicioniranje vlastitih usluga i servisa, uključujući i brži time to market i veću iskorištenost naprednih tehnologija (primarno)
2. Jačanje korporativnog imidža (sekundarno);
3. Direktnu finansijsku korist (potencijalno).

Da bi se ostvarili ovi ciljevi, kroz Platformu za ICT startup-e, BH Telecom nastoji „odgojiti“ projekte za buduće partnerstvo, stratešku saradnju ili preuzimanje od strane BH Telecoma.

Uloga startup Platforme je da vrši kontinuirano istraživanje tržišta ICT start up scene putem objavljivanja javnog poziva za nagrađivanje Startupa-a iz ICT industrije i tako prepoznaje projekte i aktivnosti koji imaju potencijal da ispune ciljeve BH Telecoma.

Na taj način BH Telecom sve više postaje sinonim za mjesto na kojem vlasnici ideja i start up biznisa sa fokusom na smart, IoT i Cloud, biznise mogu dobiti jasne upute kako da svoje projekte usmjere u pravcu poslovnih modela koji imaju perspektivu da postanu tržišno održivi. U 2020 godini proveden je javni poziv i dodjeljene su nagrade za prva tri mjesta u iznosu od 100.000 KM u novcu i cca 30.000 KM u uslugama BH Telecoma za 6 nagrađenih projekata.

Aktivnosti BHTechLab platforme će se kontinuirano provoditi u cilju pružanja podrške razvoju inovativnih, tehnološki naprednih projekata odnosno razvoju inovativnih digitalnih rješenja koja će pružiti benefite korisnicima i/ili poboljšati život građanima u svakodnevnim aktivnostima.

#### **Nove usluge u 2020. godini:**

**Cloud Call Centar** - Cloud Call Centar predstavlja web aplikaciju kojom se zamjenjuje tradicionalni kontaktni centar na način da se pretplatniku omogućava prijem više istovremenih dolaznih poziva na samo jedan pozivni broj uz automatsko preusmjerenje/distribuciju poziva na više telefonskih brojeva/agenata. Usluga uključuje korištenje web aplikacije Cloud Call Centar, pri čemu nije potrebna instalacija na računaru pretplatnika, dok je serverski dio aplikacije Cloud Call Centra instaliran u data centru BH Telecoma, čuvanje podataka u data centru BH Telecoma.

Pružanjem servisa Cloud Call centra korisnicima smo omogućili da na jednostavan način, bez inicijalnih troškova, sa bilo koje udaljene lokacije, u kratkom vremenskom roku uspostave visokokvalitetan kontakt centar.

**BH Telecom ekosistem za pametne gradove** - Kako svijet postaje tehnološki napredniji tako gradovi postaju glavni korisnici pametnih tehnologija. Strateško opredjeljenje BH Telecom-a je da bude nosilac izgradnje ekosistema Pametnog grada i ponude servisa iz portfolia pametnih usluga za naše građane.

Naša IoT platforma za pametne gradove podržava različita rješenja iz portfolia pametnih usluga, među kojima su pametni parking, daljinsko očitavanje brojala, praćenje kvaliteta zraka, pametna rasvjeta, pametno upravljanje otpadom, video nadzor i brojni drugi.

Slijedeći svjetske i regionalne trendove, analizirali smo potrebe i planove javnih uprava za uslugama iz portfolia Pametnog grada, i sa svojim partnerom, kompanijom QSS, ove godine smo u mogućnosti ponuditi rješenje Pametnog parkinga, jer Pametni grad počinje sa Pametnim parkingom.

**Usluga „Moj pametni dom“** BH Telecoma u širem smislu podrazumijeva ponudu paketa namijenjenih korisnicima koji žele kontrolisati i nadzirati pristup unutar svojih domova uz učinkovitije upravljanje i štednju energije. Korisnicima je omogućeno da svaki od kupljenih paketa opreme, u ovisnosti od njihovih potreba

dopune pojedinačnim uređajima/senzorima. Ponuda za „Moj pametni dom“ u osnovnoj strukturi se sastoji od tarifnih paketa i paketa terminalne opreme, a koji se razlikuju po vrsti uređaja i mogućnosti dokupa uređaja koje korisnik može da zakupi/koristi.

Poslovni model ponude usluge pametnog doma kao servisa BH Telecoma je osmišljen na takav način da svaki učesnik u realizaciji (BH Telecom, Partner/dobavljač terminalne opreme, te posredno druge kompanije/saradnici na strani Partnera) kroz isporuku vlastite dodatne vrijednosti direktno doprinosi uspjehnosti realizacije projekta, a uz to dobiva konkretne benefite od ostalih učesnika.

Na ovaj način kreira se ekosistem kojim se nastoje transparentno povezati sve ključne karike u tržišnom lancu, stvarajući okvire za održivo tržišno učešće BH Telecoma i partnera te okruženje koje rezultira bogatijom ponudom i visokim stepenom zadovoljstva krajnjeg korisnika.

### **Moj BH Telecom – aplikacija**

Kao lider na tržištu mobilne mreže, BH Telecom je internim razvojem svojim korisnicima omogućio upravljanje korisničkim računima - putem mobilne aplikacije dostupne na svim mobilnim platformama.

Aplikacija Moj BH Telecom korisnicima mobilne mreže omogućava:

Za postpaid korisnike:

- Praćenje potrošnje unutar i izvan zakupljenog paketa usluga, detaljan listing aktivnosti, iznos neplaćenih računa, prikaz najbrojeva,
- Praćenje stanja otplate kupljenog uređaja,
- Slanje kredita prema Ultra korisnicima i pregled izvršenih nadopuna.

Za prepaid korisnike:

- Praćenje stanje kredita, status priključka, najbrojevi,
- Detaljan listing aktivnosti,
- Slanje kredita prema Ultra korisnicima i pregled izvršenih nadopuna.

Od svoje prve verzije, razvoj aplikacije je baziran na istraživanju korisničkih potreba – kroz direktne povratne informacije putem platformi za distribuciju aplikacije, ali prije svega kroz rezultate više provedenih istraživanja tržišta.

Do kraja 2020. broj korisnika aplikacije je prešao 150.000. Kontinuirani rast broja korisnika je rezultat kvaliteta funkcija, pouzdanosti i sigurnost aplikacije.

Aplikacija je dostupna na:

- Google Play  
[https://play.google.com/store/apps/details?id=ba.bhtelecom.mojbhtelecom&utm\\_source=mojbhtpocetna&utm\\_campaign=mojbhtpocetna](https://play.google.com/store/apps/details?id=ba.bhtelecom.mojbhtelecom&utm_source=mojbhtpocetna&utm_campaign=mojbhtpocetna)
- AppStore  
[https://apps.apple.com/us/app/moj-bh-telecom/id1515776624?utm\\_source=mojbhtpocetna&utm\\_medium=mojbhtpocetna](https://apps.apple.com/us/app/moj-bh-telecom/id1515776624?utm_source=mojbhtpocetna&utm_medium=mojbhtpocetna)

Aplikacija Moj BH Telecom je jedan od koraka ka digitalizaciji prodajno-servisnih kanala BH Telecoma. U 2021. godini se nastavlja razvoj novih funkcija plaćanja i podrške korisnicima.

### **Prodajni kanali – webshop**

Tokom 2020. godine BH Telecom je intenzivno radio na razvoju novog prodajnog kanala webshop koji je komercijalno pušten 07.01.2021.godine, a koji predstavlja dodatak fizičkoj trgovini, ali ujedno je i najprofitabilniji prodajni kanal.

---

Implementacijom ovog kanala prodaje BH Telecom je omogućio rezidencijalnim korisnicima da putem interneta 0-24 x 365 dana, obavljaju kupovinu proizvoda i/ili usluga BH Telecoma, uz besplatnu dostavu na području BiH.

Webshop omogućava korisniku da pregledava proizvode i/ili usluge sa opisom, slikama i cijenom svakog proizvoda i/ili usluge. Nakon što se odluči za kupovinu korisnik na siguran i jednostavan način može izvršiti plaćanje: online sa platnim karticama (Maestro, Master, Visa, Visa electron), uz mjesečni račun BH Telecoma, OPA plaćanje i gotovinom (po uzeću).

Fizička lica u okviru Webshopa mogu:

- kupiti uređaje i ostalu opremu (jednokratno, uz ugovor na 12 ili 24) kao dio assemblirane ponude i Partnerske ponude uređaja (komision)
- kupiti Ultra i Ultra Internet start pakete
- Podnijeti zahtjeve za sve osnovne usluge, promijeniti paket, objediniti usluge u Moj Izbor.
- Preći sa Ultra na pretplatu, ugovoriti mobilnu uslugu (USIM +Ugovor)
- Ugovoriti novi obavezni period 12/24
- Podnijeti zahtjev za prelaz sa druge mreže
- Aktivirati online servise (različite vrste dokupa: Instant internet, Buy&Surf, Turist, Travel dokupi, MojaTV dodatne usluge itd.)
- Aktivirati Bonus plus programa lojalnosti (link za popunjavanje forme), pratiti dodijeljene bodove kao i iskoristiti bodove za kupovine koje se obavljaju preko Webshopa.
- Prijaviti smetnju
- Podnijeti reklamaciju/žalbu na usluge BH Telecoma.

Korisniku je omogućeno da u procesu pripreme kupovine ostvari pogodnosti po osnovu realizacije prikupljenih bodova u okviru Bonus plus programa. Ovaj kanal prodaje pogodan je za organizovanje različitih promotivno prodajnih akcija kojima se korisnici za kupovinu određenog proizvoda ili usluge nagrađuju posebnim webshop popustima na cijenu proizvoda ili usluge koju kupuju, zatim dodjelom raznih vrsta poklona (uređaji, dodatna oprema, bonus saobraćaj, vaučeri za kupovine u tržnim centrima ili trgovinama i dr).

BH Telecom će putem web shopa moći jednostavno identificirati i doći do potencijalne baze korisnika kroz različite kanale i oglašavati im se na stranicama koje posjećuju. Ovaj način pristupa često doprinosi povećanju prihoda. Jednostavno je prikazati svoje proizvode i dobiti ideju o tome što korisnici žele.

Web shop nudi automatiziranje dijelova poslovnih procesa povezanih sa prodajom. Za razliku od fizičkih telecom centra, na web shopu, web stranica i sadržaj (tekst web stranice kao što je opis proizvoda) umjesto tradicionalnog prodajnog osoblja ostvaruju prodaju. Najbolji dio je što te stvari treba napraviti samo jednom. Jednom kada se naprave, one generiraju daljnje prodaje dok se Prodaja i prodajno osoblje može fokusirati na druge stvari.

Troškovi web shopa su puno manji nego troškovi fizičke trgovine, gdje je potrebno zaposliti prodavače koji će se baviti rukovođenjem, prodajom, upravljanjem i održavanjem, dok se kod web shopova veliki dio procesa odvija automatizmom. Također, troškovi najma prostora i režija su u online trgovini zamijenjeni drugim, ali gotovo zanemarivim troškovima u odnosu na održavanje poslovnica.

## **Prodajni kanal za rezidencijalne korisnike**

Početak 2020. godine uveden model prodaje usluga rezidencijalnim korisnicima putem posrednika, koji omogućava da korisnik ugovori uslugu bez odlaska na prodajno mjesto BH Telecoma.

Posrednik posreduje u procesu prodaje na način da BH Telecom zaključi pretplatnički ugovor sa Novim korisnikom, BH Telecom se obavezuje da Posredniku isplati određenu naknadu/proviziju za svaki takav ugovor, u skladu sa uslovima utvrđenim ovim modelom.

Ovim se kreiraju pretpostavke za unapređenje prodaje usluga BH Telecoma korištenjem prednosti i pogodnosti prodajne mreže posrednika.

Ciljeve koje BH Telecom želi ostvariti realizacijom modela posredničke prodaje su:

1. Povećanje prodaje usluga uz smanjenje troškova za realizaciju prodajnog procesa (troškovi „presale“ faze u potpunosti prelaze na posrednika, a dijelom se kompenziraju posredničkom naknadom/provizijom);
2. Indirektni marketing i jačanje brenda BH Telecom na tržištima gdje BH Telecom nije dominantan;
3. Unapređenje prodaje usluga na određenim geografskim područjima kroz saradnju sa posrednicima, korištenjem prednosti i pogodnosti prodajne mreže posrednika pravnog lica (prisustvo u specifičnim djelatnostima kroz njihove „core“ biznise, mogućnost direktnog kontakta sa korisnicima itd.);
4. Smanjiti potencijalne pozitivne efekte organizacije prodajne mreže konkurencije, te time oslabiti rezultate u privlačenju novih korisnika odnosno migraciju korisnika BH Telecoma prema tim operatorima;
5. Sticanje saznanja sa tržišta o potrebama korisnika kroz povratnu vezu korisnik-> posrednik->BH Telecom, mogućnost korištenja ovog kanala za provođenje anketa BH Telecoma i sl. (mogućnost smanjenja dijela troškova u dijelu istraživanja tržišta);
6. Kreiranje kvalitetnije veze sa pravnim licima kod kojih se razvija osjećaj doprinosa rezultatima BH Telecoma, uz mogućnost da ostvare zaradu te je za očekivati da će biti žustri zagovornici BH Telecoma nego što su to sada.

Usluge koje su predmet posredovanju su usluge BH Telecoma: Moja TV paketi i mobilne telefonske usluge (postpaid paketi i paketi sa kombinovanim načinom plaćanja).

## **Prodajni kanal za poslovne korisnike**

U BH Telecomu je 2006. godine uspostavljen kanal direktne prodaje velikim poslovnim korisnicima na principu KAM-ova (Key Account management) kao dugoročne prodajne strategije, a prateći tadašnja tržišna kretanja u odnosima sa ključnim korisnicima. Od samog starta, ovaj model prodaje je izuzetno dobro prihvaćen od strane velikih poslovnih korisnika, zbog svoje specifičnosti da KAM (menadžer velikih korisnika - MVK) i nakon zaključenja prodaje, ostaje u bliskom odnosu i stalnoj komunikaciji sa korisnikom u slučaju potrebe za bilo kakvom vrstom savjeta, konsultacija i zadovoljenja potreba za TK uslugama.

Prateći aktuelna tržišna kretanja u proteklih nekoliko godina ovaj kanal prodaje je doživio svoju transformaciju na način da BH Telecom može odgovoriti na potrebe i zahtjeve poslovnih korisnika kroz pružanje usluga koje se prilagođavaju i kreiraju upravo prema zahtjevima korisnika, a u skladu sa tehničkim mogućnostima BH Telecom. Kreiranje poslovnih komunikacijskih tehničkih IKT rješenja ovog tipa je postala nužnost i potreba, a u cilju kreiranja ponuda iniciranih tokom pregovora sa postojećim i potencijalnim korisnicima, kao i sa korisnicima koji vrše nabavke usluga po ZJN BiH.

Akcent je na pružanju usluga koje su prilagođene potrebama korisnika, te sklapanja seta SVIH potrebnih usluga u okviru modularne BIZ izbor ponude, za koju korisnik ima krovni ugovorni odnos za usluge i jedinstveni račun.

## Programi lojalnosti

U toku 2020. godine kroz niz aktivnosti smo pokušali poboljšati iskustvo korisnika sa BH Telecomom, kako za poslovne tako i za rezidencijalne korisnike.

### Poslovni korisnici

BH Telecom dugi niz godina provodi program lojalnosti za poslovne korisnike. Program lojalnosti za pravna lica u 2020. godini imao je za cilj:

1. Zaštiti i zadržati naše najprofitabilnije korisnike i prihod BH Telecoma od djelovanja konkurencije, i to putem:
  - povećanja lojalnosti postojećih korisnika BH Telecoma;
  - boljeg upoznavanja korisnika i korištenja informacija o korisnicima za unapređenje poslovanja.
2. Promovisanje BH Telecoma kao društva koje cijeni lojalnost svojih korisnika te na taj način poticati povećanje korisničke baze, a samim tim i prihod Društva;
3. Produžiti "životni vijek" korisnika, što je moguće ostvariti kroz povećanje lojalnosti korisnika;
4. Dodatnu vrijednost za korisnika i pozitivan stav prema BH Telecomu.

Poseban tretman podrazumijeva:

- VIP status prilikom servisiranja mobilnih uređaja unutar servisnih centara u roku od 48 sati;
- VIP status prilikom procesa otklanjanja smetnji i odgovora na korisničke upite putem telefona 1322 i e-maila: poslovna.podrska@bhtelecom.ba
- Unapređenje zadovoljstva VIP poslovnih korisnika kroz First Call Resolution (rješavanje upita/zahtjeva kroz prvi kontakt);
- Prigodne čestitke i pozivnice na različite evente u organizaciji ili pod sponzorstvom BH Telecoma.

Program lojalnosti za pravna lica u 2020. godini uspješno je realizovan u planiranom periodu, obzirom da ukupan broj korisnika koji su preuzeli nagrade iznosi 388, a što je 95,10% od planiranog broja korisnika.

### Rezidencijalni korisnici – Bonus plus

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

Bonus plus program lojalnosti provodi se kroz dodjelu bodova rezidencijalnim korisnicima na način kako slijedi:

- Dodjela bodova korisnicima kroz jednokratne, mjesečne bodove po osnovu aktivnosti korisnika
- Dodjela bodova korisnicima kroz posebne akcije;
- Dodjela bodova korisnicima s ciljem prevenciju odljeva korisnika
- Dodjela bodova korisnicima u okviru aktivnosti koje su planirane preko webshop.
- Povećanje korisničkog zadovoljstva u korištenju usluga BH Telecoma

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

U toku 2020. godine u Bonus plus program lojalnosti učlanjeno je ukupno 66.433 korisnika. Najveći prirast zabilježen je u segmentu Start koji prirodno čini najveći dio korisničke baze. Ukupan broj novih članova u 2020. godini u Programu lojalnosti Bonus plus je 19.888.

# PROMJENE U IZVJEŠTAVANJ

## Strana valuta

Transakcije koje se izvršavaju u stranim valutama konvertuju se po srednjem kursu Centralne banke na dan transakcije. Imovina i obaveze iskazane u stranim valutama preračunavaju se u konvertibilne marke po srednjem kursu Centralne banke na datum bilansa stanja. Svi prihodi ili rashodi nastali po kursnim razlikama se evidentiraju u Bilansu uspjeha u periodu u kom su i nastali.

## Politika vrednovanja i iskazivanja prihoda

Prihodi Društva kombiniraju sljedeće linije proizvoda:

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

Prihodi od poslovanja Društva se priznaju i prezentiraju kako slijedi:

### *Identificiranje ugovora*

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

- a) strane u ugovoru su odobrile ugovor (pismeno, usmeno, ili u skladu sa drugom uobičajenom poslovnom praksom) i obavezale su se da će izvršiti svoje odnosne obaveze;
- b) identificirana su prava svake strane u pogledu robe ili usluga koje se prenose;
- c) identificirani su uslovi plaćanja za robu ili usluge koje se prenose;
- d) ugovor je komercijalnog sadržaja (odnosno, očekuje se da će, kao rezultat ugovora, doći do promjene rizika, vremenskog okvira ili iznosa budućih novčanih tokova); i
- e) naplata naknade je vjerojatna. Prilikom ocjenjivanja vjerojatnosti naplate određenog iznosa naknade, treba se uzeti u obzir samo sposobnost i namjeru kupca da plati taj iznos naknade po dospijeću. Iznos naknade može biti niži od cijene navedene u ugovoru ako je naknada promjenjiva zato što se kupcu može ponuditi popust na cijenu (vidjeti tačku 52. MSFI 15).

### *Kombinacija ugovora*

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

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

### *Izmjene ugovora*

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

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

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

- obračunati izmjenu ugovora kao raskid postojećeg ugovora i sklapanje novog ugovora ako se preostala roba i usluge razlikuju od robe i usluga prenesenih na datum izmjene ugovora ili ranije. Iznos naknade koji se raspoređuje na preostale obaveze izvršenja (ili na preostalu različitu robu ili usluge u okviru jedne obaveze izvršenja utvrđene u skladu s tačkom 22.(b) MSFI 15) predstavlja zbroj:
  - naknade koju je obećao kupac (uključujući iznose koji su već primljeni od kupca) koja je uključena u procjenu cijene transakcije i koja nije priznata kao prihod; i
  - naknade koja je obećana kao dio izmjene ugovora.
- obračunati izmjenu ugovora kao dio postojećeg ugovora ako se preostala roba ili usluge na razlikuju i stoga čine dio jedne obaveze izvršenja, koja je djelimično ispunjena na datum izmjene ugovora. Učinak izmjene ugovora na cijenu transakcije i na mjerenje napretka prema potpunom ispunjenju obaveze izvršenja priznaje se kao usklađenje prihoda (kao povećanje ili smanjenje prihoda) na datum izmjene ugovora (odnosno, usklađenje prihoda se vrši kumulativno na osnovu stepena izvršenja).
- Ako preostala roba ili usluge predstavljaju kombinaciju pod tačkama (a) i (b), onda obračunati učinke izmjene na neispunjene (uključujući djelimično ispunjene) obaveze izvršenja u izmijenjenom ugovoru na način koji je dosljedan ciljevima ove tačke.

#### *Utvrđivanje obaveza izvršenja*

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

- a) robe ili usluge (ili paketa roba ili usluga) koja se razlikuje, ili
- b) niza različitih roba ili usluga koje su u suštini iste i imaju isti raspored prijenosa kupcu (vidjeti tačku 23. MSFI 15).

#### *Ispunjavanje obaveza izvršenja*

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

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

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

#### *Prihod od prodaje robe*

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

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

- a) Društvo ima sadašnje pravo na plaćanje za imovinu;
- b) Kupac ima zakonsko vlasništvo nad imovinom;
- c) Društvo je prenijelo fizičko vlasništvo nad imovinom

- d) Kupac snosi značajne rizike i koristi proizašle iz vlasništva nad imovinom.

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

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

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

#### *Pružanje usluga*

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

- a) kupac istovremeno i prima i upotrebljava koristi koje proizlaze iz izvršenja Društva dok Društvo obavlja izvršenje (vidjeti tačke B3.–B4. MSFI 15);
- b) izvršenje Društva proizvodi ili poboljšava imovinu (na primjer, radovi u toku) koju kupac kontrolira tokom proizvodnje ili poboljšanja imovine (vidjeti tačku B5. MSFI 15); ili
- c) izvršenje Društva ne proizvodi imovinu koja za Društvo ima alternativnu namjenu (vidjeti tačku 36. MSFI 15) i Društvo ima ostvarivo pravo na isplatu za izvršenje obavljeno do određenog datuma (vidjeti tačku 37. MSFI 15).

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

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

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

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

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

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



### *Prihodi od usluga*

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

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

### *Prihodi od dividendi*

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

### *Najmovi*

#### *Operativni*

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

### *Određivanje cijene transakcije*

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

### *Postojanje značajne komponente finansiranja u ugovoru*

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

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

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

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

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

---

### *Nenovčane naknade*

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

### *Naknade koje se plaćaju kupcu*

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

### *Raspodjela cijene transakcije na obaveze izvršenja*

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

### *Raspodjela zasnovana na samostalnim prodajnim cijenama*

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

### *Raspodjela diskonta*

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

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

### *Promjene cijene transakcije*

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

## *Troškovi ugovora*

### Dodatni troškovi sticanja ugovora

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

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

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

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

### Troškovi izvršenja ugovora

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

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

### Amortizacija i umanjenje vrijednosti

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

### **Odgođeni prihodi (donacije opreme)**

Donacije u novcu, radnoj snazi, nekretninama, postrojenjima i opremom korišteni prilikom izgradnje ili rekonstrukcije mreža i u druge operativne svrhe u bilansu stanja se iskazuju kao odgođeni prihod koji se prizna po linearnoj metodi tokom budućeg perioda u procijenjenom vijeku trajanja doniranog sredstva.

### **Stalna sredstva (nematerijalna i materijalna)**

Stalna sredstva se iskazuju po nabavnoj vrijednosti. Nabavke se evidentiraju po stvarnim troškovima koji se sastoje od fakturne cijene i svih zavisnih troškova nastalih prilikom stavljanja stalnog sredstva u upotrebu. Društvo kapitalizira samo troškove materijala i radne snage korištene pri izgradnji sredstava i troškove kamata. Sav ostali materijal, radna snaga, operativni rashodi, i kursne razlike, odraženi su u bilansu uspjeha. Nakon početnog priznavanja stalnog sredstva, pojedino stalno sredstvo iskazuje se po njegovom trošku umanjenom za akumuliranu amortizaciju i akumulirane gubitke od umanjenja. Sredstvo je raspoloživo za upotrebu prvi dan narednog mjeseca kad je izvršen tehnički prijem ili sredstvo dovedeno u stanje da se može koristiti.

Vijek stalnih sredstva je vremenski period u kojem se očekuje da će Društvo koristiti sredstvo. Amortizacija stalnih sredstava je sistemski raspored troška amortizovanog iznosa sredstva tokom njegovog vijeka upotrebe. Društvo primjenjuje linearni metod otpisa stalnih sredstava i to za svako pojedinačno sredstvo, osim ako postoje značajne promjene očekivanog okvira trošenja ekonomskih koristi u toj imovini. Stalna sredstva u

pripremi se ne amortizuju, izuzev ako su raspoloživa za upotrebu a nisu puštena u funkciju. Stalna sredstva van upotrebe se amortizuju, bez obzira što se privremeno ne koriste, jer sredstvo tehnološki zastarjeva. Amortizacija se priznaje kao rashod osim u slučajevima kad je uključena u vrijednost neke druge imovine (interno izrađeno sredstvo, zalihe i sl).

Stope amortizacije za nematerijalna sredstva čiji vijek upotrebe je definisan ugovorom, se utvrđuju prema vijeku upotrebe koji proizilazi iz ugovora. Stope amortizacije za stalna sredstva uzeta u najam (lizing) u skladu sa Ugovorom o najmu, se utvrđuju prema periodu trajanja najma koji proizilazi iz ugovora. Stopa amortizacije za stalno sredstvo na kojem su urađeni naknadni izdaci (koji su sastavni i neodvojivi dio tog sredstva), a takvim izdacima je produžen korisni vijek upotrebe ili povećan kapacitet tog sredstva, utvrđuje se komisijски, na osnovu novoprocjenjenog korisnog vijeka upotrebe nadograđenog sredstva.

Osnovicu za amortizaciju čini nabavna vrijednost stalnog sredstva, odnosno bruto knjigovodstvena vrijednost. Osnovicu za amortizaciju stalnog sredstva u koje je izvršeno naknadno ulaganje, a takvo ulaganje nije imalo za rezultat produženje korisnog vijeka trajanja stalnog sredstva, čini rezidualna vrijednost tog sredstva prije izvršenog ulaganja, uvećana za troškove ulaganja.

Procjenjeni ostatak vrijednosti i korisni vijek upotrebe materijalnih stalnih sredstava, kao i metodu amortizacije, Društvo preispituje na kraju svake godine, te ako se očekivanja razlikuju od prethodnih procjena promjene se priznaju kao promjena računovodstvenih procjena u skladu sa MRS 8 – Računovodstvene politike, promjene računovodstvenih procjena i pogreške.

Na kraju svakog izvještajnog perioda Društvo vrši provjeru da li postoji bilo kakav pokazatelj da je vrijednost nekog sredstva umanjena. Ako takav pokazatelj postoji, subjekt treba da procijeni nadoknadivi iznos za takvo sredstvo. Gubitak od umanjenja vrijednosti sredstva priznaje se kao rashod perioda.

Stalno sredstvo prestaje se priznavati u trenutku otuđenja ili kad se ne očekuju buduće ekonomske koristi od njegove upotrebe. Ako se u vrijednost sredstva priznaje trošak zamjene tad se mora otpisati knjigovodstvena vrijednost zamjenjenog dijela. Vrijednost dijela koji se mijenja utvrđuje se procjenom, na osnovu učešća vrijednosti dijela koji se ugrađuje u ukupnoj vrijednosti sredstva.

Dobitke ili gubitke koji nastanu zbog isknjižavanja stalnog sredstva utvrđuju se kao razlika između neto prihoda od otuđenja i knjigovodstvenog iznosa (sadašnje, neotpisane vrijednosti) sredstva. Dobit od prodaje isknjiženog stalnog sredstva predstavlja prihod, a gubitak rashod tekućeg perioda.

## Finansijski instrumenti

Od 1. januara 2019. godine, Društvo klasifikuje svoju finansijsku imovinu u sljedeće mjerne kategorije:

- a) ona koja se naknadno mjeri po fer vrijednosti (ili kroz ostalu sveobuhvatnu dobit [„OSV“] ili kroz dobit ili gubitak [„DG“]),
- b) ona koja se mjeri po amortizovanom trošku.  
Pri početnom priznavanju, Društvo mjeri finansijsku imovinu po fer vrijednosti plus transakcijski troškovi koji su direktno pripisani nabavci finansijske imovine, u slučaju da finansijska imovina nije iskazana po fer vrijednosti kroz dobit ili gubitak (FVDG).

Postoje tri mjerne kategorije u koje Društvo klasifikuje svoje dužničke instrumente.

- a) Amortizovani trošak: Imovina koja se drži radi naplate ugovorenih novčanih tokova, pri čemu novčani tokovi predstavljaju isključivo plaćanja glavnice i kamata, mjeri se po amortizovanom trošku. Društvo klasifikuje u ovu kategoriju:
  - potraživanja od kupaca;
  - krediti za koje je „SPPI“ klasifikacijski test (plaćanje samo glavnice i kamate) zadovoljen i koji se drže poslovnog modela “držanje radi naplate (held to collect”;
  - novac i novčani ekvivalenti;

- ostala finansijska imovina za koje je „SPPI“ klasifikacijski test zadovoljen i koji se drže poslovnog modela „držanje radi naplate“.
- a) FVOSD (Fer vrijednost kroz ostalu sveobuhvatnu dobit): Imovina koja se drži radi naplate ugovorenih novčanih tokova i zbog prodaje finansijske imovine, pri čemu novčani tokovi predstavljaju isključivo plaćanja glavnice i kamata, mjeri se po FVOSD.
- b) FVDG (Fer vrijednost kroz dobit ili gubitak): Imovina koja ne zadovoljava kriterije za amortizovani trošak ili FVOSD mjeri se po FVDG.

Društvo naknadno mjeri sve instrumente kapitala po fer vrijednosti.

Od 1. januara 2019. godine, za dužničke instrumente koji se vode po amortizovanom trošku ili po FVOSD, Društvo procjenjuje očekivane kreditne gubitke („ECL“) na osnovu dalekosežnih informacija, nezavisno od toga da li postoje ikakve naznake umanjena.

Za kratkotrajna potraživanja od kupaca, bez značajne komponente finansiranja, Društvo primjenjuje pojednostavljeni pristup zahtjevan po MSFI 9 i mjeri očekivane gubitke uslijed umanjena vrijednosti tokom perioda trajanja ugovora, a od početnog priznavanja potraživanja.

Društvo koristi matricu ispravke vrijednosti po kojoj se gubici uslijed umanjena vrijednosti izračunavaju za potraživanja od kupaca shodno njihovoj starosnoj strukturi ili periodima njihovog dospjeća.

Da bi se izmjerili očekivani kreditni gubici, potraživanja od kupaca se grupišu na osnovu zajedničkih karakteristika kreditnog rizika, Analiza neopravka provodi se za prethodnih 5 godina da bi se utvrdio opći omjer ulaska u status neispunjavanja obaveza („default“).

Omjeri default-a računaju za sljedeće vremenske intervale: do 30 dana; od 31 do 60 dana; od 61 do 90 dana; i preko 90 dana.

Društvo se vodi modelom od tri faze za umanjene vrijednosti finansijske imovine, osim za potraživanja od kupaca:

- a) Faza 1 – sastoji se iz iznosa za koje se kreditni rizik nije značajno povećao od momenta početnog priznavanja. Očekivani kreditni gubici određuju se na osnovu vjerovatnoće ulaska u status neispunjavanja obaveza unutar narednih 12 mjeseci (tj. ukupni očekivan kreditni gubitak pomnožen sa vjerovatnoćom da će se gubitak desiti u narednih 12 mjeseci).
- b) Faza 2 – sastoji se iz iznosa za koje je utvrđeno značajno povećanje kreditnog rizika od momenta početnog priznavanja, ali za koje ne postoje objektivni dokazi umanjena vrijednosti. Očekivani kreditni gubici baziraju se na vjerovatnoći ulaska u status neispunjavanja obaveza tokom perioda trajanja ugovora.
- c) Faza 3 – sastoji se iz iznosa za koje postoje objektivni dokazi umanjena vrijednosti.

Potraživanja od kupaca klasifikuju se ili kao Faza 2 ili Faza 3:

- a) Faza 2 – sastoji se iz potraživanja za koja se primjenjuje pojednostavljeni pristup mjerenja očekivanih kreditnih gubitaka tokom perioda trajanja ugovora, osim za određena potraživanja od kupaca klasifikovana u Fazu 3.
- b) Faza 3 – sastoji se iz potraživanja od kupaca koja su dospjela više od 90 dana ili za koja je individualno identifikovano umanjene vrijednosti

Društvo uzima u obzir sljedeće naznake pri procjeni značajnog povećanja kreditnog rizika potraživanja za date kredite:

- a) kredit je dospio najmanje 30 dana;
- b) postoje pravne, tehnološke ili makroekonomske promjene sa značajnim negativnim uticajem na dužnika;

- c) postoje informacije o nepovoljnim događajima povezanim sa kreditom ili drugim kreditima istog dužnika od drugih kreditora, kao što su zatvaranje ugovora, kršenje odredbi iz ugovora, ponovni pregovori zbog finansijskih poteškoća, itd.;
- d) dužnik je izgubio značajnog kupca ili dobavljača ili na drugi način iskusio značajne nepovoljne promjene na svom tržištu.

Finansijska imovina otpisuje se u cjelosti ili djelomično, kada Društvo praktički iscrpi sve napore za nadoknadu svog potraživanja i zaključi da nema opravdanog očekivanja za nadoknadu. Ovo se obično dešava kada je sredstvo dospjelo najmanje 365 dana.

Finansijske obaveze klasifikuju se kao finansijske obaveze „po FVDG“ ili kao „ostale finansijske obaveze“. Finansijske obaveze početno se priznaju po fer vrijednosti umanjenoj za troškove transakcije i naknadno se mjere po amortizovanom trošku uz upotrebu efektivne kamatne stope.

### **Zalihe**

Zalihe se sastoje od sirovina, materijala i opreme koji se mogu koristiti u izgradnji ili održavanju stalnih sredstava, rezervnih dijelova, sitnog inventara, ambalaže i autoguma, i robe (roba u sklopu sa asembliranom uslugom) koja se drži za dalju prodaju.

Društvo odvojeno vodi zalihe investicionog materijala i zalihe potrošnog materijala. Zalihe investicionog materijala iskazane su u okviru stalnih sredstava u pripremi i vrednuju se po trošku nabavke.

Zalihe sirovina, materijala, rezervnih dijelova, sitnog inventara, ambalaže i auto guma se početno vrednuju po nabavnoj vrijednosti (trošku nabavke) ili neto utrživoj vrijednosti, ovisno od toga što je niže. U trošak zaliha se uključuju svi troškovi nabavke, i drugi troškovi koji su nastali dovođenjem zaliha na sadašnju lokaciju i sadašnje stanje. Djelimično vrijednosno otpisivanje zaliha ispod troška nabavne vrijednosti Društvo vrši ukoliko se trošak zaliha ne može nadoknaditi iz razloga što su zalihe: oštećene, u cijelosti ili djelimično zastarjele, ili duže zadržavane na zalihi, neupotrebljive (opadanje kvaliteta, tehnološka zastarjelost i sl.), ako su na tržištu njihove prodajne cijene smanjenje ili ako su povećani procjenjeni troškovi dovršenja.

Sve zalihe sirovina, materijala, investicione opreme, rezervnih dijelova, sitnog inventara, ambalaže i autoguma, slične vrste i namjene, Društvo vrednuje primjenom metode ponderisanog prosječnog troška.

Razduženje, tj. trošak zaliha sirovina i repromaterijala, rezervnih dijelova, sitnog inventara, ambalaže i autoguma vrši se po prosječnoj ponderisanoj cijeni.

Vrijednost materijala za telefonske usluge (TF i ultra kartice) iskazane su po prosječnim cijenama na osnovu troškova nabavke, a nominalna vrijednost iskazana je u vanbilansnoj evidenciji.

### **Oporezivanje**

Porez na dobit se obračunava na oporezivu dobit za punu godinu po važećoj stopi od 10%. Više uplaćeni porez na dobit priznaje se kao akontacija poreza za narednu poslovnu godinu.

### **Iskazivanja internih prihoda i rashoda**

Troškovi stalnih sredstava izgrađenih u vlastitoj režiji evidentiraju se u poslovnim knjigama po vrsti troškova u momentu nastanka, odvojeno po svakom investicionim ulaganju. Ukupna vrijednost troškova po investicionom ulaganju ne može preći vrijednost koja bi se platila za kupovinu istog sredstva na tržištu. Vrijednost vlastitih radova, koji ulaze u vrijednost stalnih sredstava isključuju se iz prihoda i troškova.

Ostali troškovi u vlastitoj režiji, koji ne ulaze u vrijednost stalnih sredstava evidentiraju se u poslovnim knjigama po vrsti troškova u momentu nastanka u dijelu Društva koje je napravilo troškove. Prenos troškova na dio Društva za koga su troškovi nastali vrši se preko rasporeda troškova po svakom ispostavljenom internom dokumentu.

---

Troškovi TK usluga (telefoni fiksne i mobilne telefonije, usluge bihneta i bihpaka) u službene svrhe i interni prihodi po ovom osnovu ne evidentiraju se u glavnoj knjizi, podaci su evidentirani u posebnim bazama (kontrola prihoda po RD). Ovi troškovi i prihodi nisu iskazani u ukupnim troškovima i приходима kroz finansijske izvještaje.

Troškovi upotrebe vrijednosnica TF kartica i prepaid kartica za potrebe reprezentacije i propagandne svrhe evidentiraju se po nominalnoj vrijednosti preko internih prihoda u periodu kad se vrši preuzimanje vrijednosnica iz skladišta materijala.

### **Vrednovanja i iskazivanja primanja radnika**

Primanja radnika koja dospijevaju u roku od dvanest mjeseci nakon kraja razdoblja u kojim je radnik pružio svoje usluge predstavljaju kratkoročna primanja. U kratkoročna primanja spadaju:

- Plaće za efektivni rad po internim aktima Društva, porezi i doprinosi po zakonskim propisima,
- Naknade za kratkoročna odsustva: godišnji odmor, državni i vjerski praznici, bolovanje, osim bolovanja koji se može nadoknaditi od zdravstvenih fondova,
- Topli obrok, prevoz s posla i na posao, regres za godišnji odmor i ostala zakonom priznata primanja radnika,
- Nenovčane naknade radnicima, gdje spadaju zdravstvena zaštita, korištenje automobila, stanova ili drugih dobara besplatno ili po povlaštenoj cijeni i porezi i doprinosi koji se plaćaju na te naknade.

Kratkoročna primanja radnika priznaju se u troškove perioda kad je radnik pružio usluge Društvu i stekao pravo na naknadu, osim za primanja radnika koja ulaze u vrijednost zaliha ili stalnih sredstava.

Primanja radnika koja u cjelosti dospijevaju za isplatu po isteku dvanest mjeseci i više nakon kraja razdoblja u kojem su radnici pružili usluge povezane s tim primanjima predstavljaju dugoročna primanja. Dugoročna primanja uključuju:

- Otpremnine u penziju,
- Jubilarne nagrade i druge nagrade za dugogodišnji rad,
- Naknade za vrijeme duže spriječenosti za rad, dužeg odsustva zbog usavršavanja i druge odgođene naknade, koje dospijevaju u roku od 12 mjeseci i više po isteku razdoblja u kojem su zarađene.

Utvrđivanje sadašnje vrijednosti obaveza iz prethodnog stava vrši se metodom akumuliranih primanja raspoređenih tokom procesa rada za svakog radnika odvojeno, korištenjem aktuarske tehnike radi sačinjavanja pouzdane procjene iznosa primanja koji su radnici zaradili u zamjenu za pružene usluge u tekućem i prethodnom razdoblju.

Kad postoje mogućnost nadoknade obaveza prema radnicima od Države ili drugih pravnih lica, što proizilazi iz Zakona ili Ugovora, Društvo će priznati potraživanje i umanjiti troškove radnika.

### **Rezervisanja (razgraničavanja)**

Društvo rezerviše obaveze koje proizilaze iz Zakona ili Ugovora za koje postoji neizvjesnost oko iznosa i vremena budućih izdataka za njihovo podmirenje. Obaveze su rezultat događaja koji je nastao u prošlosti, a mogu se pouzdano procijeniti. Ako se utvrdi da neće doći do odljeva resursa po obavezi koja je rezervisana ili je došlo do manjeg odljeva resursa obaveza se ne priznaje. Društvo će razgraničiti prihode koji su fakturisani ili naplaćeni, a nisu pružene usluge ili nisu nastali osnovni troškovi za pružanje usluga. Prihodi se razgraničavaju na osnovu pouzdane procjene, da će troškovi pružanja usluga u većem dijelu teretiti troškove naredne godine. Veći iznos stvarnih troškova u odnosu na rezervisane troškove knjiži se na teret rashoda perioda, a manji iznos stvarnih troškova u odnosu na rezervisane troškove knjiži se u korist prihoda perioda.

Obračunate kamate po osnovu obaveza knjiže se na teret rashoda, odnosno rashoda od finansiranja u korist vremenskih razgraničenja. Primljeni obračun kamata od povjerilaca knjiže se na teret vremenskih razgraničenja kada su prethodno knjižene u korist vremenskih razgraničenja. Obračunate kamate prema

---

dužnicima koji proizilaze iz ugovora, a nisu naplaćene ili fakturisane (kamate na oročena ili deponovana sredstva i kamate po prodaji na kredit) knjiže se u korist prihoda od finansiranja i na teret rezervisanja.

Društvo će priznati rezervisanje po osnovu Ugovora po kojima su obaveze po Ugovoru veće od koristi koja se obezbjeđuje iz ugovora (štetnih ugovora), poslije priznavanja svih umanjena na imovini koja je predmet ugovora.

### **Događaji nakon datuma bilansa**

Finansijske izvještaje potpisuje Generalni direktor Društva, koje je prethodno potpisao certificirani računovođa – Rukovodilac Sektora za računovodstvo. Potpisom finansijskih izvještaja, isti se u skladu sa MRS 10 smatraju odobrenim.

### **Izmjena finansijskih izvještaja po osnovu materijalno značajnih stavki**

Izostavljene ili pogrešno iskazane stavke su materijalno značajne ako bi, pojedinačno ili grupno, mogle uticati na ekonomske odluke korisnika finansijskih izvještaja donesene na osnovu tih izvještaja. Značajnost (materijalnost) ovisi o veličini i vrsti izostavljene ili pogrešno iskazane stavke sagledane u svjetlu prisutnih pratećih okolnosti. Odlučujući faktor može predstavljati veličina stavke ili priroda stavke, odnosno njihova kombinacija.

Retroaktivno ispravljanje materijalno značajnih grešaka iz prethodnih razdoblja vrši se u prvom setu finansijskih izvještaja koji bude odobren za izdavanje nakon otkrivanja tih grešaka. Usporedne informacije za prethodna razdoblja prezentiraju se kao da su nove računovodstvene politike bile primjenjivane oduvijek, odnosno kao da greške iz prethodnog razdoblja nisu nikada ni postojale. Iznos prilagođavanja koji proizilazi iz promjene računovodstvene politike ili iznos ispravke greške iz prethodnog razdoblja vrši se ispravkom početnog stanja zadržanih zarada (akumulirane dobiti).

Visina značajnosti se utvrđuje u visini od 1% od ukupno ostvarenog prihoda u godini za koju se izrađuju izvještaji. Ukoliko utvrđena materijalno značajna greška u poslovnim knjigama i finansijskim izvještajima prelazi iznos utvrđene značajnosti, Uprava Društva donosi odluku o izmjeni finansijskih izvještaja za period za koji je greška izvršena.



## PREGLED POSLOVANJA

U narednoj tabeli su prikazani ostvareni ukupni prihodi, rashodi i dobit za 2020.godinu, plan za 2020.godinu kao i uporedni podaci za 2019.godinu:

(u 000 KM)

R.B.	OPIS	Plan za 2020.	I - XII 2019.	I - XII 2020.	Indeksi	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
I	<b>POSLOVNI PRIHODI</b>	<b>497.261</b>	<b>479.423</b>	<b>451.779</b>	<b>91</b>	<b>94</b>
A	<b>MALOPRODAJA</b>	<b>450.645</b>	<b>413.084</b>	<b>402.235</b>	<b>89</b>	<b>97</b>
1	PORODIČNI SEGMENT	134.614	118.362	127.499	95	108
2	SEGMENT MOBILNIH KORISNIKA	198.693	180.357	162.765	82	90
3	POSLOVNI SEGMENT	76.996	69.854	67.510	88	97
4	PRIHOD OD PRODAJE ROBE (ASEMBLIRANA USLUGA)	39.127	38.744	41.758	107	108
5	OSTALI PRIHODI	3.200	4.043	2.747	86	68
6	EFEKAT IMPLEMENTACIJE MSFI 15	-500	1.771	60	-12	3
7	POPUST ZA PROGRAM LOJALNOSTI	-1.485	-48	-104	7	218
B	<b>VELEPRODAJA</b>	<b>38.466</b>	<b>44.068</b>	<b>34.134</b>	<b>89</b>	<b>77</b>
C	<b>OSTALI POSLOVNI PRIHODI</b>	<b>8.150</b>	<b>22.272</b>	<b>15.410</b>	<b>189</b>	<b>69</b>
II	<b>FINANSIJSKI PRIHODI</b>	<b>5.153</b>	<b>6.696</b>	<b>5.344</b>	<b>104</b>	<b>80</b>
III (I+II)	<b>UKUPAN PRIHOD</b>	<b>502.413</b>	<b>486.119</b>	<b>457.123</b>	<b>91</b>	<b>94</b>
I	<b>POSLOVNI RASHODI (A do F)</b>	<b>318.140</b>	<b>307.375</b>	<b>299.759</b>	<b>94</b>	<b>98</b>
A	Materijalni troškovi	15.060	13.144	12.258	81	93
B	Trošk. plaća i ostalih primanja radnika i drugih FL	115.977	116.905	115.609	100	99
C	Troškovi proizvodnje	36.421	31.404	26.414	73	84
D	Nematerijalni troškovi	93.003	85.798	85.191	92	99
E	Nabavna vrijednost prodane robe	48.420	45.394	48.287	100	106
F	Ostali poslovni rashodi	9.260	14.732	12.000	130	81
II	<b>Amortizacija i troškovi rezervisanja</b>	<b>125.256</b>	<b>117.908</b>	<b>101.193</b>	<b>81</b>	<b>86</b>
III	<b>Finansijski rashodi</b>	<b>3.547</b>	<b>3.847</b>	<b>4.136</b>	<b>117</b>	<b>108</b>
IV (I+II+III)	<b>UKUPNI RASHODI</b>	<b>446.944</b>	<b>429.130</b>	<b>405.089</b>	<b>91</b>	<b>94</b>
I.	<b>BROJ RADNIKA NA ZADNJI DAN U MJESECU</b>	<b>3.250</b>	<b>3.242</b>	<b>3.166</b>	<b>97</b>	<b>98</b>
II.	<b>DOBIT + AMORTIZACIJA</b>	<b>180.725</b>	<b>174.897</b>	<b>153.227</b>	<b>85</b>	<b>88</b>
III.	<b>DOBIT u (000 KM)</b>	<b>55.469</b>	<b>56.989</b>	<b>52.034</b>	<b>94</b>	<b>91</b>
IV.	Produktivnost (Prihodi/radniku u 000 KM)	153,13	148,69	142,32	93	96
V.	Ekonomičnost (Prihod/rashod)	1,12	1,13	1,13	100	100

R.B.	OPIS	Plan za 2020.	I - XII 2019.	I - XII 2020.	Indeksi	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
VI.	Rentabilnost [(Dobit/prihod)*100]	11,04	11,72	11,38	103	97

\*Trogodišnji plan poslovanja Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo za period 01.01.2020. – 31.12.2022. godine broj 00.1 – 03 – 65065/19-5 od 28.11.2019. godine u dijelu koji se odnosi na 2020. godinu.

\*\* U Izvještaju o poslovanju za I – XII 2020. godine podaci o iznosu ostvarenog prihoda i rashoda od prodaje tk opreme po osnovu uvođenja LTE mreže iz 2019. godine su iskazani u neto iznosu, odnosno u skladu sa knjigovodstvenom evidencijom. U izvještajima za 2019. godinu, prihodi, kao i rashodi od prodaje tk opreme po osnovu uvođenja LTE mreže su iskazani u bruto iznosu jer su na taj način bili planirani prilikom sačinjavanja plana prihoda i rashoda za 2019. godinu. Navedeno znači da su ukupni prihodi i ukupni rashodi u izvještajima za 2019. godinu iskazani u iznosu višem za iznos bruto ostvarenog prihoda, odnosno bruto ostvarenog rashoda od prodaje tk opreme po osnovu uvođenja LTE mreže. U skladu sa navedenim, bruto prihodi od prodaje tk opreme po osnovu uvođenja LTE mreže u periodu I – XII 2019. godine su iznosili 36,6 miliona KM, dok su bruto rashodi po istom osnovu iznosili 26,4 miliona KM, dok je efekat na finansijski rezultat po navedenom osnovu 10,2 miliona KM. Navedeni način iskazivanja bruto prihoda i rashoda od prodaje opreme u okviru LTE projekta imao je isti efekat na dobit kao i neto princip iskazivanja prihoda i rashoda po osnovu prodaje opreme u ovom projektu.

U periodu I - XII 2020. godine ostvaren je sljedeći finansijski rezultat:

- **Ukupni prihodi** su ostvareni u iznosu od 457,1 milion KM što je manje za 29,0 miliona KM ili za 6% u odnosu na ostvarenje prihoda u periodu I - XII 2019. godine, kada su iznosili 486,1 milion KM. U odnosu na plan prihoda za period I - XII 2020. godine koji iznosi 502,4 miliona KM ostvareni prihodi su manji za 45,3 miliona KM ili za 9%.
- **Ukupni rashodi** ostvareni su u iznosu od 405,1 milion KM i manji su za 24,0 miliona KM ili za 6% u odnosu na ostvarenje rashoda u periodu I - XII 2019. godine, kada su iznosili 429,1 milion KM, dok su u odnosu na plan za period I – XII 2020. godine manji za 41,9 miliona KM ili za 9%.
- **Ostvarena bruto dobit** iznosi 52,0 miliona KM i manja je za 5,0 miliona KM ili za 9% u odnosu na ostvarenu dobit u periodu I - XII 2019. godine. U odnosu na plan za period I – XII 2020. godine, koji iznosi 55,5 miliona KM ostvarena dobit je manja za 3,4 miliona KM ili za 6%.

U periodu I - XII 2020. godine ostvarena je profitna marža (bruto dobit/prihod\*100) u iznosu 11,38%, što znači da je Društvo na svakih 100 KM ukupnog prihoda ostvarilo 11,38 KM bruto dobiti. U istom periodu 2019. godine ovaj pokazatelj je iznosio 11,72%.

## TELEKOMUNIKACIJSKI KAPACITETI

### Porodični segment

Broj korisnika porodičnog segmenta na dan 31.12.2020. godine iznosio je 333.227 i manji je za 9.198 ili za 3% u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2019. godine kada ih je bilo 342.425.

U sljedećoj tabeli prikazan je broj korisnika porodičnog segmenta na dan 31.12.2020. godine, sa uporednim podacima na dan 31.12.2019. godine i planom na dan 31.12.2020. godine.

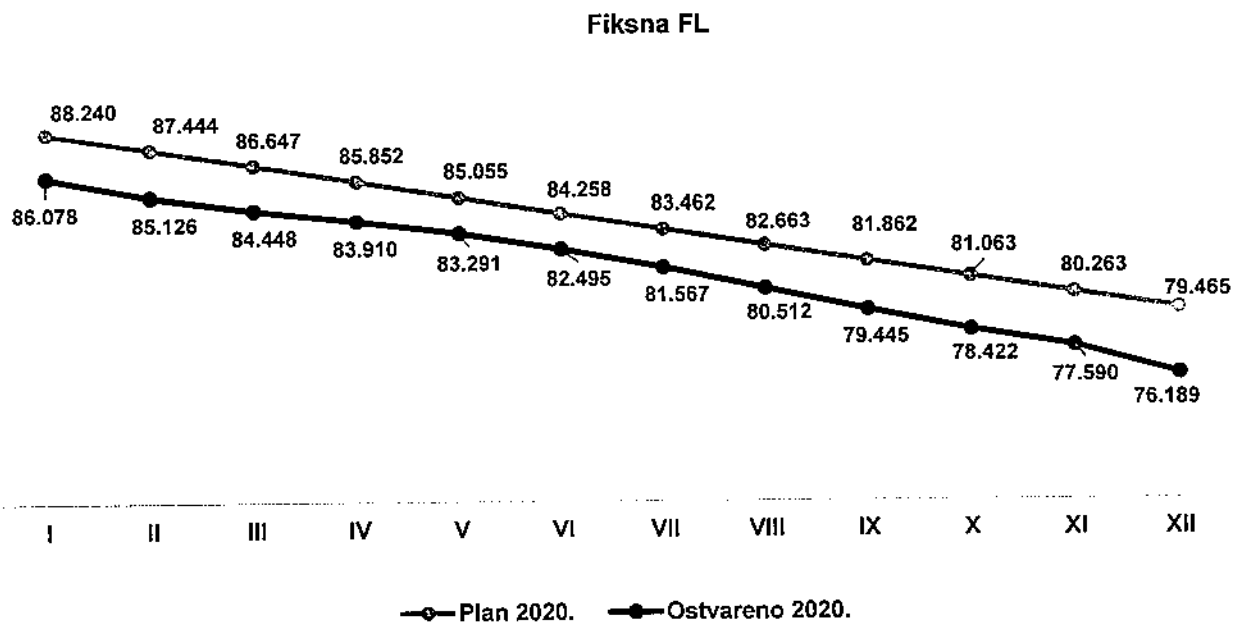
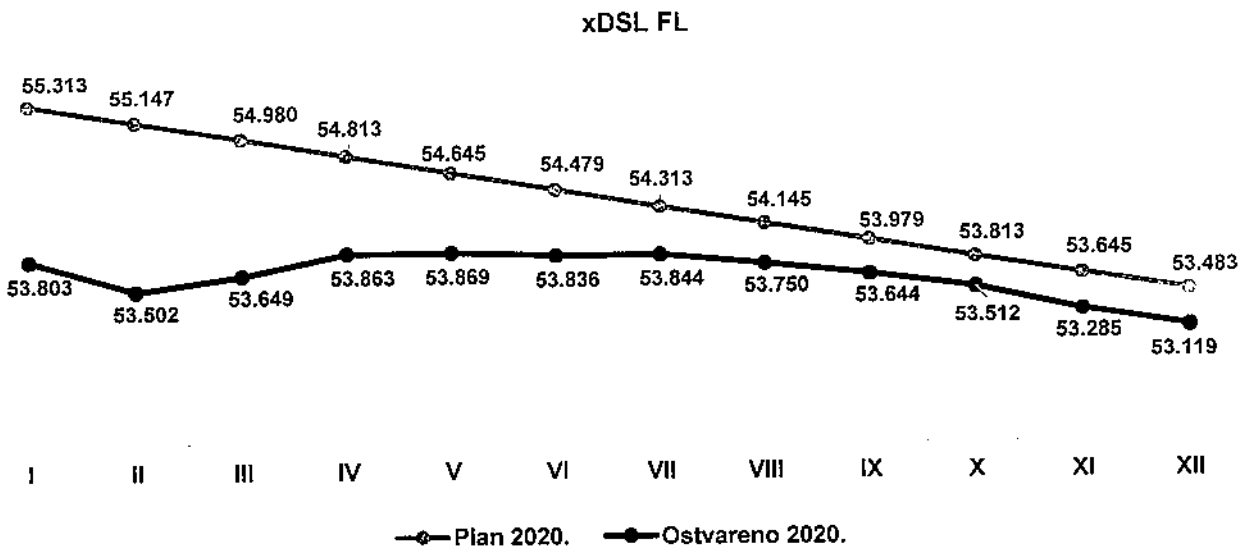
Rb.	BH TELECOM	Plan 31.12.2020.	Ostvarenje 31.12.2019.	Ostvarenje 31.12.2020.	INDEKS	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
A	<b>PORODIČNI SEGMENT</b>	<b>347.998</b>	<b>342.425</b>	<b>333.227</b>	<b>96</b>	<b>97</b>
A.1	xDSL fizička lica	53.483	54.459	53.119	99	98
A.2	Fiksna fizička lica	79.465	87.433	76.189	96	87
A.3	Moja TV fizička lica	215.050	200.533	203.919	95	102

U okviru ukupnog broja korisnika porodičnog segmenta uočen je pad broja xDSL korisnika – fizička lica i korisnika fiksne telefonije – fizička lica. U odnosu na ostvarenje 31.12.2019. godine broj korisnika xDSL – fizičkih lica manji je za 1.340 ili za 2%. U odnosu na plan na dan 31.12.2020. godine, broj korisnika xDSL fizička lica je manji za 364 korisnika, odnosno plan ovih korisnika je ostvaren sa 99%.

Broj korisnika fiksne telefonije - fizička lica manji je za 11.244 ili za 13% u odnosu na isti period prethodne godine. Broj korisnika fiksne telefonije - fizička lica na dan 31.12.2020. godine u odnosu na plan ovih korisnika manji je za 3.276 korisnika ili za 4%. U periodu I - XII 2020. godine ukupno 1.827 korisnika je prenijelo fiksni broj u mreže konkurentskih operatera, prvenstveno u mrežu operatera Telemach 83,3%, Elta-Kabel net 7,2% i EuroproNet 5,8%. Jedan od razloga za smanjenje broja korisnika fiksne telefonije je prelazak korisnika na Moja TV uslugu. Neki od razloga nižeg broja korisnika su raskidi ugovora, pri čemu korisnici kao najčešći razlog raskida navode nekorištenje usluge u budućnosti (uz napomenu da je broj raskida niži nego u istom periodu prethodne godine), nezadovoljstvo korisnika brzinom otklanjanja smetnji, percepcija korisnika da konkurencija ima privlačniju ponudu. Treba napomenuti da je smanjenje broja korisnika od fiksne telefonije konstantan trend, ne samo u BH Telecomu već i na tržištu telekomunikacija u regiji i svijetu. Supstitucija govorne komunikacije putem mobilnih telefona je prisutna već duži niz godina.

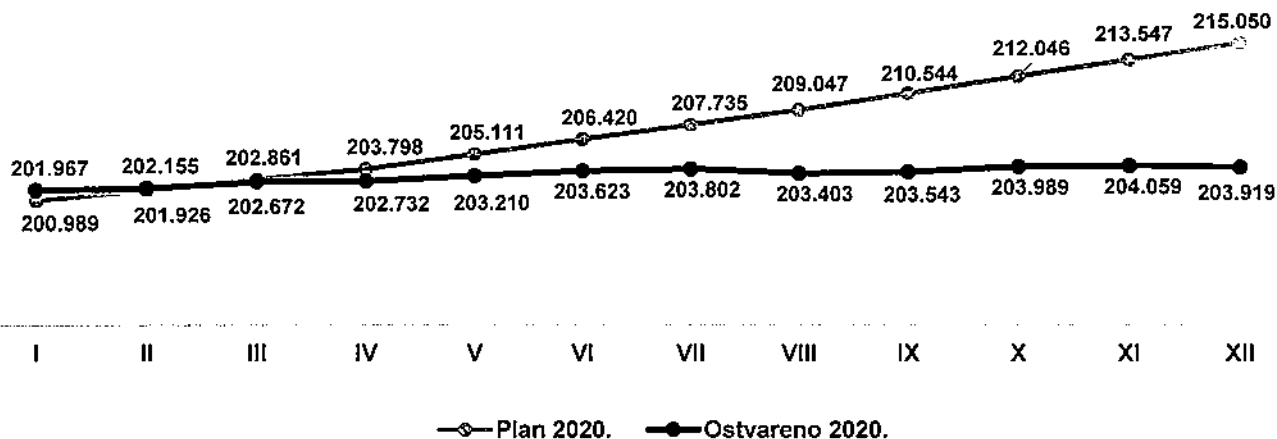
Smanjenje broja korisnika fiksne telefonije i xDSL-a djelimično je kompenziran porastom broja korisnika u okviru Moja TV usluge. Korisnici koji su prelazili na Moja TV pakete su se najvećim dijelom na to odlučili zbog nižih troškova korištenja integrisane usluge.

Na sljedećim grafikonima prikazan je planirani i ostvareni trend kretanja korisnika xDSL fizičkih lica i korisnika fiksne telefonije – fizička lica za 2020. godinu.



Broj registrovanih korisnika usluge Moja TV na dan 31.12.2020. godine iznosio je 203.919 i veći je za 3.386 korisnika ili za 2% u odnosu na broj registrovanih korisnika usluge Moja TV na dan 31.12.2019. godine kada je iznosio 200.533. Ostvarenje broja korisnika Moja TV na dan 31.12.2020. godine u odnosu na plan na dan 31.12.2020. godine manje je za 11.131 korisnika ili za 5%.

## MOJA TV FL



### Neke aktivnosti i mjere koje su poduzete za ostvarenje planskih vrijednosti fiksne telefonsku uslugu, xDSL pakete i Moja TV pakete:

- U cilju dostizanja zadanih vrijednosti za 2020. godinu realizirala se promotivno – prodajna akcija za Fiksnu telefonsku uslugu i xDSL pakete pod nazivom *10 IZVRSNIH POKLONA uz fiksni, internet ili Moja TV!*. Akcija se provodila u periodu od 03.08.2020. do 01.09.2020.godine i bila je namijenjena rezidencijalnim, novim i postojećim, korisnicima fiksne telefonske usluge, usluge pristupa Internet mreži (netFlat paketi) i multimedijalne usluge Moja TV.
- Uvedena je ponuda HBO GO usluge koje ima za cilj, uz povećanje konkurentnosti Moja TV ponude na tržištu, povećanje prodaje HBO Premium paketa i veće zadovoljstvo i lojalnost korisnika koji preferiraju filmske sadržaje.
- Usvojena Posebna ponuda za zadržavanje korisnika u slučajevima zahtjeva za trajnim raskidom.
- U ponudu uveden novi dodatni paket TV sadržaja Zadruga komercijalno ponuđena od 07.12.2020. godine sa besplatnim periodom korištenja od 25 dana.
- Od 01.05.2020. godine izdvojen novi dodatni paket. Paket pod nazivom Pink-E uključio je samo TV kanale za odrasle iz Pink grupacije.
- Od 01.07.2020. unaprijeđena ponuda Moj izbor kroz:
  - omogućavanje prenosa bonusa od 5 KM u naredni obračunski period ali pod istim uslovima korištenja bonusa (uspostava poziva unutar grupe, pozivi / SMS / MMS prema mrežama BH Telecoma, za održavanje aktivnog stanja Ultra računa) i
  - omogućavanje korisnicima I.net usluge, NetToGo (mNetmFlat) paketa kao i usluge Pristup internetu, multimediji i fiksnom telefonu putem mobilnih mreža nove generacije (LTE/FWA) uključivanje u Moj izbor.
- *MojaTV tvoja ušteda*, se realizovala od 06.01.2020. - 04.04.2020. godine,
- *ZA SVE - FANTASTIČNA Moja TV* koja je omogućila je besplatno korištenje sljedećih dodatnih usluga:
  - MojaTV Flix, u periodu od 01.02.2020. do 31.07.2020 godine (šest mjeseci),
  - MojaTV HD paket, u periodu od 01.02.2020. do 31.01.2021. godine (dvanaest mjeseci),
  - Moja webTV, u periodu od 01.02.2020. do 30.04.2020. godine (tri mjeseca),
  - Izvrsni pokloni za sve, se realizovala od 27.04.2020. - 14.07.2020,
  - MojaTV kupiš i 200 KM dobiješ, se realizovala od 01.09. do 29.11.2020. godine,
  - Moja TV hit akcija se realizovala od 14.12.2020. godine.

## Segment mobilnih korisnika

U BiH djeluju tri licencirana mobilna operatora: BH Telecom, Eronet i m:tel. Utjecaj konkurencije u oblasti pružanja usluga mobilne mreže je jako izražen. Broj korisnika mobilne telefonije, prepaid i postpaid, na dan 31.12.2020. godine je 1.369.936 i manji je za 111.915 korisnika ili za 8% u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2019. godine, a planske vrijednosti za posmatrani period su ostvarene sa 90%.

U periodu I - XII 2020. godine ukupno 4.563 korisnika mobilne mreže su prenijeli broj kod drugog operatora, od čega se na HT Eronet odnosi 2.614 prenesenih brojeva, a na m:tel 1.949 prenesenih brojeva. Istovremeno u mobilnu mrežu BH Telecoma preneseno je 3.560 brojeva iz navedena dva operatora.

Broj korisnika mobilnog segmenta na dan 31.12.2020. godine, kao i uporedni podaci za 31.12.2019. godine, i plan na dan 31.12.2020. godine prikazani su u sljedećoj tabeli:

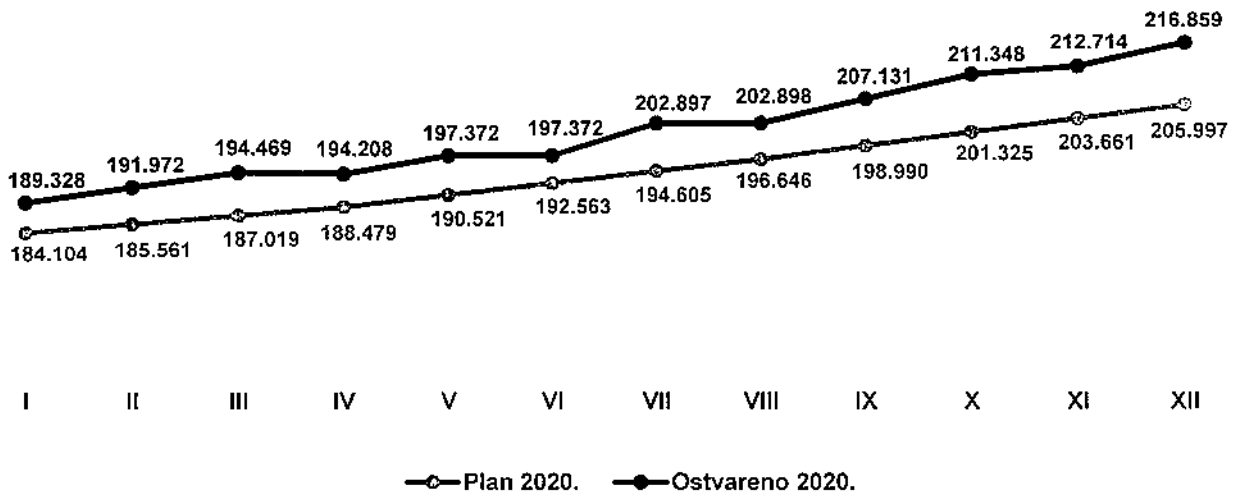
Rb.	BH TELECOM	Plan 31.12.2020.	Ostvarenje 31.12.2019.	Ostvarenje 31.12.2020.	INDEKS	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
<b>B</b>	<b>SEGMENT MOBILNIH KORISNIKA</b>	<b>1.523.548</b>	<b>1.481.851</b>	<b>1.369.936</b>	<b>90</b>	<b>92</b>
<b>B.1</b>	<b>Prepaid</b>	<b>1.293.350</b>	<b>1.273.274</b>	<b>1.124.972</b>	<b>87</b>	<b>88</b>
<b>B.2</b>	<b>Postpaid fizička lica</b>	<b>205.997</b>	<b>185.866</b>	<b>216.859</b>	<b>105</b>	<b>117</b>
B.2.1.	Govorni paketi fizička lica	204.585	184.521	215.342	105	117
B.2.2.	Mobilni pristup internetu fizička lica	1.412	1.345	1.517	107	113
<b>B.3</b>	<b>Postpaid pravna lica</b>	<b>24.201</b>	<b>22.711</b>	<b>28.105</b>	<b>116</b>	<b>124</b>
B.3.1	Govorni paketi pravna lica	19.500	18.212	22.614	116	124
B.3.2	Mobilni pristup internetu pravna lica	4.701	4.499	5.491	117	122

Aktivnih korisnika postpaid – fizička lica na dan 31.12.2020. godine bilo je 216.859 što je, u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2019. godine, više za 30.993 korisnika ili za 17%. U odnosu na planske vrijednosti za isti period broj korisnika postpaid - fizičkih lica veći je za 10.862 korisnika ili 5%. Unapređenjem ponude postignuta je konkurentnost svih postpaid paketa, što za rezultat ima rast broja korisnika. Broj govornih paketa, u okviru kategorije postpaid - fizičkih lica, u odnosu na isti period prethodne godine veći je za 30.821 korisnika ili za 17%. Na dan 31.12.2020. godine bilo je 1.517 korisnika mobilnog pristupa internetu u okviru kategorije fizičkih lica.

U dijelu postpaid fizičkih lica uvedeni su novi hibridni TeenZ paketi sa značajno poboljšanim sadržajem mobilnog interneta. Paket je namjenjen „starijim“ osnovcima i srednjoškolcima, koji su kroz istraživanja tržišta pokazali zainteresovanost za korištenjem uglavnom mobilnog interneta. Paket je obogaćen besplatnim korištenjem popularnih aplikacija Facebook, Instagram i TikTok.

Na sljedećem grafiku je prikazan planirani i ostvareni trend kretanja postpaid fizičkih lica za 2020. godinu.

### Postpaid FL

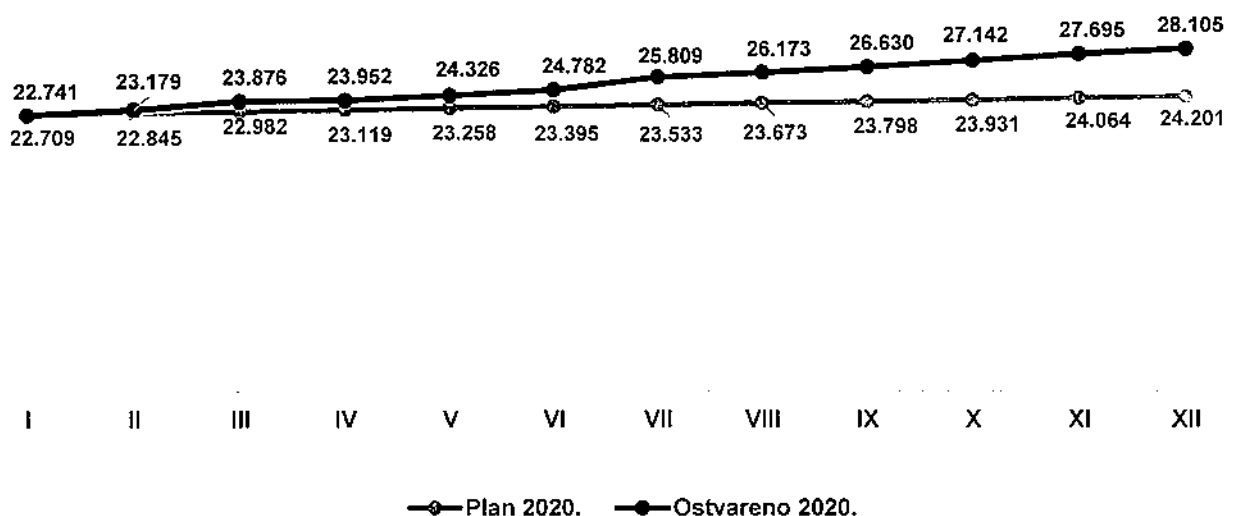


Na dan 31.12.2020. godine broj korisnika postpaid pravnih lica iznosio je 28.105 što je, u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2019. godine, više za 5.394 korisnika ili za 24%. Plan ovog broja korisnika za isti period ostvaren je za 16% više, odnosno za 3.904 korisnika. Broj korisnika govornih paketa, u okviru postpaid pravnih lica iznosi 22.614. Ovih korisnika je više za 4.402 ili za 24% više u odnosu na ostvarenje na dan 31.12.2019. godine. Na dan 31.12.2020. godine bilo je 5.491 korisnika mobilnog pristupa internetu u okviru pravnih lica.

U dijelu postpaid pravnih lica u narednom periodu planirano je provođenje specijalne ponude za poslovne korisnike, koja podrazumjeva dodjelu popusta za PORT IN korisnike. Ovom odlukom dat je neophodni alat Menadžerima velikih korisnika da se na tržištu bore za privlačenje poslovnih grupa za prelazak na mrežu BH Telecoma.

Na sljedećem grafiku je prikazan plan trenda kretanja postpaid pravnih lica za 2020. godinu i poređenje sa ostvarenjem broja korisnika za I – XII 2020. godine.

### Postpaid PL



Od 01.04.2019. godine u komercijalnu ponudu su pušteni novi postpaid i kombinovani paketi na komponentnoj osnovi, sa nizom opcija na svim paketima, tako da su u stalnoj ponudi korisnicima dostupne razne mogućnosti

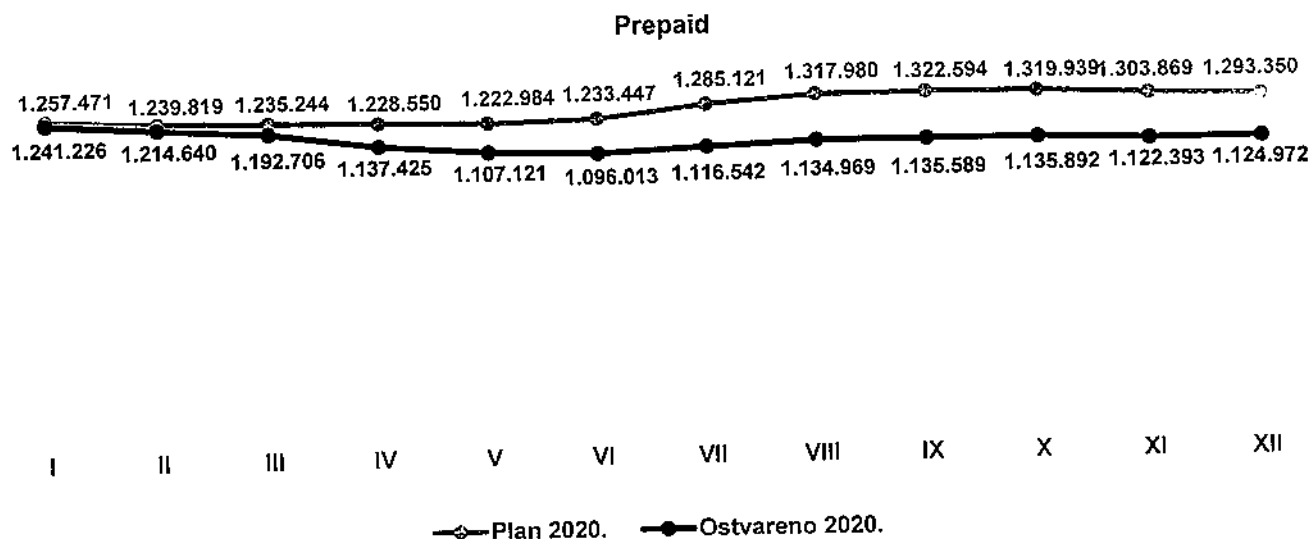
korištenja određenih benefita koji odgovaraju njihovim potrebama, uz ugovaranje obaveznog ugovornog odnosa na 12/24 mjeseca. Korisnici mogu da biraju između ponuđenih opcija kao što su: korištenje bonus saobraćaja, popusta na pretplatu ili subvencije na kupovinu uređaja iz asemblirane ponude, ili pak bonus saobraćaja uz izabrane uređaje u komisioj ponudi. Na ovaj način prevaziđena je potreba organizovanja pojedinačnih kratkotrajnih prodajnih akcija s ciljem privlačenja i vezivanja korisnika, atraktivna ponuda je u kontinuitetu na raspolaganju korisnicima, što daje puno bolje efekte od kratkotrajnih akcijskih ponuda sa odobravanjem dodatnih benefita i bonusa.

U okviru segmenta mobilnih korisnika, na dan 31.12.2020. godine bilo je 1.124.972 prepaid korisnika (ultra). U odnosu na dan 31.12.2019. godine, broj prepaid korisnika manji je za 148.302 korisnika ili za 12%. Plan prepaid korisnika na dan 31.12.2020. godine, koji iznosi 1.293.350 korisnika, ostvaren je sa 87%, odnosno manje za 168.378 korisnika. Evidentno je da je, kao posljedica krizne situacije izazvane pandemijom virusa Covid-19, u periodu III – XII 2020. godine zabilježen značajan pad broja korisnika.

Razlozi pada broja aktivnih korisnika:

- posljedica pandemije COVID-19 (Turist paketi). Drastičan pad broja Ultra korisnika je posljedica izostanka priliva turista i dijaspora u ljetnim sezonskim mjesecima, zbog značajnog ograničenja kretanja korisnika iz većine zemalja iz kojih je dolazila naša dijaspora i turisti, a koji su po pravilu ranijih godina bili značajna baza prepaid korisnik, koja je ove godine izostala;
- prelazak na postpaid pakete iz nove Extra ponude, oko 30.000 korisnika, što predstavlja pozitivan trend;
- dopunjavanje kredita manjim iznosima koji imaju kraći period validnosti, nakon kojeg broj iz aktivnog prelazi u inaktivno stanje.

Na sljedećem grafiku prikazan je trend kretanja plana prepaid korisnika za 2020. godinu i poređenje sa ostvarenjem broja korisnika za I – XII 2020. godine.





## Poslovni segment

U okviru usluga kreiranih za poslovne korisnike na dan 31.12.2020. godine uočen je pad od 4.350 korisnika ili 2% u odnosu na isti period prethodne godine. Ostvarenje korisnika poslovnog segmenta na dan 31.12.2020. godine u odnosu na plan 31.12.2020. godine manje je za 13.336 korisnika ili za 6%

Ostvareni broj korisnika poslovnog segmenta na dan 31.12.2020. godine, kao i uporedni podaci za 31.12.2019. godine, te planovi prikazani su u sljedećoj tabeli:

Rb.	BH TELECOM	Plan 31.12.2020.	Ostvarenje 31.12.2019.	Ostvarenje 31.12.2020.	INDEKS	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
<b>C</b>	<b>POSLOVNI SEGMENT</b>	<b>228.951</b>	<b>219.965</b>	<b>215.615</b>	<b>94</b>	<b>98</b>
C.1	TopTim/IP Centrex	94.427	90.277	89.147	94	99
C.2	DATA VPN/M2M/xDSL	106.275	101.203	98.767	93	98
C.2.1	mobilni (korp, fisk, data)	79.033	75.081	72.471	92	97
C.2.2.	MPLS, FR, BP, Vodovi	2.410	2.035	2.470	102	121
C.2.3	xDSL pravna lica	24.832	24.087	23.826	96	99
C.3	Fiksna pravna lica	25.645	26.591	25.806	101	97
C.4	Cloud/data centar/ Eko sistem/IOT	1.246	768	741	59	96
C.5	Oglašavanje	40	0	0	-	-
C.6	Moja TV pravna lica	1.318	1.126	1.154	88	102

Ukupan broj korisnika TopTim/IP Centrex na dan 31.12.2020. godine iznosio je 89.147, što je manje za 1.130 korisnika ili 1% u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2019. godine, kada ih je bilo 90.277. Plan TopTim/IP Centrex priključaka na dan 31.12.2020. godine iznosi 94.427 i ostvaren je sa 94%.

U okviru stavke TopTim/IP Centrex uočen je rast u okviru korisnika IP Centrexa, kojih je na dan 31.12.2020. godine bilo 19.489, te u odnosu na isti period prethodne godine bilježe rast od 1.751 korisnika ili 10%. Plan IP Centrexa za posmatrani period iznosi 18.850 korisnika i ostvaren je sa 103%.

Broj korisnika Toptim fiksna na dan 31.12.2020. godine, u odnosu na isti period prethodne godine, ostvaren je za 987 korisnika, odnosno za 8% manje. U odnosu na plan ovih korisnika na dan 31.12.2020.godine, ostvarenje je manje za 1.038 korisnika ili za 9%.

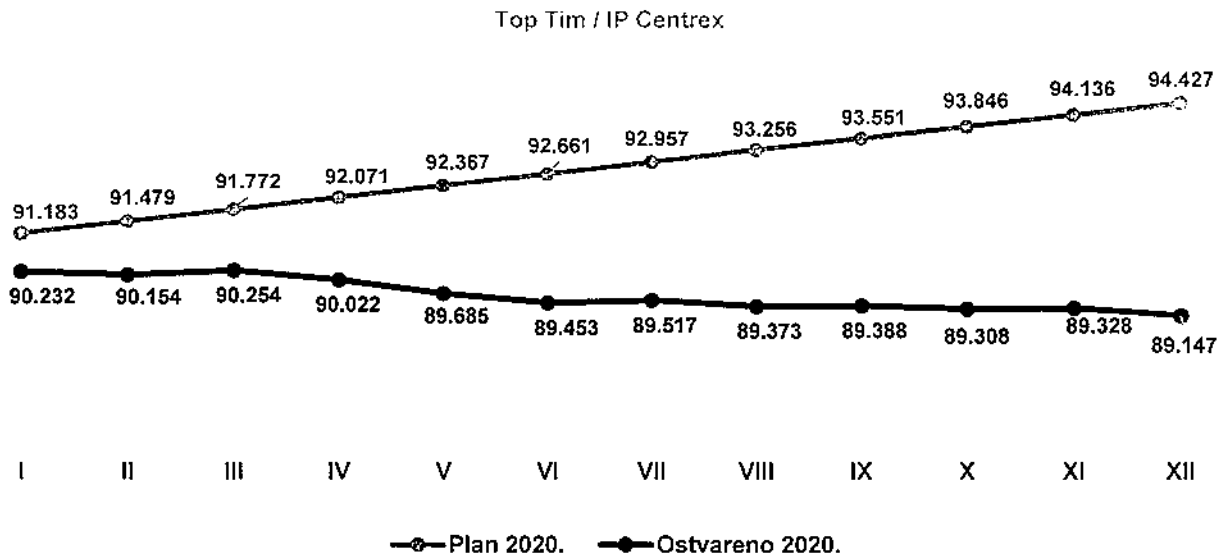
Broj korisnika Toptim mobilna na dan 31.12.2020. godine iznosi 58.859, i manji je za 1.894 korisnika ili za 3% u odnosu na dan 31.12.2019. godine. U odnosu na plan ovih korisnika na dan 31.12.2020. godine, ostvarenje je manje za 4.881 korisnika ili za 8%.

Manji broj Top Tim fiksnih telefonskih priključaka je očekivan u skladu sa višegodišnjim trendom kretanja ove vrste priključaka. Također, na manji broj priključaka utjecala je i pandemija Corona virusa, zbog koje je veliki broj privrednih subjekata koji su bili korisnici ove usluge prestao sa radom. U posmatranom periodu došlo je do migracije priključaka ISDN BRA zbog gašenja ISDN tehnologije, sa Toptima na IP Centrex.

Manji broj Top Tim mobilnih priključaka je očekivan trend s obzirom na povoljniju ponudu postpaid solo Extra paketa i substitutivnu ponudu koja omogućava besplatnu komunikaciju u poslovnoj grupi kroz Biz izbor. Prirast priključaka pravnih lica na solo govornim paketima je veći od umanjenja broja Toptim mobilnih priključaka. Planska veličina nije dostignuta uslijed izostanka očekivanog povećanog obima prodaje, akvizicijom novih poslovnih grupa kroz Biz izbor i Extra ponudu, te posljedica pandemije.

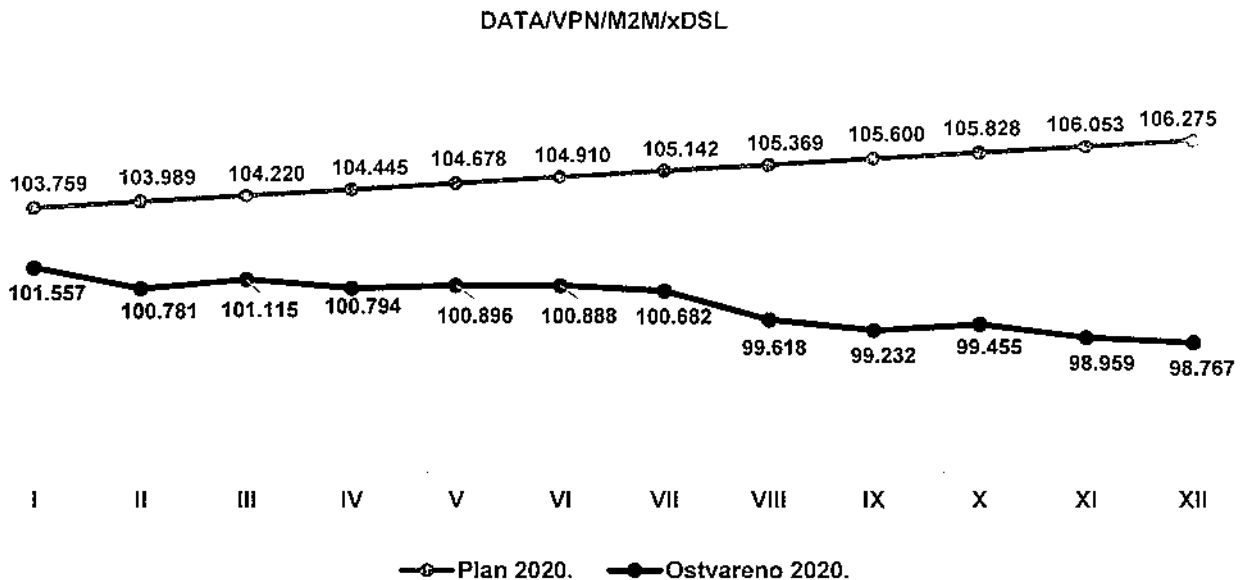
IP Centrex bilježi veći broj priključaka u odnosu na plan za 2020. godinu. Navedeno kretanje broja priključaka može biti posljedica prelaska ISDN BRA priključaka na IP Centrex.

Na sljedećem grafiku je prikazano ostvarenje broja Top Tim/IP Centrex korisnika za period I - XII 2020. u odnosu na plan za 2020. godinu:



Ukupan broj korisnika DATA VPN/M2M/xDSL na dan 31.12.2020. godine iznosio je 98.767 što je manje za 2.436 korisnika ili 2% u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2019. godine kada ih je bilo 101.203. Broj korisnika DATA VPN/M2M/xDSL u odnosu na plan na dan 31.12.2020. godine manji je za 7.508 korisnika i ostvaren je sa 93%.

Na sljedećem grafiku je prikazano ostvarenje broja DATA VPN/M2M/xDSL korisnika za period I - XII 2020. u odnosu na plan za 2020. godinu:



Na dan 31.12.2020. godine bilo je 72.471 korisnika korporativnog pristupa, fiskalnih kasa i data korisnika. U odnosu na isti period prethodne godine, ovih korisnika je za 3% ili 2.610 korisnika manje. Ukupan broj korisnika korporativnog pristupa, fiskalnih kasa i data korisnika u odnosu na plan na dan 31.12.2020. godine je ostvaren sa 92%, a prvenstveno iz razloga manjeg ostvarenja broja korisnika fiskalnih kasa. Porast broja ovih korisnika, u poređenju sa istim periodom prethodne godine, uočen je kod korisnika korporativnog pristupa za 1.328 ili za 5%.

Unatoč rastu, plan broja korisnika usluge **korporativnog pristupa** nije ostvaren zbog zasićenog tržišta nepostojanja novih firmi koje imaju potrebu korištenja usluga korporativnog VPN-a putem mobilne mreže (IoT, M2M), gašenje postojećih firmi.

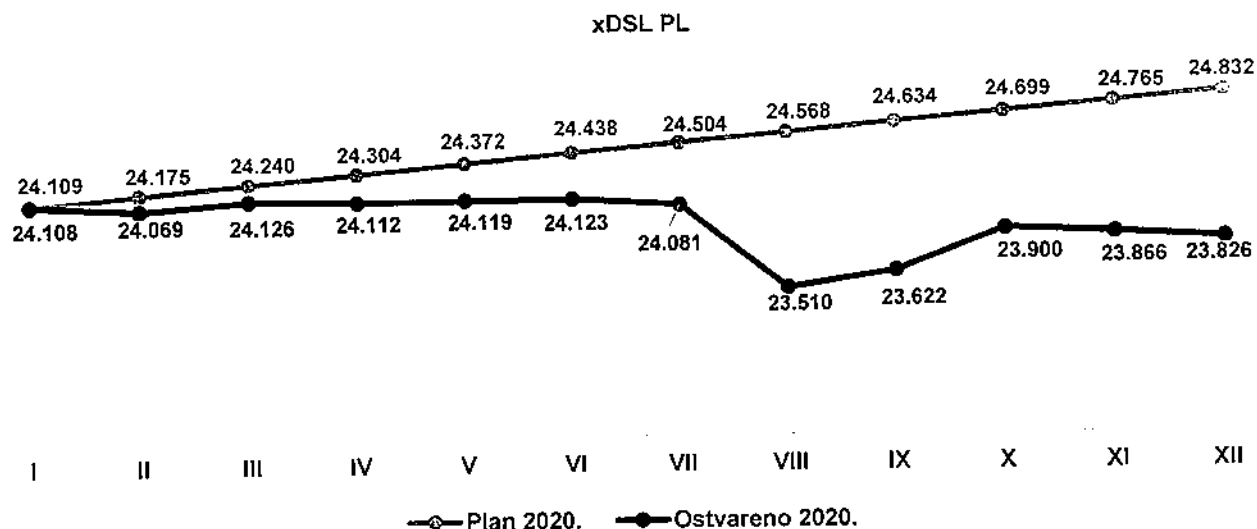
Usvojeno je unaprijeđenje ponude koje podrazumijeva: povećanje količine podataka u dodatnim paketima, uključanje SMS poruka u osnovne pakete

Korisnika **fiskalnih kasa**, na dan 31.12.2020. godine, bilo je 43.465, što je smanjenje za 3.822 korisnika ili za 8% u odnosu na isti period prethodne godine. Planska veličina je ostvarena za 11% manje, odnosno manje za 5.392 korisnika. Osnovni razlog za navedeno je zasićeno tržište, nepostojanja novih firmi fiskalnih obveznika, gašenje postojećih firmi, pojava izazivača na tržištu koji nude substitutivne usluge za prijenos podataka (distributeri) i preuzimaju korisnike BH Telecoma.

Broj **data korisnika** na dan 31.12.2020. godine je 1.237 što je manje za 116 korisnika ili za 9% u odnosu na isti period prethodne godine, kada je evidentirano 1.353 korisnika ovih usluga. Plan broja ovih korisnika je ostvaren sa 88% odnosno manje za 173 paketa. Usluga je u 2020. godini unaprijeđena na način da ju je moguće plasirati za potrebe realizacije IoT usluga i/ili druge vrste M2M povezivanja putem javne internet mreže koristeći resurse mobilne mreže BH Telecoma.

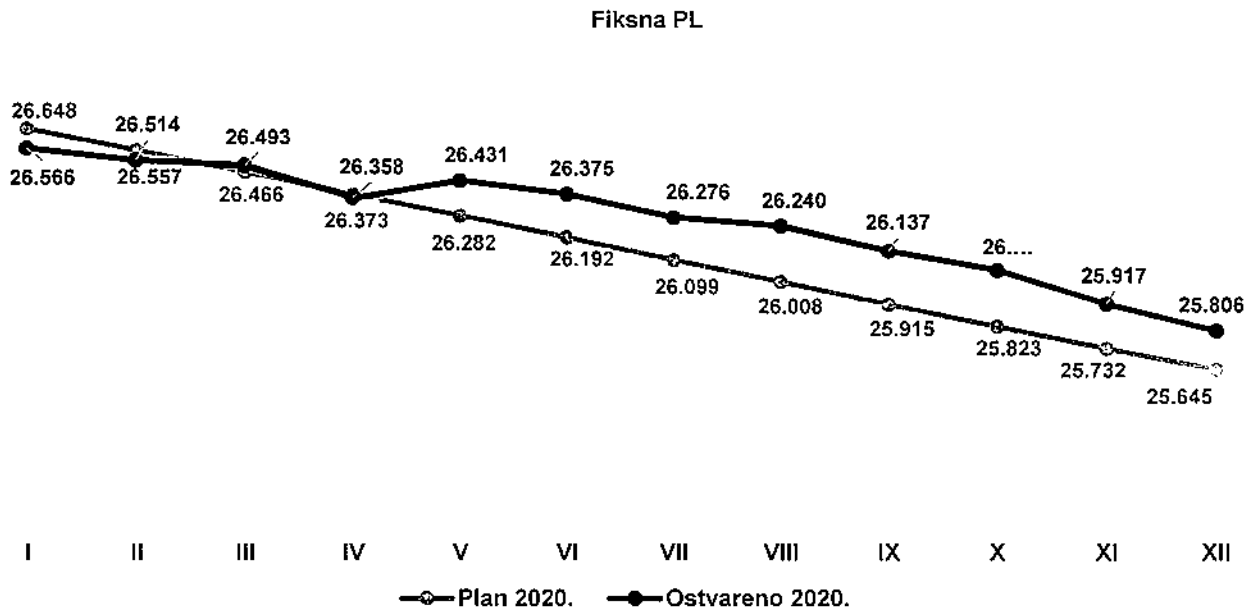
Broj korisnika zakupa vodova na dan 31.12.2020. godine je 462 što predstavlja ostvarenje za 384 korisnika više u odnosu na broj korisnika zakupa vodova na dan 31.12.2019. godine kada je broj ovih korisnika bio 78. Broj korisnika zakupa vodova na dan 31.12.2020. godine veći je od plana za izvještajni period za 6%. Broj Business, Business Pro Eduka (B, BP, EDU) korisnika na dan 31.12.2020. godine je 843 i, u odnosu na broj ovih korisnika na dan 31.12.2019. godine, veći je za 50 korisnika ili za 6%. Broj korisnika MPLS i Frame Relay na dan 31.12.2020. godine je 1.165 i ostvareno je sa 100% u odnosu na dan 31.12.2019. godine.

Aktivnih korisnika xDSL pravna lica, na dan 31.12.2020. godine, bilo je 23.826 i ostvareni su sa 99% u odnosu na isti period prethodne godine. U odnosu na plan za posmatrani period, broj xDSL korisnika pravnih lica ostvaren je sa 96%.



Broj poslovnih korisnika fiksne mreže na dan 31.12.2020. godine, kada ih je bilo 25.806, manji je za 785 korisnika ili 3% u odnosu na isti period prethodne godine. Planske vrijednosti ostvarene su sa 101%. Manji broj fiksnih telefonskih priključaka rezultat je migracije navedenih priključaka u Toptim i na IP Centrex uz zadržavanje numeracije, te supstitucijom ove vrste usluge naprednim poslovnim rješenjima globalnih (npr. Microsoft) i OTT providera, koja moderne kompanije sve više koriste u svom poslovanju. Prema informacijama menadžera velikih korisnika koje dobivaju kroz rad, konkretni razlozi za prelazak korisnika BH Telecoma pravnih lica u mreže drugih operatora su: nezadovoljstvo sa cijenom i pruženom uslugom (fiksna telefonija),

ponuđena niža cijena na tenderu (obveznici Zakona o javnim nabavkama FBiH), odluka uprave/vlasnika kompanije, te cijene asemblirane usluge.



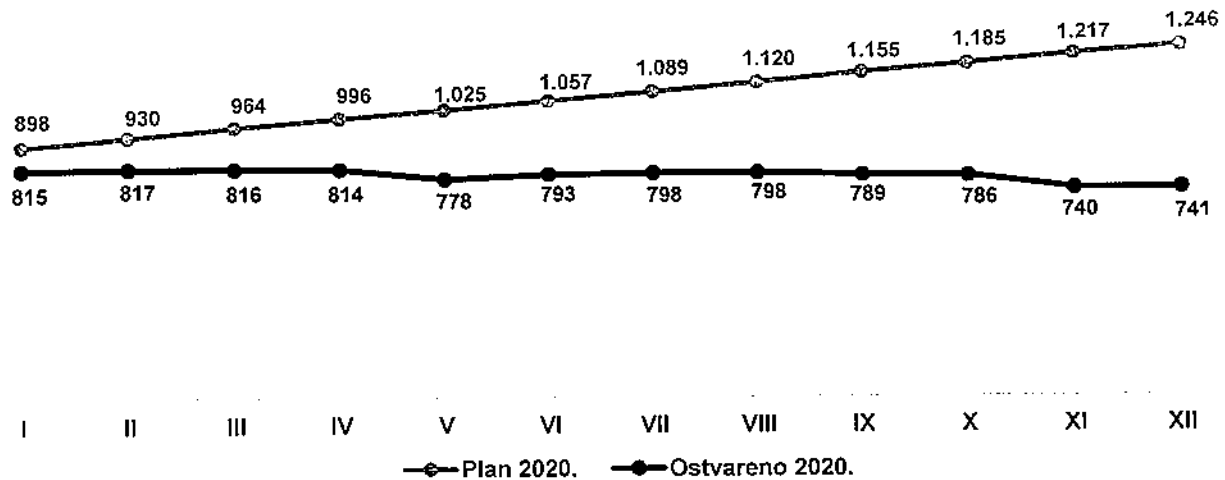
Kod aktivnosti na očuvanju postojećih korisnika, u svim RD se redovno provode aktivnosti na pregovorima sa postojećim korisnicima u cilju sklapanja novih ugovora sa tendencijom na 24 mjeseca i uz minimalne popuste. Navedene aktivnosti je potrebno nastaviti provoditi, kako bi što veći broj poslovnih korisnika bio sa ugovornom obavezom i to: Toptim, IP Centrex, Biz izbor, Cloud, IP MPLS, fiksni pristup internetu zagarantovanim opsegom, i xDSL.

U broju od 741 su sadržani i korisnici koji nisu „stvarni“ Cloud korisnici, već licence partnera Pantheon koji pripada uslugama iz Partnerskog programa, ali budući da je software u Cloud-u, time je isti sadržan u navedenom segmentu. Cloud/data usluga omogućava korisniku pristup privatnom prostoru na data centru BH Telecoma, korištenje virtualnih servera/virtualne mreže računara sa zakupljenim serverskim resursima. Servis je koncipiran na principu „plati samo ono što koristiš“, a korisnik sam određuje konfiguraciju servera prema svojim potrebama. U odnosu na broj Cloud korisnika na dan 31.12.2019. godine, navedeni korisnici ostvareni su sa 96%, dok ostvarenje planske vrijednosti za isti period iznosi 59%. Manje ostvarenje broja korisnika Cloud usluga od planiranog je rezultat manjeg prodajnog plasmana od očekivanog. Razlozi za manji obim prodaje su efekti pandemije, nizak stepen zrelosti tržišta za prihvatanje Cloud rješenja, ali i izražene prisutnosti konkurenata sa IT backgroundom i većim „know how“ u domenu ICT softverskih komponenti. Nije monetizirana šansa koja se pojavila sa potrebom organizovanja rada na daljinu poslovnih korisnika u vrijeme pandemije. Korisnici nakon kraćeg perioda korištenja, nisu usluge nastavili komercijalno koristiti.

BH Telecom je prvi telekom operator, a u nekim produktima i jedini (npr. Pantheon cloud, edu720 itd.) na tržištu BiH, koji uvodi usluge u ponudu za dalju prodaju, sa načinom rada servisa u Cloudu. BH Telecom je u 2020.godini posebno iniciran situacijom izazvanom sa Covid -19 proširio portfolio i sa uslugom Cloud Call Centar.

Izvršena su unapređenja postojećih usluga iz Partnerskog programa, i to: Online zaštita za poslovne korisnike, Pantheon cloud, a u cilju sticanja boljih uslova za plasman usluga na tržištu, te proširenja portfolija usluga, a samim tim i postizanja zadovoljstva postojećih korisnika, kao i privlačenja novih.

Cloud / Data centar

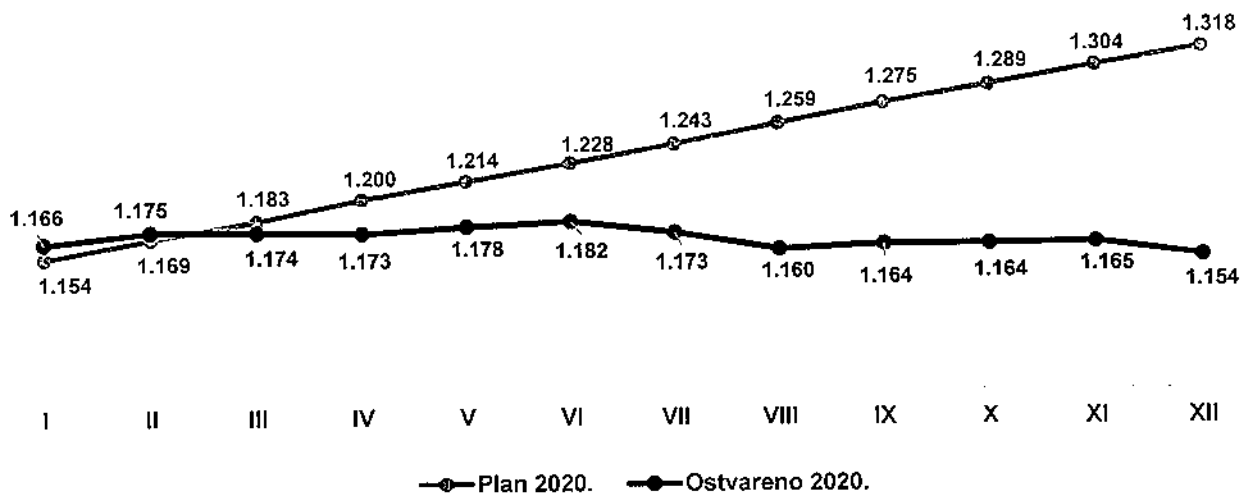


Za uslugu oglašavanja nismo u mogućnosti dati broj korisnika, obzirom da sistem izvještavanja za ovu uslugu još nije uspostavljen (realizirane su kampanje kao pilot projekti i u sklopu ugovora za nabavku terminalne opreme za potrebe assemblirane usluge).

U okviru segmenta poslovnih korisnika na dan 31.12.2020. godine bilo je 1.154 korisnika Moja TV pravna lica, što, u odnosu na isti period prethodne godine, predstavlja povećanje broja korisnika za 2%. U odnosu na planske vrijednosti na dan 31.12.2020. godine, korisnika Moja TV pravna lica, bilo je manje za 12%.

Ostvarenje manje od planiranog rezultat je smanjenog obima poslovanja poslovnih korisnika i smanjene potražnje zbog pandemije, ali i konkurentnije ponude drugih operatora primarno u domenu TV sadržaja. U cilju očuvanja korisničke baze i povećanja obima prodaje MojaTV Biz na račun povoljnijih uslova sa aspekta pretplate u kombinaciji sa Biz Izbor ponudom, bilo je planirano provođenje akcije u Q2/2020. Komercijalizacija je prolongirana do sticanja tehničkih preduslova za realizaciju iste.

Cloud / Data centar



---

## EKONOMSKO FINANSIJSKO POSLOVANJE

### UTICAJ PANDEMIJE COVID 19 NA POSLOVANJE BH TELECOM U 2020.GODINI

Epidemiološka situacija izazvana virusom Covid-19 obilježila je 2020. godinu i značajno je uticala kako na svjetsko tk tržište tako i na tk tržište u BiH. Zatvaranje granica i umanjenje privrednih aktivnosti, naročito u turističko-ugostiteljskom segmentu, rezultiralo je značajnom padu dolaska turista i dijaspore u BiH dok je otežano poslovanje dovelo do zatvaranja pojedinih kompanija, pada zaposlenih te manje potrošnje i kupovne moći. Prihodi tk operatora u BiH je značajno afektiran ovim trendom, posebno u domenu mobilnih telefonskih usluga gdje je zbog nedolaska turista i dijaspore zabilježen značajan pad broja prepaid korisnika. Epidemiološka situacija je, također, donijela i određene promjene u korisničkim navikama. Značajan uticaj na godišnjem nivou očekuje se i u domenu poslovnih korisnika.

Pandemija Covid 19 najveći utjecaj imala je na prihode od prepaid saobraćaja na mobilnoj tehnologiji te na prihode i rashode od veleprodajnih usluga. Prema procjeni, smanjenje prihoda od prepaid segmenta u periodu III – XII 2020.godine uzrokovano COVID 19 iznosi cca 14,1 milion KM. Smanjenje je, najvećim dijelom, nastalo kao rezultat:

- Smanjenja broja prepaid korisnika
- Smanjenja ARPU-a
- Promjena potrošačkih navika zbog pandemije izazvane Corona virusom (korištenje wifi mreže, dopunjavanje kredita manjim iznosima koji imaju kraći period validnosti, nakon kojeg broj iz aktivnog prelazi u inaktivno stanje),
- Odsustvo turista i dijaspore zbog pandemije izazvane Corona virusom.

Ukupna količina dolaznog međunarodnog saobraćaja u mobilnu mrežu BH Telecoma je tokom 2020. godine bila manja od planiranog. U odnosu na saobraćaj iz 2019. godine, terminirano je 22% manje saobraćaja, od čega se veći dio može dovesti u vezu sa pandemijom korona virusa. Razlog za manje ostvarenje prihoda jeste i pad roaming saobraćaja (gosti u BHT mreži i BHT korisnici u inostranstvu), uslijed zabrana kretanja i ograničenih putovanja.

Očekujemo da će iz ovog razloga terminacija u BHT mobilnu mrežu još duži period bilježiti manje količine od inicijalno planiranih, prvenstveno zbog činjenice da se putovanja i roaming usluge neće u skorije vrijeme vratiti na nivo prije pandemije. Imajući u vidu navedeno, procjenjuje se da su prihodi po ovom osnovu u 2020. godini manji od planiranih za cca 9 %, odnosno cca 1,8 milion KM.

Pad korištenja svih roaming usluga u značajnim procentima uzrokovan je trenutnom situacijom u svijetu (pandemija korona virusa i zabrane kretanja). Obzirom da je roaming usluga najviše afektirana trenutnom situacijom, u 2020. godini su ostvareni značajni gubici po osnovu ove usluge. Prihodi u 2020. godini su manji od planiranih za cca 55 %, odnosno cca 3,1 milion KM.

#### **Povećanje troškova**

Pandemija Covid 19 uticala je na povećanje troškova nabavke materijala za dezinfekciju i zaštitu radnika za što su donesene odluke iz sredstava rezervi Društva u iznosi 150 hiljada KM.

---

## Smanjenje troškova

Pored planiranog pada polaznog međunarodnog saobraćaja uslijed supstitucije IP / OTT uslugama, te sve manjeg broja pretplatnika u fiksnoj mreži, na kretanje saobraćaja u 2020. godini je i direktno uticala značajno manja količina roaming međunarodnog saobraćaja. Tokom 2020. godine, ukupni polazni međunarodni saobraćaj je čak 31% manji u odnosu na saobraćaj zabilježen u prethodnoj godini. Također, manji su i troškovi od terminacije međunarodnog saobraćaja, koji su u 2020. godini za cca 15%, odnosno cca 1,2 miliona KM manji od inicijalno planiranih.

Smanjenje troškova roaminga u značajnom iznosu, najvećim dijelom je rezultat smanjenja korištenja usluge zbog trenutne situacije u svijetu sa pandemijom korona virusa. Ostvarenje plana troškova za roaming usluge u 2020. godini iznosi svega 48%. Ostvareni troškovi manji su od planiranih za cca 50% , odnosno cca 880 hiljada KM.

Pandemija je imala značajan utjecaj i na realizaciju reklamnih aktivnosti, tako da je prema procjeni za 2020.godinu trošak po ovom osnovu manji od planiranog za 2,5 miliona KM.

U toku 2020.godine realizacija zbog utjecaja pandemije došlo je do usporavanja investicijskih aktivnosti, a posljedično prema procjeni smanjen je trošak amortizacije za 975 hiljada KM i troškovi službenih putovanja za 271 hiljadu KM.

Uslijed smanjenja prihoda od prepaidda uzrokovano pandemijom Covid 19 došlo je i do smanjenja troškova poredovanja u prodaji prepaidda. Procjenjuje se da smanjenje po ovom osnovu iznosi cca 927 hiljada KM.

Donošenje odluka o prekidu rada za radnike Društva, i to za ukupno 225 radnika, uslijed proglašenja prirodne nesreće u FBiH u martu i aprilu 2020.godine, došlo je do smanjenja troškova toplog obroka za 90 hiljada KM.

**Imajući u obziru navedeno, procjenjujemo da je pandemija negativno utjecala na bruto dobit BH Telecoma u iznosu 12,3 miliona KM u 2020.godini.**

Napominjemo da je BH Telecom u periodu prije pandemije (I - II 2020.godine) ostvario pozitivne trendove u poslovanju bilježeći rast prihoda u odnosu na isti period 2019.godine za 265 hiljada KM. Bruto dobit u tom periodu u odnosu na isti period 2019.godine bila je veća za 23 hiljade KM.

## FINANSIJSKI POKAZATELJI

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

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

(u 000 KM)

R.B.	OPIS	Plan za 2020.	I - XII 2019.	I - XII 2020.	Indeksi	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
1	Poslovni prihodi	497.261	479.423	451.779	91	94
2	Poslovni rashodi	317.591	307.118	298.985	94	97
<b>3</b>	<b>EBITDA</b>	<b>179.670</b>	<b>172.305</b>	<b>152.794</b>	<b>85</b>	<b>89</b>
4	Amortizacija i troškovi rezervisanja	125.256	117.908	101.193	81	86
5	Rashodi iz ranijih godina-amortizacija	550	257	774	141	301
<b>6</b>	<b>Ukupna amortizacija</b>	<b>125.806</b>	<b>118.166</b>	<b>101.967</b>	<b>81</b>	<b>86</b>
<b>7</b>	<b>EBIT</b>	<b>53.864</b>	<b>54.140</b>	<b>50.827</b>	<b>94</b>	<b>94</b>
8	Finansijski prihodi	5.153	6.696	5.344	104	80
9	Finansijski rashodi	3.547	3.847	4.136	117	108
<b>10</b>	<b>BRUTO DOBIT</b>	<b>55.469</b>	<b>56.989</b>	<b>52.034</b>	<b>94</b>	<b>91</b>

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

## OSTVARENI PRIHODI

Ukupni prihodi za period I - XII 2020. godine ostvareni su u iznosu od 457,1 milion KM što je manje za 29,0 miliona KM ili za 6% u odnosu na ostvarene prihode u periodu I – XII 2019. godine kada su iznosili 486,1 milion KM.

Plan prihoda za period I - XII 2020. godine, koji iznosi 502,4 miliona KM, ostvaren je u iznosu manjem za 45,3 miliona KM ili za 9%.

## PRIHODI PO POSLOVNIM SEGMENTIMA

Poslovni prihodi (prihodi od maloprodaje, veleprodaje i ostali poslovni prihodi) u periodu I - XII 2020. godine ostvareni su u iznosu od 451,8 miliona KM i manji su za 27,6 miliona KM ili za 6% u odnosu na ostvarene poslovne prihode u periodu I - XII 2019. godine kada su iznosili 479,4 miliona KM. U odnosu na plan za period I - XII 2020. godine, poslovni prihodi su manji za 45,4 miliona KM ili za 9%.

Analiza ostvarenih prihoda po vrstama za period I - XII 2020. godine u odnosu na period I - XII 2019. godine pokazala je da smanjenje bilježe: segment maloprodaje u iznosu 10,8 miliona KM ili 3%, segment veleprodaje u iznosu 9,9 miliona KM ili 23%, ostali poslovni prihodi za 6,9 miliona KM ili 31% i finansijski prihodi u iznosu od 1,4 miliona KM ili 20%.



U sljedećoj tabeli dato je ostvarenje prihoda po vrstama za period I - XII 2020. godine sa uporednim podacima za period I - XII 2019. godine, planom za period I - XII 2020. godine:

(U 000 KM)						
R.B.	VRSTA PRIHODA	Plan za 2020.	I - XII 2019.	I - XII 2020.	Indeksi	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
I	POSLOVNI PRIHODI	497.261	479.423	451.779	91	94
A	MALOPRODAJA	450.645	413.084	402.235	89	97
1	PORODIČNI SEGMENT	134.614	118.362	127.499	95	108
2	SEGMENT MOBILNIH KORISNIKA	198.693	180.357	162.765	82	90
3	POSLOVNI SEGMENT	76.996	69.854	67.510	88	97
4	PRIHOD OD PRODAJE ROBE (ASEMBLIRANA USLUGA)	39.127	38.744	41.758	107	108
5	OSTALI PRIHODI	3.200	4.043	2.747	86	68
6	EFEKAT IMPLEMENTACIJE MSFI 15	-500	1.771	60	-12	3
7	POPUST ZA PROGRAM LOJALNOSTI	-1.485	-48	-104	7	218
B	VELEPRODAJA	38.466	44.068	34.134	89	77
C	OSTALI POSLOVNI PRIHODI	8.150	22.272	15.410	189	69
II	FINANSIJSKI PRIHODI	5.153	6.696	5.344	104	80
III (I+II)	UKUPAN PRIHOD	502.413	486.119	457.123	91	94

## PRIHODI OD MALOPRODAJE

U segmentu maloprodaje smanjenje ostvarenih prihoda u periodu I – XII 2020. godine u odnosu na ostvarene prihode u periodu I - XII 2019. godine je zabilježeno kod segmenta mobilnih korisnika u iznosu 17,6 miliona KM ili 10% i poslovnog segmenta u iznosu 2,3 miliona KM ili 3%. S druge strane, prihodi od porodičnog segmenta bilježe rast u iznosu 9,1 milion KM ili 8%, kao i prihodi od prodane robe za 3,0 miliona KM ili za 8%.

Na ostvarenje prihoda od maloprodaje značajno su uticali sljedeći faktori: proglašenje vanrednog stanja uslijed pandemije COVID 19 u martu 2020.godine te usporavanje ekonomske aktivnosti kao direktne posljedice navedenog, smanjeno kretanje stanovništva što posebno odnosi na značajno manji broj dolazaka turista i dijaspore u ljetnim mjesecima, stagnacija tržišta telekomunikacijskih usluga, korištenje novih načina komunikacije, sniženje cijena usluga, provođenje neophodnih promotivnih aktivnosti radi privlačenja i zadržavanja korisnika koji uključuju niže cijene i veći obim uključenog saobraćaja, kašnjenje komercijalizacije ponuda zbog nepostojanja tehničkih mogućnosti.

Na porast prihoda od porodičnog segmenta u periodu I – XII 2020. godine u odnosu na period I – XII 2019. godine najviše je uticao porast prihoda od Moja TV usluge u iznosu 11,9 miliona KM ili 14%. Rast prihoda od Moja TV usluge je rezultat povećanja cijene pretplate osnovnih paketa od 01.03.2020. godine u iznosu 4,19 KM kao i porasta broja korisnika kojih je, u odnosu na dan 31.12.2019. godine, više za 3.386 korisnika ili za 2%. Povećanje cijene osnovnog paketa uslovljeno je uvođenjem Sport klub kanala, te N1, Grand, Vavoom, Pikaboo, Lov i Ribolov i Imperia TV kanala u redovnu ponudu osnovnog paketa Moja TV Phone, Moja TV Net i Moja TV Full. Navedeni porast prihoda od Moja TV usluge je kompenzirao smanjenje prihoda od korisnika xDSL (fizička lica) u iznosu od 562 hiljade KM ili 4% i smanjenje prihoda od korisnika fiksnih govornih usluga (fizička lica) u iznosu 2,2 miliona

---

KM ili 12%. U odnosu na plan prihoda za I – XII 2020.godine isti su ostvareni u iznosu manjem za 7,1 milion KM ili za 5% što je prvenstveno posljedica neostvarenja plana broja korisnika Moja TV usluge kao i povećanog broja trajnog raskida ugovora za Moja TV uslugu.

Smanjenje prihoda od xDSL korisnika fizičkih lica rezultat je smanjenja broja korisnika xDSL fizičkih lica – broj korisnika na dan 31.12.2020. godine je manji za 1.340 ili za 2% u odnosu na broj korisnika na dan 31.12.2019. godine.

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

- Smanjenje broja korisnika - broj privatnih korisnika fiksne govorne usluge na dan 31.12.2020. godine smanjen je za 11.244 ili za 13% u odnosu na broj privatnih korisnika fiksne govorne usluge na dan 31.12.2019. godine. U periodu I - XII 2020. godine ukupno 1.827 korisnika je prenijelo fiksni broj u mreže konkurentskih operatera, prvenstveno u mrežu operatera Telemach 83,3%, Elta-Kabel net 7,2% i EuroproNet 5,8%. Jedan od razloga za smanjenje broja korisnika fiksne telefonije je prelazak korisnika na Moja TV uslugu. Korisnici koji su prelazili na Moja TV pakete su se najvećim dijelom na to odlučili zbog nižih troškova korištenjem integrisane usluge.
- Alternativni operateri, također, imaju utjecaj na pad prihoda u segmentu pružanja usluga fiksne telefonije. Istovremeno, svi dominantni operateri u posmatranom periodu imali su pad učešća. Otežavajuća okolnost za dominantne operatore je činjenica da nisu ujednačeni uslovi za pružanje usluga u odnosu na alternativne operatore, te pravila koja regulišu ovu oblast pružanja usluga potiču liberalizaciju tržišta odobravajući povoljnije uslove za alternativne operatore.
- Sve veći broj korisnika Internet aplikacija za komuniciranje (Skype, Viber, WhatsApp....).
- Besplatni saobraćaj unutar fiksne mreže BH Telecom-a za korisnike Moja TV usluge. Minute saobraćaja POTS i VOIP korisnika ostvarene putem Moja TV paketa ili drugih paketa koje nude određeni broj besplatnih minuta saobraćaja uračunate su u ukupne minute saobraćaja, ali ne predstavljaju prihod Društva što je razlog nesrazmjera obima saobraćaja i ostvarenog prihoda.

**Segment mobilnih korisnika** u periodu I – XII 2020. godine bilježi smanjenje od 17,6 miliona KM ili za 10% u odnosu na period I - XII 2019. godine na što je najviše uticalo smanjenje prihoda od prepaida u iznosu 20,3 miliona KM ili za 17% u promatranim periodima. U periodu I – XII 2020. godine prihodi od postpaid fizičkih lica bilježe povećanje od 3,0 miliona KM ili 6%, dok prihodi od postpaid pravnih lica bilježe smanjenje od 244 hiljade KM ili 2% u odnosu na isti period prethodne godine.

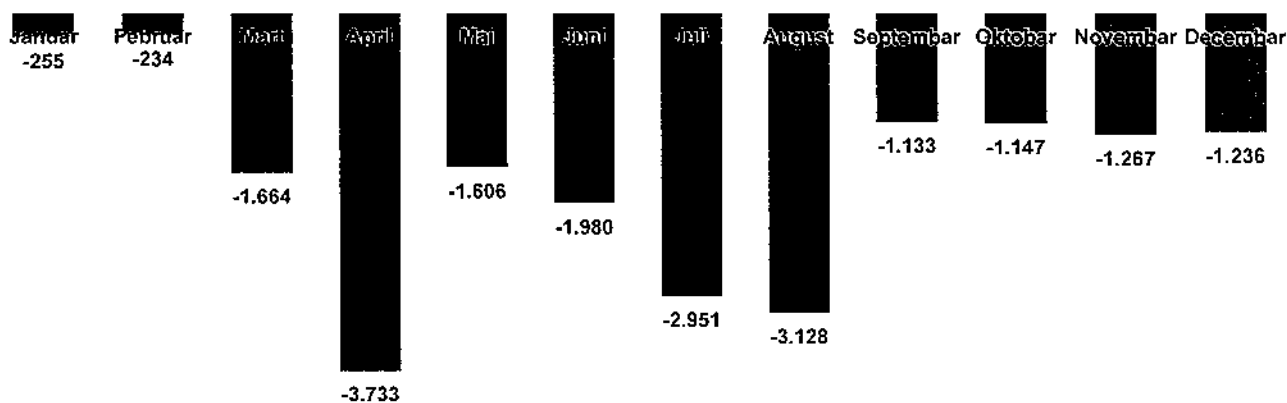
Smanjenje prihoda od korisnika prepaida rezultat je:

- Smanjenja broja prepaid korisnika - na dan 31.12.2020. godine bilo je 1.124.972 prepaid korisnika (ultra) što je za 148.302 korisnika manje od broja korisnika na dan 31.12.2019. godine. Smanjenje je, najvećim dijelom rezultat vanrednog stanja izazvanog pandemijom, organičenjem kretanja stanovništva, izostanka novih Ultra korisnika (turista i dijaspora),
- Smanjenja ARPU – prosječni ARPU za period I - XII 2020. godine iznosi 7,06 KM, dok je u istom periodu 2019. godine prosječni ARPU iznosio 7,66 KM,
- Promjena potrošačkih navika zbog pandemije izazvane Corona virusom (korištenje wifi mreže, dopunjavanje kredita manjim iznosima koji imaju kraći period validnosti, nakon kojeg broj iz aktivnog prelazi u inaktivno stanje),
- Manji broj aktivnih korisnika koji troše saobraćaj,
- Trend prelaska korisnika sa većom potrošnjom na postpaid pakete,

- Odsustvo turista i dijaspore zbog pandemije izazvane Corona virusom, radi kojih je i prihod od Ultra Tourist paketa manji za cca 2,0 miliona KM,
- Kao posljedica prethodno navedenog, prihod od Ultra Tourist paketa je značajno smanjen, odnosno u periodu I – XII 2020.godine u odnosu na isti period 2019.godine smanjen je za 91%,
- Sve veća zastupljenosti raznih aplikacija i OTT servisa koji supstituišu korištenje konvencionalnih telekomunikacijskih usluga dovode do konstantnog pada prihoda od govornog i SMS saobraćaja,
- Izmjene Cjenovnika u cilju usklađivanja sa kretanjima na tržištu, davanje akcijskih ponuda u smislu nižih cijena razgovora, besplatnih minuta saobraćaja, besplatnog interneta kupovinom određenih prepaid opcija i slično.

Na niži iznos prihoda od prepaida u promatranom periodu u odnosu na isti period 2019. godine značajno je uticalo proglašenje stanja prirodne nesreće usljed proglašenja pandemije u periodu mart - maj 2020. godine, te zabrana kretanja stanovništva, posebno zabrana dolaska turista i dijaspore koja u ovom periodu godine kupuje Ultra start pakete radi privremenog korištenja usluge dok boravi u BiH. Iako je od VI 2020. godine prihodi od prepaida bilježe rast u odnosu na mjesečno ostvarenje u periodu III - V 2020. godine, negativan uticaj pandemije se i dalje zadržao, te su ovi prihodi na mjesečnom nivou značajno manji nego prethodne. U nastavku je prikazan grafikon mjesečnih razlika u ostvarenju prihoda od prepaid usluga mobilne telefonije u 2020. godinu u odnosu na 2019. godinu.

Mjesečna razlika u ostvarenju prihoda u 2020. godinu u odnosu na 2019. godinu - Prepaid usluge mobilne telefonije (u 000 KM)



U skladu sa kretanjem prihoda od ukupnog prepaida, prihod od paketa Ultra tourist je u periodu I - XII 2020. godine niži za 90%, u odnosu na isti period prethodne godine.

U okviru segmenta mobilnih korisnika u periodu I – XII 2020. godine u odnosu na period I - XII 2019. godine, povećanje prihoda je zabilježeno kod postpaid fizičkih lica u iznosu od 3,0 miliona KM ili 6%. U odnosu na plan za I – XII 2020.godine, prihod od postpaid privatnih korisnika su ostvareni u iznosu manjem za 8,2 miliona KM ili za 13% na što je velikim dijelom uticao manji iznos ARPU govornih paketa u odnosu na planirani za cca 4,33 KM

Razlozi smanjenja ARPU:

- Prihod u ljetnom periodu je značajno umanjen u odnosu na prethodne godine usljed značajnog smanjenja roaming saobraćaja, nastalog usljed globalne pandemije kao i zbog djelimičnog umanjenja cijena i prilagođavanja uslovima tretiranih sporazumom u kojem je definisna primjena *roam like home*. To je prouzročio smanjena vrijednost ARPU za cca. 2 KM.

- 
- Bitno je naglasiti da je zbog proglašene pandemije i ograničenja kretanja i naših korisnika u inostranstvo, ostvareni prihod od roaminga mobilnih korisnika u 2020. godini manji za 56% u odnosu na 2019.godinu, odnosno manji je za cca. 5,9 miliona KM. Najveći pad prihoda od roaminga ostvaren je u aprilu, maju, junu i julu 2020. godine.

Prihodi od postpaid poslovnih korisnika su ostvareni u iznosu manjem za 244 hiljade KM ili 2% u odnosu na ostvarenje iz perioda I – XII 2019. godine. U odnosu na plan za 2020.godinu, ostvareni prihod od postpaid pravnih lica je manji za 1,8 miliona KM ili za 14% na što je navise uticao niži iznos ostvarenog ARPU za 10,03 KM u odnosu na planirani. Smanjenje prihoda od postpaid poslovnih korisnika u periodu I – XII 2020. godine u odnosu na period I - XII 2019. godine može se objasniti sve većim korištenjem Internet aplikacija za komunikaciju, povećanjem broja besplatnih minuta saobraćaja, nižim cijenama usluga za pozive unutar grupa i slično radi čega se smanjuje i ARPU od ovih korisnika. U periodu I - XII 2020. godine ukupno 4.563 korisnika mobilne mreže su prenijeli broj kod drugog operatora, od čega se na HT Eronet odnosi 2.614 prenesenih brojeva, a na m:tel 1.949 prenesenih brojeva. Istovremeno u mobilnu mrežu BH Telecoma preneseno je 3.560 brojeva iz navedena dva operatora.

**Poslovni segment** u posmatranom periodu, bilježi smanjenje ostvarenih prihoda u iznosu od 2,3 miliona KM ili 3%, dok je u odnosu na plan, ostvarenje manje za 9,5 miliona KM ili 12%. Na neostvarenje plana prihoda poslovnog segmenta uticali su sljedeći faktori:

- Manji obim korištenja svih usluga u periodu proglašenja stanja prirodne nesreće u FBiH. Korisnicima je omogućavano besplatno korištenje usluga, privremeno isključenje na zahtjev, odgode plaćanja faktura za usluge;
- Prestanak rada poslovnih subjekata koji su bili korisnici ove usluge,
- Manji broj akvizicija poslovnih korisnika,
- Modeli ponuda koji daju veće benefite korisnicima u vidu popusta na usluge i većih količina saobraćaja koje ne prati očekivana potražnja i akvizicija novih korisnika, čime bi bilo nadomješteno očekivano umanjenje prihoda od postojećih korisnika,
- Zasićenje tržišta kada su u pitanju pojedine usluge koje su u ponudi već duže vrijeme (npr. fiskalne kase);
- Obim plasmana novih usluga (Cloud, partnerski program) manji od očekivanog i potrebnog za očuvanje i povećanje ukupnog prihoda u poslovnom segment,
- Nedovoljan rast novih izvora prihoda (IoT i Eko sistem plaćanja),
- Spore interne promjene i prilagodbe procesa novim modelima usluga/ponuda.

U okviru poslovnog segmenta, smanjenje prihoda zabilježeno je kod Top Tim/IP Centrex korisnika u iznosu od 1,9 miliona KM ili 5% i kod korisnika fiksne telefonije - pravna lica u iznosu od 990 hiljada KM ili 8%. U odnosu na plan prihoda za 2020.godinu 41,4 miliona KM ostvarenje je manje za 6,3 miliona KM ili za 15%. Na temelju kretanja prihoda i broja korisnika primjetno je da je prosječan ARPU Top Tim/IP Centrex korisnika imao pad sa 34,56 KM koliko je iznosio u periodu I - XII 2019. godine na 32,59 KM, koliko je iznosio u periodu I - XII 2020. godine.

Uzroci nedostizanja planiranog prihoda:

- Prelasci Toptim mobilnih priključaka na Extra pakete. Prema podacima, ukupan broj Toptim priključaka koji su u toku 2020. godine prešli na drugu uslugu BH Telecoma iznosi 2.486,
- Manji prihod od roaming saobraćaja Toptim mobilnih priključaka u odnosu na vrijeme bez pandemije Corona virusa,
- Za fiksne Toptim priključke i IP Centrex - rad uposlenika od kuće, što je za posljedicu imalo generisanje manjih količina saobraćaja sa priključaka koji su u kancelarijama/poslovnim objektima,

- 
- Manji broj priključaka kao posljedica pandemije Corona virusa (određene djelatnosti prestale sa radom, i sl.), što je imalo uticaja i na ostvarenje prihoda.
  - Cjenovna prilagodba tržištu i primjena politike specijalnih popusta.

Na smanjenje prihoda od poslovnih korisnika fiksne mreže veliki utjecaj ima:

- smanjenje broja poslovnih korisnika fiksne mreže kojih je na dan 31.12.2020. godine manje za 785 korisnika ili za 3% u odnosu na broj poslovnih korisnika fiksne mreže na dan 31.12.2019. godine.
- pandemija Corona virusa, smanjen obim poslovanja, obustavljanje rada,
- manji obim generisanog saobraćaja postojećih priključaka - rad uposlenika od kuće, manji obim saobraćaja priključaka poslovnih subjekata u kancelarijama/postlovnim objektima,
- manji broj priključaka, zahtjevi za mirovanjem i/ili isključenjem - dugogodišnji trend kretanja broja ove vrste priključaka,
- sve veća upotreba mobilnih uređaja i emaila u svakodnevnoj poslovnoj komunikaciji radi čega klasična fiksna govorna usluga gubi na značaju, porast upotrebe OTT servisa, sve veći broj besplatnih minuta saobraćaja, niže cijene saobraćaja za pozive unutar grupe korisnika itd.

U okviru poslovnog segmenta, povećanje bilježe prihodi od **DATA VPN, M2M i xDSL** korisnika u iznosu od 134 hiljade KM ili 1%. U odnosu na plan, prihodi od **DATA VPN, M2M i xDSL** korisnika veći su za 152 hiljade KM ili 1%.

**Prihodi od Cloud /data centar / Eko sistem / IOT BH** su ostvareni u iznosu za 380 hiljada KM većem u odnosu na 2019.godinu dok su u odnosu na plan ostvareni u iznosu manjem za 2,0 miliona KM ili za 63% što je, najvećim dijelom, posljedica neostvarenja plana prihoda od Cloud korisnika.

Razlozi neostvarenja plana u 2020.godini su:

- prodajni plasman usluga iz postojećeg portoflija manji od planiranog i očekivanog,
- izražene prisutnosti konkurenata sa IT backgroundom i većim *know how* u domenu ICT softverskih komponenti,
- nije monetizirana šansa koja se pojavila sa potrebom organizovanja rada na daljinu poslovnih korisnika u vrijeme pandemije, korisnici nakon kraćeg perioda korištenja, nisu nastavili koristiti usluge.

**Prihod od prodate robe** u periodu I – XII 2020. godine veći je za 3,0 miliona KM ili za 8% u odnosu na period I – XII 2019. godine. U mjesecu junu 2020. godine izvršeno je umanjenje prihoda od prodate robe na rate za period I – VI 2020. godine u iznosu cca 366 hiljada KM a po osnovu obračuna sadašnje vrijednosti prodate robe. Istovremeno je, po istom osnovu, u okviru *Finansijskih prihoda* evidentiran prihod od kamate po osnovu diskontovanja vrijednosti robe u iznosu 375 hiljada KM.

Ulaganje BH Telecoma u lojalnost kupaca (subvencija/popust) predstavlja razliku između prihoda od prodaje robe i nabavne vrijednosti robe i za period I - XII 2020. godine iznosi 6,5 miliona KM. U odnosu na isti period 2019. godine odobrena subvencija manja je za 121 hiljadu KM ili 2%.

**Ostali prihodi** u okviru maloprodaje, koji se najvećim dijelom odnose na zakup vodova, prihod po osnovu NTS – a i prihod od ostalih tk usluga, u periodu I – XII 2020. godine iznose 2,7 miliona KM i isti su manji za 1,3 miliona KM ili za 32% u odnosu na ostvarenje iz perioda I - XII 2019. godine. Smanjenje ostalih prihoda u okviru maloprodaje je, najvećim dijelom rezultat smanjenja prihoda od zakupa vodova u maloprodaji. Ostvareni ostali prihodi su manji za 453 hiljade KM ili za 15% od plana za period I - XII 2020. godine.

---

U periodu I - XII 2020. godine implementiran je računovodstveni standard MSFI 15 – Ugovori sa kupcima. Rezultat implementacije navedenog standarda je uvećanje prihoda za 60 hiljada KM. U istom periodu prethodne godine rezultat implementacije ovog standarda uvećao je prihode za 1,8 miliona KM. Efekat implementacije MSFI 15 je iskazan na posebnoj poziciji u okviru segmenta maloprodaje.

## PRIHODI OD VELEPRODAJE

Prihodi od veleprodaje, koji obuhvataju prihode od međunarodne govorne usluge, nacionalne govorne usluge, terminacije SMS saobraćaja, roaming usluge, saradnje sa ISP, najma kapaciteta i infrastrukture te prihode od ostalih veleprodajnih usluga, u periodu I – XII 2020. godine ostvareni su u iznosu od 34,1 milion KM i manji su za 9,9 miliona KM ili za 23% u odnosu na ostvarene prihode od veleprodaje u periodu I - XII 2019. godine. Plan prihoda od veleprodaje za posmatrani period je ostvaren za 4,3 miliona KM ili za 11% manje.

Smanjenje ukupnih prihoda od veleprodaje u posmatranom periodu, u odnosu na prihode ostvarene u istom periodu 2019. godine, je posljedica smanjenja prihoda od međunarodne govorne usluge za 4,3 miliona KM ili za 19%, smanjenja prihoda od nacionalne govorne usluge u iznosu 1,4 miliona KM ili 17%, smanjenja prihoda od terminacije SMS saobraćaja za 299 hiljada KM ili 22%, smanjenja prihoda od roaming usluga u iznosu 4,2 miliona KM ili za 63%, te smanjenja prihoda od ostalih veleprodajnih usluga za 313 hiljada KM ili 62%.

Niži iznos prihoda od **međunarodne govorne usluge** posljedica je kontinuiranog smanjenja međunarodnog saobraćaja koji se terminira u mreže BH Telecoma od 2011.godine na što utiču različiti faktori poput globalne promjene u načinu komunikacije, kretanja broja korisnika, te bypassa redovnih ruta za terminaciju međunarodnog saobraćaja. Na smanjenje količine saobraćaja utiče i manji broj priključaka fiksne telefonije u privatnom segmentu, zbog supstitucije mobilnom telefonijom i zbog odliva u konkurentske mreže, prije svega Telemach. S druge strane, u poslovnom segmentu je prisutno sve češće korištenje IP komunikacijskih rješenja, čime se zaobilazi tradicionalna telefonska usluga. Pored prirodnog odliva na OTT servise, BHT se konstantno suočava sa različitim fraud aktivnostima (bypass i odliv na sive rute). Međutim, tokom 2020. godine, najznačajniji faktor u kretanju međunarodnog saobraćaja predstavlja pandemija koronavirusa. U fiksnu mrežu BH Telecoma je tokom posmatranog perioda terminirano cca 13% manje saobraćaja. Trend kontinuiranog pada dolaza u fiksnu mrežu je usporen za vrijeme „lockdown“ perioda tokom pandemije korona virusa, što je donijelo i kratkoročne pozitivne finansijske efekte od ove usluge.

Dolazni saobraćaj na fiksnu mrežu u 2020.godini je bio cca 13% manji u odnosu na saobraćaj terminiran u 2019.godini. Trend kontinuiranog pada dolaza u fiksnu mrežu je usporen za vrijeme „lockdown“ perioda tokom pandemije korona virusa, što je donijelo i kratkoročne pozitivne finansijske efekte od ove usluge.

U mobilnoj mreži BH Telecoma, dolazni međunarodni saobraćaj u 2020.godini je znatno manji od planiranog. U poređenju sa 2019.godinom, terminirano je 22% manje saobraćaja. Ovakav pad je direktna posljedica značajno manjeg roaming saobraćaja u oba smjera, uslijed zabrana kretanja i ograničenih putovanja. Očekujemo da će terminacija u BHT mobilnu mrežu još duži period bilježiti manje količine od inicijalno planiranih, prvenstveno zbog činjenice da se putovanja i roaming usluge neće u skorije vrijeme vratiti na nivo prije pandemije.

Sličan trend pada dolaznog saobraćaja se javlja i kod ostalih mreža u BiH, što je primjetno i u količini saobraćaja koje BH Telecom tranzitira prema njima. U ovom segmentu, pad saobraćaja u posmatranom periodu iznosi 22%.

U četvrtom kvartalu 2020.godine, kroz korekciju cjenovne strategije, cijena terminacije u mobilnu mrežu je povećana za 0,03 E/min (sa 0,25 na 0,28 E/min), čime je ublažen pad prihoda ostvarenog u ovom segmentu i ostvareno dodatnih cca 300.000 KM prihoda.

Ukupni prihod od **nacionalne govorne usluge** se sastoji od prihoda od nacionalnog saobraćaja dominantnih i alternativnih operatera i prihoda od NTS saobraćaja. Prihodi od nacionalne govorne usluge, ostvareni u periodu I

– XII 2020. godine u odnosu na period I - XII 2019. godine manji su za 1,4 miliona KM ili 17%. U odnosu na plan za period I - XII 2020. godine ostvareni prihodi od nacionalne govorne usluge su manji za 240 hiljada KM ili 3%.

Na prihode od nacionalne govorne usluge uticala su dva ključna faktora i to: smanjenje cijena terminiranja nacionalnog saobraćaja u BHT mobilnu mrežu propisano od strane RAK-a, te smanjenje broja fiksnih korisnika dominantnih operatora, uz istovremeno povećanje korisnika alternativnih operatora.

Kao posljedica povećanja broja zaraženih COVID-19 virusom u oktobru 2020.godine, te pooštavanjem zaštitnih mjera (semi-lockdown), imamo povećanje u dolaznom saobraćaju u zadnja tri mjeseca 2020.godine, s tim da je vrhunac povećanja bio u novembru (15% u donosu na 2019.godinu), dok je u decembru porast u odnosu na 2019.godinu iznosio 12%.

Neočekivani porast prihoda usljed pandemije je samo ublažio planirani dugoročni pad prihoda od ove usluge u odnosu na prošlu godinu, zbog čega je u periodu I - XII 2020. prihod manji za 17% u odnosu na isti period 2019.godine.

Prihodi od usluge **terminacije SMS saobraćaja** u periodu I – XII 2020. godine ostvareni su u iznosu od 1,8 miliona KM, što je za 254 hiljade KM ili za 13% manje u odnosu na isti period 2019. godine.

Globalni trendovi supstitucije P2P SMS-a različitim OTT uslugama su primjetni i u slučaju BH Telecoma, te je u toku 2020. godine na mrežu BH Telecoma terminiralo 25% manje međunarodnih P2P poruka u odnosu na 2019. godinu. Sličan trend je uočen i kod P2P poruka koje su terminirale preko nacionalnih IW relacija.

S druge strane, količina ino A2P saobraćaja 2020. godine je 14% veća u odnosu na 2019. godinu, ali je uočen pad A2P saobraćaja na nacionalnim IW relacijama za 29% u posmatranom periodu.

U 2020.godini je ostvareno 42.852 KM prihoda od usluge MNP Lookup, koja je uvedena u augustu 2019.godine.

Prihodi od **roaminga** u periodu I – XII 2020. godine ostvareni su u iznosu od 2,5 miliona KM što je za 4,2 miliona KM ili za 63% manje u odnosu na ostvarenje u istom periodu 2019. godine. U odnosu na plan za period I - XII 2020. godine, prihodi su manji za 3,0 miliona KM ili za 55%.

Korištenje svih roaming usluga od strane gostiju u mreži BHT-a u 2020.godini je značajno manje u odnosu na 2019.godinu: 50% se manje koristila govorna usluga, 62% manje SMS usluga, a korištenja data usluge je manje za 42% u odnosu na prošlu godinu.

Podaci o inbound saobraćaju za posmatrani period 2020.godina u odnosu na period 2019.godina su sljedeći:

Inbound – strani korisnici (u mreži BH Telecom)	2020	2019	% promjene
Govorna usluga [min]	2.927.345	5.803.374	-50%
SMS [broj]	2.184.157	5.798.792	-62%
Data [mb]	44.345.588	76.863.438	-42%

*Tabela. Kretanje inbound roaming saobraćaja I-XII 2020. / I-XII 2019.*

Pad korištenja svih roaming usluga u značajnim procentima uzrokovan je trenutnom situacijom u svijetu sa pandemijom korona virusa te zabranama kretanja ljudi, što je rezultiralo da je roaming usluga najviše afektirana ovom situacijom.

Prihodi od **saradnje sa ISP** od usluga pristupa Internetu (GIA) i zakonitog presretanja Internet saobraćaja (ZPT) u periodu I - XII 2020. godine ostvareni su u iznosu od 1,9 miliona KM, što je za 304 hiljade KM ili 20% više u odnosu na ostvarenje u istom periodu prošle godine. U odnosu na plan za period I – XII 2020. godine navedeni

---

prihodi su veći za 455 hiljada KM ili 32%. Značajan porast u prodatom kapacitetu posljedica je realizacije novih GIA ugovora, kao i pandemije COVID-19 virusom.

Na kraju 2020.godine broj GIA korisnika je 13 i imaju aktivan ukupan kapacitet od 52,550 Gbps, što je porast od 45% u prodatom kapacitetu u odnosu na kraj 2019.godine. Značajan porast u prodatom kapacitetu posljedica je realizacije novog GIA ugovora sa operatorom Dasto Semtel za kapacitet preko 11 Gbps na 21 lokaciji, kao i pandemije COVID-19 virusom. Također, u 2020.godini ostvarujemo prihod i po osnovu usluge zakonitog presretanja Internet saobraćaja, sa trenutno realizovana dva ugovora.

Planirani prihod za period I - XII 2020.godine ispunjen je za 32% više, uprkos jakom djelovanju više nadprovajdera na ovom tržištu.

**Ukupni prihodi od usluga najma kapaciteta i infrastrukture** u periodu I – XII 2020. godine su ostvareni u iznosu od 2,7 miliona KM, što je za 336 hiljada KM ili 14% više u odnosu na period I - XII 2019. godine. U odnosu na plan, ovi prihodi su veći za 427 hiljada KM ili 18%. Većina usluga najma bilježi porast prihoda, pri čemu najveći porast bilježe usluge iznajmljenih vodova kao posljedica novog ugovora između konzorcija tri dominantna operatora sa korisnikom BHANSA, po kojem je i dio prihoda od vodova, koji su ranije bili ugovoreni u maloprodaji, sada migrirao u veleprodajni prihod.

**Prihod od ostalih veleprodajnih usluga** iznosi cca 190 hiljade KM i bilježi smanjenje od 62% u periodu I - XII 2020. godine u odnosu na isti period 2019. godine. Smanjenje prihoda posljedica je pretežno reorganizacije stavki plana urađene početkom 2020. godine, ali i smanjenja prihoda od saradnje sa SP, obzirom da su service provideri Telradnet i Blicnet prestali sa pružanjem mobilnih usluga, i to respektivno od 01.04.2020. i 01.09.2020. godine.

## OSTALI POSLOVNI PRIHODI

Ostali poslovni prihodi za period I - XII 2020. godine iznose 15,0 miliona KM što predstavlja smanjenje od 6,9 miliona KM ili 31% u odnosu na ostvarene ostale poslovne prihode u periodu I - XII 2019. godine. Najvećim dijelom smanjenje se odnosi na manji iznos ostvarenih prihoda po osnovu dobitaka od prodaje stalnih sredstava. Naime, u okviru ove planske pozicije evidentirani su prihodi po osnovu prodaje rashodovanih sredstava u okviru projekta uvođenja LTE mreže koji su, u peirodu I – XII 2019.godine iznosili 10,2 miliona KM. U 2020.godini prihodi po navedenom osnovu su ostvareni u iznosu od 210 hiljada KM. Napominjemo da su se u mjesečnim izvještajima o poslovanju prethodne godine prihodi i rashodi po osnovu prodaje rashodovanih sredstava u okviru projekta LTE iskazivali u bruto iznosu jer su na taj način bili i planirani.

## FINANSIJSKI PRIHODI

Finansijski prihodi su manji su za 1,4 miliona KM ili za 20% u odnosu na isti period 2019.godine najvećim dijelom radi manjeg ostvarenja prihoda od kamata po osnovu povrata poreza u iznosu 896 hiljada KM i manjeg iznosa prihoda od dividende Eutelsat-a u iznosu 479 hiljada KM.

Prihodi od kamata na oročena sredstva ostvareni su sa oko 43% povećanja u odnosu na planirane prihode za posmatrani period i za 7% većem iznosu u odnosu na ostvarenje iz 2019.godine. Prihodi od kamate na sredstva po viđenju su ispod planske stavke najvećim dijelom zbog ponude banaka u BiH, ali i politike upravljanja novčanim sredstvima BH Telecom-a. Naime, novčana sredstva na transakcijskim računima koja nisu operativna prenose se na račune otvorene štednje/oročenja radi ostvarenja većih prihoda od kamate na oročena sredstva. Zbog prelikvidnosti banaka u toku 2020.godine, kamata na sredstva po viđenju u bankama je 0,00% izuzev u dvije banke koji su ponudile izuzetno nisku kamatnu stopu.



## KAPITALIZACIJA TROŠKOVA

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

Obračunata vrijednost interne realizacije IDI u periodu I – XII 2020. godine iznosila je 9,3 miliona KM i ista se isključuje iz rashoda i evidentira kao vrijednost stalnih sredstava (kapitalizacija).

Pored Izvršne direkcije za investicije, i ostale organizacione jedinice prilikom obavljanja aktivnosti iz svoje nadležnosti učestvuju u sticanju imovine Društva, usljed čega se u skladu sa računovodstvenih standardima evidentira kapitalizacija troškova.

## OSTVARENI RASHODI

Ukupni rashodi ostvareni su u iznosu od **405,1 milion KM** i manji su za **24,0 miliona KM** ili za **6%** u odnosu na ostvarenje rashoda u periodu I - XII 2019. godine, kada su iznosili **429,1 milion KM**, dok su u odnosu na plan za period I – XII 2020. godine manji za **41,9 miliona KM** ili za **9%**.

U periodu I - XII 2020. godine u odnosu na period I - XII 2019. godine, poslovni rashodi su manji za 8,1 milion KM ili za 3%, troškovi amortizacije i rezervisanja su manji za 16,2 miliona KM ili za 14%, dok su finansijski rashodi veći za 290 hiljada KM ili 8%.

Smanjenje poslovnih rashoda u periodu I – XII 2020. godine u odnosu na period I - XII 2019. godine rezultat je smanjenja materijalnih troškova u iznosu 886 hiljada KM ili 7%, troškova plata u iznosu 1,3 miliona KM ili 1%, troškova proizvodnje u iznosu 5,0 miliona KM ili 16%, nematerijalnih troškova u iznosu 607 hiljada KM ili 1%, te ostalih poslovnih rashoda u iznosu 3,2 miliona KM ili 22%. U okviru poslovnih rashoda povećala se NV prodate robe za 2,9 miliona KM ili 6%.

U sljedećoj tabeli prikazani su rashodi po vrstama za period I - XII 2020. i 2019. godine, te plan za 2020. godinu:

(u 000 KM)

R.B.	VRSTA RASHODA	Plan za 2020.	I - XII 2019.	I - XII 2020.	Indeksi	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
I	<b>POSLOVNI RASHODI (A do F)</b>	<b>317.590</b>	<b>307.118</b>	<b>298.985</b>	<b>94</b>	<b>97</b>
A	Materijalni troškovi	15.060	13.144	12.258	81	93
B	Troškovi plaća	115.977	116.905	115.609	100	99
C	Troškovi proizvodnje	36.421	31.404	26.414	73	84
D	Nematerijalni troškovi	93.003	85.798	85.191	92	99
E	NV prodate robe	48.420	45.394	48.287	100	106
F	Ostali poslovni rashodi	8.710	14.474	11.227	129	78
II	<b>Amortizacija i rezervisanja</b>	<b>125.806</b>	<b>118.166</b>	<b>101.967</b>	<b>81</b>	<b>86</b>
II.a.	Amortizacija i troškovi rezervisanja	125.256	117.908	101.193	81	86

R.B.	VRSTA RASHODA	Plan za 2020.	I - XII 2019.	I - XII 2020.	Indeksi	
1	2	3	4	5	6 (5/3)	7 (5/4)
II.b.	Naknadno utvrđeni rashodi iz ranijih godina-amortizacija	550	257	774	141	301
III	Finansijski rashodi	3.547	3.847	4.136	117	108
IV (I+II+III)	UKUPNI RASHODI	446.944	429.129	405.089	91	94

**Materijalni troškovi** obuhvataju: troškove sirovina i materijala, troškove energije i goriva, troškove rezervnih dijelova, otpis sitnog inventara ambalaže i autoguma, te troškove po osnovu odstupanja od cijena. Ostvareni materijalni troškovi za period I – XII 2020. godine iznose 12,1 milion KM i manji su za 886 hiljada KM ili za 7% u odnosu na ostvarene materijalne troškove u periodu I – XII 2019. godine. Smanjenje u periodu I - XII 2020. godine u odnosu na isti period 2019. godine bilježe troškovi sirovina i materijala za 565 hiljada KM, troškovi energije i goriva za 471 hiljadu KM i otpis sitnog inventara, ambalaže i autoguma u iznosu 146 hiljada KM. Porast u okviru materijalnih troškova bilježe troškovi rezervnih dijelova u iznosu 100 hiljada KM ili 88%. U odnosu na plan za period I – XII 2020. godine materijalni troškovi su manji za 2,8 miliona KM ili za 19%.

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

Ukupni troškovi plaća i ostalih primanja radnika i drugih fizičkih lica za period I - XII 2020. godine iznose 115,6 miliona KM i manji su za 1,3 miliona KM ili za 1% u odnosu na iznos ovih troškova u periodu I - XII 2019. godine.

Ukupni troškovi plaća i ostalih primanja radnika i drugih fizičkih lica za period I - XII 2020. godine u odnosu na plan za isti period koji iznosi 116,0 miliona KM manji su za 368 hiljada KM ili za 0,3%. Na iznos ostvarenih troškova plata velikim dijelom je uticao iznos ostvarene kapitalizacije ovih troškova. Plan kapitalizacije troškova plata (po osnovu interne realizacije IDI i internog rada ostalih izvršnih direkcija) za 2020. godinu iznosi 9,1 milion KM (plan IDI koji iznosi 2,8 miliona KM i plan kapitalizacije internog rada ostalih izvršnih direkcija koji iznosi 6,3 miliona KM), dok ostvarena kapitalizacija, shodno dinamici aktivnosti, iznosi 6,3 miliona KM (po osnovu interne realizacije IDI 2,8 miliona KM i po osnovu interne realizacije ostalih izvršnih direkcija 3,5 miliona KM).

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

- Troškovi plaća radnika (odnose se na radnike zaposlene na neodređeno, određeno vrijeme i pripravnike) za period I – XII 2020. godine ostvareni su u iznosu od 88,4 miliona KM i manji su za 2,7 miliona KM ili za 3% u odnosu na ostvarenje iz istog perioda 2019. godine.
- Troškovi naknada plaća za period I – XII 2020. godine (naknade plaća za vrijeme bolovanja, godišnjih odmora, plaćenih dopusta, praznika) ostvareni su u iznosu od 10,3 milion KM što je više za 1,5 miliona KM ili za 18% u odnosu na ostvarenje u periodu I - XII 2019. godine. U odnosu na plan ovih troškova za period I – XII 2020. godine, troškovi naknada plaća su veći za 3,2 miliona ili za 45%.

Ove dvije grupe troškova predstavljaju većinu ukupnih troškova plaća. U cilju sagledavanja prave slike kretanja ovih troškova potrebno ih je posmatrati zajedno, jer dolazi do prelijevanja sa jedne na drugu grupu troškova. Obzirom da iznos kapitaliziranih troškova značajno opredjeljuje visinu troškova plaća, u narednim pregledima posmatrat ćemo ove troškove prije i poslije kapitalizacije troškova.

Analizom troškova plaća i naknada plaća prije kapitalizacije dijela troškova, može se zaključiti da ukupni troškovi plaća i naknada bilježe blago smanjenje. U periodu I – XII 2020. godine ovi troškovi su iznosili cca 104,3 miliona KM i manji su za 1,7 miliona KM u odnosu na isti period prethodne godine.

Analizom troškova plaća i naknada nakon kapitalizacije dijela troškova plata može se vidjeti da su isti manji za 1,2 miliona ostvarenih troškova plata i naknada plata prije kapitalizacije.

Troškovi toplog obroka, regresa i prevoza na posao i s posla (odnose se na radnike na neodređeno, određeno vrijeme i pripravnike) isplaćuju se u skladu sa odredbama Pravilnika o radu.

Troškovi naknada za ishranu (topli obrok) za period I – XII 2020. godine ostvareni su u iznosu od 8,7 miliona KM što je veće za 99 hiljada KM u odnosu na ostvarenje iz perioda I – XII 2019. godine. Troškovi naknada za ishranu u toku rada su ostvareni u visini planiranih za 2020.godinu.

Naknada troškova prevoza na posao za period I – XII 2020. godine u odnosu na period I - XII 2019. godine manja je za 30 hiljada KM. U odnosu na plan ovih troškova za period I - XII 2020. godine koji iznosi 1,7 miliona KM isti su manji za 9 hiljada KM.

U periodu I - XII 2020. godine ostvareni troškovi regresa su veći za 44 hiljade KM u odnosu na planirane za isti period, a u odnosu na ostvarenje u istom periodu 2019. godine, veći su za 52 hiljade KM.

Ostala primanja radnika (otpremnine, naknada za rad na terenu, kotizacije za seminare, školarine, pomoći, kao i porezi i doprinosi na ove naknade, te porezi i doprinosi na naknadu za ishranu u toku rada) zajedno su ostvarena u iznosu od 4,5 miliona KM i veća su za 173 hiljade KM ili za 4% u odnosu na ostvarenje u periodu I - XII 2019. godine. U odnosu na plan za period I – XII 2020. godine, ovi troškovi su manji za 1,1 milion KM ili za 20%. Veće ostvarenje ove vrste primanja u posmatranom periodu tekuće u odnosu na prethodnu godinu najvećim dijelom se odnosi na više isplaćen iznos po osnovu otpremnina u penziju, izdatke za pomoć u slučaju smrti radnika ili člana porodice i teškog invaliditeta.

Troškovi naknada članovima odbora, komisijama i sl. ostvareni su u iznosu 173 hiljade KM i manji su za 24 hiljade KM ili za 12% u odnosu na ostvarenje iz 2019.godine. U okviru ove planske pozicije evidentiraju se troškovi naknada članovima Nadzornog odbora, troškovi naknada Odbora za reviziju, troškovi naknada za učestvovanje na Skupštini Društva. U 2020. godini, troškovi naknada Nadzornom odboru iznosili su 107 hiljada KM, troškovi naknada Odbora za reviziju su iznosili su iznosili 63 hiljade KM, troškovi naknada za učestvovanje u radu Skupštine Društva su iznosili 2 hiljade KM, dok su troškovi naknada za ostale komisije iznosili 1,5 hiljada KM.

OPIS	Članovi NO	Članovi OR	Predstavnik Vlade na Skupštini Društva
<b>Naknada</b>	87.716	51.414	1.350
<b>Dažbine državi</b>	19.722	12.178	320
<b>Ukupno (u KM)</b>	<b>107.437</b>	<b>63.592</b>	<b>1.670</b>

Troškovi naknada ostalim fizičkim licima za period I – XII 2020. godine ostvareni su u iznosu od 21 hiljadu KM, što je za 36 hiljada manje od ostvarenja iz perioda I – XII 2019. godine. U odnosu na plan za period I – XII 2020. godine, ovi troškovi su manji za 17 hiljada KM ili za 45%.

U skladu sa Kodeksom korporativnog upravljanja, Društvo je obavezno objaviti naknade članova UD koje su, za 2020.godinu, prikazane u sljedećoj tabeli:

<b>Naknade Uprava Društva (Ukupan trošak za Društvo, uključene neto naknade i sva davanja državi)</b>	<b>Ukupno (u KM)</b>
Plate	833.104
Topli obrok	27.083
Regres	3.776
Nagrada povodom obilježavanja dana Društva	2.287
Naknada za rođenje djeteta	2.579
Otpremnina	35.250
Naknada za prijevoz	530
<b>Ukupno</b>	<b>904.609</b>

**Troškovi proizvodnih usluga** obuhvataju troškove: usluga izrade i dorade učinaka, transportne usluge, usluge održavanja, zakupa, sajмова, reklame i sponzorstva, istraživanja, konsultantskih i razvojnih usluga. Troškovi proizvodnih usluga za period I - XII 2020. godine su ostvareni u iznosu od milion KM što je manje za 5,0 miliona KM ili za 16% u odnosu na ostvarene troškove proizvodnje za period I - XII 2019. godine. Niži iznos ovih troškova prvenstveno je rezultat manje ostvarenih troškova usluga održavanja i troškova reklame.

**Troškovi usluga održavanja** ostvareni su u iznosu od 18,3 miliona KM i manji su za 2,6 miliona KM ili za 12% u odnosu na ostvarene troškove održavanja u period I – XII 2019. godine. Plan troškova održavanja za period I – XII 2020. godine koji iznosi 23,9 miliona KM ostvaren je sa 77%.

Polozije plana A1 – sirovine i materijal, A3 – rezervni dijelovi i C3 – troškovi usluga održavanja čine troškove održavanja koji se zbog svoje srodnosti posmatraju zajedno, i njihovo ostvarenje u zbirnom iznosu treba biti u skladu sa planskom sumom ove tri pozicije. Ukupan iznos troškova održavanja ostvaren na ovim planskim pozicijama iznosi 21,0 miliona KM i isti su manji za 2,8 miliona KM ili za 12% u odnosu na ostvarene troškove u periodu I – XII 2019. godine. U odnosu na plan za period I – XII 2020. godine, ostvareni troškovi su manji za 7,5 miliona KM ili za 26%.

**Troškovi zakupa** (poslovnog prostora, zemljišta za bazne stanice i sl.) iznose 97 hiljada KM i manji su za 11 hiljada u odnosu na ostvarene troškove zakupa u periodu I – XII 2019. godine. U odnosu na plan za period I – XII 2020. godine troškovi zakupa su manji za 1,3 miliona KM ili za 93%. Od 01.01.2019. godine u primjeni je računovodstveni standard MSFI 16 Najmovi čiji efekat je umanjeње troškova zakupa jer se zakupljena imovina koja ispunjava kriterije pomenutog standarda evidentira kao stalno sredstvo (imovina sa pravom korištenja) i shodno tome priznaje se trošak amortizacije takve imovine i troškovi kamata po osnovu efekata MSFI 16. Trošak amortizacije po ovom osnovu iznosi 11,8 miliona KM.

**Troškovi reklame i sponzorstva** ostvareni su u iznosu od 7,2 milion KM i isti su manji za 2,5 miliona KM ili 26% u odnosu na ostvarenje ovih troškova u periodu I - XII 2019. godine. Plan ovih troškova za period I - XII 2020. godine ostvaren je u iznosu 74%.

**Troškovi sprovođenja programa lojalnosti** su ostvareni u iznosu od 374 hiljade KM i isti su manji od planiranih za 22 hiljade KM ili za 6%. U odnosu na ostvarenje iz 2019.godine, troškovi su ostvareni u iznosu većem za 99 hiljada KM ili 36%.

**Troškovi usluga istraživanja, konsultantskih, razvojnih i drugih usluga** ostvareni su u iznosu od 228 hiljada KM i isti su veći za 48% u odnosu na ostvarenje iz 2019.godine dok su u odnosu na plan ovi troškovi manji za 73%. U okviru ove planske pozicije knjižene su nagrade po osnovu realizacije projekta *Start IT Up*.

---

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

Ukupni nematerijalni troškovi za period I – XII 2020. godine ostvareni su u iznosu od 85,2 miliona KM i manji su za 607 hiljada KM u odnosu na ostvarenje ovih troškova u periodu I – XII 2019. godine. U odnosu na plan ovih troškova za I – XII 2020.godine nematerijalni troškovi su ostvareni u iznosu manjem za 7,8 miliona KM ili za 8%.

**Troškovi neproizvodnih usluga** uključuju troškove: posredovanja - distributera, zdravstvenih usluga, komunalnih usluga, usluga eksternih revizora, advokatskih i notarskih usluga. Troškovi neproizvodnih usluga za period I – XII 2020. godine ostvareni su u iznosu od 7,8 miliona KM i manji su za 1,7 miliona KM ili za 18% u odnosu na ostvarenje iz perioda I – XII 2019. godine. Plan ovih troškova za period I - XII 2020.godine, koji iznosi 10,8 miliona KM, ostvaren je sa 72%. Niži iznos ovih troškova u odnosu na ostvarenje uporednog perioda prošle godine je rezultat najvećim dijelom nižeg ostvarenja troškova po osnovu posredovanja u prodaji prepaida radi nižeg iznosa prodatih e-vauchera za prepaid usluge mobilne telefonije. U okviru troškova neproizvodnih usluga evidentirani su i troškovi eksternog revizora Deloitte d.o.o. Sarajevo u iznosu 38.000 KM, po osnovu usluga revizije finansijskih izvještaja za 2019.godinu. Pored usluga revizije Deloitte je BH Telecomu pružio i usluge edukacije u iznosu 100 KM (bez PDV-a).

**Troškovi telekomunikacijskih usluga** obuhvataju troškove terminacije i tranzita saobraćaja, troškove roaming usluga, troškove najma kapaciteta i infrastrukture i troškove ostalih veleprodajnih usluga. Ovi troškovi ostvareni su u iznosu od 16,1 milion KM i manji su za 5,2 miliona KM ili za 24% u odnosu na period I - XII 2019. godine kada su iznosili 21,3 miliona KM.

**Troškovi međunarodne govorne usluge** bilježe smanjenje od 2,2 miliona KM ili 24% u posmatranom periodu u odnosu na isti period 2019. godine, dok je plan troškova ostvaren u iznosu od 85%. Polazni međunarodni saobraćaj iz mreža BH Telecoma je tokom 2020.godine čak 31% manji u odnosu na saobraćaj iz 2019.godine. Pored planiranog pada polaznog međunarodnog saobraćaja uslijed supstitucije IP / OTT uslugama, te sve manjeg broja pretplatnika u fiksnoj mreži, na kretanje saobraćaja u 2020.godini je i direktno uticala značajno manja količina roaming međunarodnog saobraćaja.

Ukupno troškovi od **usluge SMS terminacije** ostvareni u periodu I - XII 2020. godine iznose 1,1 milion KM i manji su za 262 hiljade KM ili za 19% u odnosu na ostvarenje u periodu I - XII 2019. godine, dok su u odnosu na plan za period I – XII 2020. godine ovi troškovi ostvareni u iznosu manjem za 117 hiljada KM ili za 9%. Također, zbog vanrednih okolnosti nastalih uslijed pandemije COVID-19 virusom, došlo je do porasta polaznog saobraćaja prema mrežama drugih operatora od cca. 5,2 % u odnosu na period I-XII 2019.godine. Naročit porast polaznog saobraćaja u odnosu registrovan je u posljednja tri mjeseca 2020.godine, kao posljedica semi-lockdowna, pri čemu je vrhunac porasta zabilježen u novembru (18% u odnosu na nov. 2019.), dok je porast polaznog saobraćaja u decembru iznosio 12% u odnosu na dec. 2019. (analogno porastu dolaznog saobraćaja u posljednja tri mjeseca 2020.godine).

Smanjenje troškova u posmatranom periodu je zabilježeno i kod **nacionalne govorne usluge** u iznosu od 818 hiljada KM ili za 14% zbog primjene novih cijena terminacije poziva u mobilne mreže operatora u BiH od 01.01.2020. godine, propisanim od strane RAK-a. Uslijed generalnog pada korištenja ino P2P SMS usluge u korist OTT messaging rješenja, odlazni ino P2P SMS saobraćaj je u 2020.godini 29% manji u odnosu na saobraćaj iz 2019.godine. Iz istog razloga se smanjuje i količina saobraćaja na nacionalnim SMS IW relacijama, gdje je u posmatranom periodu zabilježen pad odlaznih P2P poruka za 17%. Količina odlaznih nacionalnih A2P poruke je u 2020.godini smanjena za cca 22%.

Ukupni troškovi usluge međunarodnog roaminga, ostvareni su u iznosu od 1,1 milion KM i manji su za 1,5 miliona KM ili za 65% u poređenju sa periodom I – XII 2019. godine. Smanjenje troškova u značajnom iznosu najvećim dijelom je rezultat smanjenja korištenja usluge zbog trenutne situacije u svijetu sa pandemijom korona virusa. Plan ovih troškova za posmatrani period je ostvaren u iznosu manjem za 51%.

Korištenje govorne usluge od strane naših pretplatnika u stranim mrežama u 2020. godini u odnosu na 2019. godinu je manje za 48%, dok je korištenje SMS usluge palo za 65%. Korištenje data usluge u ino mrežama u 2020. godini je poraslo za 53%, što je rezultat trenda rasta data usluge unatoč evidentnoj stagnaciji korištenja roaming usluge uslijed pandemije. Rast korištenja data usluge od strane naših korisnika u ino mrežama je uzrokovan prvenstveno pogodnostima koje se daju u Travel paketima. Podaci o outbound saobraćaju za 2020. godinu u odnosu na 2019. godinu su sljedeći:

Outbound-naši korisnici u stranim mrežama	2020	2019	% promjene
Govorna usluga [min]	1.500.450	2.898.052	-48%
SMS [broj]	1.670.467	4.772.318	-65%
Data [mb]	6.632.304	4.331.897	53%

Tabela. Pregled ostvarenog outbound roaming saobraćaja u ino mrežama 2020 / 2019

Ukupni troškovi od međunarodnog roaminga u 2020. godini iznose 827 hiljada KM i manji su za 65% u odnosu na 2019. godinu. Smanjenje troškova u značajnom iznosu najvećim dijelom je rezultat smanjenja korištenja usluge zbog trenutne situacije u svijetu sa pandemijom korona virusa. Ostvarenje plana troškova za roaming usluge u 2020. godini iznosi 49%.

Troškovi za mobile data usluge u posmatranom periodu iznose 320 hiljada KM što je povećanje za 194 hiljade KM ili 153% u odnosu na prošlu godinu što je prvenstveno posljedica uvođenja LTE roaminga, odnosno većeg broja signalnih poruka uslijed handovera između 2G/3G i LTE mreža.

Ukupni rashod od usluga najma kapaciteta i infrastrukture u periodu I – XII 2020. godine je manji za 547 hiljada KM ili za 23% u odnosu na isti period 2019. godine, dok je plan za posmatrani period ostvaren je sa 74%. U ukupnom rashodu od najma kapaciteta i infrastrukture najveće učešće ima rashod za nabavku GIA kapaciteta za potrebe BH Telecoma, koji je manji za cca. 12% u odnosu na isti period 2019. godine. Jedinična cijena nabavke Interneta na kraju 2020. godine iznosi 0,37 KM/Mbps, što je smanjenje od 33% u odnosu na kraj 2019. godine.

Kao posljedica vanrednih okolnosti nastalih uslijed pandemije COVID-19 virusom, u periodu mart-decembar 2020. je došlo do značajnog povećanja korištenja Internet usluga od strane korisnika BH Telecoma, zbog čega je u martu izvršeno povećanje GIA kapaciteta na 140 Gbps, te dalja mjesečna povećanja do konačnih 170 Gbps na kraju 2020. godine, čime su u potpunosti zadovoljene potrebe korisnika BH Telecoma i obezbjeđen kontinuitet servisa u slučaju ispada bilo koje prenosne rute.

Uspješnim pregovorima sa nadprovajderima i sniženjem nabavne cijene, rashod za nabavku GIA je neznajčajno promijenjen, te je planirani rashod za ovu uslugu ostvaren sa 78%.

Troškovi nabavke sadržaja za Moja TV uslugu ostvareni su u iznosu od 32,8 miliona KM, odnosno za 4,6 miliona KM ili za 16% više u odnosu na period I – XII 2019. godine kada su iznosili 28,2 miliona KM. Pored troškova nabavke sadržaja na ovoj poziciji se vode i naknade za korištenje autorskih prava (AMUS, Udruženje filmskih izvođača, Fonogram) koje za period I – XII 2020. godine iznose cca 2,3 miliona KM. U periodu I – XII 2019. godine naknade za korištenje autorskih prava su iznosile 2,2 miliona KM. Porast troškova nabavke sadržaja za Moja TV uslugu najvećim dijelom se odnosi na nabavku United paketa u skladu sa ugovorom zaključenim sa Sport Klub d.o.o koji je na snazi od 01.09.2019. godine. Troškovi po osnovu nabavke United paketa kanala u period I - XII

---

2020. godine iznose 9,4 miliona KM. Porast troškova se, također, dijelom odnosi i na porast broja Moja TV korisnika.

**Troškovi platnog prometa** u periodu I - XII 2020. godine ostvareni su u iznosu od 339 hiljada KM i veći su za 61 hiljadu KM ili za 22% u odnosu na period I - XII 2019. godine. U odnosu na plan za period I – XII 2020. godine, ovi troškovi su ostvareni u iznosu manjem za 161 hiljadu KM ili za 32%.

**Troškovi poreza, naknada i ostalih dažbina** za period I - XII 2020. godine iznose 13,7 miliona KM i veći su za 896 hiljada KM ili za 7% u odnosu na ostvarenje u period I - XII 2019. godine. Strukturu ovih troškova čine: naknade za korištenje cestovnog zemljišta, takse, troškovi naknada RAK - u, naknade za korištenje općih korisnih funkcija šume, opća vodna naknada, poseban poreza za zaštitu od prirodnih i drugih nesreća, porez na imovinu i ostale porezi, naknade i takse. Povećanje se, najvećim dijelom, odnosi na veće troškove naknada RAK-u i većeg iznosa naknada za cestovno zemljište. U odnosu na plan za period I – XII 2020. godine, ovi troškovi su veći za 26 hiljada KM. Najveće učešće u okviru ove grupe imaju troškovi naknada RAK-u, koje, za period I – XII 2020. godine iznose 10,6 miliona KM. U istom periodu 2019. godine, naknade RAK-u su iznosile 9,6 miliona KM.

**Troškovi članskih doprinosa (Komore, Turističke zajednice, ostale članarine)** za period I - XII 2020. godine iznose 772 hiljade KM i ostvareni su u iznosu većem za 110 hiljada KM ili za 17% u odnosu na ostvarenje ovih troškova u periodu I - XII 2019. godine. U odnosu na plan za period I – XII 2020. godine, ovi troškovi su manji za 16 hiljada KM ili za 2%. Povećanje ovih troškova u posmatranom periodu u odnosu na isti period prethodne godine rezultat je više uplaćenih članarina telekomunikacijskim organizacijama, članarina komorama BiH i FBiH i članarina turističkoj zajednici.

**Ostali nematerijalni troškovi** odnose se na stipendije učenicima i studentima, usluge studentskih servisa, troškove oglasa, troškove pretplate na stručna izdanja, troškove tehničkog pregleda vozila i registracije te ostale nematerijalne troškove, koji se najvećim dijelom odnose na troškove nabavke usluga angažovanja lica (npr. za rad u kontakt centru radi pružanja podrške korisnicima usluga BH Telecoma, premještanje arhivske građe), troškove nabavke licenci za pristup Gartner bazi. Ostali nematerijalni troškovi su za period I - XII 2020. godine ostvareni u iznosu od 2,9 miliona KM što je više za 533 hiljade KM ili za 22% u odnosu na period I – XII 2019. godine što je, najvećim dijelom, rezultat povećanja troškova angažovanja radne snage i povećanja ostalih nematerijalnih troškova. U okviru ostalih nematerijalnih troškova se evidentiraju troškovi m-parkinga koji, za period I – XII 2020.godine iznose cca 395 hiljada KM, troškovi dezinfekcije, deratizacije i sredstava za dezinfekciju (zaštitne maske, rukavice, dezinficijensi i sl.) u iznosu cca 173 hiljade KM, troškovi ispitivanja elektromagnetnog polja u iznosu cca 145 hiljada KM, troškovi katastarskih podataka (granice katastarskih općina, katastarske parcele) u iznosu cca 124 hiljade KM, usluge implementacije testnog 5G RAN okruženja u iznosu 60 hiljada KM, izrada elaborata tehničke kontrole za antenske stubove u iznosu cca 39 hiljada KM, dopuna za ACC TAG u iznosu cca 24 hiljade KM, troškovi teleglasnja u iznosu cca 11 hiljada KM, najam AV opreme u iznosu cca 7 hiljada KM itd. U odnosu na plan ovih troškova za period I – XII 2020. godine, ovi troškovi su ostvareni u iznosu manjem za 409 hiljada KM ili za 12%.

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

Nabavna vrijednost prodate robe za period I - XII 2020. godine iznosi 48,3 miliona KM i veća je za 2,9 miliona KM ili za 6% u odnosu na period I – XII 2019. godine kada je iznosila 45,4 miliona KM. Istovremeno, i prihodi od prodate robe su veći za 3,0 miliona KM ili za 8% u odnosu na ostvarenje iz istog perioda 2019. godine.

**Ostali poslovni rashodi** u periodu I - XII 2020. godine ostvareni su u iznosu od 12,0 miliona KM i manji su za 2,7 miliona KM ili za 19% u odnosu na ostale poslovne rashode ostvarene u periodu I - XII 2019. godine. Manji iznos ostalih poslovnih rashoda u periodu I – XII 2020. u odnosu na isti period 2019. godine najvećim dijelom je rezultat

---

manjeg iznosa gubitaka od prodaje i rashodovanja stalnih sredstava te manjeg iznosa rashoda/gubitaka iz osnova umanjenja vrijednosti sredstava.

U odnosu na planirane ostale poslovne rashode, ostvarenje je veće za 30% radi većeg iznosa ostvarenih rashoda po osnovu gubitaka od prodaje i rashodovanja stalnih sredstava, većeg iznosa rashoda od ispravke vrijednosti i otpisa potraživanja, većeg iznosa ostalih poslovnih rashoda te većeg iznosa naknadno utvrđenih rashoda iz ranijih godina. Rashodi po osnovu gubitaka od prodaje i rashodovanja stalnih sredstava su ostvareni u većem iznosu radi donesenih odluka o isknjiženju i rashodovanju stalnih sredstava koje nije bilo moguće planirati u vrijeme sačinjavanja plana za 2020. godinu. Rashodi od ispravke vrijednosti i otpisa potraživanja su ostvareni u većem iznosu u odnosu na plan za posmatrani period radi većeg iznosa otpisanih potraživanja. Plan ovih rashoda je sačinjen u odnosu na historijski trend kretanja ovih rashoda u prethodnim godinama poslovanja. U okviru ostalih poslovnih rashoda evidentiraju se rashodi po osnovu ukidanja procjena iz međunarodnog obračuna, rashodi po osnovu isknjižene terminalne opreme, rashodi po osnovu sudskih i drugih sporova, naknadno odobreni popusti, kazne za privremene presude, naknade za štetu trećim licima te ostali nespomenuti rashodi. Plan se sačinjava na osnovu ostvarenja rashoda na ovoj planskoj poziciji u proteklim godinama poslovanja kao i očekivanim kretanjima ovih rashoda u planskom periodu.

**Troškovi amortizacije i rezervisanja** za period I - XII 2020. godine ostvareni su u iznosu od 101,2 miliona KM, od čega se na troškove amortizacije odnosi 94,6 miliona KM, a na troškove rezervisanja 6,6 miliona KM. Ostvareni troškovi amortizacije i rezervisanja u periodu I – XII 2020. godine manji su za 16,7 miliona KM ili za 14% u odnosu na nivo ostvarenja u periodu I – XII 2019. godine.

Troškovi amortizacije materijalne i nematerijalne imovine u periodu I – XII 2020. godine ostvareni su u iznosu od 82,8 miliona KM, što je za 16,6 miliona KM ili 17% manje u odnosu na ostvarenje u istom periodu 2019. godine, što je glavni razlog smanjenja ove grupe troškova. Navedeno smanjenje prvenstveno rezultat je manje vrijednosti uknjižene nove imovine od vrijednosti isknjižene stare imovine u sklopu implementacije LTE mreže. Ostvareni troškovi amortizacije materijalne i nematerijalne imovine manji su za 23% u odnosu na planirane. Manje ostvarenje ovih troškova u odnosu na plan uzrokovano je značajno manjim ostvarenjem finansijske realizacije investicija u periodu I - XII 2020. godine u odnosu na ciljnu vrijednost za isti period, obzirom da je trošak amortizacije planiran u skladu sa planiranom vrijednošću investicija.

U periodu I - XII 2020. godine knjigovodstveno su evidentirani troškovi amortizacije po osnovu implementacije međunarodnog računovodstvenog standarda MSFI 16 u iznosu 11,8 miliona KM i isti su veći za 174 hiljade KM ili za 2% u odnosu na isti period prethodne godine.

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

Finansijski rashodi za period I - XII 2020. godine ostvareni su u iznosu od 4,1 milion KM i veći su za 290 hiljada KM ili za 8% u odnosu na ostvarenje u periodu I – XII 2019. godine. U periodu I - XII 2020. godine knjigovodstveno su evidentirani troškovi kamata po osnovu efekta implementacije MSFI 16 u iznosu 2,7 miliona KM i kamate po osnovu diskontovanja licenci za 4G mrežu u iznosu 389 hiljada KM. U okviru ostalih finansijskih rashoda iskazan je gubitak iz poslovanja ESP doo koji je knjižen na teret rashoda Društva u iznosu 785 hiljada KM.



## PREGLED UPLAĆENIH JAVNIH PRIHODA U 2020.GODINI

U toku 2020.godine BH Telecom je uplatio 101,4 miliona KM po osnovu poreza i doprinosa na place, PDV-a, akontacije poreza na dobit i poreza po odbitku. U nastavku je prikazana struktura ovog iznosa:

OPIS	Iznos u 000 KM
Penziono i invalidsko osiguranje	23.956
Doprinosi za zdravstvo	17.146
Porez na dohodak	5.307
Osiguranje od nezaposlenosti	2.072
Opšta vodna i posebna naknada	592
Dječija zaštita	11
Doprinos za solidarnost	1
Porez na dodanu vrijednost (PDV)	43.444
Akontacija poreza na dobit	7.108
Porez po odbitku	1.778
<b>Ukupno</b>	<b>101.416</b>

## ZAPOSLENOST I KADROVI

Planom zaposlenosti i kadrova za 2020. godinu, planirano je da na dan 31.12.2020.godine bude ukupno 3.250 zaposlenih (radnika i pripravnika), a u skladu sa realnim potrebama procesa i organizacije rada. Plan zaposlenosti i kadrova za 2020.godinu po stručnoj spremi, djelatnostima (poslovima) i poslovnim područjima (organizacionim dijelovima) utvrđen je Godišnjim operativnim planom poslovanja Društva za 2020. godinu.

Ukupan broj zaposlenih na dan 31.12.2020. godine iznosi 3.166 i manji je za 76 u odnosu na 31.12.2019.godine (3.242), a što je u odnosu na Plan za 2020.godinu (3.250) ostvarenje od 98 %.

Od ukupno 3.166 zaposlenih, na dan 31.12.2020. godine, ukupno je bilo 3.153 radnika u radnom odnosu na neodređeno vrijeme, 11 radnika u radnom odnosu na određeno vrijeme i 2 pripravnika.

Od ukupnog broja zaposlenih na dan 31.12.2020.godine, žena je bilo 1.106 (35%), a muškaraca 2.060 (65%).

Prosječna starost zaposlenih u Društvu na dan 31.12.2020. godine bila je 46 godina.

1	O P I S	Plan 31.12.2020.	Stanje 31.12.2019.	Stanje 31.12.2020.	Indeks	
					6 (5/3)	7 (5/4)
<b>A. PO STRUČNOJ SPREMI</b>						
1.	VSS	1.063	1.030	1.016	96	99
2.	VŠS	280	290	276	99	95
3.	VKV	322	336	321	100	96
4.	SSS	1.196	1.194	1.170	98	98
5.	KV	316	315	311	98	99
6.	NSS	73	77	72	99	94
	<b>UKUPNO (1. do 6.)</b>	<b>3.250</b>	<b>3.242</b>	<b>3.166</b>	<b>97</b>	<b>98</b>
<b>B. PO DJELATNOSTIMA (POSLOVIMA)</b>						
1.	Razvoj poslovanja	322	319	321	100	101
2.	Tehnologija i razvoj servisa	454	448	440	97	98
3.	Tehnička podrška (RD i TC)	782	781	757	97	97
4.	Plasman usluga, podrška, promocija i distribucija (RD i TC)	505	509	502	99	99
5.	Investicije	289	290	283	98	98
6.	Ekonomsko finansijski poslovi	325	325	316	97	97
7.	Pravni poslovi, ljudski resursi i opšti poslovi	374	378	365	98	97
8.	Informatički poslovi	129	121	118	91	98
9.	Ostali poslovi	70	71	64	91	90
	<b>UKUPNO (1. do 9.)</b>	<b>3.250</b>	<b>3.242</b>	<b>3.166</b>	<b>97</b>	<b>98</b>

## REALIZACIJA INVESTICIJSKIH AKTIVNOSTI

Trogodišnjim planom poslovanja BH Telecoma za period 2020. - 2022. (usvojen 28.11.2019. godine), u dijelu koji se odnosi na investicijske aktivnosti, predviđene su aktivnosti na investicijskim projektima za 2020. godinu – OPI 2020 ukupne vrijednosti od **163,0 miliona KM**.

Istovremeno, radi okončanja investicijskih aktivnosti na započetim projektima u prethodnim godinama, verifikovan je i usvojen na 16. sjednici Uprave Društva, održane 18.03.2020. godine i iznos liste započetih investicija - LZI 2020 od **109,8 miliona KM**. Dakle, suma svih planiranih investicijskih aktivnosti u 2020. godini po usvojenom OPI 2020 i verifikovanim i usvojenom LZI 2020 je **272,8 miliona KM**.

Realizacija pojedinih investicijskih aktivnosti za decembar 2020. godine, odnosno period I - XII 2020. godine (stanje na dan 01.02.2021. godine) u poređenju sa ciljevima (Trogodišnji Plan poslovanja) je data u narednoj tabeli:

Investicijska aktivnost	Odobranje investicionih sredstava	Pokretanje nabavnih zahtjeva	Ugovaranje	Fizička realizacija	Finansijska realizacija	Zahtjevi za kolaudaciju
I - XII 2020. - CILJ	264.650	261.922	231.910	204.626	196.441	196.441
	97%	96%	85%	75%	72%	72%
I - XII 2020. - OSTVARENO	198.359	166.505	131.981	51.776	49.029	53.931
	73%	61%	48%	19%	18%	20%
+ rezerve	0%	0%	0%	0%	0%	0%

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

## ZNAČAJNE KAPITALNE INVESTICIJE

### Investiciona ulaganja u fiksnu mrežu

U toku 2020.godine počela je realizacija velikog projekta - zamjene i modernizacije oko 30% aktivne fiksne opreme (VDSL i GPON – optička tehnologija), što će uključiti i zamjenu dijela terminalne opreme kod korisnika, a sve u cilju značajnog povećanja kapaciteta pristupne fiksne mreže kod korisnika, te migraciji govornog servisa sa TDM na IP tehnologiju.

U toku 2020. godine implementirana je međunarodna komutacija nove generacije za govorne servise.

BH Telecom kontinuirano gradi širokopojasne optičke mreže u izvedbama FTTH (do stana), FTTB (do ulaza u zgradu), FTTC (do aktivne opreme koja je do 300 m od stambenih jedinica). Do kraja 2020. godine broj izgrađenih FTTH funkcionalnih optičkih niti je iznosio više oko 70.000, sa mogućnostima pristupnih brzina od više stotina Mbps.

Da bi pristupne brzine bile podržane s kraja na kraj, tj. od korisnika do jezgra mreže, te prema međunarodnim čvorovima, potrebno je geografski, kapacitivno i funkcionalno širiti transportnu mrežu u segmentu DWDM mreže, IP/MPLS mreže (*fronthaul, backhaul*), kao i RR linkova. U toku 2020.godine, kada su se uslovi rada, obrazovanja i uopšte življenja alocirali na kućne adrese, posebno je bilo izazovno održavati stabilnost i kapacitet mreže, te su realizirana dodatna ulaganja u transportnu mrežu.

---

## Investiciona ulaganja u mobilnu mrežu

Nakon što je u toku 2019. godine izvršena je potpuna zamjena radio opreme mobilne mreže na preko 1.200 lokacija, od čega je na 600 lokacija implementirana 4G+ ili LTE-A tehnologija, performanse mobilne radio mreže su umnogostručene. U toku 2020.godine nastavilo se sa širenjem mobilne radio mreže geografski i kapacitivno, te je ugovorena dalja implementacija LTE-A tehnologije u narednim godinama na postojećim i novim lokacijama, u skladu sa uslovima i obavezama Dozvole RAK-e, te planovima BH Telecoma. LTE-A služi i kao alternativna tehnologija za fiksni pristup Internetu na lokacijama na kojima BH Telecom nema izgrađenu fiksnu mrežu.

Modernizacija paketskog jezgra mobilne mreže je nastavljena zamjenom *policy* elementa (PCRF) za upravljanje različitim vrstama mobilnog paketskog saobraćaja.

U toku 2020.godine izvršeno je testiranje 5G tehnologije u multivendorskom okruženju BH Telecoma, kako bi se pokazala interoperabilnost mreže i omogućio uvid u funkcionalnosti nove generacije mobilne mreže, s uslugama eMBB (povećane mobilne širokopolasnosti), te FWA (fiksno bežično pristupa putem mobilne mreže). U narednim godinama su planirana dalja istraživanja tržišta i tehnologije, kao i nastavak testiranja.

## Ostala investiciona ulaganja

U 2020. godine počela je realizacija zamjene i modernizacije IPTV platforme, što će dodatno ojačati ponudu usluga BH Telecoma svojim novim funkcionalnostima.

Nastavljene su aktivnosti na implementaciji funkcionalnosti Nb-IoT za realizaciju i podršku Smart City projektima.

U toku su i značajni projekti vezano za zamjenu i modernizaciju *online charging* sistema, što posebno afektira mobilne prepaid korisnike, te sisteme za pružanje dodatne vrijednosti telekomunikacionim uslugama (NTS, VPN) itd.

Broj: 00.1-03-20599/21-10

Sarajevo, 30.06.2021. godine

