

KONSOLIDUOTAS METINIS PRANEŠIMAS

Patvirtinta Valdybos
2020 m. kovo 24 d.

BENDRA INFORMACIJA

Ataskaitinis laikotarpis

2019 m. gruodžio 31 d. pasibaigę metai

Emitentas ir jo kontaktiniai duomenys

Emitento pavadinimas	Telia Lietuva, AB (toliau – Bendrovė)
Teisinė forma	akcinė bendrovė
Įregistravimo data	1992 m. vasario 6 d.
Registro tvarkytojas	Valstybės įmonė Registrų centras
Įmonės kodas	1212 15434
LEI kodas	5299007A0LO7C2YYI075
Buveinės adresas	Saltoniškių g. 7A, LT-03501 Vilnius, Lietuva
Telefonas	1511, (8 5) 262 1511
Faksas	(8 5) 212 6665
El. pašto adresas	info@telia.lt
Interneto adresas	www.telia.lt

Pagrindinės veiklos pobūdis

Nuo 2017 m. vasario 1 d. **Telia Lietuva, AB** tęsia TEO LT, AB, AB „Omnitel“ ir AB „Baltic Data Center“ veiklą. 2017 m. vasario 1 d. AB „Omnitel“ ir AB „Baltic Data Center“ buvo prijungtos prie TEO LT, AB, o TEO LT, AB pakeitė pavadinimą į Telia Lietuva, AB, kuri teikia telekomunikacijų, IT ir TV paslaugas iš vienu rankų Lietuvos gyventojams ir verslui.

Bendrovė yra „Telia Company AB“ (Švedija) įmonių grupės dalis. „Telia Company“ teikia telekomunikacijų paslaugas Šiaurės ir Baltijos šalyse.

Mūsų **tikslas** – būti su pasauliu taip, kaip geriausia klientui. Mūsų bendros vertybės yra kompasas, kuriuo vadovaujamės dirbdami. **Dare** – išdrįstame kurti naujoves, pirmauti ir būti atviri. **Care** – rūpinamės savo klientais, vienas kitu ir mūsų pasauliu. **Simplify** – paprastiname įgyvendinimą, komandinį darbą ir savo veiklą.

Bendrovė kartu su susijusiais juridiniais asmenimis Ryšių reguliavimo tarnybos (RRT) yra pripažinta **didelę įtaką turinčiu operatoriumi** šiose rinkose:

- balso skambučių užbaigimo viešajame judriojo ryšio tinkle;
- vartotojams teikiamos priegigos prie viešojo telefono ryšio tinklo fiksuotoje vietoje;
- paslaugų gavėjams, išskyrus vartotojus, teikiamos priegigos prie viešojo telefono ryšio tinklo fiksuotoje vietoje;
- skambučių užbaigimo individualiuose viešuosiuose telefono ryšio tinkluose, teikiamuose fiksuotoje vietoje;
- didmeninės vietinės priegigos fiksuotoje vietoje;
- didmeninės centrinės priegigos fiksuotoje vietoje masinės rinkos produktams;
- aukštos kokybės duomenų perdavimo elektroninių ryšių tinklo galiniu segmentu paslaugų;
- televizijos transliacijų perdavimo skaitmeninės antžeminės televizijos tinklais paslaugų, skirtų turinio paslaugoms galutiniams vartotojams teikti, teikiamų Bendrovės, Lietuvos Respublikos teritorijoje.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo nuostatomis, Bendrovė turi suteikti ryšio priegią kitiems ūkio subjektams, jų nediskriminuoti, laikytis skaidrumo, kainų kontrolės ir sąnaudų apskaitos bei apskaitos atskyrimo įpareigojimų. Taip pat skelbti standartinius pasiūlymus suteikti ryšio priegią.

Bendrovė turi elektroninių pinigų įstaigos ribotos veiklos licenciją, suteikiančią teisę leisti elektroninius pinigus ir teikti Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 5 straipsnyje nurodytas mokėjimo paslaugas.

Bendrovė turi šiuos veiklos atitikimą ISO standartams patvirtinančius sertifikatus: IT valdymo (ISO 20000), informacijos saugos valdymo (ISO 27001), kokybės valdymo (ISO 9001), aplinkosaugos valdymo (ISO 14001) bei darbų saugos ir sveikatos valdymo (OHSAS 18001).

2019 m. gruodžio 31 d. **įmonių grupę** sudarė patronuojanti įmonė Telia Lietuva, AB (įregistruota 1992 m. vasario 6 d., įmonės kodas 1212 15434, registro tvarkytojas: Valstybės įmonė Registrų centras, buveinės adresas: Saltoniškių g. 7A, LT-03501 Vilnius, tel.: 1511, (8 5) 262 1511, faks.: (8 5) 212 6665, interneto adresas: www.telia.lt), patronuojančios įmonės dukterinės ir asocijuotos įmonės.

Bendrovės dukterinės ir asocijuotosios įmonės (2019 m. gruodžio 31 d. duomenys):

Įmonės pavadinimas	Įregistravimo data, registro tvarkytojo pavadinimas	Kontaktiniai duomenys	Bendrovei įmonės kapitalo dalis (%)	Bendrovei tenkanti balsų dalis (%)
Telia Customer Service LT, AB	1992 m. liepos 27 d., kodas 1104 01957, Valstybės įmonė Registrų centras	Vytenio g. 18, LT-03503 Vilnius, Lietuva tel. (8 5) 236 8301, faks. (8 5) 278 3322, www.118.lt	100,00	100,00
VšĮ „Numerio perkėlimas“	2014 m. rugsėjo 5 d., kodas 3033 86211, Valstybės įmonė Registrų centras	Jogailos g. 9, LT-01116 Vilnius, Lietuva	-	50,00
UAB „Mobilieji mokėjimai“	2016 m. gruodžio 16 d., kodas 3044 31143, Valstybės įmonė Registrų centras	Žalgirio g. 92-701, LT-01109 Vilnius, Lietuva tel. (8 5) 699 23530	33,33	33,33

Telia Customer Service LT, AB rūpinasi Bendrovės klientų aptarnavimu ir teikia informacijos telefonu 118 paslaugą Lietuvoje. Per metus įmonės konsultantai su klientais bendrauja telefonu ir el. kanalais daugiau nei 20 mln. kartų. 2019 m. gegužę ši dukterinė įmonė išmokėjo Bendrovei 495 tūkst. eurų dividendų už 2018 metus.

Optimizuojant „Telia Lietuva“ įmonių grupės struktūrą, Bendrovės akcininkų susirinkimas pritarė reorganizavimo sąlygų, kuriomis remiantis prie Telia Lietuva, AB, būtų prijungta jos dukterinė įmonė Telia Customer Services LT, AB, parengimui. Reorganizavimo sąlygos, kuriomis remiantis prie Telia Lietuva, AB, būtų prijungta Telia Customer Services LT, AB, buvo parengtos ir 2019 m. lapkričio 6 d. abiejų įmonių valdybos joms pritarė. 2019 m. balandį Telia Customer Service LT, UAB pertvarkyta iš uždarosios akcinės bendrovės į akcinę bendrovę. Po pertvarkos veiklą tęsia Telia Customer Service LT, AB.

Drauge su UAB „Bitė Lietuva“ ir UAB „Tele2“ (abi įmonės turi po 25 proc.) įsteigta VšĮ „**Numerio perkėlimas**“ nuo 2016 m. sausio 1 d. kartu su UAB „Mediafon“ administruoja centrinę duomenų bazę, skirtą telefono numerio perkėlimui Lietuvoje užtikrinti.

2017 m. gruodžio 6 d. Bendrovė kartu su kitais dviem Lietuvos mobiliojo ryšio operatoriais – UAB „Bitė Lietuva“ ir UAB „Tele2“ – įsigijo po 33,3 proc. UAB „Mobilieji mokėjimai“ akcijų. Įmonė kuria momentinių mokėjimų platformą. Prieš tai mobiliojo ryšio operatoriai gavo Europos Komisijos leidimą kartu kurti bendrą mobiliųjų mokėjimų paslaugos teikimo platformą. 2017 m. gegužę bendrovei „Mobilieji mokėjimai“ Lietuvos bankas suteikė elektroninių pinigų įstaigos ribotos veiklos licenciją, reikalingą vykdyti su momentiniais mokėjimais susijusią veiklą.

2018 m. rugpjūtį startavo mobiliųjų mokėjimų platformos „MoQ“ „beta“ versija. Su „MoQ“ mobiliąja programėle galima atsiskaityti daugiau nei 1500 prekybos vietų nuo didžiųjų prekybos centrų parduotuvių iki kavinių ir daugumoje lietuviškų e. parduotuvių. 2019 m. liepą „MoQ“ vartotojų skaičius viršijo 100 tūkstančių. Tačiau 2020 m. kovą, išsiskyrus akcininkų nuomonėms dėl vystomos „MoQ“ mobiliųjų mokėjimų platformos plėtros ir ateities perspektyvų, UAB „Mobilieji mokėjimai“ akcininkai nutarė stabdyti įmonės veiklą. Prieš tai „Telia Lietuva“ vadovybė nusprendė 2019 m. gruodžio 31 d. sumažinti šios investicijos vertę iki vieno euro. Mokėjimo paslaugų teikimą planuojama nutraukti 2020 m. gegužės mėn. 18 d., kartu veikti nustos ir „MoQ“ programėlė.

Bendrovė filialų ar atstovybių neturi.

Informacija apie sutartis su vertybinių popierių viešosios apyvartos tarpininkais

2000 m. gruodžio 1 d. Bendrovė ir AB SEB bankas (kodas 1120 21238, adresas: Gedimino pr. 12, LT-01103 Vilnius) pasirašė sutartį dėl Bendrovės vertybinių popierių apskaitos ir su vertybinių popierių apskaita susijusių paslaugų.

Duomenys apie prekybą emitento vertybiniais popieriais reguliuojamose rinkose

2019 m. gruodžio 31 d. duomenimis į vertybinių popierių biržos „Nasdaq Vilnius“ Oficialųjį sąrašą įtraukti šie Bendrovės vertybiniai popieriai (simbolis – TEL1L):

Akcijų rūšis	Akcijų skaičius vnt.	Nominali vertė eurais	Bendra nominali vertė eurais	Emisijos kodas
Paprastosios vardinės akcijos	582 613 138	0,29	168 957 810,02	LT0000123911

Vertybinių popierių birža „Nasdaq Vilnius“ yra pagrindinė prekybos Bendrovės akcijomis rinka. Nuo 2011 m. sausio Bendrovės paprastosios vardinės akcijos yra įtrauktos į Berlyno vertybinių popierių biržos atviros rinkos („Berlin Open Market“ arba „Freiverkehr“), Frankfurto vertybinių popierių biržos atviros rinkos („Freiverkehr“), Miuncheno vertybinių popierių ir Štutgarto vertybinių popierių biržų prekybos sąrašus. Bendrovės akcijų simbolis Vokietijos vertybinių popierių biržose – ZWS.

Bendrovės dukterinės įmonės Telia Customer Service LT, AB vertybiniais popieriais viešai nėra prekiaujama, nes visos šios įmonės akcijos priklauso Bendrovei. Vši „Numerio perkėlimas“ ir UAB „Mobilieji mokėjimai“ yra valdomos kartu su UAB „Bitė Lietuva“ ir UAB „Tele2“ ir šių įmonių vertybiniais popieriais viešai nėra prekiaujama.

Kiti svarbūs ataskaitinio laikotarpio įvykiai

Nuo 2019 m. balandžio 1 d. Bendrovei persikėlus į naująją buveinę, esančią Vilniuje, Saltoniškių g. 7A, pakeistas Bendrovės buveinės adresas į Saltoniškių g. 7A, LT- 03501 Vilnius, Lietuva.

Naujausi įvykiai

Siekiant glaudesnės sinergijos su kitomis „Telia Company“ įmonių grupės įmonėmis ir didesnio darbo efektyvumo, „Telia Lietuva“ nuo 2020 m. sausio 1 d. taiko Naująjį veiklos modelį, kuris apjungia kompetencijas ir pajėgumus visoje „Telia Company“ įmonių grupėje. Siekiama išvengti užduočių dubliavimo, standartizuoti procesus, kurti bendrą veiklos architektūrą, planuoti investicijas ir priimti sprendimus remiantis duomenimis ir analitika. Prie Naujojo veiklos modelio tuo pačiu metu prisijungė „Telia“ komandos ne tik Lietuvoje, bet ir Estijoje, Danijoje bei Norvegijoje. Šį veiklos modelį jau taiko Švedija ir Suomija.

2020 m. sausio 31 d. Bendrovė suteikė 90 tūkst. eurų paskolą UAB „Mobilieji mokėjimai“. Paskolos metinės palūkanos – 3,37 procento. 2020 m. kovą UAB „Mobilieji mokėjimai“ akcininkai nusprendė nuo 2020 m. gegužės mėn. 18 d. nutraukti mokėjimo paslaugų teikimą ir „MoQ“ programėlės veikimą.

Dėl koronaviruso Lietuvoje nuo 2020 m. kovo 16 d. paskelbus nacionalinį karantiną, Bendrovė sustabdė salonų darbą ir visus klientus aptarnauja internetu arba telefonu. Bendrovės darbuotojų ir klientų sveikata mums yra aukščiausias prioritetas, todėl dauguma įmonės darbuotojų dirba nuotoliniu būdu, o inžinierių komandos diegiant naujas paslaugas ir šalinant gedimus laikosi ypatingo atsargumo reikalavimų. Tinklo specialistai dėl stipriai išaugusių skambučių ir duomenų srautų jau padidino tinklo pajėgumą.

Šiuo metu yra sunku prognozuoti kokią įtaką Bendrovės finansiniams rezultatams turės paskelbtas karantinas ir kaip ilgai jis truks, tačiau bendras ekonomikos nuosmukis yra tikėtinas. Žmonių judėjimo tarp šalių apribojimas turės neigiamos įtakos tarptinklinio ryšio (angl. roaming) paslaugoms, uždaryti salonai – įrangos pardavimams, tikėtina jog vėluos klientų atsiskaitymai už paslaugas ir padaugės blogųjų skolų. Bendrovė generuoja stiprius laisvųjų pinigų srautus ir turi pakankamą likvidumo rezervą bei pagrindinės akcininkės „Telia Company AB“ paramą tam, kad sėkmingai tęstų veiklą sparčiai kintančioje ekonominėje aplinkoje. Bet kuriuo atveju, Bendrovė sieks užtikrinti nepertraukiamą šaliai svarbios telekomunikacijų infrastruktūros funkcionavimą ir visų sutartinių įsipareigojimų klientams, darbuotojams, tiekėjams ir kitiems suinteresuotiems asmenims įvykdymą.

FINANSINĖ INFORMACIJA

2019-uosius pradėjome diegdami naują Bendrovės organizacinę struktūrą. Siekdami geresnės klientų patirties ir jos skaitmeninio sukūrimo naują Tiesioginių ir skaitmeninių kanalų padalinį, kuris į vieną komandą sujungė visus tiesiogiai su klientų aptarnavimu, skaitmeninių kanalų kūrimu, pardavimo palaikymu ir paslaugų diegimu susijusius darbuotojus.

Sutelkę dėmesį į klientams kuriamą vertę, didžiųjų duomenų analitiką ir verslo efektyvumą, perėjome į kitą kokybinį lygį, kuris kasdienius darbuotojų veiksmus verčia tiesioginiais verslo rezultatais. Kita vertus, netrūksta ir iššūkių kuriuos atneša senųjų sistemų paveldas, įtempta konkurencinė aplinka ir bendras rinkos augimo lėtėjimas.

Nepaisant to, 2019-uosius Bendrovė baigė aukšta nata: paskutinių dviejų ketvirčių pajamos viršijo 100 mln. eurų. Dviženkliai televizijos, IT ir įrangos pardavimo augimai bei toliau didėjančios pajamos iš mobiliojo ryšio paslaugų lėmė bendrų pajamų didėjimą. 2019 m. bendros pajamos sudarė 388,3 mln. eurų ir, palyginti su 2018 m. pajamomis – 376,5 mln. eurų, padidėjo 3,1 procento. Kita vertus, sparti technologinė raida toliau neišvengiamai mažino pajamas iš tradicinės balso telefonijos, o aukštas konkurencingumo lygis rinkoje mažino pajamas iš fiksuotojo plačiajuosčio interneto paslaugų, nors pačių vartotojų skaičius didėjo.

2019 m. birželį pasiekėme svarbų tikslą – unikaliu Lietuvos rinkoje „Telia One“ pasiūlymu jau naudojosi per 50 tūkstančių klientų. Sukurtas dar 2017 m., po fiksuotojo ir mobiliojo ryšio verslų apjungimo po vienu „Telia“ prekės ženklu, „Telia One“ verčių paketas suteikia didesnę interneto spartą, daugiau duomenų ir TV turinio tiems, kas naudojasi „Telia Lietuvos“ fiksuotojo ir mobiliojo ryšio paslaugomis.

Esame vienintelis Lietuvos telekomunikacijų operatorius, teikiantis nenutrūkstamą ryšį nesvarbu kur esate, kada ir kokių prietaisų ar technologijų naudojate. Apjungtos paslaugos suteikė daugiau naudos mūsų privatiems klientams ir pasiūlymas „Telia One“ yra geriausias to pavyzdys. Verslo klientams mes siūlome platų paslaugų spektrą iš vienu rankų: nuo ryšio paslaugų iki IT sprendimų, nuo biuro įrangos iki duomenų centrų infrastruktūros. Apjungtos paslaugos lėmė ne vieną naują verslo sutartį 2019 m., tarp kurių toks didelis projektas kaip vaizdo stebėjimo sistemos diegimas ir priežiūra Kauno mieste.

Kitas svarbus metų pasiekimas – baigėme namų paslaugų klientų perkėlimą į naują SAP klientų aptarnavimo sistemą. Kitas svarbus etapas siekiant gerinti klientų aptarnavimą bus mobiliojo ryšio vartotojų perkėlimas į naują integruotą sistemą. Investicijoms į IT sistemas pagal verslo transformacijos programą skirta 11,2 mln. eurų.

Nuolatinės investicijos į fiksuotojo ir mobiliojo ryšio tinklus užtikrina ryšio kokybę. Baigėme plačiajuosčio ir mobiliojo ryšio tinklo integraciją į bendrą IP technologijomis pagrįstą tinklą. Investicijos į tinklus duoda vaisių: remiantis naujausiais Ryšių reguliavimo tarnybos (RRT) matavimais, vidutinė „Telia“ 4G tinklo sparta šiuo metu yra didžiausia Lietuvoje ir siekia 76,2 Mb/s. Bendros investicijos į tinklo modernizavimą per 2019 m. sudarė 35,8 mln. eurų.

2019 m. viduryje pristatėme naują „Telia Lietuva“ įvaizdžio kampaniją „Idomiau tik gyvenimas“. Ja norėjome pasakyti, kad buvome ir esame svarbi Lietuvos visuomenės raidos dalis – nuo pirmojo GSM skambučio iki 5G technologijos pristatymo. Mes didžiujamės savo pasiekimais.

Kasmet „Telia Lietuva“ Lietuvoje investuoja daugiau nei 50 mln. eurų ir yra viena didžiausių investuotojų šalyje. Ryšių reguliavimo tarnybos 2019 m. ketvirtojo ketvirčio duomenimis, Bendrovė, skaičiuojant pajamas, užėmė 39,2 proc. šalies telekomunikacijų rinkos ir yra didžiausia informacinių bei ryšių technologijų (IRT) rinkos bendrovė. Toliau investuosime į technologijas, inovacijų plėtrą ir tvarią visuomenės raidą. O tai reiškia dar daugiau konkurencijos ir naudos vartotojams.

2019 m. stebėjome didėjančią legalaus ir aukštos kokybės TV turinio paklausą. Mūsų išmaniosios televizijos paslaugos vartotojai kartu su visu pasauliu galėjo stebėti neįtikėtino populiarumo sulaukusias HBO premjeras – paskutines „Sostų karų“ serijas bei mini serialus „Černobylis“ ir „Jekaterina Didžioji“. Be išskirtinio HBO turinio, 2019 m. savo TV paslaugos vartotojams pasiūlėme daugiau nei 13 tūkst. „TVPlay Premium“ mediatekos turinio vienetų lietuvių ir užsienio kalbomis. Rudenį TV kanalų sąrašą papildė didžiausio Lietuvoje naujienų portalo „Delfi“ kuriamas televizijos kanalas „Delfi TV“.

Metų kulminacija – mobiliosios televizijos paslaugos „Telia Play“ pristatymas. Tai inovatyvi paslauga sukurta bendradarbiaujant su „Telia Company“ įmonių grupe. Nuo gruodžio „Telia“ išmaniąją televiziją galima naudotis bet kurio prietaiso ekrane, bet kur ir bet kada.

Siekdami dar labiau pagerinti interneto patirtį, 2019 m. nemokamai atnaujinome namų interneto maršrutizatorius klientams, kurių turimi maršrutizatoriai buvo pakeisti seniausiais.

Didelės spartos internetas ir išmaniosios televizijos vartotojams siūlomas išskirtinis HBO ir „TV Play Premium“ turinys kartu su „Telia One“ pasiūlymu padėjo pritraukti naujų klientų. Nepaisant didelės konkurencijos ir dalies rinkos segmentų prisisotinimo, per 2019 metus:

- šviesolaidinio interneto vartotojų skaičius padidėjo 6,5 proc. – iki 295 tūkst.,
- išmaniosios televizijos (IPTV) vartotojų skaičius padidėjo 6,1 proc. – iki 244 tūkst.,
- pasiūlymo „Telia One“ vartotojų skaičius beveik padvigubėjo – iki 60 tūkstančių.

2019 m. pradžioje pakeitėme aktyvių mobiliojo ryšio klientų traktavimą ir sumažinome bendrą reguliaraus mokėjimo paslaugos vartotojų skaičių 114 tūkst. abonentų. Nepaisant to, 57 tūkst. naujų reguliaraus mokėjimo ir 15 tūkst. naujų išankstinio mokėjimo paslaugų abonentų kartu su didėjančiu mobiliųjų duomenų srautu lėmė nuolatinį mobiliojo ryšio paslaugų augimą.

Nauji klientai, daugiau kokybiško TV turinio, didėjantis mobiliųjų duomenų srautas ir didelė modernių įrenginių paklausa lėmė tai, kad Bendrovės pajamos 2019 m. didėjo. Per metus:

- pajamos iš TV paslaugų padidėjo 18,1 proc.,
- pajamos iš įrangos pardavimo padidėjo 13,5 proc.,
- pajamos iš IT paslaugų padidėjo 11 proc.,
- pajamos iš mažmeninių mobiliojo ryšio paslaugų padidėjo 5,7 procento.

Nuo 2019 m. sausio 1 d. įdiegėme naują 16-ąjį Tarptautinį finansinės atskaitomybės standartą (TFAS) „Nuoma“. Vadovaujantis šiuo standartu Bendrovės sudarytos pastatų, tinklo, mobiliojo ryšio bazinių stočių ir kitos nuomos sutartys yra laikomos turtu ir dėl to sumažėjo Bendrovės veiklos sąnaudos, bet padidėjo nusidėvėjimo ir amortizacijos bei palūkanų sąnaudos.

EBITDA, neįskaičius vienkartinių sąnaudų, palyginti su 2018 m. EBITDA, neįskaičius vienkartinių sąnaudų, – 128,7 mln. eurų, padidėjo 1,8 proc. ir siekė 131 mln. eurų. EBITDA, neįskaičius vienkartinių sąnaudų ir teigiamos TFAS 16 taikymo įtakos, sumažėjo 4,2 procento.

Nors EBITDA išreikšta absoliučiais skaičiais didėjo, tačiau augančios veiklos sąnaudos per metus sumažino pelningumo maržas ir iškėlė papildomą veiklos efektyvumo būtinybę. Tačiau, išlaikytas EBITDA lygis ir didesnis laisvųjų pinigų srautas (padidėjo 74,1 proc.) leido toliau investuoti į klientų patirties gerinimo, tinklo plėtos ir veiklos skaitmeninimo projektus.

2019 m. toliau efektyvinome savo veiklą perkeldami tam tikras funkcijas (tokias kaip Žmogiškųjų išteklių ir Pirkimo valdymo) į Vilniuje įsikūrusį „Telia Company“ paslaugų centrą ar perleisdami dalį tinklo infrastruktūros valdymo trečiosioms šalims. 2019 m. pabaigoje, atsižvelgiant į klientų poreikius ir nuolat augantį veiklos skaitmeninimą buvo nuspręsta įsteigti naują Skaitmeninimo ir analitikos padalinį. Naujas padalinys atsakingas už duomenų gavybą, valdymą ir modeliavimą bei rinkodaros automatizavimą ir valdymą. Dėl veiklos efektyvinimo ir skaitmeninimo bendras darbuotojų skaičius per metus sumažėjo 14 proc., tačiau vidutinis darbuotojų atlyginimas padidėjo 10,3 proc., neįskaičius įtakos dėl apmokestinimo pasikeitimo nuo 2019 m. sausio 1 dienos.

Toliau didžiulį dėmesį skyrėme klientų aptarnavimo kokybės gerinimui ir skaitmeninimui – lapkritį įdiegėme dirbtinio intelekto technologija veikiančią klientų aptarnavimo asistentę–robotę Aita. Tai – pirmasis chatbotas Lietuvos telekomunikacijų rinkoje. O realią ir fizinę patirtį žmonėms pradėjome gerinti lapkritį Šiauliuose atidarę naujos koncepcijos saloną Lietuvoje.

Nuo 2020 m. sausio 1 d. siekiant glaudesnės sinergijos su kitomis „Telia Company“ įmonėmis ir didesnio darbo efektyvumo tuo pačiu metu kaip ir „Telia“ komandos Estijoje, Danijoje ir Norvegijoje prisijungėme prie Naujojo veiklos modelio.

Optimizuojant „Telia Lietuva“ įmonių grupės struktūrą ir gavę akcininkų bei valdybos pritarimą vykdome reorganizavimą, kuriam pasibaigus prie „Telia Lietuva“ bus prijungta Telia Customer Services LT. Šios dukterinės įmonės kontaktų centrai nuo 2017 m. vasario 1 d. rūpinasi tik „Telia Lietuva“ klientų aptarnavimu.

Mūsų metų veiklos rezultatas – 2019 m. laikotarpio pelnas, palyginti su 2018 m. pelnu, padidėjo 26 tūkst. eurų ir sudarė 54,7 mln. eurų. Taip pat mes stabiliai didiname grąžą mūsų akcininkams. 2019 m. gegužę išmokėjome rekordinius dividendus už 2018 metus – 0,08 euro vienai akcijai (iš viso 46,6 mln. eurų). Per 2019 m. Bendrovės vienos akcijos kaina ir rinkos kapitalizacija padidėjo 15,4 proc. ir mes vėl atsidūrėme Baltijos šalių rinkoje listinguojamų įmonių sąrašo viršuje.

2019 m. balandžio pradžioje daugiau kaip 1000 „Telia Lietuva“ darbuotojų įsikūrė naujoje Bendrovės buveinėje Vilniuje Saltoniškių g. 7A. Naujoji buveinė yra mūsų išpareigojimo darytų kuo mažesnę poveikį aplinkai įrodymas. Naujasis biuras, lyginant su įprastais biurų pastatais, naudoja 40 proc. mažiau energijos, 52 proc. mažiau vandens ir išmeta 32 proc. mažiau anglies dvideginio. Be to, mažiausiai 10 proc. reikiamos elektros energijos pagamina ant stogo įrengti saulės elementai, o pastato sanitariniuose mazguose naudojamas lietaus vanduo. Į darbuotojų gerbūvio gerinimą investavome 5 mln. eurų.

2019 m. „Telia Company“ iškėlė du ambicingus aplinkosaugos srities tikslus – iki 2030 m. užtikrinti nulinę taršą anglies dioksidu bei nulinį atliekų kiekį ir taip tapti „žaliausia“ pasaulyje telekomunikacijų įmone. Mes palaikome šią ambiciją ir planuojame savo veiksmus tam, kad pasiekti šiuos tikslus.

Per 2019 m. rudenį vykusį diskusijų festivalį „Būtent!“ pristatėme atnaujintas tvarios veiklos iniciatyvas. Daugiau dėmesio skirsime įkvepiantiems aplinkosaugos tikslams, skaitmeninių kompetencijų ugdymui ir žmonių įgalinimui. 2019 m. atnaujinome vaikų saugumo internete projektą „Augu internete“, skyrėme daugiau dėmesio įmonės darbuotojų vaikams, surengėme vidinius mokymus įvairovės temomis ir rėmėme viešas įvairovės skatinimo iniciatyvas. Taip pat kartu su „Sidabrine linija“ pradėjome pilotinį projektą tam, kad senjorai lengviau įsilietų į skaitmeninę visuomenę.

Už tvaraus verslo iniciatyvas „Telia Lietuva“ Nacionaliniuose atsakingo verslo apdovanojimuose buvo pripažinta „Šeimai palankiausia darbovietė 2019“ tarp kitų didelių įmonių. Be galimybės dirbti nuotoliniu būdu ir lanksčiai planuodami savo darbo laiką, mūsų darbuotojai priklausomai nuo darbo stažo, gali gauti iki 5 papildomų apmokamų atostogų dienų per metus tam, kad palaikytų sveiką darbo ir asmeninio gyvenimo balansą. Vilniaus ir Šiaulių biuruose veikia „Mokyklinukų klubai“ skirti darbuotojų 6–12 m. amžiaus vaikams. Taip pat darbuotojų šeimos nariams reguliariai rengiamos atvirų durų dienos. Norime parodyti, jog „Telia“ gera ne tik dirbti, bet ir būti.

Konsoliduota įmonių grupės finansinė atskaitomybė yra parengta pagal ES priimtus Tarptautinius finansinės atskaitomybės standartus. 16-ojo TFAS „Nuoma“ taikymas nuo 2019 m. sausio 1 d. turėjo įtakos 2019 m. finansinėms ataskaitoms. Palyginama 2018 m. informacija nebuvo koreguota. Daugiau informacijos Bendrovės konsoliduotųjų ir atskirųjų finansinių ataskaitų už 2019 m. gruodžio 31 d. pasibaigusius metus 30-oje pastaboje.

Finansų rodikliai (tūkst. eurų, jei nenurodyta kitaip)	2019 m.	2018 m.	Pokytis (%)
Pajamos	388 299	376 494	3,1
EBITDA, neįskaičius vienkartinių sąnaudų	130 992	128 730	1,8
EBITDA, neįskaičius vienkartinių sąnaudų, marža (%)	33,7	34,2	
EBITDA	128 868	127 437	1,1
EBITDA marža (%)	33,2	33,8	
Veiklos pelnas (EBIT), neįskaičius vienkartinių sąnaudų	61 905	64 208	(3,6)
EBIT, neįskaičius vienkartinių sąnaudų, marža (%)	15,9	17,1	
Veiklos pelnas (EBIT)	59 781	62 915	(5,0)
EBIT marža (%)	15,4	16,7	
Pelnas, neatskaičius mokesčių	56 855	63 234	(10,1)
Pelno, neatskaičius mokesčių, marža (%)	14,6	16,8	
Laikotarpio pelnas	54 726	54 700	-
Laikotarpio pelno marža (%)	14,1	14,5	
Pelnas vienai akcijai (Eur)	0,094	0,094	
Paprastųjų vardinių akcijų skaičius (tūkst.)	582 613	582 613	-
Akcijos kaina (Eur) laikotarpio pabaigoje	1,275	1,105	15,4
Rinkos kapitalizacija	742 832	643 788	15,4
Turtas	614 116	564 105	8,9
Akcininkų nuosavybė	328 076	319 776	2,6
Gryniesi pinigų srantai iš pagrindinės veiklos	139 540	106 767	30,7
Laisvieji pinigų srantai	87 441	50 235	74,1
Ilgalaikės investicijos	52 669	61 844	(14,8)
Grynoji skola	143 452	129 393	10,9
Veiklos rodikliai	2019-12-31	2018-12-31	Pokytis (%)
Mobiliojo ryšio paslaugų vartotojų skaičius, iš viso (tūkst.):	1347	1389	(3,0)
- reguliaraus mokėjimo (tūkst.)	1069	1126	(5,1)
- išankstinio mokėjimo (tūkst.)	278	263	5,7
Plačiajuosčio interneto prieigų skaičius, iš viso (tūkst.):	419	409	2,4
- šviesolaidinės prieigos (FTTH/B) (tūkst.)	295	277	6,5
- varinės prieigos (DSL, VDSL) (tūkst.)	124	132	(6,1)
Fiksuotojo telefono ryšio linijų skaičius (tūkst.)	296	354	(16,4)
Išmaniosios televizijos paslaugų vartotojų skaičius, iš viso (tūkst.):	244	230	6,1
Darbuotojų skaičius	2336	2733	(14,5)
Visu etatu dirbančių darbuotojų skaičius	2127	2482	(14,3)

Santykiniai rodikliai	2019-12-31	2018-12-31
Naudojamo kapitalo pelningumas (%)	13,3	13,8
Vidutinė turto grąža (%)	10,0	11,3
Nuosavybės pelno norma (%)	17,3	17,7
Pinigų srautų iš pagrindinės veiklos ir pajamų santykis (%)	35,9	28,4
Ilgalaikių investicijų ir pajamų santykis (%)	13,6	16,4
Grynosios skolos ir EBITDA santykis	0,72	1,02
Skolos koeficientas (%)	28,4	40,5
Skolos ir nuosavybės koeficientas (%)	43,7	49,4
Bendras likvidumo koeficientas (%)	115,5	133,8
Turto apyvartumas (%)	65,0	67,6
Kapitalo ir turto santykis (%)	53,4	56,7
Akcijos kainos ir pelno vienai akcijai santykis	13,6	11,8

Santykinių rodiklių aprašymas ir jų skaičiavimo metodika yra pateikti Bendrovės svetainėje internete adresu: <https://www.telia.lt/investuotojams/finansiniai-rezultatai>

Pajamos

Bendros konsoliduotos pajamos 2019 m. buvo 388,3 mln. eurų, ir palyginti su pajamomis prieš metus – 376,5 mln. eurų, padidėjo 3,1 procento. 2019 m. bendros pajamos didėjo dėl didesnių pajamų iš mobiliojo ryšio, televizijos, IT paslaugų ir įrangos pardavimo.

Pajamos iš fiksuotojo ir mobiliojo ryšio paslaugų sudarė atitinkamai 44,6 ir 32,7 proc. 2019 m. bendrų įmonių grupės pajamų. Pajamų iš įrangos pardavimo dalis buvo 22,7 procento.

2019 m. pajamos iš paslaugų suteiktų gyventojams sudarė 59,2 proc., iš verslo klientų – 39,4 proc., o kitos pajamos – 1,4 proc. bendrų pajamų.

Per metus klientų, kurie pasinaudojo pasiūlymo „Telia One“ teikiamu pranašumu – daugiau spartos, daugiau duomenų ir daugiau TV turinio tiems, kas naudojami „Telia Lietuva“ fiksuotojo ir mobiliojo ryšio paslaugomis, skaičius padidėjo 1,8 karto ir 2019 m. gruodžio pabaigoje siekė 60 tūkst. (prieš metus – 33 tūkstančiai).

2019 m. pradžioje Bendrovė pakeitė aktyvių **mobiliojo ryšio** klientų traktavimą ir sumažino reguliaraus mokėjimo paslaugos vartotojų skaičių 114 tūkst. abonentų. Dėl to, nepaisant 57 tūkst. naujų paslaugos vartotojų, reguliaraus mokėjimo paslaugos vartotojų skaičius per 2019 m. sumažėjo 57 tūkst., tačiau išankstinio mokėjimo paslaugos abonentų skaičius padidėjo 15 tūkstančių. Per metus bendras aktyvių mobiliojo ryšio abonentų skaičius sumažėjo 42 tūkstančiais.

Nepaisant to, dėl išaugusio vienam abonentui tenkančio mobiliųjų duomenų srauto 2019 m. pajamos iš mažmeninių mobiliojo ryšio paslaugų, palyginti su praėjusių metų pajamomis – 99,2 mln. eurų, padidėjo 5,7 proc. ir sudarė 104,9 mln. eurų.

2016 m. „Telia“ pirmoji ir iki šiol vienintelė Lietuvoje įdiegė pažangiausią balso skambučių „VoLTE“ technologiją savo 4G tinkle. „VoLTE“ technologija – tai kur kas geresnė pokalbių kokybė, triskart greitesnis skambučio sujungimas ir galimybė vienu metu kalbėti telefonu ir naršyti internete. Nuo 2019 m. gruodžio „VoLTE“ technologija „Telia“ tinkle jau veikia ir „iPhone“ telefonų naudotojams. Iki tol „VoLTE“ skambučiais Bendrovės tinkle galėjo naudotis tik turintys „Huawei“, „Samsung“, „Sony“ ir „Xiaomi“ įrenginius.

2019 m. pajamos iš **kitų mobiliojo ryšio paslaugų**, kurias sudaro pajamos iš Bendrovės teikiamų mobiliojo ryšio tinklų sujungimo paslaugų, tarptinklinio ryšio mokesčių iš šalies lankytojų ir kitų tinklo paslaugų, buvo beveik tokios pačios kaip prieš metus ir sudarė 22 mln. eurų (2018 m. – 21,9 mln. eurų). Po to, kai Europos Sąjungoje nuo 2017 m. birželio 15 d. įsigaliojo suvienodinti tarptinkliniai mokesčiai, prie „Telia Lietuva“ 4G tinklo besijungiančių ir mobiliuoju internetu mūsų šalyje besinaudojančių abonentų iš daugiau kaip 110 pasaulio valstybių sunaudojamų duomenų kiekis padidėjo.

Nuo 2019 m. gegužės 15 d. įsigaliojo Europos elektroninių ryšių kodeksas (EERK), nustatantis naujas reguliavimo taisykles Europos telekomunikacijų bendrovėms. Šiame kodekse nustatyta, kad maksimali kaina tarp ES šalių vykdomiems skambučiams ir siunčiamoms SMS žinutėms negali viršyti 19 centų už minutę ir 6 centų už SMS (be PVM). Tai reiškia, kad tarifai skambinantiems ir rašantiems SMS žinutes į kitas ES ir EEE valstybes sumažėjo net iki 80 procentų.

2019 m. bendros pajamos iš mobiliojo ryšio paslaugų sudarė 126,9 mln. eurų ir buvo 4,8 proc. didesnės nei prieš metus, kai bendros pajamos iš mobiliojo ryšio paslaugų siekė 121,1 mln. eurų.

Per 2019 m. bendras pagrindinių telefono linijų skaičius sumažėjo 58 tūkst., o bendras mažmeninių pokalbių srautas – 14,8 procento. Dėl to, pajamų iš mažmeninių **balso telefonijos** paslaugų, palyginti su 2018 m. pajamomis, sumažėjo 16,8 procento. Pajamos iš nedidelės maržos tinklų sujungimo paslaugų taip pat buvo 14,6 proc. mažesnės nei prieš metus ir dėl to bendros 2019 m. pajamos iš balso telefonijos paslaugų, palyginti su pajamomis iš balso telefonijos paslaugų prieš metus – 59,1 mln. eurų, sumažėjo 15,9 proc. – iki 49,7 mln. eurų.

Per 2019 m. pajamos iš **įrangos pardavimo**, palyginti su 2018 m. pajamomis iš įrangos pardavimo – 77,7 mln. eurų, padidėjo 13,5 proc. ir sudarė 88,2 mln. eurų daugiausia dėl didelės naujausių išmaniųjų telefonų, planšetinių bei nešiojamų kompiuterių, televizorių ir kitų išmaniųjų prietaisų paklausos.

Per metus **plačiajuosčio interneto** (neįskaičiant Wi-Fi) vartotojų skaičius padidėjo 10 tūkstančių. Šviesolaidinių priegų (FTTH/B) klientų skaičius padidėjo 18 tūkst. ir 2019 m. pabaigoje sudarė 295 tūkst., o plačiajuosčio (DSL) ryšio technologija teikiama interneto vartotojų skaičius sumažėjo 8 tūkst. – iki 124 tūkstančių. 2019 m. gruodžio pabaigoje 70 proc. visų 419 tūkst. Bendrovės plačiajuosčio interneto (neįskaičiant Wi-Fi) paslaugų vartotojų prie interneto jungėsi per šviesolaidinę priegą.

Varinės prieigos linijos atgimė 2018 m., kai Bendrovė pristatė „Super VDSL“ (S-VDSL) technologiją, kuri suteikia galimybę varinėmis linijomis (priklauso nuo „Telia“ pastotė ir galinė įranga jungiančios varinės linijos ilgio) naudotis net iki 250 Mb/s spartos internetu. 2019 m. pabaigoje daugiau nei 20 tūkst. varinės prieigos vartotojų buvo perjungti iš DSL į S-VDSL technologiją ir daugiau nei 48 tūkst. vartotojų gali būti perjungta.

2019 m. „Telia Lietuva“ nemokamai atnaujino namų interneto maršrutizatorius klientams, kurių turimi maršrutizatoriai buvo pakeisti seniausiai. Buvo keičiama tiek DSL, tiek šviesolaidinio interneto klientų naudojama įranga. Vienas naujųjų maršrutizatorių privalumas yra tas, kad jie „Wi-Fi“ ryšį užtikrina naudodami 2,4 GHz ir 5GHz dažnių juostas. Todėl belaidis internetas namuose veikia dar greičiau ir stabiliau, jam mažiau trukdo aplinkiniai „Wi-Fi“ tinklai.

Nepaisant didesnio plačiajuosčio interneto vartotojų skaičiaus, tačiau dėl mažesnių vienam vartotojui tenkančių pajamų, 2019 m. pajamos iš interneto paslaugų, palyginti su pajamomis 2018 metais – 57,8 mln. eurų, sumažėjo 2,1 proc. ir buvo 56,6 mln. eurų.

Per metus išmaniosios (IPTV) **televizijos** paslaugos vartotojų skaičius padidėjo 14 tūkst., ir 2019 m. pabaigoje sudarė 244 tūkstančių.

2018 m. rugsėjį Bendrovė nutraukė skaitmeninės antžeminės televizijos paslaugos teikimą. Dauguma DVB-T paslaugos vartotojų pasirinko pažangesnę išmaniosios televizijos (IPTV) paslaugą per laidinį ar 4G mobilųjį tinklą. 2018 m. birželį vietoje senosios antžeminės skaitmeninės televizijos nutolusiose ar kaimo vietovėse, kur nėra laidinės prieigos, Bendrovė pasiūlė išmaniosios televizijos retransliacijas per mobilųjį LTE 4G tinklą.

Nuo 2019 m. gegužės išmanioji televizija pasipildė „TVPlay Premium“ turiniu. „TVPlay Premium“ mediateką sudaro daugiau nei 13 tūkst. turinio vienetų lietuvių ir užsienio kalbomis. Nuo 2018 m. rugpjūčio „Telia“ TV jau siūlo HBO sukurtus filmus ir serialus. Dėl to „Telia“ išmaniosios televizijos vartotojai garsiausias 2019 m. HBO premjeras – paskutinės „Sostų karų“ („Game of Thrones“) serijas, mini serialus „Černobilis“ ir „Jekaterina Didžioji“ – galėjo žiūrėti tuo pačiu metu kaip visos pasaulis.

2019 m. rugsėjį Bendrovė TV paslaugos vartotojams pasiūlė didžiausio Lietuvoje naujienų portalo „Delfi“ kuriamą televizijos kanalą „Delfi TV“. Anksčiau „Delfi TV“ buvo transliuojama tik internetu.

Be to, 30 TV kanalų, išskirtinį HBO turinį bei filmų nuomos paslaugą siūlanti „Telia“ išmanioji televizija atkeliavo į telefono, planšetės ir kompiuterio ekranus. 2019 m. gruodį Bendrovė pradėjo teikti mobiliosios televizijos paslaugą „Telia Play“. Išmaniosios „Telia“ televizijos klientai „Telia Play“ gali naudotis nemokamai prisijungę prie bet kurio interneto tiekėjo fiksotojo, mobiliojo ar Wi-Fi tinklo, taip pat ja galima naudotis visose Europos Sąjungos šalyse.

Dėl didėjančio išmaniosios „Telia“ TV klientų skaičiaus ir siūlomo išskirtinio turinio pajamos iš televizijos paslaugų padidėjo dviženkliais procentų skaičiais. Per 2019 m. pajamos iš televizijos paslaugų padidėjo 18,1 proc. – iki 30,8 mln. eurų, o prieš metus pajamos iš televizijos paslaugų sudarė 26,1 mln. eurų.

Palyginti su 2018 m. duomenimis, pajamų tik iš **duomenų perdavimo** paslaugų per 2019 m. sumažėjo 4 proc., o pajamų tik iš **su tinklu susijusių** paslaugų sumažėjo 0,3 procento. Dėl to bendros 2019 m. pajamos iš duomenų perdavimo ir su tinklu susijusių paslaugų, palyginti su tomis pačiomis pajamomis prieš metus – 19,1 mln. eurų, sumažėjo 2,5 proc. ir sudarė 18,7 mln. eurų.

Pajamos iš **IT paslaugų**, kurias sudaro pajamos iš duomenų centrų, informacinių sistemų valdymo ir svetainių prieglobos paslaugų, teikiamų šalies ir užsienio įmonėms, 2019 m. didėjo dviženkliais procentų skaičiais. 2019 m. pajamos iš IT paslaugų siekė 11,3 mln. eurų ir, palyginti su pajamomis iš IT paslaugų prieš metus – 10,2 mln. eurų, padidėjo 6,6 procento.

Aukštą Bendrovės IT valdymo ir saugumo lygį patvirtinta Bendrovei suteikti ISO sertifikatai IT paslaugų (ISO 20000) ir informacijos saugos (ISO 27001) valdymo srityse. Bendrovė yra didžiausia IT infrastruktūros paslaugų teikėja Lietuvoje. 2016 m. balandį atidarytas naujausias duomenų centras yra sertifikuotas pagal TIER III saugumo standartus.

2019 m. rugsėjį Bendrovė pasirašė sutartį su Kauno m. savivaldybės administracija dėl daugiau nei 234 vaizdo stebėjimo kamerų įrengimo ir priežiūros 31 Kauno erdvėje. Sutarties vertė – 700 tūkst. eurų. Bendrai „Telia“ vaizdo stebėjimo sistemas įrengė jau penkiolikoje Lietuvos miestų ir šiuo metu aptarnauja 683 kameras viešosiose vietose.

2019 m. pabaigoje „Telia“ ir „Lietuvos geležinkeliai“ pasirašė 1,4 mln. eurų vertės trejų metų trukmės įrangos nuomos sutartį, pagal kurią „Telia“ atnaujins iki 1000 nešiojamųjų kompiuterių su priedais ir iki 500 išorinių monitorių. Į IT įrangos nuomos (angl. Device as a service, DaaS) sutarties kainą įskaičiuota ne tik pati įranga, bet ir jos draudimas, priežiūra, utilizavimas bei kitos papildomos paslaugos.

Pajamos iš **kitų paslaugų** sudaro pajamos iš ne telekomunikacijų paslaugų: kontaktų centrų paslaugos išorės klientams, patalpų nuoma, suteiktų nuolaidų grąžinimas Bendrovei ir kitos. 2019 m. pajamos iš kitų paslaugų sudarė 6,1 mln. eurų ir buvo 15,5 proc. didesnės nei pajamos iš kitų paslaugų 2018 m. – 5,3 mln. eurų.

Kitas pelnas ar nuostolis, gautas pardavus turtą ar susidaręs iš valiutų kursų pokyčių, apskaitomas grynąja verte kaip **kitas pelnas (nuostolis)**. Per 2018 m. vienkartinis pelnas, gautas pardavus turtą, sudarė 481 tūkst. eurų.

Rinka

Pagal naujausios Ryšių reguliavimo tarnybos (RRT) ataskaitos duomenis, 2019 m. Lietuvos elektroninių ryšių rinka, skaičiuojant pajamas, palyginti su 2018 m. pajamomis – 693,4 mln. eurų, padidėjo 2,9 proc. ir sudarė 713,5 mln. eurų.

„Telia Lietuva“ išlieka didžiausia telekomunikacijų paslaugų teikėja Lietuvoje. Bendrovės rinkos dalis, skaičiuojant pajamas, 2019 m. ketvirtąjį ketvirtį sudarė 39,2 proc. ir, palyginti su 2018 m. ketvirtuoju ketvirčiu, padidėjo 0,45 procentinio punkto.

	Bendrovės rinkos dalis (%)			
	skaičiuojant vartotojus (%)		skaičiuojant pajamas (%)	
	2019 m. IV ketv.	Pokytis per metus (proc. punkt.)	2019 m. IV ketv.	Pokytis per metus (proc. punkt.)
Fiksuotojo telefono ryšio paslaugos	80,5	(2,4)	87,5	(2,2)
Mobiliojo telefono ryšio paslaugos	28,0	(1,5)	27,7	0,4
Fiksuotojo interneto prieigos paslaugos	52,2	0,2	59,4	(1,0)
Mobiliojo interneto prieigos paslaugos	28,5	0,1	26,4	(2,5)
Mokamos televizijos paslaugos	36,0	1,9	44,4	4,9
Duomenų perdavimo paslaugos	n/d	n/d	61,9	(3,5)

Pagal Ryšių reguliavimo tarnybos (RRT) ataskaitos duomenis, 2019 m. gruodžio 31 d. šimtui Lietuvos gyventojų teko 50,9 (prieš metus – 47,3) interneto prieigos abonentų. Šimtui Lietuvos namų ūkių teko 51,7 (2018 m. – 50,3) mokamos televizijos abonentų. Aktyviųjų judriojo telefono ryšio abonentų skaičius šimtui gyventojų buvo 132,6 (prieš metus – 134,7), o fiksuotojo telefono ryšio linijų skaičius šimtui namų ūkių sudarė 26,8 (prieš metus – 31,3) linijos.

Veiklos sąnaudos

2019 m. Bendrovės įmonių grupės **prekių ir paslaugų savikaina** buvo 155,2 mln. eurų ir, palyginti su 2018 m. prekių ir paslaugų savikaina – 151,7 mln. eurų, buvo 2,3 proc. didesnė daugiausia dėl didesnio įrangos pardavimo 2019 metais.

Veiklos sąnaudos (neįskaičiuojant prekių ir paslaugų savikainos bei vienkartinį sąnaudų), palyginti su 2018 m. sąnaudomis, 2019 m. buvo 7,3 proc. didesnės, o veiklos sąnaudos (neįskaičiuojant prekių ir paslaugų savikainos, bet įskaičiuojant vienkartinę sąnaudas) sudarė 104,9 mln. eurų ir, palyginti su 2018 m. sąnaudomis – 97,5 mln. eurų, buvo 7,5 proc. didesnės dėl didesnių ir su darbuotojais susijusių, ir kitų veiklos sąnaudų.

2019 m. **su darbuotojais susijusios sąnaudos** (neįskaičiuojant vienkartinį sąnaudų išieitinėms išmokoms) buvo 3,9 proc. didesnės nei su darbuotojais susijusios sąnaudos (neįskaičiuojant vienkartinį sąnaudų išieitinėms išmokoms) prieš metus. Per 2019 m. vienkartinės su darbuotojais susijusios sąnaudos sudarė 2,1 mln. eurų (prieš metus – 1,8 mln. eurų). Su darbuotojais susijusios sąnaudos (įskaičiuojant vienkartinę sąnaudas išieitinėms išmokoms) 2019 m. sudarė 53,5 mln. eurų, o tai yra 4,4 proc. daugiau nei tokios pačios sąnaudos prieš metus – 51,2 mln. eurų, daugiausia dėl padidėjusio vidutinio atlygio.

2019 m. balandžio 4 d. Bendrovė pranešė, jog siekiant dirbti efektyviau ir sukurti lankstesnę paslaugų struktūrą per 2019 metus „Telia Lietuva“ dirbančių žmonių skaičius sumažės 285 etatais, tuo tarpu „Telia Company“ Vilniuje veikiančios dukterinės įmonės „Telia Global Services Lithuania“ paslaugų centro komandą iki metų pabaigos planuojama padidinti iki 500 darbuotojų. Dar 2019 m. sausio 1 d. Bendrovė į „Telia Global Services Lithuania“ perkėlė 26 Žmogiškųjų išteklių padalinio („People HUB“) darbuotojus, o nuo 2019 m. liepos 1 d. – 15 Pirkimo padalinio darbuotojų. 2019 m. rugsėjį 36 Technologijų padalinio darbuotojai perėjo dirbti į su Bendrove nesusijusią įmonę, kuri teikia paslaugas „Telia Lietuva“.

Per 2019 m. bendras **darbuotojų skaičius** sumažėjo 397 darbuotojais (daugiausia Technologijų ir Pardavimo padaliniuose) – nuo 2733 iki 2336 darbuotojų. Visu etatu dirbančių „Telia Lietuva“ įmonių grupės darbuotojų skaičius per 2019 m. sumažėjo 355 darbuotojais – nuo 2482 iki 2127.

Kitos sąnaudos 2019 m. sudarė 51,4 mln. eurų ir buvo 10,9 proc. didesnės nei kitos sąnaudos prieš metus, kai jos siekė 46,2 mln. eurų, dėl didesnių rinkodaros sąnaudų ir didesnių „Telia Company“ teikiamų paslaugų apimčių.

Veiklos rezultatas

2019 m. **EBITDA, neįskaičiuojant vienkartinį sąnaudų**, palyginti su 2018 m. EBITDA, neįskaičiuojant vienkartinį sąnaudų, – 128,7 mln. eurų, padidėjo 1,8 proc. ir sudarė 131 mln. eurų. 2019 m. vienkartinės sąnaudos (daugiausia vienkartinės sąnaudos išieitinėms išmokoms) sudarė 2,1 mln. eurų (2018 m. – 1,3 mln. eurų). 2019 m. EBITDA, neįskaičiuojant vienkartinį sąnaudų, marža buvo 33,7 proc. (prieš metus – 34,2 proc.). EBITDA, neįskaičiuojant vienkartinį sąnaudų ir teigiamos TFAS 16 taikymo įtakos, sumažėjo 4,2 procento.

2019 m. **EBITDA**, įskaičiuojant vienkartinę sąnaudas, palyginti su 2018 m. EBITDA, įskaičiuojant vienkartinę sąnaudas, – 127,4 mln. eurų, padidėjo 1,1 proc. ir sudarė 128,9 mln. eurų. 2019 m. EBITDA, įskaičiuojant vienkartinę sąnaudas, marža buvo 33,2 proc. (2018 m. – 33,8 proc.).

2019 m. **nusidėvėjimo, amortizacijos ir turto vertės sumažėjimo sąnaudos**, palyginti su nusidėvėjimo, amortizacijos ir turto vertės sumažėjimo sąnaudomis prieš metus, padidėjo 7,1 proc. daugiausia dėl IFRS 16 įdiegimo nuo 2019 m. sausio 1 d. ir 2019 m. sudarė 17,8 proc. (prieš metus – 17,1 proc.) visų pajamų.

Veiklos pelnas (EBIT), neįskaičiuojant vienkartinį sąnaudų, per 2019 m., palyginti su veiklos pelnu, neįskaičiuojant vienkartinį sąnaudų, 2018 m., sumažėjo 3,6 procento. 2019 m. veiklos pelno, neįskaičiuojant vienkartinį sąnaudų, marža buvo 15,9 proc. (2018 m. – 17,1 proc.).

Veiklos pelnas (EBIT), įskaičiuojant vienkartinę sąnaudas, per 2019 m., palyginti su veiklos pelnu, įskaičiuojant vienkartinę sąnaudas, 2018 m., sumažėjo 5 procentais. 2019 m. veiklos pelno, įskaičiuojant vienkartinę sąnaudas, marža siekė 15,4 proc. (2018 m. – 16,7 proc.).

Nuostolį iš investicinės veiklos sudaro trijų Lietuvos mobiliojo ryšio operatorių – „Bitė“, „Tele2“ ir „Telia Lietuva“ – įsteigtos asocijuotos įmonės UAB „Mobilieji mokėjimai“, teikiančios momentinių mokėjimų paslaugą, veiklos rezultatas. 2020 m. kovą UAB „Mobilieji mokėjimai“ akcininkai nusprendė nuo 2020 m. gegužės mėn. 18 d. stabdyti įmonės veiklą. Prieš tai buvo priimtas „Telia Lietuva“ vadovybės sprendimas 2019 m. gruodžio 31 d. sumažinti šios investicijos vertę iki vieno euro.

2018 m. Bendrovė grynąja verte gavo 683 tūkst. eurų pelno iš investicinės veiklos susijusios su dukterinių įmonių pardavimu. 2018 m. birželio 1 d. „Telia Lietuva“ pardavė dukterinę įmonę Telia Global Services Lithuania, UAB didžiausiai Bendrovės akcininkei „Telia Company AB“ (Švedija), o 2018 m. spalio 26 d. – UAB „Verslo investicijos“ trečiajam asmeniui.

2019 m. **finansinės ir investicinės veiklos rezultatas** grynąja verte buvo neigiamas ir sudarė 2,9 mln. eurų (2018 m. buvo teigiamas ir sudarė 319 tūkst. eurų).

Palyginti su 2018 m. **pelnu, neatskaičius pelno mokesčio**, – 63,2 mln. eurų, 2019 m. pelnas, neatskaičius pelno mokesčio, sumažėjo 10,1 proc. ir buvo 56,9 mln. eurų.

Pelno mokesčio tarifas Lietuvoje yra 15 procentų. Vadovaujantis Pelno mokesčio įstatymo nuostata dėl mokesčio lengvatos, taikomos investicijoms į naujas technologijas, 2019 m. pelno mokesčio lengvata sudarė 2,9 mln. eurų (2018 m. – 1,6 mln. eurų). Dėl to, 2019 m. **pelno mokestis** buvo 75,1 proc. mažesnis nei pelno mokestis prieš metus.

Dėl to, 2019 m. dvylikos mėnesių **laikotarpio pelnas**, palyginti su 2018 m. dvylikos mėnesių pelnu, padidėjo 26 tūkst. eurų ir sudarė 54,7 mln. eurų. Pelno marža siekė 14,1 proc., o prieš metus pelno marža buvo 14,5 procentų.

Finansinė būklė ir pinigų srautai

Dėl 16-ojo Tarptautinės finansinės atskaitomybės standarto „Nuoma“ įvedimo nuo 2019 m. sausio 1 d. audituota 2018 m. gruodžio 31 d. Finansinės būklės ataskaita buvo koreguota ir nuo 2019 m. sausio 1 d. įvestos naujos „Valdomo turto“, „Atidėtojo mokesčio turto“ ir „Nuomos įsipareigojimų“ eilutės. Dėl to, koreguotas 2019 m. sausio 1 d. bendras turtas buvo 35,8 mln. eurų didesnis nei audituotas 2018 m. gruodžio 31 d. turtas, o 2019 m. sausio 1 d. nepaskirstytasis pelnas ir akcininkų nuosavybė, palyginti su 2018 m. gruodžio 31 d. duomenimis, padidėjo 183 tūkst. eurų.

Per 2019 m. visas įmonių grupės **turtas**, palyginti su 2018 m. gruodžio 31 d. duomenimis, padidėjo 8,9 procento. Visas **ilgalaikis turtas** padidėjo 7,5 proc. ir sudarė 75,3 proc. viso įmonių grupės turto. Visas **trumpalaikis turtas** padidėjo 6,5 proc. ir sudarė 24,5 proc. viso turto, o vien tik pinigai sudarė 8,2 proc. viso turto.

Per 2019 m. **akcininkų nuosavybė** padidėjo 2,6 proc. ir 2019 m. pabaigoje sudarė 53,4 proc. viso turto.

2019 m. balandžio 26 d. visuotinis akcininkų susirinkimas nusprendė iš Bendrovės paskirstyti pelno 131,6 mln. eurų skirti 46,6 mln. eurų 2018 m. **dividendams** mokėti, t. y. 0,08 euro dividendų vienai akcijai, o 85 mln. eurų kaip nepaskirstytą pelną perkelti į kitus finansinius metus. 2018 m. dividendai akcininkams buvo išmokėti 2019 m. gegužę.

Pagal Akcinių bendrovių įstatymo reikalavimus dividendai akcininkams mokami iš pagrindinės įmonės nepaskirstyto pelno. 2019 m. gruodžio 31 d. pagrindinės įmonės **nepaskirstytas pelnas** sudarė 140,1 mln. eurų, o konsoliduotas „Telia Lietuva“ įmonių grupės nepaskirstytas pelnas buvo 142,2 mln. eurų.

Per 2019 m. Bendrovė grąžino 30 mln. eurų ilgalaikės 150 mln. eurų paskolos. 2019 m. gegužę Bendrovės pasinaudojo galimybe pratęsti sindikuotos 60 mln. eurų paskolos, 2017 m. suteiktos penkeriems metams, grąžinimo terminą dvejais metams, t. y. iki 2024 m. gegužės. Visa šios paskolos suma bus grąžinta pasibaigus paskolos terminui.

Be to, 2019 m. gegužę Bendrovės pasirašė naują Atsinaujinančios paskolos sutartį su didžiausia Bendrovės akcininke „Telia Company AB“ dėl trumpalaikių paskolų iki 20 mln. eurų limitu. Sutartis galios dvejus metus.

2019 m. gruodžio pabaigoje bendra **paskolų suma** buvo 143,5 mln. eurų (158,1 mln. eurų prieš metus), iš kurių 97,5 mln. eurų sudarė paskolos iš bankų, 5 mln. eurų – trumpalaikė vidinė paskola suteikta Bendrovės akcininkės „Telia Company“, 38,7 mln. eurų – įsipareigojimai pagal atvirkštinio faktoringo ir 2,2 mln. eurų – įsipareigojimai pagal finansinio lizingo sutartis.

2019 m. gruodžio 31 d. grynoji skola sudarė 93,3 mln. eurų (prieš metus – 129,4 mln. eurų), o grynosios skolos ir nuosavybės santykis buvo 28,4 proc. (40,5 proc. 2018 m. gruodžio pabaigoje).

2017 m. „Telia Lietuva“ valdybos patvirtinta dividendų politika numato, jog Bendrovės grynosios skolos ir EBITDA santykis neturi viršyti 1,5, o dividendams skirti 80 proc. laisvųjų pinigų srauto. 2019 m. gruodžio 31 d. Bendrovės grynosios skolos ir EBITDA santykis buvo 0,72 (prieš metus – 1,02).

2019 m. grynieji **pinigų srautai iš įprastinės veiklos** sudarė 139,5 mln. eurų ir palyginti su pinigų srautais 2018 m. – 106,8 mln. eurų, padidėjo 30,7 procento. **Laisvieji pinigų srautai** (pinigų srautai iš įprastinės veiklos, atskaičius ilgalaikės investicijoms skirtus pinigus) 2019 m. sudarė 87,4 mln. eurų ir buvo 74,1 proc. didesni nei prieš metus (50,2 mln. eurų).

Per 2019 m. ilgalaikėms **investicijoms** skirta 52,7 mln. eurų, t. y. 14,8 proc. mažiau nei prieš metus kai ilgalaikės investicijos sudarė 61,8 mln. eurų. Daugiausia (24,4 mln. eurų arba 46,3 proc.) investuota į pagrindinio tinklo atnaujinimą ir šviesolaidinės priegos tinklo plėtrą. Mobiliojo ryšio tinklo plėtrai skirta 11,4 mln. eurų, informacinėms sistemoms susijusioms

su verslo transformacijos (klientų, finansų ir verslo valdymo sistemų perkėlimo į SAP) projektu – 11,2 mln. eurų ir kitoms investicijoms tarp kurių investicijos į naują buveinę – 5,7 mln. eurų.

2019 m. pabaigoje „Telia Lietuva“ vienu metu kaip ir kitos „Telia“ šalys pradėjo diegti naujos kartos klientų aptarnavimo salonus. Pirmasis jaukus ir modernus skandinaviško dizaino „Telia“ salonas išsiskiriantis paprastumu ir aiškumu 2019 m. rudenį atidarytas Šiauliuose. Kuriant salonų koncepciją didelis dėmesys skirtas išgrynintai, aiškiai komunikacijai, prekių ir paslaugų išdėstymui – tad klientai vos užėję galės lengvai orientuotis ir atrasti tai, ko ieško.

Iki 2019 m. pabaigos Bendrovė atidarė dar du naujos koncepcijos salonus Marijampolėje ir Vilniuje, prekybos centre BIG. Į naujos kartos salonų diegimą 2019 m. „Telia Lietuva“ investavo apie 300 tūkst. eurų. Kitus salonus numatoma palaipsniui atnaujinti per artimiausius metus.

Per 2019 m. Bendrovė įrengė 595 naujas LTE 4G bazines stotis ir dabar turi 3407 bazines 4G stotis 1425 vietose visoje Lietuvoje. Naujausi Ryšių reguliavimo tarnybos (RRT) matavimai rodo, kad „Telia Lietuva“ 4G ryšys dengia 99 proc. gyvenamos Lietuvos teritorijos, o vidutinė 4G ryšio sparta „Telia Lietuva“ tinkle siekia 76,2 Mb/s.

2019 m. gruodžio pabaigoje Bendrovės šviesolaidinio interneto paslaugomis galėjo naudotis 929 tūkst. (prieš metus – 914 tūkst.), arba 70,5 proc. šalies gyvenamųjų namų.

Pinigų ir pinigų ekvivalentų per 2019 m. dvylika mėnesių padidėjo 21,4 mln. eurų.

Per 2019 metus įmonių grupė sumokėjo 79,1 mln. eurų **įmokų ir mokesčių**, neįskaičiavus įmokų ir mokesčių, kuriuos įmonės išskaičiavo ir sumokėjo už kitus asmenis. Į Valstybinio socialinio draudimo fondą įmonių grupė sumokėjo 25,5 mln. eurų, Valstybinei mokesčių inspekcijai – 53,6 mln. eurų.

Informacija apie didesnius susijusių šalių sandorius

Vadovaujantis ES patvirtintais Tarptautiniais finansinės atskaitomybės standartais, su Bendrove susijusiomis šalimis laikomos Bendrovės dukterinės ir asocijuotos įmonės, „Telia Company“ įmonių grupės įmonės bei Bendrovės vadovybė. Su Bendrovės įmonių grupe susijusiomis šalimis laikomos „Telia Company“ įmonių grupės įmonės bei Bendrovės vadovybė. Visi sandoriai su susijusiomis šalimis vykdomi rinkos sąlygomis (laikantis ištiestos rankos principo).

2019 m. Bendrovė, jos dukterinės ir asocijuotos įmonės viena kitai teikė telekomunikacijų, kontaktų centrų ir kitas paslaugas pagal anksčiau pasirašytas sutartis.

Bendrovė ir įmonių grupė yra tiesiogiai ir netiesiogiai per didžiausią Bendrovės akcininkę „Telia Company AB“ susijusios su „Telia Company“ įmonių grupe, teikiančia telekomunikacijų paslaugas Šiaurės ir Baltijos šalyse. Pagrindiniai Bendrovės telekomunikacijų paslaugų pirkėjai ir teikėjai yra „Telia Carrier AB“ (Švedija), „Telia Eesti AS“ (Estija), LMT (Latvija), „Telia Finland Oyj“ (Suomija). 2019 m. Bendrovė sumokėjo „Telia Company“ 41,1 mln. eurų dividendų už 2018 metus.

Informacija apie Bendrovės sandorių su susijusiomis šalimis apimtis 2019 m. (tūkst. eurų):

	Telekomunikacijų ir kitų paslaugų pardavimas	Telekomunikacijų ir kitų paslaugų pirkimas
„Telia Company AB“ ir jos dukterinės įmonės:		
„Latvijas Mobilais Telefons SIA“	1 166	745
„Telia Asset Finance AB“	-	6 180
„Telia Carrier AB“	3 054	1 501
„Telia Company AB“	-	12 264
„Telia Danmark A/S“	352	270
„Telia Eesti AS“	692	571
„Telia Finland Oyj“	708	248
Telia Global Services Lithuania, UAB	202	(29)
„Telia Sverige AB“	1 040	147
UAB „Telia Carrier Lithuania“	857	-
Kitos	44	150
	8 115	22 047
Bendrovės dukterinės įmonės:		
Telia Customer Service LT, AB	1 238	11 713
	1 238	11 713

2019 m. Bendrovė per kelis kartus suteikė asocijuotai įmonei UAB „Mobilieji mokėjimai“ paskolų, kurių bendra vertė sudarė 910 tūkst. eurų. 2019 m. liepą ir lapkritį suteiktos paskolos ir susikaupusios palūkanos buvo konvertuotos į UAB „Mobilieji mokėjimai“ akcinį kapitalą, o 2019 m. sausį Bendrovė padarė papildomą 350 tūkst. eurų įnašą į šios asocijuotos įmonės akcinį kapitalą. Per 2019 m. Bendrovė iš viso investavo 1293 tūkst. eurų į UAB „Mobilieji mokėjimai“ akcinį kapitalą. Bendrovė turi 33,3 proc. UAB „Mobilieji mokėjimai“ akcijų.

2019 m. gruodžio 31 d. duomenimis, „Telia Company“ buvo suteikusi Bendrovei trumpalaikę 5 mln. eurų paskolą, kuri buvo gražinta 2020 m. sausio 3 dieną. 2019 m. gegužės 20 d. „Telia Company“ ir „Telia Lietuva“ pasirašė naują Atsinaujinančios paskolos sutartį, pagal kurią „Telia Company“ suteikė „Telia Lietuva“ galimybę skolintis iki 20 mln. eurų su 0,65 proc. marža. Sutarties trukmė – dveji metai.

2019 m. gruodžio 31 d. duomenimis, Bendrovė nėra suteikusi paskolų savo dukterinėms ir asocijuotoms įmonėms. 2019 m. dukterinė įmonė Telia Customer Service LT, AB išmokėjo Bendrovei 495 tūkst. eurų dividendų už 2018 metus. Bendrovės dukterinės ir asocijuotos įmonės neturi Bendrovės akcijų.

2020 m. sausio 31 d. Bendrovė suteikė 90 tūkst. eurų paskolą UAB „Mobilieji mokėjimai“. Paskolos metinės palūkanos – 3,37 procento.

Informacija apie Bendrovės susijusių šalių sandorius 2019 metais:

Susijusi šalis	Sandoris	Sandorio vertė
UAB Mobilieji Mokėjimai, kodas 304431143, Žalgirio g. 92-701, Vilnius, Lietuva, Juridinių asmenų registras	2019-01-08 Bendrovė įnešė papildomą įnašą į „Mobilieji mokėjimai“ akcinį kapitalą	350 tūkst. eurų
	2019-03-27 Bendrovė suteikė paskolą už 3,33 proc. metinių palūkanų	150 tūkst. eurų
	2019-05-09 iki 330 tūkst. eurų padidinta Bendrovės suteiktos paskolos suma. Metinės palūkanos tokios pat – 3,33 proc.	180 tūkst. eurų
	2019-06-12 iki 500 tūkst. eurų padidinta Bendrovės suteiktos paskolos suma. Metinės palūkanos tokios pat – 3,33 proc.	170 tūkst. eurų
	2019-07-31 Bendrovės suteikta 500 tūkst. eurų paskola ir susikaupusios palūkanos konvertuotos į „Mobilieji mokėjimai“ akcinį kapitalą	502 tūkst. eurų
	2019-08-05 Bendrovė suteikė paskolą už 3,27 proc. metinių palūkanų	263 tūkst. eurų
Telia Company AB, kodas 556103-4249, 169 94 Solna, Švedija	2019-10-24 iki 410 tūkst. eurų padidinta Bendrovės suteiktos paskolos suma. Metinės palūkanos tokios pat – 3,27 proc.	147 tūkst. eurų
	2019-11-18 Bendrovės suteikta 410 tūkst. eurų paskola ir susikaupusios palūkanos konvertuotos į „Mobilieji mokėjimai“ akcinį kapitalą	411 tūkst. eurų
	2019-05-22 Bendrovei suteikta 3 mėn. paskola už 0,336 proc. metinių palūkanų	10 mln. eurų
Telia Global Services Lithuania, UAB, kodas 134517169, Konstitucijos pr. 29-1, Vilnius, Lietuva, Juridinių asmenų registras	2019-07-03 Bendrovei suteikta 3 mėn. paskola už 0,304 proc. metinių palūkanų	5 mln. eurų
	2019-10-03 Bendrovei suteikta 3 mėn. paskola už 0,222 proc. metinių palūkanų	5 mln. eurų
Telia Global Services Lithuania, UAB, kodas 134517169, Konstitucijos pr. 29-1, Vilnius, Lietuva, Juridinių asmenų registras	2019-01-08 pirkimo-pardavimo sutartis pagal kurią Bendrovė įsigijo įrangos	11,4 tūkst. eurų
	2019-06-30 sutartis dėl 15 Bendrovės Pirkimų padalinio darbuotojų ir su jais susijusio turto bei įsipareigojimų perkėlimo į Telia Global Services Lithuania, UAB	19 tūkst. eurų

Informacija apie sandorius su susijusiomis šalimis yra pateikta Bendrovės konsoliduotųjų ir atskirųjų finansinių ataskaitų už 2019 m. gruodžio 31 d. pasibaigusius metus 31-oje pastaboje. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių įstatymo reikalavimais informacija apie sandorius su susijusiomis šalimis pradedant 2018 m. sausio 1 d. yra pateikta Bendrovės svetainėje internete.

Tyrimų ir plėtros veikla

2019 m. gruodį Bendrovė pasiūlė novatorišką mobiliosios televizijos paslaugą „Telia Play“. Tai vienas iš projektų, prie kurio kūrimo ir palaikymo prisideda Lietuvoje veikiantis „Telia Company“ paslaugų centras „Telia Global Services Lithuania“. Tai yra vienas pirmųjų bendrų „Telia“ produktų, skirtų visoms Baltijos ir Šiaurės šalims.

„Telia Play“ siūlo iki 30 TV kanalų, išskirtinį HBO turinį bei filmų nuomos paslaugą telefono, planšetės ar kompiuterio ekrane. Be to, išmaniosios „Telia“ televizijos klientai „Telia Play“ gali naudotis nemokamai prisijungę prie bet kurio interneto teikėjo fiksuotojo, mobiliojo ar Wi-Fi tinklo, taip pat ja galima naudotis visose Europos Sąjungos šalyse.

Rizikų valdymas

Bendrovės Rizikos valdymo politika riziką apibrėžia kaip bet kokią neapibrėžtumą, kuris gali reikšmingai paveikti Bendrovės tikslus ir laukiamą rezultatų pasiekimo lygį. Bendrovėje rizikai priskiriama verslo nutrūkimo rizika, saugos srities rizika, rizika reputacijai, finansinė rizika, reguliavimo srities rizika, etikos ir tvarumo rizika ir veiklos operacinė rizika.

Bendrovės rizikos valdymas vystomas atsižvelgiant į ISO 31000 standarto ir COSO (angl. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) įmonių rizikos valdymo sistemos (ERM) reikalavimus. Bendrovėje įdiegtas į verslą orientuotas rizikos valdymo procesas, kurį taikant, nustatomos galimos grėsmės verslui ir sudaromi verslo nutrūkimo prevencijos ir sudėtingų situacijų įveikimo planai. Rizikos valdymas yra pilnai integruotas į verslo planavimo ir kontrolės procesus.

Rizikos valdymas apima vidinę ir išorinę Bendrovės aplinką, išskiriant, bet neapsiribojant, šias svarbiausias rizikos valdymo sritis vidinėje aplinkoje: finansų valdymo, informacijos valdymo, informacinių technologijų, materialųjų išteklių, pajamų užtikrinimo, paslaugų ir aptarnavimo, personalo, procesų valdymo, strategijos, tinklo valdymo, ir išorinėje aplinkoje: ekologijos, ekonominių sąlygų, konkurencijos, politikos, socialinių-kultūrinių, technologijų, teisės ir reguliavimo, tiekėjų, vartotojų.

Apjungiant susijusias sritis, Bendrovė parengė geros praktikos principus ir taisykles išteklių rizikos, tinklo rizikos, pajamų užtikrinimo, paslaugų ir klientų aptarnavimo rizikos, informacijos rizikos, verslo santykių, įvaizdžio ir rinkos rizikos, teisinės rizikos ir korupcijos rizikos valdymo srityse.

Vykdydama savo veiklą, Bendrovė ir įmonių grupė susiduria su įvairiomis finansinėmis rizikomis: rinkos rizika, kuri apima užsienio valiutų kurso riziką bei pinigų srautų ir palūkanų normos riziką, kredito rizika ir likvidumo rizika. Įmonių grupės bendra rizikos valdymo programa pagrindinį dėmesį skiria finansinių rinkų nuspėjamumui ir siekia sumažinti galimą neigiamą poveikį įmonių grupės finansiniams veiklos rezultatams.

Užsienio valiutos kurso rizika nėra didelė, nes „Telia Lietuva“ veikia euro zonoje ir didžioji dalis paslaugų yra teikiama Lietuvos gyventojams bei verslui ir didžioji dalis paslaugų ir prekių yra perkami iš vietinių ar euro zonos tiekėjų. Tam tikra užsienio valiutos kurso rizika kyla iš tarptautinės Bendrovės veiklos – ryšių su užsienio telekomunikacijų operatoriais ir tiekėjais iš ne euro zonos – ir yra susijusi su atsiskaitymais JAV doleriais. Bendrovės mokėtinos ir gautinos sumos užsienio valiuta yra trumpalaikės ir nereikšmingos palyginti su atsiskaitymais eurais. Bendrovė užsienio valiutos kurso riziką valdo mažindama atvirą užsienio valiutos poziciją grynąja verte ir todėl nenaudoja apsidraudimo nuo užsienio valiutos kurso svyravimo priemonių.

Bendrovės pajamos ir pinigų srautai tik iš dalies priklauso nuo palūkanų normos rinkoje pokyčių. SEB banko ir „Danske Bank“ 2016 m. suteiktos ilgalaikės 150 mln. eurų paskolos fiksuotomis palūkanomis ir skirtos finansuoti „Omnitel“ akcijų įsigijimo sandorį likutis 2019 m. gruodžio 31 d. buvo 37,5 mln. eurų. Paskutinė paskola dalis bus grąžinta 2021 m. sausį. 2019 m. SEB banko, „Danske Bank“ ir „Nordea Bank“ suteiktos sindikuotos 60 mln. eurų paskolos terminas buvo pratęstas iki 2024 m. gegužės. Visa šios paskolos suma turės būti grąžinta pasibaigus paskolos terminui. Šios paskolos kintamos palūkanos yra nustatomos kas pusmetį remiantis 6 mėnesių EURIBOR palūkanų norma. Bendrovė nenaudoja apsidraudimo nuo palūkanų svyravimo priemonių.

Bendrovės finansinio turto kredito rizika yra susijusi su bankų sąskaitose deponuotais pinigais ir prekybos gautinomis sumomis. Pinigų sąskaitose kredito rizika yra valdoma ribojant pinigų sumas laikomas finansinėse institucijose, kurių ilgalaikis kredito reitingas pagal „Fitch“ ar „Standard & Poor's“ atitikmenį yra mažesnis nei A. 2019 m. gruodžio 31 d. duomenimis, didžioji dalis (92 proc.) įmonių grupės pinigų buvo laikoma AA-, A+ ir A reitingą turinčiuose bankuose. 2019 m. pabaigoje Bendrovė neturėjo ilgalaikių terminuotų investicijų.

2019 m. lapkritį Bendrovė pasirašė Dalyvavimo sutartį su „Skandinaviska Enskilda Banken“ (SEB) dėl iš klientų gautinų sumų. Pagal šią sutartį SEB įgyja teises į pinigų srautą iš tam tikro Bendrovės gautinų sumų iš mobiliųjų telefonų pardavimo privatiems klientams fondo. Šio susitarimo tikslas gerinti Bendrovės apyvartinį kapitalą mažinant prekybos gautinas sumas dėl su šiomis gautinomis sumomis susijusios rizikos perkėlimo bankui remiantis 9-ojo TFAS „Finansų instrumentai“ angliškai vadinamomis „pass-through“ taisyklėmis.

Prekybos gautinų sumų kredito rizika yra valdoma tikrinant visų naujų verslo ir privačių klientų kreditingumą prieš sudarant sutartis. Klientų sąskaitų apmokėjimo kontrolė susideda iš keleto skirtingų priminimų dėl sąskaitų apmokėjimo termino praleidimo ir atitinkamai praėjus 3-6 dienoms po paskutinio priminimo dėl laiku neapmokėtos sąskaitos visiems įsiskolinusiems klientams yra apribojamas paslaugų teikimas, o praėjus 33-36 dienoms – visiškai nutraukiamas ir išrašomos baudos. Išsiuntus papildomą priminimą, blogos skolos yra perduodamos išoriniams skolų išieškotojams.

Likvidumo rizikos valdymas yra susijusi su pakankamu lėšų turėjimu tam, kad Bendrovė laiku gražintų paskolas, apmokėtų ilgalaikes investicijas, turėtų apyvartinių lėšų ir išmokėtų dividendus. Apdairus likvidumo rizikos valdymas reiškia pakankamą pinigų ir pinigų ekvivalentų lygio palaikymą. Bendrovės likvidumo rizikos valdymo tikslas – užtikrinti, kad bet kuriuo metu minimali likvidžių lėšų (įskaičiuojant pinigus ir pinigų ekvivalentus bei nepanaudotas skolinimosi priemones) suma visada sudarytų daugiau nei 2 proc. metinių pajamų. 2019 m. Bendrovės likvidžių lėšų suma vidutiniškai sudarė 10,8 proc. metinių pajamų. 2019 m. Bendrovė atnaujino atsinaujinančios paskolos sutartį su „Telia Company“ ir per 2 darbo dienas gali pasiskolinti iki 20 mln. eurų 3 ar 6 mėnesių laikotarpiui. 2019 m. Bendrovė iš „Telia Company“ iš viso pasiskolino 15 mln. eurų ir 2019 m. pabaigoje buvo negražinusi 5 mln. eurų, kuriuos gražino 2020 m. sausį.

Bendrovė dalyvauja atvirkštinio faktoringo arba tiekėjo sąskaitų faktūrų finansavimas programoje, pagal kurią trečiosios šalies bankas už sutartą mokestį per 7 dienas apmoka tiekėjo sąskaitas faktūras. Bendrovė nemoka jokių palūkanų ir nepateikia bankui papildomų užstatų ar garantijų. Bendrovė moka visą sumą maždaug per vienerius metus (faktinis terminas priklauso nuo kelių kintamųjų, dėl kurių susitaria visos trys šalys). 2019 m. šioje programoje dalyvavo 17 tiekėjų ir sukūrė daugiau nei 20 mln. eurų grynujų pinigų srautą.

2019 m. gruodžio pabaigoje bendra paskolų suma buvo 143,5 mln. eurų (158,1 mln. eurų prieš metus), iš kurių 97,5 mln. eurų sudarė paskolos iš bankų, 5 mln. eurų – trumpalaikė vidinė paskola suteikta „Telia Company“, 38,7 mln. eurų – įsipareigojimai pagal atvirkštinio faktoringo programą ir 2,2 mln. eurų – įsipareigojimai pagal finansinio lizingo sutartis.

2019 m. gruodžio 31 d. grynoji skola sudarė 93,3 mln. eurų (prieš metus – 129,4 mln. eurų), o grynosios skolos ir nuosavybės santykis buvo 28,4 proc. (40,5 proc. 2018 m. gruodžio pabaigoje). 2019 m. gruodžio 31 d. Bendrovės grynosios skolos ir EBITDA santykis buvo 0,72 (prieš metus – 1,02).

Bendrovės finansinės rizikos valdymą atlieka Finansų padalinio darbuotojai pagal „Telia Company“ įmonių grupės politikas glaudžiai bendradarbiaujant su „Telia Company“ įmonių grupe. Daugiau informacijos apie Bendrovės finansinės rizikos valdymą yra pateikta Bendrovės konsoliduotųjų ir atskirųjų finansinių ataskaitų už 2019 m. gruodžio 31 d. pasibaigusius metus 3-ioje pastaboje.

Saugumas ir integralumas yra vieni aukščiausių „Telia Company“ įmonių grupės įskaitant ir „Telia Lietuva“ prioritetų. To dalis yra nuolatinis visų partnerių ir tiekėjų vertinimas bei atestavimas. Mes visada stebime mūsų tinklo statybą ir veiklą, nuolatos kreipdami dėmesį į jo saugumą ir tai yra taikoma visiems tiekėjams. „Telia Company“ turi keletą tinklo įrangos tiekėjų ir „Huawei“ kartu su „Ericsson“ ir „Nokia“ yra vienas iš jų. „Telia Company“ strateginiais partneriais dėl 5G ryšio plėtros Švedijoje yra „Ericsson“ ir Suomijoje „Nokia“. Planuojant 5G ryšio plėtrą saugumui tenka aukščiausias prioritetas kalbant apie tinklo programinę ir techninę įrangą. 2018 m. gruodį „Telia Lietuva“ naudojo „Huawei“ 5G įrangą pristatant šią technologiją, tačiau tai nėra tokia Bendrovės strateginė partnerystė su „Huawei“ kokią turi „Telia Company“ su „Ericsson“ ir „Nokia“. Bendrovė kartu su „Telia Company“ seka diskusijas dėl „Huawei“ ir kitų Kinijos tiekėjų. Bet kuriuo atveju, Bendrovė griežtai laikysis įstatymų ir teisės aktų reikalavimų.

Planai ir prognozės

„Telia Lietuva“ strategija dera su „Telia Company“ strategija ir remiasi tomis pačiomis bendromis vertybėmis ir organizacijos pagrindu, kurį sudaro vertybėmis grįsta kultūra, lyderystė, užsidegimas dėl klientų ir sąnaudų valdymas, bei tvirta valdysena ir geriausia tarp panašių įmonių etika ir atitiktis.

Mūsų tikslas – būti su pasauliu – ir mūsų ambicijos – mūsų klientai yra lojaliesni ir labiausiai patenkinti rinkoje, kuriame grąža akcininkams, esame rinkos lyderiai dėl skaitmeninės įtakos įgyvendinant Jungtinių tautų tvaraus verslo tikslus ir turime labiausiai įsitraukusius darbuotojus – nesikeičia. Siekdami savo tikslų mes ieškome galimybių artimų mūsų pagrindinei veiklai ir siekiame būti prieigos, kurios reikia mūsų klientams, lyderiais kalbant apie greitį, inovacijas ir žmones.

To mes sieksime:

- užtikrindami geriausią ryšio patirtį įvairiomis technologijomis,
- apjungdami skaitmeninę patirtį namuose ir biuruose,
- būdami geriausiais skaitmeninio partneriais,
- kurdami naujus verslo modelius savo partneriams,
- išnaudodami analitiką ir turimus duomenis kuriant paslaugas ir bendraujant su klientais,
- diegdami naujausią programinę įrangą,
- būdami kaštų lyderiais dėl masto ir sinergijos.

Šiuo metu telekomunikacijų rinka susiduria su tokiomis globaliomis tendencijomis kaip senstanti visuomenė, urbanizacija, skaitmeninimas ir technologijų plėtra. Lietuvoje „Telia Lietuva“ taip pat susiduria su aršia konkurencija rinkoje bei iššūkiu dėl augimo bei prarastų lyderio pozicijų kai kuriose srityse. Tačiau Bendrovė išlieka tarp labiausiai mėgstamų ir vertinamų prekės ženklų, turi gerą darbdavio reputaciją ir yra viena iš didžiausių investuotojų Lietuvoje.

„Telia Lietuva“ artimiausių metų strateginiai tikslai:

- geriausias tinklas: tam, kad sukurtume sklandžią patirtį klientams nesvarbu, kur ir kada jie būtų, kokia technologija ar įrenginiu naudotųsi, turime mažinti kompleksiskumą radikaliai atsisakant pasenusių sistemų ar migruojant į naujas bei optimizuoti naudojamas technologijas ir investuoti į siaurajuosčio ir 5G tinklo plėtrą,
- geriausia klientų patirtis: pirmiausia įsigiliname į klientų poreikius, savo sprendimus grindžiame įžvalgomis ir siūlome aptarnavimą įvairiais kanalais – tai turėtų padėti susigrąžinti rinkos dalis ir lyderystę mobiliojo ryšio versle išnaudojant paslaugų apjungimą ir smulkaus bei vidutinio verslo plėtrą,
- skaitmeninimas: patenkinti klientų poreikius per skaitmeninius kanalus ir užtikrinti verslo efektyvumą pasitelkiant skaitmenines platformas ir įrankius.

Bendrovė turi ambiciją, kad 2022-aisiais mūsų klientų bendravimas vyktų skaitmeninėje erdvėje be žmogaus įsikišimo. Pirmasis žingsnis šio tikslo link žengtas jau 2019 m. – dirbtinis intelektas įdarbintas chatboto robotui bendraujant su klientais internete. Mes siūlysimė skaitmeninę ir suasmenintą sąveiką su klientu per visą jo patirties kelią. Klientų aptarnavimo salonų ir kontaktų centrų naudojimas liks kaip pasirinkimas dėl patogumo.

Kalbant apie technologijas, 2020 m. pradžioje mes pristatėme siaurajuosčio daiktų interneto technologijos, kuri verslui ir viešajam sektoriui be didelių investicijų leis kurti naujos kartos paslaugas ir tobulinti jau esamas, galimybes. Taip pat mes aktyviai dalyvaujame diskusijose dėl 5G technologijos diegimo Lietuvoje ir laukiame 5G dažnių aukciono, kuris nusikėlė dėl tebevykstančių tarpvalstybinių derybų su kaimyninėmis šalimis. Bet kuriuo atveju mes ruošiamės 5G ryšio erai Lietuvoje ir planuojame būti lyderiu.

VALDYMO ATASKAITA

Pagal Bendrovės įstatus **Bendrovės valdymo organai** yra visuotinis akcininkų susirinkimas, valdyba ir vadovas. Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių įstatyme numatyta, kad bendrovėje gali būti sudaromi arba du – stebėtojų taryba ir valdyba – arba vienas kolegialus organas. „Telia Lietuva“ stebėtojų taryba nesudaroma.

Visuotinio akcininkų susirinkimo sprendimai, priimti Bendrovės įstatuose numatytais visuotinio akcininkų susirinkimo kompetencijos klausimais, yra privalomi akcininkams, valdybai, vadovui bei kitiems Bendrovės darbuotojams. Visuotiniame akcininkų susirinkime turi teisę dalyvauti akcininkai, visuotinio akcininkų susirinkimo apskaitos dienos pabaigoje buvę Bendrovės akcininkais. Bendrovės susirinkimo apskaitos diena yra 5 (penktoji) darbo diena iki visuotinio akcininkų susirinkimo arba 5 (penktoji) darbo diena iki pakartotinio visuotinio akcininkų susirinkimo. Asmuo, dalyvaujantis visuotiniame akcininkų susirinkime ir turintis teisę balsuoti, turi pateikti asmens tapatybę liudijantį dokumentą. Asmuo, kuris nėra akcininkas, be asmens tapatybę patvirtinančio dokumento turi pateikti dokumentą, patvirtinantį teisę balsuoti visuotiniame akcininkų susirinkime.

Valdybos nariai kartu sudaro kolegialų Bendrovės valdymo organą. Pagal Bendrovės įstatus „Telia Lietuva“ valdybą sudaro šeši valdybos nariai. Valdybos nariai renkami dvejiems metams. Valdyba atstovauja akcininkus ir atlieka priežiūros bei kontrolės funkciją. Valdybos narius renka visuotinis akcininkų susirinkimas Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių įstatyme nustatyta tvarka. Valdybos pirmininką dvejiems metams renka valdyba iš savo narių. Valdyba formuoja du komitetus: Auditą ir Atlyginimų. Kiekvieną komitetą sudaro trys valdybos nariai.

Pagal Bendrovės įstatus „Telia Lietuva“ valdyba:

- atsako už strateginį vadovavimą Bendrovei;
- svarsto ir tvirtina Bendrovės veiklos strategiją, Bendrovės metinį ir tarpinį pranešimą, Bendrovės valdymo struktūrą ir darbuotojų pareigybes, pareigybes, į kurias darbuotojai priimami konkurso tvarka, bei kandidatūras į jas,

Bendrovės vadovui tiesiogiai pavaldžių darbuotojų kandidatūras, pareiginius atlyginimus ir atleidimą iš pareigų, Bendrovės filialų ir atstovybių nuostatus, pagrindinius premijų mokėjimo Bendrovės darbuotojams principus (tvarką);

- nustato informaciją, kuri laikoma Bendrovės komercine (gamybine) paslaptimi ir konfidencialia informacija;
- analizuoja ir vertina Bendrovės vadovo pateiktą medžiagą apie Bendrovės veiklos strategijos įgyvendinimą, Bendrovės veiklos organizavimą ir Bendrovės finansinę būklę;
- priima sprendimus Bendrovei tapti kitų juridinių asmenų steigėja, dalyve, sprendimus, kai Bendrovė ar Grupė sudarančios bendrovės įsigyja ar perleidžia kitų bendrovių akcijas, sprendimus dėl bet kurio turto ar verslo įsigijimo, perleidimo ar nuomos, naujų skolų prisiėmimo, kai šių sandorių suma (skaičiuojama atskirai kiekvienai sandorio rūšiai) viršija 1,6 mln. eurų (neįskaičiuojant PVM);
- priima sprendimus dėl Bendrovės vadovo pateiktų Bendrovės metinių finansinių ataskaitų ir pelno (nuostolių) paskirstymo projektų ir, valdybai pritarus šioms projektams, dėl šių projektų teikimo visuotiniam akcininkų susirinkimui;
- priima sprendimus dėl sandorių su susijusiomis šalimis, kaip nustatyta teisės aktuose ir dėl sandorių, kai sandoriai daro reikšmingą įtaką Bendrovei, jos finansams, turtui, įsipareigojimams;
- atsako už visuotinių susirinkimų sušaukimą ir rengimą laiku.

Valdyba renka ir atšaukia **Bendrovės vadovą**, nustato jo atlyginimą, kitas darbo sutarties sąlygas, tvirtina pareiginius nuostatus, skatina jį ir skiria nuobaudas. Bendrovės vadovas yra vienasmenis Bendrovės valdymo organas, kuris pagal savo įgaliojimus organizuoja einamąją Bendrovės ūkinę veiklą. Darbo sutartį su Bendrovės vadovu pasirašo valdybos pirmininkas ar kitas valdybos įgaliotas narys. Vadovo darbo užmokestį sudaro nuolatinis atlyginimas bei premijos (priemokos), mokamos atsižvelgiant į Bendrovės veiklos rezultatus bei Vadovo veiklą. Vadovo patvirtintas Darbo reglamentas išsamiai nustato vadovo bei padalinių vadovų, taip pat kitų Bendrovės darbuotojų, pareigas ir įgaliojimus.

Pagal Bendrovės įstatus „Telia Lietuva“ vadovas:

- prižiūri einamąją Bendrovės ūkinę veiklą bei užtikrina, kad Bendrovė vykdytų veiklą vadovaudamasi verslo planu;
- sudaro metinių finansinių ataskaitų rinkinį ir rengia Bendrovės metinį pranešimą;
- parengia sprendimo dėl dividendų projektą;
- kiekviename valdybos posėdyje atsiskaito už einamąją Bendrovės veiklą;
- atlieka funkcijas, kurias jam paskyrė valdyba bei vykdo visuotinio akcininkų susirinkimo sprendimus;
- atstovauja Bendrovei arba užtikrina, kad ji būtų atstovaujama įmonėse, įstaigose, organizacijose, teismuose, arbitražuose bei santykiuose su trečiosiomis šalimis;
- atidaro ir uždaro sąskaitas banko įstaigose bei disponuoja jose esančiomis lėšomis;
- vadovaudamasis įstatais, visuotinio akcininkų susirinkimo bei valdybos sprendimais, sudaro Bendrovės sandorius;
- suteikia įgaliojimus kitiems asmenims atlikti jo kompetencijai priklausančias funkcijas;
- išduoda prokūras;
- leidžia vidinius norminius aktus dėl administracijos, kitų struktūrinių padalinių darbo;
- priima bei atleidžia Bendrovės darbuotojus, Bendrovės vardu sudaro bei keičia ir nutraukia darbo sutartis su Bendrovės darbuotojais (išskyrus įstatuose numatytus atvejus, kai tam reikalingas Valdybos sprendimas);
- nustato darbuotojų pareiginius atlyginimus ir premijas (išskyrus įstatuose numatytus atvejus, kai tam reikalingas Valdybos sprendimas); premijų mokėjimo tvarką pateikia tvirtinti Valdybai;
- užtikrina, kad būtų saugomas ir gausinamas Bendrovės turtas, sudarytos normalios darbo sąlygos bei saugomos komercinės paslaptys;
- atstovauja ar išduoda įgaliojimą kitam asmeniui atstovauti Bendrovei kitų bendrovių, į kurias Bendrovė yra investavusi, visuotiniuose akcininkų susirinkimuose;
- tvirtina, keičia ir pildo administracijos darbo reglamentą;
- teikia pranešimus akcininkams ir valdybai apie svarbiausius įvykius, turinčius reikšmės Bendrovės veiklai;
- sudarydamas sandorius su susijusiomis šalimis, privalo laikytis teisės aktuose nustatytų reikalavimų;
- vykdo kitas galiojančiuose teisės aktuose Bendrovės vadovo kompetencijai priskirtas funkcijas.

Bendrovė iš esmės laikosi rekomendacinio pobūdžio 2006 m. rugpjūčio 21 d. vertybinių popierių biržoje „Nasdaq Vilnius“ patvirtinto, 2009 m. gruodį pakeisto ir nuo 2019 m. sausio naujai suredaguoto listinguojamų bendrovių **valdymo kodekso** (toliau „Valdymo kodeksas“). Bendrovėje nėra stebėtojų tarybos, tačiau priežiūros funkcijas numatytas Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių įstatyme atlieka valdyba, kuri nėra vykdomasis Bendrovės valdymo organas ir kurią sudaro keturi didžiausios Bendrovės akcininkės „Telia Company“ atstovai ir du nepriklausomi valdybos nariai. Bendrovėje nėra Skyrimo komiteto, o jo funkcijas atlieka Atlygio komitetas. Bendrovė šiuo metu nesilaiko Valdymo kodekso reikalavimo jog valdybos pirmininkas neturėtų būti ir komiteto pirmininku, nes istoriškai Bendrovės valdybos pirmininkas buvo renkamas ir Atlygio komiteto pirmininku.

Bendrovė parengė Valdymo kodekse įtvirtintų principų ir rekomendacijų laikymosi atskleidimą Telia Lietuva, AB, bendrovės valdysenos ataskaitos formoje už metus, pasibaigusius 2019 m. gruodžio 31 d., ir kuri yra šio metinio pranešimo priedas.

Akcinis kapitalas

Bendrovės **akcinis kapitalas** yra 168 957 810,02 euro. Jį sudaro 582 613 138 paprastosios vardinės 0,29 euro nominalios vertės akcijos. Balsus visuotiniame akcininkų susirinkime suteikiančių Bendrovės akcijų skaičius yra 582 613 138.

Akcininkų teisės

Nė vienas Bendrovės akcininkas neturi jokių specialių kontrolės teisių. Visų akcininkų teisės yra vienodos. 2019 m. gruodžio 31 d. duomenimis, balsus visuotiniame akcininkų susirinkime suteikiančių Bendrovės akcijų skaičius sudaro 582 613 138. Viena paprastoji vardinė Bendrovės akcija suteikia vieną balsą visuotiniame akcininkų susirinkime.

Bendrovė nėra informuota apie kokius nors akcininkų tarpusavio susitarimus, dėl kurių gali būti ribojamas vertybinių popierių perleidimas ir (arba) balsavimo teisės.

Akcininkai

Akcininkai, turintys daugiau nei 5 proc. akcinio kapitalo ir balsų (2019 m. gruodžio 31 d. duomenys):

Akcininko vardas, pavardė. Įmonės pavadinimas, rūšis, buveinės adresas, įmonių registro kodas	Akcininkui nuosavybės teise priklausančių paprastųjų vardinių akcijų skaičius vnt.	Turima įstatinio kapitalo dalis proc.	Nuosavybės teise priklausančių akcijų suteikiama balsų dalis proc.	Akcininkui su kartu veikiančiais asmenimis priklausančių balsų dalis proc.
„Telia Company AB“, 169 94 Solna, Švedija, kodas 556103-4249	513 594 774	88,15	88,15	-
Kiti akcininkai	69 018 364	11,85	11,85	-
Iš viso	582 613 138	100,00	100,00	-

Paskutinio visuotinio **akcininkų** susirinkimo, įvykusio 2019 m. balandžio 26 d., metu akcininkų susirinkimo apskaitos dienos (2019 m. balandžio 18 d.) duomenimis, bendras Bendrovės akcininkų skaičius buvo 10 968.

Informacija apie Bendrovės turimas savas akcijas

Bendrovė neturi įsigijusi savų akcijų. Bendrovė nėra ir nebuvo įsigijusi savų akcijų iš Bendrovės vadovų.

Akcininkų susirinkimai

Eilinis visuotinis akcininkų susirinkimas, įvykęs 2019 m. balandžio 26 d., nusprendė:

- patvirtinti audituotas 2018 m. Bendrovės metines finansines ataskaitas,
- paskirstyti 2018 m. Bendrovės pelną,
- pakeisti Bendrovės buveinės adresą,
- pritari reorganizavimo sąlygų parengimui,
- perrinkti valdybos narius naujai valdybos kadencijai.

Abu nepriklausomi valdybos nariai – Tomas Balžekas ir Mindaugas Glodas, Bendrovės vadovas Dan Strömberg ir Bendrovės Finansų vadovas Arūnas Lingė dalyvavo eiliniame visuotiniame akcininkų susirinkime.

Bendrovės įstatų keitimo tvarka

Bendrovės įstatuose numatyta, kad Bendrovės įstatai keičiami valdybos arba akcininkų, kuriems priklausančios akcijos suteikia ne mažiau kaip 1/20 visų balsų, iniciatyva. Visuotinio susirinkimo sprendimas dėl įstatų pakeitimo priimamas 2/3 balsų, dalyvaujančių visuotiniame susirinkime, dauguma. Visuotiniam susirinkimui priėmus sprendimą pakeisti Bendrovės įstatus, surašomas visas pakeistų įstatų tekstas ir po juo pasirašo visuotinio susirinkimo įgaliojotas asmuo.

Informacija apie prekybą Bendrovės vertybiniais popieriais

582 613 138 Telia Lietuva, AB paprastosios vardinės akcijos (ISIN kodas LT0000123911) yra įtrauktos į vertybinių popierių biržos „Nasdaq Vilnius“ Oficialųjį prekybos sąrašą (simbolis – TEL1L). Vertybinių popierių birža „Nasdaq Vilnius“ yra pagrindinė prekybos Bendrovės akcijomis rinka.

Nuo 2011 m. sausio Bendrovės paprastosios vardinės akcijos yra įtrauktos į Berlyno vertybinių popierių biržos atviros rinkos („Berlin Open Market“ arba „Freiverkehr“), Frankfurto vertybinių popierių biržos atviros rinkos („Freiverkehr“), Miuncheno vertybinių popierių ir Štutgarto vertybinių popierių biržų prekybos sąrašus. „Telia Lietuva“ akcijų simbolis Vokietijos vertybinių popierių biržose – ZWS.

Per 2019 m. Bendrovės vienos **akcijos kaina** vertybinių popierių biržoje „Nasdaq Vilnius“ padidėjo 0,17 euro arba 15,4 procento. Akcijų apyvarta, palyginti su 2018 metais, sumažėjo 37,1 procento. Bendrovės **rinkos kapitalizacija** 2019 m. gruodžio 31 d. siekė 742,8 mln. eurų ir, palyginti su rinkos kapitalizacija prieš metus – 643,8 mln. eurų, padidėjo 15,4 procento.

Informacija apie prekybą Bendrovės akcijomis 2019 m. vertybinių popierių biržoje „Nasdaq Vilnius“:

Valiuta	Atidarymo kaina	Didžiausia kaina	Mažiausia kaina	Uždarymo kaina	Vidutinė kaina	Apyvarta vnt.	Apyvarta
EUR	1,110	1,290	1,095	1,275	1,170	4 665 175	5 460 065

Dividendai

2017 m. Bendrovės valdyba patvirtino dividendų mokėjimo politiką, kuri numato, jog Bendrovės grynosios skolos ir EBITDA santykis neturi viršyti 1,5, o dividendams skirti 80 proc. laisvųjų pinigų srauto. Bendrovė kiekvienais metais moka dividendus, nors iki 2017 m. neturėjo oficialiai patvirtintos dividendų mokėjimo politikos.

2019 m. gegužės 23 d. Bendrovė išmokėjo akcininkams 46,6 mln. eurų dividendų už 2018 metus, arba 0,08 euro už vieną akciją. Remiantis įstatymais, dividendai buvo mokami tiems akcininkams, kurie dešimtos darbo dienos po eilinio visuotinio akcininkų susirinkimo pabaigoje, t. y. 2019 m. gegužės 13 d., buvo Bendrovės akcininkai. Dividendai visiems akcininkams buvo išmokėti pinigais.

Valdybos veikla

2019 m. balandžio 26 d., pasibaigus dvejų metų valdybos kadencijai, eilinis visuotinis akcininkų susirinkimas didžiausiu Bendrovės akcininko „Telia Company AB“ siūlymu perrinko visus valdybos narius naujai dvejų metų kadencijai.

Visi Valdybos nariai yra valdybos nariai–direktoriai konsultantai (t. y. neetatiniai valdybos nariai). Keturi valdybos nariai – Emil Nilsson, Agneta Wallmark, Claes Nycander ir Hannu-Matti Mäkinen – atstovauja „Telia Company“, o du valdybos nariai – Tomas Balžekas ir Mindaugas Glodas – yra laikomi nepriklausomais valdybos nariais.

2019 m. birželį naujai dvejų metų kadencijai iki 2021 m. balandžio 26 d. perrinkta valdyba Bendrovės valdybos pirmininku perrinko Emil Nilsson ir į Audito komitetą dvejų metų kadencijai, bet ne ilgiau nei iki narystės valdyboje pabaigos, perrinko abu nepriklausomus „Telia Lietuva“ valdybos narius – Tomą Balžeką ir Mindaugą Glodą, bei valdybos narę Agnetą Wallmark, kuri išrinkta komiteto pirmininke. Į Atlygio komitetą dvejų metų kadencijai, bet ne ilgiau nei iki narystės valdyboje pabaigos, perrinkti valdybos nariai Emil Nilsson, Claes Nycander ir nepriklausomas valdybos narys Mindaugas Glodas. Atlygio komiteto pirmininku išrinktas Emil Nilsson.

Per 2019 m. įvyko 8 eiliniai ir 4 neeiliniai **valdybos posėdžiai**. Visi eiliniai posėdžiai įvyko pagal iš anksto patvirtintą valdybos posėdžių grafiką, o neeiliniai posėdžiai buvo šaukiami vadovaujantis valdybos darbo reglamente numatyta tvarka dėl neeilinių posėdžių šaukimo dėl Tiesioginių ir skaitmeninių kanalų bei Finansų vadovų paskyrimo, reorganizavimo sąlygų patvirtinimo ir Naujojo veiklos modelio taikymo. Visuose valdybos posėdžiuose buvo norminių aktų reikalaujamas kvorumas.

Informacija apie valdybos narių dalyvavimą posėdžiuose 2019 m. (posėdžių, kuriuose dalyvauta/posėdžių, kuriuose turėjo dalyvauti, skaičiai):

Vardas, pavardė	Pareigos	Posėdžių lankomumas			Tantjemos už 2018 m., išmokėtos 2019 m.
		Valdybos	Audito komiteto	Atlygio komiteto	
Emil Nilsson	Valdybos pirmininkas, Atlygio komiteto pirmininkas	12/12		8/8	-
Claes Nycander	Valdybos narys, Atlygio komiteto narys	12/12		8/8	-
Agneta Wallmark	Valdybos narė, Audito komiteto pirmininkė	12/12	5/5		-
Hannu-Matti Mäkinen	Valdybos narys	12/12			-
Tomas Balžekas	Valdybos narys, Audito komiteto narys	11/12	5/5		15 640 eurų
Mindaugas Glodas	Valdybos narys, Audito ir Atlygio komitetų narys	12/12	5/5	8/8	15 640 eurų

Per posėdžius be nuolatinės Bendrovės verslo plano, transformacijos ir kitų programų įgyvendinimo kontrolės, valdyba:

- patvirtino Bendrovės 2018 m. 12 mėnesių, 2019 m. 3, 6 ir 9 mėnesių tarpines finansines atskaitomybes,
- patvirtino 2018 m. metinę finansinę atskaitomybę ir konsoliduotą metinį pranešimą,
- sušaukė eilinį visuotinį akcininkų susirinkimą ir pasiūlė susirinkimo darbotvarkę,
- pasiūlė 2018 m. pelno paskirstymo ataskaitos projektą,
- patvirtino metinių premijų už 2018 metus mokėjimą,
- patvirtino 2019 m. tikslus ir veiklos rodiklius,
- atnaujino Kintamo atlygio instrukciją, Žmogiškųjų išteklių, Pirkimo, Antikorupcijos, Saugumo ir Viešai neatskleistos informacijos politikas,
- pritarė sutartims su skolų išieškojimo įmone ir media planavimo partneriu,
- pritarė 60 mln. eurų sindikuotos bankų paskolos pratęsimui papildomiems 2 metams, t. y. iki 2024 m. gegužės,
- pritarė naujos Atsinaujančios 20 mln. eurų paskolos sutarties pasirašymui su „Telia Company AB“,
- pritarė sutarčiai su „Skandinaviska Enskilda Banken“ dėl prekybos gautinių sumų,
- pritarė „Telia Lietuva“ prisijungimui prie „Telia Company AB“ ir „Danske Bank“ bei „Telia Company AB“ ir „OP Corporate Bank“ sutarčių dėl atvirkštinio faktoringo,
- pritarė sandoriams su susijusiomis šalimis – UAB „Mobilieji mokėjimai“ ir Telia Global Services Lithuania, UAB,
- patvirtino papildomas investicijas į UAB „Mobilieji mokėjimai“,
- išrinko valdybos pirmininką bei Audito ir Atlygio komiteto narius ir pirmininkus,
- paskyrė Tiesioginių ir skaitmeninių kanalų, Teisės ir korporatyvinių reikalų, Finansų, Verslo klientų ir Privačių klientų vadovus bei nuo 2020 m. sausio 1 d. laikinai pareigas einantį Skaitmeninio ir analitikos vadovą,
- patvirtino Telia Lietuva, AB ir Telia Customer Service LT, AB reorganizavimo sąlygas,
- patvirtino naujus valdybos ir komitetų darbo reglamentus,
- pritarė „Telia Company“ įmonių grupės Naujojo veiklos modelio taikymui,
- patvirtino nuo 2020 m. sausio 1 d. galiojančią naują Bendrovės organizacinę struktūrą.

Valdyba taip pat reguliariai analizavo vadovybės, Audito ir Atlyginimų komitetų ataskaitas.

2019 m. balandžio 26 d. akcininkai nusprendė dviem nepriklausomiems valdybos nariams – Tomui Balžekui ir Mindaugui Glodui – skirta po 15 640 eurų tantjėmų už 2018 metus, iš viso tantjėmoms skirta 31 280 eurų. 2019 m. gruodžio 31 d. duomenimis, 15,6 tūkst. eurų tantjėmų paskirtų už 2010 metus neišmokėta vienam valdybos nariui, kuris nepateikė Bendrovei prašymo raštu.

Atlygio komiteto pasiūlymai valdybai yra rekomendacinio pobūdžio ir jų tikslas – sukurti konkurencingą atlygio sistemą, kuri padėtų pritraukti ir išlaikyti talentingus pagrindinius vadovus, užtikrintų Bendrovės atlygio ir skatinimo priemonių vientisumą, susietų atlygį su veiklos rezultatais bei užtikrintų visų akcininkų interesų paisymą. Atlygio komitetas peržiūri ir nustato bendrus Bendrovės darbuotojų atlygio principus bei skatinimo priemonių skyrimo kriterijus; peržiūri ir teikia rekomendacijas dėl aukščiausio lygio vadovų atlygio; rūpinasi aukščiausio lygio vadovų ugdymu ir jų pareigų perimamumu; padeda valdybos pirmininkui nusamdyti Bendrovės vadovą, o vadovui – jam tiesiogiai atskaitingų padalinių vadovus.

Per 2019 m. įvyko 8 Atlygio komiteto posėdžiai, kuriuose buvo svarstyti šie klausimai:

- Bendrovės vadovų komandos veiklos 2018 m. vertinimas ir kintamos atlygio dalies už 2018 m. rezultatus tvirtinimas,

- Bendrovės vadovo veiklos 2018 m. vertinimas ir kintamos atlygio dalies už 2018 m. rezultatus tvirtinimas,
- Tiesioginių ir skaitmeninių kanalų, Teisės ir korporatyvinių reikalų, Finansų, Verslo klientų ir Privatačių klientų vadovų bei nuo 2020 m. sausio 1 d. laikinai pareigas einančio Skaitmeninio ir analitikos vadovo paskyrimai,
- Bendrovės aukščiausio lygio vadovų komandos atlygio peržiūra,
- Kintamo atlygio instrukcijos ir Žmogiškųjų išteklių politikos atnaujinimas,
- Vadovų pamainumo planas,
- naujas komiteto darbo reglamentas,
- Naujojo veiklos modelio taikymas,
- nauja nuo 2020 m. sausio 1 d. įsigaliojusi Bendrovės organizacinė struktūra.

Visi komiteto nariai dalyvavo visuose komiteto posėdžiuose ir visuose posėdžiuose pirmininkavo komiteto pirmininkas Emil Nilsson.

Audito komitetas padeda valdybai vykdyti savo priežiūros funkciją. Audito komitetas prižiūri Bendrovės finansinės atskaitomybės rengimo procesą, vidinės kontrolės ir finansinės rizikos valdymo sistemas, audito procesą, taip pat kaip kontroliuojama, ar Bendrovė laikosi įstatymų ir teisinių normų bei vidaus tvarkų reikalavimų.

Per 2019 m. įvyko 5 Audito komiteto posėdžiai, kurių metu:

- aptarta išorinių auditorių ataskaita dėl 2018 m. finansinių ataskaitų,
- aptarti 2018 m. audituotos finansinės atskaitomybės ir metinio pranešimo projektai,
- aptartas 2018 m. pelno paskirstymo (dividendams ir tantjemoms) ataskaitos projektas,
- pritarta 60 mln. eurų sindikuotos bankų paskolos pratęsimui papildomiems 2 metams, t. y. iki 2024 m. gegužės,
- pritarta naujos Atsinaujančios 20 mln. eurų paskolos sutarties pasirašymui su „Telia Company AB“,
- pritarta sutarčiai su „Skandinaviska Enskilda Banken“ dėl prekybos gautinių sumų,
- pritarta prisijungimui prie „Telia Company AB“ sutarčių dėl atvirkštinio faktoringo,
- nagrinėti Lietuvos banko tyrimo rezultatai,
- nagrinėtos periodinės vidaus audito, rizikų valdymo ir vietinių Valdymo, rizikos, etikos ir atitikties (angl. GREC) posėdžių ataskaitos,
- pritarta Pirkimo politikai,
- pritarta Naujojo verslo modelio taikymui,
- aptartas išorės auditorių planas dėl finansinių ataskaitų audito,
- svarstytas naujas komiteto darbo reglamentas.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių įstatymo reikalavimais Audito komitetas parengė rašytines nuomones dėl Bendrovės įprastai veiklai nepriskiriamų susijusių šalių sandorių ir pateikė jas galutiniam valdybos patvirtinimui. Per 2019 m. buvo trys susijusių šalių sandoriai, kuriuos svarstė Audito komitetas. Visi komiteto nariai dalyvavo visuose komiteto posėdžiuose, kuriems pirmininkavo Audito komiteto pirmininkė Agneta Wallmark.

Per pirmąjį 2019 m. Audito komiteto posėdį išorės auditoriai iš „Deloitte Lietuva“ pristatė 2019 m. audito planą, auditorių komandą ir oficialiai pareiškė apie savo nepriklausomumą.

Valdybos nariai

Emil Nilsson (g. 1971 m.) – valdybos pirmininkas, valdybos narys nuo 2018 m. lapkričio 9 d., dvejų metų kadencijai perrinktas 2019 m. balandžio 26 d. (pasiūlė „Telia Company AB“), Atlygio komiteto pirmininkas. Išsilavinimas – Stokholmo universiteto (Švedija) finansų bakalauras. Darbovietė – „Telia Company AB“ (169 94 Solna, Švedija, kodas 556103-4249) vyresnysis viceprezidentas, Lietuvos, Estijos ir Danijos (LED) padalinio bei Eurazijos regiono vadovas. Dalyvavimas kitų įmonių veikloje:

- „Telia Eesti AS“, Mustamäe tee 3, 15033 Talinas, Estija, kodas 10234957, Stebėtojų tarybos pirmininkas;
- „Moldcell S.A.“, Belgrad g. 3, MD2060 Kišiniovas, Moldova, kodas 1002600046027, valdybos pirmininkas;
- „Svenska Handbollslandslaget AB“, Arsenalsgatan 2, 111 47 Stokholmas, Švedija, kodas 556768-4906, valdybos narys.

Emil Nilsson „Telia Lietuva“ akcijų tiesiogiai neturi. Turi 41 851 „Telia Company AB“ (Švedija) akciją.

Agneta Wallmark (g. 1960 m.) – valdybos narė nuo 2018 m. balandžio 25 d., dvejų metų kadencijai perrinkta 2019 m. balandžio 26 d. (pasiūlė „Telia Company AB“), Audito komiteto pirmininkė. Išsilavinimas: Stokholmo ekonomikos mokyklos (Švedija) Apskaitos ir finansų ekonomikos bakalaurė ir Stokholmo universiteto (Švedija) Mokesčių ir ekonomikos teisės magistrė. Darbovietė – „Telia Company AB“ (169 94 Solna, Švedija, kodas 556103-4249) viceprezidentė, Įmonių grupės išdo vadovė. Dalyvavimas kitų įmonių veikloje:

- „Telia Försäkring AB“ („Telia draudimas“), 169 94 Solna, Švedija, kodas 516401-8490, valdybos pirmininkė;

- „Swedish Pension Fund of Telia“, 169 94 Solna, Švedija, valdybos narė;
- „Telia Towers AB“, 169 94 Solna, Švedija, kodas 559196-5164, valdybos narė.

Agneta Wallmark „Telia Lietuva“ akcijų tiesiogiai neturi.

Claes Nycander (g. 1963 m.) – valdybos narys nuo 2014 m. balandžio 29 d., dvejų metų kadencijai perrinktas 2015 m. balandžio 29 d., 2017 m. balandžio 27 d. ir 2019 m. balandžio 26 d. (pasiūlė „Telia Company AB“), Atlygio komiteto narys. Išsilavinimas: Upsalos universiteto (Švedija) verslo administravimo magistras, Stanfordo universiteto Palo Alto (JAV) elektros inžinerijos magistras, Linköpingo universiteto Technologijos instituto (Švedija) elektros inžinerijos magistras ir Linköpingo universiteto (Švedija) matematikos bakalauras. Darbovietė – „Telia Company AB“ (169 94 Solna, Švedija, kodas 556103-4249) viceprezidentas ir Grupės paslaugų operacijų padalinio Vyriausiojo veiklos vadovo biuro bei Lietuvos, Estijos ir Danijos šalių grupės (LED) valdymo vadovas. Dalyvavimas kitų įmonių veikloje:

- „TT-Netværket P/S“, Amager Strandvej 60, 2300 Kopenhaga S, Danija, kodas 34230625, valdybos pirmininkas;
- „Telia Towers AB“, 169 94 Solna, Švedija, kodas 559196-5164, valdybos pirmininkas;
- „Telia Company Danmark A/S“, Holmbladsgade 139, 2300 Kopenhaga S, Danija, kodas 18530740, valdybos pirmininkas;
- „Telia Mobile Holding AB“, 169 94 Solna, Švedija, kodas 556855-9040, valdybos pirmininkas;
- „Telia Nättjänster Norden AB“, Mårbackagatan 11, 123 43 Farsta, Švedija, kodas 556459-3076, valdybos pirmininkas;
- „Systecon AB“, Rehmsgatan 20, 113 57 Stokholmas, Švedija, kodas 556536-6605, valdybos narys;
- „Systecon Group AB“, Rehmsgatan 20, 113 57 Stokholmas, Švedija, kodas 556710-8492, valdybos narys;
- „Systecon Software AB“, Rehmsgatan 20, 113 57 Stokholmas, Švedija, kodas 556714-5403, valdybos narys;
- „Svenska UMTS-Nät AB“, Warfvinges Väg 45, 112 51 Stokholmas, Švedija, kodas 556606-7996, valdybos narys;
- „Svenska UMTS-licens AB“, Warfvinges Väg 45, 112 51 Stokholmas, Švedija, kodas 556606-7772, valdybos narys;
- „Latvijas Mobilais Telefons (LMT) SIA“, Ropažu iela 6, Ryga, LV-1039 Latvija, kodas 50003050931, stebėtojų tarybos narys;
- „Telia Eesti AS“, Mustamäe tee 3, 15033 Talinas, Estija, kodas 10234957, stebėtojų tarybos narys.

Claes Nycander „Telia Lietuva“ akcijų tiesiogiai neturi.

Hannu-Matti Mäkinen (g. 1970 m.) – valdybos narys nuo 2018 m. balandžio 25 d., dvejų metų kadencijai perrinktas 2019 m. balandžio 26 d. (pasiūlė „Telia Company AB“). Išsilavinimas: Arizonos universiteto (JAV) Teisės koledžo Tarptautinės prekybos teisės magistras ir Laplandijos universiteto (Suomija) Teisės mokyklos teisės bakalauras ir teisės magistras. Darbovietė – „Telia Company AB“ (169 94 Solna, Švedija, kodas 556103-4249) viceprezidentas – Verslo klientų bei operatorių verslo teisės klausimų grupės vadovas. Dalyvavimas kitų įmonių veikloje:

- „Telia Finland Oyj“, PL 106, FI-0051 Sonera, Suomija, kodas 1475607-9, valdybos narys;
- „Tilts Communications A/S“, Holmbladsgade 139, 2300 Kopenhaga, Danija, kodas 17260642, valdybos narys;
- „Tet SIA“, Dzirnāvu iela 105, Ryga, LV-1011 Latvija, kodas 40003052786, stebėtojų tarybos narys.

Hannu-Matti Mäkinen „Telia Lietuva“ akcijų tiesiogiai neturi.

Tomas Balžekas (g. 1977 m.) – valdybos narys nuo 2018 m. balandžio 25 d., dvejų metų kadencijai perrinktas 2019 m. balandžio 26 d. (kaip nepriklausomą valdybos narį pasiūlė „Telia Company AB“), Audito komiteto narys. Išsilavinimas: „Concordia University“, Viskonsinas, JAV, Finansų verslo administravimo magistras (MBA), „Concordia University“, Viskonsinas, JAV, Tarptautinio verslo bakalauras (BA) ir „Concordia International University“, Estija, Tarptautinio verslo bakalauras. Darbovietė – UAB „Media bitės“ (Kęstučio g. 25, LT-08121 Vilnius, Lietuva, kodas 304552458) generalinis direktorius. Dalyvavimas kitų įmonių veikloje:

- UAB „Media bitės“, Kęstučio g. 25, LT-08121 Vilnius, Lietuva, kodas 304552458, akcininkas (51 proc.);
- UAB „Media bitės“ dukterinės įmonės UAB „Mano daktaras“, Kęstučio g. 25, LT-08120 Vilnius, Lietuva, kodas 303085208, direktorius;
- UAB „Balžeko bitės“, Aukštaičių g. 6, LT-11341 Vilnius, Lietuva, kodas 302833809, akcininkas (100 proc.);
- UAB „M7 Plius“, Vlodo Mirono g. 6D, LT-11311 Vilnius, Lietuva, kodas 305250719, akcininkas (25 proc.);
- VšĮ „M7 sporto grupė“, Vlodo Mirono g. 6D, LT-11311 Vilnius, Lietuva, kodas 305229956, dalininkas (25 proc.);
- VšĮ Lietuvos nacionalinis radijas ir televizija, S. Konarskio g. 49, LT-03123 Vilnius, Lietuva, kodas 124241078, Tarybos narys.

Tomas Balžekas „Telia Lietuva“ akcijų neturi.

Mindaugas Glodas (g. 1972 m.) – valdybos narys nuo 2018 m. balandžio 25 d., dvejų metų kadencijai perrinktas 2019 m. balandžio 26 d. (kaip nepriklausomą valdybos narį pasiūlė „Telia Company AB“), Audito ir Atlygio komitetų narys. Išsilavinimas: Antverpeno universiteto „Centre for Business Administration UFSIA“ (Belgija) Verslo administravimo magistras (MBA) ir Vilniaus universiteto Ekonomikos fakulteto Verslo administravimo bakalauras (BBA). Darbovietės: „NRD Companies AS“ (Løkketangen 20 B, 1337 Sandvika, Norvegija, kodas 921985290) generalinis direktorius; „Norway Registers Development AS“ (Løkketangen 20 B, 1337 Sandvika, Norvegija, kodas 985221405) generalinis direktorius; „Norway

Registers Development AS" Lietuvos filialo (Gynėjų g. 14, LT-01109 Vilnius, Lietuva, kodas 304897486) vadovas; Zedge Lithuania, UAB (J. Basanavičiaus g. 26, LT-03244 Vilnius, Lietuva, kodas 304890634) direktorius. Dalyvavimas kitų įmonių veikloje:

- Mokslinių tyrimų, eksperimentinės plėtros ir inovacijų strateginės tarybos prie Lietuvos Respublikos vyriausybės, Gedimino pr. 11, LT-01103 Vilnius, kodas 188604574, narys,
- Mokslo, inovacijų ir technologijų agentūros Koordinacinės tarybos, A. Goštauto g. 12-219, LT-01108 Vilnius, Lietuva, kodas 188730854, narys,
- Asociacijos „Žinių ekonomikos forumas“, Saulėtekio al. 15, LT-10221, Vilnius, Lietuva, kodas 225709520, Tarybos pirmininkas,
- Jungtinių Tautų vaikų fondo Lietuvos nacionalinio UNICEF komiteto, Aušros Vartų g. 3, LT-01304 Vilnius, Lietuva, kodas 191588169, valdybos pirmininkas
- MB „Vox Proxima“, Perkūno g. 32, Gilužių k., LT-14195 Vilniaus raj., Lietuva, kodas 303481474, bendrijos narys (50 proc.)

Mindaugas Glodas „Telia Lietuva“ akcijų neturi.

Vadovų komanda

Dan Strömberg (g. 1958 m.) – Bendrovės vadovas nuo 2018 m. liepos 4 dienos. Išsilavinimas: IHM verslo mokyklos / Stokholmo universiteto (Švedija) finansų studijos ir IHM verslo mokyklos (Švedija) rinkodaros studijos. Dalyvavimas kitų įmonių veikloje:

- „Tet SIA“, Dzirnau iela 105, Ryga, LV-1011 Latvija, kodas 40003052786, stebėtojų tarybos pirmininko pavaduotojas;
- Asociacijos „Investors' Forum“, Totorių g. 5-21, LT-01121 Vilnius, Lietuva, kodas 224996640, valdybos narys.

Dan Strömberg „Telia Lietuva“ akcijų neturi.

2019 m. kovo 21 d. Bendrovė pranešė, kad Verslo klientų vadovas Mindaugas Ubartas, kuris taip pat laikinai ėjo Privačių klientų vadovo pareigas, nusprendė palikti Bendrovę nuo 2019 m. balandžio 12 dienos. 2019 m. birželį valdyba nauju Verslo klientų vadovu nuo 2019 m. birželio 6 d. paskyrė Bendrovės Komercijos ir produktų valdymo padalinio vadovą Daniel Karpovič, o Privačių klientų vadovu nuo 2019 m. rugpjūčio paskyrė Nortautą Luopą.

Nuo 2020 metų sausio 1 d. Bendrovėje įsteigtas naujas Skaitmeninio ir analitikos padalinys, kuris perėmė skaitmeninių kanalų valdymą iš Tiesioginių ir skaitmeninių kanalų padalinio, taip pat prie jo prijungtas Privačių klientų padaliniai priklausęs Duomenų ir verslo įžvalgų padalinys. Už duomenų gavimą, valdymą ir modeliavimą bei rinkodaros automatizavimą ir valdymą atsakingam naujam padaliniai laikinai vadovauja bendrovės Privačių klientų padalinio vadovas Nortautas Luopas. Nuo 2020 m. sausio 1 d. taip pat pasikeitė kai kurių padalinių pavadinimai.

Nortautas Luopas (g. 1979 m.) – Privačių klientų vadovas nuo 2019 m. rugpjūčio 16 d., l.e.p. Skaitmeninio ir analitikos vadovas nuo 2020 m. sausio 1 dienos. Išsilavinimas: Klaipėdos universiteto Taikomosios matematikos ir IT bakalauras ir „Baltic Management Institute“ verslo vadybos (Executive MBA) magistras. Kitų įmonių veikloje nedalyvauja. Nortautas Luopas „Telia Lietuva“ akcijų neturi. Jis neturi akcijų paketų, kurie sudarytų daugiau nei 5 proc. kokios nors įmonės kapitalo.

Daniel Karpovič (g. 1982 m.) – Verslo klientų vadovas nuo 2019 m. birželio 6 dienos. Išsilavinimas – Liublino katalikų universiteto (Lenkija) psichologijos magistras ir rinkodaros studijos. Kitų įmonių veikloje nedalyvauja. Daniel Karpovič „Telia Lietuva“ akcijų neturi. Jis neturi akcijų paketų, kurie sudarytų daugiau nei 5 proc. kokios nors įmonės kapitalo.

Nuo 2019 m. sausio 1 d. įsigaliojus naujai Bendrovės valdymo struktūrai buvo sukurtas naujas Tiesioginių ir skaitmeninių kanalų padalinys ir nuo 2015 m. gruodžio 7 d. Teisės ir korporatyvinių reikalų padalinio vadovės pareigas ėjusi Giedrė Kaminskaitė-Salters buvo paskirta Tiesioginių ir skaitmeninių kanalų vadove. Naujasis Tiesioginių ir skaitmeninių kanalų (nuo 2020 m. sausio 1 d. vadinasi Pardavimo ir klientų aptarnavimo) padalinys suvienijo Privačių ir Verslo klientų padalinių tiesioginio klientų aptarnavimo, skaitmeninių kanalų, pardavimo palaikymo ir Technologijų tarnybos paslaugų diegimo specialistus.

Giedrė Kaminskaitė-Salters (g. 1978 m.) – Pardavimo ir klientų aptarnavimo (anksčiau vadinosi Tiesioginių ir skaitmeninių kanalų) vadovė nuo 2019 m. sausio 8 dienos. Išsilavinimas: Maastrichto universiteto (Nyderlandai) teisės mokslų daktarė; BPP Law School (Jungtinė Karalystė) advokato diplomė; Oksfordo universiteto (Jungtinė Karalystė) Rusijos ir Rytų Europos studijų magistrė; Londono ekonomikos mokykla (London School of Economics) (Jungtinė Karalystė) tarptautinių santykių bakalaurė. Dalyvavimas kitų įmonių veikloje:

- Latvijas Mobilais Telefons (LMT) SIA, Ropažu iela 6, Ryga, LV-1039 Latvija, kodas 50003050931, stebėtojų tarybos narė ir Audito komiteto narė;
- UAB „Litexpo“, Laisvės pr. 5, LT-04215 Vilnius, Lietuva, kodas 120080713, valdybos pirmininkė;

- UAB „Mobilieji mokėjimai“, Žalgirio g. 92-701, LT-09303 Vilnius, Lietuva, kodas 304431143, valdybos narė;
- asociacijos „Lyderė“, Jogailos g. 9, LT-01116 Vilnius, Lietuva, kodas 304439065, valdybos narė.

Giedrė Kaminskaitė-Salters „Telia Lietuva“ akcijų neturi ir neturi akcijų paketų, kurie sudarytų daugiau nei 5 proc. kokios nors įmonės kapitalo.

Andrius Šemeškevičius (g. 1976 m.) – Technologijų infrastruktūros vadovas nuo 2014 m. rugpjūčio 18 dienos. Išsilavinimas – Vilniaus Gedimino technikos universiteto inžinerinės informatikos bakalauras ir magistras. Kitų įmonių veikloje nedalyvauja. Andrius Šemeškevičius turi 8761 „Telia Lietuva“ akciją ir tai sudaro 0,0015 proc. bendro Bendrovės akcijų ir balsų skaičiaus. Jis neturi akcijų paketų, kurie sudarytų daugiau nei 5 proc. kokios nors įmonės kapitalo.

2019 m. kovo 8 d. valdyba nauju Finansų vadovu nuo 2019 m. kovo 25 d. paskyrė Arūną Lingę, kuris pakeitė Laimoną Devyžį. Apie ketverius metus finansų padalinii vadovavusio L. Devyžio sprendimą palikti įmonę pranešta 2018 m. gruodį.

Arūnas Lingė (g. 1975 m.) – Finansų vadovas nuo 2019 m. kovo 25 dienos. Išsilavinimas: Kauno technologijos universiteto vadybos mokslų magistras ir Licencijuotų ir atestuotų apskaitininkų asociacijos ACCA (Association of Chartered and Certified Accountants) (Jungtinė Karalystė) narys – licencijuotas ir atestuotas apskaitininkas. Kitų įmonių veikloje nedalyvauja. Arūnas Lingė „Telia Lietuva“ akcijų neturi ir neturi akcijų paketų, kurie sudarytų daugiau nei 5 proc. kokios nors įmonės kapitalo.

Ramūnas Bagdonas (g. 1974 m.) – Žmogiškųjų išteklių vadovas nuo 2014 m. birželio 1 dienos. Išsilavinimas: Vytauto Didžiojo universiteto (Lietuva) verslo administravimo ir vadybos magistras; „Baltic Management Institute (BMI)“ (Lietuva) verslo vadybos (EMBA) magistras. Dalyvavimas kitų įmonių veikloje:

- Personalo valdymo profesionalų asociacijos, Galvydžio g. 5, LT-08236 Vilnius, Lietuva, kodas 300563101, valdybos narys;
- VĮ Lietuvos oro uostai, Rodūnios kelias 10A, LT-02189 Vilnius, Lietuva, kodas 120864074, valdybos narys.

Ramūnas Bagdonas „Telia Lietuva“ akcijų neturi. Turi 11 532 „Telia Company AB“ (Švedija) akcijas. Jis neturi kitų akcijų paketų, kurie sudarytų daugiau nei 5 proc. kokios nors įmonės kapitalo.

Daiva Kasperavičienė (g. 1968 m.) – Teisės ir korporatyvinių reikalų vadovė nuo 2019 m. sausio 25 dienos. Išsilavinimas – Vilniaus Universiteto teisės magistrė. Kitų įmonių veikloje nedalyvauja. Daiva Kasperavičienė „Telia Lietuva“ akcijų neturi ir neturi akcijų paketų, kurie sudarytų daugiau nei 5 proc. kokios nors įmonės kapitalo.

Birutė Eimontaitė (g. 1983 m.) – Komunikacijos vadovė nuo 2019 m. sausio 1 dienos. Išsilavinimas: Vilniaus universiteto Komunikacijos ir informacijos bakalaure ir Vilniaus universiteto Tarptautinių santykių ir politikos mokslų instituto magistrė. Kitų įmonių veikloje nedalyvauja. Birutė Eimontaitė „Telia Lietuva“ akcijų neturi ir neturi akcijų paketų, kurie sudarytų daugiau nei 5 proc. kokios nors įmonės kapitalo.

Vytautas Bučinskas (g. 1974 m.) – Verslo užtikrinimo ir transformacijos vadovas nuo 2017 m. gruodžio 15 dienos. Išsilavinimas: Kauno technologijos universiteto (Lietuva) gamybos vadybos bakalauras ir marketingo magistras ir „Baltic Management Institute (BMI)“ (Lietuva) verslo vadybos (EMBA) magistras. Dalyvavimas kitų įmonių veikloje:

- Kibernetinio saugumo tarybos narys (Lietuva);
- Asociacijos „INFOBALT“, Mokslininkų g. 2A, LT-08412 Vilnius, Lietuva, kodas 122361495, Kibernetinio saugumo grupės pirmininko pavaduotojas.

Vytautas Bučinskas „Telia Lietuva“ akcijų neturi ir neturi akcijų paketų, kurie sudarytų daugiau nei 5 proc. kokios nors įmonės kapitalo.

Informacija apie pagrindiniams Bendrovės vadovams išmokėtą darbo užmokestį yra pateikta Bendrovės konsoliduotųjų ir atskirųjų finansinių ataskaitų už 2019 m. gruodžio 31 d. pasibaigusius metus 31-oje pastaboje. Pagrindiniai Bendrovės vadovai yra Bendrovės vadovas, padalinių, tiesiogiai pavaldžių Bendrovės vadovui, ir didžiausių padalinių vadovai. 2019 m. pagrindiniams Bendrovės vadovams iš viso išmokėta 799,28 euro dividendų už 2018 metus.

2019 m. Bendrovė neskyrė valdymo organų nariams paskolų, nesuteikė garantijų ir laidavimų, kuriais būtų užtikrintas jų prievolių vykdymas. Taip pat Bendrovės valdybos ir vadovų komandos nariai negavo atlyginimų, tantjemų ir kitų išmokų iš pelno iš Bendrovės dukterinių įmonių.

Bendrovės Personalo politikoje įtvirtintas principas, kad visi darbuotojai turi vienodas galimybes, pagrįstas jų kompetencija, patirtimi ir veiklos rezultatais, nepriklausomai nuo lyties, rasės, priklausymo etninei grupei, religijos, amžiaus, negalios, seksualinės orientacijos, tautybės, politinių įsitikinimų, priklausymo profesinėms sąjungoms, socialinės padėties ir (arba) kitų veiksnių taikomas ir vadovams. Nepaisant to, valdyba pasiūlė neįpareigojantį („soft“) tikslą didinti moterų skaičių

vadovaujančiose pozicijose, nes šiuo metu valdyboje iš šešių valdybos narių yra tik viena, o vadovų komandoje iš dešimties – trys moterys.

Informacija apie Bendrovės ir jos organų narių ar darbuotojų susitarimus, kuriuose numatyta kompensacija, jei jie atsistatydintų arba būtų atleisti be pagrįstos priežasties arba jei jų darbas baigtųsi dėl emitento kontrolės pasikeitimo

Visos darbo sutartys su Bendrovės darbuotojais, tarp jų – ir vadovų komandos nariais, yra sudarytos pagal Lietuvos Respublikos darbo kodekso reikalavimus. Darbuotojai priimami į darbą ir atleidžiami iš jo laikantis Darbo kodekso reikalavimų.

Bendrovės valdybos nariai dvejų metų kadencijai yra renkami akcininkų susirinkime ir su jais darbo sutartys nėra sudaromos, nes jie atstovauja akcininkams ir nėra Bendrovės darbuotojai. Eilinio visuotinio akcininkų susirinkimo sprendimu, tvirtinant pelno paskirstymo ataskaitą, valdybos nariams gali būti skiriamos metinės išmokos (tantjemos) už darbą valdyboje. Valdybos nariai turi teisę, nepasibaigus valdybos, į kurią jie buvo išrinkti, kadencijai atsistatydinti iš valdybos nario pareigų, apie tai raštu įspėję Bendrovę ne vėliau kaip prieš 14 kalendorinių dienų. Valdybos darbo reglamente nėra numatytos kokios nors kompensacijos ar išmokos, jei valdybos narys atsistatydina nepasibaigus valdybos kadencijai.

Valdyba tvirtina pagrindines vadovų komandos narių darbo sutarties sąlygas, pagal kurias, jei vadovų komandos nario darbo sutartis yra nutraukiama Bendrovės iniciatyva ne dėl vadovo kaltės, Bendrovė turi išmokėti jam/jai iki 6 mėnesių atlyginimo dydžio kompensaciją, jei darbo santykius reguliuojantys norminiai aktai nenumato kitaip.

Nėra reikšmingų susitarimų, kurių šalis yra Bendrovė ir kurie įsigalioję, pasikeistų ar nutrūktų, pasikeitus Bendrovės kontrolei.

Įmonių grupės vidaus kontrolės ir rizikos valdymo sistemų, susijusių su konsoliduotų finansinių ataskaitų sudarymu, pagrindiniai požymiai

Bendrovės įmonių grupės konsoliduotos finansinės ataskaitos rengiamos pagal ES patvirtintus Tarptautinius finansinės atskaitomybės standartus (TFAS).

Vidinių kontrolių procesas Bendrovėje įdiegtas bendradarbiaujant su „Telia Company AB“. Vidinių kontrolių sistema Bendrovėje įdiegta pagal Tredvėjaus (angl. Treadway) komisijos rėmėjų komiteto parengtą COSO (angl. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, COSO) metodologiją.

Bendrovės vidinių kontrolių procesas apima su paslaugų teikimu ir pajamų užtikrinimu susijusių verslo procesų (klientų atsiskaitymų ir apskaitos, paslaugų plėtros ir valdymo, paslaugų teikimo), informacinių sistemų (klientų aptarnavimo ir apskaitos, infrastruktūros, tinklo informacinių, finansų apskaitos, darbo užmokesčio apskaitos, tinklų sujungimo) darbo ir finansinių ataskaitų parengimo procesų kontrolę.

Kad teisinga konsoliduota finansinė atskaitomybė būtų parengta laiku, nustato Bendrovės Finansinės atskaitomybės rengimo procedūra. Finansinės atskaitomybės rengimo procedūros priede yra aprašytos galimos su finansinės atskaitomybės rengimu susijusios rizikos, jų kontrolės būdai, tipai bei dažnumas, kontrolės įrodymai, už kontrolę atsakingi ir ją vykdančys darbuotojai.

Auditoriai

UAB „Deloitte Lietuva“, kuri yra „Deloitte“ tinklo narė, atliko Bendrovės ir jos dukterinių įmonių 2014 m. gruodžio 31 d., 2015 m. gruodžio 31 d., 2016 m. gruodžio 31 d., 2017 m. gruodžio 31 d., 2018 m. gruodžio 31 d. ir 2019 m. gruodžio 31 d. konsoliduotosios ir atskirosios finansinės būklės bei su ja susijusių tuomet pasibaigusiu metų pelno ar nuostolių ir kitų bendrųjų pajamų, nuosavo kapitalo pokyčių ir pinigų srautų ataskaitų bei apibendrintų reikšmingų apskaitos principų ir kitų aiškinamojo rašto pastabų auditą.

2018 m. balandžio 25 d. įvykęs eilinis visuotinis akcininkų susirinkimas išrinko Bendrovės audito įmone UAB „Deloitte Lietuva“ 2018 m. ir 2019 m. Bendrovės metinių konsoliduotųjų ir atskirųjų finansinių ataskaitų auditui atlikti bei 2018 m. ir 2019 m. Bendrovės konsoliduotojo metinio pranešimo įvertinimui, ir įgalioti Bendrovės vadovą sudaryti audito paslaugų sutartį, pagal kurią už paslaugas būtų mokama šalių sutarta kaina, bet ne daugiau kaip 240 tūkst. eurų be PVM už dvejų finansinių metų Bendrovės konsoliduotųjų ir atskirųjų finansinių ataskaitų auditą bei konsoliduotojo metinio pranešimo įvertinimą (t. y. po 120 tūkst. eurų be PVM kiekvienais finansiniais metais).

Pasaulinis „Deloitte“ tinklas jungia daugiau nei 150 šalių ir teritorijų veikiančias bendroves nares, kurios teikia audito, mokesčių, konsultavimo ir finansų patarėjų paslaugas viešajam sektoriui ir privatiems klientams įvairiose verslo srityse. Audito įmonės pasirinkimą lėmė tai, kad 2018 m. balandžio 10 d. eilinis visuotinis „Telia Company AB“ akcininkų susirinkimas išrinkto „Deloitte AB“ (Švedija) bendrovės „Telia Company AB“ audito įmone. Siekiama, kad „Telia Company“ konsoliduojamas dukterines įmones audituotų ta pati tarptautinė aukštos reputacijos audito įmonė, todėl Bendrovę audituoja „Deloitte“ tinklo bendrovė narė Lietuvoje.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos audito įstatymu, UAB „Deloitte Lietuva“ 2019 m. balandžio 2 d. Audito komiteto posėdžio metu oficialiai pareiškė apie UAB „Deloitte Lietuva“ nepriklausomumą nuo Bendrovės. Per 2019 m. UAB „Deloitte Lietuva“ neteikė Bendrovei jokių kitų paslaugų išskyrus audito paslaugas ir negavo jokio kito atlygio nei už audito paslaugas – 117 tūkst. eurų.

DARBUOTOJAI

Bendrovės įmonių grupės darbuotojų skaičius metų pabaigoje:

	2019 m.	2018 m.	Pokytis (%)
Darbuotojų skaičius	2 336	2 733	(14,5)
Visu etatu dirbančių darbuotojų skaičius	2 127	2 482	(14,3)

Skaičiuojant visu etatu dirbančius darbuotojus, neįskaičiuojami motinystės (tėvystės) atostogose esantys darbuotojai, o ne visu etatu dirbantys yra perskaiciuojami į visu etatu dirbančius.

Bendrovės įmonių grupės darbuotojų pasiskirstymas pagal įmones:

Įmonės pavadinimas	2019-12-31	2018-12-31	Pokytis
Telia Lietuva, AB	1 701	1 977	(276)
Telia Customer Service LT, AB	635	756	(121)
	2 336	2 733	(397)

2019 m. balandžio 4 d. Bendrovė pranešė, jog siekiant dirbti efektyviau ir sukurti lankstesnę paslaugų struktūrą per 2019 metus „Telia Lietuva“ dirbančių žmonių skaičius sumažės 285 etatais, tuo tarpu „Telia Company“ Vilniuje veikiančios dukterinės įmonės „Telia Global Services Lithuania“ paslaugų centro komandą iki metų pabaigos planuojama padidinti iki 500 darbuotojų. 2019 m. sausio 1 d. Bendrovė į „Telia Global Services Lithuania“ perkėlė 26 žmogiškųjų išteklių padalinio („People HUB“) darbuotojus, o nuo 2019 m. liepos 1 d. – 15 Pirkimo padalinio darbuotojų. 2019 m. rugsėjį 36 Technologijų padalinio darbuotojai perėjo dirbti į su Bendrove nesusijusią įmonę, kuri teikia paslaugas „Telia Lietuva“.

Personalo politika

Vertingiausias „Telia“ turtas yra mūsų darbuotojai. Mes siekiame, kad pas mus dirbtų labiausiai įsitraukę darbuotojai. Jei mes nepajėgtume identifikuoti, pasamdyti ir išlaikyti geriausius darbuotojus, prarastume dalį savo unikalią kultūros bei konkurencinį pranašumą.

Personalo politika nustato, kokie yra Bendrovės lūkesčiai darbuotojų atžvilgiu, kokie yra darbuotojų lūkesčiai vienas kito ir mūsų, kaip darbdavio, atžvilgiu. Politika nėra darbuotojo darbo sutarties dalis ir laikui bėgant, Bendrovės nuožiūra tam tikru metu ji gali būti keičiama.

Pagrindiniai Bendrovės lūkesčiai darbuotojų atžvilgiu yra išdėstyti Atsakingo verslo kodekse. „Telia“ yra įsipareigojusi laikytis daugelio tarptautinių principų ir susitarimų, kaip antai Jungtinių Tautų pagrindinių principų dėl verslo ir žmogaus teisių, Tarptautinės darbo organizacijos pagrindinių konvencijų bei vaikų teisių ir verslo principų. Tikimasi, kad darbuotojai visuomet gerbs šiuos įsipareigojimus.

Personalo politika reglamentuoja tokias sritis:

- Priklausomybes sukeliančių medžiagų vartojimas. „Telia“ netoleruoja neteisėtų arba neleisėtų bet kokios formos narkotinių medžiagų naudojimo ar turėjimo darbovietėje. Darbuotojams draudžiama būti darbe arba dirbti, jei jie yra paveikti alkoholio ar narkotinių medžiagų. Siekiant užtikrinti, kad darbo vietose būtų nerūkoma, rūkyti leidžiama tik tam skirtose vietose.
- Vaikų darbas ir priverstinis darbas. Vaikų darbas yra nepriimtinas tiek „Telia“ verslo padaliniuose, tiek tiekėjų bei jų subrangovų įmonėse. Jokiomis aplinkybėmis mes nepriimsime į darbą jaunesnių nei 15 metų (arba jaunesnių nei šalyje nustatytas minimalus įdarbinimo amžius, jei jis yra didesnis kaip 15 metų) asmenų. Priverstinis darbas

- yra nepriimtinas nei „Telia“ verslo padaliniuose, nei tiekėjų ar jų subrangovų įmonėse. Pasibaigus įspėjimo laikotarpiui, kuris nustatytas pagal įstatymus ir darbo sutartį, darbuotojai turi laisvę išeiti iš darbo.
- Interesų konfliktų atskleidimas. Darbuotojai neformina tokių darbo santykių kitose įmonėse ir neturi tokių verslo interesų, kurie galėtų prieštarauti ar prieštarauja „Telia“ veiklai, išskyrus atvejus, kai dėl to darbuotojas susitaria su Bendrove. Jei atsiranda situacija, kuriai esant, faktiškai kyla arba gali kilti interesų konfliktas, darbuotojai turi užtikrinti, kad to nebūtų.
 - Laisvė jungtis į asociacijas ir derėtis dėl kolektyvinės sutarties sudarymo. Darbuotojai turi teisę steigti ar jungtis į savo pasirinktas asociacijas, susijusias su darbdavio ir darbuotojų santykių reguliavimu, bei derėtis dėl kolektyvinės sutarties sudarymo. Mes netoleruojame jokių diskriminuojančių ar drausminių priemonių, kurios būtų taikomos darbuotojui pasirinkus taikiai ir teisėtai steigti asociaciją ar tapti jos nariu.
 - Sąžiningumas. Darbuotojų elgesys ir veiksmai yra tokie, kokie atitinka jų užimamas pareigas organizacijoje. Darbuotojai neturi savo elgesiu kenkti „Telia“ reputacijai. Nei darbo valandomis, nei po jų darbuotojai neturėtų asmeniškai dalyvauti kokioje nors neteisėtoje ar nusikalstamoje veikloje.
 - Nediskriminavimas, lygios galimybės ir įvairovė. „Telia“ skatina įvairovės ir lygių galimybių kultūrą, grindžiamą kompetencija, patirtimi ir veiklos rezultatais. Visi darbuotojai su kitais elgiasi pagarbiai, oriai ir laikydamiesi įprastų mandagumo taisyklių. Nei su vienu darbuotoju neturi būti elgiamasi kitaip dėl jo lyties, etninės kilmės, religijos, amžiaus, neįgalumo, lytinės orientacijos, pilietybės, politinių pažiūrų, priklausymo profsąjungoms, socialinės kilmės ir (arba) kitų ypatybių, dėl kurių diskriminuoti draudžiama pagal galiojančius įstatymus. Vykdydami savo įsipareigojimą kurti įvairovę ir įsitraukimu grindžiamą darbovietę, mes visiškai netoleruojame diskriminacijos, persekiojimo, įžeidinėjimo ir priekabiavimo.
 - Atranka ir įdarbinimas. Tinkama kompetencija, įvairovė ir lygios galimybės yra vienodai svarbūs veiksniai, į kuriuos atsižvelgiame atsirinkdami darbuotojus tiek įmonės viduje, tiek ir iš išorės. Įdarbinimas vykdomas atsižvelgus į verslo poreikius. Mes rūpinamės, kad kiekvienas asmuo būtų gerbiamas nepriklausomai nuo jo amžiaus, lyties, šeiminio statuso ar vaikų turėjimo, odos spalvos, religijos, rasės, etninės kilmės, pilietybės, neįgalumo, lytinės orientacijos ar politinių pažiūrų.
 - Darbo sutarties sąlygos ir darbo valandos. „Telia“ suteikia tokias darbo sąlygas, kurios atitinka vietos įstatymuose nustatytus reikalavimus ir kolektyvinėse sutartyse sutartas sąlygas. „Telia“ laikosi nacionalinių įstatymų ir kolektyvinių sutarčių nuostatų dėl darbo valandų. Mes gerbiame darbuotojų teisę į poilsį bei galimybę suderinti darbą ir asmeninį gyvenimą.
 - Atlygis. Apmokėjimas už darbą grindžiamas sąžiningumo ir nediskriminavimo principais. Siekiant juos užtikrinti, atlyginimai yra reguliariai peržiūrimi. Informacija apie savo atlyginimą ir papildomas naudas darbuotojams yra lengvai prieinama ir suprantama. Išmokant darbo užmokestį, darbuotojams pateikiame išsami informacija apie jų darbo užmokestį už ataskaitinį laikotarpį.
 - Komandiruotės. Verslo komandiruotės organizuojamos labiausia priimtiniu, saugiu, ekonomišku ir aplinkai palankiu būdu.

Bet kuris „Telia“ darbuotojas, įtaręs, kad buvo pažeistas Atsakingo verslo kodeksas ir Personalo politika, privalo nenu tylėti ir apie problemą pirmiausia pranešti savo vadovui, po to – Žmogiškųjų išteklių padaliniiui, etikos ir atitikties užtikrinimo pareigūnui, arba pateikti atitinkamą pranešimą per Skaidrumo liniją.

Įmonių grupės darbuotojų pasiskirstymas pagal lytį ir įmones (2019 m. gruodžio 31 d. duomenys):

Įmonės pavadinimas	Moterys	(%)	Vyrai	(%)
Telia Lietuva, AB	596	35,0	1 105	65,0
- iš jų <i>Technologijų padalinyje</i>	152	20,2	599	76,8
Telia Customer Service LT, AB	514	80,9	121	19,1
	1 110	47,5	1 226	52,5

Mūsų pagrindinis principas visose mūsų veiklose – apsaugoti ir toliau gerinti visų „Telia“ dirbančių arba su ja bendradarbiaujančių asmenų sveikatą, saugą ir gerovę. Šis principas taikomas visiems mūsų darbuotojams, rangovams, tiekėjams ir lankytojams. Mūsų bendrasis požiūris yra grindžiamas geros sveikatos, gerovės ir saugių darbo sąlygų skatinimu, profesinės rizikos ir profesinių ligų prevencija bei greitu reagavimu į traumas ir nesaugias darbo sąlygas. Šis požiūris taikomas tiek fiziniams, tiek ir psichosocialiniams darbo vietos aspektams.

Bendrovės Darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistema apimti visus OHSAS 18001 standartų reikalavimus. 2017 m. spalį Bendrovė gavo atitikimo Darbuotojų saugos ir sveikatos (OHSAS 18001) standartams sertifikatą.

Atlygio politika

Bendrovės tikslas – maksimaliai padidinti atlygio programų efektyvumą, siekiant pritraukti, išlaikyti ir motyvuoti aukštos kvalifikacijos darbuotojus, kurie reikalingi verslo sėkmei išlaikyti ir gerinti. Atlygio politika bei su ja susijusia atlygio praktika siekiama remti Bendrovės strateginę kryptį ir tikslus.

Pagrindiniai Atlygio politikos principai yra:

- Konkurencingumas ir pozicionavimas. Bendro atlygio dydis rinkoje turi būti konkurencingas, nesiekiant pirmauti, ir atitikti Bendrovės finansines galimybes;
- Pareiginio atlygio dydžio nustatymas. Nustatant atlygio struktūrą atsižvelgiama į atitinkamoms pareigoms reikalingą kompetenciją, atsakomybę, darbo sudėtingumą ir indėlį į Bendrovės veiklą;
- Atitiktis. Siekiant užtikrinti tvarumą, visos atlygio struktūros „Telia Company“ įmonėse turi atitikti teisės aktuose, kolektyvinėse sutartyse, vidaus politikoje bei gairėse nustatytus reikalavimus;
- Ekonominis efektyvumas ir administravimo veiksmingumas. Darbuotojams skirtos atlygio programos turėtų būti įgyvendinamos optimaliai veiksmingai – tiek ekonominio efektyvumo, tiek administravimo veiksmingumo atžvilgiu;
- Orientavimas į rezultatus. Nustatant atlygio dydžius atskiriems asmenims, turėtų būti atsižvelgiama į įmonės, komandos ir individualios veiklos rezultatus. Kartą metuose turi būti atliekamas darbuotojų darbo rezultatų vertinimas atsižvelgiant į jų bendrą indėlį į įmonės veiklą. Šis vertinimas turi atspindėti tiek pasiektus rezultatus, tiek ir tai, kaip tų rezultatų buvo pasiekta, nubrėžiant aiškias sąsajas ne tik su atlygio padidinimo, bet ir su profesinio tobulėjimo bei pareigų paaugštinimo galimybėmis;
- Lygios galimybės. Sprendimai dėl atlygio turėtų būti priimami remiantis išimtinai tik politikoje ir gairėse išdėstytomis rekomendacijomis. Diskriminacija, susijusi su tokiais veiksniais, kaip rasė, lytis, amžius, religija ar priklausymas tam tikrai etninei grupei, yra neleidžiama jokiais aplinkybėmis.

Bendrovėje taikoma bendro atlygio sąvoka, kuri reiškia, kad atliekant atlygio palyginimą su rinkoje už tą patį darbą mokamo atlygio dydžiu ir informuojant suinteresuotąsias šalis apie atlygio vertę, dėmesys turėtų būti atkreipiamas į bendrą atlygio, o ne atskirų jo sudedamųjų dalių vertę. Bendrovė savo darbuotojams siūlo įvairias atlygio sudedamąsias dalis, kurios diferencijuojamos remiantis veiklos pobūdžiu, funkcijomis, vaidmenimis ir rinkomis. Atlygį gali sudaryti viena arba daugiau iš šių sudedamųjų dalių:

- fiksuotas bazinis atlyginimas, kuris atspindi darbuotojo darbo našumą bei įgūdžius, todėl nustatomas individualiai bei diferencijuojamas priimtinių intervalų ribose;
- kintamas metinis priedas, kuris mokamas atsižvelgus į Bendrovės ir individualius metų veiklos (finansinius ir nefinansinius) rezultatus;
- funkcinė kintamoji atlyginimo dalis, kuri gali būti mokama darbuotojams, einantiems su tiesioginiu pardavimu klientams susijusias pareigas, skatinti ir priklauso nuo pardavimo rezultatų;
- Bendrovė gali pasiūlyti ilgalaikes skatinimo programas kai kuriems darbuotojams, siekiant stiprinti jų pasitikėjimą ir atsivimą įmonių grupės ilgalaikiams finansiniams rezultatams;
- kitas finansines ir nefinansines naudas tokias kaip papildomas sveikatos draudimas, pensijų planai ir pan.

Atlyginimai visiems darbuotojams yra peržiūrimi kartą metuose – paprastai pavasarį. 2019 m. atlyginimai buvo padidinti 88 proc. (2018 m. – 70 proc.) Bendrovės darbuotojų vidutiniškai 10,3 proc., o metinės premijos, kurios vidutiniškai sudarė apie vieno mėnesinio atlyginimą, buvo išmokėtos visiems darbuotojams, kurie 2018 m. Bendrovėje dirbo ilgiau nei 3 mėnesius ir negavo priedų už pardavimą. Politika numato, jog Bendrovės vadovų komandos (Bendrovės vadovo ir jam tiesiogiai pavaldžių vadovų) atlyginimų struktūrą ir lygius prižiūri Bendrovės Atlygio komitetas.

Su darbuotojais susijusių sąnaudų (tūkst. eurų) pasiskirstymas pagal įmones:

Įmonės pavadinimas	2019 m.	2018 m.	Pokytis (%)
Telia Lietuva, AB	43 995	42 163	4,3
Telia Customer Service LT, AB	9 500	9 050	5,0
Kitos dukterinės įmonės	-	7	-
	53 495	51 220	4,4

Remiantis Gyventojų pajamų mokesčio įstatymo pakeitimais, socialinio draudimo įmokos skaičiuotos nuo darbo užmokesčio (31,18 proc. darbo užmokesčio) ir mokėtos įmonė, nuo 2019 m. sausio 1 d. yra įtrauktos į bendrą darbuotojo darbo užmokesčio sumą ir dėl to darbuotojų atlyginimai buvo perskaičiuoti ir padidėjo 1,289 karto, o įmonės mokama socialinio draudimo įmoka, skaičiuojama nuo darbuotojo darbo užmokesčio, sumažėjo iki 1,77 procento.

Informacija apie Telia Lietuva, AB darbuotojus (2019 m. gruodžio 31 d. duomenys):

Darbuotojų grupė	Vidutinis mėnesinis atlyginimas (Eur)	
	Darbuotojų skaičius	
Vadovai	42	7 411
Vidurinio lygmens vadovai	153	2 848
Specialistai	1 506	1 755
	1 701	1 993

Jau keletą metų Bendrovė papildomu sveikatos draudimu draudžia visus Bendrovės bei ilgiau dirbančius dukterinės įmonės Telia Customer Service LT, AB darbuotojus. 2019 m. pabaigoje papildomu sveikatos draudimu buvo apdrausti 2465 įmonių grupės darbuotojai. Darbuotojai taip pat turėjo galimybę apdrausti savo šeimos narius – vaikus ir sutuoktinius.

Bendrovė su „SEB investicijų valdymu“ turi sutartį dėl Bendrovės darbuotojų pensijų kaupimo III pakopos pensijų fonduose. Ne trumpiau nei metus Bendrovėje ir ne trumpiau nei trejus metus Telia Customer Service LT, AB dirbantys darbuotojai gali dalyvauti programoje „Kaupk su Telia“. Programos esmė – darbdavio skiriamos lėšos kaupiamos viename iš darbuotojo pasirinktų „SEB investicijų valdymo“ III pakopos pensijų fondų. Visiems programoje dalyvaujantiems darbuotojams Bendrovė kas mėnesį skiria 8 eurus, kurie pervedami į darbuotojo pasirinktą fondą. Darbuotojai prie pensijų kaupimo gali prisidėti ir savo lėšomis, skirdami papildomai 1, 2 ar daugiau (nuo 2019 m. sausio 1 d. – 0,78, 1,55 ar daugiau) proc. nuo savo pareiginio atlyginimo, o įmonė į pensijų fondą taip pat perveda papildomą įmoką, atitinkančią darbuotojo skiriamą atlyginimo dalį, bet ne daugiau nei 1,55 proc. darbuotojo pareiginio atlyginimo. 2019 m. gruodžio 31 d. duomenimis, 1028 įmonių grupės darbuotojai dalyvavo šioje programoje.

Kolektyvinė sutartis

Socialinį dialogą bei partnerystę su darbuotojų atstovais – profesinėmis sąjungomis – vykdomė nuo ankstyvųjų 90-ųjų. Kolektyvinė sutartis įmonėje galioja taip pat jau daugiau nei 20 metų.

Naujoji Kolektyvinė Bendrovės kaip darbdavio, ir Bendrovės darbuotojų kolektyvo, atstovaujamo profesinių sąjungų jungtinės atstovybės, sutartis pasirašyta 2020 m. sausio 10 dieną. Remiantis naujojo Darbo kodekso reikalavimais tam, kad sutartis galiotų visiems „Telia Lietuva“ darbuotojams (ne tik profesinių sąjungų nariams), 77 proc. darbuotojų dalyvavo balsavime ir 98 proc. balsavusiųjų pritarė naujai Kolektyvinei sutarčiai. Kolektyvinės sutarties sąlygos visiems „Telia Lietuva“ darbuotojams įsigaliojo nuo 2020 m. vasario 1 dienos.

Naujoji sutartis suteikia lankstesnį darbo ir poilsio režimą, paramą profesiniam tobulėjimui, skaidresnę atlygio sistemą ir papildomą socialinių Bendrovės darbuotojų poreikių finansavimą. Kolektyvinėje sutartyje numatytos šios geresnės ir palankesnės nei Lietuvos Respublikos Darbo kodekse darbo, socialinės ir ekonominės sąlygos Bendrovės darbuotojams:

- 50 proc. didesnis apmokėjimas už dirbtą laiką, kai darbo grafikas pakeičiamas paskutinę minutę,
- maksimali darbuotojo viršvalandžių trukmė per metus padidinta nuo 180 iki 230 valandų,
- papildomos iki 5 darbo dienų atostogos, priklausomai nuo darbo stažo Bendrovėje,
- darbuotojo vestuvių proga, darbuotojui suteikiamos 3 kalendorinių dienų mokamos atostogos,
- mirus darbuotojo tėvui, motinai, sutuoktiniui, vaikui (įvaikiui), broliui, seseriai, darbuotojui suteikiamos 3 kalendorinių dienų mokamos atostogos,
- mirus darbuotojo senelei (-iui), darbuotojo sutuoktinio tėvui, motinai, broliui, seseriai, darbuotojui suteikiamos 1 kalendorinės dienos nemokamos atostogos,
- kiekvienam darbuotojui, išreiškus norą, bent kartą per kalendorinius metus Bendrovė suteikia galimybę dalyvauti mokymuose,
- mokamos mokymosi atostogos,
- darbdavys, esant grupės darbuotojų atleidimui ir gavus Profesinių sąjungų prašymą, ne mažesnei nei 5 darbuotojų, įspėtų apie numatomą atleidimą iš darbo, grupei užsako bei apmoka išdarbinimo paslaugą / mokymus,
- už 2 pirmas kalendorines laikinojo nedarbingumo dienas dėl ligos, sutampančias su darbuotojo darbo grafiku, Bendrovė moka 70 proc. darbuotojo vidutinio darbo užmokesčio,
- darbuotojui dėl prastos savijautos / ligos leidžiama neatvykti į darbą 2 darbo dienas per kalendorinius metus be nedarbingumo pažymėjimo bei už šias dienas paliekant darbuotojui jo darbo užmokestį,
- darbuotojo, įspėto apie darbo sutarties nutraukimą, prašymu įspėjimo termino laikotarpiu Bendrovė suteikia nuo 20 iki 100 proc. buvusios darbo laiko normos naujo darbo paieškoms, kurios metu darbuotojui paliekamas jo darbo užmokestis,
- darbuotojui, išdirbusiam Bendrovėje daugiau kaip 10 m. papildomai išmokama 1 VDU dydžio išeitinė išmoka,
- atlyginimo peržiūra po ilgalaikio nebuvimo darbe,
- nelaimingų atsitikimų draudimas visą parą.

Bendrovėje įkurtas Socialinių reikmių fondas. Jis skirtas organizacijos kultūrai plėtoti bei darbuotojų socialinėms reikmėms pagal patvirtintus šio fondo nuostatus. Jį valdo Socialinių reikmių fondo komitetas, kurį sudaro darbdavio ir profesinių sąjungų atstovai.

Fondas įsipareigoja:

- finansuoti iniciatyvas, skirtas darbuotojų vaikams,
- išmokėti 10 bazinės socialinės išmokos (BSI) dydžio premiją 20, 30 ir 40 metų nepertraukiamojo darbo stažo Bendrovėje proga,
- mirus darbuotojo tėvui, motinai, sutuoktiniui ar vaikui (įvaikiui, globotiniui), darbuotojui išmokėti 10 BSI dydžio pašalpą,
- mirus Bendrovės darbuotojui, apmokėti jo artimiesiems visas laidojimo išlaidas, išskyrus gedulingus pietus, ir išmokėti 12 BSI dydžio pašalpą,
- skirti pašalpą, jei dėl susidariusios sunkios darbuotojo ar jo šeimos finansinės padėties darbuotojas arba jo šeima patyrė didelių materialinių nuostolių.

Fondas skiria lėšų darbuotojų sveikatai gerinti, t. y. sporto salių, aikštynų nuomai, Bendrovės mastu organizuojamų sporto bei kultūrinių renginių rėmimui. 2019 metais Socialinių reikmių fondas pirmiau minėtiems tikslams skyrė 78,8 tūkst. eurų.

TVARI VEIKLA

Skaitmeninių technologijų plėtra yra svarbiausias teigiamos visuomenės raidos ir tvaraus ekonomikos augimo veiksnys. Tačiau esama ir pavojų bei pagrįsto nerimo, kuris siejamas su neigiamu skaitmeninių technologijų poveikiu. Mūsų tvirtu įsitikinimu, būtinoji tvaraus augimo ir pelningumo, kuris savo ruožtu kuria ilgalaikę vertę akcininkams ir palaiko tvarų vystymąsi, sąlyga yra tvaraus ir atsakingo verslo praktikų taikymas visuose verslo ir strategijos aspektuose. Mes siekiame užtikrinti visišką skaidrumą ir atskaitingumą, akcentuoti ne vien tik savo sėkmę, bet ir atvejus, kai nepateisinome visuomenės lūkesčių.

Kadangi priklausome „Telia Company“ įmonių grupei, mes laikomės „Telia Company“ nustatytų atsakingo verslo principų.

Mūsų požiūris

Mūsų požiūrio į tvarumą pagrindas yra dvi strateginės kertinės nuostatos:

- mes kuriame bendrąją vertę, o tai reiškia, kad kurdami verslo vertę, mes imamės veiksmų įveikti ir socialinius bei aplinkos apsaugos iššūkius;
- atsakingas verslas reiškia tai, kad savo dėmesį mes sutelkiame į rizikos valdymą, neigiamo poveikio mažinimą ir etišką bei atsakingą elgseną. Šie įsipareigojimai galioja visoje vertės kūrimo grandinėje.

Mūsų požiūrį palaiko trys lemiami sėkmės veiksniai:

- valdybos ir vadovybės įsipareigojimas: siekiant sukurti ilgalaikę tvarią vertę akcininkams, aktyviai vadovauti mūsų tvarios veiklos darbotvarkei;
- darbuotojų įsitraukimas: sudaryti galimybes visiems darbuotojams prisidėti prie teigiamo skaitmeninių technologijų poveikio;
- etika ir atitiktis yra atsakingo verslo praktikų užtikrinimo pagrindas.

Efektyviai naudodami savo pagrindines kompetencijas ir verslą bei realizuodami naujas galimybes, mes užtikriname tvarų pelningumą ir augimą, tuo padėdami siekti Jungtinių Tautų Darnaus vystymosi tikslų (angl. Sustainable Development Goals, sutrumpintai SDGs).

Kuriant **bendrąją vertę**, mūsų svarbiausi prioritetai yra trys sritys:

- aplinkos apsauga;
- gyvenimo kokybė;
- inovacijos ir augimas.

Atsakingas verslas yra vienas svarbiausių veiksnių, padedančių pateisinti akcininkų lūkesčius verslo etikos ir rizikos valdymo srityje bei užtikrinti, kad prisidedame prie visuomenės, kurioje vykdomė savo veiklą, vystymosi.

Atsakingas verslas apima septynias prioritetines sritis:

- korupcijos prevencija;
- vaikų teisės;

- klientų privatumo apsauga;
- atsakomybė už aplinkos apsaugą;
- saviraiškos laisvė ir stebėjimo vaizdo kameromis privatumas;
- sveikata ir gerovė;
- atsakingas pirkimas.

[Atsakingo verslo kodeksa](#) – tai mūsų etiško elgesio darbe kompasas. Šiame kodekse aptariama daug atsakingo verslo situacijų ir jis taikomas visiems darbuotojams. Atsakingo verslo kodekse ne tik reglamentuojami dovanų ir verslo vaišingumo, santykių su valstybės tarnautojais, asmens duomenų apsaugos, atsakingų pirkimų ir daugelis kitų svarbių klausimų, bet ir pateikiamos rekomendacijos, kaip tinkamai elgtis esant vienai ar kitai situacijai.

Būdamą Jungtinių Tautų Pasaulinio susitarimo šalimi ir Lietuvos atsakingo verslo asociacijos (LAVA) nare, „Telia Lietuva“ yra raštu įsipareigojusi gerbti atsakingo ir etiško verslo principus.

Nuo 2006 m. kartą per metus kartu su metiniais finansiniais rezultatais Bendrovė parengia ir internete skelbia neaudituatą Tvarios veiklos ataskaitą, kurioje visoms suinteresuotosioms šalims – klientams, akcininkams, investuotojams, darbuotojams, tiekėjams, verslo ir socialiniams partneriams bei visuomenei – pateikia nefinansinę informaciją apie savo veiklą įmonių socialinės atsakomybės srityje.

Rengti Bendrovės tvarios veiklos ataskaitą įkvėpė Jungtinių Tautų Pasaulinės ataskaitų rengimo iniciatyvos (angl. Global Reporting Initiative, sutrumpintai – GRI) G4 gairės bei telekomunikacijų įmonėms taikomi reikalavimai. G4 gairės, kurios laikomos vienu iš pažangiausių metodinių gairių, skirtų parengti nefinansines informacinio pobūdžio ataskaitas vidinėms bei išorinėms suinteresuotosioms šalims, rekomenduojama taikyti visame pasaulyje. Rengdami minėtą ataskaitą, atsižvelgiame ir į Lietuvos atsakingo verslo asociacijos rekomendacijas (LAVA) dėl informacijos, kurią turėtų skelbti atsakingas verslas.

Tvarios veiklos principų įgyvendinimas

Lūkesčius ir reikalavimus, kaip vykdyti atsakingą verslą, nustato **Atsakingo verslo kodeksas**. Be to, jame paaiškinama, kaip svarbu netylėti pamačius ar įtarus neetišką elgesį arba įstatymų ar Bendrovės reglamentuojančių dokumentų pažeidimą, ir kaip apie tai pranešti. Priėmus Kodeksą 2016 m., surengti privalomi nuotoliniai mokymai visiems darbuotojams, o paskui – ir naujiems darbuotojams. 2019 m. pradėtas įgyvendinti naujas nuotolinių mokymų kursas, kuriame pateikiami išsamūs praktiniai nurodymai apie tai, kaip taikyti įvairioms Kodekse įvardytoms sritims nustatytus reikalavimus, pateikiant tikroviškus scenarijus ir elgesio rekomendacijas.

„Telia Company“ siekia suteikti ir skatinti naudotis tokiais skundų teikimo mechanizmais, kurie sudarytų galimybę pranešti apie susirūpinimą keliančius dalykus nesibaiminant dėl atsakomųjų veiksmų ar keršto. Pranešimų teikimo priemonė – [Skaidrumo linija](#) leidžia darbuotojams ir kitiems asmenims anonimiškai pranešti apie tam tikrų apskaitos, atskaitomybės ar vidaus kontrolės priemonių pažeidimus, apie vietinių įstatymų ar Atsakingo verslo kodekso, įmonių grupės politikų ir instrukcijų nesilaikymo atvejus. „Telia Company“ turi įmonių grupės mastu taikomą vidaus tyrimų standartą. Pagrindinis jo principas – užtikrinti, kad tyrimai būtų atliekami objektyviai ir nešališkai bei tokiu būdu, kuris leistų sklandžiai nustatyti faktus, minimaliai sutrikdant verslą arba darbuotojų asmeninį gyvenimą, ir užtikrintų, kad visuomet yra laikomasi konfidencialumo bei nekeršijimo principų.

Valdant pasaulinius **aplinkosaugos** iššūkius, susijusius su klimato kaita, išteklių ir energijos stoka bei žiedine ekonomika, ypač svarbus vaidmuo tenka informacinėms ir ryšių technologijoms (sutrumpintai IRT). 2019 m. „Telia Company“ išskėlė du ambicingus ir įkvepiančius aplinkosaugos srities tikslus – iki 2030 m. užtikrinti nulinę taršą anglies dioksidu bei nulinių atliekų kiekį ir taip tapti „žaliausia“ pasaulyje telekomunikacijų įmone.

Tam, kad pasiektume nulinio mūsų veiklos poveikio aplinkai tikslus, reikia plačios veiksmų darbotvarkės. Kai kurie veiksmai jau vykdomi, pavyzdžiui, 100 proc. mūsų naudojamos elektros energijos gaunama iš atsinaujinančių šaltinių. Kalbant apie poveikio klientams sumažinimą iki minimumo, daugiausia dėmesio bus skiriama toms sritims, kur poveikis yra didžiausias ir kur veiksmai labiausiai atitinka verslo strategiją. Skaitmeninimas suteikia „Telia Company“ didžiules galimybes teigiamai paveikti aplinką, o aplinką tausojantys sprendimai klientams atveria ne tik didžiules lėšų taupymo galimybes, bet ir leidžia sumažinti šiltnamio efektą sukeliančių dujų emisiją bei efektyviau naudoti išteklius. Mes toliau dirbame siekdami nustatyti moksliskai pagrįstus tikslus, kurie gerai derėtų su ambicingu siekiu 1,5° C sumažinti pasaulinio klimato atšilimą.

Siekiantiems bendradarbiauti su „Telia Company“ aplinkosaugos srityje bus taikomi netgi dar griežtesni reikalavimai ir lūkesčiai. Nuo 2019 m. tiekėjų pasirinkimo kriterijus papildėme taršos CO₂ mažinimo rodikliu. Iki 2022 m. tiekėjai turėtų būti parengę planus, kaip jie numato iki 2030 m. užtikrinti nulinę taršą CO₂ visoje savo tiekimo grandinėje. Tam, kad tiekėjai į

savo veiklą operacijas įtrauktų aplinkosaugos darbotvarkę, laikui bėgant šiuo klausimu reikės glaudžiai dirbti su tūkstančiais tiekėjų ir rangovų.

Tvarus energijos naudojimas, šiltnamio efektą sukeliančių dujų emisija ir pavojingos bei nepavojingos atliekos, ypač elektronikos atliekos, yra tie pagrindiniai poveikio aplinkai aspektai, kuriuos mes turime valdyti savo veikloje. Sisteminių vadovybės požiūrį rodo mūsų aplinkos apsaugos valdymo sistema, kuri sertifikuota pagal ISO 14001 standarto reikalavimus. „Telia Lietuva“ ISO 14001 sertifikata gavo 2017 metais.

Taikydami atpirkimo programas, kurios sudaro galimybes ilgiau naudoti senesnius, bet dažnai dar gerai veikiančius mobiliojo ryšio įrenginius, mes sumažiname elektronikos atliekų kiekius. Tokius įrenginius mes parduodame vietiniams partneriams, kurie ištrina duomenis ir tuos įrenginius perparduoda, o nebetinkamus naudoti atiduoda perdirbti. 2019 m. iš savo klientų surinkome 562 kg mobiliojo ryšio įrenginių ir kitos elektroninės įrangos, kurią galima pakartotinai naudoti.

Ryšio technologijos atveria galimybes pasiekti informaciją ir keistis idėjomis tokiu būdu, kuris skatina atvirumą ir skaidrumą. Mes siekiame gerbti **saviraiškos laisvę ir stebėjimo vaizdo kameromis privatumą**. Problemos, susijusios su saviraiškos laisve ir stebėjimo vaizdo kameromis privatumu kelia didžiulį pavojų ryšių paslaugų naudotojams visame pasaulyje. Tai – ir masinio sekimo, tinklų išjungimo, mobiliojo ryšio įrenginių buvimo vietos nustatymo ir blokavimo, ir tam tikro turinio apribojimo pavojai. Pagarba saviraiškos laisvei ir stebėjimo vaizdo kameromis privatumui įgyja vis didesnę svarbą, nes kovoje su nusikalstamumu, terorizmu, neapykantą kurstančiomis kalbomis ir panašiomis problemomis įstatymų leidėjai siekia įteisinti papildomas stebėjimo priemones.

Vykdydami savo pareigą gerbti ir remti žmogaus teises, didžiausią dėmesį skiriame mūsų klientams kylantiems pavojams. Stengdamiesi įdiegti aktyvias priemones, skirtas remti mūsų klientų teises tuomet, kai mūsų manymu, joms kyla pavojus, mes siekiame apriboti potencialią žalą asmenims. Mūsų įsipareigojimai dėl prašymų ar reikalavimų, kurie galėtų turėti rimtą poveikį saviraiškos laisvei ir stebėjimo vaizdo kameromis privatumui telekomunikacijų srityje (vadinamųjų neįprastų prašymų), yra išdėstyti įmonių grupės politikoje, o su tokių prašymų vertinimu ir sprendimų priėmimu susijusi tvarka, kuri taikoma tuomet, kai vietinė bendrovė gauna galimai rimtą prašymą ar reikalavimą, yra nustatyta „Telia Company“ įmonių grupės instrukcijoje.

Siekdami sukurti tinkamą **sveikatos ir gerovės** kultūrą, mes palaikome gerą sveikatą, nustatome ir sumažiname pavojus arba imamės jų prevencijos priemonių ir greitai reaguojame į sveikatos pablogėjimus. Didžiausi pavojai sveikatai ir gerovei – eismo saugumas, darbas aukštyje ir elektros darbai – yra susiję su tinklo statyba ir jo technine priežiūra, t. y. darbu, kurį paprastai atlieka mūsų rangovai. „Telia“ darbuotojai daugiausia dirba biuruose ir mažmeninės prekybos vietose, kur iš esmės kyla tik su psichosocialine gerove ir ergonomika susiję pavojai. Kadangi tiekėjai susiduria su pavojais jų sveikatai ir saugumui, mes siekiame turėti tokį Tiekėjų elgesio kodeksą, kuriame nustatyti sveikatos ir saugos reikalavimai būtų įtraukiami į visas statybos, montavimo ir techninės priežiūros darbų sutartis. Sisteminių vadovybės požiūrį rodo įdiegta OHSAS 18001 darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistema.

Mūsų tikslas – žinoti, parodyti ir valdyti mūsų poveikį **žmogaus teisėms** bei su tuo susijusius pavojus ir galimybes. Sąžiningai veikdami, mes siekiame laikui bėgant patobulėti ir tapti sektoriaus lydere žmogaus teisių apsaugos srityje. Su žmogaus teisėmis susiję pavojai, kaip antai pavojus klientų privatumui, saviraiškos laisvei ir stebėjimo vaizdo kameromis privatumui gali kelti pavojų ryšių paslaugų naudotojams. Kadangi esame tarptautinė įmonių grupė, perkanti iš dešimčių tūkstančių vietinių ir tarptautinių tiekėjų, mums reikia suvaldyti tiekimo grandinėje kylančius pavojus žmogaus teisėms, susijusius su vaikų darbu ir priverstiniu darbu, darbuotojų teisėmis bei pagrindinėmis sveikatos ir saugos sąlygomis.

Mes saugome asmens duomenis ir užtikriname **asmens privatumo apsaugą**. Mes tvarkome tik tiek asmens duomenų, kiek yra būtina pasiekti nustatytus duomenų tvarkymo tikslus, ir juos tvarkome griežtai laikydamiesi teisės aktuose nustatytų reikalavimų. Bendrovė laikosi griežtos politikos dėl klientų asmens duomenų apsaugos užtikrinimo, todėl tvarkydama duomenų subjektų asmens duomenis, veikia pagal Lietuvos Respublikos Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo ir kitų tiesiogiai taikytinų asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių įstatymų nuostatas ir įstatymuose nustatyta tvarka bendradarbiauja su kitomis įmonėmis bei valdžios institucijomis. Visi Bendrovės darbuotojai dalyvauja privalomuose nuotoliniuose mokymuose asmens duomenų apsaugos klausimais ir periodiškai atnaujina šios srities žinias.

Mes tikimės, kad mūsų tiekėjai, tų tiekėjų tiekėjai ir platintojai įdiegs tvarias verslo praktikas ir atvirai kalbės apie jiems iškilusius iššūkius. Pasirinkdami tinkamas tvarumo praktikas taikančius tiekėjus, mes turime galimybę teigiamai paveikti mūsų tiekimo grandinę. **Atsakingas pirkimas** prasideda nuo to, kad taikydami Tiekėjų elgesio kodeksą, mes nustatome, ko tikimės iš savo tiekėjų. Tiekėjams vertinti taikome rizika grindžiamą procesą, pagal kurį tiekėjai sugrupuojami, pavyzdžiui, pagal įmonės registracijos regioną, pagal produktų ar teikimų paslaugų rūšis arba pagal tiekėjo kritinės svarbos mūsų veiklos operacijoms laipsnį. Toks grupavimas padeda ne tik nustatyti, kokius tinkamus rizikos mažinimo veiksmus,

pavyzdžiui papildomą išsamų patikrinimą (tiekėjo įsivertinimą, informacijos paiešką ir rizikos analizę), reikėtų taikyti prieš sudarant sutartis, bet ir atlikti auditus vietose, skirtus įvertinti, ar tiekėjo tvarumo rodikliai yra pakankami.

Mūsų paslaugas aktyviai naudoja **vaikai** ir jaunimas. Tiek savo jėgomis, tiek ir su patyrusiais partneriais mes raginame vaikus, jaunuolius ir jų tėvus saugiai naudotis internetu. Mūsų manymu, internetas praturtina vaikų gyvenimą, suteikia jiems galimybes tobulinti skaitmeninius įgūdžius ir bendrauti su kitais visuomenės nariais, žaisti bei mokytis. Tačiau būtent vaikai yra mažiausiai apsaugoti nuo grėsmių internete, kaip antai bauginimo ir netinkamo turinio. Užtikrinant vaikų saugumą internete, reikia taikyti kompleksinį požiūrį visame platesniame technologijų sektoriuje ir visuomenėje. Siekdama formuoti bendrą požiūrį į saugų naršymą internete ir programėlių naudojimą bei propaguoti vaikų ir jaunuolių tarpusavio pagarbą, „Telia“ glaudžiai bendradarbiauja su kitomis mūsų ir kitų sektorių įmonėmis bei organizacijomis.

YOUNITE – tai „Telia“ darbuotojų savanorystės programa, sudaranti galimybes ir skatinanti mūsų darbuotojus dalyvauti savanoriškoje veikloje ir padėti populiarinti skaitmenines technologijas mūsų bendruomenėse. Tapę aktyviais programos dalyviais, darbuotojai turi galimybę vieną dieną per metus skirti veiklai, kuria reikšmingai prisidėtų prie informacinės visuomenės plėtojimo. Ši iniciatyva – tai „Telia Company“ nuolatinio darbo padedant siekti Jungtinių Tautų Darnaus vystymosi tikslų dalis.

„Telia“ yra įvairovės **šalininkė** ir gerbia kiekvieno darbuotojo unikalumą nepriklausomai nuo jo lyties, tautybės, etninės kilmės, religinių įsitikinimų, amžiaus, lytinės orientacijos, neįgalumo, asmens savybių. Mes esame įsipareigoję siūlyti įvairovę grindžiamą ir įtraukią darbovietę, kurioje kiekvienas darbuotojas gali būti savimi ir turi lygias galimybes.

Įvertinimai

Pagal ISS įmonių aplinkosaugos, socialinių ir valdysenos rodiklių vertinimo rezultatus „Telia Lietuva“ akcijos laikomos tvaria investicija. 2020 m. vasario mėn. bendrovei ir vėl suteiktas „Prime“ statusas su reitingu C+.

Tvaraus verslo ataskaita

Daugiau informacijos apie „Telia Lietuva“ veiklą socialiai atsakingo verslo srityje yra pateikta Tvaraus verslo ataskaitoje, kurią galima rasti Bendrovės svetainėje internete adresu <https://www.telia.lt/tvarus-verslas/ataskaitos>.

ATSAKINGŲ ASMENŲ PATVIRTINIMAS

Vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos vertybinių popierių įstatymo 22 straipsniu ir Lietuvos banko informacijos atskleidimo taisyklėmis, mes, Telia Lietuva, AB vadovas Dan Strömberg ir Telia Lietuva, AB Finansų vadovas Arūnas Lingė, patvirtiname, kad mūsų žiniomis, anksčiau pateiktame 2019 m. Telia Lietuva, AB konsoliduotame metiniame pranešime yra teisingai nurodyta verslo plėtros ir veiklos apžvalga, Bendrovės ir bendra konsoliduotų įmonių būklė kartu su pagrindinių rizikų ir neapibrėžtumų, su kuriais susiduriama, aprašymu.

Dan Strömberg
Vadovas

Arūnas Lingė
Finansų vadovas