

ГОДИШЕН КОНСОЛИДИРАН ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА

”СОФИЙСКА ВОДА” АД И „УОТЪР ИНДЪСТРИ СЪПОРТ ЕНД ЕДЮКЕЙШЪН“ ЕООД
(„ГРУПАТА“)

31 ДЕКЕМВРИ 2019 г.

Финансов преглед:

Консолидираният финансов отчет е изготвен в съответствие с Международните стандарти за финансово отчитане (МСФО), приети от Европейския Съюз (ЕС).

Приходите през 2019 г. от основна дейност на Групата са в размер на 174,3 млн. лв., което е със 9.82% над приходите от основна дейност през същия период на предходната година – 158,7 млн. лв. Основната причина е увеличението на цената от 1 януари 2019 г. с 9.63%. Общите приходи на Групата за - 2019 г. са в размер на 206,2 млн. лв. (191,2 млн. лв. през същия период на 2018 г.). Приходите от строителство за 2019 г. възлизат на 30,6 млн. лв. (31,5 млн. лв. през 2018 г.). Разбивката на приходите по видове услуги е представена в бележка 4 на финансовия отчет.

Въведената в експлоатация в края на 2009 г. когенераторна станция на ПСПОВ Кубратово през 2019 г. осигури преимуществено посрещане на вътрешните нужди от електроенергия в станцията.

Разходите за оперативна дейност на Групата през 2019 г. са в размер на 163,8 млн. лв. (2018 г. – 154,8, млн. лв.). Посочената сума включва 30,6 млн. лв. разходи за строителство, които са в резултат на прилагането на КРМСФО Разяснение 12-

Разходите за амортизации за 2019 г. са в размер на 50 млн. лв. Стойността е по-голяма от отчетената за 2018 г. (42,6 млн. лв.), което се дължи основно на въведените в експлоатация повече активи и амортизирането на актива „Концесийно право“ до края на концесията, чийто срок се скъсява всяка година.

Разходите за лихви през годината са в рамките на планираното от Групата.

Нетните финансови разходи за 2019 г. са с 1,396 хил. лв. по-ниски в сравнение с отчетените през същия период на 2018 г, което се дължи на ефекта от по-ниските лихвени проценти по дългосрочните финансови задължения на Групата в следствие на преговарянето им.

В резултат на гореизброените фактори, печалбата след данъци за 2019 г. е в размер на 36,5 млн.лв., спрямо 30,07 млн.лв. през същия период на 2018г.

Управлението на финансовия риск и експозицията на Групата по отношение на ценовия, кредитния и ликвидния риск и риска на паричния поток са подробно представени в бележка 22 „Финансови инструменти“ към консолидирания финансов отчет.

Сключени съществени сделки:

Номер на договор	Предмет	Изпълнител	Дата на стартиране	Крайна дата	Стойност, без ДДС
8426	Денонощна, дневна и нощна физическа охрана, охрана със сигнално-охранителни системи и автопатрули	АС Скорпио ООД	31.10.2019	31.10.2024	16 800 000.00
8284	Извършване на аварийна поддръжка, строително-ремонтни и строително-монтажни работи на около 30% от водопроводната мрежа на територията на Столична община	Галчев Инженеринг ЕООД	10.06.2019	10.10.2021	12 000 000.00
8146	Финансиране на закупуване на МПС и оборудване чрез финансов лизинг	ОББ Интерлийз ЕАД	09.01.2019	09.01.2023	10 543 000.00
8147	Финансиране на закупуване на МПС и оборудване чрез финансов лизинг	Райфайзен лизинг България ЕООД	22.01.2019	22.01.2023	10 543 000.00
8177	Изпълнение на инвестиционни проекти по канализационната мрежа, вкл. Реконструкция на части от водопроводната мрежа - Зона ЮГ	Гелак ООД	31.01.2019	31.01.2022	10 500 000.00
8178	Изпълнение на инвестиционни проекти по канализационната мрежа, вкл. Реконструкция на части от водопроводната мрежа - Зона СЕВЕР	Галчев Инженеринг ЕООД	31.01.2019	31.01.2022	10 500 000.00
8156	Изпълнение на инвестиционни проекти по водопроводната мрежа на територията на Столична община – Зона 1	Водопроводи София 2018 ДЗЗД - Гелак ООД, САД Компани и Гаранстрой Комплект АД	21.01.2019	21.01.2022	6 000 000.00
8157	Изпълнение на инвестиционни проекти по водопроводната мрежа на територията на Столична община – Зона 3	Райкомерс Конструкшън ЕАД	21.01.2019	21.01.2022	6 000 000.00
8182	Изпълнение на инвестиционни проекти по водопроводната мрежа на територията на Столична община – Зона 2	Галчев Инженеринг ЕООД	05.02.2019	05.02.2022	6 000 000.00
8201	Отпечатване и доставка на ваучери за социални придобивки	Томбоу България ООД	22.08.2019	21.08.2022	3 727 080.00
8433	Транспорт на утайки	ДЛВ ЕООД	31.10.2019	31.10.2021	2 842 000.00
8192	Отпечатване и доставка на ваучери за храна	Содексo Пасс България ЕООД	08.03.2019	07.03.2022	2 570 400.00
8227	Безкасово закупуване на горива от една верига бензиностанции	Петрол АД	03.04.2019	02.04.2021	2 500 000.00
8427	Внедряване и гаранционна поддръжка на информационна система за планиране, управление и оптимизация на ресурсите на Софийска вода (ERP)	Стемо ООД	29.10.2019	29.10.2021	2 495 626.00
8392	Отчитане на водомери на територията на Столична община	Техем Сървисис ЕООД	20.09.2019	20.09.2020	2 091 116.00
8193	Доставка на реагенти (флокулант-полиелектролити)	Континвест ООД	22.02.2019	23.04.2020	2 060 000.00
8300	Доставка на многослойни тръби от РЕНД за открито полагане без пясъчно легло	Ейч Ти Ай България ЕООД	25.06.2019	25.06.2020	1 700 000.00
8151	Доставка на фланшови спирателни кранове	Консорциум Ен Ем Джи водни системи - Ен Ем Джи Интернешънъл и Про АРМ ЕООД	18.01.2019	18.03.2021	1 600 000.00
8322	Доставка и поддръжка на специализиран автомобил за почистване на канали с непрекъснат цикъл на рециклиране на водата:	Евромаркет Кънстракшън АД	15.07.2019	15.07.2024	1 068 000.00

Сключени сделки със свързани лица:

На 01.11.2018 г. са сключени два договора за наем на недвижими имоти: еднофамилна триетажна жилищна сграда с Таван и едноетажна сграда с гаражи и складови помещения в санитарно охранителната зона (СОЗ) на яз. Бели Искър и терен в СОЗ резервоар Семинарията, р-н Лозенец с „Водоснабдяване и канализация“ ЕАД.

Договори, сключени през годината по чл. 240 б от Търговския закон

Съгласно чл. 240 „б“ от Търговския закон, членовете на съветите са длъжни да уведомят писмено съвета на директорите, съответно управителния съвет, когато те или свързани с тях лица сключват с Дружеството договори, които излизат извън обичайната му дейност или съществено се отклоняват от пазарните условия.

През 2019 г., членовете на Съвета на директорите не са сключвали със Софийска вода АД договори по чл. 240 „б“ от Търговския закон.

Информация за събития и показатели с необичаен за емитента характер, имащи съществено влияние върху дейността му, и реализираните от него приходи и извършени разходи; оценка на влиянието им върху резултатите през текущата година:

Няма такива събития и показатели с необичаен за емитента характер имащи съществено влияние върху дейността му.

Информация за сделки, водени извънбалансово - характер и бизнес цел, посочване финансовото въздействие на сделките върху дейността, ако рискът и ползите от тези сделки са съществени за емитента и ако разкриването на тази информация е съществено за оценката на финансовото състояние на емитента:

Към датата на изготвяне на настоящия отчет Групата поддържа следните банкови гаранции:

- Банкова гаранция за изпълнение на задълженията на „Софийска вода“ АД по Концесионния договор, с номер PEVPRT593268, издадена от HSBC France, на стойност \$ 750 000, с валидност до 15 декември 2020.
- Банкова гаранция за изпълнение на задълженията на „Софийска вода“ АД по Договор № РД-568-68/10.08.2011 г. със Столична Община за отстраняване на възникнали дефекти и повреди в учащите общинска собственост, в които „Софийска вода“ АД извършва строителство, с номер 799 L/11.12.2017 г., издадена от „Експресбанк“ АД, на стойност 400 000 лева, с валидност до 31 декември 2020.

Информация за дялови участия на емитента, за основните му инвестиции в страната и в чужбина (в ценни книжа, финансови инструменти, нематериални активи и недвижими имоти), както и инвестициите в дялови ценни книжа извън неговата икономическа група и източниците/начините на финансиране:

Софийска вода притежава 100% от капитала на „Уотър Индъстри съпорт енд Еджокейшън“ ЕООД, (2015: 100%). Капиталът на Уотър Индъстри съпорт енд Еджокейшън“ ЕООД е в размер на 5,000 лв., разделен на 500 дяла (по 10 лв. на дял).

Информация относно сключените от емитента, съответно лицето по § 1д от допълнителните разпоредби на ЗППЗК, от негово дъщерно дружество или дружество майка, в качеството им на заемополучатели, договори за заем с посочване на условията по тях, включително на крайните срокове за изплащане, както и информация за предоставени гаранции и поемане на задължения.

Към 31 декември 2019 г. Софийска вода АД сключен договор за заем с консорциум Експресбанк и ОББ АД. Номиналният лихвен процент по договора е 1.35% плюс 3 месечен EURIBOR. Според погасителния план, заемът трябва да бъде изплатен през 2022 г.

Информация за крайното дружество майка е публикувана на следния интернет сайт, където се намират консолидираните финансови отчети на Веолия Енвиронман, Франция:
<https://www.veolia.com/en/veolia-group/finance/financial-information/financial-publications>

Информация относно сключените от емитента, съответно лицето по § 1д от допълнителните разпоредби на ЗППЦК, от негово дъщерно дружество или дружество майка, в качеството им на заемодатели, договори за заем, включително предоставяне на гаранции от всякакъв вид, в това число на свързани лица, с посочване на конкретните условия по тях, включително на крайните срокове за плащане, и целта, за която са били отпуснати:

Към 31 декември 2019 г. Софийска вода АД няма сключени договори за заем като заемодател или заемополучател с дружества от Групата.

Информация за крайното дружество майка е публикувана на следния интернет сайт, където се намират консолидираните финансови отчети на Веолия Енвиронман, Франция:
<https://www.veolia.com/en/veolia-group/finance/financial-information/financial-publications>

Анализ на съотношението между постигнатите финансови резултати, отразени във финансовия отчет за финансовата година, и по-рано публикувани прогнози за тези резултати:

Групата няма публикувани прогнози за очакваните финансови резултати през годината.

Анализ и оценка на политиката относно управлението на финансовите ресурси с посочване на възможностите за обслужване на задълженията, евентуалните заплахы и мерки, които емитентът, съответно лицето по § 1д от допълнителните разпоредби на ЗППЦК, е предприел или предстои да предприеме с оглед отстраняването им:

Финансовият отчет е изготвен на базата на предположението, че Групата е действащо предприятие и ще продължава своята дейност в обозримо бъдеще.

Оценка на възможностите за реализация на инвестиционните намерения с посочване на размера на разполагаемите средства и отразяване на възможните промени в структурата на финансиране на тази дейност:

Инвестиционните намерения на компанията са описани подробно в параграфа по-долу за Бизнес плана на дружеството за периода 2017 – 2021 г. Изпълнението на инвестиционната програма в заложения план е финансирана от собствени средства т.е. от приходите на компанията генерирани от предвидените цени за предоставянето на ВиК услуги, както и със заемни средства.

Информация за настъпили промени през отчетния период в основните принципи за управление на емитента и на неговата икономическа група:

Не са настъпвали промени в основните принципи за управление на емитента и на неговата икономическа група.

Информация за основните характеристики на прилаганите от емитента, съответно лицето по § 1д от допълнителните разпоредби на ЗППЦК, в процеса на изготвяне на финансовите отчети система за вътрешен контрол и система за управление на рисковете.

Дружеството „Софийска вода“ АД е разработило системата си за вътрешен контрол въз основа на добрите световни практики и модела на COSO (COSO - Комитет на спонсориращите организации на комисията “Тредуей”). Петте компонента на вътрешния контрол съгласно модела са:

- i. Контролна среда
- ii. Оценка на риска (Процес на предприятието за оценка на риска);
- iii. Информация и комуникация (Информационна система, включително свързаните с нея бизнес процеси, имащи отношение към финансовото отчитане и комуникации);
- iv. Контролни дейности; и

v. Мониторинг (Текущо наблюдение на контролите).

Тези компоненти са залегнали и в МОС 315, Приложение 2 – Компоненти на вътрешния контрол.

Контролната среда определя тона в организацията, като оказва влияние върху съзнателното отношение на служителите към контрола. Тя е основата на всички компоненти на вътрешния контрол, осигурявайки дисциплина и структура. Факторите на контролната среда включват: почтеност, етични ценности и компетентност на служителите в компанията; философия и стил на работа на ръководството; начинът, по който ръководството предоставя правомощия и отговорности и организира и развива служителите си; както и вниманието и насоките, давани от Съвета на директорите.

Основни политики и процедури, осигуряващи контролната среда, които са редовно прегледани и актуализирани, са:

- Ръководство за етично поведение на Групата Веолия (прието от СВ през 2014 г. с последна актуализация през декември 2018 г.);
- Правилник за вътрешния трудов ред на СВ;
- Политика за оповестяване на СВ;
- Харта за използване на правото за подаване на сигнали по етични въпроси във Веолия
- Политика относно приемането на подаръци (т. нар. „гостоприемство“);
- Политика по отношение на конфликти на интереси;
- Политика срещу злоупотреби и корупция, която е подкрепена от:
 - Процедура за разследване на сигнали за измами;
 - Антикоруptionен телефон (+359 2 8122 521, публикуван на официалния уебсайт на СВ: www.softyskavoda.bg);
- Счетоводна политика;
- Процедура за счетоводно приключване;
- Инструкция за получаване, осчетоводяване и плащане на фактури на доставчици
- Процедура за закупуване, инвентаризация, продажба и брак на дълготрайни активи;
- Процедура Управление на човешките ресурси;
- Процедура Управление на представянето на служителите.

СВ, както всяка търговска компания, е изправена пред редица рискове от външни и вътрешни източници, които следва да се оценяват. Предварително условие за оценката на риска е поставянето на цели, които да са свързани на различни нива и да са вътрешно съвместими. Оценката на риска представлява идентифициране и анализ на съответните рискове, застрашаващи постигането на целите. Това формира базата за определяне как да бъдат управлявани рисковете. Понеже икономическите, индустриалните, регулаторните и оперативните условия ще продължават да се променят, необходими са механизми за идентифициране и справяне с конкретните рискове, свързани с промените.

Процесът по управление на риска в СВ е регламентиран в Политика за управление на риска и опосредстван с Процедура за управление на риска, която описва методологичния подход за идентифициране, измерване, контрол и последващ мониторинг на онези обстоятелства, събития и действия, които биха могли да повлияят на постигането на бизнес целите на компанията. Процедурата се преразглежда и актуализира редовно, така че да осигури, че във всички области на дейност дружеството прилага унифициран подход при оценката и управлението на своите рискове.

Висшето ръководство на компанията дава ясни послания на всички служители, че отговорностите по контрола следва да се приемат сериозно и отговорно с цел служителите да осъзнават каква е собствената им роля в системата за вътрешен контрол и как действията на всеки от тях са свързани с работата на другите. Необходимо е да се разбира значението на комуникирането на важна информация с ръководителите. Налице е ефективна комуникация с трети заинтересовани страни като клиенти, доставчици, регулатори и акционери.

Отдел “Комуникации” в СВ осигурява фокус върху вътрешния и външен обмен на информация със заинтересованите лица. В допълнение, отдел “Регулиране и изпълнение на концесионния договор”

на СВ отговаря за обмена на информация със Столична община, КЕВР и други институции. Взаимоотношенията с клиентите се управляват от екипите на Търговска дирекция.

Вътрешният сайт, както и официалният интернет сайт на СВ също представляват двупосочен канал за обмен на информация, от една страна, вътре в компанията, и от друга – извън компанията.

Контролните дейности са съобразени с политиките на СВ и произтичат от процедурите на компанията. Те осигуряват предприемането на необходимите действия по отношение адресирането на рисковете за постигане на целите на компанията. Контролните дейности се осъществяват в цялата организация, на всички нива и във всички звена. Те включват редица дейности като одобрения, упълномощаване, верификация, съгласуване, преглед на оперативното представяне, обезпечаване на активи и разделение на отговорности.

Всички действащи в СВ политики, процедури и инструкции за специфичните работни процеси са публикувани на вътрешния сайт на СВ, до който имат достъп всички служители.

Мониторинг - вътрешните системи за контрол следва да бъдат предмет на мониторинг – процес, който оценява качеството на функциониране на системата във времето. Това се постига чрез текущи дейности за мониторинг, самостоятелни оценки или комбинация от двете. Текущият мониторинг се осъществява в хода на работата. Той включва редовни дейности по управление и надзор, както и други действия, които служителите предприемат при изпълнение на служебните си задължения. Обхватът и честотата на самостоятелните оценки зависи от оценката на рисковете и ефикасността на процедурите за текущ мониторинг.

На първо място, ръководството е отговорно за системата за вътрешен контрол, като се приема, че изпълнителният директор е “собственик” на системата. Ръководството се отчита на Съвета на директорите, който осигурява корпоративно управление, водачество и надзор.

Одитният комитет на СВ е създаден и функционира (вкл. като осъществява задълженията си за мониторинг по отношение на финансовото отчитане) съгласно Закона за независимия финансов одит.

Вътрешните одитори играят важна роля в оценяване на ефикасността на контролните системи и допринасят за текущата ефикасност. Поради организационната си позиция и правомощията си в компанията, Вътрешният одит често има значителна роля по отношение на мониторинга.

Идентифицираните при вътрешни одити, проверки и наблюдения слабости на вътрешния контрол, се докладват на ръководителите, като най-сериозните въпроси се отнасят до висшето ръководство и Съвета на директорите.

Външни страни също осъществяват мониторинг над дейността на СВ като това са регулаторни органи (КЕВР), концедента (Столична община), държавни институции (данъчни власти, министерства и др.) и външни одитори.

Информация за висящи съдебни, административни или арбитражни производства, касаещи задължения или вземания на емитента в размер най-малко 10 на сто от собствения му капитал; ако общата стойност на задълженията или вземанията на емитента по всички образувани производства надхвърля 10 на сто от собствения му капитал, се представя информация за всяко производство поотделно:

През 2017 година беше образувано дело 4041/2017, АССГ. Делото е образувано по протест на прокурор от Върховна административна прокуратура и група граждани срещу Решение № БП-Ц-1/29.03.2017г. на КЕВР, с което е одобрен бизнес планът на дружеството и са одобрени цените на ВиК услуги за регулаторен период 2017 – 2021. АССГ постанови решение по делото, с което остави без уважение протеста. ВАП подаде касационен протест, по който е образувано дело във Върховен административен съд с номер 5891/2019г., което е насрочено за разглеждане на 13 юли 2020 г.

Общо събрание:

На 04 юни 2019 г. беше проведено редовно годишно Общо събрание на акционерите на „Софийска вода“ АД. По време на общото събрание бяха взети следните решения:

1. Прие се консолидираният доклад за дейността на „Софийска вода“ АД за 2018 г. и консолидираният годишен финансов отчет на Дружеството за 2018 г.;
2. Прие се докладът за дейността на „Софийска вода“ АД за 2018 г. и индивидуалния годишен финансов отчет на дружеството за 2018 г.;
3. Прие се отчетът на дейността за 2018 г. на Одитния комитет на „Софийска вода“ АД;
4. Общото събрание на акционерите продължи мандата на Одитния комитет на „Софийска вода“ АД с 2 (две) години
5. Общото събрание реши да не разпределя печалбата на „Софийска вода“ АД за 2018 г.
6. Общото събрание освободи от отговорност на членовете на Съвета на директорите на „Софийска вода“ АД за дейността им през 2018 г.

В законоустановения срок Дружеството оповести индивидуалния и консолидирания финансови отчети и доклади за дейността по партидата си в Търговския регистър към Агенция по вписванията.

На 06 декември 2019 г. беше проведено извънредно Общо събрание на акционерите на „Софийска вода“ АД. По време на общото събрание бе взето следното решение:

За одитор за проверка и заверка на индивидуалния и консолидирания отчети на „Софийска вода“ АД за финансовата 2019 г. бе назначено КПМГ Одит ООД, ЕИК 040595851, регистрирано под номер 45 в Института на дипломираните експерт-счетоводители.

Съвет на директорите:

През 2019 г. нямаше промяна в членовете на Съвета на директорите на дружеството.

Съветът на директорите на „Софийска вода“ АД се състои от 7 члена:

г-н Франсоа Мишел Деберг; г-н Фредерик Лоран Фарош; г-жа Мариана Георгиева Итева, г-н Васил Борисов Тренев, г-жа Милена Стайкова Ценова, г-н Владимир Георгиев Стратиев и г-н Бисер Николаев Дамяновски.

През 2019 г. Дружеството се управлява и представлява поотделно от г-н Васил Борисов Тренев и г-н Франсоа Мишел Деберг.

Възнагражденията на членовете на Съвета на директорите за 2019 г. са в размер на 284 хил. лева (2018: 722 хил. лева), от тях неизплатени към отчетната дата са 25 хил. лева (31.12.2018: неизплатени 25 хил. лева). Доходите на наетите лица през периода поименно са както следва: Владимир Стратиев, Бисер Дамяновски и Милена Ценова – по 24 хил. лева; Мариана Итева – 29 хил. лева и Васил Борисов Тренев – 183 хил.лв.

Членовете на съвета на директорите не притежават, не са придобивали и не са прехвърляли акции и облигации през годината на дружеството.

Членовете на Съвета на директорите нямат права да придобиват акции в дружеството.

През 2019 г. членовете на Съвета имат участие в управлението на други дружества, регистрирани в Търговски регистър към Агенция по вписванията или кооперации, или прокуристи, управители или членове на съвети на дружества, регистрирани в Търговския регистър към Агенция по вписванията, или участват като неограничено отговорни съдружници, или притежават повече от 25 на сто от капитала на друго дружество, както следва:

1. Мариана Георгиева Итева – участва в управлението на: Веолия Вода България ЕООД, ЕИК: 201404389; управлява и притежава повече от 25 на сто от капитала на ЕМ АЙ КОНСУЛТ ИНТЕРНЕТЪНЪЛ ЕООД, ЕИК: 200981719.
2. Бисер Николаев Дамяновски – участва в управлението и притежава повече от 25 на сто от капитала на ИНТЕРТРЕЙД КОНСУЛТ ЕООД, ЕИК: 201824172;
3. Васил Борисов Тренев управлява и притежава повече от 25 на сто от капитала на ГАЗПРОМ БЪЛГАРИЯ ЕООД, ЕИК 131467679;

4. Франсоа Мишел Деберг участва в управлението на Веолия Енерджи България ЕАД, ЕИК:121371700, ВЕОЛИЯ ЕНЕРДЖИ СЪЛЮШЪНС БЪЛГАРИЯ, ЕИК: 130547859, Веолия Сървисиз България, ЕИК 121371700.

Членовете на Съвета не са сключвали договори по чл.240б от ТЗ през годината.

Придобити и прехвърлени акции:

През 2019 г. Групата не е придобивала и прехвърляла собствени акции.

Научно-изследователска и развойна дейност:

“Софийска Вода” АД не осъществява научно-изследователска и развойна дейност.

Бизнес план:

През 2019 г. течеше изпълнението на годишните ангажименти на Софийска вода АД, залегнали в Бизнес план 2017 – 2021 г. Подробна информация във връзка с изпълнението на основните направления от Бизнес плана, като размер на реализираните инвестиции през 2019 г., качество на питейната вода, търговски и експлоатационни въпрос и др., е представена в останалите части в настоящия доклад.

Със свое Решение от 28.12.2018 г., КЕВР одобри новата цена на ВиК услугите за 2019 г, влизаща в сила от 01.01.2019 г. Увеличението на цената на ВиК услугите за 2019 г. в сравнение с действащите за 2018 цени на ВиК услугата, е 9.63%.

През отчетния период (2019 г.) дружеството отчете добри резултати по отношение на основните аспекти от дейността, като усилията бяха насочени към поддържане на експлоатационната му ефективност и постигане на ключовите показатели за ефективност за 2019 г., чието неизпълнение би могло да доведе до намаление на цената на ВиК услугите за 2021 г. В края на месец декември 2019 година, КЕВР публикува “Сравнителен анализ на ВиК сектора в Република България за 2018 г.“. Анализът потвърждава водещото място на „Софийска вода“ АД във ВиК сектора в страната.

В периода 14.10.2019–18.10.2019, КЕВР осъществи традиционната годишна проверка на Дружеството. Акцентите на проверката бяха върху качеството на предоставените отчетни данни за 2018 г., както и изпълнението на препоръките на КЕВР за въвеждането на бази данни и регистри. В края на месец декември беше връчен изготвения от КЕВР констативен протокол във връзка с извършената проверка. В протокола е констатирано пълно изпълнение на предписанията на КЕВР и законите изисквания относно създаването на бази данни и регистри, а предоставяната от дружеството информация е оценена с възможно най-високата оценка – 1.

Дружеството завършва 2019 г. с изпълнението на всичките 5 ключови показатели за ефективност. Постиганите на заложените за 2019 година нива означава, че няма риск от намаление на вече определената от КЕВР цена на ВиК услугите за 2021 г.

Събития след отчетната дата:

На 11 март 2020 г. Световната здравна организация обяви заразяването с коронавирус за пандемия и на 13 март 2020 г. българското Правителство обяви извънредно положение. В отговор на потенциално сериозната заплаха, която представлява COVID – 19 за общественото здраве, българските правителствени власти взеха мерки за ограничаване на разпространението, включително въвеждане на ограничения за преминаването на хора през граница, ограничения за влизане на чуждестранни посетители и „блокиране“ на определени отрасли, в очакване на по-нататъшно развитие на ситуацията. В частност, авиолиниите и железопътният транспорт спряха международния превоз на хора; училищата, университетите, ресторантите, кината, театрите и музеите, както и спортните зали, с изключение на хранителните магазини, „плод и зеленчук“ и

аптеки, бяха затворени. Някои бизнеси в България също така инструктираха своите служители да си останат въщи и имаха намален обем или временно спрени операции.

По-широкомащабният икономически ефект от тези събития включва:

- Прекъсване на бизнес операциите и икономическата дейност в България, с каскаден ефект нагоре и надолу по веригите за доставка;
- Значително прекъсване на дейностите в определени сектори в България, както и на пазари, силно-зависими от чуждестранна верига за доставка, както и експортно ориентирани бизнеси, силно-зависими от чуждестранните пазари. Засегнатите сектори включват търговия и транспорт, пътуване и туризъм, развлечения, производство, строителство, търговия на дребно, застраховане, обучение и финансовия сектор;
- Значителен спад в търсенето на стоки и услуги, които не са от жизнена необходимост;
- Увеличение на икономическата несигурност, рефлектиращо в по-волатилни цени на активите и обменните курсове.

Дружеството оперира в сектор водоснабдяване, който не е засегнат значително от избухването на COVID-19 и през последните 3 месеца Дружеството реализира относително стабилни продажби, като дейността, включително и доставките, не бяха прекъснати. На база публично достъпна информация към датата, на която тези финансови отчети са одобрени за публикуване, ръководството на дружеството е взело под внимание потенциалното развитие на епидемията и очаквания ефект върху Дружеството и икономическата среда, в която то оперира, включително мерките, които вече са предприети от Правителството.

През март 2020 българското правителство обяви програма за Държавна помощ за противодействие на негативните ефекти от епидемията от COVID -19 върху икономиката. Дружеството е преценило, че програмата за държавна помощ има индиректен ефект върху Дружеството, като подобрява финансовата стабилност на неговите клиенти.

За да се осигури непрекъснатостта на експлоатационните дейности и ликвидната позиция на Дружеството, ръководството е внедрил набор от мерки, които по-специално включват внедряването на програмата - работа от разстояние на ротационен принцип за значителна група административни служители, както и служители от отделите по продажби и снабдяване.

По отношение на веригата за доставки, ръководството не предвижда сериозни трудности. Основните сфери, които евентуално могат да бъдат засегнати, са свързани с доставката на химикали, използвани в услугата за доставяне на вода, ако доставчиците изпитват някакви затруднения, породени от COVID-19, и с доставчиците на строителни услуги, които са ангажирани от Дружеството за изпълнение на инвестиционната му програма, ако такъв вид работа бъде прекъсвана, поради официални мерки на Правителството или на Столична община. Към момента на одобряване на тези финансовите отчети за публикуване, ръководството оценява риска като малко вероятен. В допълнение, ръководството смята, че ако официалните мерки на Правителството възпрепятстват изпълнението на задължението за годишни инвестиции, Дружеството би могло да поиска от КЕВР удължаване на срока за изпълнение на инвестициите, планирани в бизнес плана на Дружеството.

По отношение на продажбите ръководството счита, че няма риск за значително намаляване на продажбите, но наблюдава, че продажбите към физическите лице се увеличават, а към юридическите лица намаляват слабо в общите продажби към края на месец май 2020 г. В допълнение,

ръководството смята, че пряк ефект от ситуацията с COVID-19 би било увеличение в забавянето на плащанията от страна на клиентите. Ръководството смята, че евентуалният спад при плащанията от клиентите би могъл да бъде в рамките на 6% до 8%. Но според ръководството този ефект няма да влоши способността на Дружеството да изпълнява нормалните си бизнес задължения, включително планираните вноски по банковите заеми.

Информация за услуги, предоставени от независимия одитор:

Начислените разходи по възнаграждения на назначения независим одитор възлизат на 124 хил. лева, в т.ч. за законов независим финансов одит 64 хил. лева.

За одитирания период и към датата на този доклад КПМГ Одит ООД (предходно търговско наименование КПМГ България ООД) предостави, или е в процес на предоставяне на Дружеството, следните услуги:

- Задължителен финансов одит по закон на финансовия отчет на Дружеството, изготвен за годината, завършваща на 31 декември 2019 г., в съответствие с МСФО, приети от ЕС;
- Одит на финансова информация за консолидационни цели на Дружеството, изготвена към и за годината, завършваща на 31 декември 2019 г., в съответствие със счетоводните инструкции на Групата Веолия;
- Ограничен преглед на междинна финансова информация за консолидационни цели на Дружеството, изготвена към и за периода, завършващ на 30 юни 2019 г., в съответствие със счетоводните инструкции на Групата Веолия;
- Докладване за целите на Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) във връзка с чл. 34 (5) от Наредбата за регулиране на цените на водоснабдителните и канализационните услуги (НРЦВКУ) и чл. 15 и чл. 16 от Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги (ЗРВКУ) и изготвяне на доклад по чл.34 (5) от НРЦВКУ за спазването на правилата за водене на Единна система за регулаторна отчетност (ЕСРО) съгласно публикуваните от КЕВР указания, правила, принципи, срокове и други документи и справки в съответния изискуем регулаторен формат, както и изразяване на становище по други въпроси, които могат да бъдат изисквани от КЕВР във връзка с ЕСРО и чл. 15 и чл. 16 от ЗРВКУ.

Обслужване на клиенти:

През изминалата година дружеството реализира допълнителни нововъведения за удобството на своите клиенти, като възможност за връзка с нас чрез социалните мрежи (Facebook, Skype отворена линия само обаждания и grajdanite.bg).

През цялата 2019 г. продължихме да работим в насока оптимизиране на ресурсите, за да предложим качествено обслужване в максимално кратък срок. Целта, която компанията си бе поставила през годината в областта на обслужване на клиенти, и която реализира успешно, е да оптимизира допълнително средното време за отговор на регистрираната писмена кореспонденция до 8 календарни дни, срок, значително по-кратък от регламентирания в чл. 58 (2) от Общите условия (14 календарни дни). Средното време за отговор на онлайн запитванията също беше намалено до 8 часа. За повишаване на клиентската удовлетвореност „Софийска вода“ АД разшири портфолиото си от предлагани услуги, а именно:

- управление на консумацията на вода чрез използване на „умни водомери“;
- онлайн промяна титуляр на партида.

В средата на 2019 г., „Софийска вода“ АД прие „Харта на клиента“, и стана първият ВиК оператор в България с конкретни ангажименти за подобряване качеството на услугите, надхвърляйки заложените в нормативната уредба изисквания. Документът обобщава ценностите на компанията, като поема и конкретни отговорности към клиентите си.

В последното тримесечие на годината компанията въведе два нови измерителя за оценка на цялостното „изживяване на клиента“ в процеса на задаване на въпроси, искания, оплаквания и т.н.:

- Оценка на усилията, или „Колко е трудно да се работи със „Софийска вода“ АД;

- Оценка на лоялността, или „Колко е вероятно да препоръчате „Софийска вода“ АД.

„Клиентско изживяване“ цели да покаже как клиентите ни възприемат чрез всички взаимодействия, които имат с дружеството, неговите продукти и услуги. Това е още един начин да получим обратна връзка от потребителите чрез анкети, оплаквания и запитвания, които помагат на компанията да определи и управлява процесите.

Взаимоотношения с клиентите

През 2019 г. общият брой на контактите с клиентите нараства и е с 8,4% повече в сравнение с 2018 г., като за това допринася най-вече увеличеният брой на обажданията в Телефонния център – 543 447 постъпили обаждания, които са с 11,3% повече в сравнение с миналата година. Въпреки повишения брой обаждания, КПИ са в рамките на заложените целеви стойности. Процентът на пропуснатите обаждания е 2%, нивото на услугата (разговори с получен отговор за по-малко от 30 секунди) е 91%, средното време, което клиентите са чакали в опашката е 5 секунди.

С 3% намалява броят на оплакванията от всички канали за комуникация.

Центрове за обслужване на клиенти

През 2019 г. общият брой на посещенията (с изключение на плащанията) в центровете за обслужване на клиенти е 131 055, което е с 2,6% по-малко в сравнение с предходната година. Броят на плащанията в ЦОК намалява със 17,5%, предвид съществуващата мрежа от разнообразни канали за плащане, вкл. растящата тенденция при дигиталните и безкасови плащания.

Интернет услуги

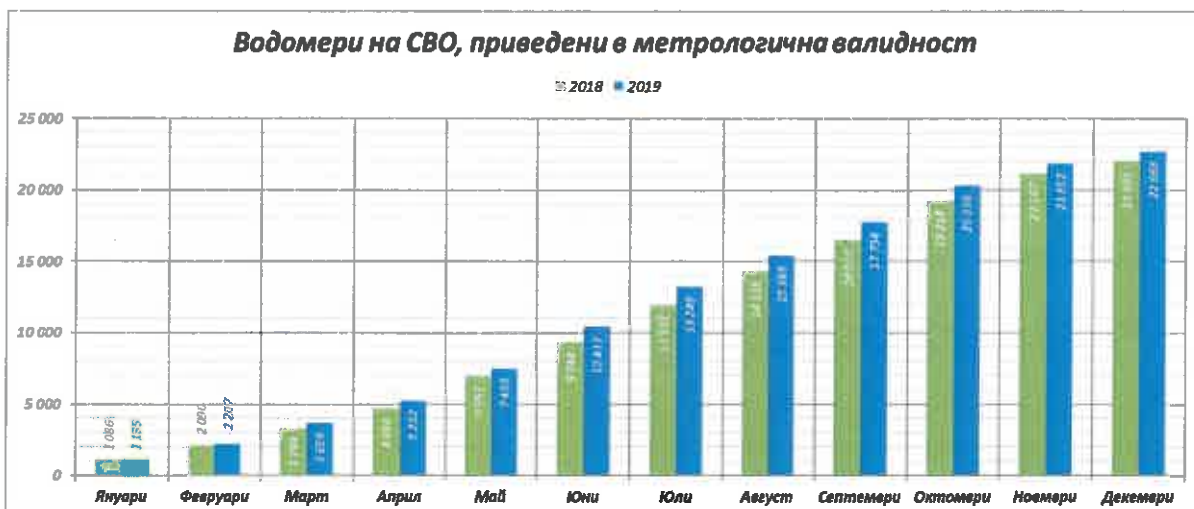
През периода януари - декември 2019 г. са регистрирани 2 131 989 посещения на уеб сайта на компанията, също така бяха подадени 146 291 самоотчета от клиенти, като за същия период на 2018 г. те са били 125 198 бр.

Запитванията, получени на уеб сайта за 2019 бяха 9 575, като за 8 792 от тях се изискваше отговор, което е с 26,25% повече в сравнение с предходната година. Всички отговори бяха изпратени в рамките на 24 часа от получаване на запитването.

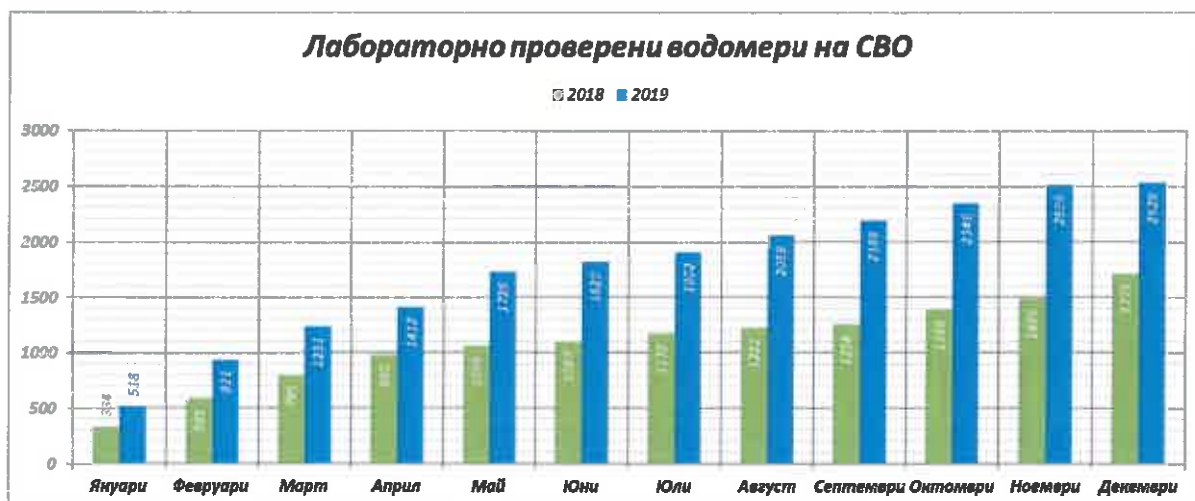
За периода януари - декември 2019 г., 15 466 клиенти се отказваха от хартиените си фактурите. В тази бройка са включени и служебните смени на титуляри на партиди, на които по подразбиране се предоставя хартиена фактура съгласно изискванията на Закона за защита на личните данни. В края на месец декември 2019 г. общо 130 686 клиенти получават електронни фактури.

Водомерни услуги, фактуриране, събиране на вземанията

Подмяна на водомери на СВО

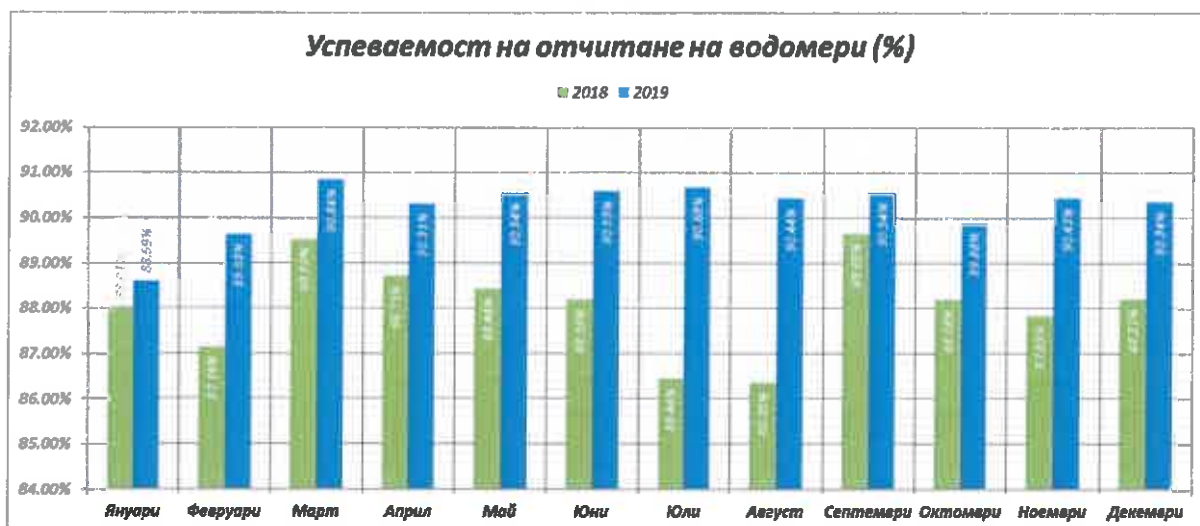


Водомерите, приведени в метрологична годност през 2019 г., са 22 668 или с 3% повече. Общо водомерите на СВО, приведени в срок на метрологична валидност, са 89.49% спрямо 85.26% през 2018 г.



Проверени в оправомощени водомерни лаборатории през 2019 г. са 2 529 водомера, което е с над 47% спрямо 2018 г., като повишението отчасти се дължи на пилотният проект на компанията за тестване на водомери на извадков принцип.

Отчитане на водомерите



Общата успеваемост при изпълнението на дейността отчитане на водомери за 2019 г. е 90.23%, спрямо 88.07% за 2018 г.

Фактуриране

През 2019 г. е регистрирано намаление при фактурираните количества питейна вода с -2,2% на годишна база, спрямо 2018 г. (78,07 млн. м3 през 2019 г. и 79,85 млн. м3 през 2018 г.), което се дължи на намалената консумация при всички групи клиенти (по-детайлно представено в „Тенденции в потреблението“).

С решение на Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР), считано от 01.01.2019 г. е определена нова тарифа за услугите доставяне и пречистване на питейна вода, отвеждане и пречистване на отпадъчни води. В резултат, общата комплексна цена за регулирани ВиК услуги се повиши с 9,6% и общата сума на фактурираните количества за 2019 г. възлиза на 203,03 млн. лв. с ДДС, което е с 14,04 млн.лв. повече (+7,4%) спрямо 2018 г.

Събиране на вземанията

И през 2019 г. Дружеството продължи успешно да изпълнява стратегията за повишаване на събираемостта на просрочените вземания от своите клиенти. В резултат на това, общата събрана сума към края на годината е 194,14 млн.лв. в сравнение с 180,69 млн.лв. през 2018 г. или регистрираното увеличение възлиза на 7,4% на годишна база. Годишният коефициент на събираемост за 2019 г. е 95,62% спрямо 95,61% през 2018 г., като основните проблеми в събирането на своите вземания бяха свързани със забавата или липсата на плащания от страна на бюджетни и институционални клиенти.

През отчетния период е регистрирано повишение в резултата и дейностите на вътрешните екипи по събиране на вземания, като общо събраната сума в резултат на това е 22,03 млн.лв. сравнена с 21,6 млн.лв. през 2018 г. или е регистриран годишен ръст от 1,8%.

В стремежа си постоянно да повишава качеството на предоставяните услуги и клиентска удовлетвореност, Дружеството продължи предлагането на различни канали за плащане, чрез които клиентите могат да заплащат своите задължения за ползваните ВиК услуги. Също така, продължи да прилага и политиката, насочена към клиентите с временни финансови затруднения, предлагайки гъвкави и индивидуално структурирани споразумения за разсрочено плащане.

Нерегулирани дейности

„Софийска вода“ АД продължава да развива дейности, свързани с осигуряване на допълнителни услуги за клиентите – инсталиране, тестване и пломбиране на индивидуални водомери, както и малки водопроводни услуги.

За периода 2019 г. приходите от услугите “Инсталиране и тестване на индивидуални водомери” възлизат на 1 193 хил. лв., като за 2018 г. приходите са били 931 хил лв или увеличение с над 260 хил. лв.

През месец април 2019 стартира нова услуга „Монтаж на водомери с дистанционно отчитане“, както за цели сгради или етажни собствениности за ново и старо строителство, така и за индивидуални клиенти.

ЕКСПЛОАТАЦИЯ И ПОДДРЪЖКА

Управление на водния ресурс

Постоянният мониторинг на количествата вода, подавани за територията на концесионната област, е в основата на управлението на водите, осъществявано от „Софийска вода“ АД.

Общо взета вода от всички водоизточници за периода януари - декември 2019 г. е 153 601 737 м³.

Данните, получени от мониторинга през годината, показват, че водните количества, използвани за водоснабдяване бележат увеличение спрямо 2018 г. Увеличението се дължи главно на климатичните условия през 2019 г. (горещо лято и шестмесечен период без дъждове), които предполагат увеличена консумация от клиентите на компанията.

Добитата сурова вода от всички водоизточници през периода януари – декември 2019 г. спрямо същия период през 2018 г. бележи повишение с 2 364 396 м³.

Тенденции в потреблението

През 2019 г. общо фактурираните количества на Дружеството се понижават с -0,23%, сравнено с 2018 г. или с 213 хил.м3 по-малко. При питейната вода намалението е с -2,23% или -1 778 хил. м3 по-малко спрямо 2018 г.

Таблицата по-долу представя разликите по тип клиенти и вид вода (питейна, индустриална и доставена сурова вода):

Вода	2018 г., м3	2019 г., м3	Годишно изменение (м3)	Годишно изменение (%)
Домакинства	61 016 076	59 949 720	-1 066 356	-1.75%
Бюджетни клиенти	4 577 859	4 245 103	-332 756	-7.27%
Търговски клиенти	14 253 676	13 874 884	-378 792	-2.66%
Непитейна вода	4 775 753	5 343 358	567 605	11.89%
Сурова вода (ВС Бели Искър и ВС Божурище)	8 623 534	9 621 069	997 535	11.57%
Общо питейна вода ВС София	79 847 611	78 069 707	-1 777 904	-2.23%
Общо фактурирана вода за всички водоснабдителни системи	93 246 898	93 034 134	-212 764	-0.23%

Най-голямото понижение от -7,3% (- 333 хил. м3) на годишна база се наблюдава при бюджетните клиенти, дължащо се на реконструкции и отстранение течове по вътрешните водопроводни мрежи. При търговските клиенти намалението през 2019 г. се дължи основно на спад в производството и обеми в предоставяните услуги, докато при домакинствата намалените количества при питейната вода дължат основно в еднократния ефект през януари 2018 г. от по-дългия период на фактурираните количества вследствие на оптимизиране на процеса респ. скъсяване на сроковете между отчитане и фактуриране от 14 на 7 дена.

При суровата вода е регистрирано увеличение, което се дължи на увеличените фактурирани обеми за Самоков (+906 хил. м3), а за ВС Божурище (+91 хил. м3) спрямо 2018 г. Доставяните количества сурова вода от двете водоснабдителни системи (ВС Бели Искър и ВС Божурище) към единствения клиент на Дружеството – държавното „Водоснабдяване и канализация“ ЕООД зависят от наличните запаси на собствените сондажни кладенци на последния.

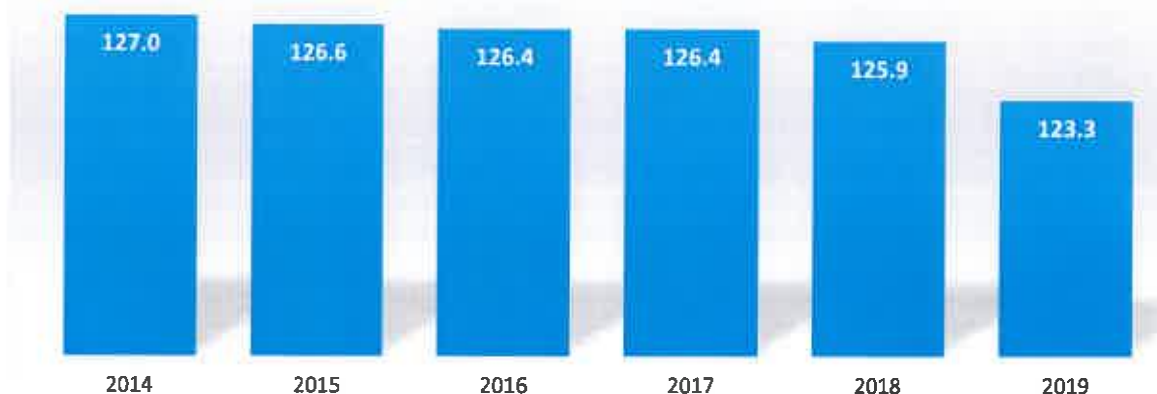
През 2019 г. количествата индустриална вода нарастват с +11,9 % (568 хил. м3), като основния потребител е Топлофикация София ЕАД.

Потребление на домакинствата - анализ на текущите тенденции

През 2019 г. фактурираните количества питейна вода на домакинствата заемат най-висок дял от 77% от общо фактурираната консумация, за сравнение с 2018 г. (76%). Общо фактурираните количества на домакинствата са със 1,07 млн.м3 по-малко спрямо 2018 г., дължащо се основно на скъсяването на сроковете между отчитане и фактуриране (по-горе), както и на постоянно повишаващата се осведоменост и култура при ползването на питейна вода и опазване на ресурсите от населението, чрез използването на все повече водоспестяващи битови уреди и санитария.

В долната графика е представена тенденцията на фактурираната консумация за денонощие на един жител в София, където е подчертана намаляващата тенденция за последните пет години:

Среднодневна консумация на жител/ден (л)



Среднодневната консумация е изчислена като съотношение между фактурираните годишни количества на домакинствата, броя на населението в София (прогноза за 2019 г. на Националния Статистически Институт), разделено на 365 дни.

Тази тенденция е свързана също с динамиката на клиенти от групи с по-висока консумация на вода към такива с ниска консумация на вода. На месечна база Дружеството наблюдава броя на клиентите домакинства, чиято консумация се измерва по следната месечна консумация: 0-5 м3, 5-15 м3, 15-25

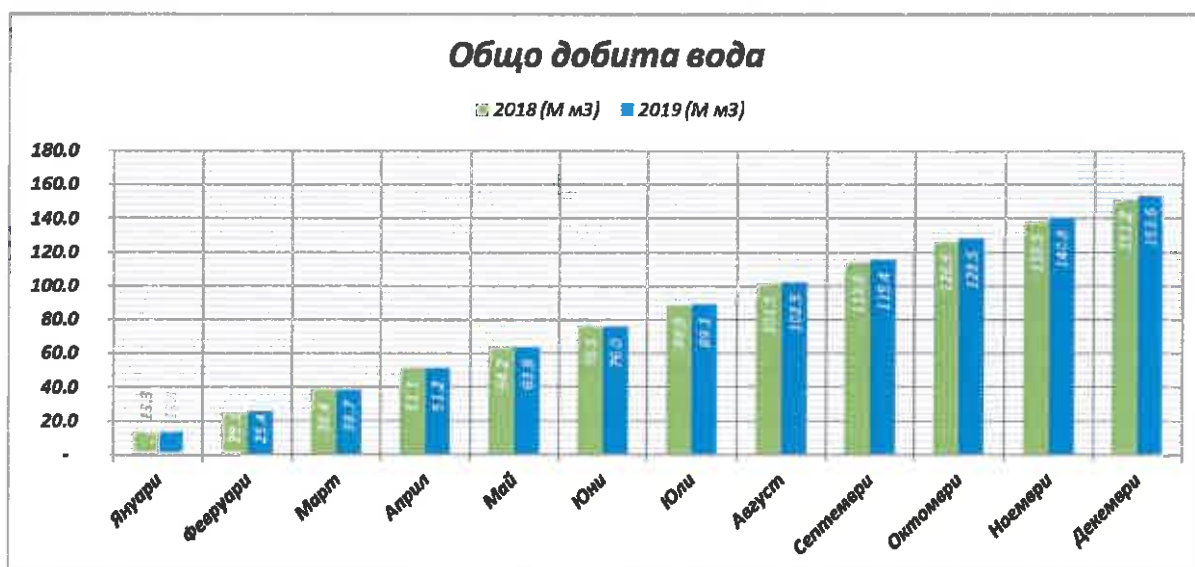
м3, 25-30 м3, над 30 м3/месец. През 2019 г. най-голям дял са заемали клиентите със средномесечна консумация 5-15 м3 (48,3%) и тези с 0-5 м3 (33,0%). Тенденцията в намаляващото потребление на домакинствата също е изразена в долната графика, където е видно изместването на по-високия брой клиенти „вляво“, от по-висока към по-ниска средномесечна консумация, което е в подкрепа на повишената култура на ползване, респ. пестене на питейна вода:

Разпределение в броя на клиентите тип "население" по нива на потребление към Декември 2019 г. спрямо 2018 г.

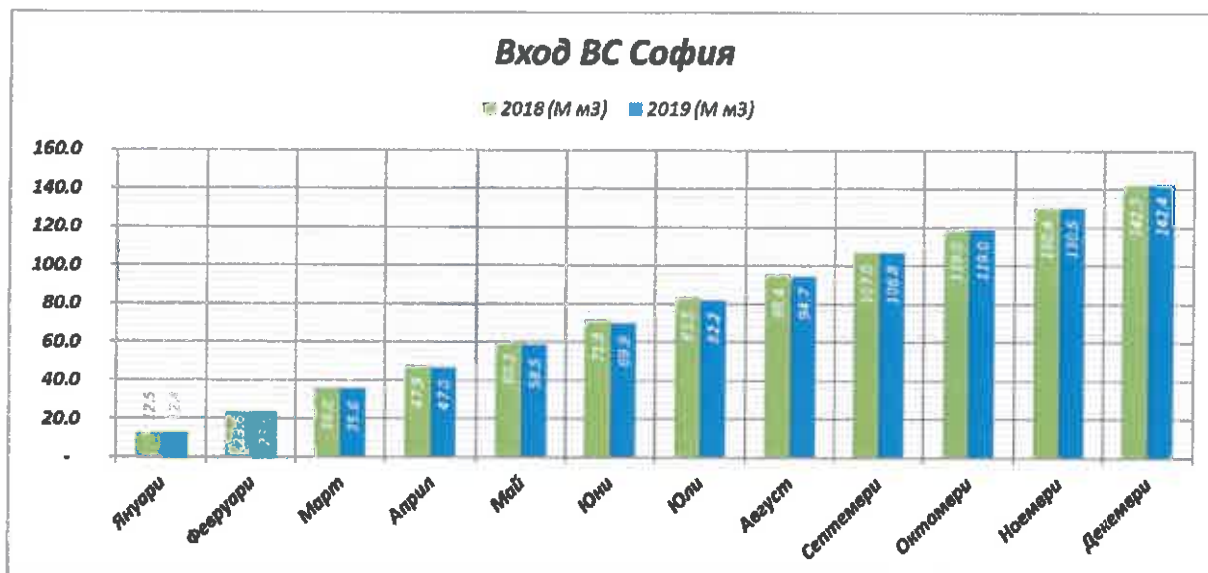


Намаляване на неотчетените водни количества

За периода януари - декември 2019-та са резултатите са следните:

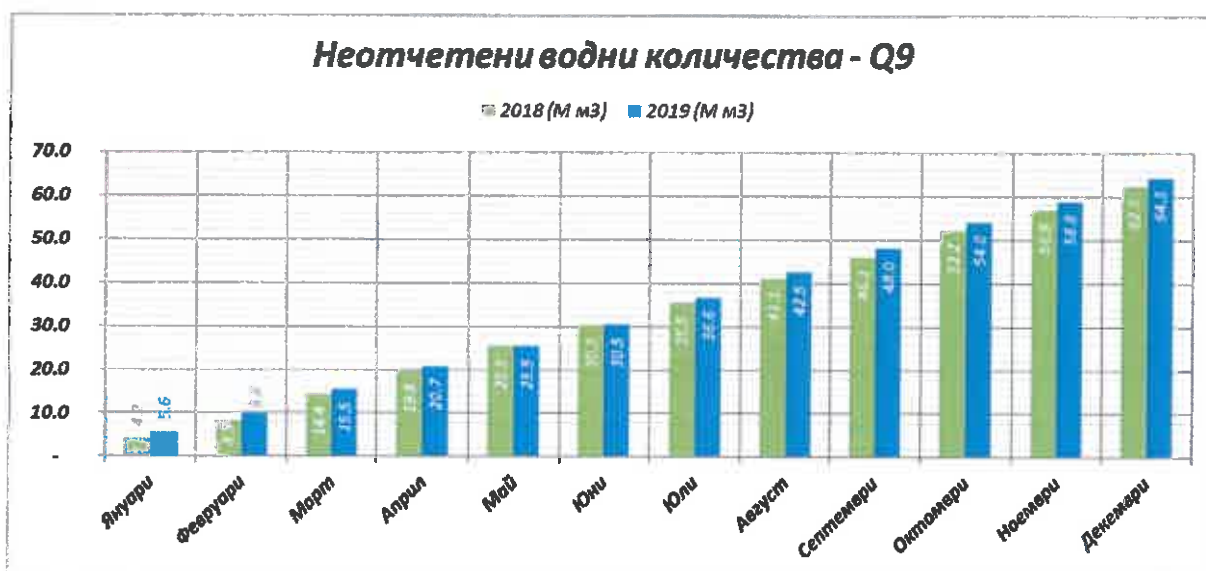


Общо добитите водни количества бележат увеличение с 2.36 млн. м3 или увеличение с 1.6%.

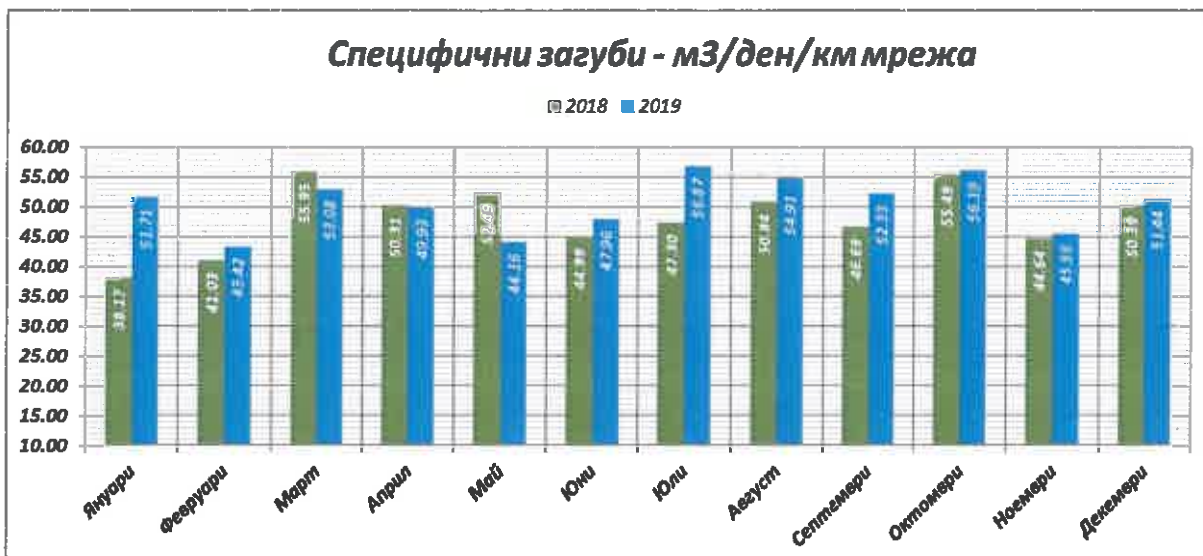


За периода януари - декември 2019 г. подадените количества на вход ВС София са практически равни, независимо от рекордно сухата 2019-та година, особено за периода Юли-Декември;

За същия период фактурираните количества бележат с намаление с 1.78 млн. м³ или намаление с 2.2%, което обуславя и нивата на неотчетените водни количества.



Горепосочените фактори оказват влияние и върху показателя Неносещи приходи вода (Q9), който бележи увеличение от 1 859 128 м³ спрямо 2018 г.



Нивото на специфичните загуби бележи слабо увеличение със средно 2,44 м3/ден/км. мрежа или увеличение с 5.58%.



През 2019 г. се наблюдава тенденция за увеличение на общия брой възникнали течове на водоснабдителната мрежа (улични водопроводи, сградни отклонения, арматури, водомерни възли и др.) с 5.7% или с 334 бр.

Качество на доставяната вода

„Софийска вода“ АД удостоверява, че прилаганите мерки за контрол на рисковете за човешкото здраве по цялата водоснабдителна мрежа са ефективни, чрез резултатите от извършвания периодичен и контролен мониторинг. Следят се микробиологични, физико-химични и радиологични показатели с индикаторно значение за големи и малки зони на водоснабдяване поотделно.

За да отговори на актуалните изисквания в Наредба 9 за качеството на водата, предназначена за питейно-битови цели от 16.01.2018, през 2018 „Софийска вода“ АД:

- Съгласува със СРЗИ изготвената оценка на риска за безопасността и качеството на питейната вода, доставяна от „Софийска вода“, извършена според указанията на БДС EN 15975-2 „Безопасност при доставяне на питейна вода. Указания за управление на риск и кризи. част 2: Управление на риска“;

- Разработи, съгласува със СРЗИ и изпълни „Програма за мониторинг на питейни води, Софийска вода АД“ според актуалните изисквания на *Наредба 9*;

Според изискванията на *Наредба за регулиране на качеството на водоснабдителните и канализационните услуги* от 18.01.2016 г. се проследява изпълнението на мониторинговата програма по брой зони на водоснабдяване. Качеството на питейната вода се определя чрез процент на съответствие с изискванията. Съответствието на доставяната питейна вода до крайните потребители за периода януари-декември 2019 е както следва:

- ПК2а - степен на съответствие за големи водоснабдителни зони - **99.87 %** , което надвишава нормативните изисквания от 99% за дългосрочните нива на ключовите показатели;
- ПК2б степен на съответствие за малки водоснабдителни зони – **98.11 %** , което надвишава нормативните изисквания от 98.06% за дългосрочни нива на ключовите показатели;

През периода януари-декември не са установени отклонения, които представляват здравен риск за населението.

За 2019 г. са мониторираны проби от пунктовете, включени във всички 6 зони на водоснабдяване, като е надвишена честотата, изисквана в *Наредба 9*.

Лабораторен изпитвателен комплекс

Лабораторният изпитвателен комплекс (ЛИК) на “Софийска вода” АД изпълнява плановете на Дружеството за мониторинг на повърхностни, питейни, подземни, отпадъчни води и утайки по отношение на вземането на проби от води и утайки от ПСОВ и анализирането на микробиологични, хидробиологични, физикохимични и радиологични показатели.

Деяностите, извършвани от ЛИК през разглеждания период, са свързани основно с изпълнението на плановете за мониторинг на питейни, повърхностни и подземни води, както и на отпадъчни води и утайки от ПСОВ; поддържане на акредитацията; контрол върху процесите, осигуряващи безпристрастност, метрологична проследимост и прозрачност на извършваните дейности; осигуряване на конфиденциалност по отношение на аналитичните резултати за пробите на клиентите на ЛИК и маркетинг на лабораторните услуги.

За периода януари – декември 2019 г. в сектор „Питейни води” на ЛИК са постъпили общо 8 729 броя проби, на които са проведени 161 470 броя анализи, а в сектор „Отпадъчни води”, съответно, 10 252 броя проби и 88 688 анализа. За сравнение през 2018 г. в сектор „Питейни води” на ЛИК са постъпили общо 8 812 броя проби, на които са проведени 158 070 броя анализи, а в сектор „Отпадъчни води”, съответно 10 692 броя проби и 92 719 анализа. Анализите, проведени от ЛИК през 2019 г., са с 1% по-малко, а взетите проби с 3% по-малко с 2018г. Тези незначителни промени се дължат основно на експлоатационни и технологични причини (намалели водни количества, вътрешни заявки и др.).

”Софийска вода“ АД е в изпълнение на заложения брой проби и анализи спрямо подаваните водни количества и съобразно работещите съоръжения по обектите за мониторинг.

През 2019 г. ЛИК продължава успешно да изпълнява договорите си за предоставяне на лабораторни услуги на външни клиенти, по които реализира приходи, както и вътрешните си споразумения за нива на услуги с вътрешни клиенти. Няма предявени рекламации към лабораторните услуги от страна на клиентите.

Осигурена е възможност за участие на ЛИК в международни програми за изпитвания за пригодност. За 2019 ЛИК е участвал в 15 кръга за 173 анализа, от които 167 успешни и 6 неуспешни – 96.5% успеваемост ЛИК. За неуспешните резултати са предприети съответните коригиращи действия. Участията в тези програми осигуряват независима оценка на работата на лабораторията и дават възможност да сравнят ефективността ѝ с други еквивалентни лаборатории често в глобален мащаб. Чрез тези участия се осигурява обратна връзка за качеството на измерванията, дава се възможност на лабораторията да установи областите за подобрене, да придобие по-точен контрол на процесите и

да демонстрира компетентност пред клиентите, акредитационните органи и другите регулаторни единици.

На 15.08.2019 г. ЛИК получи сертификат за акредитация по новата версия на стандарта БДС EN ISO/IEC 17025:2018. Сертификатът е с валидност до 12.03.2022 г. С въвеждането на тази нова версия, ЛИК разработи нови процедури част от системата си за управление, свързани с безпристрастността на лабораторните си дейности, оценка на рисковете и възможностите, свързани с лабораторните дейности и докладване на обявяването на съответствие на резултатите от изпитване със стандарт или спецификация.

От 01.06.2019 г. ЛИК внедри нова версия на софтуера за лабораторен мениджмънт WinLIMS 9 с нови модули за по-добра проследимост и по-бърза обработка на информацията, свързване на инструменти към WinLIMS, управление на химикали, пълен одит на въвеждане и промени на данните.

Всяка проба, постъпваща в ЛИК, получава уникална идентификация и се регистрира в информационна система за лабораторен мениджмънт с контролирани нива на достъп до информацията. Това осигурява анонимност, конфиденциалност и надеждност по отношение на резултатите за пробите, анализирани по заявки на вътрешните и външните клиенти.

Управление на водопроводната мрежа

Фокусът на Дружеството през 2019-та година, както и през 2018 година, бе поставен върху няколко основни аспекта:

- Подобряване експлоатационното обслужване на клиентите, преди всичко чрез намаляване времето за реакция при възникване на нарушения в нормалното функциониране на водопроводната мрежа, както и върху подобряване на информацията, която компанията предоставя на своите клиенти във връзка с настъпили или бъдещи експлоатационни събития, чрез Информационен център, в който се визуализират зоните, засегнати от аварийни и планирани прекъсвания на водоснабдяването и чрез услугата sms-известяване за предстоящите планирани и аварийни прекъсвания на водоснабдяването;
- Надграждане на софтуерната система за управление на процеси за проследяване и обработване на получени сигнали Пегас, която включва нов модул за управление на работа на екипите на Електро и механо поддръжка;
- Общият брой клиенти, заявили услугата sms - известяване за планирани прекъсвания на водоснабдяването е 36 701, за периода януари - декември 2019 са изпратени 72 568 съобщения;
- За периода януари – декември 2019 г. съотношението на броя непланирани прекъсвания на водоснабдяването с продължителност под 4 часа, към общия брой непланирани прекъсвания, е средно 80%.

Отвеждане на отпадъчните води

През 2019 г. продължи изпълнението на програмата за извършване на проактивна поддръжка на канализационната мрежа, в резултат на което за периода проактивно са почистени над 99 км от мрежата в рамките на концесионната област. По-слабото представяне се дължи на продължителни ремонти на рециклиращи каналочистяващи автомобили.

За периода януари – декември 2019 г. обследваната канализационната мрежата е 142 км, от които 130 км са заснети с всички камери на дружеството. 41 км от обследваната мрежа са големи проходими колектори над Ф 1500мм като 29км от тях са кодирани с програма Церберус, готови за директно импортване в хидравличния модел на канализационната мрежа.

Резултатът от проактивните дейности като съвкупност от профилактика и видео обследване водят до трайна тенденция в намаляване на аварийните дейности, с което чувствително се намаляват неудобствата за клиентите ни и се гарантира по-добро качество на услугата. Не без значение са и сравнително по-малкото валежни събития и по-ниската интензивност на дъждовете през 2019г спрямо 2018г.

	Счупени канали	Запушени сградни канализационни отклонения	Запушени улични канали	Дължина на мрежата	Показател аварии по канализационната мрежа (КЕВР)
2015	66	1643	1146	1669	171.06
2016	76	1463	907	1721	142.13
2017	80	1455	785	1727	134.34
2018	77	1278	811	1732	125.06
2019	80	926	547	1748	88.84

През 2019 г стартира проект Digital Water City към Европейска програма Хоризонт 2020 с продължителност 4г , в който са включени две направления проактивно почистване на 10км канализационна мрежа с предоставена дюза , снабдена с камера и възможност за заснемане по време на самото почистване, и монтаж на 50 температурни сензора за отчитане на състоянието на дъждопреливни съоръжения по статус прелива / не прелива. Очакваните ползи от проекта са повишаване на ефективността при проактивното почистване на мрежата и получаване на повече информация в реално време както за за поведението на дъждопреливниците.

Пречистване на отпадъчни води

През периода януари – декември 2019 г. в Софийска пречиствателна станция за отпадъчни води (СПСОВ) са пречистени общо 118.1 млн. м3 отпадъчни води от канализационната мрежа на Столична община.

Лабораторният изпитвателен комплекс, сектор „Отпадъчни води” в СПСОВ Кубратово, извършва постоянен мониторинг на показателите на качеството на пречистените отпадъчни води и генерираните утайки в процеса на пречистване.

Качество на пречистените отпадъчни води

Съгласно разрешителното за заустване на отпадъчни води се анализират основните показатели - биологична потребност от кислород (БПК5), химична потребност от кислород (ХПК) и неразтворени вещества (НВ), общ азот, общ фосфор и всички останали дефинирани показатели в разрешителното за заустване на пречистените отпадъчни води на изход СПСОВ.

През 2019 г. са взети нормативно определените брой проби от цитираните по-горе показатели за качеството на пречистените отпадъчни води.

Стойностите на качествените показатели на пробите са под нивата, определени в разрешителното за заустване на отпадъчни води.

Стабилизиране и оползотворяване на утайки

Утайките, получени при пречистването на отпадъчните води, се стабилизират в четири анаеробни изгнивателя. Третираните в изгнивателите утайки се обезводняват механично до получаване на „утайков кек” със съдържание на сухото вещество около 17.2 %.

За периода са стабилизирани и механично обезводнени 18 781 т АСВ утайки от процесите на пречистване, и са оползотворени в земеделието 22 652 т АСВ.

Произведените и оползотворени количества утайки са отчетени в тонове абсолютно сухо вещество.

Контролът на отпадъците, произведени в СПСОВ Кубратово, включително обезводнените утайки, се извършва съгласно изискванията на Закона за управление на отпадъците. „Софийска вода“ АД следи и предоставя изискваните доклади на Министерството на околната среда и водите.

ИНВЕСТИЦИИ ЯНУАРИ – ДЕКЕМВРИ 2019 г.

Съгласно одобрения Бизнес план 2017-2021 г. инвестиционната програма (ИП) на „Софийска вода“ АД е на обща стойност 48,8 милиона лв., като структурата на планираните инвестиции е следната:

Инвестиции за 2019 съгласно одобрен Бизнес план 2017-2021 г.	Инвестиции по ИП 2019 г. (лв.)
Инвестиции в регулирани услуги,	38 684 459
Инвестиции в нерегулирана дейност	1 303 613
Допълнителни инвестиции	760 000
Общо инвестиции:	40 748 072

Реализираните общи инвестиции са в размер на 47.1 милиона лв. От тях 43.8 милиона лв. са в регулирани услуги, което представлява 113% от плана. През 2019 г. дружеството напълно компенсира неизпълнените от началото на регулаторния период (2017 и 2018 г.) инвестиционни ангажименти. Изпълнените инвестиции извън регулираните са на значително по-висока стойност от планираните, тъй като през 2018 г. дружеството започна да изпълнява и допълнителни инвестиции в размер на 1,5 милиона годишно, предвидени в Трето допълнително споразумение към Договора за концесия, подписано на 23.03.2018 г.

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

През месец юни „Софийска вода“ АД премина успешно външен одит от независим сертификационен орган (TUV NORD CERT), с което бе потвърдено успешното преминаване на Системата за управление на здравето и безопасността при работа (СУБЗР) и съответствието и с новия стандарт БДС ISO 45001:2018 „Системата за управление на здравето и безопасността при работа“, актуалността на Системата за управление на околната среда (СУОС) съгласно БДС EN ISO 14001:2015 и бе подновена сертификацията на Система за управление на качеството (СУК) по БДС ISO 9001:2015. В процеса на одит не са констатирани несъответствия за нито една от трите системи за управление.

През 2019 г. стартира процеса по внедряване на изискванията на стандарт БДС ISO 37001:2016 „Система за управление за борба с подкупването“, като намеренията на Дружеството са да се предприеме сертификация по този стандарт през първата половина на 2020 г.

ОКОЛНА СРЕДА И УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ

„Софийска вода“ АД има сертифицирана система за управление на околната среда (СУОС) според изискванията на международен стандарт ISO 14001:2015. През 2019 г. продължи поддържането на системата чрез подобряване на документацията на СУОС и провеждането на вътрешни регулярни проверки, съгласно утвърдения годишен график. Във връзка с интегрираната Политика за качество, околна среда и безопасност и здраве, съгласно изискванията на ISO бяха актуализирани и създадени нови процедури и инструкции, базирани на процесния подход.

През 2019 г. „Софийска вода“ АД получи регистрация от Министерството на околната среда и водите по схемата на Европейската общност за управление по околна среда и одит (EMAS) на Пречиствателната станция за питейна вода „Бистрица“ (ПСПВ Бистрица). През месец юли, 2019 г. „Софийска вода“ АД премина успешно одит за разширение на обхвата на EMAS, като към ПСПВ „Бистрица“ добави всички пречиствателни станции и водопроводната мрежа, с което се обхваща целия процес на доставяне на питейна вода до клиентите.

Инциденти по околна среда

През 2019 г. са докладвани 4 броя залпово замърсяване на вход СПСОВ „Кубратово“, 1 брой аварийни зауствания на непречистени отпадъчни води във воден обект в резултат на нарушен експлоатационен процес, 10 броя аварийни отваряния на саваци поради интензивни валежи на вход СПСОВ „Кубратово“ и 1 случай на отваряне на аварийен савак в ТОВ „Панчарево“ поради достигане на максимални загуби на налягане на бързи пясъчни филтри. Предприети са своевременно съответните процедурни мерки за овладяването на тези инциденти и те не са оказали значително въздействие върху околната среда.

Програма за изпълнение на целите по опазване на околната среда

Целите по ООС на дружеството са свързани с въвеждане на добри практики за енергийна ефективност при експлоатацията и поддръжката на водопроводната и канализационна мрежа, намаляване загубите на вода по мрежата, осигуряването на все по-ефективно и качествено пречистване на отпадъчните води като същевременно се намалява употребата на химикали и реагенти, и превръщането на отпадъците в суровини за производство на енергия. Изпълнението на целите за 2019 г. е задоволително и води до подобряване на въздействието върху околната среда.

Обучения и инициативи

Според годишната програма за обучения по ОС през 2019 г. са проведени 7 броя обучения по околна среда. Също така проведени бяха и различни вътрешни и външни инициативи, свързани с опазването на околната среда – участие в предаването „Живата вода“, излъчвано по Дарик радио на тема „Как „Софийска вода“ АД се грижи за биоразнообразието“, предаване на събраните пластмасови капачки от служителите на „Софийска вода“ АД за кампанията „Капачки за бъдеще“, зазимяване на розовите храсти на ПСПВ „Бистрица“, 3 посещения в Общинско предприятие за третиране на отпадъците (СПТО), участие в публично обсъждане на проекта „Програма за допълнение на програмата за управление на качеството на атмосферния въздух на територията на СО 2015-2020“, участие в кръгла маса „Корпоративната социална отговорност с фокус към човешките ресурси и социалната защита“ в УНСС, отбелязване на Деня на водата съвместно с „Нестле България“ и др., включително и традиционното участие на Дружеството в „Европейската седмица за намаляване на отпадъците 2019“.

Управление на отпадъците

Дружеството спазва стриктно българското законодателство за управление на отпадъците. През 2019 г. са предадени за обезвреждане, оползотворяване или рециклиране:

- 14 тона опасни отпадъци;
- 37 531 тона неопасни отпадъци, които включват изкопани земни маси и не включват утайки от СПСОВ за оползотворяване върху земеделски площи;
- 22 636 тона (сухо вещество) - утайка от СПСОВ „Кубратово“ за оползотворяване върху земеделски площи.

Производство на зелена енергия

За периода януари – декември 2019 г. в Софийската пречиствателна станция за отпадъчни води е произведена 20 368 мегаватчаса зелена енергия. Производството се базира на когенерационна инсталация за оползотворяване на биогаз, който се отделя в процеса на третиране на утайките в станцията. За 2019 г. произведената в пречиствателната станция зелена енергия покрива над 98% нуждите от електроенергия на пречиствателната станция.

БЕЗОПАСНОСТ И ЗДРАВЕ ПРИ РАБОТА

Безопасността и здравето при работа е основна ценност и приоритет за “Софийска вода” АД.

Система за управление на безопасността и здравето при работа (СУБЗР)

През 2019 година системата за управление на безопасността и здравето в „Софийска вода” АД беше сертифицирана спрямо изискванията на ISO 45001 .

Изпълняват се и се надграждат приложимите нормативни изисквания. Годишната програма за наблюдения и одити по безопасност и здраве при работа (БЗР) се изпълнява. Рисковете за безопасността и здравето се оценяват и управляват системно.

Обучения и обмен на информация

През 2019 са проведени 12 009 учебни часа обучения за безопасност и здраве при работа, броят работещи , участвали в поне едно обучение по БЗР през годината е 731, броят на участия в обученията по БЗР 2 681 (има работещи, обучени в повече от 1 обучение).

През 2019 е актуализирана методиката за оценка на риска за безопасността и здравето. Процесът за оценка на риска по работни места, дейности и длъжности е непрекъснат. Продължава проект „Посигурни заедно“ за повишаване осъзнатостта и ангажираността на мениджърите към БЗР, подобряване на комуникацията, управление на рисковете, мониторинга и контрола по БЗР. През септември 2019 е проведена корпоративната седмица по безопасност и здраве при работа, фокусирана върху културата за безопасност и инструментите за системно подобряване на представянето по БЗР

Потенциалните подизпълнители се оценяват по компетентност и представяне по БЗР. Подизпълнителите се проверяват по БЗР. Обменя се информация и добри практики по БЗР.

Трудови злополуки, инциденти и почти инциденти

През 2019 г. има 3 трудови злополуки (по чл. 55, ал 1 - по време на работа), 4 инцидента (нараняване без загуба на работоспособност), 26 почти инциденти (нежелани събития без нараняване на човек) и 219 заведени щети със служебни автомобили. Всички злополуки, инциденти и почти инциденти се докладват и анализират незабавно.

УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

В своята политика и практика „Софийска вода” АД разработва и прилага съвременни форми за управление на човешките ресурси с разбирането, че това са фактори с изключително значение за развитието на бизнеса и постигането на високи резултати. Постигането и поддържането на баланс на интересите между работодателя и работната сила се основава на спазване на законодателството, придържане към висока бюджетна дисциплина и социално партньорство със синдикалните организации.

Управлението на човешките ресурси се развива чрез прилагането на комплекс от предварително планирани политики и процедури, така че в този процес да се включи целият ръководен състав.

Възнаграждения и придобивки

Считано от 1-ви януари 2019 г., трудовите възнаграждения на служителите бяха увеличени с 2.81 процента, годишната инфлация за 2018 г. по данни на НСИ.

През март 2019 г. е изплатен годишен бонус на служителите за предходната година съгласно приетата бонус схема на Дружеството, отчитайки изпълнението на общофирмените бизнес цели, съгласувани през предходната година.

От 1-ви април трудовите възнаграждения на служителите бяха увеличени средно с 3.297%.

За втора година служителите на СВ имаха възможността да се включат в предоставените от Веолия Енвиронман два акционерни плана, наречени СЕКВОЯ, като всеки служител, получи възможност да участва с до 25% от годишното си брутно възнаграждение. Единият план предлага закупуване на акции в размер до 3500 евро, като инвестираната сума се дублира от Веолия Енвиронман. Вторият план предлага закупуване на акции с отстъпка 20% от пазарната цена.

След проведени консултации с двете представени в компанията синдикални организации беше подписан нов Колективен трудов договор на 07.08.2019 г. със срок на действие 2 години,

Считано от 01.05.2019 г. за срок от една година бе удължен договорът за здравно застраховане на служителите със ЗК „УНИКА ЖИВОТ“ АД. Като придобивка здравната застраховка цели да надгради задължителното здравно осигуряване и да осигури на всички служители равен и улеснен достъп до широк обхват от здравни услуги, разпределени в три основни пакета със съответния годишен лимит на покритие:

- Превенция и извън болнична медицинска помощ – до 2000 лв.
- Болнична и след болнична медицинска помощ – до 3000 лв.
- Медицински средства – до 200 лв.

Обучение, мотивация и развитие

Обучения

През 2019 г. в обучения взеха участие 903 служители с общо 3411 участия и реализирани 65944 часа. От тях 12009 часа и 2680 участия са за обученията по БЗР.

По проект, финансиран от Оперативна програма за развитие на ЧР, бяха реализирани езикови курсове за 3 езикови нива по английски и френски език за 146 служители. Продължителността на курсовете се равнява на общо 43 800 часа.

Внедряване на платформа за дистанционни обучения ILIAS

През 2019г. Софийска вода АД се сдоби със собствена платформа за онлайн обучения ILIAS, до която имат достъп всички служители. През нея ще се провеждат голяма част от задължителните БЗР обучения и изпити, както и такива за повишаване на професионалните компетенции.

Ротация

По програмата за вътрешна ротация с цел развитие на умения и подобряване на процесите беше осъществена взаимна ротация на двама служители от отдели Вътрешен одит и Управление на аварийни договори с подизпълнители.

Програма „Талант“

В рамките на програмата бяха проведени два Центъра за оценка и развитие на участници на

мениджърски позиции или определени като приемници на ключови позиции.

Част от участниците в Програма Талант бяха включени в проект „Ефективност“, като имаха за задача да генерират идеи, които да доведат до намаляване на оперативните разходи в компанията. Идеите на бяха представени пред Изпълнителното ръководство, като беше дадена зелена светлина за по-нататъшна реализация на тези с най-голям потенциал и дългосрочен очакван ефект.

Развитие на мениджъри

През 2019г. беше проведена 360-градусова оценка на средния мениджмънт в компанията. Спрямо резултатите от проучването 30 мениджъри бяха включени в програма за усъвършенстване на лидерските умения, т.нар. Мениджърска академия.

Развитие на екипи

През март 2019 г. „Софийска вода“ АД се включи в Дните на кариерата в Националния дворец на културата, организирани от Job Tiger.

Форумът се проведе на 12 и 13 март и запозна младите специалисти с възможностите за реализация в Групата Веолия. В него взеха участие над 170 български и международни компании от различни бизнес сектори, предлагащи свободни стажантски и работни позиции в различни бизнес сектори.

Събитието се проведе за 18-та поредна година в 8 града в България. Тазгодишното издание на форума в София посетиха над 5500 студенти и млади специалисти.

През лятото на 2019г., за 18-ти път се проведе традиционната стажантската програма на компанията. Продължителността на програмата е 3 месеца (от юли до септември). 10 са студентите и младите специалисти, участвали в програмата през 2019 г. След двудневно въвеждащо обучение стажантите започнаха работа в реални трудови условия. Младите хора натрупаха практически опит в отделите Канализационно моделиране, Контролна зала, Електромеханична поддръжка, ЛИК, Проекти по качество на водата, Анализ и обработка на данни. Освен към ежедневните дейности на отделите, студентите имаха възможност да участват в генерирането на нови идеи и прилагането на иновативни решения. В програмата им бяха включени и теми за кариерно ориентиране и личностно развитие. До момента 1 от тях намери професионална реализация в компанията в отдел Реактивна теренна дейност.

През периода 1-30-ти октомври 2019г. бе приет на стаж млад специалист в СПСОВ Кубратово по програма "Pioneers into Practice" на европейската организация Climate KIC. Организацията е основана от Европейския институт за иновации и технологии и цели да среща млади учени с бизнеса. Целта на проекта бе младия специалист от Латвия да обмени ноу-хау и добри практики свързани с иновациите и развитието на ниско въглеродни емисии и по-ефикасно използване на ресурсите.

На 8-мото издание на Veolia Summer School, след проведен конкурс бяха избрани 2-ма студенти, които да представят България.

Ежегодно програмата събира между 25 и 40 студенти от целия свят, които разискват заедно с експертите на Веолия услугите по опазване на околната среда, срещат се със служителите на компанията, извършват посещения на обекти, разискват казуси от бизнес среда, участват в дискусии в група и посещения на културни обекти.

Лятното училище се проведе от 30-ти юни до 8-ми юли в кампуса на Веолия, близо до Париж.

Отговорности на Ръководството

В изпълнение на нормативните изисквания, Ръководството изготвя Доклад за дейността, Нефинансова декларация и Финансов отчет за всяка финансова година, даващ ярна и честна представа за финансовото състояние на Дружеството за календарната година, отчитайки финансовите резултати от дейността и паричните потоци, в съответствие с приложимата счетоводна рамка. За изготвяне на финансовите отчети Дружеството прилага нормите от Международните Стандарти за финансово отчитане /МСФО/, приложими и в Европейския Съюз и Българското счетоводно законодателство.

Отговорността на Ръководството включва: разработване, внедряване и поддържане на система за вътрешен контрол, осигуряваща изготвянето и достоверното представяне на финансовите отчети така, че да не съдържат съществени неточности, отклонения и несъответствия, независимо дали се дължат на измама или на грешка; извършване на подбор и прилагане на подходящи счетоводни политики; изготвяне на приблизителни счетоводни оценки, които да са разумни при конкретните обстоятелства.

Ръководството потвърждава, че е действало съобразно своите отговорности и че финансовият отчет е изготвен в пълно съответствие с Международните Стандарти за финансово отчитане, приложими в Европейския съюз.

Ръководството също така потвърждава, че при изготвяне на настоящия Доклад за дейността е представило вярно и честно развитието и резултатите от дейността на Дружеството за изминалия период, както и неговото състояние и основните рискове, пред които е изправено. Ръководството е одобрило за издаване Доклада за дейността и Финансовия отчет за 2019 година.

София, 29 юни 2020 г.

Анелия Илиева
/Финансов Директор/

Васил Тренев
/Изпълнителен Директор/



