

## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА

”СОФИЙСКА ВОДА” АД

31 ДЕКЕМВРИ 2020 г.

### Финансов преглед:

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

Приходите през 2020 г. от основна дейност на Дружеството са в размер на 183,4 млн. лв., което е с 5,23% над приходите от основна дейност през същия период на предходната година – 174,3 млн. лв. Основната причина е увеличението на цената от 1 януари 2020 г. със 7,16%. Общите приходи на Дружеството за 2020 г. са в размер на 204,9 млн. лв. (206,2 млн. лв. през същия период на 2019 г.). Приходите от строителство за 2020 г. възлизат на 20,2 млн. лв. (30,6 млн. лв. през 2019 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 Дружеството през 2020 г. са в размер на 165 млн. лв. (2019 г. – 163,8 млн. лв.). Посочената сума включва 20,2 млн. лв. разходи за строителство, които са в резултат на прилагането на КРМСФО Разяснение 12.

Разходите за амортизации за 2020 г. са в размер на 57 млн. лв. Стойността е по-голяма от отчетената за 2019 г. (50 млн. лв.), което се дължи основно на въведените в експлоатация повече активи и амортизирането на актива „Концесионно право“ до края на концесията, чийто срок се скъсява всяка година.

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

Нетните финансови разходи за 2020 г. са с 314 хил. лв. по-ниски в сравнение с отчетените през същия период на 2019 г., което се дължи на ефекта от по-ниските лихвени проценти по дългосрочните финансови задължения на Дружеството в следствие на предоговарянето им.

В резултат на гореизброените фактори, печалбата след данъци за 2020 г. е в размер на 34,5 млн. лв., спрямо 36,5 млн. лв. през същия период на 2019 г.

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

**Сключени съществени сделки:**

№ на договор	Предмет	Изпълнител	Дата на стартиране	Крайна дата	Стойност, без ДДС	Стойност на опция и подновяване
8534	Възстановителни работи на настилки на територията на 30% от Концесионната област на СВ	Обединение Асфалт Перфект2019	17.01.2020	22.07.2022	1 800 000	600 000
8543	Доставка на активна електрическа енергия високо, средно и ниско напрежение и включване в балансираща група на обектите на "Софийска вода" АД	Чез Трейд България ЕАД	29.01.2020	01.07.2021	3 300 000	2310000
8785	Извършване на аварийни ремонти свързани с поддръжка на канализационни мрежи и съоръжения към тях, експлоатирани от „Софийска вода“ АД, както и изграждане на нови сградни канализационни отклонения (СКО)“	ОБЕДИНЕНИЕ КАНАЛИ СОФИЯ 2020 (Гелак ООД, ЕТ Йони ДМ - Йонко Стоилов)	23.11.2020	23.03.2023	13 000 000	5 850 000

**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 2020 г., членовете на Съвета на директорите не са сключвали с Дружеството 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 дружеството поддържа следните банкови гаранции:

- Банкова гаранция за изпълнение на задълженията на „Софийска вода“ АД по Концесионния договор, с номер РЕВРРТ593268, издадена от HSBC France на стойност 750 000 долара, с валидност до 15 декември 2021 г.
- 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 участъците общинска собственост, в които „Софийска вода“ АД извършва строителство, с №116DSK13585 (предишна референция №799 L/11.12.2017 г.), издадена от „ДСК“ АД, на стойност 524 000 лева, с валидност до 31 декември 2021.

**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 ЗППЦК, 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 2020 г. „Софийска вода“ има 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 2020 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:**

„Софийска вода“ АД 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 Дружеството 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 рискове.**

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 преглеждани 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.sofiyskavoda.bg](http://www.sofiyskavoda.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-1/29.03.2017 г. 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 5891/2019 г., което е насрочено за разглеждане на 13 юли 2020 г. Със свое решение от 23.12.2020 г. ВАС остави без уважение касационния протест и потвърди изцяло решението на АССГ. Решението е окончателно.

#### **Общо събрание:**

На 10 август 2020 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 2019 г. и консолидираният годишен финансов отчет на Дружеството за 2019 г.;
2. Прие се докладът за дейността на „Софийска вода“ АД за 2019 г. и индивидуалния годишен финансов отчет на дружеството за 2019 г.;
3. Прие се отчетът на дейността за 2019 г. на Одитния комитет на „Софийска вода“ АД;
4. Общото събрание реши да не разпределя печалбата на „Софийска вода“ АД за 2019 г.
5. Общото събрание освободи от отговорност на членовете на Съвета на директорите на „Софийска вода“ АД за дейността им през 2019 г.
6. Общото събрание освободи от длъжност члена на Съвета на директорите на „Софийска вода“ АД г-жа Милена Стайкова Ценова и избра за член на Съвета на директорите на дружеството г-н Георги Иванов Банков.

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 30 декември 2020 г. беше проведено извънредно Общо събрание на акционерите на „Софийска вода“ АД. По време на общото събрание бяха взети следните решения:

1. За одитор за проверка и заверка на индивидуалния и консолидирания отчети на „Софийска вода“ АД за финансовата 2020 г. бе назначено КПМГ Одит ООД, ЕИК 040595851, регистрирано под номер 45 в Института на дипломираните експерт-счетоводители;
2. Общото събрание определи възнаграждение на члена на Съвета на директорите, избран на 10.08.2020г. в размер на брутна сума от 2 000 лв., считано от датата на избора му до датата на провеждане на извънредното общо събрание, а от датата на провеждане на извънредното Общо събрание – възнаграждение на членовете на Съвета на директорите в размер на брутна сума от 2 400 лв. на месец и определи размер на гаранцията за управление в размер на 3 брутни възнаграждения;
3. Общото събрание измени седалището и адреса на управление на дружеството във връзка с преместване на централния офис, както следва: Република България, гр. София, СО - район „Красно село“, п.к. 1618, бул. Цар Борис III 159, ет. 2 и ет. 3, Бизнес Център Интерпред Цар Борис;
4. Общото събрание измени Устава на „Софийска вода“ АД.

### Съвет на директорите:

През 2020 г. имаше промяна в членовете на Съвета на директорите на дружеството. На 10.08.2020 г. с решение на Общото събрание на акционерите г-жа Милена Стайкова Ценова бе освободена като член на Съвета, а г-н Георги Иванов Банков бе избран за член на Съвета на Директорите

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

До 10.08.2020г. съставът на Съвета е: 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.

От 10.08.2020г. съставът на Съвета е: г-н Франсоа Мишел Деберг; г-н Фредерик Лоран Фарош; г-жа Мариана Георгиева Итева, г-н Васил Борисов Тренев, г-н Георги Иванов Банков, г-н Владимир Георгиев Стратиев и г-н Бисер Николаев Дамяновски

През 2020 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 2020 г. са в размер на 296 хил. лева (2019: 284 хил. лева), от тях неизплатени към отчетната дата са 25 хил. лева (31.12.2019: неизплатени 25 хил. лева). Доходите на наетите лица през периода поименно са както следва: Владимир Стратиев и Бисер Дамяновски по 24 хил. лева, Милена Ценова – 14 хил. лева; Мариана Итева – 30 хил. лева, Георги Банков - 9 хил. лева и Васил Борисов Тренев – 195 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 2020 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 Интернешънъл“ 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 притежава повече от 25 на сто от капитала на ГАЗПРОМ БЪЛГАРИЯ ЕООД, ЕИК 131467679;

4. Франсоа Мишел Деберг участва в управлението на „Веолия Сълюшънс България“ ЕАД, ЕИК: 130547859, Веолия Сървисиз България ЕАД, ЕИК 121371700; „Веолия Енерджи Варна“ ЕАД, ЕИК 103195446

5. Георги Иванов Банков – управлява и притежава повече от 25 на сто от капитала на "Джи Ви Паблик Партнерс" ЕООД, ЕИК 206041187

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

### Придобити и прехвърлени акции:

През 2020 г. дружеството не е придобивало и прехвърляло собствени акции.

### Брой и номинална стойност на притежаваните собствени акции и частта от капитала, която те представляват:

Към 31 декември 2020 година акционерният капитал включва 8,884,435 обикновени поименни акции (2019 година: 8,884,435). Всички акции са с номинал от 1 лев.

Към 31 декември 2020 година акционери в капитала на Дружеството са:

- Веолия Вода (София) Б.В. – 6,850,000 обикновени поименни акции (77.1%);
- Водоснабдяване и канализация АД - 2,034,435 обикновени поименни акции (22.9%).

**Научно-изследователска и развойна дейност:**

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

**Наличие на клонове на предприятието:**

Дружеството няма клонове.

**Бизнес план:**

През 2020 г. течеше изпълнението на годишните ангажменти на дружеството, 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 2020 г., качество на питейната вода, търговски и експлоатационни въпрос и др., е представена в останалите части в настоящия доклад.

Със свое Решение от 30.12.2020 г., КЕВР одобри новата цена на ВиК услугите за 2021 г, влизаща в сила от 01.01.2021 г. Увеличението на цената на ВиК услугите за 2021 г. в сравнение с действащите за 2020 цени на ВиК услугата, е 6%.

През отчетния период (2020 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 2020 г. В края на месец декември 2020 година, КЕВР публикува “Сравнителен анализ на ВиК сектора в Република България за 2019 г.“. Анализът потвърждава водещото място на „Софийска вода“ АД във ВиК сектора в страната.

В периода юни – август 2020, КЕВР осъществи традиционната годишна проверка на Дружеството. Акцентите на проверката бяха върху качеството на предоставените отчетни данни за 2019 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.

През втората половина на 2020 г. започна и работа по изготвянето на новия Бизнес план на „Софийска вода“ АД за новия регулаторен период 2022-2026. Следва да се отбележи, че към края на 2020 г., КЕВР все още не е публикувала окончателните указания и електронни модели за подготовката на Бизнес плана. Дружеството активно участва в провежданите с Регулатора работни срещи и публични обсъждания относно подготовката на новия регулаторен период.

**Събития след отчетната дата:**

На 25 януари 2021 г. Дружеството извърши пълно изплащане на главница и лихва по заема към Консорциум от Обединена българска банка и ДСК в размер на 22,484 хил. лева. като всички обезпечения по заема са заличени.

С Решение № НВ-1 от 28.05.2021 г. Комисията за енергийно и водно регулиране утвърждава, считано от 01.01.2021 г., норми на възвръщаемост на капитала за следващия 5 годишен регулаторен период 2022- 2026 година. Определената за Дружеството валидна норма е 8.12%. На база на направени анализи Ръководството счита, че определената от КЕВР норма на възвръщаемост на капитала няма да доведе до обезценка на дълготрайните активи на Дружеството.

**Информация за услуги, предоставени от независимия одитор:**

Начислените разходи по възнаграждения на назначения независим одитор възлизат на 120 хил. лева, в т.ч. за законов независим финансов одит 60 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 2020 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 2020 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 2020 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 последните години дружеството реализира много нововъведения за удобството на своите клиенти, в това число безплатна денонощна телефонна линия, възможност за връзка с нас чрез социалните мрежи (Facebook, Skype отворена линия само обаждания), модерни и функционални локации на клиентските центрове. Успоредно с това бе разработено приложение за проследяване на параметрите на питейната вода в различните райони на Столична община.

В условията на извънредна ситуация в страната, клиентите и потребители на В и К услуги се насочиха към дистанционна форма за контакт, чрез Уебсайт и Телефонен център. През разглеждания период онлайн комуникацията се разви значително, като този процес допълнително се ускори и от условията, в които попадна бизнеса в страната, довели до изолация и социална дистанция. „Софийска вода“ АД се адаптира към тези процеси, като разработи няколко възможности за клиентите на своя уебсайт. Към момента дружеството е в процес на внедряване на модерна платформа, включваща и мобилно приложение с подобрени функционалности, за да осигури по-бързи и лесни канали за взаимодействие на клиентите.

През цялата 2020 г. продължихме да работим за оптимизиране на ресурсите и изпълнение на поетите ангажименти в Хартата на клиента, за да предложим качествено обслужване в максимално кратък срок. Средното време за отговор на молби, заявления, жалби и др. до 8 календарни дни се запази въпреки извънредната ситуация през годината. Постигнатото средното време за отговор на онлайн запитванията при ръст от над 90% на годишна база бе 10 часа.

За повишаване на клиентската удовлетвореност, в последните години „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 условията на социална дистанция дружеството предложи на клиентите си още една нова услуга за обслужване на натрупани задължения – „онлайн сключване на споразумение“.

Въведеният от компанията измерител за оценка на цялостното „изживяване на клиента“ в процеса на задаване на въпроси, искания, оплаквания и т.н., показва много добри резултати. Оценката за обща удовлетвореност регистрира ръст с 2 пункта, от 87% през 2019 г. до 89% за 2020 г. и то в условия на извънредна ситуация.

Оценка на усилията, или „Колко е трудно да се работи със „Софийска вода“ АД“. Проучването се провежда чрез телефонна анкета на извадка от 2 000 клиента на тримесечие.

Оценка на лоялността, или „Колко е вероятно да препоръчате „Софийска вода“ АД“. Показателят е включен и в годишното проучване на клиентската удовлетвореност провеждано от външен доставчик.

„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.

Професионалното обслужване на клиентите е от изключително значение за „Софийска вода“ АД. Поради тази причина дружеството стартира разработването и въвеждането на единен стандарт за обслужване на клиенти, който ще повиши нивото на удовлетвореност и имиджа на дружеството.

### **Взаимоотношения с клиентите**

През 2020 г. общият брой на контактите с клиентите нараства с 12,2% повече в сравнение с 2019 г., като за това допринася най-вече увеличеният брой на обажданията в Телефонен център – 670 623, които са с 23,4% повече в сравнение с предходната година. За календарната година пропуснатите обаждания са 4,3% или е отчетен ръст с 1,3 % над заложения КПИ (3%), основна причина за това е повишения брой обаждания към Телефонен център поради въведената извънредна епидемиологична обстановка в страната. Нивото на услугата „разговори с получен отговор за по-малко от 30 секунди“ е 88%. За периода регистрираното средно време, което клиентите са чакали в опашката е 10 секунди.

С 9,1% намалява броят на оплакванията от всички канали за комуникация.

### **Центрове за обслужване на клиенти**

През 2020 г. общият брой на посещенията (с изключение на плащанията) в центровете за обслужване на клиенти е 103 605, което е с 20,9% по-малко в сравнение с предходната година.

Причина за това е обявяване на извънредно положение в страната свързано с COVID-19.

Броят на плащанията в ЦОК намалява с 32,2%, предвид съществуващата мрежа от разнообразни канали за плащане, вкл. растящата тенденция при дигиталните и безкасови плащания.

### **Интернет услуги**

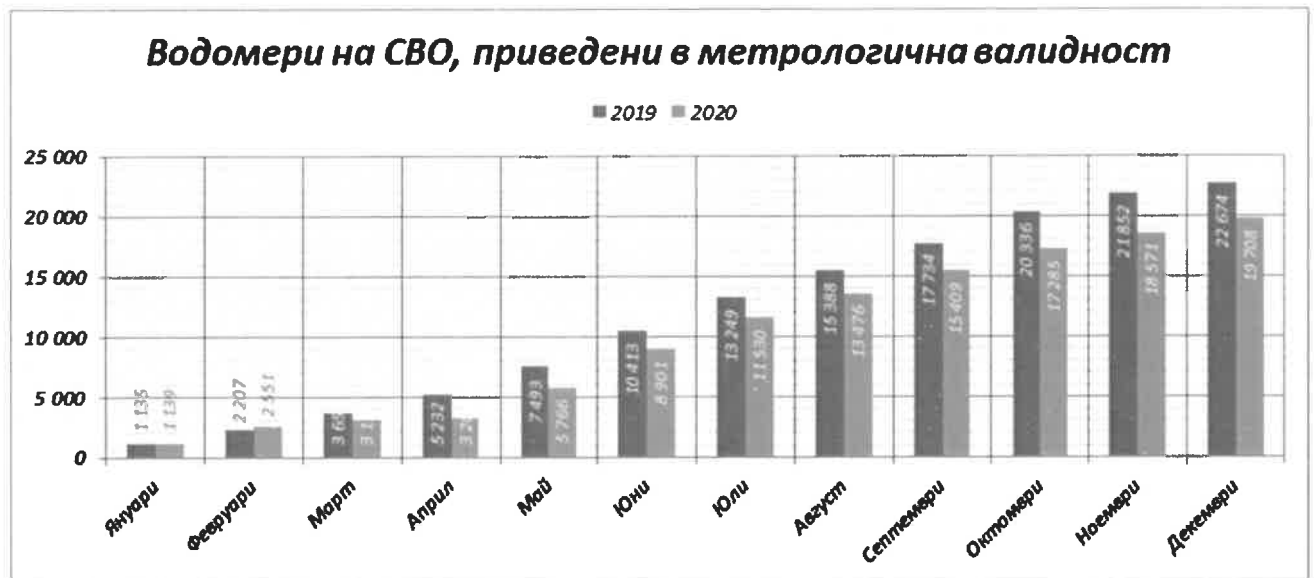
През периода януари - декември 2020 г. са регистрирани 2 496 413 посещения на уеб сайта на компанията, също така бяха подадени 220 897 самоотчета от клиенти, като за същия период на 2019 г. те са били 146 291 бр.

Запитванията, получени на уеб сайта за 2020, бяха 18 617, като за 16 780 от тях се изискваше отговор, което е с 90,9 % повече в сравнение с предходната година. Всички отговори бяха изпратени в рамките на 24 часа от получаване на запитването.

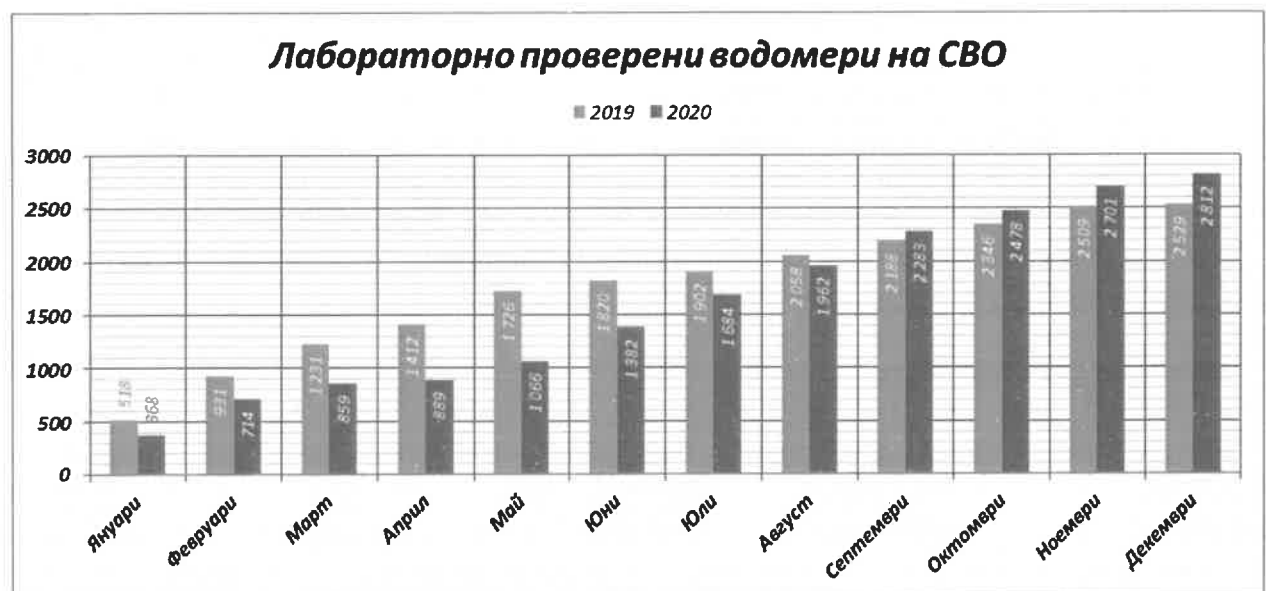
За периода януари - декември 2020 г. 15 545 клиенти се отказваха от хартиените си фактури, като общият брой клиенти, които получават електронни фактури, достигна към края на годината 156 958.

## Водомерни услуги, фактуриране, събиране на вземанията

### Подмяна на водомери на СВО

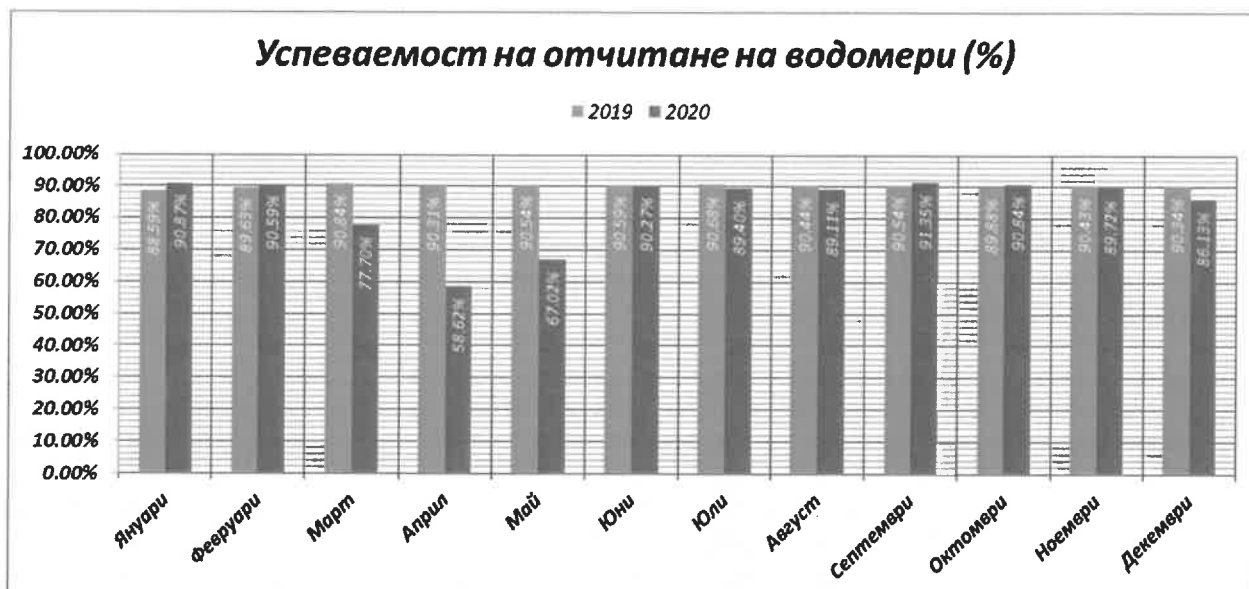


Водомерите, приведени в метрологична годност през 2020 г., са 19 708 или по-малко с 13.14% спрямо 2019-та година. Това се дължи на по-малкия брой водомери с изтичаща и изтекла метрологична годност през 2020-та година. Независимо от по-малкия брой водомери, приведени в метрологична валидност през 2020-та година, общо водомерите на СВО, приведени в срок на метрологична валидност, са 90.07% спрямо 89.49% през 2019 г. или е отбелязан ръст от 0.58%.



Проверени в оправомощени водомерни лаборатории през 2020 г. са 2 812 водомера, което е увеличение с над 11% спрямо нивата от 2019 г., като повишението се дължи на усилията на компанията за тестване на водомери на извадков принцип.

## Отчитане на водомерите



Общата успеваемост при изпълнението на дейността отчитане на водомери за 2020 г. е 84.30% спрямо 90.23% през 2019 г. Основната причина за регистрирания спад в успеваемостта е пандемичната обстановка, като ефектът е особено ясно видим през месеците март, април и май, когато бяха обявени първите противоепидемични мерки и дейностите бяха временно преустановени.

## Фактуриране

През 2020 г. е регистрирано намаление при фактурираните количества питейна вода с -1,5% на годишна база спрямо 2019 г. (76,91 млн. м3 през 2020 г. и 78,07 млн. м3 през 2019 г.), което се дължи на намалената консумация при търговските и бюджетни клиенти в резултат на пандемията от коронавирус (по-детайлно представено в „Тенденции в потреблението“).

С решение на Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР), считано от 01.01.2020 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 7,2% и общата сума на фактурираните количества за 2020 г. възлиза на 214,21 млн. лв. с ДДС, което е с 11,18 млн. лв. повече (+5,5%) спрямо 2019 г.

## Събиране на вземанията

И през 2020 г. Дружеството продължи, въпреки тежката икономическа и политическа обстановка, 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 204,45 млн. лв. в сравнение с 194,15 млн. лв. през 2019 г. или регистрираното увеличение възлиза на 5,3% на годишна база. Годишният коефициент на събираемост за 2020 г. е 95,45% спрямо 95,62% през 2019 г., като основните проблеми в събирането на своите вземания бяха свързани най-вече с последствията от пандемията Covid-19, заради която голяма част от бизнеса временно прекъсна дейността си и която неминуемо дълбоко засегна платежоспособността на домакинствата, а също и 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 23,57 млн. лв., сравнена с 22,03 млн. лв. през 2019 г. или е регистриран годишен ръст от 7%.

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 2020 г. приходите от услугите “Инсталиране и тестване на индивидуални водомери” възлизат на 1 098 хил. лв., като за 2019 г. приходите са били 1 193 хил. лв. или намаление с 95 хил. лв.

През месец април 2019 стартира нова услуга „Монтаж на водомери с дистанционно отчитане“, както за цели сгради или етажни собственици за ново и старо строителство, така и за индивидуални клиенти. За периода 2020 г. са монтирани 582 пакета на обща стойност 165 хил. лв. За същия период през 2019 г. са монтирани 831 дистанционни водомера на обща стойност 166 хил. лв.

## **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 2020 г. е 146 851 513 м<sup>3</sup>.

Данните, получени от мониторинга през годината, показват, че водните количества, използвани за водоснабдяване, бележат намаление спрямо 2019 г. Намалението се дължи основно на усилията на компанията за намаляване на загубите, като принос има и обявената епидемиологична обстановка, и свързаните с това намаляване на икономическите активности.

Добитата сурова вода от всички водоизточници през периода януари – декември 2020 г. спрямо същия период през 2019 г. бележи намаление с 6 750 224 м<sup>3</sup>, независимо от аварийно подадените количества към гр. Перник по време на водната криза в града.

### **Тенденции в потреблението**

През 2020 г. общо фактурираните количества на Дружеството се понижават с -0,95%, сравнено с 2019 г. или с 885 хил.м<sup>3</sup> по-малко. При питейната вода намалението е с -1,49% или -1 160 хил. м<sup>3</sup> по-малко спрямо 2019 г.

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

Вода	2019 г., м3	2020 г., м3	Годишно изменение (м3)	Годишно изменение (%)
Домакинства	59 949 720	61 274 951	1 325 231	2.21%
Бюджетни клиенти	4 245 103	3 597 287	-647 816	-15.26%
Търговски клиенти	13 874 884	12 037 729	-1 837 154	-13.24%
<i>Непитейна вода</i>	5 343 358	5 343 265	-93	0.00%
<i>Сурова вода (ВС Бели Искър и ВС Божурище)</i>	9 621 069	9 896 385	275 316	2.86%
<i>Транзитирана вода (ВС Перник)</i>		2 761 655	2 761 655	
<b>Общо питейна вода ВС София</b>	<b>78 069 707</b>	<b>76 909 968</b>	<b>-1 159 739</b>	<b>-1.49%</b>
<b>Общо фактурирана вода за всички водоснабдителни системи</b>	<b>93 034 134</b>	<b>94 911 273</b>	<b>1 877 139</b>	<b>2.02%</b>

Най-голямото понижение се наблюдава при търговските и бюджетните клиенти съответно с -13,2% (- 1 837 хил. м3) и -15,26% (-648 хил. м3) на годишна база, дължащо се основно на кризата с Covid-19. През изминалата трудна година в условия на пандемия големите търговски центрове, хотели, университети, училища, детски градини и т.н. бяха затваряни поради епидемиологичната обстановка. Работодателите насърчават (там където е възможно) работа от вкъщи и работят с ограничен човешки ресурс в офисите. Това доведе до пренасочване от търговската и бюджетната консумация към консумацията от категория население.

При суровата вода е регистрирано увеличение, което се дължи на увеличените фактурирани обеми за Самоков (+227 хил. м3), а за ВС Божурище (+49 хил. м3) спрямо 2019 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 2020 г. количествата индустриална вода се запазват същите като през 2019 г., като основния потребител е Топлофикация София ЕАД.

През 2020 г. са фактурирани количества транзитирана вода на ВС Перник (+2 762 хил. м3).

#### Потребление на домакинствата - анализ на текущите тенденции

През 2020 г. фактурираните количества питейна вода на домакинствата заемат най-висок дял от 80% от общо фактурираната консумация, за сравнение с 2019 г. (77%). Общо фактурираните количества на домакинствата са със 1 325 хил. м3 повече спрямо 2019 г., дължащо се основно на кризата с пандемията Covid-19.

В долната графика е представена тенденцията на фактурираната консумация за денонощие на един жител в София, където е подчертана увеличаващата тенденция за последната година:



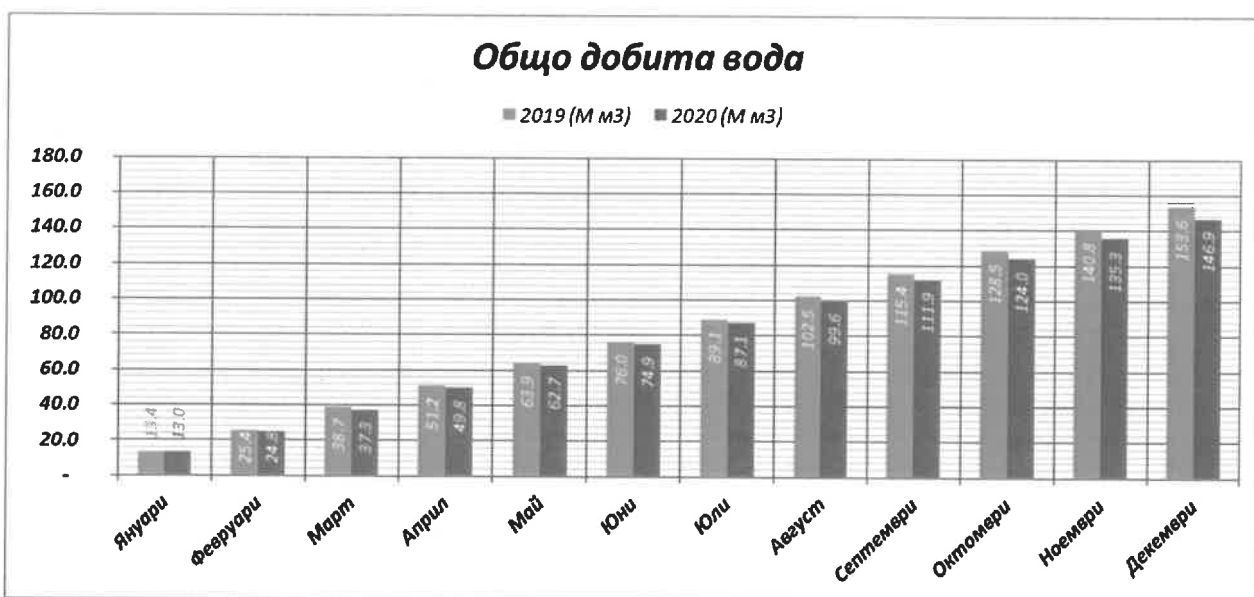
Среднодневната консумация е изчислена като съотношение между фактурираните годишни количества на домакинствата, броя на населението в София (прогноза за 2020 г. на Националния Статистически Институт), разделено на 365 дни.

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 2020 г. най-голям дял са заемали клиентите със средномесечна консумация 5-15 м3 (47,8%) и тези с 0-5 м3 (33,8%). Тенденцията в увеличаващото потребление на домакинствата също е изразена в долната графика, където е видно изместването на по-високия брой клиенти „вдясно“, от по-ниска към по-висока средномесечна консумация, което е в подкрепа на увеличението в потреблението поради кризата с пандемията Covid-19:

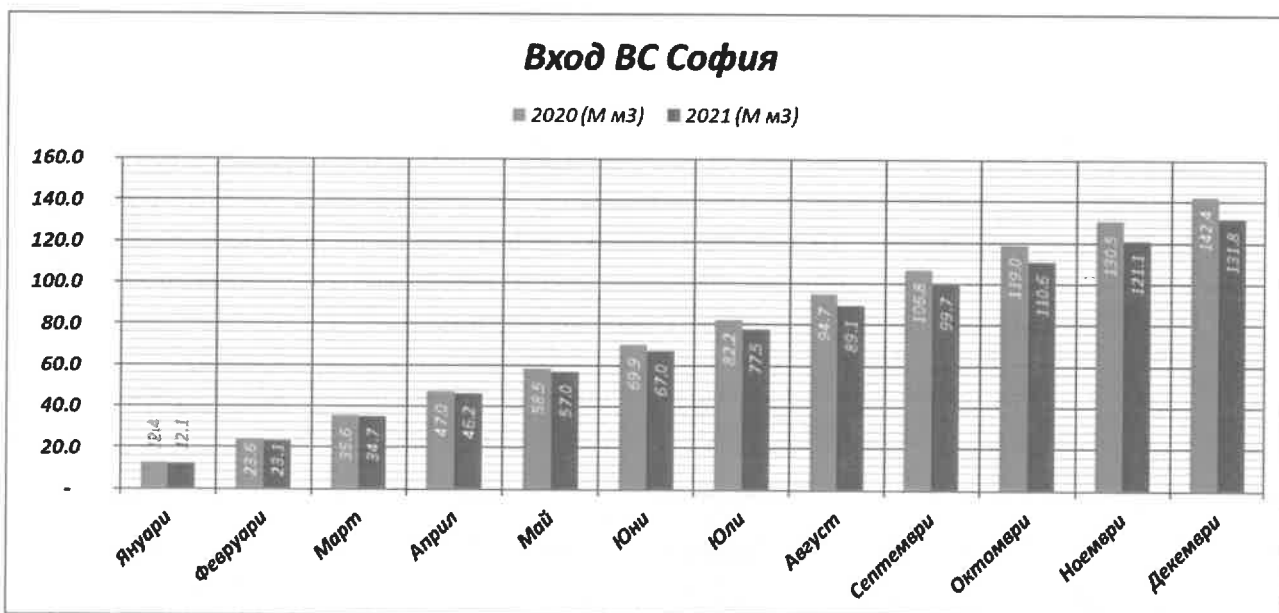


## Намаляване на неотчетените водни количества

За периода януари - декември 2020-та резултатите са следните:



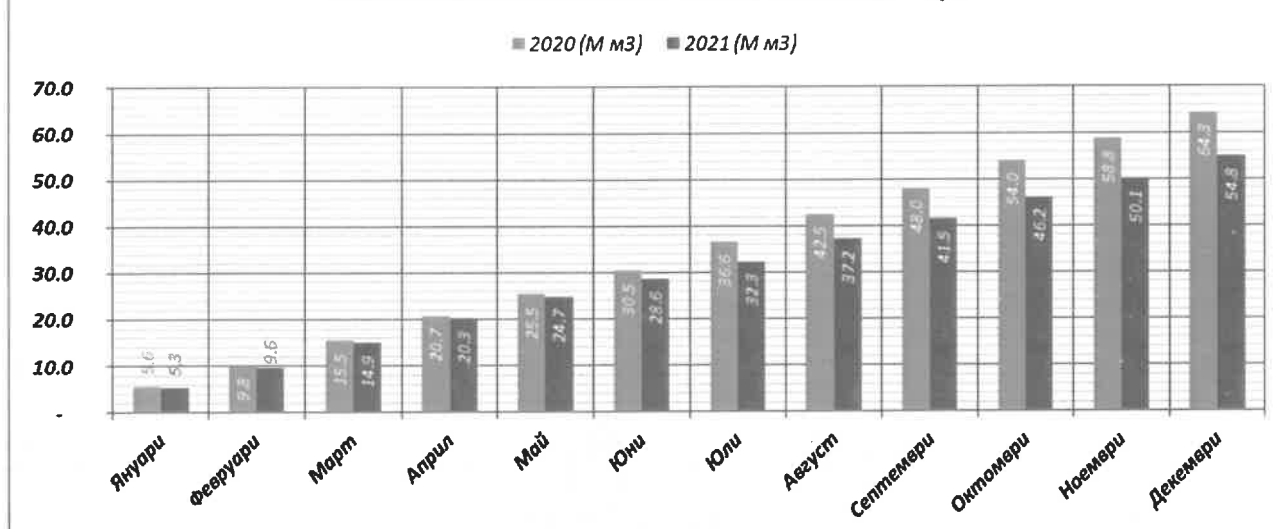
Общо добитите водни количества бележат намаление с 6.75 млн. м3 или намаление с 8.88%.



Намаление на подадените на вход ВС София с 10.6 млн. м3 или намаление със 7.5% в сравнение с 2019 г.;

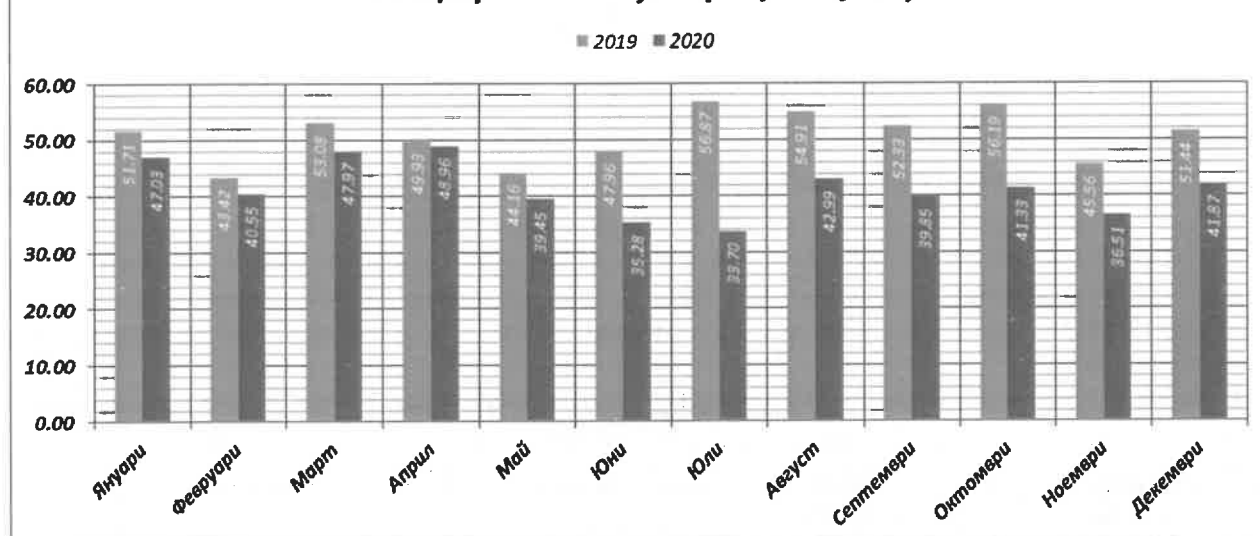


### Неотчетени водни количества - Q9



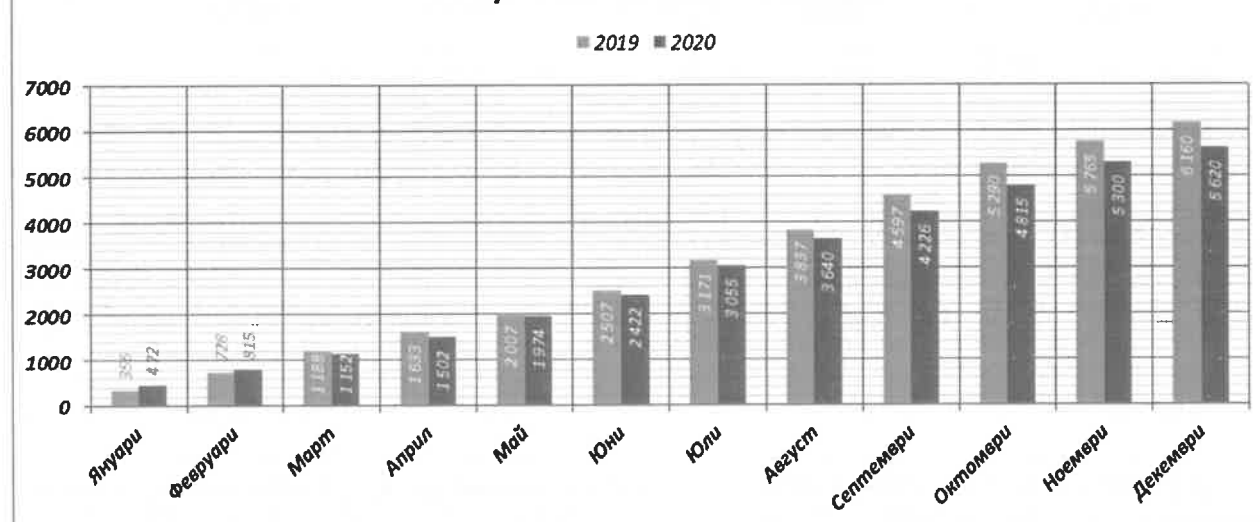
Намаление на неносещата приходи вода (Q9) с 9.5 млн. м<sup>3</sup> или с 14.7% в сравнение с 2019 г.

### Специфични загуби (м3/ден/км)



Нивото на специфичните загуби бележи намаление със средно 8,57 м<sup>3</sup>/ден/км мрежа или намаление с 18.36%.

### Общо възложени течове



През 2020 г. общия брой възникнали течове на водоснабдителната мрежа (улични водопроводи, сградни отклонения, арматури, водомерни възли и др.) бележи намаление с 8.77% или с 540 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 2020-та година „Софийска вода“ АД работи по следните основни направления:

- 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“;
- Ежегодно разработва и изпълнява съгласуваната със СРЗИ „Програма за мониторинг на питейни води, Софийска вода АД“;

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 2020 е, както следва:

- ПК2а - степен на съответствие за големи водоснабдителни зони - **99.96 %** , което надвишава нормативните изисквания от 99% за дългосрочните нива на ключовите показатели;
- ПК2б степен на съответствие за малки водоснабдителни зони – **98.34 %** , 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 2020 г. са мониторирани 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.

Дейностите, 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 и разширяване на акредитацията; контрол върху процесите, осигуряващи непристрастност, 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 2020 г. в сектор „Питейни води“ на ЛИК са постъпили общо 8 101 броя проби, на които са проведени 152 077 броя анализи, а в сектор „Отпадъчни води“, съответно, 9 234 броя проби и 77 968 анализа. За сравнение, през 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. Анализите, проведени от ЛИК през 2020 г., са с 8% по-малко, а взетите проби с 9% по-малко с 2019 г. Тези промени се дължат основно на експлоатационни и технологични причини (намалели водни количества, брой проби и др.), както и на пандемията, предизвикана от Ковид - 19.

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

През 2020 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 жалби към лабораторните услуги от страна на клиентите.

Осигурена е възможност за участие на ЛИК в международни програми за изпитвания за пригодност. За 2020 г. ЛИК има участия в тестове за пригодност за общо 79 анализа, от които има 77 удовлетворителни и 2 неудовлетворителни резултата. Успеваемостта от всички участия до момента е 97,5 %. 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 15-16.12.2020 г. в ЛИК се проведе втори планов надзор и разширяване на обхвата на акредитация чрез преглед на документи и записи от разстояние за съответствие с изискванията за акредитация.

Окончателно приключване на оценката в обхвата на предоставената акредитация, съгласно Сертификат 50 ЛИ/12.02.2020 г. (Заповед А91/12.02.2020) и в заявления за разширяване на обхват, съгласно открита процедура рег. № 175/50 ЛИ/РО/18.09.2020, ще бъде направено след провеждане на наблюдението на дейността на място през пролетта на 2021 г.

#### **Управление на водопроводната мрежа**

Фокусът на Дружеството през 2020-та година, както и през 2019 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 40 841, за периода януари - декември 2020 са изпратени 51 330 съобщения;
- За периода януари – декември 2020 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 2020 г. продължи изпълнението на програмата за извършване на проактивна поддръжка на канализационната мрежа, в резултат на което за периода проактивно са почистени над 103 км от мрежата в рамките на концесионната област, което е с 4,5 км повече от изпълненото през 2019 г. Постигнато е подобрене, въпреки намаления състав в определени периоди, което се дължи на

намаления трафик и по-лесния достъп до съоръженията по натоварени артерии за времето на въведеното извънредно положение.

За периода януари-декември 2020 г. обследваната и заснета с всички камери на дружеството канализационна мрежа е 117 км, което е с 25 км по-малко в сравнение с 2019 г. 22 км от обследваната и кодирана с програма Церберус канализационна мрежа са големи проходими колектори над Ф 1500мм.

Причината за отчетения спад е в намаления състав на екипите, което не позволява изпълнението на стандартно заложените задачи в пълния им обем, включително и поради изискването за минимален брой участници при осъществяване на дейността, с оглед гарантиране на безопасността им.

През 2020 г. се запазва тенденцията към намаляване на аварийните сигнали с причина запушване на канали, запушване на сградни отклонения или поради структурно разрушаване на канали, което е резултат от проактивните дейности като съвкупност от профилактика и видео обследване. Стремежът на дружеството е с правилно планиране на проактивните дейности да продължи намалението на неудобствата за клиентите ни от канализационната мрежа.

	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
2020	75	937	495	1755	85.87
2020	58*	937	495	1755	84.90

Има промяна в методологията на изчисление на променлива структурно разрушаване на канализационна

\* мрежа, данните за 2020 г. са изчислени по двата начина, като вторият ред е по новата методология

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 10 км 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. Ограничителните мерки предприети за справяне с пандемията доведоха до известно забавяне на дейностите по проекта, но въпреки това се очаква те да бъдат реализирани в пълния им обхват.

В тази връзка през 2020 г. са монтирани 10 броя off-line сензора на преливни съоръжения, които да отчитат преливане на съоръжението, а планираните 40 on-line сензори са отложени за първата половина на 2021 г., когато се очаква да стартира и тестовото заснемане на 10 км от мрежата с дюза-камера.

### Пречистване на отпадъчни води

През периода януари – декември 2020 г. в Софийска пречиствателна станция за отпадъчни води (СПСОВ) са пречистени общо 118.7 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 2020 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.

С решение № 3021/14.07.2020 г. на директора на Басейнова дирекция „Дунавски район“ е удължен срокът на действие на разрешително № 13140074/08.08.2008 г. до 11.08.2030 г.

За годината се затвърждава тенденцията за намаление в количеството на постъпващата отпадъчна вода, при запазване на нивото на концентрация на въглеродната замърсеност от предходните три години. Продължава тенденцията на увеличаване на товарите по азот и фосфор.

## 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 17.34%.

За периода са стабилизирани и механично обезводнени 16 606 т АСВ утайки от процесите на пречистване, и са оползотворени в земеделието 17 346 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 2020 г.

Съгласно одобрения Бизнес план 2017-2021 г. инвестиционната програма (ИП) на „Софийска вода“ АД е на обща стойност 36,09 млн. лв., като структурата на планираните инвестиции е следната:

Инвестиции	Инвестиции по БП 2020 г. (лв.)
Инвестиции в регулирани услуги	33 779
Инвестиции в нерегулирана дейност	1 248
Допълнителни инвестиции	1 060
<b>Общо инвестиции:</b>	<b>36 087</b>

Реализираните общи инвестиции са в размер на 39,74 милиона лв. От тях 37,45 милиона лв. са в регулирани услуги, което представлява 111% от плана. 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 ноември „Софийска вода“ АД премина успешно външен одит на ИСУ, с което бе потвърдена сертификацията на Система за управление на качеството по БДС ISO 9001:2015, Система за управление относно опазване на околната среда БДС ISO 14001:2015 и Системата за управление на здравето и безопасността при работа по БДС ISO 45001:2018. В процеса на одит не са констатирани несъответствия за нито една от трите системи за управление.

През 2020 г. „Софийска вода“ АД разшири ИСУ, чрез въвеждане на изискванията на стандарт БДС ISO 37001:2016 „Система за управление за борба с подкупването“ и през април същата година премина успешно сертификационен одит от независим сертификационен орган (TUV NORD CERT).

## **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 2020 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, и съгласно изискванията на ISO, бяха актуализирани аспектите на околната среда и необходимите споразумения с подизпълнители, за да се поддържа и развива СУОС.

През 2020 г. „Софийска вода“ АД поднови регистрацията си от Министерството на околната среда и водите по схемата на Европейската общност за управление по околна среда и одит (EMAS) с обхват всички пречиствателни станции и водопроводната мрежа.

### **Инциденти по околна среда**

През 2020 г. са докладвани 4 броя залпово замърсяване на вход СПСОВ „Кубратово“, 4 броя аварийни зауствания на непречистени отпадъчни води във воден обект в резултат на нарушен експлоатационен процес, 5 броя аварийни отваряния на саваци поради интензивни валежи на вход СПСОВ „Кубратово“. 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 2020 г. е задоволително и води до подобряване на въздействието върху околната среда.

### **Обучения и инициативи**

Според годишната програма за обучения по ОС през 2020 г. са проведени 5 броя обучения по околна среда на служителите. Също така, проведени бяха и различни вътрешни и външни инициативи, свързани с опазването на околната среда – Отбелязване на Световния ден на околната среда с поставяне на къщички и хранилки за птички на ПСПВ Бистрица и ПСПВ Панчарево, предаване на събраните пластмасови капачки от служителите на „Софийска вода“ АД в кампанията „Капачки за

бъдеще“, участие в публично обсъждане на проекта „Програма за допълнение на програмата за управление на качеството на атмосферния въздух на територията на СО 2015-2020“, зазимяване на розовите храсти на ПСПВ „Бистрица“, включително и традиционното участие на Дружеството в „Европейската седмица за намаляване на отпадъците 2020“.

### **Управление на отпадъците**

Дружеството спазва стриктно българското законодателство за управление на отпадъците. През 2020 г. са предадени за обезвреждане, оползотворяване или рециклиране:

- 14,67 тона опасни отпадъци, включително 4,720 тона азбест-съдържащи отпадъци;
- 28 611 тона неопасни отпадъци, които включват изкопани земни маси и не включват утайки от СПСОВ за оползотворяване върху земеделски площи;
- 17 346 тона (сухо вещество) - утайка от СПСОВ „Кубратово“ за оползотворяване върху земеделски площи.

### **Производство на зелена енергия**

За периода януари-декември 2020 г. в Софийската пречиствателна станция за отпадъчни води е произведена 24 023 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 2020 г. произведената в пречиствателната станция зелена енергия покрива над 99% 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 2020 година беше потвърдена сертификацията на Системата за управление на безопасността и здравето в „Софийска вода” АД 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 2020 г. са проведени 7 982 учебни часа обучения за безопасност и здраве при работа, броят работещи, участвали в поне едно обучение по БЗР през годината, е 1 173, броят на участия в обучения по БЗР - 2 373 (има работещи, обучени в повече от 1 обучение).

През 2020 г. рисковете за безопасността и здравето се оценяват и управляват системно. Текущо се оценяват и управляват рисковете на нови и реконструирани обекти, и при промяна на работните процеси, съоръжения и условия. Продължава проект „По-сигурни заедно“ за повишаване осъзнатостта и ангажираността на мениджърите към БЗР, подобряване на комуникацията, управление на рисковете, мониторинга и контрола по БЗР. През септември 2020 г. е проведена корпоративната седмица по безопасност и здраве при работа, фокусирана върху наблюдението и обратната връзка като инструменти за 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 2020 г. има 2 трудови злополуки (по чл. 55, ал 1 - по време на работа), 4 инцидента (нараняване без загуба на работоспособност), 11 почти инциденти (нежелани събития без нараняване на човек) и 169 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 януари 2020 г., трудовите възнаграждения на служителите бяха увеличени с 3.1 процента, годишната инфлация за 2019 г. по данни на НСИ.

През март 2020 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 юни трудовите възнаграждения на служителите бяха увеличени средно с 2.88%.

За трета поредна 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 5% от брутната годишна заплата на служителите, като сума в размер на 300 евро се дублира от Веолия Енвиронман. Вторият план предлага закупуване на акции с отстъпка 20% от пазарната цена.

#### **Обучение, мотивация и развитие**

##### **Обучения**

В обученията за повишаване на професионалните компетенции са реализирани общо 2 341 участия и 13 023 учебни часа.

В компанията стриктно се спазват изискванията за придобиване на правоспособност или опресняване на знания по безопасност и здраве при работа, необходими за изпълняването на конкретни дейности. През 2020г. в задължителни обучения по БЗР са реализирани 2 373 участия и 7 982 учебни часа.

Общо в обученията през 2020 са били включени 1 186 човека, а броят участия е 4 714. Реализираните учебни часове са 21 005. От тях 14 340 часа са под формата на дистанционно обучение.

През 2020 година в Софийска вода АД започна активно да се използва платформа за дистанционно обучение ILIAS, през която са реализирани близо 4 000 учебни часа.



## Съвместна обучителна програма с СГАСГ „Христо Ботев“

На 21.10.2020 стартира съвместен проект между „Софийска вода“ АД и Софийската гимназия за строителство, архитектура и геодезия за провеждане на занятия с практическа насоченост, част от обучителната програма на учениците от 10 клас, специалност „Водно строителство“. Изцяло съобразено с актуалната епидемиологична обстановка в страната, програмата включва серия от онлайн презентации, които имат за цел да запознаят учениците с основните дейности по пътя на водата от водоизточниците на град София до заустването на пречистените отпадъчни води в р. Искър.

### Отговорности на Ръководството

В изпълнение на нормативните изисквания, Ръководството изготвя Доклад за дейността и Финансов отчет за всяка финансова година, даващ вярна 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 2020 година.

София, 28 май 2021 г.

Анелия Илиева  
/Финансов директор/

Васил Тренев  
/Изпълнителен директор/

