Софийска вода

част от VEOLIA

Отчет за устойчивостта

„Софийска вода“ АД

2025 г.



Настоящият документ представлява **първият Отчет за устойчивост на „Софийска вода“ АД**, изготвен в съответствие с изискванията на Директивата за корпоративно отчитане във връзка с устойчивостта (CSRD) и Европейските стандарти за отчитане във връзка с устойчивостта (ECOУ/ESRS).

Като отговорен ВиК оператор, дружеството осъществява своята дейност, ръководейки се от стратегическата визия на Групата „Веолия“ за „многоаспектна ефективност“ (Multifaceted performance). Тази визия поставя **икономическите, социалните и екологичните резултати на едно и също ниво на значимост**, разглеждайки ги като неразривно свързани и взаимозависими.

Отчетът е изграден въз основа на принципа на двойната същественост, като отразява едновременно **въздействията на компанията върху хората и околната среда**, както и **финансовите рискове и възможности, произтичащи от въпросите на устойчивостта**.

За осигуряване на яснота, прозрачност и улеснен достъп до информацията, документът е структуриран в **четири основни раздела**:

- **Обща информация (ECOУ 2):** Представя фундамента на корпоративното управление, стратегията и методиката за оценка на съществеността.

- **Екологична информация (ECOУ E1 – E5):** Обхваща управлението на въздействията и рисковете, свързани с климата, предотвратяването на замърсяването, водните ресурси, биоразнообразието и кръговата икономика.

- **Социална информация (ECOУ S1, S3, S4):** Разглежда ангажиментите към собствената работна сила, засегнатите общности и потребителите.

- **Управленска информация (ECOУ G1):** Описва бизнес етиката, прозрачността и професионалното поведение на дружеството.

Обобщено съдържание

Обобщено съдържание 3

Обща информация 4
ESOY 2 5

Екологична информация 46
ESOY E1 47
ESOY E2 72
ESOY E3 93
ESOY E4 105
ESOY E5 117

Социална информация 143
ESOY S1 144
ESOY S3 190
ESOY S4 215

Управленска информация 258
ESOY G1 259

Указател на изпълнените изисквания 272
Подробно съдържание 277

Обща информация

ЕСОУ 2

ЕСОУ 2

Общи оповестявания

Разделът „Общи оповестявания“ представлява структурният и методологичен фундамент на отчета за устойчивост на „Софийска вода“ АД. Той предоставя цялостен поглед върху начина, по който въпросите на устойчивостта са интегрирани в дейността на компанията – от управлението и бизнес стратегията, до процесите по управление на риска и вътрешния контрол.

В този раздел детайлно са описани стъпките и резултатите от извършената цялостна оценка на съществеността, която определя фокуса на настоящия отчет. За да се избегнат повторения и да се осигури висока четимост на документа, тук са консолидирани общите рамки на корпоративните политики (в т.ч. Политиката на Интегрираната система за управление и Етичния кодекс), както и основните методологични принципи за отчитане.

В съответствие с тези принципи, разделът дефинира и единния подход на дружеството при представянето на измерителите и целите, включително унифицираното правило за използваните валути при отчитането на исторически и прогнозни финансови данни във всички следващи тематични раздели на отчета.

1. Принципи на изготвяне

1.1. Изготвяне на отчета

ЕСОУ 2, изискване за оповестяване ВР-1

Настоящият отчет е изготвен съгласно изискванията на Европейските стандарти за отчитане във връзка с устойчивостта (ЕСОУ), като са спазени следните общи принципи:

Основа на отчитането

ВР-1, пар. 5, буква „а“

Отчетът за устойчивостта е изготвен на индивидуална основа и обхваща изцяло и единствено дейността на „Софийска вода“ АД. Информацията в него не е консолидирана, тъй като не включва дъщерни предприятия.

Обхват на веригата на стойността

ВР-1, пар. 5, буква „в“

При извършването на оценката на съществеността на въздействията, рисковете и възможностите (ВРВ), дружеството е обхванало пълната си верига на стойността, включително участниците нагоре (доставчици и подизпълнители) и надолу (битови, търговски и индустриални клиенти, общности) по нея. Тъй като това е първият отчет за устойчивост на компанията съгласно Директивата за корпоративно отчитане във връзка с устойчивостта (CSRD), при оповестяването на специфичните политики, действия и числови измерители (метрики), „Софийска вода“ АД се възползва от преходните облекчения за веригата на стойността, предвидени в ЕСОУ 1 (параграфи 132–135). Поради това количествената и описателната информация в настоящия отчет е фокусирана основно върху собствената експлоатационна дейност на дружеството.

Изключения за търговска тайна и интелектуална собственост

ВР-1, пар. 5, буква „г“

При изготвянето на настоящия отчет за устойчивостта, „Софийска вода“ АД не се е възползвало от възможността за пропускане на специфична информация, която представлява интелектуална собственост, ноу-хау или резултат от иновации.

Изключения за предстоящи събития и въпроси в процес на договаряне

ВР-1, пар. 5, буква „д“

Дружеството не се е възползвало от правото си, предвидено в националното и европейското законодателство, да не оповестява информация, свързана с предстоящи събития или въпроси, които са в процес на договаряне. Всички съществени за предприятието теми са отразени прозрачно и пълно в настоящия документ.

1.2. Особени обстоятелства

ЕСОУ 2, изискване за оповестяване ВР-2

Промени в изготвянето и представянето на информацията

ВР-2, пар. 13 и пар. 14

Тъй като настоящият документ е първият официален отчет за устойчивостта на дружеството, изготвен съгласно изискванията на Директивата за корпоративно отчитане във връзка с устойчивостта (CSRD), няма промени в подготовката или представянето на информацията спрямо предходни периоди, нито се налагат корекции на съществени грешки от минали периоди.

Използване на стандарти, одобрени от Европейската система за стандартизация

ВР-2, ИП 2

При събирането на данни, управлението на процесите и отчитането във връзка с устойчивостта, „Софийска вода“ АД се основава на внедрените международни и европейски стандарти. Дейността на дружеството се ръководи от Интегрирана система за управление (ИСУ), която обединява основните принципи на следните стандарти: ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; ISO 45001:2018; ISO 50001:2018; ISO 37001:2016; Регламент (ЕС) No 1221/2009 – Схема на общността по околна среда и одит (EMAS). Процесите и данните, свързани с тези стандарти, които служат като основа и за настоящия отчет за устойчивост, подлежат на стриктен вътрешен контрол, както и на непрекъснати периодични проверки и сертификационни одити от трети независими организации (външни доставчици на услуги).



Времеви хоризонти

ВР-2, пар. 9

При отчитането на своите политики, действия и цели, „Софийска вода“ АД прилага стандартните времеви хоризонти, дефинирани в ЕСОУ 1 (краткосрочен – 1 година; средносрочен – от 1 до 5 години, обвързан с регулаторния Бизнес план на

дружеството; и дългосрочен – над 5 години). Дружеството не се отклонява от тези стандартни определения за нуждите на настоящия отчет.

Източници на несигурност на приблизителните оценки

BP-2, пар. 10 и пар. 11

Количествените измерители в настоящия отчет се базират на реални, проследими и одитирани данни, генерирани от надеждните информационни системи на дружеството (като SCADA, Географска информационна система – ГИС, Клиентска информационна система – SAP IS-U и ERP система SAP S4 HANA), както и на резултати от акредитирани лабораторни анализи. Поради тази висока степен на дигитализация и контрол, в отчета не са идентифицирани количествени измерители или финансови суми, които да са обект на висока степен на неопределеност на измерването. Във връзка с прилагането на преходните облекчения на стандарта, към момента дружеството не използва приблизителни (proxy) данни за отчитане на измерители по веригата на стойността.

Оповестявания, произтичащи от други законодателни актове

BP-2, пар. 15

Освен задължителната рамка на ЕСОУ и посочените по-горе стандарти, дружеството не прилага частично или пълно други допълнителни рамки за отчитане на устойчивостта (като напр. GRI стандарти).

2. Управление

2.1. Роля на административните, управителните и надзорните органи

ESOY 2, изискване за оповестяване GOV-1

„Софийска вода” АД е акционерно дружество с едностепенна система на корпоративно управление, в което капиталът е разпределен между компанията-майка „Веолия“ (77.1%) и Столична община (22.9%). Стратегическото управление и надзорът се осъществяват от Съвет на директорите, а оперативната дейност се ръководи от Изпълнителен директор.

2.1.1. Състав и многообразие на управителните органи

ESOY 2, изискване за оповестяване GOV-1



За отчетната 2025 г. съставът и многообразието на Съвета на директорите се характеризират със следното:

Брой и вид членове

GOV-1, пар. 21, буква "а"

Съветът на директорите се състои от 7 активни члена. През 2025 г., поради настъпили промени, в Съвета са участвали общо 8 лица.

От тях двама са изпълнителни – Франсоа Деберг (който е и регионален директор на компанията-майка „Веолия“ за България и Западните Балкани) и Васил Тренев. Останалите членове са неизпълнителни.
Представители по линия на компанията-майка „Веолия“ са Франсоа Деберг, Васил Тренев, Мариана Итева и Жером Льомер (член от 28.02.2025 г.). Представители на Столичната община са Георги Банков, Венцислав Михайлов (член от 28.02.2025 г.), Стефан Памукчиев (член от 28.02.2025 г.) и Бисер Дамяновски (член до 27.02.2025 г.).

Представителство на служителите
GOV-1, пар. 21, буква "б"

През 2025 г. в управителните органи на дружеството няма представители на наетите лица и другите работници.

Специфичен опит
GOV-1, пар. 21, буква "в"

Членовете на Съвета на директорите притежават богат многогодишен експертен опит, съответстващ на мащаба и сложността на дейността на дружеството. Той включва управленски опит в сектора на комуналните услуги и околната среда (чрез представителите на стратегическия инвеститор „Веолия“), както и специфична експертиза в областта на публичната администрация и правно-регулаторната рамка на територията на Столична община. Съставът обединява компетенции в сферите на стратегическото планиране, финансите, инженерните науки и управлението на критична градска инфраструктура.

Многообразие по пол
GOV-1, пар. 21, буква "г"

Средното съотношение между жените и мъжете в управителния орган за 2025 г. е 14.29% жени и 85.71% мъже.

Независимост
GOV-1, пар. 21, буква "д"

Процентният дял на независимите неизпълнителни членове в Съвета на директорите е 43%.

2.1.2. Роли и отговорности във връзка с устойчивостта

ESOУ 2, изискване за оповестяване GOV-1
ESOУ G1

Отговорни органи и мандат
GOV-1, пар. 22, букви "а" и "б"

Специфичен орган по въпросите на устойчивостта е Комисията за корпоративно отчитане на устойчивостта (КОУ), която отговаря за прегледа и приемането на оценките на съществеността и предлага членове за работните екипи, чиято функция през 2025 г. включваше преглед на предварително изготвената оценка на съществеността и събиране на необходимата информация по съответните точки от

данни. Лицето, отговарящо за надзора върху въздействията, рисковете и възможностите в рамките на тази комисия през 2025 г., е изпълнителният директор Васил Тренев. Задълженията на Комисията за КОУ са разписани във вътрешната Инструкция „Оценка на съществеността“ (И-05.07/01). Общите ангажименти на ръководството по отношение на опазването на околната среда, здравето, безопасността, енергийната ефективност и борбата с корупцията са официално заложени в Политиката на дружеството, утвърдена от Изпълнителния директор.

Роля и опит на управителните органи във връзка с професионалното поведение

ESRS G1, пар. 5

Управителните органи на дружеството утвърждават позитивна корпоративна култура, в която честността, почтеността и справедливостта са основни ценности. Съветът на директорите демонстрира ангажираност, като одобрява политиката за борба с корупцията, периодично получава информация за функционирането на системата и упражнява надзор върху висшето ръководство. От своя страна, висшето ръководство пропагандира тази култура оперативно. Като част от Групата „Веолия“, дружеството прилага стриктно корпоративния Етичен кодекс и Кодекс за антикорупционно поведение. За управление на етиката и превенция на корупцията е внедрена система по стандарт ISO 37001 и е сформирано независимо звено за борба с подкупването, което осъществява надзор. Висшето ръководство изрично поощрява подаването на сигнали за нередности чрез обособени канали (включително специалната „Платформа за етични въпроси на Веолия“) и гарантира, че никой служител няма да бъде подложен на репресии и дискриминация заради подаден сигнал.
По отношение на експертните знания и опита, ръководните органи притежават необходимата компетентност по въпросите на етиката и професионалното поведение, която се изгражда и затвърждава чрез дългогодишното управление на Системата за управление за борба с подкупването (съгласно ISO 37001:2016), която преминава през ежегоден независим външен одит, и редица вътрешни и външни обучения.

Роля на ръководството и механизми за контрол

GOV-1, пар. 22, буква "в"

Въпреки че процесът по цялостно отчитане на устойчивостта и специфичната концепция за съществени въздействия, рискове и възможности (ВРВ) са нови за компанията през 2025 г., оперативното им управление е делегирано на специфични длъжности. Директорът „Управление на риска и оптимизация на процеси“ (Надежда Чолакова) утвърждава методиката и критериите за оценка. Оперативната координация на процеса, проверката на оценките и ръководенето на екипите се осъществяват съвместно от Старши мениджър „Управление на риска и устойчиво развитие“ (Румен Маринов), Експерт „Устойчиво развитие“ (Боряна Равуцова) и Експерт „Опазване на околната среда“ (Ея Проданова). За управление на ВРВ се прилагат специални мерки за контрол: сформират се работни екипи със Заповед на Изпълнителния директор (№ ДР-245/04.08.2025 г.) и функционира Интегрирана система за управление (ИСУ), обединяваща изискванията на стандартите ISO 9001, 14001, 45001, 50001, 37001 и EMAS. Създадени са и независими звена за вътрешен одит и борба с подкупването, които осъществяват надзор и докладват за ефикасността на ИСУ. Същевременно контролът върху рисковете се подпомага от Форума за управление на риска (ФУР), който заседава за преглед на най-значимите рискове, а надзорът върху ефективността на системата за управление на риска се осъществява от Одитния комитет. Крайният

контрол относно валидността на оценките на съществеността се извършва от Комисията за КОУ.



Наблюдение на целите

GOV-1, пар. 22, буква "г"

Ръководството редовно преразглежда действията си чрез поддържане на системи за управление, поставяне на цели и следене на планираните резултати. За управление на отделните си съществени въздействия, рискове и възможности, дружеството използва като цели тези, заложени в Интегрираната система за управление (ИСУ), както и индивидуалните целеви нива на показателите за качество на ВиК услугите, утвърдени от КЕВР (напр. за качество на водата, енергийна ефективност, загуби на вода и др.). Съветът на директорите и висшето изпълнително ръководство упражняват надзор върху определянето на тези цели и наблюдават напредъка по постигането им чрез следните механизми:

- *Прегледи на ИСУ:* Данните за резултатността се анализират и оценяват минимум един път годишно по време на прегледите на ИСУ от ръководството, за да се докаже ефикасността на процесите.
- *Автоматизиран мониторинг:* Използват се специализирани софтуерни системи (като QlikView и QlikSense) за отчитане на ключовите показатели, които позволяват месечно и годишно проследяване на постигнатите нива спрямо заложените цели за управленски нужди.
- *Регулярно външно отчитане:* Осъществява се периодично (вкл. четиримесечно и годишно) докладване за изпълнението на Бизнес плана и показателите за качество пред Столична община и КЕВР.
- *Корпоративен надзор (по линия на „Веолия“):* Ежегодно се отчита напредъкът по специално дефинирани показатели за „многоаспектна ефективност“ (икономическа, социална и екологична) чрез платформа на компанията-майка, като Управителният съвет взема предвид тази цел и оценява осъществяването ѝ.

2.1.3. Експертни знания и опит по въпросите на устойчивостта

ESOУ 2, изискване за оповестяване GOV-1

Налични експертни знания

GOV-1, пар. 23, буква "а"

На оперативно ниво дружеството разполага с вътрешни експерти – Експерт „Устойчиво развитие“ (Боряна Равуцова) и Експерт „Околна среда“ (Ея Проданова), които отговарят за разработването на методиката и извършването на анализите.

На стратегическо ниво, управителните органи имат достъп до експертни знания, политики и добри практики директно по линия на компанията-майка „Веолия“. Групата прилага стриктен подход за оценка на „многоаспектна ефективност“ (икономическа, социална и екологична) чрез специално разработени показатели за устойчивост, а достъпът до тези знания се осъществява чрез внедряването на корпоративните политики, наръчници и стандарти на Групата.

Връзка със съществените ВРВ
GOV-1, пар. 23, буква "б"

Наличните експертни знания се прилагат директно при установяването и управлението на съществените ВРВ. За целта експертите провеждат структурирани допитвания до заинтересованите страни чрез специализирани въпросници. След това се прилага утвърдена методика по строго определени формули, чрез която се изчислява финансовата същественост на рисковете и възможностите, както и съществеността на въздействията върху околната среда и хората.

2.2. Информация към органите

ESOУ 2, изискване за оповестяване GOV-2

Информиране на управителните органи
GOV-2, пар. 26, буква "а"

Тъй като 2025 г. е първата година на отчитане по ЕСОУ за дружеството, цялостното идентифициране на специфичните съществени ВРВ е извършено през втората половина на годината. До този момент информацията за екологичните, социалните и управленските теми се е предоставяла на управителните и надзорните органи чрез съществуващите канали за управление на риска:

- *Одитен комитет:* Упражнява надзор над управлението на риска и се информира регулярно. През 2025 г. Комитетът е провел общо 5 заседания (4 присъствени и 1 неприсъствено), на които присъстват Изпълнителният директор, Финансовият директор, Директорът „Управление на риска и оптимизация на процеси“ и представители на независимия одитор.
- *Форум за управление на риска (ФУР):* Риск мениджърът консолидира информацията за рисковете и я докладва на Директора „Управление на риска и оптимизация на процеси“, който периодично свиква ФУР. При критични заплахи информацията ескалира директно до Изпълнителния директор, който е основен собственик на риска за дружеството.
- *Докладване по линия на „Веолия“:* Ръководството се информира и чрез платформите на компанията-майка „Веолия“, където ежегодно се отчита напредъкът по индикаторите за „многоаспектна ефективност“ (вкл. екологични и социални резултати, удовлетвореност на клиентите и етика).

В края на 2025 г., резултатите от новата оценка на съществеността на ВРВ бяха отразени в съществуващите риск регистри, което поставя началото на тяхното целево и систематично отчитане пред Съвета на директорите чрез изготвяне и докладване за състоянието на оценените ВРВ до Съвета два пъти годишно (пролетта и есента).

Вземане предвид на ВРВ при определяне на стратегията
GOV-2, пар. 26, буква "б"

Предвид факта, че процесът по отчитане на устойчивостта и регистърът на съществените ВРВ са в начален етап на внедряване през 2025 г., управителните органи интегрират тези въпроси в стратегията си като надграждат досегашната вътрешна контролна среда.

- През 2025 г. Съветът на директорите е получавал регулярна информация на тримесечие за състоянието на вътрешната контролна среда, както и обобщена информация на годишна основа за резултатите от ежегодната кампания за самооценка на контрола, която се провежда във всички дружества на Групата Веолия. Тези резултати, както и заключенията на вътрешния одит и функцията по управление на риска в дружеството за състоянието на системата за вътрешен контрол, отразяват директно връзката между идентифицираните ВРВ и тяхното управление чрез въведените планове за действие и изпълнението на контролни дейности в рамките на бизнес процесите.
- През 2025 г. най-сериозният въпрос, който беше разгледан и изискваше вниманието както на управителния орган, така и на Групата, беше свързан с оценката на ефекта върху биоразнообразието на пречиствателните станции, оперирани от дружеството, на които е планирано и проектирано поставянето на фотоволтаични инсталации.

Списък на разгледаните съществени ВРВ през отчетния период

GOV-2, пар. 26, буква "в"

През 2025 г., предвид новостите в отчитането, надзорните и управителните органи на „Софийска вода“ АД (и по-конкретно Одитният комитет) се фокусираха върху подготовката и интеграцията на новите изисквания на CSRD. Успоредно с това, в рамките на дневния ред на Съвета на директорите и неговите комитети бяха изрично разгледани следните съществени въпроси на устойчивостта:

- *Изменение на климата и енергийна ефективност:* Преглед на резултатите от сертификационния одит по ISO 50001:2018 и надзор върху инвестициите в енергоспестяващи технологии.
- *Водни ресурси:* Мониторинг на показателите за качество на питейната вода и ефективността на водоснабдителната мрежа (намаляване на загубите).
- *Биологично разнообразие:* Разглеждане на ефекта върху екосистемите при проектирането на фотоволтаични инсталации в пречиствателните станции.
- *Безопасност и здраве при работа:* Надзор върху проекта „Лидерство за БЗР“ и преглед на резултатите от корпоративната „Седмица на безопасността“.
- *Професионално поведение и етика:* Резултати от контролния одит по ISO 37001:2016 (борба с подкупването) и функциониране на каналите за сигнализиране.
- *Финансова същественост и събираемост:* Детайлна информация и анализ на мерките за събиране на клиентските задължения като ключов риск за ликвидността.

Тези дискусии бяха допълнени от обсъждане на най-новите нормативни разработки на Закона за независимия финансов одит и Закона за счетоводството по отношение на докладването за устойчивост и ролята на Одитния комитет. В края на годината беше извършен и цялостен преглед на измененията в Риск регистрите на „Софийска вода“ АД, в които бяха интегрирани анализите и оценките от новия процес по определяне на съществените ВРВ.

2.3. Схеми за поощряване

ESOY 2, изискване за оповестяване GOV-3
ESOY E1

Постигането на целите за устойчивост е интегрирано в системите за оценка и възнаграждение на ръководните кадри в „Софийска вода“ АД, като променливото им възнаграждение е обвързано с конкретни резултати.

Основни характеристики на схемите за поощряване

GOV-3, пар. 29, буква "а"

Дружеството прилага система за Допълнително индивидуално годишно възнаграждение (ДИГВ), чиято цел е възнаграждаване на индивидуалния принос за изпълнението на бизнес целите. Тази система обхваща служителите и изпълнителното ръководство, но не се прилага за неизпълнителните членове на Съвета на директорите, чието възнаграждение е постоянно, не включва променливи схеми за поощряване, обвързани с устойчивостта, и се определя от Общото събрание на акционерите. Разпределението на годишния бонус се извършва в зависимост от изпълнението на общофирмените цели на компанията (вкл. финансови и такива по безопасност и здраве при работа - БЗР), индивидуалните годишни цели и трудовото представяне. Наред с това, могат да се прилагат и краткосрочни (месечни/тримесечни) бонусни схеми за постигнати резултати над средното ниво.

Оценяване спрямо конкретни цели за устойчивост

GOV-3, пар. 29, буква "б" ESOY E1, пар. 13

Резултатите на ръководството се оценяват спрямо специфични цели за устойчивост. На локално ниво общофирменият показател „К2“ е изрично обвързан с целите по БЗР, като оценява процента на подобрение (намаление) на трудовите злополуки през отчетната година спрямо предходната.
За най-високото ръководно ниво, критериите се залагат директно от политиката на компанията-майка „Веолия“. Групата се ангажира да постига многоаспектна ефективност, като 18-те индикатора за устойчивост се използват пряко за преценка на приноса и заслугите на членовете на висшето ръководство. Тези индикатори включват социални и екологични цели, като изрично обхващат борбата с изменението на климата и изпълнението на целите за намаляване на емисиите на парникови газове.
Резултатите за членовете на локалното изпълнително ръководство са оценени спрямо целите, свързани с многоаспектната ефективност, приложими в съответните функционални области на отговорност по дирекции. Например директор “Управление на риска и оптимизация на процеси” е отговорен да постига и докладва изпълнението на целите, свързани с опазване на биоразнообразието на обектите, оперирани от дружеството (пречиствателните станции за питейни и отпадъчни води). Аналогично, Техническият директор е отговорен за постигане и докладване на изпълнението на целите, свързани с намаляване на емисиите на парникови газове.



Включване на измерителите в политиките за възнаграждения

GOV-3, пар. 29, буква "в"

Свързаните с устойчивостта измерители са математически интегрирани в политиката за възнагражденията. Изчислението на годишния бонус (ДИГВ) се извършва по формула, в която показателят за БЗР (К2) е един от петте основни компонента, участващи със съответно тегло в крайната оценка. Поведенческите умения (К4), отразяващи спазването на ценностите на компанията (включително отговорност, солидарност, уважение и иновация), също са част от формулата.

Дял на променливото възнаграждение, зависещ от устойчивостта

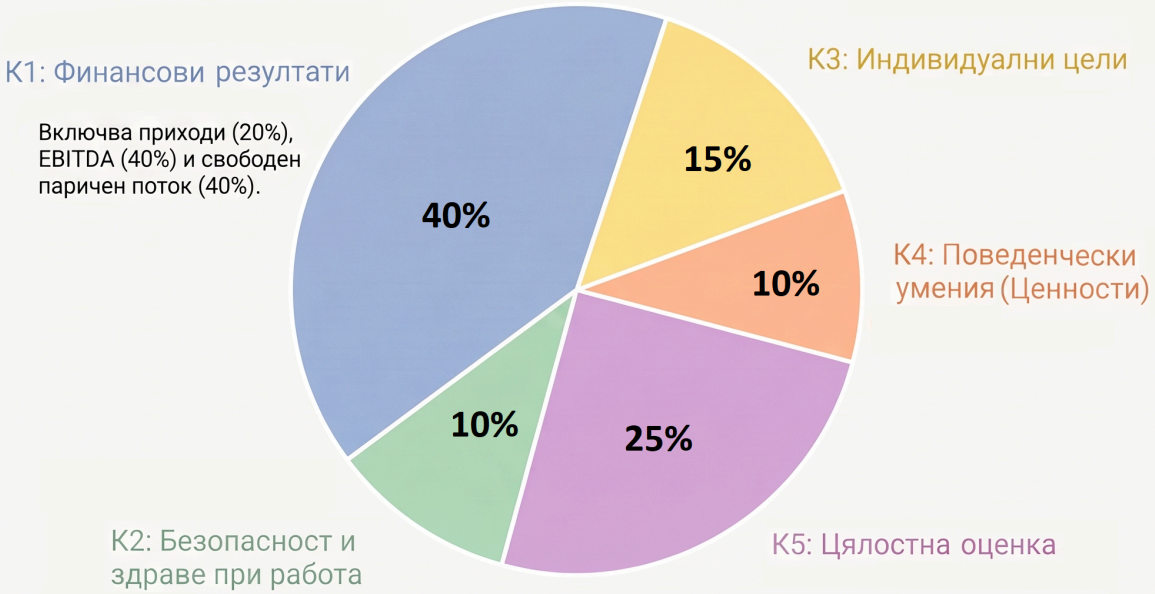
GOV-3, пар. 29, буква "г" ESOY E1, пар. 13

Максималният възможен размер на допълнителното индивидуално годишно възнаграждение (ДИГВ) се определя като процент от годишната брутна заплата според

длъжностното ниво, като за общите бонусни схеми на оперативно ниво прагът е до 15%.
За висшето изпълнително ръководство на компанията (което обхваща Изпълнителния директор и пряко подчинените му директори) представянето се оценява чрез индикатори от многоаспектната ефективност на Групата Веолия в зависимост от обхвата на задълженията и отговорностите. Този модел интегрира финансовите с нефинансовите (ESG) аспекти, като индикаторите изрично оценяват екологичната ефективност, социалното представяне, удовлетвореността на клиентите и спазването на етичните норми.
За ръководителите на оперативно и средно управленско ниво (старши мениджъри и мениджъри на отдели) делът на променливото възнаграждение, зависещ от целите за устойчивост, е структуриран чрез задължителния общофирмен компонент за безопасност и здраве при работа (К2) и специфични индивидуални цели (К3).

Структура на допълнителното индивидуално годишно възнаграждение (ДИГВ)

Методологията за изчисляване на ДИГВ в "Софийска вода" АД се основава на пет ключови компонента (К1-К5). За ръководители на Ниво 2 (директно подчинени на Изпълнителния директор), бонусът се формита чрез сумиране на тези претеглени показатели спрямо отработената годишна брутна заплата.



Равнище на одобряване на схемите
GOV-3, пар. 29, буква "д"

Методиката за допълнителното индивидуално годишно възнаграждение и конкретните бонусни схеми за ръководителите на оперативно и средно управленско ниво (както и за останалите служители) се утвърждават от Изпълнителния директор на „Софийска вода“ АД, съгласувано с Директора „Човешки ресурси и администрация“.
За висшето изпълнително ръководство на компанията се прилага ежегодно утвърдена от Групата политика за допълнително годишно индивидуално възнаграждение, в която са утвърдени критериите за оценка на представянето и постигнатите цели (индивидуални и свързани с многоаспектната ефективност).

2.4. Надлежна проверка

ESOУ 2, изискване за оповестяване GOV-4

Интегриране на процеса по надлежна проверка
GOV-4, пар. 32 и пар. 33

Тъй като 2025 г. е първата година на отчитане по ЕСОУ за дружеството, формализирането на процеса по надлежна проверка специфично за целите на отчитането на устойчивостта е в етап на първоначално интегриране. Въпреки това, базовият подход за идентифициране, предотвратяване и смекчаване на отрицателните въздействия в „Софийска вода“ АД е изцяло заложен в Интегрираната система за управление (ИСУ), процесите за управление на риска и процедурите за нормативно съответствие. Този подход се прилага както на локално ниво, така и в съответствие с политиките и международните ангажименти на компанията-майка „Веолия“ (вкл. Етичния кодекс, плана за осъществяване на контрол и механизмите за подаване на сигнали).

Карта на информацията за надлежна проверка
GOV-4, пар. 30 във връзка с ИП 8 и ИП 10

За улеснение на потребителите на отчета, следната таблица показва къде са описани основните етапи от процеса на надлежна проверка в рамките на настоящия документ:

Основни елементи на надлежната проверка	Параграфи в отчета за устойчивостта
а) Залагане на надлежната проверка в управлението, стратегията и модела на стопанска дейност	Глава „ЕСОУ 2“: • Раздел 2.2. (GOV-2) • Раздел 2.3. (GOV-3) • Раздел 3.3. (SBM-3) Тематични глави: • Глава „ЕСОУ Е1“, Раздели 3.1.1 и 3.2.1 • Глава „ЕСОУ Е2“, Раздели 2.1.1 и 2.2.1 • Глава „ЕСОУ Е3“, Раздел 2.1 • Глава „ЕСОУ Е4“, Раздел 1

	• Глава „ЕСОУ Е5“, Раздели 2.1.1, 2.2.1, 2.3.1, 2.4.1 • Глава „ЕСОУ S1“, Раздели 5.1.1, 5.2.1, 5.3.1, 5.4.1, 5.5.1 • Глава „ЕСОУ S3“, Раздели 4.1.1, 4.2.1, 4.3.1 • Глава „ЕСОУ S4“, Раздели 4.1.1, 4.2.1, 4.3.1, 4.4.1, 4.5.1 • Глава „ЕСОУ G1“, Раздел 2.1
б) Взаимодействие със засегнатите заинтересовани страни	Глава „ЕСОУ 2“: • Раздел 3.2. (SBM-2) • Раздел 2.2. (GOV-2) • Раздел 4.1. (IRO-1) • Раздел 4.2. (MDR-P) Тематични глави: • Глава „ЕСОУ S1“, Раздел 3.1 (S1-2) • Глава „ЕСОУ S3“, Раздел 3.1 (S3-2) • Глава „ЕСОУ S4“, Раздел 3.1 (S4-2)
в) Установяване и оценяване на неблагоприятните въздействия върху хората и околната среда	Глава „ЕСОУ 2“: • Раздел 4.1. (IRO-1) • Раздел 3.3. (SBM-3) Тематични глави: • Глава „ЕСОУ Е1“, Раздели 3.1.1 и 3.2.1 • Глава „ЕСОУ Е2“, Раздели 2.1.1 и 2.2.1 • Глава „ЕСОУ Е3“, Раздел 2.1 • Глава „ЕСОУ Е4“, Раздел 1 • Глава „ЕСОУ Е5“, Раздели 2.1.1, 2.2.1, 2.3.1, 2.4.1 • Глава „ЕСОУ S1“, Раздели 5.1.1, 5.2.1, 5.3.1, 5.4.1, 5.5.1 • Глава „ЕСОУ S3“, Раздели 4.1.1, 4.2.1, 4.3.1 • Глава „ЕСОУ S4“, Раздели 4.1.1, 4.2.1, 4.3.1, 4.4.1, 4.5.1 • Глава „ЕСОУ G1“, Раздел 2.1
г) Предприемане на действия за справяне с тези неблагоприятни въздействия	Глава „ЕСОУ 2“: • Раздел 4.3. (MDR-A) Тематични глави: • Глава „ЕСОУ Е1“, Раздели 3.1.2 и 3.2.2 • Глава „ЕСОУ Е2“, Раздели 2.1.2 и 2.2.2 • Глава „ЕСОУ Е3“, Раздел 2.2 • Глава „ЕСОУ Е4“, Раздел 3.1 • Глава „ЕСОУ Е5“, Раздели 2.1.2, 2.2.2, 2.3.2, 2.4.2 • Глава „ЕСОУ S1“, Раздели 5.1.2, 5.2.2, 5.3.2, 5.4.2, 5.5.2 • Глава „ЕСОУ S3“, Раздели 4.1.2, 4.2.2, 4.3.2 • Глава „ЕСОУ S4“, Раздели 4.1.2, 4.2.2, 4.3.2, 4.4.2, 4.5.2 • Глава „ЕСОУ G1“, Раздел 2.2
д) Проследяване на ефективността на тези усилия и съобщаване	Глава „ЕСОУ 2“: • Раздел 2.1. (GOV-1) • Раздел 2.5. (GOV-5) • Раздел 4.4. (MDR-T и MDR-M) Тематични глави: • Глава „ЕСОУ Е1“, Раздели 3.1.3, 3.1.4, 3.2.3 и 3.2.4 • Глава „ЕСОУ Е2“, Раздели 2.1.3, 2.1.4, 2.2.3. и 2.2.4

	• Глава „ЕСОУ Е3“, Раздели 2.3 и 2.4 • Глава „ЕСОУ Е4“, Раздели 3.2 и 3.3. • Глава „ЕСОУ Е5“, Раздели 2.1.3, 2.1.4, 2.2.3, 2.2.4, 2.3.3, 2.3.4, 2.4.3 и 2.4.4 • Глава „ЕСОУ S1“, Раздели 5.1.3, 5.1.4, 5.2.3, 5.2.4, 5.3.3, 5.3.4, 5.4.3, 5.4.4, 5.5.3 и 5.5.4 • Глава „ЕСОУ S3“, Раздели 4.1.3, 4.1.4, 4.2.3, 4.2.4, 4.3.3 и 4.3.4 • Глава „ЕСОУ S4“, Раздели 4.1.3, 4.1.4, 4.2.3, 4.2.4, 4.3.3, 4.3.4, 4.4.3, 4.4.4, 4.5.3 и 4.5.4 • Глава „ЕСОУ G1“, Раздели 2.3 и 2.4

2.5. Управление на риска и вътрешен контрол по отношение на отчитането във връзка с устойчивостта

ЕСОУ 2, изискване за оповестяване GOV-5

Обхват, основни характеристики и компоненти на процесите и системите

GOV-5, пар. 36, буква „а“

За целите на отчитането във връзка с устойчивостта, „Софийска вода“ АД не прилага отделна изолирана система, а интегрира процеса в своята обща корпоративна рамка за управление на риска и вътрешен контрол, която е неразделна част от всички бизнес процеси на дружеството. Системата за вътрешен контрол е изградена въз основа на модела COSO и има за цел да гарантира надеждна, точна информация и спазване на законовите разпоредби. Въпреки че процесът по цялостно отчитане на устойчивостта е нов за компанията, той се подчинява на стандартните ясно дефинирани роли: Собственик на процес, Собственик на риска, Отговорен за риска и Изпълнител на контрол (Тестер). Съгласно вътрешните правила, собствениците на риска отговарят за управлението на всички идентифицирани и потенциални рискове в рамките на своите правомощия, независимо от контекста. През 2025 г. дружеството предприе и целенасочени действия за координиране на двете системи – съществуващите риск регистри на ниво отдели и процеса по оценка на двойната същественост за целите на отчитането по устойчивост.

По линия на компанията-майка „Веолия“: Ежегодно се провежда кампания за самооценка на контролната среда (CAP Campaign), като се използва груповият инструмент CAP Solution. Практиката на дружеството по събиране и докладване на данни, включително по специфични теми на устойчивостта (като опазване на околната среда, биоразнообразие, управление на отпадъците, здравословни и безопасни условия на труд и антикорупция), се осъществява регулярно съгласно изискванията на Група Веолия, като информацията се обобщава на ниво държава и се докладва към Зоната/Централата в Париж.

Подход за оценка на риска и методика за подреждане по значимост

GOV-5, пар. 36, буква „б“

„Софийска вода“ АД прилага подход за управление на риска, съобразен с изискванията на международния стандарт БДС ISO 31000:2018. По линия на

компанията-майка „Веолия“: Подходът е съобразен и с корпоративната Процедура за управление на риска на Веолия.
Методиката за приоритизиране (подреждане по значимост) включва изчисляване на обща оценка на риска, която се формира като произведение от три компонента: оценка на влиянието (въздействието), вероятност от проявление и ефективност на текущия контрол. Възможният резултат е от минимум 1 до максимум 125. Въз основа на него рисковете се подреждат в три категории: Висок риск (оценка ≥ 50), Среден риск (оценка между 25 и 49) и Нисък риск (оценка ≤ 24). В случаите, когато тематичните работни групи по отчитане на устойчивостта (ESOУ) констатират разлики между съществуващите оценки в риск регистрите и резултатите от ESG оценката на съществеността, числовите оценки на рисковете подлежат на допълнителен преглед и актуализация от съответните лица, отговорни за риска.

Основни установени рискове и стратегии за смекчаване

GOV-5, пар. 36, буква „в“

За 2025 г. „Софийска вода“ АД изготвя своя първи отчет във връзка с устойчивостта. Поради факта, че процесът по отчитане е в своя начален етап, към момента в риск регистрите на дружеството не е идентифициран и не е вписан специфичен общ риск, свързан пряко с него (като например рискове относно пълнотата и цялостността на данните, точността на резултатите или наличността на данни). Съгласно вътрешните правила на компанията, идентифицирането на рискове е отворен процес, който може да бъде иницииран по всяко време. Към момента дружеството е идентифицирало и управлява редица специфични рискове, които спадат към различните тематични области на устойчивостта (ESOУ).
Тъй като липсва обособен риск за самия процес на отчитане, за текущия период не са дефинирани допълнителни стратегии за смекчаване и мерки за контрол, които да се прилагат извън стандартната рамка за вътрешен контрол на дружеството.
С развитието и утвърждаването на практиката по отчитане, процесите ще бъдат текущо наблюдавани и при необходимост съответните рискове ще бъдат допълнително идентифицирани и оценени.

Интегриране на констатациите във вътрешните функции и процеси

GOV-5, пар. 36, буква „г“

Констатациите от процеса по оценка на устойчивостта се интегрират пряко в оперативните функции на дружеството. В края на 2025 г., в рамките на кампанията за актуализиране на риск регистрите на ниво отдели, анализите и оценките, направени от работните групи по тематичните стандарти (ESOУ), бяха отразени в съществуващите записи. Лицата, изпълняващи ролята „Отговорен за риска“ (Risk Responsible), бяха ангажирани да актуализират данните и да ревизират числовите оценки на съответните ESG рискове, за да се гарантира съответствие между ESG оценката и общите изисквания на Групата.
При констатиране на слабости в контролната среда (включително след проведена кампания за самооценка – CAP Campaign) или при идентифициране на съществени рискове, дружеството инициира изготвянето на Планове за действие. Собственикът и/или Отговорникът за риска изготвят писмено мотивирани предложения за реакция (запазване, ограничаване, споделяне, толериране, избягване) и засилени мерки за контрол, които се съгласуват с Риск мениджъра. Изготвените планове се валидират от

Директор „Управление на риска и оптимизация на процесите“, след което се регистрират, а степента на тяхното изпълнение се мониторира периодично.

Периодично отчитане пред управителните органи

GOV-5, пар. 36, буква „д“

Констатациите от оценките на риска се докладват периодично. Риск мениджърът консолидира информацията и я предоставя на Форума за управление на риска (ФУР), който заседава минимум два пъти годишно, за да прегледа най-значимите рискове и напредъка по плановете за смекчаването им. При заплахи от критична важност, информацията ескалира директно до Изпълнителния директор на дружеството, който е и главен собственик на риска.

Надзорът върху ефективността на системата за управление на риска се осъществява от Одитния комитет на дружеството.

По линия на компанията-майка „Веолия“: Изпълнителният директор потвърждава окончателната самооценка на контролната среда от CAP кампанията чрез Обобщаващо писмо (Synthesis letter), което се изпраща към Групов вътрешен контрол.

3. Стратегия

3.1. Стратегия, модел на стопанска дейност и верига на стойността

ESOY 2, изискване за оповестяване SBM-1

Описание на модела на стопанска дейност и пазарите

SBM-1, пар. 40, буква "a"

„Софийска вода“ АД развива дейността си като единствено публично-частно партньорство във ВиК сектора в България, оперирайки на базата на 25-годишен Договор за концесия със Столична община. Договорът изтичаше през 2025 г., затова предварително беше проведена предвидената в Закона за концесиите процедура за удължаване с максимално допустимия срок от ⅓ от първоначалния срок и с подписаното Четвърто допълнително споразумение към Договора за концесия със СО, срокът беше удължен до февруари 2034 г.

Основният модел на стопанска дейност обхваща предоставянето на услуги по водоснабдяване, отвеждане и пречистване на питейни и отпадъчни води на обслужваната територия (основно Столична община, като водовземането и заустването на водите попадат в географския обхват на Басейнова дирекция „Дунавски район“). Дружеството обслужва над 1,2 милиона жители, както и обществени, търговски и индустриални клиенти. Допълнително компанията доставя вода на други ВиК оператори (за Самоков, Божурище и Перник), и предоставя вода с непитейни качества за индустриални нужди (основно на „Топлофикация София“ ЕАД, която формира над 95% от това потребление).

Към 2025 г. числеността на наетите лица възлиза на 1075 служители, като 100% от тях оперират в една географска област – територията на Република България (Столична община и прилежащите съоръжения).

Разпределение на приходите по значими сектори

SBM-1, пар. 40, букви "б" и "в"

Основната дейност на дружеството попада в сектор „Събиране, пречистване и доставяне на води“ (съответстващ на NACE код 36.00). За отчетната 2025 г. приходите от основна дейност на дружеството съгласно Годишния финансов отчет за 2025 г. възлизат на 247 968 хил. лв., и се състоят от следните пера:

Приходи	**(в хил. лв.)**
Приходи от доставяне на вода	147 828
Приходи от отвеждане на отпадъчни води	43 564
Приходи от пречистване на отпадъчни води	45 830
Намаление на приход, с което се компенсира насрещната престация за построената нова ВиК инфраструктура със средства от бюджета на Столична община	(251)
Санкции за промишлено заустване на вода с прекомерна концентрация на замърсители	622
Общо приходи от регулирани услуги	**237 593**
Приходи от нерегулирани услуги	
Приходи от продажба на услуги	5 677
Приходи от продажба на зелена енергия	
Приход от зелена енергия	47
Общо приходи от продажба на услуги и зелена енергия	**243 317**
Приходи от лихви върху просрочени задължения на клиенти	4 651
Общо приходи от основна дейност	**247 968**

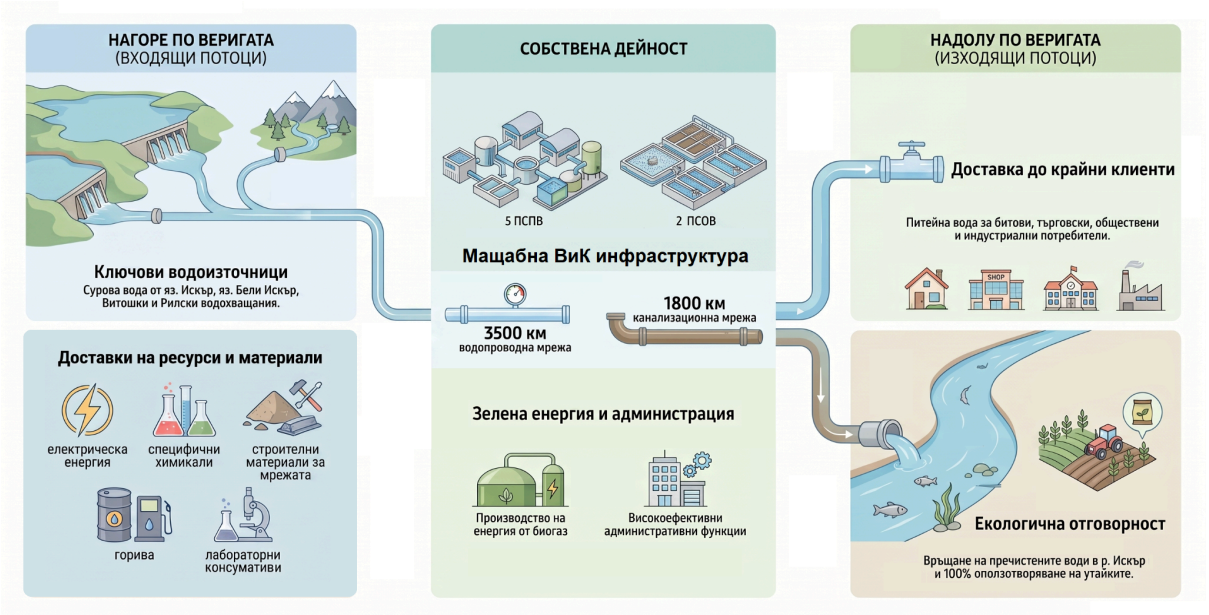
Допълнително дружеството отчита счетоводно приходи от строителство в размер на 48 492 хил. лв. (съгласно КРМСФО 12 Споразумения за концесионна услуга) и други приходи от 1 004 хил. лв., с което общите отчетени приходи достигат 297 464 хил. лв.

Приходи	**(в хил. лв.)**
Приходи от основна дейност	247 968
Приходи от строителство	48 492
Други доходи	1 004
Общо приходи	**297 464**

Верига на стойността

SBM-1, пар. 42

- *Нагоре по веригата (Входящи потоци):* Основният ресурс на дружеството е суровата вода от ключови водоизточници (яз. „Искър“, яз. „Бели Искър“, Витошки и Рилски речни водохващания), както и вода, закупувана от други доставчици (напр. 100.8 млн. м3 питейна вода от НЕК ЕАД през 2025 г.). За осъществяване на дейността си, компанията разчита на широка мрежа от доставчици и подизпълнители за осигуряване на: специфични химикали за пречистване (дезинфектанти, коагуланти, флокуланти), строителни материали за мрежата (тръби, арматура, асфалт, паваж), лабораторни консумативи, горива за механизацията и електрическа енергия. Отношенията с доставчиците се управляват при спазване на екологични критерии, като дружеството пренася своята корпоративна култура по веригата на стойността, изисквайки от бизнес партньорите си стриктно спазване на етичните и антикорупционните норми.
- *Собствени операции:* Оперативната дейност обхваща управлението на 5 пречиствателни станции за питейни води (ПСПВ Бистрица, Панчарево, Пасарел, Мала Църква и Мобилна ПСПВ „Витоша“) и 2 пречиствателни станции за отпадъчни води (СПСОВ „Кубратово“ и ЛПСОВ „Войнеговци“). Инфраструктурата включва над 3500 км водопроводна и над 1800 км канализационна мрежа. Част от енергийните нужди се покриват от собствено производство на зелена енергия чрез когенерационна инсталация на биогаз в СПСОВ „Кубратово“.
- *Надолу по веригата (Изходящи потоци):* Доставка на качествена питейна вода за битови, търговски, обществени и индустриални потребители, връщане на пречистените отпадъчни води безопасно обратно в природата (р. Искър), както и управление на генерираните отпадъци от дейността. Значително съществено положително въздействие е фактът, че 100% от генерираните утайки от пречистването се предават на външни земеделски производители и се оползотворяват като тор в земеделието, затваряйки цикъла на кръговата икономика.



Стратегия, цели и оценка на продуктите спрямо устойчивостта

SBM-1, пар. 40, букви "д", "е" и "ж"

Стратегията на „Софийска вода“ АД е изцяло подчинена на визията на компанията-майка „Веолия“ за „многоаспектна ефективност“, интегрирайки програмата „GreenUp“ (2024-2027 г.) за декарбонизация, предотвратяване на замърсяването и регенериране на ресурсите.

- *Оценка на услугите и групите клиенти:* Самата същност на предлаганите значими услуги (доставяне на чиста вода и пречистване на отпадъчни води) е неразривно свързана с целите за устойчивост. Тези услуги директно гарантират правото на здравословна среда за битовите клиенти и надеждност за индустриалните и институционалните потребители. Положителното въздействие се максимизира чрез социална поносимост на цените, а екологичното – чрез връщането на чиста вода в природата и оползотворяването на отпадъците (утайките). Разширяването на нерегулираните услуги към индустрията създава допълнителна стойност чрез оптимизиране на чужди производствени процеси и намаляване на замърсяването при източника.
- *Предизвикателства и проекти от критично значение:* При управлението на въпросите на устойчивостта, стратегията на дружеството се изправя пред няколко ключови предизвикателства, които определят инвестиционните приоритети:
    - *Амортизирана мрежа и загуби на вода:* За справяне с този риск, дружеството прилага програми за активно зониране и контрол на течовете, като си поставя цел за намаляване на загубите до 33,29% (за 2026 г.).
    - *Нови нормативни изисквания за качество:* Транспонирането на Директива (ЕС) 2020/2184 налага по-строги изисквания (напр. към показател „мътност“). В отговор, стратегията включва критични проекти като рехабилитация на филтърни клетки в ПСПВ „Бистрица“ и ПСПВ „Панчарево“, инсталиране на нови SCADA системи за онлайн мониторинг и въвеждане на планове за безопасност на питейната вода.
    - *Енергийна зависимост и климатични промени:* За смекчаване на въглеродния отпечатък и повишаване на енергийната независимост, дружеството реализира проекти за производство на зелена енергия, включително инсталации за термална хидролиза (в СПСОВ "Кубратово") и изграждане на нови фотоволтаични мощности.

3.2. Заинтересовани страни

ESRS 2, изискване за оповестяване SBM-2 във връзка с ESRS S1, ESRS S3 и ESRS S4

„Софийска вода“ АД поддържа постоянен и структуриран диалог със своите ключови заинтересовани страни, тъй като тяхната обратна връзка е фундаментална за предоставянето на надеждни ВиК услуги и устойчивото развитие на компанията.

Взаимодействие със заинтересованите страни

SBM-2, пар. 45, буква "а", във връзка с ESRS S1, пар. 12, ESRS S3, пар. 7 и ESRS S4, пар. 8

Предприятието е идентифицирало следните ключови групи заинтересовани страни и е изградило специфични канали за взаимодействие с тях:

- *Служители и работна сила (ESRS S1):* Стратегията и моделът на стопанска дейност на дружеството вземат предвид интересите, мненията и правата на собствената ѝ работна сила като ключова група заинтересовани страни. Гледните точки на служителите се събират активно чрез регулярни срещи със синдикалните партньори (на всеки 3 до 4 месеца), общи събрания на работниците (минимум веднъж на две години) и ежегодни проучвания на удовлетвореността на персонала.
- *Потребители и крайни ползватели (ESRS S4):* Потребителите и крайните ползватели са ключова група засегнати заинтересовани страни. Предприятието се информира за техните интереси и мнения чрез няколко основни механизма: ежегодни представителни социологически проучвания и фокус групи за удовлетвореността, постоянен количествен и качествен анализ на жалбите и запитванията чрез интегрираната система SAP IS-U, както и чрез въведената през 2025 г. виртуална платформа за събиране на обратна връзка в Центровете за обслужване (чрез QR кодове).
- *Институции, регулатори и местни общности (ESRS S3):* Компанията се ръководи от принципите в Етичния кодекс на група „Веолия“ (като зачитането на специфични права на коренно население не е приложим фактор за обслужваните територии). Основните механизми за събиране на обществените мнения включват публикуване на бизнес плана за обществено обсъждане за период от един месец (преди внасянето му за одобрение в Столична община и КЕВР), оповестяване на инвестиционни намерения на информационни табла и сайтове на общините, както и публикуване на планирани промени в Общите условия.
- *Бизнес партньори и доставчици:* Комуникацията се осъществява чрез тръжните процедури (ЗОП) и механизмите за контрол на изпълнението на договорите.

Разбиране на интересите и мненията

SBM-2, пар. 45, буква "б"

Чрез посочените канали за взаимодействие, дружеството ясно дефинира основните интереси на своите заинтересовани страни:

- *За служителите:* Гарантиране на безопасни условия на труд (предвид високорисковите дейности на терен), адекватно и справедливо възнаграждение, социална закрила, гъвкавост и възможности за кариерно развитие, възможност за консултиране и участие на работниците в сертифицираната по ISO система за управление по здраве и безопасност при работа, защита на правото на поверителност на служителите (като субекти на лични данни, чиито данни се обработват от дружеството в качеството му на администратор на лични данни и работодател).
- *За клиентите:* Осигуряване на безкомпромисно качество на питейната вода, надеждност на услугите, непрекъснатост на водоподаването, бърза реакция при аварии, достъпни цени (социална поносимост) и лесни, дигитални канали за

връзка, защита на правото на поверителност клиентите (като субекти на лични данни, чиито данни се обработват от дружеството в качеството му на администратор на лични данни).

- *За институциите и общността:* Намаляване на физическите загуби на вода, модернизация на амортизираната инфраструктура, стриктно спазване на екологичните норми за заустване на отпадъчни води и превенция на наводнения.
- *За бизнес партньорите и доставчиците:* Осигуряване на прозрачни, равнопоставени и честни процедури за обществени поръчки (по ЗОП), ясни технически спецификации, навременни разплащания и поддържане на етични бизнес отношения.

Отражение върху стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-2, пар. 45, буква "в"

В отговор на изразените интереси, „Софийска вода“ АД е адаптирала своята стратегия и бизнес модел чрез конкретни действия и проекти:

- *Спрямо служителите (ESOV S1):* Тези мнения директно обуславят адаптирането на социалната политика и бизнес стратегията на компанията. Конкретни примери за това взаимодействие включват: адаптиране на социалната политика и условията на труд чрез проекта "Импулс 2027" (който предвижда реновиране на работните помещения, създаване на зони за релакс и преразглеждане на възнагражденията на база пазарни нива), модифициране на политиките за баланс между професионалния и личния живот чрез увеличаване на дните за работа от разстояние от 3 на 10 месечно, както и удовлетворяване на искания чрез колективно договаряне – предоговарянето на Колективния трудов договор (КТД) през 2025 г., което включва нови придобивки като административен отпуск за първия учебен ден и увеличени размери на ваучерите за храна.
- *Спрямо клиентите (ESOV S4):* Събраните мнения, интереси и необходимостта от зачитане на правата на потребителите директно обуславят и адаптират стратегията в следните направления:
    - *Дигитална трансформация и обслужване:* Установеното предпочитание на клиентите към дистанционни и бързи услуги директно формира търговската стратегия за преминаване към дигитално обслужване. В отговор на тези очаквания, през 2025 г. дружеството внедри корпоративен Viber Business Channel за проактивно информиране, разшири функциите на мобилното приложение „Моята вода“ и планира въвеждането на AI киоск терминали за самообслужване, за да намали необходимостта от изчакване за обслужване от служител и да улесни достъпа до услуги. За повишаване на осведомеността на общността е създаден образователният подкаст „На x2 вОди".
    - *Качество на водата (право на здраве и безопасност):* Високите изисквания и очаквания на потребителите към надеждността и безопасността на питейната вода са в основата на инвестиционната стратегия на дружеството. Те обуславят приоритетното насочване на капиталови разходи към рехабилитация на пречиствателни съоръжения (като подмяната на филтърни клетки в ПСПВ „Бистрица“ и ПСПВ

„Панчарево“ през 2025 г.), за да се гарантира непрекъснато спазване на здравните норми.

- *Защита на личните данни (право на неприкосновеност на личния живот):* Като част от Групата „Веолия“, дружеството прилага стриктни корпоративни правила и етични норми за поверителност и сигурност. Правото на клиентите на защита на данните диктува стратегическите инвестиции в киберсигурност, включително изграждането на Център за реакции при киберинциденти (SOC) във връзка с Директива NIS2 през 2025 г.
- *Етика и недискриминация:* Съгласно утвърдения Етичен кодекс на компанията-майка „Веолия“, бизнес моделът се основава на прозрачност, взаимно уважение и недискриминация. Стратегията за обслужване изисква предоставяне на подходящи и иновативни решения, съобразени с очакванията на различните групи клиенти.

- *Спрямо общностите и институциите (ESRS S3):* Събраната обратна връзка директно адаптира стратегическите приоритети и изпълнението на инвестиционните програми. Показателен пример за тази гъвкавост е допускането за предварително изпълнение на проекти за изграждане на канализация в райони без такава инфраструктура (като например доизграждането на ВиК мрежа в кв. „Овча купел – стара част“ или кв. „Модерно предградие“) в отговор на изразени граждански нужди и с цел защита на важни обществени интереси. Планирани са и целеви инвестиции за рехабилитация на критични канализационни колектори и активно зониране на мрежата за намаляване на водните загуби.



Информиране на управителните органи

SBM-2, пар. 45, буква "г"

Съветът на директорите и висшето изпълнително ръководство биват редовно информирани за мненията и интересите на заинтересованите страни чрез утвърдените канали за управление.

- Информацията от регулаторите и общината се обсъжда директно при одобряването на стратегическите Бизнес планове, както и по време на ежемесечните срещи на висшето ръководство (т.нар. Комекс ComEx).
- Мненията на служителите достигат до ръководството чрез докладите на дирекция „Човешки ресурси и администрация“ и при утвърждаването на Колективния трудов договор. Комуникацията се осъществява и по време на провеждане на Общото събрание на работниците и служителите, периодичните срещи с представители на синдикалните организации, както и чрез протоколите от провежданите на тримесечие срещи на Комитета по условия на труд, който функционира в дружеството.
- Интересите на клиентите се проследяват чрез автоматизирани системи (напр. QlikView) и отчети за ключови показатели, които показват нивата на удовлетвореност и постъпилите жалби, както и чрез обсъждане на резултатите от ежегодните проучвания на клиентската удовлетвореност и създаване на планове за действие, които адресират препоръките на клиентите.
- Темите, свързани с етиката и доставчиците, се наблюдават чрез регулярните доклади за нормативно съответствие пред Одитния комитет и по линия на корпоративното отчитане към „Веолия“.

3.3. Съществени ВРВ

ЕСОУ 2, изискване за оповестяване SBM-3

„Софийска вода“ АД осъществява дейността си, ръководейки се от стратегическата визия на Групата „Веолия“ за „многоаспектна ефективност“ (Multifaceted performance), според която икономическите, социалните и екологичните резултати са неразривно свързани и взаимозависими. В съответствие с този модел и въз основа на извършената задълбочена оценка на съществеността, дружеството е установило своите ключови въздействия, рискове и възможности (ВРВ).

Оповестяване на описателната информация в тематичните раздели

SBM-3, пар. 49

Подробната описателна информация за всяко едно от установените съществени въздействия, рискове и възможности – включително тяхното естество, мащаб, времеви хоризонти и очаквани финансови последици – е представена в съответните тематични раздели (ЕСОУ Е1–Е5, S1, S3, S4 и G1). Общата рамка на хоризонталните политики за управление на устойчивостта е представена консолидирано в раздел 4.2 на ЕСОУ 2, докато специфичните за конкретните теми допълнения към политиките, както и действията и целите за тяхното управление, са включени в съответните тематични раздели на отчета.

Обобщена декларация за съществените въздействия, рискове и възможности

SBM-3, пар. 48, буква „а“

Следната таблица обобщава идентифицираните съществени теми за „Софийска вода“ АД, конкретните групи установени ВРВ по всяка от тях, както и къде са концентрирани те по веригата на стойността на дружеството:

ESOУ Тема	Конкретни групи съществени ВРВ (Въздействия, Рискове, Възможности)	Концентрация във веригата на стойността
E1 Изменение на климата	**Въздействия:** (-) Емитиране на парникови газове от енергоемки процеси (пречистване, изпомпване) и транспорт; (+) Производство и използване на зелена енергия от възобновяеми източници (когенерация на биогаз в СПСОВ, ФЕЦ, мВЕЦ). **Риск:** Физически климатични събития (засушавания), причиняващи недостиг на вода и влияещи на водните ресурси. **Възможности:** (1) Повишаване на енергийната ефективност (ISO 50001); (2) Увеличаване на ВЕИ мощностите, икономии и приходи, включително чрез участие в схеми за търговия с емисии.	Собствена дейност; Нагоре и Надолу по веригата
E2 Замърсяване	**Въздействия:** (-) Потенциално неконтролируемо изтичане на отпадъчни води при аварии, водещо до локално замърсяване; (+) Ефективно пречистване на отпадъчните води и предотвратяване на замърсяването на водните басейни. **Рискове:** (1) Замърсяване на реки (например от неконтролируем разлив вследствие пропадане на голям колектор); (2) Санкции при евентуално неспазване на екологичните норми за заустване.	Собствена дейност; Нагоре и Надолу по веригата
E3 Водни и морски ресурси	**Въздействие:** (+) Връщане обратно в природата на количеството вода, което е почерпено от нея, и възстановяване на водния цикъл.	Собствена дейност

E4 Биоразнообразие	**Въздействие:** (+) Опазване на биоразнообразието чрез реализиране на проекти за възстановяване на местните екосистеми и опазване на видовете в районите, в които компанията оперира (напр. рибни проходи, зелени зони, контрол на инвазивни видове).	Собствена дейност; Нагоре по веригата
E5 Кръгова икономика	**Въздействия:** (-) Принос към изчерпването на невъзобновяеми ресурси по веригата на стойността поради потребление на електроенергия и изкопаеми горива; (-) Продължаващо генериране и депониране на специфични отпадъчни потоци, при които пълното затваряне на цикъла остава предизвикателство, въпреки системното интегриране на принципите на кръговата икономика в основната дейност; (+) 100% оползотворяване на утайките в земеделието; (+) Рециклиране на голяма част от отпадъците; (+) Намаляване на използваните ресурси чрез ВЕИ; (+) Подобряване на екологичните процеси на външни индустриални клиенти. **Рискове:** (1) Продължаващо депониране на отпадъци; (2) Неефективно доставяне на вода поради физически загуби по мрежата. **Възможности:** (1) Оптимизиране на енергийните разходи (ISO 50001, ФЕЦ); (2) Производство на зелена енергия от отпадъци; (3) Предотвратяване на санкции чрез оползотворяване на утайките; (4) Бизнес развитие чрез предоставяне на екологични услуги за външни компании.	Собствена дейност; Нагоре и Надолу по веригата
S1 Собствена работна сила	**Въздействия:** (-) Потенциални трудови злополуки предвид високорисковите експлоатационни дейности на терен; (+) Осигуряване на сигурна заетост, адекватни заплати и социални придобивки, равновесие между професионалния и личния живот;	Собствена дейност; Нагоре и Надолу по веригата

	(+) Открит социален диалог и колективно договаряне; (+) Позитивна работна среда с еднакво отношение и равни възможности; (+) Активни инициативи за обучение и професионално развитие. **Риск:** Излагане на персонала на рискове за здравето и безопасността при работа, които могат да засегнат физическото и психическото им състояние и да доведат до намалена ефективност. **Възможност:** Лидерство в областта на БЗР, което подобрява имиджа на компанията, подпомага привличането на таланти и осигурява по-добра позиция при преговори с ключови заинтересовани страни.	
S3 Засегнати общности	**Въздействия:** (-) Липса на изградена канализация в определени райони; (+) Осигуряване на достъп до безопасна питейна вода чрез устойчиво управление на водните ресурси и надеждни услуги; (+) Превенция на наводнения чрез управление на язовирни съоръжения.	Собствена дейност; Надолу по веригата
S4 Потребители и крайни ползватели	**Въздействия:** (-) Потенциални отклонения в качеството на водата; (-) Нарушена надеждност на услугата (като количество и качество), влияеща отрицателно на корпоративни, индустриални и институционални потребители; (+) Осигуряване на непрекъснато водоснабдяване; (+) Равен достъп до услуги; (+) Канали за двупосочна комуникация с потребителите; (+) Гарантиране на надеждност на ресурса за корпоративни, индустриални и институционални потребители; (+) Повишаване на осведомеността за пестене на водата. **Рискове:** (1) Несъответствие с нормативните изисквания за качеството на водата (заплаха от санкции и влошен имидж);	Собствена дейност; Надолу по веригата

	(2) Влошаване на показателите „вкус“ и „мирис“ от водорасли (риск от медийна криза без опасност за здравето). **Възможност:** Дигитализация на услугите и въвеждане на електронна фактура, водещи до подобрен имидж, улеснен достъп и намаляване на разходите за печат и съхранение на документи.	
G1 Професионално поведение	**Въздействия:** (+) Изграждане на позитивна корпоративна култура и прозрачни, справедливи бизнес практики; (+) Ефективно предотвратяване и установяване на случаи на корупция; (+) Поддържане на разнообразни и сигурни канали за докладване и защита на лицата, сигнализиращи за нередности. **Възможност:** Повишаване на вътрешнофирмената култура и осъзнатост по ESG въпроси, което води до по-висока ефективност на служителите, задържане на кадри и спестяване на разходи за подбор и обучение.	Собствена дейност; Нагоре и Надолу по веригата

Издръжливост на стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, буква „е“

Бизнес моделът на „Софийска вода“ АД демонстрира изключително висока степен на издръжливост и адаптивност спрямо идентифицираните въздействия и рискове. Стратегическият отговор на компанията е финансово и технически обезпечен чрез дългосрочния Бизнес план за развитие (2027–2031 г.), който интегрира:

- *Екологична издръжливост:* Целеви инвестиции (CAPEX) за рехабилитация на водопроводната и канализационната мрежа (за гарантиране качеството на услугите и предотвратяване на замърсявания), развитие на собствени ВЕИ мощности (когенерация на биогаз, фотоволтаици) и внедряване на интелигентни системи (SCADA, Hubgrade) за превенция на аварии и замърсявания.
- *Социална и потребителска издръжливост:* Гарантиране на здравето и безопасността на служителите (вкл. проект „Импулс 2027“), осигуряване на безкомпромисно качество на питейната вода и надеждност на услугите, както и ускорена дигитализация на клиентското обслужване (вкл. инвестиции в киберсигурност и защита на данните).
- *Управленска издръжливост:* Поддържане на сертифицирана Интегрирана система за управление (ИСУ), обхващаща ISO 9001, 14001, 45001, 50001 и 37001 (Система за борба с подкупването), която гарантира стриктен вътрешен контрол и етично поведение по цялата верига на доставки.

Промени спрямо предходния период и обхват на отчитането

SBM-3, § 48, букви „ж“ и „з“

Тъй като настоящият документ е първият официален отчет за устойчивостта на дружеството, изготвен съгласно изискванията на Директивата за корпоративно отчитане във връзка с устойчивостта (CSRD), 2025 г. се приема за базова година. Поради това не се отчитат промени в установените съществени въздействия, рискове и възможности в сравнение с предходни отчетни периоди. Въз основа на оценката на съществеността, дружеството се отчита по всички тематични стандарти от ЕСОУ, с изключение на ЕСОУ S2 („Работници по веригата на стойността“), по който не са идентифицирани съществени ВРВ. Предприятието не прилага допълнителни специфични оповестявания извън предвидените в европейската рамка.

4. Управление на въздействията, рисковете и възможностите

4.1. Процес по оценяване на съществеността

ЕСОУ 2, изискване за оповестяване IRO-1

Описание на методиките и допусканията

IRO-1, пар. 53, буква „а“

Процесът на „Софийска вода“ АД по оценка на съществеността е регламентиран във вътрешната Инструкция И-05.07/01. Основна база за първоначалното идентифициране на рисковете и възможностите беше съществуващият корпоративен Регистър на рисковете, докато въздействията бяха идентифицирани с подкрепата на външен консултант. Самата оценка на съществеността се извърши на базата на структурирана експертна преценка първоначално от отдел „Управление на риска и устойчиво развитие“, съвместно с Директора „Управление на риска и оптимизация на процесите“ и външния консултант. Впоследствие, формулировките и оценките бяха детайлно разгледани, коригирани и окончателно валидирани от специализираните работни екипи за корпоративно отчитане на устойчивостта по всяка тема. Оценката се извърши по утвърдена методика чрез математически формули:

- *За рискове и възможности (финансова същественост) се изчислява:* Финансови последици x Вероятност.
- *За въздействия (същественост на въздействието) се изчислява:* (Степен + Обхват + Поправимост) x Вероятност.

Процес за въздействията върху хората и околната среда

IRO-1, пар. 53, буква „б“

- *Обхват и фокус:* Компанията анализира въздействията в собствената си дейност, географския район на опериране, както и по цялата верига на стойността – нагоре (напр. доставчици) и надолу (напр. клиенти, предприятия за отпадъци).
- *Допитване:* Ежегодно (през четвъртото тримесечие) се изпращат структурирани въпросници до различните групи заинтересовани страни (ръководство, акционери, одитен комитет, експерти по околна среда, собствени служители, служители по веригата на стойността, общности, доставчици, клиенти, финансови институции, НПО/браншови организации, държавни органи и други структури, синдикати и регулатори). Това допитване се извършва в началната фаза на процеса и има за цел единствено да установи кои от темите и подтемите по ЕСОУ са значими за заинтересованите страни, за да бъдат селектирани за по-нататъшен анализ. Самото детайлно идентифициране и оценяване на конкретните ВРВ впоследствие се извършва изцяло чрез експертната преценка на вътрешните работни екипи и Комисията за КОУ, без допълнителни външни консултации по тях.
- *Прагове и подреждане по значимост:* Отрицателните въздействия се оценяват по тежест (степен, обхват, поправимост) и вероятност, като за съществени се приемат тези с резултат ≥7 (от максимални 12). Положителните въздействия се

оценяват по степен, обхват и вероятност (без критерий поправимост), като прагът за същественост е ≥5 (от максимални 8).

Процес за рискове и възможности (финансова същественост)

IRO-1, пар. 53, буква „в“

- *Връзки с въздействията:* При експертните обсъждания компанията взе предвид връзките на своите въздействия и зависимости с рисковете и възможностите, като анализира как отрицателните въздействия (напр. трудовите злополуки) могат да генерират финансови рискове. Същевременно се оцени как зависимостите от сурова вода създават рискове за дейността, а управлението на екологичните въздействия разкрива възможности (напр. оползотворяване на утайки и зелена енергия).
- *Прагове и величина:* Финансовата същественост се измерва чрез потенциалната величина на финансовите последици (по скала от „много ниски“ ≤5000 евро до „критични“ над 2,5 млн. евро) и вероятността за настъпването им (от 10% до 100%). Прагът за класифициране на риск или възможност като съществени е резултат ≥3 (от максимални 5).
- *Подреждане спрямо други рискове:* Оценката на свързаните с устойчивостта рискове е директно базирана на общия процес и Регистъра за управление на риска. Тя се отличава от оценката на другите бизнес рискове по това, че за целите на ЕСОУ измерва присъщия (първоначален) риск преди прилагането на контролни механизми.

Специфични процеси за оценка по тематични области

IRO-1 във връзка с Допълнение В

Тъй като оценката на съществеността се уповава на експертния капацитет на сформираните работни екипи, при прегледа и валидирането на специфичните ВРВ експертите интегрираха своите професионални познания за реалните процеси и данни на дружеството, както следва:

- *Относно изменението на климата (ЕСОУ Е1, пар. 20 и 21):* Експертната оценка на въздействията се базира на познанията за енергийната интензивност на процесите и потреблението на горива. Оценката на физическите рискове (засушавания) и рисковете от прехода стъпи на експертни наблюдения върху историческите данни за водоподаването и тенденциите за сигурността на водоизточниците. На този етап анализът на климатичните сценарии разчита на качествена експертна преценка.
- *Относно замърсяването, водните ресурси и кръговата икономика (ЕСОУ Е2, Е3 и Е5, пар. 11, 8 и 11):*
    - *Проверка на активите и дейностите:* В рамките на експертната оценка работните екипи провериха активите и дейностите на дружеството, за да установят действителните и потенциалните ВРВ както в собствената му дейност (експлоатация на пречиствателни станции и ВиК мрежа), така и нагоре и надолу по веригата на стойността. Като основни методологични инструменти за тази проверка експертите използваха изискванията на сертифицираната СУОС (ISO 14001) и Регламента EMAS. При преценката си те валидираха рисковете и въздействията чрез системни данни, генерирани от акредитирания Лабораторен изпитвателен комплекс (ЛИК), непрекъснатия мониторинг през SCADA системата,

софтуера „Феникс“ (за проследимост на утайките), както и съобразно условията в разрешителните от Басейнова дирекция.

- *Консултации:* В съответствие с общия процес, описан по-горе, дружеството е провело консултации със засегнатите общности и останалите заинтересовани страни (чрез структурирани въпросници) единствено в началната фаза на процеса – за селектиране на значимите теми по ЕСОУ. Самото детайлно оценяване на действителните и потенциалните ВРВ в тези области е извършено експертно от вътрешните екипи.

- *Относно биологичното разнообразие и екосистемите (ЕСОУ Е4, пар. 17 и 19):* Оценката на съществеността се извърши от специализиран работен екип, включващ експерти по биоразнообразие и представител на финансовия отдел.
  - *Проверка на активите и чувствителни зони (пар. 17, буква „а“ и пар. 19, буква „а“):* Установено е, че „Софийска вода“ АД няма площадки, разположени директно в чувствителни от гледна точка на биоразнообразието зони, но някои ключови обекти са в непосредствена близост до такива територии. ПСПВ Бистрица и ПСПВ Панчарево са в близост до Природен парк „Витоша“. ПСПВ Мала църква е разположена до Национален парк „Рила“. Язовир „Бели Искър“ е разположен високо в Рила планина, в непосредствена близост до границите на Национален парк „Рила“, като на обекта се поддържа постоянно техническо обслужване и присъствие на персонал на дружеството. СПСОВ Кубратово, ПСПВ Панчарево и ПСПВ Бистрица се намират на значими миграционни пътища на птиците. Дейностите на тези станции не оказват отрицателно въздействие върху парковете и не възпрепятстват навлизането на видове от съседните зони.
  - *Методики, въздействия и зависимости (пар. 17, букви „а“, „б“ и „д“):* Въздействията нагоре и надолу по веригата на стойността се анализират на експертно ниво, докато въздействията върху собствените площадки се оценяват и чрез специализиран теренен мониторинг на флората и фауната, провеждан два пъти годишно. По отношение на зависимостите от екосистемни услуги, основната такава за дружеството е водообезпечаването от природата, като целта е връщането на водата с максимално близки характеристики за опазване на водните екосистеми. Същевременно, чрез оползотворяването на утайките от отпадъчни води, компанията подпомага друга ключова екосистемна услуга – кръговрата на хранителните вещества и почвеното плодородие.
  - *Физически рискове и издръжливост (пар. 17, буква „в“):* Процесите по оценка отчитат зачестяващите периоди на продължително засушаване и повишената опасност от пожари като реален физически риск. За смекчаването му, без нанасяне на вреди на биоразнообразието, дружеството е адаптирало оперативните си дейности – разширено превантивно косене на зелените площи се допуска стриктно след края на юни и средата на юли, когато тревистите растения са приключили цъфтежа си и размножаването на животните е завършило.
  - *Консултации и системни рискове (пар. 17, букви „г“ и „д“):* В съответствие с общата методика, мненията на засегнатите общности относно значимостта на темата са интегрирани единствено чрез

структурираните въпросници в началната фаза на оценката. Не са идентифицирани системни рискове, свързани със загубата на биологично разнообразие и екосистеми, които впоследствие да бъдат оценени.

- *Относно професионалното поведение (ESRS G1, пар. 6):* Идентифицирането на рисковете от корупция се базира на експертната оценка на процесите, въведени чрез Системата за управление за борба с подкупването (ISO 37001) и практиката по управление на сигнали към Комисията по етика.

Интегриране в цялостното управление

IRO-1, пар. 53, букви „д“ и „е“

- *Интегриране на рисковете:* Процесът използва инструментите за оценка на риска на компанията, но се прилага за присъщия риск. Основна входяща база за ESG оценката на съществеността е информацията от съществуващия корпоративен Регистър на рисковете. В случай че по време на оценката на съществеността се стигне до различен резултат или ново ниво на риск, тази информация се вписва обратно в Регистъра. Впоследствие, установените разминавания се докладват и обсъждат по време на периодичните заседания на Форума за управление на риска (ФУР), където се взема решение и се стига до финална оценка на риска. Оценените и валидирани ESG рискове се залагат в риск-регистрите на съответните дирекции и се проследяват чрез Системата за вътрешен контрол, в това число и чрез ежегодната кампания за самооценка на Групата Веолия (CAP Campaign).
- *Интегриране на възможностите:* Процесът за установяване и управление на възможностите е включен в цялостния процес за управление на „Софийска вода“ АД, като се изразява в идентифициране на стратегически инвестиционни проекти (напр. ВЕИ мощности, дигитализация, намаляване на загубите на вода) при разработването на 5-годишните регулаторни Бизнес планове. Възможностите за подобрение се валидират и управляват текущо и чрез механизмите на Интегрираната система за управление (ISO 9001, ISO 50001 и др.).

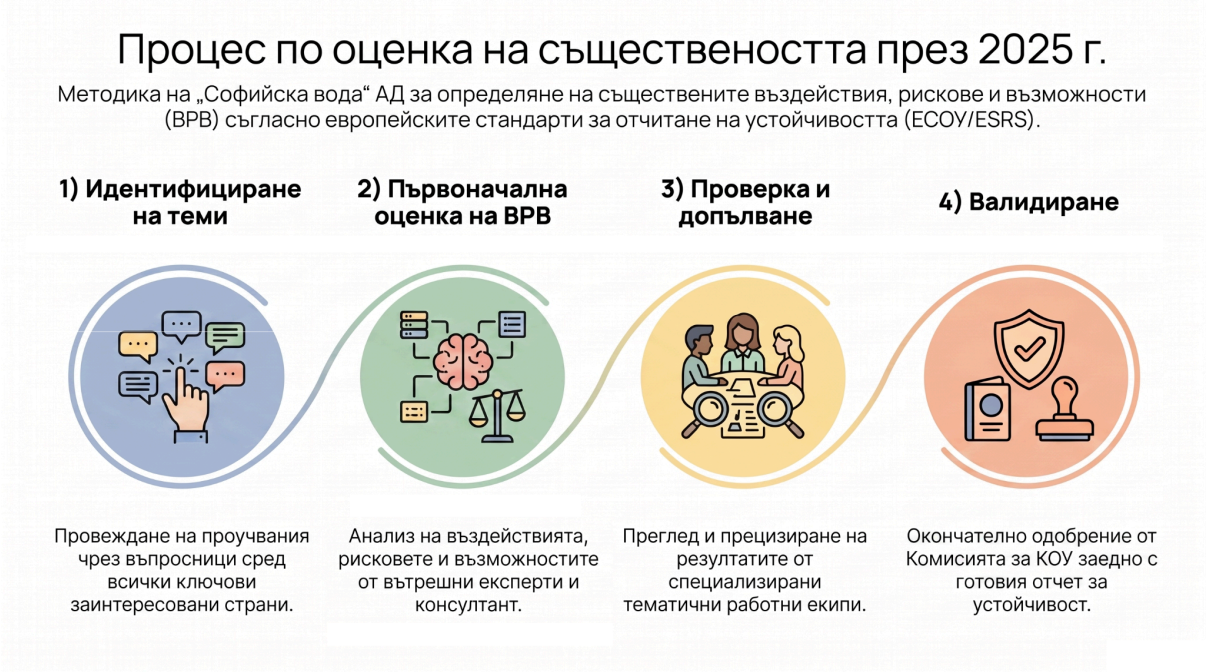
Процес на вземане на решения и вътрешен контрол

IRO-1, пар. 53, буква „г“

Съгласно утвърдената вътрешна Инструкция И-05.07/01, принципният процес предвижда идентифицирането и оценката на ВРВ да се извършва от специализирани работни екипи, след което резултатите се обобщават от Експерт „Устойчиво развитие“ и се проверяват от Старши мениджър „Управление на риска и устойчиво развитие“. Крайният контрол и решението за валидност на оценката и нейната годност за включване в отчета за устойчивостта се осъществяват от специално сформираната Комисия за корпоративно отчитане на устойчивостта (КОУ).

Тъй като 2025 г. е първата година на отчитане по ЕСОУ, процесът протече със следната специфика: идентифицирането на ключовите ESG теми се извърши чрез допитване с въпросници до заинтересованите страни. Първоначалното идентифициране и оценка на ВРВ по селектираните теми се осъществи от тесен експертен екип и външен консултант, след което оценките бяха проверени и допълнени от тематичните работни екипи. По изключение за 2025 г. Комисията за КОУ валидира оценката на съществеността на финалния етап, съвместно с прегледа и приемането

на самия отчет за устойчивост. Занапред процесът ще следва стриктно етапите преди съставянето на отчета, съгласно вътрешната инструкция.



Входящи параметри, източници на данни и бъдещи преразглеждания

IRO-1, пар. 53, букви „ж“ и „з“

Основните входящи параметри за оценката включват изискванията на Директива (ЕС) 2022/2464 и Делегиран регламент (ЕС) 2023/2772, Закона за счетоводството, както и вътрешни анализи на веригата на стойността (нагоре и надолу), обратна връзка от заинтересованите страни чрез анкети и фокус групи, и вътрешната експертиза на работните екипи.

Тъй като текущата отчетна година е първата, в която „Софийска вода“ АД извършва оценка на съществеността по ЕСОУ, процесът не е променян в сравнение с предходни периоди. В бъдеще компанията предвижда два паралелни механизма за преразглеждане:

- *Преглед на процеса (методиката и критериите):* Извършва се при промени във вътрешните и външните обстоятелства, но не по-рядко от веднъж на 3 години.
- *Преглед на самата оценка на съществеността:* Оценката се преглежда за адекватност най-малко веднъж годишно (през четвъртото тримесечие), както и извънредно при настъпване на промени в бизнес рисковете, организацията (нови дейности, технологии), нормативната база или заинтересованите страни.

4.2. Политики, приети за управление на съществените въпроси на устойчивостта

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-P

Обща рамка, съдържание и цели на политиките

MDR-P, пар. 65, буква „а“

„Софийска вода“ АД управлява съществените си въздействия, рискове и възможности чрез интегрирана рамка от политики, които са съобразени със стратегическата визия на компанията-майка „Веолия“ за „многоаспектна ефективност“. Основното управление се опира на два хоризонтални стълба, допълнени от специфични за секторите документи:

- *Политика на Интегрираната система за управление (ИСУ):* Фундамент на управлението, който обединява ангажиментите за качество, опазване на околната среда (вкл. климат, води, предотвратяване на замърсяването, биоразнообразие и кръгова икономика), енергийната ефективност и здравето и безопасността при работа (БЗР).
- *Етична рамка на Групата „Веолия“:* Включва Етичен кодекс, Кодекс за антикорупционно поведение и Политика за многообразие и приобщаване. Тя регламентира професионалното поведение, защитата на човешките права и етичните отношения по цялата верига на стойността.
- *Специфични за потребителите политики:* Включват „Общи условия за предоставяне на ВиК услуги“, „Харта на клиента“ и специализирани Политики за защита на личните данни (GDPR), които гарантират качеството на обслужване, социалната поносимост и сигурността на информацията.

Обхват на политиките

MDR-P, пар. 65, буква „б“

Политиките обхващат 100% от преките дейности на „Софийска вода“ АД на територията на Столична община и се прилагат към всички служители. По веригата на стойността ангажиментите се разпростират чрез задължителни етични и екологични клаузи в договорите с доставчици и подизпълнители, като компанията активно насърчава своите партньори да приемат сходни принципи на устойчивост.

Най-високо равнище на отговорност

MDR-P, пар. 65, буква „в“

Най-високото управленско равнище, което носи пряка отговорност за утвърждаването, изпълнението и ефикасността на политиките, е Изпълнителният директор на „Софийска вода“ АД, под стратегическия надзор на Съвета на директорите.

Спазване на международни стандарти и инициативи на трети страни

MDR-P, пар. 65, буква „г“

Дружеството гарантира изпълнението на политиките си чрез сертифицирани системи съгласно:

- ISO 9001:2015 (Качество); ISO 14001:2015 (Околна среда); ISO 45001:2018 (БЗР); ISO 50001:2018 (Енергия); ISO 37001:2016 (Борба с подкупването) и Регламент EMAS (Схема за управление по околна среда и одит).

- Политиките са съобразени със Световния пакт на ООН, Насоките на ОИСР, Декларацията на МОТ за основните принципи и права при работа, френския закон „Сапен 2“ и Закона относно задължението за бдителност (Duty of Vigilance).

Внимание към интересите на заинтересованите страни

MDR-P, пар. 65, буква „д“

Дружеството отчита нуждите на заинтересованите страни чрез структуриран диалог, проучвания на удовлетвореността и консултации със синдикатите. Процесът е формализиран чрез документа „Идентифициране на потребности и очаквания на заинтересовани страни“, който се преразглежда ежегодно. „Комисия от заинтересовани лица“ на ниво Веолия предоставя външна експертиза за стратегическите цели.

Комуникация и достъпност на политиките

MDR-P, пар. 65, буква „е“

Всички ключови политики са публично достъпни на корпоративния уебсайт. Вътрешно те се комуникират чрез интранет портала, информационни табла и задължителни обучения (вкл. за антикорупция и етика). На бизнес партньорите политиките се предоставят чрез специализирани платформи за закупуване и договорни условия.

Процеси на наблюдение и оценка на ефективността

MDR-P, пар. 65, буква „а“

Ефикасността на политиките се следи чрез:

- Ежегодни вътрешни и външни одити на ИСУ.
- Периодични „Прегледи от ръководството“.
- Автоматизиран мониторинг на KPIs чрез QlikView и SAP и специализирани проучвания като "Voice of Resources".

Карта на политиките на „Софийска вода“ АД

Политика / Кодекс	Обхванати съществени въпроси (ESOY стандарти)	Ключов фокус на управление
Политика на Интегрираната система за управление (ИСУ)	E1, E2, E3, E4, E5, S1, S3, S4, G1	Околна среда, енергия, БЗР, качество на услугите, здраве и безопасност на общността, борба с корупцията, равнопоставеност и защита на подаващите сигнали
Етичен кодекс на Група Веолия	E5, S1, S3, S4, G1	Човешки права, етични бизнес практики, професионално поведение, опазване на ресурсите и солидарност с общностите
Политика за многообразие и приобщаване	S1, G1	Равни възможности, нулева толерантност към дискриминация и тормоз
Кодекс за антикорупционно поведение	G1	Предотвратяване на корупция, подкупи и конфликт на интереси
Харта на клиента и Общи условия за ВиК услуги	S4	Права на потребителите, качество на обслужването, защита на уязвими клиенти
Политика за защита на личните данни	S1, S4	Неприкосновеност на личния живот и сигурност на информацията (както за клиенти, така и за служители)

4.3. Действия и ресурси

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A

„Софийска вода“ АД управлява своите съществени въздействия, рискове и възможности чрез конкретни действия и планове за действие, подкрепени с необходимите ресурси. Конкретните ключови действия, времевите хоризонти за тяхното изпълнение, както и съответните отпуснати и/или планирани финансови ресурси (оперативни и капиталови разходи), са детайлно разписани в съответните тематични раздели на настоящия отчет (ESOY E1–E5, S1, S3, S4 и G1).

4.4. Цели и измерители

ESRS 2, минимални изисквания за оповестяване MDR-T и MDR-M

Дружеството използва специфични метрики и измерими цели за проследяване на ефективността на политиките си и управлението на въздействията, рисковете и възможностите, като детайлните стойности са представени в съответните тематични оповестявания.

Валута на представяне на финансовите измерители

MDR-M, пар. 77, буква „г“

Във връзка с приемането на еврото за официална валута в Република България от 1 януари 2026 г., което представлява особено обстоятелство за отчетността, дружеството прилага следния унифициран подход при отчитането на финансовите измерители, цели и ресурси:

- Всички исторически финансови данни, отнасящи се за отчетната 2025 г. (и предходни периоди), са представени основно в български лева (BGN) в съответствие с валутата на представяне във финансовия отчет, като за удобство тяхната равностойност може да бъде посочена и в евро (EUR).
- Всички прогнозни финансови данни (бюджети, инвестиции и очаквани финансови последици), отнасящи се за бъдещи периоди след 1 януари 2026 г. (включително по Бизнес план 2027–2031 г.), са представени само в евро (EUR).

4.5. Обхванати изисквания за оповестяване

ESRS 2, изискване за оповестяване IRO-2

Указател на съдържанието и обхват на стандартите

IRO-2, пар. 56

Въз основа на резултатите от оценката на съществеността, „Софийска вода“ АД е включило в своя отчет за устойчивостта информация по съответните тематични стандарти. Пълният списък на изискванията за оповестяване, които са изпълнени при изготвянето на настоящия отчет, е представен под формата на табличен Указател на съдържанието в края на документа, указващ номерата на страниците и параграфите, където се намират съответните сведения.

Начин на определяне на съществената информация за оповестяване

IRO-2, пар. 59

За въпросите на устойчивостта, оценени като съществени (въздействия, рискове и възможности), дружеството е определило конкретната информация за оповестяване, спазвайки изискванията на ESRS 1, раздел 3.2 „Съществени въпроси и същественост на информацията“. В процеса на отчитане са включени онези изисквания за оповестяване и точки с данни от съответните тематични стандарти, които са преценени като значими за разбирането на конкретния въпрос и удовлетворяват потребностите на ползвателите от информация.

Екологична информация

ЕСОУ E1 – E5

ЕСОУ Е1

Изменение на климата

Във връзка с изискванията на стандарт ЕСОУ Е1 „Изменение на климата“, „Софийска вода“ АД отчита своите съществени въздействия, рискове и възможности, свързани с климатичните промени.

При извършената оценка на съществеността дружеството идентифицира като ключов физически риск нарастващата опасност от засушавания, които могат да причинят недостиг на вода и да повлияят пряко върху сигурността на водоснабдяването и оперативните разходи. От гледна точка на въздействията, фокусът е поставен върху енергоемкостта на ВиК системите и генерираните емисии на парникови газове от дейността. Същевременно компанията реализира значителни възможности за екологична и финансова оптимизация чрез повишаване на енергийната ефективност и преход към вътрешни възобновяеми енергийни източници като оползотворяване на биогаз и изграждане на собствени фотоволтаични и водноелектрически мощности.

За да управлява ефективно тези аспекти, дружеството прилага комплексен подход, насочен едновременно към смекчаване на изменението на климата и стратегическо адаптиране към неговите последици. Представените в следващите точки оповестявания разглеждат детайлно интегрираните политики, плановете за преход, ключовите действия, целите и измерителите, чрез които компанията проследява своя напредък и управлява климатичния си отпечатък.

1. План за преход за смекчаване на изменението на климата

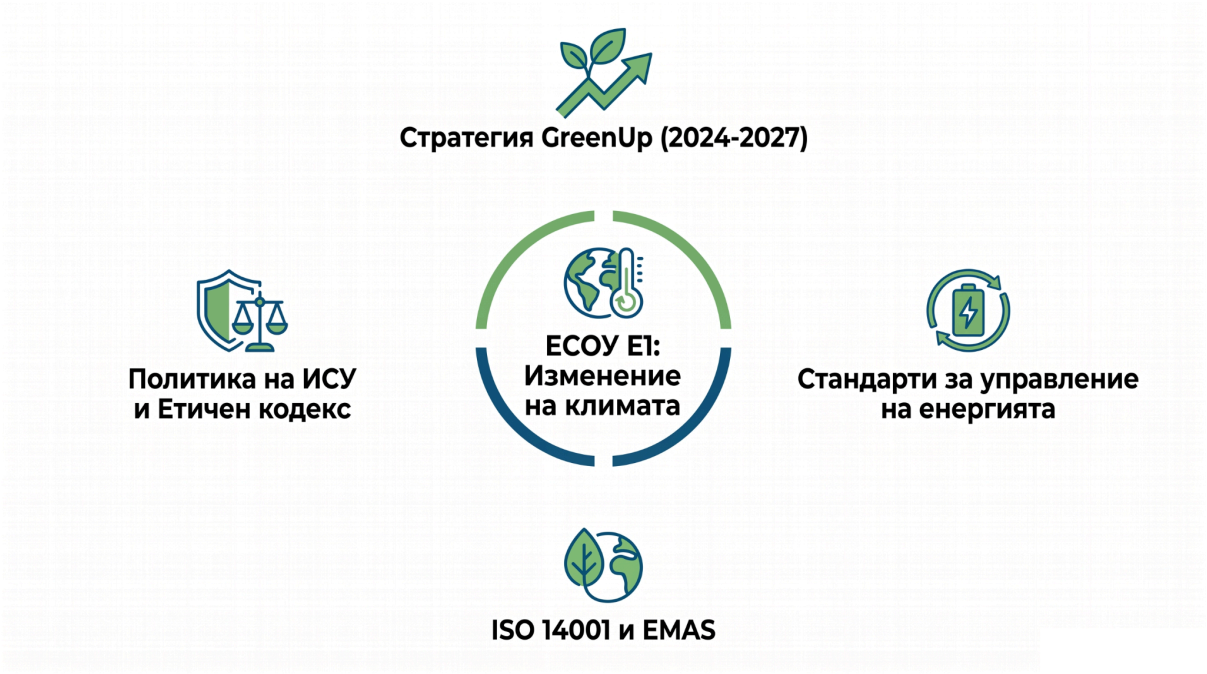
ЕСОУ Е1, изискване за оповестяване Е1-1

План за преход за смекчаване на изменението на климата
E1-1, пар. 17

Към настоящия момент „Софийска вода“ АД не е приело окончателен План за преход за смекчаване на изменението на климата. Дружеството е в процес на разработване на документа и предвижда официално да приеме своя План за преход до 2027 година.

2. Политики

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-P
ЕСОУ Е1, изискване за оповестяване Е1-2



Връзка с общата рамка на политиките
MDR-P, пар. 65 E1-2, пар. 24

Управлението на съществените въздействия, рискове и възможности, свързани с климата, се извършва в съответствие с Политиката на Интегрираната система за управление (ИСУ) и Етичния кодекс на Групата Веолия, описани подробно в точка 4.2 на ЕСОУ 2. Тези политики са интегрирани със стратегическата програма на компанията-майка „GreenUp“ (2024-2027 г.), която дефинира борбата с изменението на климата и икономичното управление на ресурсите като основен приоритет.

Смекчаване на изменението на климата, енергийна ефективност и възобновяема енергия

E1-2, пар. 25, букви „а“, „в“ и „г“

В допълнение към общата екологична рамка, по отношение на климата „Софийска вода“ АД поема следните специфични ангажименти:

- *Декарбонизация:* Следване на глобалните цели на „Веолия“ за намаляване на емисиите по траектория, съвместима с ограничаването на затоплянето до 1,5°C.
- *Енергийна ефективност:* Непрекъснато подобряване на енергийните характеристики чрез закупуване на енергийно ефективни продукти и услуги и внедряване на култура за пестеливо използване на ресурсите.
- *Възобновяема енергия:* Ускорено развитие на биоенергията (от биогаз) и внедряване на нови мощности за енергия от възобновяеми източници с цел постигане на енергийна независимост.

Адаптиране към изменението на климата

E1-2, пар. 25, буква „б“

За управление на съществените физически рискове, произтичащи от засушавания и недостиг на вода, дружеството се ангажира да осигурява непрекъснати ВиК услуги чрез:

- Насърчаване на отговорната употреба на вода от клиентите;
- Интегриране на принципите на кръговата икономика при управление на водния ресурс.

Процеси на наблюдение и приложими стандарти

MDR-P, пар. 65, букви „а“ и „г“

Климатичните и енергийните ангажименти се изпълняват чрез сертифицираните системи за управление ISO 50001:2018 (Управление на енергията), ISO 14001:2015 (Околна среда) и регистрацията по Регламент 1221/2029 на Европейската общност (EMAS). Напредъкът се следи чрез редовни прегледи от ръководството и автоматизиран мониторинг на специфични енергийни и екологични цели.

3. Управление на съществените ВРВ

3.1. Смекчаване на изменението на климата (Енергия и ПГ)



Инсталации за термална хидролиза и реактор „Анамокс“, СПСОВ Кубратово

3.1.1. Описание на съществените ВРВ

ЕСОУ 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ЕСОУ Е1

Съществени отрицателни и положителни въздействия

SBM-3, пар. 48, букви „а“ и „в“

Във връзка със смекчаването на изменението на климата, „Софийска вода“ АД идентифицира съществено действително **отрицателно въздействие**, което се проявява в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен план. То се изразява в отделянето на парникови газове (ПГ) и приноса към изчерпването на невъзобновяеми природни ресурси. Въздействието се характеризира с локализирани промени в околната среда на регионално ниво, водещи до забележими, но управляеми последици, чието възстановяване изисква умерени усилия в рамките на период от 5 до 10 години. Това въздействие е концентрирано както в собствената дейност на компанията (енергийно интензивни процеси по изпомпване и пречистване на водите и транспорт), така и при участниците по веригата на стойността (основно чрез доставките на закупена електроенергия, дизелово гориво, бензин, метан и пропан-бутан).

Същевременно, за същите времеви хоризонти, дружеството оказва съществено действително **положително въздействие** чрез производството и използването на

енергия от възобновяеми източници (когенерация на биогаз и мВЕЦ). Това въздействие се генерира в собствената оперативна дейност, но индиректно облекчава веригата на стойността чрез намаляване на използването на първични природни ресурси.

Съществени възможности и финансови последици

SBM-3, пар. 48, букви „а“, „г“ и „д“

Предприятието е идентифицирало ключови **възможности** за повишаване на енергийната и процесната ефективност, които са силно вероятни (действителни) в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен план. Те се реализират в собствената дейност чрез развитие на вътрешни нисковъглеродни източници (фотоволтаици, мВЕЦ, оползотворяване на метан за биогаз) и прилагане на сертифицирани системи за управление (ISO 50001, EMAS) и интелигентни цифрови решения (като системата Hubgrade).

Възползвайки се от преходната разпоредба на ЕСОУ 1 (Допълнение В) за първата година на отчитане, дружеството предоставя качествена оценка на очакваните финансови последици.

Използването на тези възможности води до положителни финансови последици чрез трайно оптимизиране на оперативните разходи (OPEX) за закупуване на електроенергия, създава потенциал за реализиране на приходи от продажба на зелена електроенергия и ограничава финансовия риск за дружеството от нестабилност на свободния енергиен пазар.

Устойчивост на стратегията и бизнес модела

SBM-3, пар. 48, букви „б“ и „е“ E1, пар. 19

За да отговори на идентифицираните въздействия и възможности, „Софийска вода“ АД приспособява своя бизнес модел и стратегия чрез насочени капиталови инвестиции в две основни направления: мащабна дигитализация, заложена в Бизнес плана на дружеството, и развитие на собствени ВЕИ мощности, реализирани като нерегулирани инвестиции. Към настоящия момент издръжливостта на стратегията и модела на стопанска дейност по отношение на прехода към нисковъглеродна икономика се управлява чрез общите процеси за управление на риска и инвестиционно планиране. Дружеството предвижда в бъдеще да надгради този процес, като извърши специализиран анализ на издръжливостта с използване на специфични климатични сценарии.

3.1.2. Действия и ресурси

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ЕСОУ Е1, изискване за оповестяване E1-3

Описание на ключовите действия и способи за декарбонизация

MDR-A, пар. 68, букви „а“ и „б“ E1-3, пар. 29, буква „а“

Действията на „Софийска вода“ АД са насочени към собствената оперативна дейност и допринасят пряко за постигане на целите на Политиката на Интегрираната система за управление (ИСУ) за непрекъснато подобряване на енергийните характеристики.

Управлението се осъществява чрез сертифицирана система за енергиен мениджмънт по ISO 50001:2018. В изпълнение на стратегията си за смекчаване на климатичните промени, дружеството структурира своите текущи и планирани действия в следните ключови способи за декарбонизация:

- *Енергийна ефективност:* Прилагане на дигитални системи като специализирана енергийна SCADA за мониторинг и интелигентната система Hubgrade за оптимизация на процесите по пречистване в СПСОВ „Кубратово“. Внедрен е иновативен алгоритъм за управление на помпените станции с резервоари, който автоматизира работата им според натоварването и цената на електроенергията. Като част от текущите действия за оптимизиране на пречистването, в експлоатация са въведени инсталации за термална хидролиза и реактор „Анамокс“ (които, макар и енергоемки, са критични за екологичните показатели на станцията). В бъдещ план се предвижда разширяване на енергийния мониторинг и регулярна подмяна на стари помпено-хидрофорни уредби (ПХУ) с нови, оборудвани с честотни регулатори.
- *Използване на енергия от възобновяеми източници:* Ключово текущо действие е експлоатацията на когенерационната инсталация в СПСОВ „Кубратово“, която използва отделените утайки за производство на биогаз. Този проект („Улавяне на метан и комбинирано производство на енергия в ПСОВ“) успешно предотвратява неконтролираното изпускане на метан в атмосферата. За да се поддържа най-високо ниво на технологичен контрол, през отчетната 2025 г. в парокотелната централа на СПСОВ са доставени и монтирани нови прецизни измервателни уреди за пара и биогаз, с което се осигурява надежден оперативен мониторинг на процесите. Стратегията за енергийна независимост включва и планирано развитие на нови вътрешни ВЕИ мощности – изграждане на фотоволтаични електрически централи (ФЕЦ) и малки водноелектрически централи (МВЕЦ).
- *Електрификация и промяна на горивната база:* Ограничаване на потреблението на пропан-бутан до минимум, поетапно навлизане на електромобили в автопарка на дружеството и замяна на електрическото отопление с високоефективни термопомпени системи (напр. в административната сграда на ПСПВ „Пасарел“ през ноември 2025 г.).
- *Основани на природата решения:* Към настоящия момент дружеството не прилага специфични основани на природата решения (напр. залесяване) за целите на смекчаване на въздействието си върху климата, а разчита изцяло на технологични и инженерни мерки за декарбонизация.

Времеви хоризонти на действията

MDR-A, пар. 68, буква „в“

Планирането на ключовите действия е структурирано съобразно етапите на техническа готовност на проектите и регулаторните Бизнес планове на дружеството.
Към настоящия момент покривната фотоволтаична централа (ФЕЦ) на територията на ПСПВ „Панчарево“ е конструктивно завършена и се извършва "наладка", като се подготвя за експлоатация въз основа на влязлото в сила разрешение за строеж.
В краткосрочен хоризонт (до края на 2026 г.) се предвижда да заработи наземната ФЕЦ на ПСПВ „Бистрица“, чието изграждане вече е в напреднала фаза след одобреното през март 2026 г. разрешение за строеж.

В средносрочен план (през второто тримесечие на 2027 г.) е планирано официалното въвеждане в редовна експлоатация на голямата наземна ФЕЦ в СПСОВ „Кубратово“ с инсталирана мощност от 2440 kWp, в съответствие с разчетите на новия Бизнес план за периода 2027–2031 г.
В дългосрочен времеви хоризонт (с обхват до началото на 2029 г.) се предвижда поетапното въвеждане в експлоатация на двете малки водноелектрически централи (МВЕЦ на ПСПВ „Бистрица“ и при резервоар „Бояна“) с очаквано общо производство от над 10 GWh годишно.

Напредък по действията през отчетния период

MDR-A, пар. 68, буква „д“

През отчетната 2025 г. дружеството отчита значителен напредък в резултат на енергоспестяващите си мерки и увеличеното производство на зелена енергия от когенерационната инсталация в СПСОВ „Кубратово“. Този напредък води до съществено подобряване на специфичния разход на електроенергия за доставяне на вода и висока степен на енергийна независимост за пречистването на отпадъчни води (подробни количествени данни за напредъка са представени в т. 3.1.3. и т. 3.1.4.1.).

Постигнати и очаквани намаления на емисиите на парникови газове

E1-3, пар. 29, буква „б“

В резултат на предприетите мерки за енергийна ефективност и използване на ВЕИ, подпомогнати от намаляването на националния емисионен фактор за електроенергия, през 2025 г. „Софийска вода“ АД отчита съществено намаление на преките и непреките си емисии (Обхват 1 и 2) във всички ключови производствени площадки (вж. детайлното разпределение в т. 3.1.4.2.).
По отношение на очакваните намаления, амбицията на дружеството е тясно обвързана със стратегията му за декарбонизация. Съгласно заложените целеви планове до 2027 г. (Objective Plan 2027), компанията очаква да сведе до нула (0 kT CO2) преките и непреките си емисии (Обхват 1 и 2) на ниво локални площадки за ключовите си пречиствателни съоръжения, включително СПСОВ „Кубратово“, ПСПВ „Бистрица“, ПСПВ „Панчарево“ и ПСПВ „Мала църква“, както и за самата водоснабдителна мрежа (DWN).

Финансови ресурси за изпълнение на действията и връзка с финансовите отчети

MDR-A, пар. 69 E1-3, пар. 29, буква „в“

Действията по проектиране и изграждане на ВЕИ се реализират изцяло със собствени средства на дружеството, генерирани от паричния поток от оперативната дейност.

- *Текущи финансови ресурси:* През 2025 г. инвестираните текущи финансови ресурси (капиталови разходи – CAPEX) в нерегулирана дейност (основно за енергийни проекти като когенерация, ФЕЦ и МВЕЦ) възлизат на близо 330 хил. лв. В съответствие със счетоводната политика на компанията и Единната система за регулаторна отчетност (ECPO), тези капиталови разходи се отчитат по счетоводна сметка 207 „Разходи за придобиване на дълготрайни активи“ („Активи в процес на изграждане“) и са пряко свързани със статия „Имоти, машини, съоръжения и оборудване“ от Индивидуалния отчет за финансовото състояние на дружеството (Баланс). Оперативните разходи (OPEX), свързани с действията по климата (като поддръжка и лицензи за системите SCADA и

Hubgrade), са част от общите признати оперативни разходи за външни услуги на компанията.

- *Бъдещи финансови ресурси:* Бъдещите финансови ресурси (разходи за инвестиции - CAPEX), заложени в Бизнес плана за периода 2027–2031 г. специално за нерегулирани инвестиции с цел постигане на енергийна неутралност, са в размер на 4,445 млн. евро. Тези нерегулирани инвестиции са в допълнение към инвестициите за целите на регулирането (извън т. нар. регулирани инвестиции) и не участват в образуването на цените на ВиК услугите. Поради тази причина способността на дружеството да обезпечи и изпълни тези планирани мащабни инвестиции зависи от общия свободен паричен поток на дружеството, за което ключово предварително условие е официалното приемане и утвърждаване на Бизнес план 2027–2031 г. от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР), което легитимира регулаторната и финансова рамка на компанията за следващия петгодишен период.

Действия за поправяне на вреди

MDR-A, пар. 68, буква „г“

Във връзка с енергопотреблението и въздействията върху климата от дейността на компанията не са установени действителни съществени отрицателни въздействия, които да са нанесли преки вреди на конкретни лица. Поради тази причина не са приложими и не се налага предприемането на мерки за тяхното поправяне.

3.1.3. Цели

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T

ESOY E1, изискване за оповестяване E1-4



Връзка с политиките, обхват и характер на целите

MDR-T, пар. 80, букви „а“ и „в“ E1-4, пар. 30 и 33

В съответствие с изискванията за управление на въздействията върху климата, „Софийска вода“ АД е определила специфични цели. Към настоящия момент дружеството не е дефинирало официални цели за намаляване на абсолютните емисии на парникови газове (ПГ) с дългосрочни времеви хоризонти до 2030 г. и 2050 г. (съгласно E1-4, пар. 34), а управлява смекчаването на изменението на климата чрез изпълнението на измерими цели за енергийна ефективност (съгласно E1-4, пар. 33). Тези цели са пряко свързани с управлението на входящите потоци от ресурси (електроенергия и горива) и целят свеждане до минимум на използването на първични суровини в собствената оперативна дейност. По своя характер целите са смесени – специфичните разходи за електроенергия при доставяне на вода и пречистване на отпадъчни води са обвързани с нормативни цели (индивидуални показатели за енергийна ефективност ПК11а и ПК11б), утвърдени от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР), докато целите за оптимизиране на дизеловото гориво са доброволни, заложени във вътрешната Интегрирана система за управление (ИСУ) по стандарта ISO 50001.

Измерими цели, базови години, времеви хоризонти и абсолютни стойности

MDR-T, пар. 80, букви „б“, „г“ и „д“ E1-4, пар. 34, буква „а“ и ИП 23

За отчетния период компанията е определила следните количествени, ориентирани към резултатите цели, чийто времеви хоризонт за изпълнение и отчитане е ежегоден (краткосрочен от 12 месеца). Тъй като целите са дефинирани като стойности на интензитета (специфичен разход), съгласно изискването на ИП 23 към стандарта, дружеството отчита и прогнозните абсолютни стойности за съответните периоди:

- *Цел 1 (Електроенергия - Водоснабдяване):* Повишаване на енергийната ефективност при доставяне на питейна вода с 3% за 2025 г. спрямо базовата 2024 г. (изразено чрез намаляване на специфичния разход в kWh/m³).
- *Цел 2 (Електроенергия - Пречистване на отпадъчни води):* Повишаване на енергийната ефективност при използване на електроенергия за процеса на пречистване на отпадъчни води с 1% за 2025 г. спрямо базовата 2024 г.
- *Цел 3 (Течни горива):* Повишаване на енергийната ефективност на изразходваното дизелово гориво с 1% за 2025 г. спрямо базовата 2024 г.

Методики, научни доказателства и участие на заинтересованите страни

MDR-T, пар. 80, букви „е“, „ж“ и „з“

Методиката за измерване на целите за електроенергия се базира на изчисляване на специфичния разход – съотношението между общото количество изразходвана електрическа енергия за съответната дейност (в kWh) и общото количество вода на входа на съответната система (в m³). Определянето на тези цели не е изведено от глобални научни сценарии за климата (напр. секторни траектории за декарбонизация за ограничаване до 1,5°C), а е резултат от стриктно оперативно и бизнес планиране. Целите са съобразени с технологичните възможности на ВиК инфраструктурата и анализите на историческото потребление.

Заинтересованите страни са активно включени в процеса – националният регулатор (КЕВР) утвърждава задължителните регулаторни цели (ПК11а и ПК11б), като се вземат предвид интересите на обществеността чрез проведени консултации и обществени

обсъждания, докато вътрешните цели се определят от ръководството и екипа по енергиен мениджмънт на дружеството.

Цялостен напредък и резултати спрямо целите през 2025 г.

MDR-T, пар. 80, буква „й“

Изпълнението на целите се наблюдава ежемесечно и се отчита годишно чрез отчети до ръководството и КЕВР. Резултатите за 2025 г. показват следното:

- *По Цел 1 (Водоснабдяване):* Целта е преизпълнена. Постигнат е специфичен разход от 0,040 kWh/m³ (при 0,055 kWh/m³ през 2024 г.), което представлява подобряване на ефективността с близо 30% при заложени 3%.
- *По Цел 2 (Пречистване на отпадъчни води):* Целта за повишаване на енергийната ефективност за 2025 г. не е изпълнена поради ръст на специфичния разход до 0,207 kWh/m³ спрямо 0,202 kWh/m³ през 2024 г. Това обективно отклонение се дължи на въвеждането в редовна експлоатация в СПСОВ „Кубратово“ на две нови, по-енергоемки, но технологично необходими за екологичните показатели съоръжения — инсталацията за термална хидролиза (за хигиенизиране на утайките) и реактора „Анамокс“ (за прецизно отстраняване на азота). Въпреки оптимизацията на процесите и вследствие на въведените два нови технологични процеса, общата консумация на ток за пречистване е нараснала минимално с 1,06% (до 22 922 513 kWh), но специфичният показател е повлиян математически от спада на общия входящ воден обем с 1,62% — от 112 500 275 m³ през 2024 г. до 110 674 585 m³ през 2025 г. Това свиване на знаменателя автоматично покачва специфичния разход на кубичен метър при пречистването на технологично по-концентрирана вода.
- *По Цел 3 (Горива):* Целта е преизпълнена. Отчетено е 10% повишаване на ефективността на изразходваното дизелово гориво при заложена цел от 1%.

Промени в целите или измерителите през отчетния период

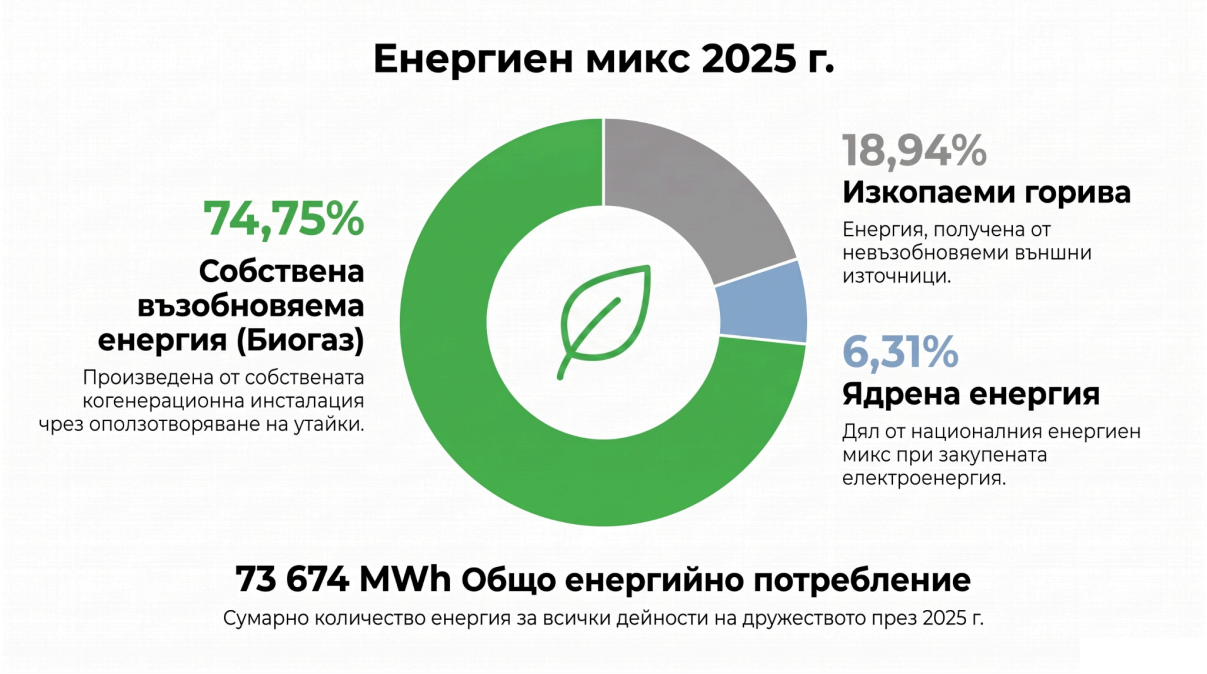
MDR-T, пар. 80, буква „и“

През отчетния период не са правени промени в методиките за измерване на целите. Въз основа на постигнатите резултати през 2025 г., целевите равнища за следващата 2026 г. са актуализирани в ИСУ: за Цел 1 се изисква запазване на достигнатото през 2025 г. високо ниво, а за Цел 2 и Цел 3 се залага ново подобряване с 1% спрямо резултатите от 2025 г.

3.1.4. Измерители

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M
ЕСОУ Е1, изисквания за оповестяване Е1-5, Е1-6, Е1-7 и Е1-8

3.1.4.1. Потребление на енергия и енергиен микс



Производство на възобновяема енергия
Е1-5, пар. 39

В рамките на своята стратегия за енергийна независимост и преход към кръгова икономика, „Софийска вода“ АД е значим производител на възобновяема енергия от биогаз, отделен при стабилизирането на утайките в СПСОВ „Кубратово“. През отчетната 2025 г. когенерационната инсталация е произвела 19 047 MWh електрическа енергия и 20 815 MWh топлинна енергия. С произведената зелена електроенергия се покриват над 78% от нуждите на пречиствателната станция, като минимални излишъци (около 208 MWh през 2025 г.) се отдават към националната електроразпределителна мрежа. Към момента дружеството не произвежда енергия от невъзобновяеми (изкопаеми) източници.

Потребление на енергия и енергиен състав
Е1-5, пар. 35, пар. 37 и пар. 38; ИП 32, 33 и 34

Дейността на дружеството (водоснабдяване и пречистване на отпадъчни води) попада в обхвата на секторите с голямо въздействие върху климата. Общото потребление на енергия обхваща закупена електроенергия (от националния микс, включващ и ядрена енергия), собствено произведена енергия от биогаз, както и течни горива за транспортни и технологични нужди. Съгласно изискванията на стандарта, количествената информация за потреблението на енергия е представена в MWh в следната таблица:

Потребление на енергия и енергиен състав (за сектори с голямо въздействие върху климата)	2025 г. (MWh)
1) Потребление на горива от въглища и въглищни продукти	0
2) Потребление на горива от суров нефт и нефтопродукти (дизел и бензин за транспорт и генератори)	5 631 MWh
3) Потребление на горива от природен газ	929 MWh
4) Потребление на горива от други изкопаеми източници (пропан-бутан за отопление)	159 MWh
5) Потребление на закупена електроенергия, топлинна енергия и пара от изкопаеми източници (от националния енергиен микс)	7 237 MWh (Включва 46% изкопаеми горива от националния микс плюс 14,9% несертифицирана енергия съгласно консервативния подход на ИП 32, буква „й“)
6) Общо потребление на енергия от изкопаеми източници (сбор 1–5)	13 956 MWh
Дял на изкопаемите източници в общото потребление на енергия (%)	18,94 %
7) Потребление от ядрени източници (от закупената електроенергия от националния микс)	4 647 MWh (11 884 MWh * 39,1%)
Дял на потреблението от ядрени източници в общото потребление на енергия (%)	6,31 %
8) Потребление на горива от възобновяеми източници (биогаз, биогорива)	55 071 (Тази стойност представлява 100% собствено произведено и оползотворено гориво (биогаз) от дейността на СПСОВ „Кубратово“, чрез което дружеството покрива над 78% от нуждите от електрическа енергия на пречиствателната станция и постига изключително висока енергийна независимост)
9) Потребление на закупена електроенергия от възобновяеми източници (зелени договори)	0

10) Потребление на произведена от самото предприятие енергия от възобновяеми източници (ел. и топлинна енергия от когенерация)	0 (Тъй като цялата произведена от дружеството зелена енергия през 2025 г. идва от биогаз (гориво), нейната енергийна стойност вече е отчетена в Ред 8. Тук се записва „0“ единствено за да се спази стриктно правилото на ЕСОУ (ИП 32, буква „д“) за избягване на двойно отчитане на едно и също количество енергия.)
11) Общо потребление на възобновяема енергия (сбор 8–10)	55 071
Дял на възобновяемите източници в общото потребление на енергия (%)	74,75 %
ОБЩО ПОТРЕБЛЕНИЕ НА ЕНЕРГИЯ (MWh) (сбор 6 + 7 + 11)	**73 674 MWh**

Изчисляването на потреблението на ядрена енергия и енергия от изкопаеми източници (редове 5 и 7) е извършено на база официалните коефициенти за националния енергиен микс на страната за съответната година, като е приложен консервативният подход на стандарта ЕСОУ (ИП 32, буква „й“) спрямо несертифицирания дял.

Енергоемкост (интензитет) въз основа на нетните приходи

Е1-5, пар. 40, 41, 42 и 43; ИП 36, 37 и 38

За да измерва ефективността на енергийното си потребление в секторите с голямо въздействие върху климата (ВиК услуги), дружеството проследява интензитета на използваната енергия спрямо генерираните нетни приходи (съгласно Финансовия отчет).

Енергоемкост на нетните приходи	2025 г.
Общо потребление на енергия от дейности в сектори с голямо въздействие (MWh / хил. лв.)	0,297
Равнение с финансов отчет: Нетни приходи, използвани за знаменател (хил. лв.)	247 968 хил. лв.

Интензитетът е изчислен на база Общо потребление на енергия в размер на 73 674 MWh, разделено на 247 968 хил. лв.

В допълнение към задължителния финансов интензитет, за целите на оперативното си управление дружеството проследява и специфични производствени показатели. За 2025 г. специфичният разход на електроенергия за дейността по доставяне на вода е 0,040 kWh/m³, а специфичният разход за пречистване на отпадъчни води е 0,207

kWh/m³ (отразяващ въвеждането на нови екологично необходими, но енергоемки технологии като термохидролиза).

3.1.4.2. Емисии на парникови газове (ПГ)



Методика и обхват на отчитането на емисиите

E1-6; ИП 39, буква „б“

В съответствие със своята стратегия за декарбонизация, „Софийска вода“ АД измерва и отчита брутните си емисии на парникови газове (ПГ). Границите на отчитане на емисиите съвпадат изцяло с тези на индивидуалния финансов отчет на компанията. Тъй като настоящият отчет за устойчивостта е първи за дружеството, съгласно преходната разпоредба на ЕСОУ 1 (пар. 136), не се изисква предоставянето на нормативна сравнителна информация и съответно изискванията за обяснение на промени в сравнимостта с предходни периоди (E1-6, пар. 47) не са приложими. Данните за 2025 г. установяват първоначалното базово равнище на отчитане по ЕСОУ. Изчисленията се базират на международно признати методики за счетоводство на парниковите газове. За Обхват 2 (непреки емисии от закупена енергия) се прилагат както методът въз основа на местоположението (базиран на средния емисионен фактор на националния енергиен микс), така и методът въз основа на пазара.

Брутни емисии от Обхват 1, Обхват 2, Обхват 3 и Общи емисии

E1-6, пар. 44, 48-52; ИП 48

Съгласно изискванията на стандарта, количествената информация за емисиите на ПГ на компанията е представена в следната таблица:

Емисии на парникови газове (ПГ)	2025 г.
Емисии на ПГ от Обхват 1	
Брутни емисии на ПГ от обхват 1 (tCO2eq)	2 550
Процент на емисиите на ПГ от обхват 1 от регулирани схеми за търговия с емисии (СТЕ)	*0 %*

Емисии на ПГ от Обхват 2	
Брутни емисии на ПГ от обхват 2 въз основа на местоположението (tCO2eq)	3 460
Брутни емисии на ПГ от обхват 2 въз основа на пазара (tCO2eq)	3 460
Значими емисии на ПГ от Обхват 3	
Общи брутни непреки емисии на ПГ от обхват 3 (tCO2eq)	Не се отчитат за 2025 г.
в т.ч. 1. Закупени стоки и услуги (напр. химични реагенти)	Не се отчитат за 2025 г.
в т.ч. 2. Капиталови стоки (напр. инвестиционни проекти)	Не се отчитат за 2025 г.
в т.ч. 3. Дейности, свързани с горива и енергия	Не се отчитат за 2025 г.
ОБЩО ЕМИСИИ НА ПГ (Обхват 1 + 2 + 3)	
Общо емисии на ПГ (въз основа на местоположението) (tCO2eq)	6 010
Общо емисии на ПГ (въз основа на пазара) (tCO2eq)	6 010

*(**Бележка към Обхват 1:** Тъй като дружеството не експлоатира инсталации, попадащи в обхвата на Европейската схема за търговия с емисии (EU ETS), делът на регулираните емисии е 0%. **Бележка към Обхват 3 и Общите емисии:** Във връзка с изчисляването на емисиите от Обхват 3, дружеството съвместно с компанията-майка "Веолия" към момента е в процес на разработване на цялостна методология за събиране на първични данни по веригата на стойността (вкл. за закупени стоки и услуги и капиталови стоки). Поради тази обективна причина, количествена информация за Обхват 3 не е представена в настоящия първи отчетен период, а Общите емисии на ПГ обхващат единствено сумата от Обхват 1 и Обхват 2. Дружеството планира да включи пълна инвентаризация на Обхват 3 в следващите си отчети).*

Интензитет на емисиите на ПГ въз основа на нетните приходи

Е1-6, пар. 53-55; ИП 54

За да оцени въглеродната ефективност на своя бизнес модел, дружеството изчислява интензитета на своите общи емисии на ПГ спрямо генерираните нетни приходи, които са в пълно равнение със статия „Нетни приходи от продажби" в Индивидуалния отчет за финансовото състояние:

Интензитет на емисиите на ПГ за нетните приходи	2025 г.
Общи емисии на ПГ (въз основа на местоположението) спрямо нетните приходи (tCO2eq / хил. лв.)	0,0242
Общи емисии на ПГ (въз основа на пазара) спрямо нетните приходи (tCO2eq / хил. лв.)	0,0242
Равнение с финансов отчет: Нетни приходи (хил. лв.)	*247 968 хил. лв.*

Разпределение на преките и непреките емисии по ключови производствени площадки

E1-6, ИП 41

За целите на оперативното управление и мониторинг на напредъка, дружеството проследява емисиите си (Обхват 1 и 2) и на ниво отделни ВиК системи и площадки. Разпределението демонстрира значително намаление през 2025 г., което се дължи на комбинация от мерки за енергийна ефективност, увеличен дял на собствена ВЕИ енергия и намален национален емисионен фактор за закупената електроенергия:

- *СПСОВ „Кубратово“:* Общите преки и непреки емисии възлизат на 2,68 kT CO2eq, което представлява спад с 34,57% спрямо предходната година.
- *Водоснабдителна мрежа (DWN):* Непреките емисии от потреблението на електроенергия по мрежата бележат спад от 52,78%, достигайки 1,18 kT CO2eq.
- *ПСПВ „Панчарево“:* Отчетени са емисии от 0,08 kT CO2eq, което е намаление с 44,45% на годишна база.
- *ПСПВ „Бистрица“ и ПСПВ „Мала църква“:* Отчитат емисии съответно от 0,08 kT CO2eq и 0,02 kT CO2eq, реализирайки устойчив спад спрямо предходни периоди.



3.1.4.3. Методики за изчисляване, допускания и външно утвърждаване

Методики, допускания и пряко измерване на показателите

MDR-M, пар. 77, букви „а“, „в“ и „г“

Всички количествени измерители са дефинирани с ясни и точни наименования в съответните абсолютни мерни единици (MWh и kWh за енергия, тонове/литри за горива и tCO2eq за емисии).

При изчисляването на показателите за енергоемкост и интензитет на емисиите на ПГ се прилагат и финансови измерители във валута (нетни приходи в хил. лв.), които са в пълно равнение с Индивидуалния отчет за финансовото състояние на дружеството.

Представените данни за енергийното потребление (вкл. природен газ) и преките емисии са получени предимно чрез пряко измерване, а не чрез приблизителни оценки.

Методиката за отчитане на електроенергията се базира на данните от внедрената система за телеметрия и мониторинг (SCADA), които се засичат за съответствие с фактурираните количества от външните доставчици на енергия и с данните от електромерите за собствено производство.

Количествата на използваните горива за транспортни и технологични нужди се измерват директно чрез специализираната складова програма на дружеството (SAP материален модул) на база заприходени и реално изписани за вложени в производството количества (въз основа на приемо-предавателни протоколи и фактури).

По отношение на емисиите на парникови газове, методиката за изчисление следва утвърдените международни стандарти (Протокол за парниковите газове / GHG Protocol), като се използват съответните актуални емисионни фактори за преобразуване на първичните енергийни данни в еквивалент на CO2. Данните за Обхват 1 и Обхват 2 стъпват изцяло на преки измервания. Както е посочено в количествената разбивка по-горе, инвентаризацията и отчитането на непреките емисии по веригата на стойността (Обхват 3) е в етап на методологическо разработване и предстои да бъде интегрирано в бъдещи отчетни периоди.

Външно утвърждаване на измерванията

MDR-M, пар. 77, буква „б“

Процесите по събиране на данни и измерването на измерителите за електроенергия и горива са обект на утвърждаване чрез специализирани външни проверки. Системата за енергиен мениджмънт и отчитането на енергийните потоци подлежат на ежегоден външен одит от независим сертифициращ орган в рамките на стандарта ISO 50001:2018. Допълнително, данните за потреблението на ресурси и екологичните показатели на компанията се верифицират ежегодно от независим екологичен проверяващ орган във връзка с поддържаната регистрация на дружеството по Схемата на ЕС за управление по околна среда и одит (EMAS).

3.1.4.4. Поглъщания на ПГ, въглеродни кредити и вътрешно ценообразуване на емисиите

Поглъщания на парникови газове и проекти, финансирани с въглеродни кредити
E1-7, пар. 56

Към настоящия момент „Софийска вода“ АД не е разработила проекти за трайно поглъщане на парникови газове в собствената си дейност и не финансира проекти за намаляване на емисиите извън своята верига на стойността чрез закупуване на въглеродни кредити.
Същевременно обаче, дружеството притежава дългосрочен опит в генерирането на доброволни въглеродни кредити благодарение на собствените си проекти за декарбонизация. Проектът за улавяне на метан в СПСОВ „Кубратово“ е регистриран по международния доброволен механизъм „Златен стандарт“ (Gold Standard) още през 2014 г., като през 2021 г. сертификатът е подновен по най-новите изисквания на стандарта с акцент върху приноса на проекта към Целите за устойчиво развитие на ООН. Изчисленият капацитет на проекта за предотвратени емисии на парникови газове възлиза на над 61 хил. тона CO_2eq средно на година. Мониторингът на данните за този проект се осъществява съгласно най-високите критерии на Gold Standard, като в съответствие с тези изисквания през отчетната 2025 г. бяха инсталирани допълнителни измервателни уреди в парокотелната централа. Приходите, генерирани от реализацията на тези емисии на доброволния пазар, се използват целево за поддръжка и технологично надграждане на инсталациите в пречиствателната станция.

Вътрешно определяне на цените на въглеродните емисии
E1-8, пар. 62

В практиката на дружеството към момента не са въведени и не се прилагат вътрешни схеми за определяне на цените на въглеродните емисии, които да подпомагат вземането на решения във връзка с капиталовите разходи и да поощряват изпълнението на свързаните с климата политики и цели.

3.2. Адаптиране към изменението на климата (Риск от засушаване)



Язовир Бели Искър

3.2.1. Описание на съществените ВРВ

ЕСОУ 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ЕСОУ Е1
ЕСОУ Е1, изискване за оповестяване Е1-9

Описание, обхват и времеви хоризонти на съществения риск
SBM-3, пар. 48, буква „а“ Е1, пар. 18

Във връзка с адаптирането към климатичните промени, „Софийска вода“ АД е идентифицирала съществен физически **риск**, изразяващ се в засушавания, причиняващи недостиг на вода, воден стрес и уязвимост в качеството на суровата вода. Този риск е налице в краткосрочен план, но се очаква неговата тежест да нараства в средносрочен и дългосрочен хоризонт поради глобалното изменение на климата.
Рискът е концентриран пряко в собствената оперативна дейност на компанията (в процесите по ввдодобив, водопречистване, отвеждане и пречистване на отпадъчни води), както и нагоре и надолу по веригата на стойността. От една страна, дружеството е абсолютно зависимо от наличните обеми природни водни ресурси във водосборните басейни (нагоре по веригата). От друга страна, недостигът на вода има силен потенциал да предизвика каскадни въздействия надолу по веригата, засягайки пряко битовите потребители и редица силно взаимосвързани сектори от индустрията (от селското стопанство и животновъдството до енергетиката).

Вероятност и очаквани финансови последици

SBM-3, пар. 48, букви „г“ и „д“ E1-9, пар. 64, буква „а“

Дружеството оценява материализирането на физическия риск от засушаване като много вероятно. Възползвайки се от преходната разпоредба на ЕСОУ 1 (Допълнение В) за първата година на отчитане, дружеството предоставя качествена (описателна) оценка на очакваните финансови последици, които са определени като критични по своя потенциален размер. Тези последици обхващат следните взаимосвързани проявления на риска:

Съгласно технологичната обосновка в Бизнес плана на компанията (БП27), се идентифицира тенденция към влошаване на показателите на суровата вода (повишена мътност и промяна във фитопланктона), което налага планиране на по-високи специфични разходи за химични реагенти и допълнителна електроенергия за по-чести технологични промивки на филтрите в пречиствателните станции. Тези фактори създават натиск за повишаване на оперативните разходи (OPEX).

Едновременно с това, намалените водни обеми създават пряк риск от спад на приходите поради ограничаване на доставените и фактурираните водни количества към потребителите. Потенциалната необходимост от въвеждане на ограничаване на водоподаването (режим) се разглежда от дружеството като крайна краткосрочна мярка, тъй като тя генерира значителни допълнителни финансови тежести (OPEX и CAPEX) за отстраняване на последващи щети по инфраструктурата. При включване на водата след прекъсване възниква внезапно повишено налягане, което може да повреди тръби, фитинги и друга арматура, особено при старите и корозирали участъци. Допълнителни разходи възникват и от ускорените корозионни процеси в мрежата, увеличените течове, както и от необходимостта от извънредни технологични промивки поради образуване на отложения (желязо, манган и други минерали) и риск от микробиологично замърсяване в застоялата вода. Също така могат да възникнат извънредни разходи за управление на кризисната ситуация и осигуряване на алтернативно водоснабдяване.

Като механизъм за смекчаване на тези потенциални финансови загуби, дружеството разчита на поддържаните застрахователни покрития за прекъсване на дейността. Същевременно, чрез своята стратегия за адаптиране, дружеството планира да смекчи тези последици чрез трайно намаляване на загубите по мрежата (Показател ПК4), което позволява намаляване на общото количество взета вода и оптимизиране на разходите за нейното пречистване.

Устойчивост на стратегията и бизнес модела

SBM-3, пар. 48, букви „б“ и „е“ E1, пар. 19

Към настоящия момент издръжливостта на стратегията и модела на стопанска дейност спрямо климатичните промени се управлява оперативно чрез вътрешните процеси за управление на риска (вкл. риск-регистъра на компанията) и механизмите за непрекъсваемост на дейността. Предвижда се в бъдеще този процес да бъде надграден чрез извършване на специализиран анализ на издръжливостта с използване на конкретни климатични сценарии за по-прецизна оценка на физическите рискове.

3.2.2. Действия и ресурси

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESOY E1, изискване за оповестяване E1-3

Описание на ключовите действия и връзка с политиките

MDR-A, пар. 68, букви „а“ и „б“

В отговор на нарастващите климатични предизвикателства и повишените температури, които водят до риск от недостиг на вода, „Софийска вода“ АД прилага комплексен план за адаптиране. Този риск е определен като съществен за компанията и засяга всички времеви хоризонти (краткосрочен, средносрочен и дългосрочен). Действията за управление на този риск допринасят пряко за изпълнението на целите на Политиката за опазване на околната среда на дружеството, свързани със сигурността на водоснабдяването и устойчивото управление на водните ресурси. Ключовите действия на дружеството за адаптиране включват:

- Разработване, регулярен преглед и проиграване на „План за осигуряване на непрекъсваемостта“ на дейността и аварийни планове;
- Строг контрол и поддържане на стратегически запас на водни количества във водоизточниците (напр. яз. Искър и яз. Бели Искър), както и управление на водосбора от зони с особен статут;
- Намаляване на обема на водовземане (извличане на вода от природата) чрез инвестиции в рехабилитация на водопроводната мрежа, управление на налягането и проактивен контрол за откриване на скрити течове чрез смарт технологии (напр. акустични логери и обследване с хелий);
- Изграждане, поддръжка и охрана на Санитарно-охранителни зони (СОЗ) около ключовите водоизточници за предпазване на екологичното им състояние;
- Поддържане на специализирани застраховки като мярка за смекчаване на финансовите последици от климатични събития.

Времеви хоризонти на действията

MDR-A, пар. 68, буква „в“

Организационните действия за адаптиране (като застраховки и аварийни планове) имат постоянен характер и се обновяват ежегодно. Инженерните действия за намаляване на водовземането и загубите са разпределени в дългосрочни 5-годишни хоризонти, стриктно следващи одобрените инвестиционни бизнес планове на компанията.

Напредък по действията през отчетния период

MDR-A, пар. 68, буква „д“

През 2025 г. набелязаните мерки за справяне с риска от засушаване са изпълнявани стриктно, като не е установено повишено ниво на риска за сигурността на водоснабдяването. През ноември 2025 г. успешно са подновени застрахователните полици за „Имущество – всички рискове“ и „Прекъсване на дейността“. Инвестиционната програма за рехабилитация на мрежата е изпълнявана съгласно заложените приоритети.

Финансови ресурси за изпълнение на действията и връзка с финансовите отчети
MDR-A, пар. 69 E1-3, пар. 29, буква „в“

Ресурсите за адаптиране към климата се осигуряват от собствени оперативни парични потоци.

- *Текущи финансови ресурси:* През 2025 г. оперативните разходи (OPEX) за организационни мерки и застрахователни премии, свързани със смекчаване на риска, са отчетени в статия „Разходи за външни услуги“ от Индивидуалния отчет за финансовото състояние. Изразходваните капиталови разходи (CAPEX) през 2025 г., свързани директно с инженерните решения за адаптиране (намаляване на загубите по мрежата и водовземането), възлизат на 5,46 млн. лв., а текущият финансов ресурс за 2026 г. е 6,65 млн. евро. Тези ресурси формират съществена част от общата инвестиционна програма и са пряко свързани със статия „Имоти, машини, съоръжения и оборудване“ и “Нематериални активи” - Концесионно право в Баланса на дружеството.
- *Бъдещи финансови ресурси:* За предстоящия регулаторен период (2027–2031 г.) в Бизнес плана са предвидени общи бъдещи капиталови инвестиции (CAPEX) в размер на 39,3 млн. евро за рехабилитация на водопроводната мрежа, които имат пряк ефект върху адаптирането към риска от засушаване. Способността за изпълнение на тези действия е обвързана с предварителното условие за официално одобрение на Бизнес плана от КЕВР.

3.2.3. Цели

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ЕСОУ Е1, изискване за оповестяване E1-4



Връзка с политиките, обхват и характер на целите

MDR-T, пар. 80, букви „а“ и „в“ E1-4, пар. 30 и пар. 33

За да проследи ефективността на управлението на водните ресурси, „Софийска вода“ АД е дефинирала ясна и измерима цел: Намаляване на общите загуби на вода във водоснабдителната мрежа (Показател ПК4). Въпреки че тази цел не е първоначално определена специфично и единствено за нуждите на климата, а е дългосрочен оперативен приоритет на компанията, тя попада директно в категорията на целите, адресиращи съществения физически риск от засушаване. Поради това дружеството я отчита като приложима цел за адаптиране към изменението на климата в съответствие с E1-4 (пар. 33). Обхватът на целта покрива цялата експлоатирана водоснабдителна система. По своя характер целта е смесена – тя е едновременно задължителна регулаторна цел, утвърждавана от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) като ключов показател за качество (ПК4), и доброволно заложена вътрешна цел в Интегрираната система за управление (ИСУ) на дружеството.

Измерими цели, базови години и времеви хоризонти

MDR-T, пар. 80, букви „б“, „г“ и „д“

За отчетния период компанията е определила количествени целеви равнища в краткосрочен хоризонт, които са надградени с амбициозни средносрочни и дългосрочни цели в новия регулаторен Бизнес план:

- *Краткосрочна цел (2025 г.):* Намаляване на относителните загуби по водоснабдителната мрежа до 35,85%.
- *Средносрочни и дългосрочни цели (до 2031 г.):* Съгласно утвърдения от КЕВР Бизнес план, дружеството предвижда поетапно понижаване на загубите, като за 2031 г. е заложена индивидуална цел от 31,91% (показател ПК4б). Едновременно с това се проследява и интензитетът на загубите (ПК4а), като целта за 2031 г. е свеждането му до 28,05 м³/км/ден.

Методики, научни доказателства и участие на заинтересованите страни

MDR-T, пар. 80, букви „е“, „ж“ и „з“

Методиката за измерване на целта се базира на съотношението между общите загуби по водоснабдителната мрежа и общото количество вода, подадена на входа на системата. Определянето на целевите равнища е резултат от стриктно оперативно и бизнес планиране, базирано на хидравлично моделиране, исторически данни и технологичните възможности на ВиК инфраструктурата. Заинтересованите страни (КЕВР и обществеността) участват пряко в целеполагането и утвърждаването на нормативните нива на тези показатели.

Цялостен напредък и резултати спрямо целите през 2025 г.

MDR-T, пар. 80, буква „й“

Изпълнението на целта се наблюдава ежемесечно и се отчита годишно. През отчетната 2025 г. отчетеното относително ниво на загубите е 36,84% при заложена цел от 35,85% (математическо неизпълнение на вътрешната цел по ИСУ). Анализът на дружеството обаче доказва, че това отклонение не се дължи на влошаване на мрежата, а на структурата на самия показател: водните количества на входа на системата са намалени съществено спрямо 2024 г. (с 1,3 млн. куб. м.), което при изчисляване на съотношението води до по-висок процент. Разгледан през призмата на абсолютния интензитет (ПК4а), през 2025 г. е постигнат реален напредък – загубите са

намалени до 35,62 м³/км/ден, което е спад с 1,7% спрямо предходната година. Напредъкът се дължи на мащабни програми за активен контрол на течовете (обследвани над 931 км мрежа) и управление на налягането.

Промени в целите или измерителите през отчетния период
MDR-T, пар. 80, буква „и“

В методиката за изчисляване на целта не са правени промени. За следващия отчетен период (2026 г.) вътрешната цел в ИСУ е актуализирана към допълнително намаляване на загубите до 33,29% в съответствие с дългосрочната инвестиционна програма.

3.2.4. Измерители

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M
ЕСОУ Е1, изискване за оповестяване Е1-9

Методики за изчисляване и външно утвърждаване на измерителите
MDR-M, пар. 77

Измерителят за проследяване на ефективността на адаптирането към климата (намаляване на общите загуби на вода / Показател ПК4) е дефиниран с ясни наименования и в абсолютни (м³/км/ден) и относителни (%) мерни единици. Данните, необходими за изчисляването му, се придобиват чрез преки измервания на две нива, а не чрез приблизителни оценки: общото водно количество на входа на системата се измерва чрез уреди с телеметрия към системата SCADA, а фактурираните водни количества към потребителите се извличат директно от търговската система на дружеството (SAP IS-U). Процесите по събиране на данни и точността на измерванията подлежат на строго външно утвърждаване. Показателят е нормативно определен, като ежегодното му отчитане преминава през регулаторен одит и се утвърждава от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) чрез Единната система за регулаторна отчетност (ЕСРО). Допълнително, финансовите изражения на фактурираните количества се одитират от независим финансов одитор.

Очаквани финансови последици от съществени физически рискове
Е1-9, пар. 64, буква „а“, пар. 66 и пар. 68 ЕСОУ 1, Допълнение В

Във връзка с идентифицирания съществен физически климатичен риск („Засушавания, причиняващи недостиг на вода“), основните дълготрайни материални активи, които дружеството експлоатира и които са изложени на риск, включват: водоизточниците (водохващания, язовири), довеждащите водопроводи, помпените станции и разпределителната водопроводна мрежа. Тяхната полезна експлоатация и икономическа възвръщаемост са силно зависими от наличието на сурова вода.
Тъй като настоящият отчет за устойчивостта е първи за дружеството, съгласно преходните разпоредби за поетапно въвеждане (ЕСОУ 1, Допълнение В), „Софийска вода“ АД се възползва от правото да не оповестява количествена (парична) оценка на очакваните финансови последици и точен процент на застрашените активи. Поради липсата на количествени парични данни, изискването за тяхното задължително равнение със статии от финансовите отчети (Е1-9, пар. 68) не е приложимо за

настоящия отчетен период. Подробната качествена (описателна) оценка на потенциалните финансови последици от засушаването (спад на приходите от нереализирани обеми и ръст на разходите за реагенти и електроенергия) е представена в точка 3.2.1.

ЕСОУ Е2

Замърсяване

Настоящият раздел представя оповестяванията на „Софийска вода“ АД по тематичния стандарт ЕСОУ Е2 „Замърсяване“.
В рамките на оценката на съществеността, дружеството идентифицира своето основно положително въздействие в пречистването на отпадъчните води преди тяхното връщане в природата. Чрез тази ключова дейност компанията допринася пряко за опазването на водните ресурси и екосистеми от замърсяване.
По отношение на потенциалните отрицателни въздействия, дружеството отчита два съществени риска с екологични и финансови последици. Първият се изразява в риск от неизпълнение на изискванията за заустване от СПСОВ Кубратово и възможно надвишаване на емисионните ограничения. Вторият риск е свързан с вероятност от неконтролирани разливи и изпускане на замърсители в околната среда вследствие на пропадане или мащабни аварии на големи канализационни колектори.
Въз основа на извършената оценка, дружеството не е идентифицирало съществени възможности с финансово изражение, произтичащи от предотвратяването на замърсяване.
Следващите оповестявания представят в детайли интегрираните политики, предвидените действия, целите и количествените показатели, чрез които „Софийска вода“ АД управлява ефективно тези съществени въздействия и рискове.

1. Политики

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-P
ESOY E2, изискване за оповестяване E2-1



Връзка с общата рамка и ангажименти за предотвратяване на замърсяването

MDR-P, пар. 65 E2-1, пар. 11

Управлението на съществените въздействия и рискове, свързани със замърсяването – в частност пречистването на отпадъчни води и предотвратяването на неконтролирани разливи – е напълно интегрирано в Политиката на Интегрираната система за управление (ИСУ), описана в раздел 4.2 на ЕСОУ 2. Чрез нея дружеството поема следните специфични ангажименти:

- *Предотвратяване на замърсяването и управление на въздействията:* Компанията поема ангажимент за опазване на околната среда, включително предотвратяване на замърсяване. Тя ще управлява ефикасно и ефективно аспектите на околната среда и ще се стреми да предотвратява всякакви вредни въздействия върху човешкото здраве и природата.
- *Непрекъснато подобряване на резултатността:* Дружеството е ангажирано с непрекъснато подобряване на резултатността си спрямо опазването на околната среда, като редовно преразглежда и подобрява действията си чрез поставяне на цели и постигане на планираните резултати.
- *Законосъобразност при предоставяне на ВиК услугите:* Осигуряване на непрекъснати и качествени водоснабдителни и канализационни услуги при стриктно спазване на приложимите закони, наредби и директиви относно опазването на околната среда.

Политика относно вещества, пораждащи безпокойство

E2-1, пар. 11, буква „б“

„Софийска вода“ АД не прилага специфична политика за пълно заместване или елиминиране на употребата на вещества, пораждащи безпокойство (SoC). Причината за това е, че използваните от дружеството вещества, попадащи в тази категория (основно хлор и натриев хипохлорит), са критично необходими и технологично незаменими за осъществяването на основната дейност – задължителната

дезинфекция на водите. Чрез тях се гарантира безопасността на питейната вода и пълното ѝ съответствие със здравните норми.
Въпреки че дружеството няма политика за тяхното заместване, тяхната употреба е строго технологично регламентирана, дозира се чрез автоматизирани системи до необходимите санитарни минимуми и подлежи на непрекъснат контрол чрез Интегрираната система за управление, с цел недопускане на риск за здравето на хората или неконтролирано попадане в околната среда. Едновременно с това, дружеството следи и гарантира, че в неговите процеси не се доставят и използват вещества, пораждащи сериозно безпокойство (SVHC) съгласно Регламента REACH.

Приложими стандарти и процеси на наблюдение

MDR-P, пар. 65, букви „а“ и „г“

Ангажиментите по отношение на замърсяването се изпълняват чрез сертифицираната система ISO 14001:2015 и доброволната регистрация по EMAS. Процесът на наблюдение включва системни вътрешни и външни одити, оперативни проверки на обектите и ежегодни прегледи от ръководството.

2. Управление на съществените ВРВ

2.1. Пречистване на отпадъчните води и спазване на нормите за заустване



2.1.1. Описание на съществените ВРВ

ЕСОУ 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ЕСОУ Е2

Описание на ВРВ и концентрация във веригата на стойността

SBM-3, пар. 48, буква "а"

Едно от най-значимите **положителни въздействия** на "Софийска вода" АД по отношение на околната среда е дейността по пречистване на битови, дъждовни и производствени отпадъчни води преди тяхното заустване в река Искър (за СПСОВ Кубратово) и река Войнешка (за ЛПСОВ Войнеговци).
Срещу това въздействие е идентифициран съществен **риск** от неизпълнение на изискванията на разрешителните за заустване (основно Разрешително № 13140074/08.08.2008 г., актуализирано, за СПСОВ Кубратово). Този риск се изразява във възможно надвишаване на емисионните ограничения за определени параметри (главно общ азот) при пречистването на отпадъчната вода. Той произтича от възможно временно претоварване на капацитета на СПСОВ Кубратово при натрупване на външни фактори – като висока концентрация на замърсители в битовия и индустриалния поток, забавяне на биологичните процеси при ниски зимни температури или сезонни флуктуации в натоварването.

Тези ВРВ са концентрирани по цялата верига на стойността на дружеството: в собствените експлоатационни дейности (самите пречиствателни станции), нагоре по веригата (качеството на отпадъчните води от индустриални и битови клиенти) и надолу по веригата (приемащите речни екосистеми).

Последствия върху модела на стопанска дейност и стратегията

SBM-3, пар. 48, буква "б"

Рискът от потенциално надвишаване на емисионните ограничения за заустване налага непрекъснато адаптиране на оперативните процеси и инвестиционната стратегия на компанията. За да управлява този риск, дружеството приоритизира капиталови инвестиции за технологична модернизация (като въвеждането на инсталации за термална хидролиза и "Анамокс" през 2025 г. и планираните нови центрофуги) и засилва системния контрол върху индустриалните клиенти нагоре по веригата.

Характеристика на същественото въздействие

SBM-3, пар. 48, буква "в"

Дейността по пречистване на отпадъчни води оказва съществено положително въздействие върху околната среда, като чрез нея дружеството допринася пряко за опазването на водните ресурси от замърсяване. Според вътрешната оценка на дружеството, това въздействие е сигурно и постоянно проявяващо се, като носи максимална полза за екологичното равновесие на територията на целия обслужван регион. Въздействието произтича пряко от основния модел на стопанска дейност на дружеството, като времевият му хоризонт е постоянен (краткосрочен, средносрочен и дългосрочен).

Текущи и очаквани финансови последици

SBM-3, пар. 48, букви "г" и "д"

Реализирането на риска от неизпълнение на изискванията на разрешителните за заустване би довело до отрицателно въздействие върху речните екосистеми, както и до отрицателни финансови последици за дружеството в краткосрочен и средносрочен план. Този риск се оценява като напълно реален и би довел до значителна финансова тежест за компанията в индикативен диапазон между 0,5 и 2,5 млн. евро. Тези последици биха се изразили в извънредни разходи под формата на финансови санкции от страна на компетентните органи (Басейнова дирекция и РИОСВ), необходимост от спешни капиталови инвестиции или прилагане на по-висока държавна тарифа за правото на заустване. (В съответствие с Преходните разпоредби на ЕСОУ 1, Допълнение В, за първите три години от отчитането си дружеството оповестява тези последици само качествено).

Издръжливост на стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, буква "е"

Стратегията на дружеството показва висока издръжливост по отношение на способността му да управлява този риск. Капацитетът за справяне е финансово и технологично обезпечен чрез утвърдения Бизнес план (2027-2031 г.) и реализираните проекти по ОП „Околна среда“. Наличието на постоянен лабораторен контрол и дигитализирано управление на процесите (SCADA и Hubgrade) осигурява гъвкавост и възможност за превантивна реакция, гарантираща 100% съответствие с емисионните норми.

2.1.2. Действия и ресурси

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESOY E2, изискване за оповестяване E2-2

Ключови действия и обхват

MDR-A, пар. 68, букви "а", "б" и "в" E2-2, пар. 16

За управление на риска от надвишаване на емисионните ограничения за заустване и за осигуряване на ефективно пречистване, "Софийска вода" АД прилага комплекс от ключови технологични и контролни действия. Обхватът на тези действия покрива собствените операции на дружеството (СПСОВ Кубратово и ЛПСОВ Войнеговци), както и операции нагоре по веригата на стойността (контрол върху индустриалните клиенти, заустващи в мрежата).

- *Непрекъснат мониторинг, автоматизация и задължително докладване:* Управлението на технологичните процеси се осъществява чрез специализирана SCADA система, надградена с интелигентна облачна платформа (Hubgrade), която оптимизира пречиствателния процес и разходването на реагенти (основно коагуланти). Успоредно с това се провежда регулярен лабораторен контрол на входа и изхода на пречиствателните станции съгласно плановете за собствен мониторинг. За да гарантира спазването на нормите, дружеството осъществява задължително докладване пред компетентните органи (Басейнова дирекция "Дунавски район" и РИОСВ), като стриктно изпълнява изискванията по два вида протоколи – „къс“ (два пъти месечно за 24-часови композитни проби на основни замърсители като азот, фосфор, БПК5, ХПК) и „дълъг“ (с разширен обхват от допълнителни показатели). Времеви хоризонт: Текущо и постоянно действие.
- *Контрол на индустриалните клиенти:* Осъществява се системен контрол върху качеството на производствените отпадъчни води, зауствани в градската канализация от индустриални и стопански потребители. Извършват се регулярни обследвания и пробовземания на място при клиентите. В резултат на този контрол и изисканите от клиентите мерки за предварително пречистване, през 2025 г. отчетените силно замърсени води (трета степен на замърсеност) са намалели с около 77% спрямо планираните обеми. Като планирано бъдещо действие за новия регулаторен период (2027-2031 г.), контролът ще бъде допълнително оптимизиран чрез териториално разпределение на концесионната област на 24 района със стриктен график за обследване. Времеви хоризонт: Текущо и постоянно действие.
- *Технологична модернизация:* През 2025 г. в СПСОВ Кубратово са въведени в експлоатация две нови технологични линии, които директно подпомагат процеса по пречистване: инсталация за термална хидролиза (за по-дълбоко разграждане и дезинфекция на утайката) и „Анамокс“ инсталация (за високоефективно отстраняване на азот от утайковите води). В допълнение, компанията е планирала подмяна на съществуващите филтър-преси с нови центрофуги за обезводняване, което ще подобри допълнително технологичните процеси. В допълнение, за следващия регулаторен период (2027-2031 г.) дружеството планира и други ключови действия: подмяна и модернизация на финитe решетки на входа на СПСОВ за оптимално отстраняване на механични примеси, изграждане на система за кондициониране на утайките чрез

мацератори, както и мащабно обновяване на SCADA системата за повишена киберсигурност и интеграция на новите процеси. Времеви хоризонт: Краткосрочен (за въведените през 2025 г. инсталации) и средносрочен (за новите центрофуги и предстоящите модернизации през 2027-2028 г.).

Връзка с политиките и целите

MDR-A, пар. 68, букви "г" и "д"

Всички изброени действия произтичат директно от ангажиментите, заложени в Политиката на ИСУ за опазване на околната среда и стриктно спазване на приложимото законодателство, и са основният инструмент на компанията за постигане на заложената цел от 100% съответствие с емисионните ограничения за заустване.

Отпуснати ресурси

MDR-A, пар. 69

Оперативните разходи (без амортизации), вложени през отчетната 2025 година за дейността по пречистване на отпадъчните води и свързания с това контрол на емисиите, възлизат на 32 942 хил. лв. Въвеждането на новите технологични процеси (Термална хидролиза и „Анамокс“ инсталация) в СПСОВ Кубратово е реализирано в рамките на проект за реконструкция и модернизация, финансиран по Оперативна програма „Околна среда“.
За обезпечаване на предстоящата технологична модернизация с нови центрофуги до 2027 г., дружеството е планирало капиталови инвестиции в размер на 2,045 млн. евро, както и 1,304 млн. евро за подмяната на фините решетки през 2028 г.

2.1.3. Цели

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOY E2, изискване за оповестяване E2-3



Целево равнище, обхват на замърсителите и връзка с политиките

MDR-T, пар. 80, букви "а" и "б" E2-3, пар. 23 и 25

"Софийска вода" АД си е поставила измерима, задължителна (изисквана от екологичното законодателство) и ориентирана към резултатите цел: поддържане на 100% съответствие на качеството на пречистените отпадъчни води спрямо индивидуалните емисионни ограничения. Тя е насочена специфично към предотвратяване и контрол на емисиите на следните замърсители във водите, за които дружеството цели да не надвишава конкретните прагове (абсолютни стойности) съгласно Разрешително № 13140074/08.08.2008 г. за СПСОВ Кубратово:

- *БПК5 (Биохимична потребност от кислород):* до 25 mgO2/l;
- *ХПК (Химична потребност от кислород):* до 125 mgO2/l;
- *Неразтворени вещества:* до 35 mg/l;
- *Общ азот:* до 10 mg/l;
- *Общ фосфор:* до 1 mg/l.

Тази цел произтича пряко от ангажимента в Политиката на ИСУ за предотвратяване на замърсяването и стриктно спазване на екологичното законодателство.

Обхват и времеви хоризонт

MDR-T, пар. 80, букви "в", "г" и "д"

Целта обхваща всички собствени операции на дружеството, свързани с пречистването на води (СПСОВ Кубратово и ЛПСОВ Войнеговци). Времевият хоризонт е постоянен и се прилага непрекъснато за текущия регулаторен период до края на 2026 г., както и за следващия до 2031 г. Базовата стойност за сравнение е 100% изпълнение на нормативните изисквания.

Методики, научни доказателства и заинтересовани страни

MDR-T, пар. 80, букви "е", "ж" и "з"

Тъй като целите представляват задължителни нормативни прагове, методиката за тяхното определяне е заложена от държавните регулаторни органи (Басейнова дирекция "Дунавски район") въз основа на убедителни научни доказателства за екологичния капацитет и състоянието на приемащите водни обекти (р. Искър и р. Войнешка). Отношението на заинтересованите страни е взето предвид чрез регламентираните в закона процедури за обществени обсъждания и консултации при издаването на самите разрешителни за заустване.

Промени в целите и постигнати резултати

MDR-T, пар. 80, букви "и" и "й"

През отчетния период не са правени промени в целевите нива или методиките за измерване, тъй като те са строго нормативно определени. По отношение на резултатите, напредъкът е в пълно съответствие с планираното – за 2025 г. дружеството постига 100% изпълнение на целта, което надвишава заложената към КЕВР регулаторна цел от 93% (за Показател за качество ПК8).

2.1.4. Измерители

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване
ЕСОУ Е2, изисквания за оповестяване Е2-4 и Е2-6

За проследяване на ефективността на политиките и действията за пречистване и недопускане на замърсяване, дружеството използва следните количествени измерители:

Показател за качество ПК8 „Качество на отпадъчните води“ (в %)
MDR-M, пар. 77, букви „а“, „б“ и „в“

Измерва процента на пробите, отговарящи на стандартите за качество на пречистените отпадъчни води. За 2025 г. дружеството отчита 100% изпълнение на показателя.
Изчислява се като съотношение между броя проби за качество на отпадъчните води, отговарящи на индивидуалните емисионни ограничения в Разрешителните за заустване (по показатели неразтворени вещества, ХПК, БПК5, общ азот и общ фосфор), и общия брой задължителни проби.
Измерителят е нормативно определен, отчита се ежегодно и се утвърждава от външна държавна организация – Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР). Резултатите от пробите се генерират от акредитирания Лабораторен изпитвателен комплекс (ЛИК) по БДС EN ISO/IEC 17025 и се контролират от Басейнова дирекция и РИОСВ.

Обем на емитираните замърсители във водите (в тонове)
MDR-M, пар. 77 E2-4, пар. 30

Измерва абсолютните годишни количества на изпуснатите основни замърсители от СПСОВ Кубратово (Общ азот; общ фосфор; общ органичен въглерод).
Количествата се изчисляват математически като произведение от непрекъснато измерваните заустваны водни обеми (чрез калибрирани магнитно-индукционни разходомери) и средните концентрации на замърсителите от лабораторните изпитвания по стандартизирани методики (БДС EN ISO 6878, ВЛМ №WW-21 и др.).
Данните се докладват ежегодно по Националната информационна система (E-PRTR) към Изпълнителна агенция по околна среда (ИАОС) и подлежат на нормативна верификация.
Конкретните отчетени количества за 2025 г. са детайлно представени в Раздел 3.

Очаквани финансови последици
E2-6

Очакваните бъдещи финансови последици от този риск са оповестени качествено в т. 2.1.1. от настоящия раздел в съответствие с Преходните разпоредби на ЕСОУ 1.

2.2. Предотвратяване на неконтролирани разливи и повреди по канализационната мрежа



Довеждащ колектор преди СПСОВ Кубратово

2.2.1. Описание на съществените ВРВ

ЕСОУ 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ЕСОУ Е2
ЕСОУ Е2, изискване за оповестяване Е2-6

Описание на ВРВ и концентрация във веригата на стойността
SBM-3, пар. 48, буква "а"

Във връзка с експлоатацията на канализационната мрежа, "Софийска вода" АД е идентифицирала потенциално **отрицателно въздействие**, изразяващо се в потенциално изпускане на замърсители в реките и почвите при неконтролирани разливи и запушвания вследствие на аварийна ситуация.
Срещу това е идентифициран и съществен **риск** от пропадане или мащабна авария на големи канализационни канали и колектори с голям диаметър, които са силно амортизирани.
Тези ВРВ са концентрирани основно в собствените експлоатационни дейности на дружеството, но засягат и веригата на стойността: нагоре по веригата (дейности или нерегламентирани запушвания от трети лица, увреждащи мрежата) и надолу по

веригата (засегнатите речни екосистеми, почви, както и опасност за хората на пътното платно).

Последствия върху модела на стопанска дейност и стратегията

SBM-3, пар. 48, буква "б"

Рискът от аварии е обусловен от остарялото състояние на определена част от канализацията в концесионната област и досегашната липса на достатъчно системно обследване. Поради факта, че подземните съоръжения не фигурират в ежегодната оценка на активите за концесионен контрол и историческата липса на специализирана техника за оценката им, стратегията на дружеството се адаптира към въвеждане на проактивен подход. Това налага приоритизиране на инвестиции за закупуване на нова техника за видеодиагностика и системна капиталова рехабилитация на най-рисковите участъци.

Характеристика на съществените въздействие

SBM-3, пар. 48, буква "в", подточки i-iv

Потенциалното отрицателно въздействие се изразява в евентуално неконтролируемо изпускане на отпадъчни води, което би довело до мащабно замърсяване на околната среда. Според вътрешната оценка на компанията, подобно събитие би предизвикало локални нарушения и забележими, но управляеми последици за околната среда, които биха могли да засегнат територията на цяла област. Евентуалните екологични щети са обратими и възстановими, макар процесът да изисква време (от месеци до няколко години) и влагане на умерени усилия и ресурси. Времевият хоризонт на това потенциално въздействие обхваща всички периоди (краткосрочен, средносрочен и дългосрочен).

Текущи и очаквани финансови последици

SBM-3, пар. 48, букви "г" и "д" E2-6, пар. 38, буква „а“ и пар. 39, букви „а“ и „б“

Реализирането на риска от пропадане или мащабна авария на големи канализационни колектори би довело до отрицателни финансови последици за дружеството. Този риск се оценява като напълно реален (сигурно настъпване на събитие, ако не се предприемат превантивни мерки) и би довел до значителна финансова тежест за компанията в индикативен диапазон между 0,5 и 2,5 млн. евро. Тези последици биха се изразили в непредвидени високи капиталови разходи (CAPEX) за аварийно възстановяване на проводимостта на разрушените съоръжения, както и извънредни оперативни разходи (OPEX) за отстраняване на нанесените екологични щети (почистване и поправяне на вредите върху околната среда).
(В съответствие с Преходните разпоредби на ЕСОУ 1, Допълнение В, за първите три години от отчитането си дружеството се възползва от правото да не предоставя количествено изражение в парични суми на тези очаквани бъдещи финансови последици, а ги оповестява само качествено).

Издръжливост на стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, буква "е"

Въпреки обективните трудности с мониторинга на подземната инфраструктура в миналото, стратегията на дружеството изгражда необходимата издръжливост срещу този риск. Тя е финансово и технологично обезпечена чрез новия Бизнес план (2027-2031 г.), който предвижда целеви инвестиции за съвременно оборудване

(специализиран дрон за инспекция), както и значителен ресурс за проактивно почистване и капиталова рехабилитация на критичните колектори.

2.2.2. Действия и ресурси

ESOU 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESOU E2, изискване за оповестяване E2-2

Ключови действия и обхват

MDR-A, пар. 68, букви "а", "б", "в", "г" и "д" E2-2, пар. 16

За управление на риска от пропадане на канали, както и за смекчаване на потенциалното отрицателно въздействие от неконтролирани разливи в околната среда, "Софийска вода" АД прилага програма за проактивна и реактивна поддръжка. Тъй като мерките са насочени изключително към собствената експлоатационна дейност върху мрежата, те не включват веригата на стойността. Действията представляват системни експлоатационни практики и включват:

- *Профилактика и видеодиагностика (Предотвратяване):* Извършва се системно машинно почистване на мрежата за предотвратяване на запушвания. За ранно установяване на дефекти се извършва заснемане с камери (за канали до 1500 мм) и физическо прохождане (за колектори над 1500 мм). Като планирани бъдещи действия за периода 2027-2031 г., дружеството предвижда разширяване на проактивните дейности чрез внедряване на ново съвременно оборудване: закупуване на специализиран дрон за инспекция на големи колектори (над 1000 мм) и нов комбиниран каналопочистващ автомобил. Времеви хоризонт: Текущо (за постоянните дейности) и средносрочен (за внедряване на новото оборудване през 2027-2031 г.).
- *Аварийни ремонти:* Дефектите по мрежата се възлагат за незабавни аварийни ремонти. Това е основното действие за поправяне на вредите, чрез което се преустановяват емисиите (разливите) в околната среда и се възстановява проводимостта на тръбите. Времеви хоризонт: Краткосрочен.
- *Капиталова рехабилитация:* Големите компрометирани участъци се включват в плана за инвестиционна подмяна за избягване на мащабни срутвания. През следващия регулаторен период капиталовата рехабилитация ще бъде допълнително приоритизирана въз основа на данните от засилената видеодиагностика и хидравличното моделиране на мрежата. Времеви хоризонт: Средносрочен.

Напредък по действията

MDR-A, пар. 68, буква "д"

През 2025 г. е извършена проактивна профилактика на 101 км, заснети са 55 км от мрежата и са обследвани чрез прохождане 12 км големи колектори. Въпреки технологичната обезпеченост с роботизирани камери, се отчита обективен спад в обемите спрямо предходната 2024 г. Този спад се дължи на значителен недостиг на човешки ресурси (водачи на каналопочистващи автомобили и теренни специалисти поради пенсиониране и болнични). За да възстанови темповете на превантивна

поддръжка, дружеството е заложило като база за планиране за следващите периоди нивата на изпълнение от 2024 г.

Връзка с политиките и целите

MDR-A, пар. 68, буква "а"

Всички изброени действия за поддръжка на мрежата произтичат директно от ангажиментите в Политиката на ИСУ за предотвратяване на извънредни ситуации (аварии) и опазване на околната среда. Те са основният инструмент на компанията за постигане на експлоатационните цели за намаляване на аварийността.

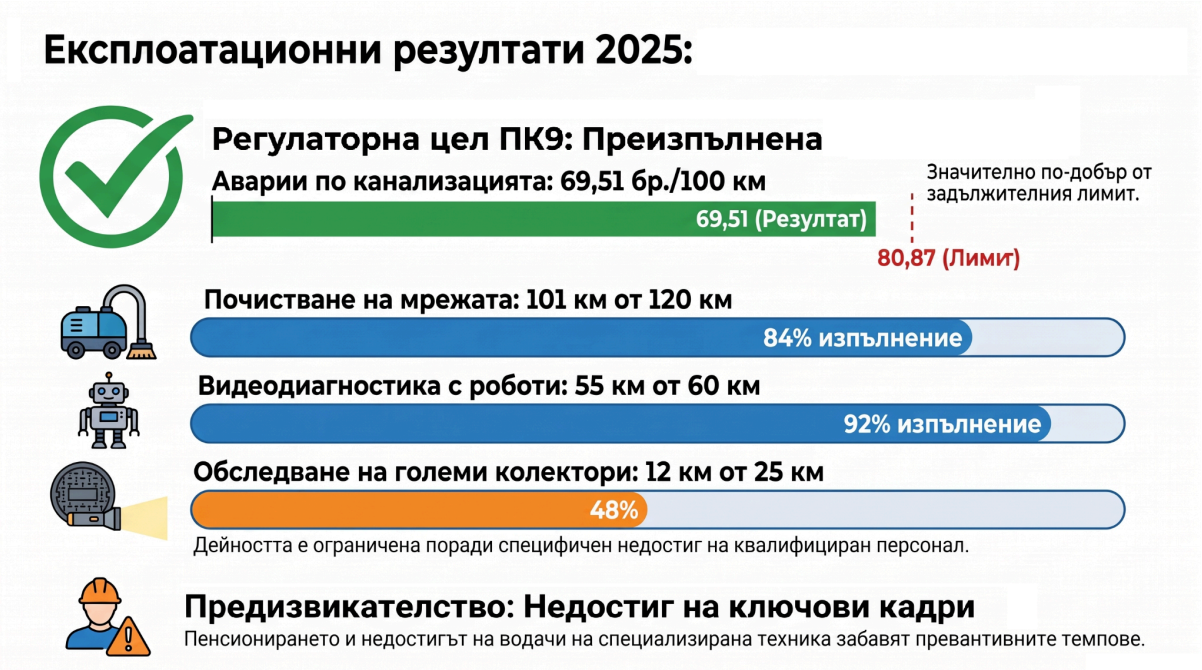
Отпуснати текущи и бъдещи ресурси

MDR-A, пар. 69, букви "а", "б" и "в"

- *Текущи финансови ресурси:* Общите оперативни разходи (без амортизации), вложени през 2025 г. за дейността по отвеждане на отпадъчните води, възлизат на 11 207 хил. лв. За целево почистване на затлачен критичен колектор по бул. "Гоце Делчев" през годината са вложени 638 хил. лв. (326 хил. евро), а за капиталова рехабилитация на Десен Слатински колектор (район Изгрев) са направени целеви инвестиции от 1 287 723 лв.
- *Бъдещи финансови ресурси:* Съгласно Бизнес план 2027-2031 г., дружеството е осигурило бъдещо целево финансиране за проактивно почистване на критични колектори (като дъждовен канал в кв. "Бенковски" и смесен канал по бул. "Владимир Вазов"). За тези дейности са заложени оперативни ресурси в размер на по 326 хил. евро съответно през 2027 г., 2029 г. и 2031 г. В допълнение към тези оперативни разходи, инвестиционната програма (2027-2031 г.) осигурява 1,868 млн. евро капиталови средства за нова строителна и специализирана механизация за канализация (вкл. каналопочистващи автомобили), както и ресурс за оборудване за инспекция (дронове и камери). За мащабна капиталова рехабилитация и разширение на канализационната мрежа са планирани целеви инвестиции в размер на 6,668 млн. евро средногодишно съгласно Четвърто допълнително споразумение към Концесионния договор.

2.2.3. Цели

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOY E2, изискване за оповестяване E2-3



Целево равнище, обхват на замърсителите и връзка с политиките
MDR-T, пар. 80, букви "а" и "б" E2-3, пар. 23 и 25

"Софийска вода" АД си е поставила измерими и ориентирани към резултатите цели, насочени към намаляване на аварийността по мрежата и съответно предотвратяване на потенциалните емисии на замърсители от отпадъчни води в околната среда (почви и повърхностни водни обекти). Тези цели произтичат от ангажиментите в Политиката на ИСУ за предотвратяване на извънредни ситуации и опазване на околната среда.
Основното целево равнище се определя чрез задължителния (регулаторен) показател за качество към КЕВР: ПК9 (Аварии на канализационната мрежа). Целта за 2025 г. е да не се допускат повече от 80,87 бр. аварии на 100 км/година.
Допълнително, като ключов инструмент за превенция на замърсяването, дружеството си поставя и вътрешни експлоатационни цели за проактивна поддръжка, които включват: профилактично почистване на 120 км мрежа годишно, видеозаснемане на 60 км и физическо обследване на 25 км големи проходими колектори.

Обхват и времеви хоризонт
MDR-T, пар. 80, букви "в", "г" и "д"

Целите обхващат изцяло собствените операции на дружеството по експлоатация на канализационната мрежа на територията на Столична община. Времевият хоризонт за целите е текущият регулаторен период до края на 2026 г., както и следващият бизнес план за периода 2027–2031 г. Базовите стойности за сравнение са историческите нива на аварийност, отчетени през предходни периоди.

Методики, научни доказателства и заинтересовани страни
MDR-T, пар. 80, букви "е", "ж" и "з"

Методиката за определяне и измерване на регулаторната цел (ПК9) е строго нормативно утвърдена от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) чрез Наредбата за регулиране на качеството на ВиК услугите. Вътрешните експлоатационни цели за профилактика са базирани на добри международни инженерни практики, обменени в рамките на групата "Веолия" (напр. 10-годишен цикъл за обследване на големи колектори). Заинтересованите страни са интегрирани в процеса по целеполагане чрез задължителните обществени обсъждания на бизнес плановете на дружеството пред Столична община и КЕВР.

Промени в целите и постигнати резултати
MDR-T, пар. 80, букви "и" и "й"

През 2025 г. няма наложени промени в методиките или нивата на регулаторната цел ПК9.
Поради обективен недостиг на специализиран човешки ресурс (ефективно пенсиониране и болнични на теренни специалисти), дружеството преразглежда вътрешната си цел за физическо обследване на големи колектори за 2026 г., като я коригира от 25 км на 15 км/година, за да бъде реалистично изпълнима.
Относно резултатите за 2025 г., регулаторната цел за ограничаване на авариите и свързаните с тях разливи е преизпълнена:

- За ПК9 са отчетени 69,51 бр. аварии/100 км, което е значително по-добро от заложената цел (80,87 бр.).
- При вътрешните цели за проактивна поддръжка се отчита частично неизпълнение заради липсата на персонал: почистени са 101 км мрежа (84,17% изпълнение при цел 120 км), заснети са 55 км с всички камери на екипа (прибутваща, телескопична, робот) (92% изпълнение при цел 60 км) и са обследвани 12 км големи колектори (при цел 25 км).

2.2.4. Измерители

ESOУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M

За проследяване на ефективността на действията за предотвратяване на аварии и потенциални разливи на отпадъчни води в околната среда се използват следните количествени измерители:

Показател за качество ПК9 „Аварии на канализационната мрежа“ (в бр./100 км)
MDR-M, пар. 77, букви „а“, „б“ и „в“

Измерва броя възникнали аварии на 100 км канализационна мрежа за една година.
Показателят е резултативен и включва три категории експлоатационни събития: запушвания на улични канали, запушвания на сградни канализационни отклонения (СКО) и аварии поради структурно разрушаване. Изчислява се чрез нормативно утвърдена от КЕВР формула, като данните се извличат от специализирания софтуер за управление на сигнали и аварии ("Пегас").
Този измерител се отчита официално и се утвърждава от външния регулатор – Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР).

Обем на проактивните дейности по мрежата (в километри)

MDR-M, пар. 77, букви „а“, „б“ и „в“

Измерва се в абсолютни стойности (километри) извършената годишна профилактика на мрежата, дължината на заснетите с видеокамера участъци и дължината на физически обследваните големи проходими колектори.

Данните се набират въз основа на отчетените работни задания на теренните екипи, документирани в географската информационна система (ГИС) и вътрешните бази данни на дружеството.

Този измерител е вътрешен оперативен показател за превенция и не подлежи на пряко утвърждаване от външна организация, но е част от одитираната Интегрирана система за управление (ИСУ) на дружеството.

2.3. Финансовите последици и произшествия

ESRS E2, изискване за оповестяване E2-6

Допълнителни оповестявания за финансовите последици и екологични произшествия

E2-6, пар. 38, буква „б“; пар. 40, букви „б“ и „в“; пар. 41

Въз основа на извършената оценка на съществеността, "Софийска вода" АД не е идентифицирала съществени възможности с финансово изражение, произтичащи от предотвратяването на замърсяване.

През отчетната 2025 г. в експлоатационната дейност на дружеството не са настъпили големи екологични произшествия (мащабни разливи или инциденти със замърсяване на околната среда). Съответно, за 2025 година дружеството не отчита възникнали съществени оперативни или капиталови разходи за поправяне на екологични вреди, нито платени глоби и санкции за замърсяване.

3. Замърсяване на въздуха, водите и почвите

ESOY E2, изискване за оповестяване E2-4



Във връзка със своята експлоатационна дейност, Софийска вода“ АД извършва стриктен мониторинг на изпусканите емисии в околната среда, управляван чрез внедрена и сертифицирана Интегрирана система (вкл. ISO 14001) и доброволна регистрация по Схемата на Общността за управление по околна среда и одит (EMAS), съгласно издадените разрешителни за заустване и националното законодателство. Съгласно изискванията на ESOY E2, параграф 29, дружеството консолидира количествени данни единствено за емисиите от съоръжения, при които се надвишават приложимите прагови стойности, посочени в приложение II към Регламент (ЕО) № 166/2006 (E-PRTR).

Емисии във водите

E2-4, пар. 28, буква "а" и пар. 29

Прякото изпускане на пречистени отпадъчни и технологични води се осъществява от съоръжения на дружеството в съответните повърхностни водоприемници (СПСОВ Кубратово, ЛПСОВ Войнеговци, ПСПВ Бистрица, ПСПВ Пасарел и др.). Единственото съоръжение на дружеството, чиито обеми и товари надвишават праговете за задължително количествено докладване, е СПСОВ Кубратово (водоприемник р. Искър). Емисиите от останалите пречиствателни станции на дружеството са под праговите стойности за отчитане.

През 2025 г. от СПСОВ Кубратово са заустени общо 110 649 901 м³ пречистени отпадъчни води. Въз основа на извършения мониторинг, общите количества на емитираните основни замърсители, попадащи в списъка на E-PRTR, възлизат на:

- *Общ азот (TN):* 973,41 тона (при отчетена средногодишна концентрация 8,8 mg/l).

- *Общ фосфор (TP):* 54,57 тона (при отчетена средногодишна концентрация 0,49 mg/l).
- *Общ органичен въглерод (TOC):* 960,36 тона (изчислен съгласно Регламент 166/2006 като ХПК/3, при отчетено общо количество ХПК от 2 881,07 тона и средногодишна концентрация 26,1 mgO2/l).
- *Специфични замърсители, тежки метали и други:* По отношение на мониторинга за съдържание на тежки метали (живак, кадмий, олово, арсен, мед, хром, никел, цинк), през 2025 г. са отчетени стойности изцяло под границата на количествено определяне на метода за анализ. За останалите специфични замърсители (цианиди, феноли и нефтопродукти) се отчитат предимно стойности под границата на определяне или отделни микроскопични следи, които са в пъти по-ниски от допустимите емисионни норми. За всички показатели на пречистената отпадъчна вода е постигнато 100% съответствие с индивидуалните емисионни ограничения по разрешителното за заустване.

Промени във времето

E2-4, пар. 30, буква "а"

През 2025 г. обемът на заустените пречистени отпадъчни води от СПСОВ Кубратово бележи спад от 1,62% спрямо предходната 2024 г. (от 112,5 млн. м³ на 110,65 млн. м³). Този спад в обемите съответства и на запазването на емисиите на замърсители в стабилни граници, които са изцяло в нормите на разрешителното за заустване.

Методики за измерване и процес по събиране на данни

E2-4, пар. 30, букви "б" и "в"

Количествата на емисиите във водите са изчислени математически като произведение от непрекъснато измерваните заустваны водни обеми (чрез магнитно-индукционни разходомери и нивомерни устройства) и средните концентрации на замърсителите.
Вземането на проби се извършва съгласно стандарт БДС ISO 5667-10 от обучени специалисти. Изпитванията се провеждат в собствения Лабораторен изпитвателен комплекс (ЛИК) на дружеството, акредитиран по БДС EN ISO/IEC 17025.
Прилагат се валидирани и стандартизирани методи за анализ, сред които: БДС EN ISO 11885 (за тежки метали), БДС EN ISO 6878 (за фосфор), БДС EN 872 (за неразтворени вещества), ВЛМ №WW-21 (за общ азот) и др. Всички първични данни се съхраняват в специализирани бази данни (напр. система SCADA).

Емисии във въздуха

E2-4, пар. 28, буква „а“; пар. 30, букви „б“ и „в“

(Бележка: Емисиите на парникови газове се отчитат отделно в стандарт ЕСОУ E1).
Потенциални източници на замърсители на въздуха (различни от парникови газове) от дейността на дружеството са когенерационната инсталация за оползотворяване на биогаз, водогрейният котел и двата парни котела (осигуряващи пара за процеса на термална хидролиза) в СПСОВ Кубратово, локалните водогрейни котелни централи в обектите (ПСПВ Бистрица, ПСПВ Панчарево), както и транспортният автопарк. Генерираните общи годишни емисии на азотни оксиди, серни оксиди, въглероден оксид и прахови частици са в пъти под праговете за задължително количествено докладване съгласно Приложение II към Регламент (ЕО) № 166/2006 (E-PRTR). Поради това те не

представляват съществено въздействие и не се консолидират количествено за целите на настоящия отчет.

Методики и процес по събиране на данни: В изпълнение на нормативните изисквания (Наредба № 6/1999 г.) и за целите на емисионния контрол, дружеството възлага извършването на периодични собствени измервания на независими акредитирани лаборатории. Измерванията през отчетния период са извършени от акредитирана лаборатория с калибрирани газанализатори по утвърдени стандарти, сред които: ISO 10780:1994 (скорост и дебит), БДС ISO 9096:2017 (прах) и валидиран лабораторен метод ФМ 03/14:2016 (за газови емисии като NOx и CO).

Емисии в почвите

E2-4, пар. 28, буква „а“

Дружеството не осъществява дейности, които генерират преки емисии на замърсители в почвите. Генерираната утайка не представлява емисия, а ресурс, който се стабилизира и оползотворява 100% като тор в земеделието при стриктно спазване на нормативните изисквания.

4. Вещества, пораждащи безпокойство, и вещества, пораждащи сериозно безпокойство

ЕСОУ Е2, изискване за оповестяване Е2-5



В рамките на своите експлоатационни дейности (пречистване на питейни и отпадъчни води, лабораторни анализи и поддръжка на автопарка и механизацията), "Софийска вода" АД използва различни опасни химични вещества и смеси (ОХВС).

- *Вещества, пораждащи сериозно безпокойство (SVHC):* Дружеството установява, че в технологичните му процеси не се генерират, използват или доставят химикали, които попадат в списъка на веществата, пораждащи сериозно безпокойство (SVHC) съгласно Регламента REACH.
- *Вещества, пораждащи безпокойство (SoC):* Дружеството използва химични вещества, които попадат в дефиницията на ЕСОУ за „вещества, пораждащи безпокойство“ (SoC) поради тяхната класификация по Регламент (ЕО) № 1272/2008 (CLP). Към тях спадат основно реагентите, използвани за задължителната дезинфекция на водите (течен хлор, хлорна вар, натриев хипохлорит), както и стандартни горива (дизел, бензин) и смазочни материали за механизацията. Употребата на тези вещества е строго технологично регламентирана и се осъществява при непрекъснат контрол, с цел недопускане на тяхното неконтролирано попадане в околната среда.

Количества на веществата, пораждащи безпокойство (SoC), по класове на опасност

Е2-5, пар. 34

През 2025 г. общите количества на доставените и използвани вещества, пораждащи безпокойство (SoC), разделени по техните основни класове на опасност и изразени в мерни единици за маса (тонове), са както следва:

- Клас на опасност: „Хронична опасност за водната среда“ (Aquatic Chronic 1-4)
    - *Включени вещества:* Дезинфектанти (течен хлор, хлорна вар, белина) и автомобилни горива (дизел, бензин А95).
    - *Общо използвано количество през 2025 г.:* 785,42 тона (от които специфично: 216,72 тона течен хлор, 90,7 тона белина и 0 тона хлорна вар за нуждите на дезинфекцията на водите, както и 478 тона автомобилни горива за нуждите на транспортния автопарк и механизацията).
- Клас на опасност: „Специфична токсичност за определени органи – повтаряща се експозиция“ (STOT RE 1-2)
    - *Включени вещества:* Спомагателни химикали (напр. концентрат за антифриз, съдържащ етиленгликол).
    - *Общо използвано количество през 2025 г.:* 1 тон (еквивалент на 904 литра изразходван концентрат за антифриз).

ЕСОУ Е3

Водни и морски ресурси

Като ВиК оператор, основната дейност на „Софийска вода“ АД е неразривно свързана с устойчивото управление на водните ресурси.
В рамките на процеса по оценка на съществеността, дружеството идентифицира една ключова тема в обхвата на стандарт ЕСОУ Е3 „Водни и морски ресурси“. Тази тема отразява същественото положително въздействие от възобновяването на природен ресурс (вода) след неговото използване. Това представлява прекият принос на компанията за поддържане на екологичното равновесие и затваряне на водния цикъл чрез събиране, ефективно пречистване и безопасно връщане на използваната от потребителите вода обратно в природата.
Предвид естеството на дейността на компанията, в настоящия раздел предварително е представена и задължителната контекстуална информация относно общото потребление на вода. Следващите раздели представят детайлно контекста на водното потребление, както и как „Софийска вода“ АД управлява своето съществено положително въздействие чрез своите политики, стратегически действия и ключови измерители.

1. Политики

ESRS 2, минимално изискване за оповестяване MDR-P
ESRS E3, изискване за оповестяване E3-1



Връзка с общата рамка и цели на политиката

MDR-P, пар. 65 E3-1, пар. 9 и пар. 12, букви „а“ и „б“

Управлението на съществения положително въздействие, свързано с водния цикъл, е напълно интегрирано в Политиката на Интегрираната система за управление (ИСУ), описана детайлно в раздел 4.2 на ESOУ 2. Обхватът ѝ покрива 100% от дейностите на дружеството на територията на концесионната област. Чрез нея компанията поема следните специфични ангажименти:

- *Управление и отговорна употреба:* Насърчаване на пестеливото използване на ресурсите в собствената дейност чрез интегриране на принципите на кръговата икономика.
- *Устойчиво водоснабдяване:* Осигуряване на непрекъснати и качествени услуги, включващи пречистване на питейни и отпадъчни води.
- *Предотвратяване на замърсяването:* Ефективно управление на екологичните аспекти за недопускане на вредни въздействия върху водните обекти.

Морски ресурси

E3-1, пар. 14

Предвид географското разположение и естеството на дейността на „Софийска вода“ АД, дружеството не оказва директно въздействие върху морските ресурси и съответно не поддържа специфични политики за устойчивостта на океаните и моретата.

Приложими стандарти и процеси на наблюдение

MDR-P, пар. 65, букви „а“ и „г“

Изпълнението на ангажиментите се гарантира чрез сертифицираната система ISO 14001:2015 и регистрацията по EMAS, следвайки ценностите на компанията-майка Веолия. Напредъкът се оценява чрез ежегодни прегледи от ръководството под отговорността на Изпълнителния директор. Дружеството активно насърчава приемането на тези принципи и от своите доставчици и бизнес партньори.

2. Управление на съществените ВРВ

Възобновяване на природен ресурс (вода) след неговото използване



Заустване на пречистени отпадъчни води от СПСОВ Кубратово в р. Искър

2.1. Описание на съществените ВРВ

ЕСОУ 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ЕСОУ Е3

Кратко описание и концентрация на въздействието

SBM-3, пар. 48, буква „а“

За „Софийска вода“ АД е налице съществено действително положително въздействие, свързано с възобновяването на природния ресурс вода след неговото използване от потребителите. Дружеството се стреми към отговорна употреба на водата, запазване на нейните качества и опазване на околната среда. Чрез събирането и ефективното пречистване на отпадъчните води, компанията връща водния ресурс обратно в природата, като по този начин подпомага екологичното равновесие и затваря цикъла на водоползване. Това въздействие е концентрирано изцяло в собствените дейности на компанията (пречиствателните станции СПСОВ „Кубратово“ и ЛПСОВ „Войнеговци“), където се извършва същинското третиране и безопасно заустване.

Характеристики на същественото въздействие

SBM-3, пар. 48, буква „в“

Въздействието е оценено с висока степен на значимост, тъй като води до дълбоки и дългосрочни благоприятни последици за околната среда (предотвратяване на замърсяването на водните басейни). То има широк (национален) обхват, тъй като пречистените води се заустват основно в река Искър, чието поречие оказва благоприятно влияние върху екосистемите на няколко области на територията на страната.
Това положително въздействие произтича пряко от основния модел на стопанска дейност на дружеството – предоставянето на канализационни и пречиствателни услуги. Предприятието е пряко въвлечено в него чрез собствените си дейности, което го прави напълно действително (със 100% вероятност за проявление).
Въздействието има постоянен, ежедневен характер и се проявява едновременно в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен план.

Последици върху стратегията и издръжливост на бизнес модела

SBM-3, пар. 48, букви „б“, „е“ и „ж“

Стратегията на дружеството е изцяло съобразена с поддържането и надграждането на това положително въздействие. Като стратегически отговор, компанията планира и реализира мащабни инфраструктурни и технологични инвестиции за разширяване на обхвата на пречистване, за да максимизира върнатите в природата чисти водни обеми. Бизнес моделът показва висока издръжливост и способност за управление на това въздействие, гарантирани от дългосрочния характер и стабилността на предоставяните ВиК услуги. Тъй като настоящият отчет за устойчивост е първи за „Софийска вода“ АД, не се отчитат промени в естеството на това въздействие спрямо предходен отчетен период.

2.2. Действия и ресурси

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESOY E3, изискване за оповестяване E3-2

Ключови действия и времеви хоризонти

E3-2, пар. 15 и 16 MDR-A, пар. 68, букви „а“ и „в“

Текущи действия (реализирани през 2025 г.): Ключовите действия с постоянен и ежедневен характер, чрез които компанията възобновява водния ресурс в природата, са дейностите по пречистване на отпадъчните води (включително технологични) и стриктният мониторинг на заустваната вода на изхода на Столичната пречиствателна станция за отпадъчни води (СПСОВ) „Кубратово“. Заустването на пречистените отпадъчни води се осъществява основно във водоприемник река Искър, като водните количества се измерват непрекъснато, точно и надеждно. За да гарантира устойчивото и безпроблемно връщане на този ресурс в природата, дружеството извършва непрекъсната капиталова поддръжка и модернизация на съоръженията си в пречиствателните станции.

Планирани бъдещи действия за затваряне на водния цикъл (2027–2031 г.): В рамките на предстоящия регулаторен период дружеството планира да надгради процесите си по събиране и възобновяване на водния ресурс в природата чрез следните ключови действия:

- *Увеличаване на възобновените водни обеми чрез разширяване на мрежата:* Приемане за експлоатация и поддръжка на новоизградената от Столична община канализационна мрежа (над 113 км), което ще обхване нови урбанизирани територии. Това ще гарантира, че генерираните от тях отпадъчни води няма да попиват нерегламентирано в почвата, а ще бъдат събирани и върнати безопасно в естествения водоприемник след тяхното използване.
- *Предотвратяване на загуби на вода преди заустване:* Инвестиции в ново специализирано оборудване (роботизирани камери и дронове за инспекция на големи колектори) и надграждане на детайлните хидравлични модели на канализацията. Целта е локализиране на скрити течове и гарантиране, че събраната от потребителите вода достига до пречиствателната станция в своя пълен обем, без загуби по трасето.

Връзка с политиката и обхват на действията

MDR-A, пар. 68, букви „а“ и „б“

Това положително въздействие се управлява чрез общата Политика на Интегрираната система за управление (ИСУ) на дружеството. Чрез нея компанията се ангажира да управлява ефикасно и ефективно аспектите на околната среда, да насърчава отговорната употреба на вода и да интегрира принципите на кръговата икономика. Специфичните въпроси, заложени в политиката, обхващат пречистването на водите като стъпка към по-устойчиво снабдяване, както и предотвратяването и намаляването на замърсяването на водите в резултат на дейностите на компанията. Обхватът на тези действия покрива изцяло собствените дейности по пречистване и заустване на водата.

Постигнат напредък

MDR-A, пар. 68, буква „д“

Чрез дейността на пречиствателните си станции дружеството събира, третира и връща използваната вода обратно във водоприемниците, затваряйки водния цикъл. През 2025 г. общо пречистените води, заустени в приемниците от СПСОВ „Кубратово“ и ЛПСОВ „Войнеговци“, възлизат на 110 674 585 куб. м. Цялото това огромно количество е безопасно заустено и успешно върнато в природата (основно в р. Искър), с което компанията реализира своя пряк положителен принос към възобновяването на водните ресурси.



Финансови ресурси

MDR-A, пар. 69, букви „а“, „б“, „в“

Дейностите по пречистване и възобновяване на водните ресурси изискват регулярни инвестиции, които се финансират чрез инвестиционната програма на дружеството. За предстоящия регулаторен период (Бизнес план 2027–2031 г.) „Софийска вода“ АД е заложила инвестиции по направление „Пречистване на отпадъчни води“ в общ размер на 11,24 млн. евро. От тях 10,50 млн. евро са целево насочени към публични активи, а останалите средства покриват нуждите от собствени (корпоративни) активи за обезпечаване на дейността. Тези планирани ресурси (CAPEX) са насочени към по-нататъшно оптимизиране и повишаване на ефективността на процесите по пречистване.

Внедряването на нови технологии в СПСОВ „Кубратово“ (като инсталации за центрофуги за обезводняване) води до повишаване на някои оперативни разходи (OPEX) за електроенергия и поддръжка. Тези разходи обаче се компенсират от разширяването на обхвата на услугата.

Присъединяването на нови потребители (вследствие на изграждането на нова канализационна инфраструктура от Столична община) води до устойчив ръст във фактурираните обеми за отвеждане и пречистване на отпадъчни води. Това гарантира дългосрочно увеличаване на входящите парични потоци, което подсигурява финансовата стабилност и възвръщаемостта на направените инвестиции.

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOY E3, изискване за оповестяване E3-3



Специфика на целеполагането и индиректни цели
MDR-T, пар. 72 и 81

По отношение на своето съществено положително въздействие, свързано с възобновяването на водния ресурс, „Софийска вода“ АД не прилага формализирани количествени цели, изразени в абсолютни стойности (обем върната вода в куб. м.). Причината за това е, че количествата на постъпващата за пречистване отпадъчна вода зависят от външни динамични фактори, които са извън контрола на компанията (клиентско потребление, демографски промени, валежи и инфилтрация). Въпреки липсата на обемна цел, дружеството проследява ефективността на това въздействие непрекъснато, като балансира данните за първоначалното водовземане, постъпилата вода в канализационната мрежа и реално пречистената и заустена вода от СПСОВ „Кубратово“.
За да измери и управлява този напредък обаче, дружеството си поставя индиректни цели, насочени към разширяване на покритието на канализационните и пречиствателните услуги. Чрез тях компанията максимизира своето положително въздействие, като гарантира, че все по-голям дял от използваната от обществото вода се събира и връща безопасно в природата.

Целеви равнища, обхват, базова година и резултати
MDR-T, пар. 80, букви „б“, „в“, „г“, „д“, „й“

Обхватът на тези индиректни цели покрива населението на територията на концесионната област (Столична община). За текущия регулаторен период (2022–2026 г.), използвайки за базова 2020 г., дружеството има заложени следните ключови показатели (ПК), които трябва да бъдат постигнати до края на 2026 г.:

- *ПК7а (Ниво на покритие с услуги по отвеждане на отпадъчни води):* Целево ниво от 91.55% от населението. Напредъкът по тази цел се отчита ежегодно пред регулатора, като за отчетната 2025 г. достигнатото ниво на покритие е 90.93%.
- *ПК7б (Ниво на покритие с услуги по пречистване на отпадъчни води):* Целево ниво от 90.14% от населението. Отчетеното ниво на покритие за 2025 г. възлиза на 89.52%.

Наблюдение и преразглеждане на целите

MDR-T, пар. 80, буква „й“

Наблюдението и преразглеждането на напредъка по тези цели се осъществява чрез внедрената в дружеството автоматизирана система QlikView. Чрез нея, при зададени нормативни правила за изчисление, се генерират регулярни отчети за показателите. Системата позволява месечно и годишно проследяване на постигнатите нива спрямо заложените цели и се използва както за вътрешно преразглеждане и управленски решения, така и за официално отчитане пред регулатора.

Връзка с политиката и задължителен характер

E3-3, пар. 25 MDR-T, пар. 80, буква „а“

Тези цели подкрепят ангажиментите в Политиката на ИСУ за опазване на околната среда, интегриране на принципите на кръговата икономика и устойчивото използване на природните ресурси. Целите са задължителни, съгласувани са с КЕВР и са заложени в регулаторните Бизнес планове на компанията.

Методология, заинтересовани страни и промени

MDR-T, пар. 80, букви „е“, „ж“, „з“, „и“

Методиката за изчисление е нормативно определена в Наредбата за регулиране на качеството на водоснабдителните и канализационните услуги (НРКВКУ). Тя представлява съотношение между обслужваното население и общия брой на населението в обособената територия въз основа на последните преброявания и демографски прогнози на Националния статистически институт (НСИ). За текущия период КЕВР (основната заинтересована страна при целеполагането) промени подхода на изчисление при частично обслужените населени места, като обслужваното население вече се определя чрез умножаване на броя битови потребители по средния брой лица в домакинство.
Изпълнението на тези цели зависи силно и от друга ключова заинтересована страна – Столична община, която реализира мащабни инвестиционни проекти по програма „Околна среда“ за изграждане на нова канализационна мрежа.

Връзка с райони с воден риск и морски ресурси

E3-3, пар. 23, букви „а“, „б“, „в“

Тъй като тези цели касаят събирането и пречистването на отпадъчни води, те не са обвързани директно с намаляване на водовземането в райони с воден риск, нито с управление на въздействия върху морски ресурси. Тяхната функция е да подсигурят локалното възобновяване на ресурса след неговата употреба.

Тъй като разширяването на канализационните и пречиствателните услуги оказва пряко положително въздействие не само върху водните ресурси, но и върху

санитарните условия и качеството на живот на населението, социалните измерения на това въздействие са разгледани в стандарта ESOУ S3 (Засегнати общности).

2.4. Измерители

2.4.1 Потребление на вода

ESOУ E3, изискване за оповестяване E3-4



Ясно наименование на измерителите

MDR-M, пар. 77, буква „в“

Като задължителна контекстуална информация и за проследяване на ефективността при управлението на водните ресурси, дружеството използва следните основни количествени измерители: „Общо добита вода от водоизточниците“; „Подадена нефактурирана вода (Q3A) за собствени технологични нужди“; „Потребена вода за административни нужди“; „Водна интензивност“.

Методология, начини на измерване и контекстуална информация

E3-4, пар. 28, буква „д“ MDR-M, пар. 77, буква „а“

Данните за водните количества на „Софийска вода“ АД се събират основно чрез преки измервания от сертифицирани и метрологично проверени устройства, както и чрез системи за телеметрия (SCADA), разположени на входа на водоснабдителната система и пречиствателните станции. За отчитане на технологичната вода за собствени нужди (която не се фактурира, напр. за промивки на филтри), дружеството използва както преки измервания, така и аналитични изчисления (най-добри

приблизителни оценки). Тези оценки се генерират чрез специализирания софтуер „Феникс“, който калкулира обемите на база диаметър на тръби, налягане, времетраене на процесите и обем на резервоарите. Данните за водата, потребена за административни и битови нужди в сградите на компанията (в качеството ѝ на клиент), се осигуряват директно чрез отчитане на приходни водомери.

Външно утвърждаване и контрол

MDR-M, пар. 77, буква „б“

Всички средства за измерване на водовземането са в метрологична годност и подлежат на задължителни надзорни проверки от държавни институции – Българския институт по метрология (БИМ) и Държавната агенция за метрологичен и технически надзор (ДАМТН). Уредите на водоизточниците се пломбират от съответната Басейнова дирекция. Отчетените водни количества ежемесечно и ежегодно се декларират пред Министерството на околната среда и водите (МОСВ) и Басейновите дирекции.

Общо потребление и резултати

E3-4, пар. 28, буква „а“

През 2025 г. общото количество вода, взето от природата, възлиза на 135 497 711 куб. м. Това количество обхваща водовземането от всички експлоатирани водоизточници. Общото потребление на „Софийска вода“ АД за 2025 г., свързано със собствената ѝ дейност, се отчита в две основни направления:

- *Технологична вода за собствени оперативни нужди:* 5 269 971 куб. м. (нефактурирана вода за производствени нужди, чиито обеми се отчитат чрез комбинация от преки измервания и аналитични изчисления през софтуер „Феникс“);
- *Потребена вода за административни нужди:* 2 506 куб. м. (отчита се по приходни водомери на централния офис и клиентските центрове).

Потребление в райони с воден риск

E3-4, пар. 28, буква „б“

Както е посочено в политиките, в концесионната област няма официално категоризирани райони с голям недостиг на вода или воден риск. Поради това дружеството не отчита отделно параметър за общо потребление на вода специфично за такива райони, а управлява потреблението и загубите глобално за цялата мрежа.

Рециклирана и повторно използвана вода

E3-4, пар. 28, буква „в“

Към момента дружеството рециклира и използва повторно вода при почистване на канализационната мрежа, като тези количества са под прага на същественост и не се отчитат като отделен показател. Значително повторно използване на водни ресурси се осъществява и в пречиствателната станция за отпадъчни води (СПСОВ „Кубратово“). Там част от пречистените води на изход станция преминават през фина филтрация и УВ дезинфекция, след което се използват повторно за охлаждане и разреждане в новите технологични линии за Термална хидролиза и Анамокс. По отношение на пречиствателните станции за питейни води (ПСПВ), технологичните отпадъчни води към момента не се използват повторно, а се пречистват и заустват спрямо нормативните изисквания. За оптимизиране на този процес обаче се подготвя проект в

ПСПВ „Бистрица“, при който технологичната вода от промивката на филтрите ще се пречиства и връща за повторно използване на входа на станцията.

Съхранявана вода

E3-4, пар. 28, буква „г“

С цел непрекъснатост на услугата и управление на мрежата, дружеството съхранява вода в резервоари на различни локации, чийто общ полезен обем възлиза на 320 000 куб. м. Тъй като тези съоръжения играят ролята на динамичен буфер и количеството вода в тях се променя ежедневно спрямо потреблението и метеорологичните условия, общото количество съхранявана вода и промените в съхранението за годината не могат да бъдат статично изчислени и не се отчитат като количествен показател.

Водна интензивност

E3-4, пар. 29

Водната интензивност на дружеството, изчислена като общо потребление на вода за собствените оперативни и административни нужди (5 272 477 куб. м.) спрямо нетните приходи от основна дейност за 2025 г. (247 968 хил. лв. (126,78 млн. евро)), възлиза на 41 587,6 куб. м. на милион евро нетни приходи.

2.4.2. Пречистване и заустване на вода

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M

Ясно наименование на измерителя

MDR-M, пар. 77, буква „в“

Основният измерител за проследяване на това положително въздействие е „Общо количество пречистени и заустени отпадъчни води“.

Методология, начини на измерване и допускания

MDR-M, пар. 77, буква „а“

Данните за количествата отведени и пречистени води се събират чрез системи за непрекъснато (постоянно) измерване. Измерването се осъществява чрез високоточни магнитно-индукционни разходомери (с клас на точност +/-0,40% и +/-0,50%), монтирани на входа и на изхода на СПСОВ „Кубратово“ и ЛПСОВ „Войнеговци“. Данните се записват и обработват автоматично в електронната база данни на SCADA системата на дружеството. В този измерител не се използват приблизителни оценки, а реално отчетени физически обеми.

Външно утвърждаване

MDR-M, пар. 77, буква „б“

Този измерител подлежи на стриктен външен контрол от няколко институции. Самите разходомери подлежат на задължителна метрологична проверка от оправомощени органи на всеки три години. Освен това, отчитането на заустените обеми и тяхното качество е обект на непрекъснат контрол от Басейнова дирекция „Дунавски район“ въз основа на издадените Разрешителни за ползване на воден обект за заустване на

отпадъчни води. Качеството на пречистената вода се изследва от Лабораторния изпитвателен комплекс (ЛИК), който е външно акредитиран от ИА „БСА“ съгласно международния стандарт БДС EN ISO/IEC 17025:2018.

ESRS E4

Биологично разнообразие и екосистеми

Опазването на биологичното разнообразие е ключов приоритет за „Софийска вода“ АД. Въпреки че част от обектите на компанията се намират в непосредствена близост до чувствителни зони с богато биоразнообразие, като Национален парк „Рила“ и Природен парк „Витоша“, стриктното управление на екологичните аспекти чрез сертифицираната Интегрирана система за управление гарантира липсата на негативно влияние върху природата. Напротив, при оценката на съществеността дружеството установи едно съществено положително въздействие, свързано с проектите за опазване и възстановяване на местните екосистеми и видове.

В настоящото оповестяване са представени накратко стратегията, политиките и процесите на дружеството в тази област, както и цялостното управление на това съществено въздействие чрез конкретни действия, ресурси, цели и измерители.

1. Стратегия, модел на стопанска дейност и съществени въздействия

ESRS 2, изискване за оповестяване SBM-3 ***във връзка с*** *ESRS E4*
ESRS E4, изискване за оповестяване E4-1

Стратегия и модел на стопанска дейност

E4-1, пар. 11

Създаването на благоприятни условия за опазване на биоразнообразието е един от стълбовете на компанията-майка "Веолия" и ключов приоритет в стратегията на "Софийска вода" АД. Чрез своята нова стратегическа програма за периода 2024-2027 г., наречена „GreenUp“, Групата си поставя за цел да бъде двигател на екологичната трансформация. Стратегията предвижда ускорено внедряване на решения, които декарбонизират, обеззамърсяват и регенерират природните ресурси. В този контекст, локалният модел на стопанска дейност на "Софийска вода" АД предвижда пестеливо и устойчиво използване на ресурсите и ефикасно управление на екологичните въздействия.

Съществени въздействия, рискове и възможности

SBM-3, пар. 48, букви „а“, „б“, „в“ и „ж“

Вследствие на извършената оценка на съществеността, „Софийска вода“ АД е установила едно съществено **положително въздействие**, свързано с биологичното разнообразие и екосистемите. Това въздействие е резултат от проектите на компанията по опазване и възстановяване на местните екосистеми и опазване на видовете в районите, в които тя оперира (напр. изграждане на рибни проходи на каскадите, обособяване на зелени зони за развитие на биоразнообразието и контрол над инвазивните видове).
Въздействието се генерира и управлява пряко чрез собствените оперативни дейности на компанията, но в реализирането на проектите се въвличат и участници нагоре по нейната верига на стойността (като външни експерти, научни институции и доставчици на специфични материали или услуги). Предвид локалния характер на консервационните мерки, те не засягат пряко участници надолу по веригата на стойността (например крайните потребители на ВиК услугите).
Оценката показва, че тези положителни ефекти се отличават с висока значимост за природата и се реализират в конкретен местен мащаб, обхващайки предимно общините и териториите, в които са разположени съоръженията на дружеството. Очаква се тези ползи за екосистемите да се проявяват и надграждат устойчиво както в краткосрочен, така и в средносрочен и дългосрочен времеви хоризонт.
Като реакция на това съществено въздействие и за да го управлява ефективно, дружеството е адаптирало своя модел на стопанска дейност чрез създаването и прилагането на специфични локални планове за управление на зелените зони.
Тъй като настоящият отчет за устойчивост е първи за компанията, не се отчитат промени в установените съществени въздействия в сравнение с предходни отчетни периоди.

Списък на обектите и дейности с отрицателно въздействие върху чувствителни зони

ЕСОУ Е4, пар. 16, буква „а“

Въз основа на процеса по установяване е идентифицирано, че един от стратегическите активи за водоснабдяването на София — язовир „Бели Искър“ — е разположен директно на територията на Национален парк „Рила“. Дружеството поддържа там постоянен персонал за експлоатация и поддръжка на съоръженията. Други ключови обекти като ПСПВ Бистрица, ПСПВ Панчарево и ПСПВ Мала църква са разположени в непосредствена близост до Природен парк „Витоша“ и Национален парк „Рила“. Оценката на съществеността потвърди, че дейностите на компанията в тези обекти не оказват отрицателно въздействие върху чувствителните зони и не водят до влошаване на местообитанията.

Засегнати застрашени видове

ЕСОУ Е4, пар. 16, буква „в“

Дейността на дружеството не засяга застрашени видове, включени в Европейския червен списък или този на IUCN. На територията на обектите обаче се срещат уязвими, редки и застрашени видове от Червената книга на България, върху които не се оказва негативно влияние:

- *Флора:* критично застрашената Рубинова детелина (*Trifolium rubens*) и диви орхидеи (в ПСПВ Бистрица, ПСПВ Мала църква и ПСПВ Панчарево); рядкото канарско семе (*Phalaris canariensis*) в СПСОВ Кубратово.




- *Фауна:* застрашените птици сив кълвач (*Picus canus*) и малък корморан (*Phalacrocorax pygmeus*), уязвимите късопръст ястреб (*Accipiter brevipes*) и червеногърба сврачка (*Lanius collurio*). Срещат се и уязвими групи насекоми (земни пчели, пеперуди), както и редки балкански ендемити.




Влошаване на качеството на земите

ЕСОУ Е4, пар. 16, буква „б“

В хода на своята оперативна и инвестиционна дейност (напр. изграждане, рехабилитация или разширяване на инфраструктура), „Софийска вода“ АД неизбежно извършва запечатване на определени площи. Въпреки това, при проведената оценка на съществеността, дружеството не е класифицирало това като съществено отрицателно въздействие от гледна точка на влошаване на качеството на земите, опустиняване или загуба на биоразнообразие.

Издръжливост на стратегията и модела на стопанска дейност

Е4-1, пар. 13 SBM-3, пар. 48, буква „е“

Издръжливостта и гъвкавостта на бизнес модела на „Софийска вода“ АД по отношение на управлението на екологичните въздействия се осигурява чрез ежегодното разработване на стратегическия документ „Програма за управление на аспектите“. Тя се явява логично продължение на оценката на екологичните аспекти и целенасочено насочва усилията на организацията към областите с най-голямо въздействие върху околната среда. По този начин се гарантира адаптивно разработване на планове за действие, които осигуряват оптимално използване на ресурсите и максимален ефект от мерките за опазване на екосистемите.

В допълнение, корпоративният Риск регистър на дружеството идентифицира и управлява специфични „Екологични рискове“, чрез които се оценява издръжливостта на стратегията спрямо физически климатични явления (като засушаване и пожари) и рисковете от прехода (правни и регулаторни промени). Въпреки че дружеството стриктно управлява тези фактори, оценката потвърди, че те не преминават прага за същественост специфично по тема ЕСОУ Е4 (Биологично разнообразие и екосистеми). Физическите рискове, като засушаването, са отчетени като съществени и се разглеждат детайлно в рамките на ЕСОУ Е1 (Изменение на климата). За да се гарантира съответствие с екологичното законодателство и международните стандарти (ISO 14001, EMAS), компанията осъществява непрекъснат мониторинг за нормативни промени. Всяка очаквана промяна в регулациите се обсъжда превантивно от експертната група по околна среда преди въвеждането ѝ, което осигурява висока адаптивност на бизнес модела. Анализът и оценката на вероятността за настъпване на тези рискове се извършват в краткосрочни, средносрочни (в рамките на следващите 5 години) и дългосрочни (до 10 години) времеви хоризонти.

2. Политики

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-P
ЕСОУ Е4, изискване за оповестяване Е4-2



Връзка с общата рамка
MDR-P, пар. 62 и 65 Е4-2, пар. 20

Управлението на съществените въздействия, рискове и възможности, свързани с биоразнообразието, се извършва в съответствие с Политиката на Интегрираната система за управление (ИСУ), описана детайлно в раздел 4.2 на ЕСОУ 2. Към момента дружеството е в процес на разработване на отделна специализирана политика за биоразнообразие.

Управление на обекти в или до чувствителни зони и смекчаване на въздействията
Е4-2, пар. 23, букви „а“, „б“ и „в“ и пар. 24, буква „а“

За оперативно управление на преките фактори на въздействие върху биоразнообразието на своите обекти, включително тези в непосредствена близост до Природен парк „Витоша“ и Национален парк „Рила“, дружеството прилага специфична вътрешна Инструкция „Опазване на зелените площи“ (И-05.10-03). Тя налага следните правила за поведение и смекчаване на въздействията:

- *Йерархия на смекчаване:* Категорична забрана за необосновано кастрене или премахване на растителност;

- *Компенсаторни мерки:* Задължително компенсаторно озеленяване при наложителни премахвания (напр. при аварии) с двугодишен гаранционен срок за поддръжка.

Устойчиви поземлени и селскостопански практики

E4-2, пар. 24, буква „б“

Дружеството допринася за устойчивото управление на земите и почвеното плодородие чрез следните принципи и практики:

- *Щадящо управление на зелените площи:* Прилагане на режими на косене, съобразени с жизнения цикъл на флората и фауната, и ограничаване до минимум на употребата на фитосанитарни продукти.
- *Оползотворяване на ресурсите:* 100% оползотворяване на генерираните утайки от пречистването на отпадъчни води в земеделието, с което се избягва тяхното депониране и се възстановява почвеното плодородие.

Приложими стандарти и процеси на наблюдение

MDR-P, пар. 65, букви „а“ и „г“

Ангажиментите се изпълняват чрез сертифицираната система ISO 14001:2015 и регистрацията по EMAS. Напредъкът се следи чрез системен теренен мониторинг на флората и фауната (два пъти годишно) и ежегодни прегледи от ръководството.

Области без специфични политики

E4-2, пар. 23, букви „г“, „е“ и пар. 24, буква „г“

В съответствие с изискванията за прозрачност, дружеството оповестява, че към момента не е приело специфични политики за:

- Справяне с обезлесяването;
- Проследимост на продукти и суровини по веригата на стойността с въздействие върху биоразнообразието;
- Управление на социалните последици от въздействията върху екосистемите.

Изискването за устойчиви практики по отношение на океаните и моретата е неприложимо за дейността на дружеството.

3. Управление на съществените ВРВ

Опазване и възстановяване на екосистемите

Както е установено в оценката на съществеността, „Софийска вода“ АД управлява едно съществено **положително въздействие**, свързано с проектите на компанията по опазване и възстановяване на местните екосистеми и опазване на видовете в районите, в които тя оперира.



Щадящо косене и запазени зони за цъфтящи растения и насекоми-опрашители

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESOY E4, изискване за оповестяване E4-3

Ключови консервационни действия и техният обхват
E4-3, пар. 25, 26 MDR-A, пар. 68, букви „а“ и „б“

За да постигне своите общи и конкретни цели, свързани с биологичното разнообразие и екосистемите, “Софийска вода” АД предприема редица целенасочени действия. Всички ключови консервационни мерки са структурирани и се изпълняват въз основа на специално разработени локални „Планове за управление на зелените зони“ (Екомениджмънт планове) за ключовите обекти на дружеството (напр. ПСПВ Бистрица, ПСПВ Панчарево). Тези планове се преразглеждат ежегодно, служат като основен критерий за постигане на екологичните цели на компанията и се прилагат за всички обекти, чиито зелени площи надвишават 1 хектар (като например мащабните територии на СПСОВ Кубратово с обща площ от 60 ха, ПСПВ Бистрица с 10.5 ха и ПСПВ Панчарево с 6.78 ха). В тяхното изпълнение са въвлечени основните дейности на компанията, Групата "Веолия" и външни научни експерти.
Самите консервационни действия имат постоянен, периодичен или пунктуален характер и обхващат няколко основни направления:

- *Мониторинг и адаптирано управление на площите:* Два пъти годишно се провежда одит на биоразнообразието за обхващане на два пълни вегетационни периода. Въз основа на него се прилага щадящо косене напролет (след завършване на жизнения цикъл на растенията), като окосената трева целенасочено се оставя на място като мулч и естествен почвен подобрител.
- *Опазване на видовете и създаване на местообитания:* Изпълняват се мерки като поставяне на къщички за птици, хранилки и подслони за насекоми. Успоредно с постоянния контрол над инвазивните видове, се прилага и целенасочено запазване на стари дървета и мъртва дървесина, които служат като естествени убежища за фауната.
- *Ограничаване на замърсителите:* Светлинното замърсяване е сведено до минимум чрез подмяна на осветителните тела с такива с насочена, неразпръскваща светлина. Употребата на фитосанитарни продукти ("Zero Phyto") е строго ограничена само до специфични ивици около пешеходните зони (за защита от кърлежи). Като алтернатива се изпълняват проекти за тестово засаждане на растения, които по естествен път намаляват популацията на вредителите.



Къщичка за птици, ПСПВ “Мала църква”

Времеви хоризонти и проследяване на напредъка

MDR-A, пар. 68, букви „в“ и „д“

По своя характер посочените действия са постоянни или с ежегоден (периодичен) времеви хоризонт на изпълнение. Въпреки че настоящият отчет за устойчивост е първи за компанията, консервационните мерки се изпълняват и проследяват систематично от години. В резултат на тези дългогодишни усилия (като например партньорството със Софийския университет, датиращо от 2019 г.), още през 2023 г. дружеството отчете 100% изпълнение на целта си за въвеждане на екомениджмънт планове за всички свои приложими обекти, което е солидна база за бъдещи надграждания.

Компенсационни замени

E4-3, пар. 28, буква „б“

Към настоящия момент, в своите планове за действие „Софийска вода“ АД не предвижда и не използва механизми за компенсационни замени за вреди върху биологичното разнообразие и съответно не отчита свързани с тях финансови последици.

Интегриране на местни знания и природосъобразни решения

E4-3, пар. 28, буква „в“

При планирането и изпълнението на действията си дружеството разчита на строго научни данни и външна академична експертиза, поради което не се е наложило интегрирането на специфични знания на местното население. Същевременно, компанията прилага природосъобразни решения в локален мащаб – например чрез проекти за тестово засаждане на специфични растителни видове, които естествено отблъскват вредителите, с цел да подпомогне инициативата "Zero Phyto" и да ограничи употребата на химикали.

Осигурени финансови ресурси

E4-3, пар. 25, 27 във връзка с MDR-A, пар. 69

Изпълнението на всички ключови действия за опазване на биологичното разнообразие е финансово обезпечено. Тези мерки (като експертния мониторинг, щадящото косене и поддръжката на съоръжения за защита на видовете) представляват предимно оперативни разходи (OPEX), които се планират, отпускат и отчитат целево всяка година чрез бюджета на направление „Опазване на околната среда“ (Бюджет ООС) на „Софийска вода“ АД. От друга страна, действия като подмяната на осветителни тела с цел намаляване на светлинното замърсяване, са част от дългосрочните капиталови инвестиции (CAPEX), заложени в Бизнес плана на дружеството за модернизация и енергийна ефективност на инфраструктурата.

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOY E4, изискване за оповестяване E4-4



Заложени цели и техният обхват

E4-4, пар. 32, букви „в“, „г“, „д“, „е“ MDR-T, пар. 80, букви „а“, „б“, „в“

За да управлява своето съществено положително въздействие, „Софийска вода“ АД си е поставила измерима и ориентирана към резултатите цел: 100% изпълнение на планираните действия за опазване на биоразнообразието. Тъй като специфична политика за биоразнообразието е в процес на разработване, тази цел изпълнява директно екологичните ангажименти от общата Политика на Интегрираната система за управление (ИСУ).
Целта е формулирана в относителна стойност и обхваща всички оперативни обекти на дружеството в концесионната област със зелени площи над 1 хектар (като СПСОВ Кубратово) и обектите в обхвата на EMAS (ПСПВ Бистрица, ПСПВ Панчарево, ПСПВ Мала църква и ПСПВ Пасарел). Съгласно йерархията на мерките за смекчаване, целта попада в слоевете на „избягване и минимизиране“ (напр. на инвазивни видове и замърсители) и „възстановяване“ (чрез щадящо косене и подкрепа на местообитанията). При определянето на целите си дружеството не е използвало компенсационни замени за вреди върху биологичното разнообразие.

Базови стойности, времеви хоризонти и напредък

MDR-T, пар. 80, букви „г“, „Д“, „и“, „й“

Базовата стойност, спрямо която се измерва напредъкът, е 93% изпълнение през базовата 2024 г., а крайният срок за постигане на пълните 100% е 2027 г. От нейното залагане до момента целта не е била променяна. През отчетната 2025 г. “Софийска вода” АД е постигнала 95% изпълнение на планираните действия, с което бележи

реален напредък и подобрение от 2% спрямо базовата година. За да постигне желания резултат, дружеството наблюдава целта чрез провеждане на специализирани одити, а напредъкът се отчита ежегодно пред специална вътрешна комисия. Периодично се изготвя и междинен отчет, който се предоставя на Групата "Веолия".

Съответствие с глобални политики и научни доказателства

E4-4, пар. 32, букви „а“ и „б“ MDR-T, пар. 80, букви „ж“ и „з“

Локалната цел на дружеството е пряко обвързана с глобалната цел на Групата "Веолия" за многоаспектна ефективност и ангажимента ѝ към опазването на околната среда. Чрез нея „Софийска вода“ АД допринася активно за постигането на Целите за устойчиво развитие на ООН (ЦУР), и по-специално ЦУР 15 (Живот на земята), която е насочена към опазването на сухоземните и вътрешните сладководни екосистеми. Въпреки че корпоративната методика на Веолия изисква покритие само на чувствителните от гледна точка на биоразнообразието обекти (с цел за 75% напредък в плановете им за действие), “Софийска вода” АД я надгражда, като доброволно я прилага за всички свои площадки над 1 хектар, независимо от тяхната чувствителност.
Самата цел и свързаните с нея действия се основават на убедителни научни доказателства. Те стъпват на специализирани одити, провеждани от експерт-еколози (доктори от Биологическия факултет на Софийския университет), чиито данни служат за адаптиране на мерките на местно ниво. При определянето на целта не са използвани предварително зададени екологични прагове и схеми за отнасяне на въздействията към предприятието, и не са участвали външни заинтересовани страни.

3.3. Измерители

ESOУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M
ESOУ E4, изискване за оповестяване E4-5

Приложени измерители за проследяване на ефективността

MDR-M, пар. 75 и 77

За да измерва количествено и да проследява резултатите от действията си за управление на своето съществено положително въздействие, „Софийска вода“ АД е дефинирала и използва специфични за предприятието измерители. Те са ясно дефинирани, отчитат се в относителни стойности (проценти) и тяхната методология стъпва на реални теренни данни, утвърдени от независима външна организация (експерт-еколози от Софийския университет). Измерителите се прилагат за всички площадки на дружеството с над 1 хектар зелена площ (към които спада СПСОВ Кубратово), както и за всички обекти, обхванати от EMAS, включително тези с площ под 1 хектар (като ПСПВ Пасарел). При отчитането специално внимание се обръща на чувствителните обекти в обхвата на EMAS (ПСПВ Бистрица, ПСПВ Панчарево и ПСПВ Мала църква):

- *Промяна в земеползването:* Измерва се като процент зелена площ спрямо общата площ на съответния обект. Този измерител се прилага поотделно за всички площадки с повече от 1 хектар зелена площ. За отчетната 2025 г. общият процент зелена площ е 70%.

- *Ограничаване на фитосанитарните продукти:* Измерва се като съотношение между обработените с химикали площи спрямо общите незапечатани площи. Като свой ключов показател за изпълнение (KPI) и цел, дружеството е заложило да поддържа тези нива на обработка под 28% за ПСПВ Бистрица, под 18% за ПСПВ Панчарево и под 2% за СПСОВ Кубратово.

Неприложимост на количествените измерители по E4-5

E4-5, пар. 35 и пар. 38

Тъй като дружеството категорично е установило, че не оказва отрицателно въздействие върху обекти, разположени в чувствителни от гледна точка на биологичното разнообразие зони, задължителното изискване по *пар. 35 от стандарта (за отчитане на брой и площ на площадки с отрицателно влияние)* е неприложимо и съответно такива количествени измерители не се оповестяват. Това заключение се отнася и за язовир „Бели Искър“, който макар и разположен в Национален парк „Рила“, не е източник на негативно влияние върху екосистемата.

Относно изискването по пар. 38 (отчитане на фактори за промяна в земеползването, като запечатване на почви): Въпреки че дружеството извършва запечатване на площи за нуждите на своята инфраструктура, това въздействие не е оценено като съществено за биологичното разнообразие. Поради това, стандартните количествени измерители по смисъла на този параграф за отрицателна промяна в земеползването не се отчитат, а фокусът на количествените измерители пада изцяло върху управлението на същественото положително въздействие.

ESOY E5

Използване на ресурсите и кръгова икономика

За „Софийска вода“ АД устойчивото управление на ресурсите и кръговата икономика са в основата на стопанската дейност. Въз основа на оценката за двойна същественост, дружеството управлява своите съществени въздействия, рискове и възможности (BPB) в четири ключови направления.

В направление „Енергия“ отрицателното въздействие от потреблението на конвенционални горива по веригата на стойността се компенсира от силни положителни въздействия и възможности чрез мащабни проекти за енергийна ефективност (ISO 50001), фотоволтаици и собствено производство на зелена енергия от биогаз.

При отпадъците, рискът и въздействието от депонирането на някои специфични отпадъци се балансират от изключително ефективни кръгови практики – рециклиране и 100% оползотворяване на утайките в земеделието.

Успоредно с това, дружеството управлява ключовия риск от разхищение на водни ресурси чрез непрекъснато подобряване ефективността на инфраструктурата и намаляване на загубите по мрежата.

Накрая, чрез дейността си по бизнес развитие, компанията реализира съществено положително въздействие и финансови възможности, предоставяйки специализирани B2B услуги за оптимизиране на ресурсната ефективност и предотвратяване на замърсяването при външни публични и индустриални клиенти.

В следващите раздели са представени детайлно нашите политики, планове за действие, цели и измерители по тези направления, съгласно изискванията на стандартите ESOY E5 и ESOY 2.

1. Политики

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-P
ЕСОУ Е5, изискване за оповестяване Е5-1



Връзка с общата рамка и стратегически цели

MDR-P, пар. 65 Е5-1, пар. 15 и ИП 9

Управлението на съществените въздействия, рискове и възможности, свързани с кръговата икономика, е интегрирано в Политиката на Интегрираната система за управление (ИСУ), Етичния кодекс на Групата Веолия и въведените правила за работа в “Софийска вода” АД, описани подробно в раздел 4.2 на ЕСОУ 2. Тези документи са подкрепени от глобалната „Цел на Веолия“ за „възобновяване на световните ресурси“, която поставя опазването и ефективното им използване в центъра на бизнес модела.

Специфични ангажименти за кръговост и управление на ресурсите

Е5-1, пар. 15 и ИП 9

В допълнение към общата рамка, по отношение на кръговата икономика дружеството поема следните специфични ангажименти:

- *Отпадъците като ресурс:* В изпълнение на общата политика се поставят оперативни цели за прилагане на концепцията за пълно затваряне на цикъла чрез 100% оползотворяване на генерираните утайки от пречистване в земеделието и производство на биогаз за собствена зелена енергия.
- *Устойчиво снабдяване:* Подкрепа за закупуването на енергийно ефективни продукти и насърчаване на доставчиците и бизнес партньорите да приемат сходни принципи на кръговост.
- *Пестелива употреба:* Насърчаване на отговорната употреба на вода от страна на клиентите и оптимизиране на собственото потребление на ресурси за постигане на по-висока енергийна независимост.

Приложими стандарти и процеси на наблюдение

MDR-P, пар. 65, буква „г“

Изпълнението на политиката се гарантира чрез сертификация по международните стандарти ISO 14001:2015 (Околна среда), ISO 50001:2018 (Енергия) и доброволната регистрация по схемата EMAS. Наблюдението включва проследяване на измерими показатели за оползотворяване и ефективност, ежегодни вътрешни одити и прегледи от ръководството.

Области без детайлизирани политики

E5-1, пар. 15 и ИП 9

В съответствие с принципа за прозрачност, дружеството оповестява, че аспектите на екопроектирането и управлението на отпадъците след потреблението (отдаване на предимство на ремонта и обновяването пред рециклирането) не са детайлизирани като отделни текстове в политиките, а се прилагат общо чрез ангажимента за интегриране на принципите на кръговата икономика.

2. Управление на съществените ВРВ

2.1. Енергийна и ресурсна ефективност (Входящи потоци)



Когенерационна инсталация, СПСОВ Кубратово

2.1.1. Описание на съществените ВРВ

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ЕСОУ Е5
ЕСОУ Е5, изискване за оповестяване Е5-6

Описание на съществените ВРВ и концентрация по веригата на стойността
SBM-3 пар. 48, букви „а“ и „в“, подт. iv

Във връзка с входящите потоци от ресурси, „Софийска вода“ АД идентифицира съществено **отрицателно въздействие**, изразяващо се в приноса на компанията за изчерпването на невъзобновяеми природни ресурси по веригата на стойността, основно чрез потреблението на електроенергия, дизелово гориво, бензин и пропан-бутан.
Същевременно дружеството генерира съществено **положително въздействие** чрез намаляване на използването на първични природни ресурси посредством въвеждането на възобновяеми енергийни източници (ВЕИ).
Идентифицирани са и ключови **възможности** за оптимизиране на разходите и постигане на енергийна независимост чрез производството на зелена електрическа

енергия от отпадъци (биогаз), изграждане на фотоволтаични инсталации и прилагане на сертифицирана система за управление на енергията.

Тези въздействия и възможности са концентрирани в собствената дейност на компанията (оперирането на съоръженията и автопарка), нагоре по веригата на стойността (доставчици на електроенергия и горива, както и индустриални клиенти, доставящи суровина за биогаз) и надолу по веригата (чрез подизпълнителите и електроразпределителната и електропреносната мрежа, към която се отдава излишната зелена енергия).

Оценка на съществените въздействия върху хората и околната среда

SBM-3 пар. 48, буква „в“, подт. i, iii

Всички идентифицирани въздействия вече се проявяват в практиката (100% вероятност) и ще продължат да оказват влияние в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен план.

- *Отрицателно въздействие (потребление на горива и енергия):* Приносът към изчерпването на изкопаеми ресурси има сравнително слабо до умерено отражение, което остава ограничено на местно ниво. Въпреки това, последиците за природата са трайни, тъй като естественото възстановяване на тези невъзобновяеми ресурси изисква десетилетия.
- *Положително въздействие (намаляване на потреблението чрез ВЕИ):* Преходът към възобновяема енергия носи ясни и осезаеми ползи, чийто обхват надхвърля границите на компанията и има положително отражение на национално ниво върху общия енергиен баланс.

Текущи и очаквани финансови последици от възможностите

SBM-3 пар. 48, букви „г“ и „д“ E5-6 пар. 43, буква „а“

Съгласно нормативното облекчение (ЕСОУ 1, Допълнение В), дружеството предоставя качествена оценка на очакваните финансови последици, които се отличават с висока степен на сигурност и ще се проявяват във всички времеви хоризонти.

- *Възможност от повишаване на енергийната ефективност (ISO 50001 и фотоволтаици):* Реализирането на тази възможност води до директно и устойчиво намаляване на оперативните разходи (OPEX) за закупуване на електроенергия. Инвестициите в собствени мощности силно ограничават финансовия риск за дружеството от нестабилност и ценови шокове на свободния енергиен пазар. Вътрешните анализи показват, че тези спестявания са значителни и могат да надхвърлят половин милион евро годишно.
- *Възможност от използване на отпадъка за производство на биогаз:* Производството на зелена енергия носи двойна финансова полза за компанията, чийто размер също се оценява на над половин милион евро годишно. От една страна, когенерацията на СПСОВ „Кубратово“ покрива почти изцяло нуждите на станцията, което драстично намалява изходящите парични потоци за външна електроенергия. От друга страна, се генерира положителен паричен поток (допълнителни приходи) от продажбата на излишната зелена енергия на свободния пазар.

Последици върху стратегията и издръжливост на модела на стопанска дейност
SBM-3 пар. 48, букви „б“, „в“ подт. ii и „е“

Идентифицираните въздействия и възможности произтичат пряко от модела на стопанска дейност на дружеството, който е енергоемък. Стратегията на „Софийска вода“ АД демонстрира висока издръжливост чрез изграждането на собствени ВЕИ мощности и сертифицирано управление на енергията, които трайно адаптират бизнес модела към ресурсна ефективност. Детайлен качествен анализ на издръжливостта на стратегията по отношение на енергийния преход е представен в ЕСОУ Е1 (Изменение на климата).

2.1.2. Действия и ресурси

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ЕСОУ Е5, изискване за оповестяване Е5-2

Тъй като съществените ВРВ при входящите потоци са свързани изцяло с потреблението на енергия и горива, всички текущи и планирани действия за тяхното управление (повишаване на енергийната ефективност, преход към възобновяеми ресурси, дигитализация), техните времеви хоризонти, както и инвестираните финансови ресурси (CAPEX), са детайлно оповестени в раздел ЕСОУ Е1, т. 3.1.2. Действия и ресурси.

Действия за поправяне на вреди
MDR-A пар. 68, буква „г“

Във връзка с използването на входящите ресурси не са установени действителни съществени отрицателни въздействия, които да са нанесли преки вреди на лица, поради което не са приложими и не са предприемани мерки за тяхното поправяне.

2.1.3. Цели

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ЕСОУ Е5, изискване за оповестяване Е5-3

Количествените, ориентирани към резултатите цели на дружеството, свързани с управлението на съществените входящи потоци от ресурси (цели за електроенергия и горива), техните времеви хоризонти, методики за измерване, обхват и отчетеният напредък за 2025 г., са детайлно оповестени в раздел ЕСОУ Е1, т. 3.1.3.

2.1.4. Измерители: Входящи потоци от ресурси

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M
ESOY E5, изискване за оповестяване E5-4



Описание на съществените входящи потоци
E5-4 пар. 30

През 2025 г. основните съществени входящи потоци, необходими за подсигуряване на оперативната дейност, се разделят на две групи:

- *Енергийни потоци:* електроенергия, горива от изкопаеми източници (дизел, бензин, пропан-бутан и природен газ за транспорт, отопление и резервно захранване).
- *Материални потоци:* технически материали и химикали за пречистване на водите (коагуланти, дезинфектанти и флокуланти). Макар че в закупуваното технологично оборудване (напр. ИТ техника, интелигентни водомери и SCADA системи) се съдържат микроколичества критични суровини и редкоземни метали, те не представляват съществен входящ поток за основните производствени процеси и предоставянето на ВиК услугите.

Количествени измерители и дял на вторични/биологични материали
E5-4 пар. 31, букви „а“, „б“ и „в“

За отчетния период са отчетени следните абсолютни стойности на използваните ресурси:

- *Електроенергия:* Общо изразходваната електроенергия възлиза на 30 527 285 kWh (от които 5 043 948 kWh за водоснабдяване; 359 887 kWh за отвеждане и 22 922 513 kWh за пречистване на отпадъчни води). От тях 18 839 141 kWh са покрити от собствено производство от възобновяем източник (биогаз).
- *Технически материали (химикали):* Общото количество на основните използвани химикали за пречистване и обеззаразяване на водите през 2025 г. възлиза на над 5 344 тона и 78 495 литра. Те са групирани по категории, както следва:

- *Коагуланти:* общо 4 798,15 тона (от които 3 895,85 т железен трихлорид за отпадъчни води; 886,30 т полиалуминиев хлорид хидроксид сулфат за питейни води; и 16,00 т алуминиев сулфат за технологични отпадъчни води);
- *Дезинфектанти:* 196,44 тона хлор-газ и 78 495 литра белина (натриев хипохлорит);
- *Флокуланти:* 359,62 тона полимерен флокулант (от които 359,25 т за отпадъчни води и 0,37 т за технологични отпадъчни води при ПСПВ).

Тъй като се касае за специализирани химични реагенти от първични суровини, 0% от тях представляват биологични материали и 0% са съставени от повторно използвани или рециклирани компоненти.

- *Горива от изкопаеми източници (течни и газообразни):* Общото количество изразходвани течни горива (дизел, бензин и пропан-бутан) възлиза на 471,938 тона (573 963 литра), към които се добавят и 101 807 м3 природен газ. Горивата се закупуват от търговската мрежа и се използват изключително за енергийни цели: дизел и бензин за транспортния парк и специализираната механизация; дизел за резервно електрозахранване (чрез дизел генератори по обектите); както и пропан-бутан (за ПСПВ „Панчарево“) и природен газ (за ПСПВ „Бистрица“) за отопление на работните помещения. Въпреки че съгласно националното законодателство течните горива за транспорт съдържат задължителна биокомпонента, съгласно изискванията на ЕСОУ Е5-4 пар. 31, буква „б“ (която обхваща само биогорива за неенергийни цели), дружеството отчита всички изброени горива изцяло като ресурс от изкопаеми източници (0% устойчиво добити биологични материали).

Методики, допускания и пряко измерване

MDR-M пар. 77, букви „а“, „в“ и „г“ Е5-4 пар. 32

Измерителите са дефинирани ясно в абсолютни мерни единици (kWh за енергия и тонове за материали/горива).

Данните, представени по-горе, са получени чрез пряко измерване, а не чрез приблизителни оценки.

Методиката за отчитане на електроенергията се базира на данните от внедрената система за телеметрия и мониторинг (SCADA), засичани с фактурираните количества от доставчиците и данните от електромерите за собствено производство. Количествата на използваните химикали и горива се измерват директно чрез складовата програма на дружеството (SAP материален модул) на база заприходени и реално изписани за вложени в производството количества (въз основа на приемо-предавателни протоколи и фактури).

Външно утвърждаване на измерванията

MDR-M пар. 77, буква „б“

Измерването на измерителите за електроенергия и горива е утвърдено от независими външни организации. Системата за енергиен мениджмънт и отчитането на енергийните потоци подлежат на ежегоден външен одит от независим сертифициращ орган по стандарта ISO 50001:2018. Допълнително, данните за потреблението на ресурси се верифицират ежегодно от независим екологичен проверяващ орган в рамките на регистрацията на дружеството по Схемата на ЕС за управление по околна среда и одит (EMAS).

2.2. Управление на отпадъците и утайките (Изходящи потоци)



2.2.1. Описание на съществените ВРВ

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ЕСОУ Е5 ЕСОУ Е5, изискване за оповестяване Е5-6

Описание на съществените ВРВ и концентрация по веригата на стойността

SBM-3 пар. 48, букви „а“ и „в“, подт. iv

Във връзка с изходящите потоци, „Софийска вода“ АД идентифицира съществен **риск** и действително **отрицателно въздействие**, свързани с продължаващо генериране и депониране на специфични отпадъчни потоци, при които пълното затваряне на цикъла остава предизвикателство, въпреки системното интегриране на принципите на кръговата икономика в основната дейност.

Същевременно дружеството генерира значително **положително въздействие** и реализира ключови **възможности** чрез рециклиране и повторно използване на голяма част от отпадъците, както и чрез 100% оползотворяване на генерираните утайки от пречистването на отпадъчните води в земеделието.

Тези ВРВ са концентрирани в собствената дейност на компанията (където се генерират отпадъците), нагоре по веригата на стойността (чрез приемането и третирането на производствени отпадъчни води и външни утайки от индустриални клиенти като входящ поток за третиране) и надолу по веригата на стойността (чрез отношенията с оператори на депа и земеделски производители).

Оценка на съществените въздействия върху хората и околната среда

SBM-3 пар. 48, буква „в“, подт. i, iii

Всички идентифицирани въздействия са сигурни и вече се проявяват в практиката (100% вероятност), като ефектите им се отчитат във всички времеви хоризонти – от текущия момент до дългосрочен план.

- *Отрицателно въздействие (депониране на отпадъци):* Практиката по депониране има умерено отрицателно отражение върху околната среда, което е ограничено като обхват в рамките на региона. Въпреки това, възстановяването на земите, използвани за сметища, е бавен процес, който отнема години и изисква значителни усилия.
- *Положителни въздействия (оползотворяване на утайки и рециклиране):* Рециклирането и оползотворяването балансират тази картина със своето положително влияние. Рециклирането носи трайни и забележими ползи за регионалната екосистема, докато оползотворяването на утайките, макар да има по-леки преки ефекти върху самата околна среда, допринася съществено за подобряване на почвите в регионалните земеделски стопанства.

Текущи и очаквани финансови последици от рисковете и възможностите

SBM-3 пар. 48, букви „г“ и „д“ E5-6 пар. 43, буква „а“

Съгласно нормативното облекчение (ESRS 1, Допълнение B), дружеството предоставя предимно качествена информация за очакваните финансови ефекти, които са напълно реални (100% вероятност) и ще продължат да оказват влияние в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен план.

- *Риск от продължаващо депониране:* Рискът се изразява в допълнителни оперативни разходи (OPEX) за транспорт и растящи държавни такси, както и възможни санкции. Вътрешните оценки показват, че тези допълнителни тежести могат да достигнат умерени размери в диапазона до 500 хил. евро годишно.
- *Възможност от оползотворяване на утайките в земеделието:* Тази практика е от изключително (критично) финансово значение за компанията. Тя генерира най-мащабните икономии (надхвърлящи 2,5 млн. евро годишно), тъй като напълно елиминира необходимостта от скъпоструващи алтернативи като изгаряне или плащане на високи такси за депониране.

Последици върху стратегията и връзка с модела на стопанска дейност

SBM-3 пар. 48, букви „б“, „в“ подт. ii и „е“

Идентифицираните въздействия произтичат пряко от спецификата на модела на стопанска дейност на дружеството като ВиК оператор, чиито технологични процеси неминуемо генерират големи обеми утайки и специфични отпадъци от пречистването на водите. Наличието на тези рискове и възможности води до трайно адаптиране на стратегията на „Софийска вода“ АД към принципите на кръговата икономика. Стратегията на компанията демонстрира висока издръжливост, като превръща основния си генериран отпадък (утайките) в ценен ресурсен актив, ограничавайки по този начин излагането си на финансови рискове от растящи такси за сметища. Планираните технологични инвестиции в процесите на третиране целят допълнително смекчаване на остатъчните рискове и максимизиране на добавената стойност.

2.2.2. Действия и ресурси

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ЕСОУ Е5, изискване за оповестяване Е5-2

Ключови текущи и планирани действия и връзка с политиките

MDR-A пар. 68, букви „а“ и „б“ Е5-2, пар. 17

Действията на дружеството подкрепят Политиката на ИСУ за интегриране на принципите на кръговата икономика и предотвратяване на замърсяването. Управлението на отпадъците в собствената дейност се осъществява чрез дигитализиран процес на заявяване в SAP и предаване на лицензирани външни контрактори. Надолу по веригата на стойността, дружеството изисква от подизпълнителите си сключване на споразумения по околна среда.

- *Текущи действия*: стриктно разделно събиране; оползотворяване на 100% от утайките (отговарящи на нормативните изисквания) като тор в земеделието след предварително третиране в метантанкове и обезводняване; рециклиране на вторични суровини и предаване на специфични отпадъци на оторизирани лица. За поддържане на възможно най-високо ниво на технологичен контрол, проектът за улавяне на биогаз в СПСОВ „Кубратово“ се сертифицира по международния доброволен механизъм „Златен стандарт“ (Gold Standard). Подробна информация за технологичния мониторинг и спестените емисии по него е оповестена в раздел ЕСОУ Е1, т. 3.1.2 и т. 3.1.4.4.
- *Планирани действия*: технологична модернизация на процеса по третиране на утайки в СПСОВ „Кубратово“ чрез подмяна на съществуващите лентови филтър-преси с нови центрофуги, което ще доведе до по-добро обезводняване (по-нисък процент влага) и директно ще намали обема на утайките и разходите за техния транспорт.

Времеви хоризонти на действията

MDR-A пар. 68, буква „в“

Дейностите по събиране, предаване на отпадъци и оползотворяване на утайки в земеделието се извършват непрекъснато (в краткосрочен, ежегоден хоризонт).
Инвестиционното действие за инсталиране на нови центрофуги за обезводняване е планирано за реализация в краткосрочен до средносрочен план (стартиране през 2027 г.).

Действия за поправяне на вреди

MDR-A пар. 68, буква „г“

Във връзка с генерирането и третирането на отпадъците не са установени действителни съществени отрицателни въздействия, които да са нанесли преки вреди на лица, поради което не са приложими и не са предприемани мерки за тяхното поправяне.

Напредък по действията през отчетния период
MDR-A пар. 68, буква „д“

През 2025 г. дружеството запазва постигнатия напредък и отново е оползотворило 100% от генерираната и отговаряща на изискванията утайка от ПСОВ в земеделието чрез предаване на земеделски производители с разрешителни от БАБХ. Данните за отпадъците са докладвани своевременно в Националната информационна система за отпадъци (НИСО).

Финансови ресурси за изпълнение на действията
MDR-A пар. 69 E5-2 пар. 17

За изпълнение на дейностите се използват изцяло собствени средства (OPEX и CAPEX). Годишният оперативен разход (OPEX) за оползотворяване на утайките за 2025 г. възлиза общо на 900 490 лв. (включващ извозване, анализ на почвени проби, доставка и подмяна на дренажни слоеве).
Бъдещите инвестиции (CAPEX), предвидени в Бизнес плана за доставка и внедряване на новите центрофуги за подобряване на третирането в СПСОВ, възлизат на 2,045 млн. евро.
Важен принос за финансовата устойчивост на процесите по третиране на утайките и генериране на биогаз в СПСОВ „Кубратово“ имат приходите от продажба на доброволни въглеродни кредити по международния механизъм „Златен стандарт“ (съгласно оповестеното в ЕСОУ Е1, т. 3.1.4.4).

2.2.3. Цели

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ЕСОУ Е5, изискване за оповестяване Е5-3

В подкрепа на политиката си за опазване на околната среда, „Софийска вода“ АД си поставя конкретни измерими цели, чието изпълнение се наблюдава чрез ИСУ.

Връзка с политиките, обхват и йерархия на отпадъците
MDR-T пар. 80, букви „а“ и „в“ E5-3 пар. 24, 25, 27

Целите са насочени към собствената дейност на дружеството (оперативни обекти и ПСОВ) и подкрепят политиката за кръгова икономика чрез превръщане на отпадъка в ресурс.
Целта за утайките е задължителна нормативна цел (показател за качество ПК11в, утвърден от КЕВР) и е пряко свързана с най-високите слоеве на йерархията на отпадъците след предотвратяването – подготовка за повторна употреба и оползотворяване (в земеделието).
Целите за оперативните отпадъци са доброволни (вътрешни за ИСУ).

Измерими цели, целеви равнища и времеви хоризонти
MDR-T пар. 80, букви „б“, „г“ и „д“

Времевият хоризонт за изпълнение на целите е ежегоден.

- *Цел 1 (Утайки):* 100% оползотворяване на утайките от ПСОВ в земеделието (за 2025 г. и запазване на 100% до края на регулаторния период през 2031 г.).

- *Цел 2 (Отчетност):* 100% своевременно предаване на докладите към НИСО в законоустановения срок.
- *Цел 3 (Управление на отпадъци):* Поддържане на съотношение между генериран и предаден за третиране отпадък от 1:1.

Методики и участие на заинтересованите страни

MDR-T пар. 80, букви „е“, „ж“ и „з“

Целеполагането по отношение на екологичните въпроси е изградено върху солидна база от задълбочени вътрешни инженерно-технически анализи, като компанията отдава приоритет на този измерим практически подход пред използването на външни макро-научни климатични модели. Целите са прецизно обосновани с реални исторически данни от експлоатацията, капацитета на съоръженията и строгите регулаторни рамки на КЕВР и Наредбата за утайките.
Заинтересованите страни (КЕВР, МОСВ, БАБХ и земеделските производители) са косвено или пряко включени чрез регулаторните процедури по съгласуване.

Промени и цялостен напредък през 2025 г.

MDR-T пар. 80, букви „и“ и „й“

През отчетния период не са правени промени в методиките за измерване.
През 2025 г. всички цели са изпълнени на 100%. Цялото произведено количество утайки от СПСОВ „Кубратово“ и ЛПСОВ „Войнеговци“, отговарящо на нормите, е оползотворено. Спазено е съотношението 1:1 за предаване на генерираните отпадъци и докладите са подадени в срок.

2.2.4. Измерители: Изходящи потоци от ресурси и отпадъци

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M
ESOY E5, изискване за оповестяване E5-4



Количествени измерители за генерирани отпадъци през 2025 г.

E5-5 пар. 37-39

Основните потоци отпадъци, свързани с ВиК сектора, включват: утайки от пречистването на отпадъчни води (биомаса), отпадъци от решетки и песъкозадържатели, строителни отпадъци от ремонти по мрежата, както и оперативни производствени отпадъци (опасни и неопасни).
За 2025 г. са отчетени следните количества отпадъци в тонове:

Общи количества	**Образувани отпадъци:** 49 800.985 тона (Формирани от: 54.985 т чисти оперативни отпадъци + 49 540 т утайка от Кубратово за земеделие + 206 т остатък след третиране на утайките за депо)	
	Отклонени от обезвреждане отпадъци: 49 588.39 тона	**Насочени към обезвреждане отпадъци:** 212.595 тона
Разбивка между опасни и неопасни отпадъци	**Опасни отпадъци:** 7.51 тона **Неопасни отпадъци:** 49 580.88 тона (40.88 т рециклирани + 49 540 т утайка)	**Опасни отпадъци:** 6.595 тона **Неопасни отпадъци:** 206.00 тона (остатък от третирането на утайките)
Разбивка по дейности	**Подготовка за повторно използване:** 7.51 тона (нехлорирани моторни масла и химикали) **Рециклиране:** 40.88 тона (вторични суровини) **Други дейности по оползотворяване:** 49 540.00 тона (утайка от СПСОВ „Кубратово“, оползотворена в земеделието)	**Изгаряне:** 1.095 тона (лекарства, абсорбенти, опаковки) **Депониране в депо за отпадъци:** 211.50 тона (5.5 т азбест + 206 т остатък от утайки) **Други дейности по обезвреждане:** 0 тона

Нерециклирани отпадъци: 49 760.105 тона (99.92% от общо образуваните отпадъци)

- *Контекстуална информация:* Високият процент на статистически „нерециклирани“ отпадъци се дължи на строгата нормативна класификация на потоците. Основният генериран от дружеството отпадък – утайката от пречистването на отпадъчните води (формираща над 99% от общия обем) – технологично се класифицира като ресурс за „други дейности по оползотворяване“ (в земеделието), а не като материал за класическо „рециклиране“. На практика, над 99.5% от всички генерирани от „Софийска вода“ АД отпадъци са отклонени от обезвреждане (депониране на сметища) и се връщат обратно в природата и икономиката като полезен ресурс, което е израз на реално действаща кръгова икономика.

Опасни отпадъци: 14.105 тона

Радиоактивни отпадъци: 0 тона

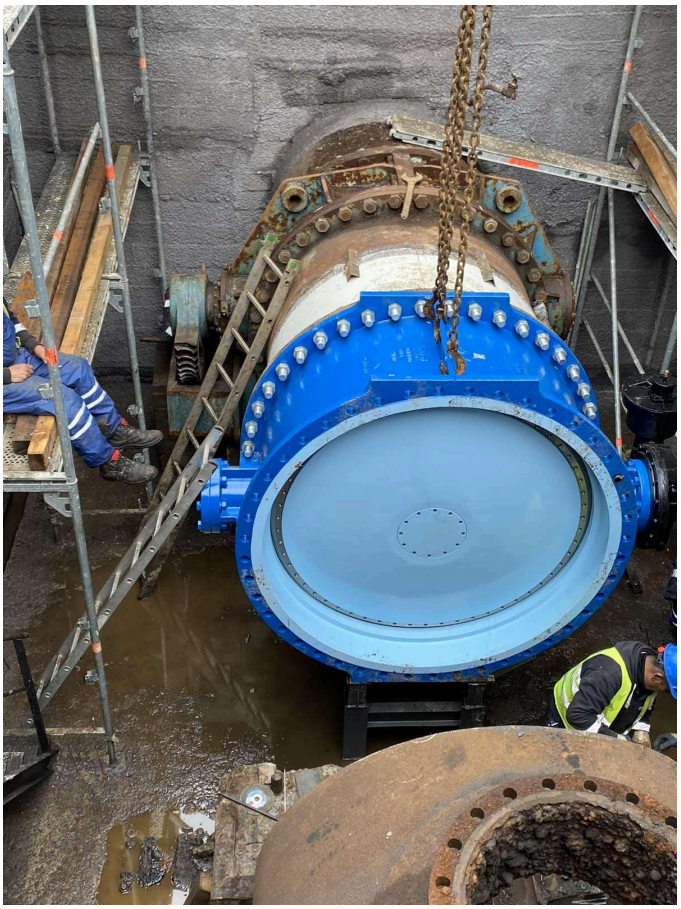
Методики, допускания и пряко измерване

MDR-M пар. 77 E5-5 пар. 40

Измерителите са дефинирани в абсолютни мерни единици (тонове). Данните са получени чрез пряко измерване, а не чрез приблизителни оценки. Всички количества изходящи отпадъци и утайки се претеглят на специализирани, калибрирани автомобилни везни (със софтуер Atark/Феникс) и се засичат с кантарните бележки и приемо-предавателните протоколи на фирмите-изпълнители. Данните се отчитат и валидират официално в НИСО.

Отчитането подлежи на външно утвърждаване от независим екологичен проверяващ орган (EMAS верификатор) и одитори по ISO 14001, гарантиращи независимост и прозрачност.

2.3. Ефективност на водопреносната мрежа (Загуби на вода)



2.3.1. Описание на съществените ВРВ

ESOУ 2, минимално изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ESOУ E5 ESOУ E5, изискване за оповестяване E5-6

Описание на съществените рискове и възможности и концентрация по веригата на стойността

SBM-3 пар. 48, буква „а“

Макар управлението на водните потоци традиционно да попада в обхвата на стандарт ESOУ E3 („Водни и морски ресурси“), въз основа на извършената оценка на двойната същественост, дружеството категоризира физическите загуби на вода като ключов риск пряко за ресурсната ефективност и кръговата икономика. Във връзка с това, „Софийска вода“ АД идентифицира реалните (физически) загуби на вода по водопреносната мрежа като съществен **риск**, водещ до неефективно използване на първичния воден ресурс и повишен разход на енергия за неговото пречистване и транспортиране.

Намаляването на тези загуби представлява ключова **възможност** за компанията да оптимизира водния баланс, да понижи експлоатационните си разходи, да намали въглеродния си отпечатък и да повиши сигурността и качеството на предлаганата ВиК услуга за потребителите.

Този риск и произтичащите от него възможности са концентрирани в собствената дейност на компанията (опериране и поддръжка на мрежата), нагоре по веригата на стойността (влияние върху природните водоизточници) и надолу по веригата (потребителите, за които се гарантира по-сигурна и качествена услуга).

Текущи и очаквани финансови последици от рисковете и възможностите

SBM-3 пар. 48, букви „г“ и „д“ E5-6 пар. 43, буква „а“

Съгласно нормативното облекчение за предоставяне на качествена информация, финансовите последици от риска със загубите на вода се изразяват едновременно в пропуснати ползи и повишени разходи. Търговските загуби (Q8) водят до директно нереализирани (пропуснати) приходи от предоставени услуги. Реалните (физически) загуби (Q7) генерират неоправдано високи оперативни разходи (OPEX) за електроенергия, реагенти и суровини, вложени за пречистването и транспортирането на вода, която впоследствие изтича. Ефективното управление на този риск налага и поддържането на постоянни високи нива на капиталови инвестиции (CAPEX) за рехабилитация на водопроводната мрежа в дългосрочен план.
Съгласно нормативното облекчение (ЕСОУ 1, Допълнение В), дружеството предоставя качествена оценка на очакваните бъдещи финансови последици, които са напълно реални (100% вероятност) и ще продължат да оказват влияние в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен план. Финансовите последици от този риск (както и от възможността за неговото овладяване) са оценени като критични (в размер над 2,5 млн. евро годишно). Рискът се изразява в неоправдано високи оперативни разходи (OPEX) за електроенергия и реагенти, вложени за пречистването и транспортирането на вода, която впоследствие изтича по мрежата, както и в пропуснати търговски приходи. Успешното намаляване на загубите, от друга страна, генерира мащабни финансови икономии за дружеството.

Последици върху стратегията и издръжливост на модела на стопанска дейност

SBM-3 пар. 48, букви „б“ и „е“

Въз основа на качествен анализ, интегриран в дългосрочното бизнес планиране на компанията, стратегията на „Софийска вода“ АД демонстрира изключителна издръжливост спрямо този риск. Бизнес моделът е трайно адаптиран към проактивно управление на мрежата, като превръща борбата със загубите на вода в свой основен оперативен и инвестиционен приоритет. Това стратегическо фокусиране гарантира дългосрочната екологична и икономическа стабилност на услугата.

2.3.2. Действия и ресурси

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ЕСОУ Е5, изискване за оповестяване Е5-2

Ключови текущи и планирани действия и връзка с политиките

MDR-A пар. 68, букви „а“ и „б“ E5-2, пар. 17

Действията на дружеството са в пряко изпълнение на Политиката на Интегрираната система за управление (ИСУ), в която е заложен ангажиментът да се насърчава отговорната употреба на вода и да се използват пестеливо и устойчиво всички

природни ресурси чрез интегриране принципите на кръговата икономика. За управление на този риск, дружеството прилага комплексен план за действие с конкретни мерки, обхващащи цялата концесионна област.
Текущите действия са фокусирани в четири основни направления: 1) Активен контрол на течовете чрез използване на съвременна апаратура (корелиращи логери, обследване с хелий); 2) Управление на налягането чрез създаване на специализирани зони (DMA/PMA) и инсталиране на динамични редуктори; 3) Зониране за контролно измерване на мрежата; 4) Рехабилитация и подмяна на амортизирани водопроводи, спирателни кранове и сградни водопроводни отклонения (СВО).
Планираните действия предвиждат надграждане на телеметричните системи, интеграция на хидравличния модел с ГИС и SCADA системите, както и внедряване на иновативен софтуер за прогнозиране на потреблението и автоматизирано изчисляване на водните баланси. Всички изброени инфраструктурни действия имат ключов синергичен ефект и са основният инструмент на компанията за постигане на целите за намаляване на общото водовземане от природата и гарантиране на ресурсната ефективност по веригата на стойността.

Времеви хоризонти на действията

MDR-A пар. 68, буква „в“

Дейностите по активен контрол на течовете и управление на налягането имат непрекъснат (краткосрочен) характер. Инвестициите в рехабилитация на мрежата и дигитализация се планират и реализират в дългосрочни 5-годишни регулаторни периоди (текущ 2022-2026 г. и бъдещ 2027-2031 г.).

Действия за поправяне на вреди

MDR-A пар. 68, буква „г“

Във връзка със загубите на вода не са установени действителни съществени отрицателни въздействия, нанесли преки вреди на лица, поради което не са приложими мерки за поправяне на вреди.

Напредък по действията през отчетния период

MDR-A пар. 68, буква „д“

През 2025 г. компанията е обследвала проактивно над 931 км водопроводна мрежа. Благодарение на системния контрол, през годината са регистрирани 5 327 бр. течове, което представлява намаление от 6% спрямо предходната 2024 г. Към края на годината функционират 216 водомерни зони, от които 213 са с непрекъснат мониторинг на дебит и налягане.

Финансови ресурси за изпълнение на действията

MDR-A пар. 69

Мерките за намаляване на загубите се финансират изцяло със собствени средства (регулирани инвестиции и оперативни разходи). Тъй като проектите за рехабилитация на водопроводи и управление на налягането имат комплексен ефект (намаляват течовете, подобряват налягането и качеството на водата), те се финансират и отчитат интегрирано през бюджета за услугата „Доставяне на вода на потребителите“.
През 2025 г. отчетените оперативни разходи (OPEX) за доставяне на вода възлизат на 70,15 млн. лв., а реализираните инвестиции (CAPEX) са в размер на 21,22 млн. лв.

През бъдещия регулаторен период 2027-2031 г., 91,92% от общия обем регулирани инвестиции на дружеството са насочени към публични активи. От предвидените общо 152,36 млн. евро за водоснабдителна система „Основна“, близо 84,89 млн. евро са целево разпределени конкретно за инфраструктурни дейности по доставяне на вода и управление на приходните водомери, които пряко обезпечават програмата за намаляване на реалните и търговските загуби.

2.3.3. Цели

ESOУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOУ E5, изискване за оповестяване E5-3

Връзка с политиките, обхват и характер на целите
MDR-T пар. 80, букви „а“ и „в“ E5-3 пар. 24 и 27

Целите за намаляване на загубите на вода са задължителни нормативни цели (индивидуални показатели за качество ПК4а и ПК4б), утвърдени от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) (E5-3 пар. 27). Те покриват цялата концесионна област. Тези цели са пряко свързани с управлението на ресурсните потоци, тъй като изпълнението им води до свеждане до минимум на необходимостта от добив на първични суровини (сурова вода от природата) и гарантира по-ефективното използване на ресурсите в условията на кръгова икономика.
Дружеството не си поставя отделна специфична количествена цел само за реалните (физически) загуби (Q7), тъй като тяхното управление и проследяване е интегрирано в рамките на по-широката регулаторна цел за намаляване на общите загуби (Q6), включваща и търговските загуби (Q8).

Измерими цели и времеви хоризонти
MDR-T пар. 80, букви „б“, „г“ и „д“

Тенденцията е към намаляване на загубите с постепенно понижаващи се целеви стойности.

- *За 2025 г.:* Целевото ниво за общи загуби на вода във водоснабдителната система (ПК4б) е ≤ 35,85%.
- *Дългосрочна цел (2031 г.):* Постигане на общи загуби на вода (ПК4б) в размер на 31,91% и специфични загуби (ПК4а) от 28,05 m³/km/ден.

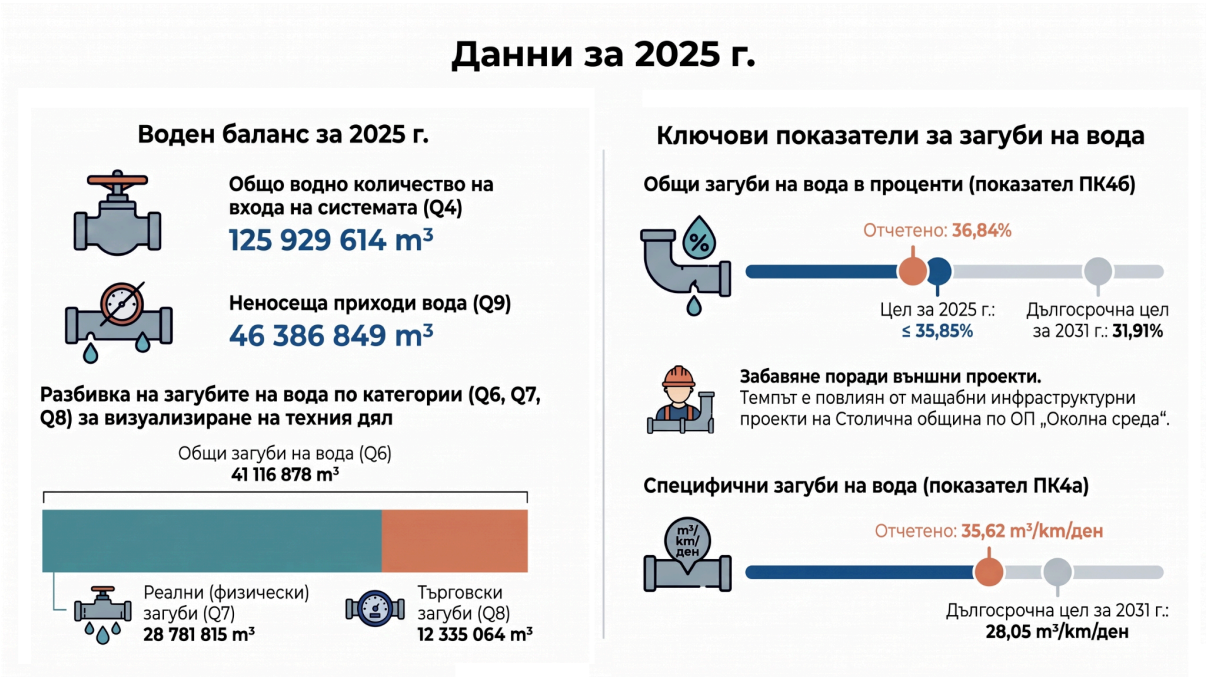
Методики и участие на заинтересованите страни
MDR-T пар. 80, букви „е“, „ж“ и „з“

Целеполагането е изградено върху солидна база от задълбочени вътрешни инженерно-технически анализи, като компанията отдава приоритет на този измерим практически подход пред използването на външни макро-научни климатични модели. Целевите нива са прецизно обосновани с реални исторически данни от експлоатацията, утвърдената от МРРБ (2006 г.) Методика за определяне на допустимите загуби на вода и строгите регулаторни рамки на КЕВР.

Цялостен напредък и резултати през 2025 г.

MDR-T пар. 80, букви „и“ и „й“

През 2025 г. отчетеното ниво на общите загуби (ПК4б) за ВС „Основна“ е 36,84%. Макар да е налице подобрение спрямо 2024 г. (37,40%), заложената цел от 35,85% не е напълно изпълнена. Този резултат е обективно обоснован и се дължи на съобразяване на инвестиционната програма на дружеството с мащабните проекти на Столична община за изграждане на канализация (по ОП „Околна среда“). Насочването на ресурс към подмяна на водопроводи в трасетата на новите колектори ограничи възможността за рехабилитация на предварително приоритизирани водопроводи с най-висока аварийност, което забави темпа на намаляване на физическите загуби.



2.3.4. Измерители

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M

Количествени измерители и мерни единици

MDR-M пар. 77, буква „в“

За проследяване на ефективността на политиките за намаляване на загубите, компанията стриктно измерва водните потоци. Балансът на основната водоснабдителна система (ВС „София“) за 2025 г., изчислен съгласно Методиката на МРРБ, отчита следните абсолютни стойности в кубични метри (м³):

- Количествени измерители за 2025 г.:
  - *Общо водно количество на входа на системата (Q4):* 125 929 614 m³.
  - *Общи загуби на вода (Q6):* 41 116 878 m³.
    - *От тях реални (физически) загуби (Q7):* 28 781 815 m³ (представляващи течове по водопроводи, резервоари и сградни отклонения).

    - *От тях търговски загуби (Q8):* 12 335 064 m³ (незаконно ползване и неточност при измерване).
- *Неносеща приходи вода (Q9):* 46 386 849 m³.
- *Специфични загуби на вода (ПК4а):* 35,62 m³/km/ден.

Методики, допускания и пряко измерване

MDR-M пар. 77, букви „а“ и „г“

Измерителите са дефинирани ясно в абсолютни мерни единици (m³) и относителни проценти. Данните за подадените водни количества на вход система се получават чрез пряко измерване от телеметричната система SCADA и 39 бр. разходомери на водоизточниците. Данните за фактурираните количества се извличат директно от клиентската информационна система (SAP IS-U) на база отчетите от приходните водомери. Останалите компоненти на водния баланс (реални и търговски загуби) се изчисляват съгласно формулите в националната Методика на МРРБ (2006 г.).

Външно утвърждаване

MDR-M пар. 77, буква „б“

Отчитането на водните баланси и измерителите за загуби подлежи на ежегоден задължителен преглед и утвърждаване от страна на националния регулатор (КЕВР) чрез годишните доклади на дружеството, а измервателните устройства подлежат на стриктен външен метрологичен контрол съгласно Закона за измерванията.

2.4. Подобряване на производствените процеси на външни компании



2.4.1. Описание на съществените ВРВ

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ЕСОУ Е5 ЕСОУ Е5, изискване за оповестяване Е5-6

Описание на съществените ВРВ и концентрация по веригата на стойността

SBM-3 пар. 48, букви „а“ и „в“, подт. iv

„Софийска вода“ АД идентифицира като съществено **положително въздействие** и ключова финансова **възможност** разширяването на дейността си чрез предоставяне на специализирани (нерегулирани) технически и консултантски услуги за публични и индустриални клиенти. Тази дейност е насочена към оптимизация на водния цикъл на външни компании надолу и нагоре по веригата на стойността. Реализирането на тази възможност създава двойна стойност – от една страна, води до по-ефективно използване на ресурсите и предотвратяване на замърсяването при източника, а от друга, генерира допълнителни нерегулирани приходи и финансови ползи за дружеството.

Тези въздействия и възможности са концентрирани в собствената дейност на компанията (чрез ангажирането на вътрешен експертен капацитет) и надолу по веригата на стойността (при клиентите, чиито екологични показатели се подобряват). В

редки случаи тези въздействия и възможности засягат и участници нагоре по веригата на стойността чрез използване на подизпълнители.

Оценка на съществените въздействия върху хората и околната среда

SBM-3 пар. 48, буква „в“, подт. i, iii

Положителното въздействие се проявява реално в практиката (100% вероятност) и обхваща всички времеви хоризонти – краткосрочен, средносрочен и дългосрочен. Въздействието е оценено с умерена степен на значимост, тъй като води до локализирани екологични подобрения и ефективност при конкретните обекти. Въпреки това, то се отличава с много широк, национален обхват, тъй като „Софийска вода“ АД предоставя тези специализирани услуги на публични и индустриални клиенти на територията на цяла България.

Текущи и очаквани финансови последици от възможностите

SBM-3 пар. 48, букви „г“ и „д“ E5-6 пар. 43, букви „а“, „б“ и „в“

Съгласно облекчението по E5-6 (пар. 43, буква „а“), дружеството предоставя качествена оценка, тъй като реализирането на нерегулирани B2B услуги зависи от динамично пазарно търсене и количественото им прогнозиране в дългосрочен план не би отговаряло на характеристиките за доказуемост.

Вътрешните оценки показват, че очакваните финансови ползи от тази възможност са високи (в диапазона между 500 хил. и 2,5 млн. евро годишно). В краткосрочен и средносрочен план те се изразяват в генерирането на сигурни (100% вероятност) допълнителни нерегулирани приходи и положителен паричен поток, които ще продължат да подобряват общата рентабилност на компанията.

Основното допускане за реализирането на тези ползи е запазването на пазарния интерес към екологични инженерни услуги, стимулиран от затягащите се европейски норми (вкл. изискванията за ESG отчитане на самите клиенти). Степента на несигурност на това допускане е пряко обвързана единствено с макроикономическата среда и инвестиционната активност на публичния и индустриалния сектор в региона.

Последици върху стратегията и издръжливост на модела на стопанска дейност

SBM-3 пар. 48, букви „б“, „в“ подт. ii и „е“

Идентифицираната възможност произтича пряко от натрупания технологичен капацитет и ноу-хау в основния модел на стопанска дейност на дружеството като ВиК оператор.

Въз основа на извършените анализи в рамките на бизнес планирането, стратегията на компанията демонстрира издръжливост чрез успешна диверсификация. Чрез предоставянето на услуги по бизнес развитие, „Софийска вода“ АД излиза извън стриктните рамки на регулирания пазар, капитализира своите знания и създава допълнителен, независим от регулаторната рамка стълб на приходи. Това повишава цялостната финансова стабилност на компанията и я утвърждава като ключов партньор за кръговата икономика в публичния и индустриалния сектор.

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESOY E5, изискване за оповестяване E5-2

Ключови текущи и планирани действия и връзка с политиките
MDR-A пар. 68, букви „а“ и „б“ E5-2 пар. 20, букви „г“ и „д“

Действията са в пряко изпълнение на Политиката на ИСУ и ангажимента на Групата „Веолия“ за подпомагане на екологичната трансформация, климатична сигурност и интегриране на принципите на кръговата икономика чрез създаване на полезни решения за клиентите.
Текущите действия на дирекция „Бизнес развитие“ включват проактивно идентифициране на бизнес възможности, оценка на пазара и предлагане на технико-икономически решения (B2B услуги) за външни компании. Действията обхващат технически и консултантски услуги, подпомагащи публичните и индустриалните клиенти да оптимизират процесите, свързани с водния цикъл на своето предприятие. Това представлява кръгова бизнес практика (промишлена симбиоза и превенция на замърсяването по веригата на стойността).
Планираните действия предвиждат разширяване на портфолиото от нерегулирани услуги и актуализиране на ценоразписите, базирано на стриктни финансови анализи.

Времеви хоризонти на действията
MDR-A пар. 68, буква „в“

Дейностите по бизнес развитие, маркетинг, мониторинг и предоставяне на оферти се осъществяват непрекъснато в краткосрочен и средносрочен план.

Напредък по действията през отчетния период
MDR-A пар. 68, буква „д“

През 2025 г. в резултат на предоставените решения, редица публични и индустриални клиенти са предприели коригиращи мерки, което е довело до съществено повишаване на екологичните показатели, както и до оптимизация на използваните ресурси.

Финансови ресурси за изпълнение на действията
MDR-A пар. 69

За реализирането на тези бизнес възможности, дружеството използва основно вътрешен експертен ресурс – екипи от инженери, мениджъри „Проекти и технологии“ и експерти от Лабораторния изпитвателен комплекс (ЛИК).
Поради консултантско-инженерния характер на предлаганите B2B решения, те не изискват съществени специфични капиталови инвестиции (CAPEX), а се финансират оперативно (OPEX) в рамките на бюджета за нерегулирана дейност. През 2025 г. отчетените преки оперативни разходи за нерегулирана дейност възлизат на 6,36 млн. лв., като общият им размер, включващ и съответния дял непреки административни разходи (без амортизации), е 9,56 млн. лв.
За бъдещия регулаторен период (2027-2031 г.) не се предвиждат целеви капиталови инвестиции, тъй като направлението ще продължи да разчита на вече изградения капацитет. Бъдещите оперативни разходи (OPEX) за нерегулирани услуги се планират гъвкаво, на пазарен принцип. Те са пряко обвързани с обема на сключените договори и

се генерират само при пълна финансова обезпеченост от очакваните приходи, гарантирайки постигането на заложената корпоративна цел от над 15% марж на оперативната печалба (EBITDA).

2.4.3. Цели

ESOУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOУ E5, изискване за оповестяване E5-3

Връзка с политиките, обхват и характер на целите
MDR-T пар. 80, букви „а“ и „в“ E5-3 пар. 24 и пар. 27

Целите в това направление са доброволни (търговски и екологични) и са изцяло насочени към генериране на добавена стойност чрез иновативни решения, съгласно Целта на „Веолия“. Те обхващат външни клиенти и са обвързани с постигането на по-добра ресурсна ефективност извън собствената дейност на компанията.

Измерими цели и времеви хоризонти
MDR-T пар. 80, букви „б“, „г“ и „д“

Основната краткосрочна (ежегодна) измерима цел пред дирекция „Бизнес развитие“ е свързана с рентабилността на предлаганите нерегулирани услуги: постигане на очаквана EBITDA (Оперативна печалба) от над 15% за всяка подадена и изпълнена оферта.
Допълнителна вътрешнокорпоративна цел е 100% от докладите за бизнес развитие да съдържат всички изискуеми елементи по стандартите на Групата „Веолия“.

Методики и участие на заинтересованите страни
MDR-T пар. 80, букви „е“, „ж“ и „з“

Ценообразуването и таргетирането се базират на детайлни електронни ценообразуващи модели, включващи търговско-правен анализ, вложени материали, труд и външни услуги. Процесът включва директно участие на заинтересованите страни (публичните / индустриалните клиенти) чрез двустранни преговори, технически огледи и съгласуване на технико-икономическите решения.

Цялостен напредък и резултати през 2025 г.
MDR-T пар. 80, букви „и“ и „й“

През 2025 г. целта за 100% качество на докладването към Групата е изпълнена. Дружеството успешно оферира и реализира нерегулирани услуги, като например за изследван тримесечен период са приети 42 бр. оферти на средна стойност 53 хил. лв., изпълнявайки поставените критерии за рентабилност.



2.4.4. Измерители

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M

Количествени измерители и методики

MDR-M пар. 77, букви „а“, „в“ и „г“

Ефективността от предоставянето на услуги се измерва в лева (лв.) за финансовите показатели. Данните се извличат чрез пряко измерване от клиентската информационна система (SAP IS-U) и финансово-счетоводния софтуер на компанията:

- *Реализирани финансови ползи (текущи):* Общ генериран допълнителен приход от нерегулирани услуги за 2025 г. в размер на 5 712 хил. лв. (2 921 хил. евро), реализиран при стриктно спазване на вътрешнокорпоративната цел за марж на очакваната оперативна печалба (EBITDA) > 15% за всяка приета оферта.
- *Брой реализирани възможности:* Приети и изпълнени оферти и договори за технически услуги с външни клиенти.

Външно утвърждаване

MDR-M пар. 77, буква „б“

Финансовите измерители (приходи и разходи от нерегулирана дейност) подлежат на задължителен независим финансов одит и се утвърждават външно чрез официалните годишни отчетни доклади, предоставяни на националния регулатор (КЕВР) и Столична община.

Социална информация

ЕСОУ S1, S3, S4

ESRS S1

Собствена работна сила

Настоящият раздел представя подхода на „Софийска вода“ АД към управлението на собствената работна сила. Въз основа на проведената оценка на съществеността, компанията е идентифицирала конкретните съществени въздействия, рискове и възможности (BPB) спрямо своите служители.

Основният съществен риск и потенциално отрицателно въздействие, които дружеството управлява, касаят здравето и безопасността при работа поради естеството на дейността и опасността от трудови инциденти. Управлението на този риск обаче предоставя и възможност за надграждане на минималните изисквания за безопасност и здраве при работа и развитие на лидерския потенциал на дружеството.

Успоредно с това, компанията идентифицира четири ключови области, в които генерира категорично положително въздействие. То се изразява на първо място в осигуряването на благоприятни условия на труд чрез гарантиране на стабилна заетост, адекватно заплащане и социални придобивки. Второто съществено положително въздействие се реализира чрез активното подпомагане на обучението, кариерния път и професионалното развитие на персонала. Допълнително положително влияние се създава чрез поддържането на ефективен социален диалог и колективно договаряне, които защитават трудовите права. Не на последно място, компанията оказва силно положително въздействие чрез гарантирането на еднакво отношение и равни възможности, утвърждавайки приобщаваща среда без дискриминация.

Тези идентифицирани BPB формират основата на социалната политика на организацията и детайлното им управление, което е разгледано в следващите точки от отчета.

1. Съществени ВРВ и бизнес модел

ESOY 2, изискване за оповестяване SBM-3 ***във връзка с*** *ESOY S1*

Връзка със стратегията и бизнес модела

ESOY S1, пар. 13

Стратегията и бизнес моделът на „Софийска вода“ АД са подчинени на визията на Групата “Веолия” за „многоаспектна ефективност“ (Multifaceted performance), която поставя икономическите, социалните и екологичните резултати на едно и също ниво. Всички установени съществени въздействия, рискове и възможности са пряко свързани с този модел и обхващат изцяло собствената работна сила на компанията. В социалното си измерение, многоаспектната ефективност се проследява стратегически чрез конкретни показатели за работната сила, включващи многообразие, безопасност и здраве при работа (БЗР), ангажираност и обучения.



Съществени въздействия, рискове и възможности

ЕСОУ S1, пар. 14, букви „б“, „в“, „г“

Въз основа на проведената оценка на съществеността, „Софийска вода“ АД е идентифицирала редица съществени въздействия, рискове и възможности (ВРВ), свързани със собствената ѝ работна сила.

Обобщен списък на установените ВРВ в тази сфера е представен в общата Декларация за съществените въздействия, рискове и възможности (вж. ЕСОУ 2, Раздел 3.3).

Подробното описание на тяхното естество, мащаб и времеви хоризонти, както и специфичните действия, измерители и цели за тяхното управление, са оповестени съгласно ЕСОУ 2, пар. 49 директно в съответните тематични раздели на Точка 5 по-долу.

Въздействия от планове за преход

ЕСОУ S1, пар. 14, буква „д“

Преходът към по-екологосъобразни дейности и въвеждането на нови технологии (като инсталациите за термална хидролиза и анамокс реактори в СПСОВ „Кубратово“) не води до преструктуриране или загуба на работни места. Стратегията на „Софийска вода“ АД е да постига ефективност чрез използване на наличните си човешки ресурси, като не планира съкращения, а инвестира в преквалификация и допълнително обучение на настоящите си служители, за да обслужват успешно новите активи.

Риск от принудителен и детски труд

ЕСОУ S1, пар. 14, букви „е“ и „ж“

Дейностите на „Софийска вода“ АД се осъществяват изцяло на територията на Република България. В строго съответствие с приложимото местно и европейско трудово законодателство, както и съгласно Етичния кодекс и хартата на доставчиците на Групата “Веолия”, които категорично забраняват използването на принудителен и детски труд, компанията не идентифицира географски райони или собствени дейности със значителен риск от подобни нарушения сред работната си сила.

2. Политики

ESRS 2, минимално изискване за оповестяване MDR-P
ESRS S1, изискване за оповестяване S1-1



Връзка с общата рамка на политиките

MDR-P, пар. 65, букви „а“ и „б“ S1-1, пар. 17

Управлението на съществените въздействия, рискове и възможности, свързани със собствената работна сила, е интегрирано в Политиката на Интегрираната система за управление (ИСУ), Етичния кодекс на Групата “Веолия” и Политиката за многообразие и приобщаване, описани в раздел 4.2 на ESRS 2. Тези политики обхващат 100% от служителите на дружеството.

Ангажименти към правата на човека и механизми за коригиране

S1-1, пар. 20, 21 и 22

Дружеството потвърждава своя категоричен ангажимент за зачитане на основните трудови права и международните стандарти (ООН, ОИСР, МОТ).

- *Забрана на експлоатацията:* Политиките изрично забраняват използването на принудителен труд, детски труд и трафик на хора по цялата верига на стойността.
- *Средства за защита:* Осигурени са механизми за разследване и коригиране чрез Етичната и Социалната комисии, както и специфични застраховки и обезщетения при инциденти.

Здраве и безопасност при работа (БЗР)

S1-1, пар. 23

Управлението на БЗР е водещ приоритет, насочен към пълно предотвратяване на трудови злополуки, наранявания и професионални заболявания.
Системата е сертифицирана по международния стандарт ISO 45001:2018 и се прилага за 100% от служителите на всички географски обекти на дружеството.

Изпълнението се следи чрез ежегодни вътрешни одити на процесите (въз основа на одобрен план) и външни сертификационни одити.
Ангажиментът към БЗР е подсилен чрез обвързване на променливото възнаграждение на ръководството с конкретния показател „К2“, който измерва намалението на трудовите злополуки спрямо предходната година.

Многообразие, приобщаване и процедури за прилагане

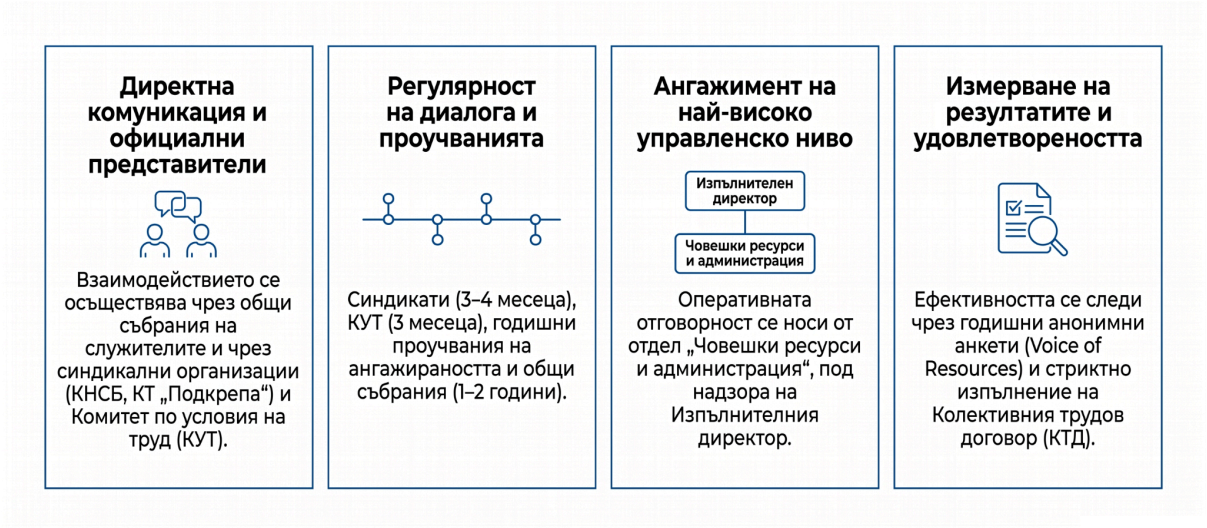
S1-1, пар. 24

Дружеството прилага политика на нулева толерантност към дискриминация и тормоз на работното място въз основа на пол, възраст, увреждане или ориентация.
Политиката се дефинира и отчита от Регионалния директор „Човешки ресурси“. Ефективността ѝ се наблюдава чрез годишен мониторинг на конкретни количествени показатели (KPIs), като например процент жени в ръководството и процент служители с увреждания. Използват се обективни критерии при подбор, насърчава се вътрешната мобилност и се провеждат обучения за преодоляване на несъзнателни предразсъдъци.
Чрез програмата „Veolia Cares“ се гарантират допълнителни придобивки за отглеждане на дете, здравно осигуряване и обезщетения при смърт, надвишаващи законовите изисквания.

3. Процедури за взаимодействие и канали за жалби

3.1. Взаимодействие с работната сила и представителите на работниците

ESOY S1, изискване за оповестяване S1-2



Общ подход и използване на мненията при вземане на решения

S1-2, пар. 25, 26 и 27

„Софийска вода“ АД осъществява непрекъснат диалог със собствената си работна сила, за да гарантира, че нейното мнение се взима предвид при управлението на съществените въздействия и вземането на решения.

Директно взаимодействие и представители

S1-2, пар. 27, буква „а“

Взаимодействието се осъществява, както директно с работната сила чрез общи (делегатски) събрания, в които участват излъчени представители на служителите, и проучвания, така и чрез официалните представители на работниците – двете представени синдикални организации (КТ „Подкрепа“ и КНСБ – Водоснабдител) и Комитета по условия на труд (КУТ).

Етапи, вид и честота на взаимодействието

S1-2, пар. 27, буква „б“

Взаимодействието се случва на различни етапи – от идентифицирането на нуждите до оценката на ефективността на мерките. Осъществяват се регулярни срещи със синдикатите на всеки 3 до 4 месеца (както и извънредни по тяхна инициатива), регулярни периодични заседания на КУТ (най-малко веднъж на 3 месеца), както и ежегодни директни проучвания на ангажираността и удовлетвореността на персонала („Voice of Resources“). Общите (делегатски) събрания се провеждат веднъж на една или две години. През отчетната 2025 г. не е провеждано Общо събрание, като следващото такова е планирано за 2026 г.

Отговорни длъжности

S1-2, пар. 27, буква „в“

Най-висшата длъжност в рамките на предприятието, която носи оперативната отговорност за осигуряване на това взаимодействие и за гарантиране, че резултатите от него формират подхода на компанията, е Изпълнителният директор, подпомаган активно от висшето ръководство (топ мениджмънт) и дирекция „Човешки ресурси и администрация“.

Оценка на ефективността на взаимодействието

S1-2, пар. 27, буква „д“

Предприятието оценява ефективността на взаимодействието си чрез проследяване на резултатите от годишното проучване на удовлетвореността, при което въпросникът се запазва идентичен през годините за осигуряване на сравнимост на данните. Допълнително се отчитат резултатите от изпълнените решения на КУТ и от регулярното предоговаряне на Колективния трудов договор.

Взаимодействие с уязвими и маргинализирани групи

S1-2, пар. 28

По отношение на служителите в потенциално уязвимо положение (като лица с трайно намалена работоспособност), компанията прилага категоричен подход на пълна интеграция и равнопоставеност. „Софийска вода“ АД не обособява отделни или сегрегирани канали за взаимодействие с тях, а им гарантира равен достъп и пълноценно участие във всички общи механизми за социален диалог, общи събрания и проучвания, чрез които те свободно изразяват своите нужди и мнения наравно с останалите си колеги.

3.2. Канали за подаване на жалби и механизми за коригиране

ESOY S1, изискване за оповестяване S1-3



Общ подход към коригирането

S1-3, пар. 32, буква „а“

Когато бъде установено, че компанията е причинила или допринесла за съществено отрицателно въздействие върху работната си сила, тя прилага ясни и регламентирани процедури за коригиране.

При инциденти, свързани със здравето и безопасността при работа, се задейства процедура „Управление на инциденти“ (П-05.11). Тя включва незабавно оказване на помощ, разследване на коренните причини от специална комисия, провеждане на извънредни инструктажи и въвеждане на коригиращи мерки за недопускане на повторения. Ефективността на осигуреното коригиране се оценява чрез ежемесечен мониторинг и докладване до Висшето ръководство на ключови показатели (KPIs) като коефициент на честота и тежест на трудовите злополуки.

Като форма на финансово коригиране, за всички служители са осигурени застраховки „Злополуки и заболявания“ и „Трудова злополука“.

При необходимост от допълнителна подкрепа вследствие на тежки житейски събития (загуба на доход, болест), служителите могат да се обърнат към Социалната комисия на дружеството, която разглежда молби за отпускане на финансова помощ.

Канали за изразяване на опасения и механизми за жалби

S1-3, пар. 32, букви „б“ и „в“

„Софийска вода“ АД поддържа официални механизми за разглеждане на жалби по въпроси, свързани със служителите, като предоставя няколко допълващи се канала за изразяване на опасения директно пред предприятието:

- *Централизирана система на Веолия (вкл. платформа Whispli):* Цифрова платформа, управлявана от Етичната комисия на Групата, която действа като независим канал. Чрез нея служителите и трети страни могат да подават сигурно, поверително и при желание – анонимно, сигнали за корупция, конфликт на интереси, дискриминация, психически или сексуален тормоз и нарушения на правилата за БЗР.
- *Комисия по етика на „Софийска вода“ АД:* Вътрешен орган, функциониращ въз основа на специална инструкция, който разглежда жалби и сигнали за нарушения на етичните норми, правилата за поведение и правата на човека.
- *Други канали:* Служителите могат да ескалират проблеми и през традиционните канали – чрез своя пряк ръководител, чрез дирекция „Човешки ресурси и администрация“, чрез представителите на синдикалните организации или чрез специализираната платформа „Аксилайн+“ за докладване на инциденти и почти инциденти по безопасността.

Поддържане на каналите на работното място

S1-3, пар. 32, буква „г“

Правилата за ползване на тези канали са строго регламентирани в „Харта на Веолия за сигнализиране на нередности по етични въпроси“ и във вътрешните инструкции на Етичната и Социалната комисии. За да поддържа наличието на тези канали, компанията ги прави постоянно достъпни чрез вътрешната информационна мрежа (интранет). Всички новоназначени служители се запознават с тези възможности още по време на въвеждащото си обучение.

Проследяване, наблюдение и ефективност

S1-3, пар. 32, буква „д“ и ИП 32

Предприятието проследява повдигнатите проблеми и гарантира ефективността на каналите чрез следните процеси.

Всеки постъпил сигнал в Комисията по етика се завежда в специален „Регистър на подадените сигнали“. Комисията е задължена при разглеждането на всеки сигнал, допуснат до проверка, да потърси становището на всички заинтересовани страни без изключение.

При обработката на сигналите не се използва автоматизирано вземане на решения. Разследването приключва с официален доклад с финални предписания в строго регламентирани срокове, като засегнатите страни се уведомяват и имат право на възражение.

Ефективността на процеса по управление на жалби се оценява и проследява регулярно чрез конкретен ключов показател (KPI) – процент на приключените спрямо получените сигнали, като целевото ниво на компанията е 90% приключени в срок сигнали.

За да се гарантира легитимността и ефективността на извънсъдебния механизъм за жалби (съгласно ИП 32), при всичките си действия и решения Комисията по етика се ръководи изрично от Ръководните принципи на ООН за бизнеса и правата на човека, националното законодателство и Етичния кодекс на Групата.

Доверие, защита от репресии и съответствие с международни принципи

S1-3, пар. 33

При получаване и обработване на сигнали, Групата гарантира запазването на строга поверителност на самоличността на сигнализиращото лице и на всички посочени в сигнала лица. Членовете на комисиите подписват изрични декларации за конфиденциалност.

Съгласно Хартата за сигнализиране, на служителите, които добросъвестно използват каналите (вкл. представителите на работниците), се гарантира статут на защитени лица. Изрично е забранено налагането на каквато и да било форма на дискриминация, уволнение, намаляване на възнаграждението, тормоз или други репресивни мерки вследствие на подаден сигнал.

Осведомеността и доверието на служителите в тези механизми се измерват периодично чрез ежегодното проучване на общата удовлетвореност на служителите в „Софийска вода“ АД.

4. Общи характеристики на работната сила

4.1. Характеристики на наетите лица на предприятието

ESOY S1, изискване за оповестяване S1-6
ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M

Общ брой наети лица и разпределение по пол

S1-6, пар. 50, буква „а“ и ИП 55, Таблица 1

Към края на отчетния период (31 декември 2025 г.) общият брой на наетите лица в „Софийска вода“ АД възлиза на 1075 служители.

Таблица 1: Брой наети лица по пол (към 31.12.2025 г.)

Пол	Брой наети лица (Headcount)
Мъже	618
Жени	457
Общо	**1075**

Разпределение по вид трудов договор

S1-6, пар. 50, буква „б“ и ИП 55, Таблица 3

Компанията осигурява висока сигурност на заетостта, като 99% от персонала е нает на безсрочни трудови договори. В „Софийска вода“ АД не се прилагат договори с нулево или негарантирано работно време.

Таблица 2: Брой наети лица по вид трудов договор и пол (към 31.12.2025 г.)

Вид договор	Жени	Мъже	Общо
Брой наети лица (Headcount)	**457**	**618**	**1075**
Безсрочен трудов договор	451	615	1066
Срочен трудов договор (вкл. по заместване)	6	3	9
С негарантирано работно време	0	0	0

Текучество на служителите
S1-6, пар. 50, буква „в“

През отчетния период (2025 г.) общият брой на наетите лица, напуснали предприятието по собствено желание, е 66 души. Отчетеното текучество на служителите за годината възлиза на 3,11%. Този показател се изчислява като съотношение между напусналите по собствено желание служители и средния списъчен състав на персонала за годината.

Методология и съответствие с финансовите отчети
S1-6, пар. 50 MDR-M, пар. 77

За осигуряване на прозрачност и сравнимост на данните за работната сила, дружеството прилага следните принципи при отчитането.
Измерителите са етикетирани с ясни наименования като „Общ брой наети лица (Headcount)“, „Еквивалент на пълна заетост (ЕПЗ / FTE)“ и „Текучество“.
Данните за работната сила се събират и отчитат чрез две основни методики в зависимост от целите на измерването:

- *Численост на персонала (Headcount):* Данните, представени в таблиците за общия брой наети лица и разпределението по вид договор, отразяват точния физически брой на служителите към края на отчетния период (31 декември 2025 г.).
- *Еквивалент на пълна заетост (ЕПЗ / FTE) и Текучество:* За целите на финансовото отчитане и изчисляването на текучеството се използва среден списъчен състав за целия отчетен период (2025 г.). За изчисляването му се прилага стриктно утвърдената методика на Националния статистически институт (НСИ).

Използваната стойност за среден списъчен състав (ЕПЗ) е най-представителното число, което се докладва официално към НСИ и е напълно съгласувано с данните за броя на персонала, публикувани в Годишния финансов отчет (ГФО) на „Софийска вода“ АД за 2025 г.
Данните имат статистически характер и се докладват ежегодно на НСИ. За целите на настоящия отчет те имат информативен характер и не подлежат на утвърждаване от външна организация.

4.2. Характеристики на работниците, които не са наети лица

ESOY S1, изискване за оповестяване S1-7
ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M

Общ брой и вид дейност
S1-7, пар. 55, букви „а“ и „в“ и пар. 56

Дейността на „Софийска вода“ АД се осъществява приоритетно от собствени наети лица по трудово правоотношение. Предприятието използва изключително ограничен брой работници, които не са наети лица (основно външни експерти на граждански

договори и лица по договори за управление и контрол), предимно за специфични или тясно специализирани задачи извън регулярната оперативна дейност.
Към края на отчетния период (31 декември 2025 г.), общият брой на работниците, които не са наети лица и полагат труд за предприятието, е 13 души.

Методология

MDR-M, пар. 77 ESOY S1-7, пар. 55, буква „б“

С цел осигуряване на прозрачност и сравнимост, дружеството прилага следните принципи при отчитането на този измерител:
Измерителят е етикетиран ясно съгласно стандарта като „Общ брой на работниците, които не са наети лица“. Този показател обхваща единствено физически лица, които полагат труд за дружеството без трудово правоотношение.
Основното допускане е, че данните са отчетени като точна физическа численост към края на отчетния период (31 декември 2025 г.), а не като средна стойност за годината или еквивалент на пълна заетост (ЕПЗ). Данните се извличат от административните регистри на компанията и обхващат лица на граждански договори и договори за управление и контрол (ДУК). В съответствие с принципите на отчетност, тези лица са изрично изключени от изчисленията за общия брой наети лица (персонал) и ЕПЗ по стандарт ESOY S1-6, за да се гарантира точно разграничение между собствената работна сила и другите форми на заетост.
Този специфичен показател не подлежи на утвърждаване от външна организация.

5. Управление на съществените ВРВ

5.1. Социален диалог и колективно договаряне



5.1.1. Описание на съществените ВРВ

ESRS 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ESRS S1

Описание и концентрация на въздействието

SBM-3, пар. 48, букви „а“ и „в“, подточка iv

Управлението на социалния диалог и колективното договаряне е идентифицирано като съществена тема за „Софийска вода“ АД. Компанията оказва силно **положително въздействие** чрез поддържането на открит социален диалог, свобода на сдружаване и спазване на правото на информиране и консултиране, което гарантира защитата на трудовите права и участието на служителите в процесите на вземане на решения.
Това въздействие е концентрирано изцяло в собствената дейност на предприятието (без участие на веригата на стойността) и обхваща целия персонал чрез регулярни срещи със синдикалните партньори и успешното предоговаряне на Колективния трудов договор (КТД) на всеки две години. Този подход води до реални социални придобивки

за служителите (напр. увеличен размер на ваучерите, въвеждане на административен отпуск за първия учебен ден).

Естество, мащаб и времеви хоризонти на въздействието
SBM-3, пар. 48, буква „в“, подточки i и iii

Това положително въздействие е реално и се проявява непрекъснато, като води до значима и трайна промяна за служителите. То е фокусирано на местно ниво, тъй като обхваща изцяло работната сила на територията на Столична община.
Очакванията са тези благоприятни ефекти за персонала да се запазят устойчиво във времето, като обхващат както настоящия момент, така и всички бъдещи периоди (краткосрочен, средносрочен и дългосрочен хоризонт).

Връзка със стратегията и модела на стопанска дейност
SBM-3, пар. 48, букви „б“ и „в“, подточка ii

Както е посочено в *т. 1. Съществени ВРВ и бизнес модел*, това положително въздействие произтича пряко от общата стратегия за „многоаспектна ефективност“. В този контекст компанията активно насърчава социалния диалог, за да могат служителите да припознаят съвместния проект на дружеството като свой собствен.

Издръжливост на стратегията и промени спрямо предходни периоди
SBM-3, пар. 48, букви „е“ и „ж“

Стратегията и бизнес моделът на предприятието демонстрират висока издръжливост по отношение на способността да се поддържа този социален диалог, доказателство за което е липсата на прекъсвания в комуникацията и успешното сключване на нов КТД през 2025 г.
Тъй като настоящият отчет за устойчивост е първият за дружеството, изготвен съгласно изискванията на ЕСОУ, 2025 г. се приема за базова година и не се отчитат промени в характера на това съществено въздействие спрямо предходни отчетни периоди.

5.1.2. Действия и ресурси

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ЕСОУ S1, изискване за оповестяване S1-4

Списък на ключовите действия и техния обхват
S1-4, пар. 38, буква „в“ MDR-A, пар. 68, букви „а“ и „б“

Тъй като идентифицираното въздействие в областта на социалния диалог е изцяло положително, действията и инициативите на „Софийска вода“ АД са с основна цел да го поддържат и увеличават. Те обхващат 100% от собствената работна сила и включват:

- *Колективно трудово договаряне:* Поддържане на актуален КТД и регулярното му надграждане с нови социални придобивки в полза на служителите, както и с подобряване на условията на труд.

- *Активен социален диалог:* Осигуряване на непрекъсната двупосочна комуникация чрез регулярни Общи събрания на работниците (провеждани на 1 или 2 години) и срещи със синдикатите на всеки 3-4 месеца, както и извънредни такива по тяхна инициатива.
- *Европейски работнически съвет (EWC):* Служителите на предприятието са представени и на европейско равнище чрез Европейския работнически съвет на Групата Веолия, в който дружеството има излъчен един официален представител (член на КНСБ-Водоснабдител).

Времеви хоризонти

MDR-A, пар. 68, буква „в“

Действията на компанията за поддържане на социалния диалог и свободата на сдружаване имат постоянен (дългосрочен) времеви хоризонт.
Колективното договаряне се осъществява циклично, като КТД се предоговаря регулярно на всеки две години.

Напредък по действията

MDR-A, пар. 68, буква „д“

Като съществен напредък през 2025 г. компанията отчита влизането в сила на нов Колективен трудов договор. Чрез него бяха въведени нови социални придобивки, сред които: административен отпуск на 15 септември за родители на ученици на възраст до 11 години, увеличение на размера на ваучерите за храна (считано от декември, във връзка с въвеждането на еврото), както и актуализация на присъединителната вноска за несиндикални членове.

Планирани бъдещи действия

MDR-A, пар. 68, буква „а“

Тъй като дружеството вече е достигнало оптимално ниво на положително въздействие (100% покритие на колективното договаряне и изградени стабилни партньорства със синдикатите), планираните бъдещи действия са насочени към устойчиво поддържане на този активен социален диалог и непрекъснато подобряване на условията на труд.
В средносрочен план, ключово предстоящо действие е подготовката и провеждането на следващия цикъл от преговори за обновяване на Колективния трудов договор, което, съобразно възприетия двугодишен цикъл, предстои да се реализира през 2027 г. Паралелно с това, компанията ще продължи сътрудничеството си и поетапното прилагане на ангажиментите, произтичащи от Европейския работнически съвет (EWC) на ниво Група Веолия, чийто хоризонт за пълно внедряване на конкретни социални кампании обхваща следващите три години.

Проследяване и оценка на ефективността на действията

S1-4, пар. 38, буква „г“

Ефективността на социалния диалог се проследява непрекъснато чрез регулярната комуникация и получената обратна връзка от синдикатите и служителите. Като допълнителен инструмент, компанията използва регулярни проучвания на мнението и ангажираността на служителите, като въпросникът се запазва идентичен за целите на сравнимостта и идентифицирането на области за подобрение.

Отпуснати ресурси

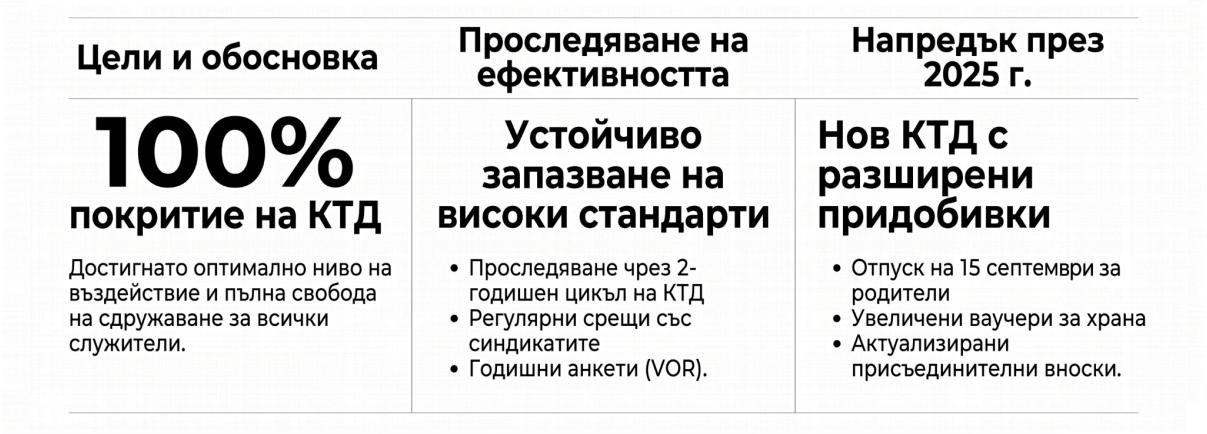
S1-4, пар. 43 MDR-A, пар. 69

Поддържането на социалния диалог и свободата на сдружаване не изисква допълнителни специфични капиталови инвестиции. Процесът е обезпечен чрез регулярните оперативни ресурси за администриране от отдел „Човешки ресурси“ и бюджетираните средства за социални придобивки, произтичащи пряко от ангажиментите по КТД.

5.1.3. Цели

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T

ESOY S1, изискване за оповестяване S1-5



Липса на количествени цели и обосновка

S1-5, пар. 46 MDR-T, пар. 81, буква „а“

Към момента „Софийска вода“ АД не си е поставила специфични измерими количествени цели за увеличаване на положителното въздействие в областта на социалния диалог и колективното договаряне. Причината за това е, че дружеството вече е достигнало оптимално ниво на въздействие – 100% от служителите са обхванати от КТД, съществува пълна свобода на сдружаване и са изградени отлично функциониращи механизми за партньорство със синдикатите, които гарантират максимална защита на трудовите права.

Проследяване на ефективността при липса на цели

MDR-T, пар. 81, буква „б“

Въпреки липсата на целеви числови стойности за растеж, компанията стриктно проследява ефективността на своите политики и действия в тази сфера, както следва.
Равнището на амбиция, което компанията се стреми да постига и поддържа, е запазване на високото ниво на социален диалог, гарантиране на 100% покритие на колективното договаряне и непрекъснато подобряване на условията на труд в рамките на КТД.
За оценка на напредъка и ефективността, дружеството използва следните качествени и количествени показатели: наличие на актуален и действащ КТД (и стриктно спазване

на 2-годишния цикъл за неговото предоговаряне), процент на служителите, обхванати от КТД, брой проведени общи събрания и регулярни срещи със синдикалните организации годишно, както и резултатите от ежегодното проучване на мнението и общата удовлетвореност на служителите. Тъй като амбицията на компанията е свързана със запазване на вече достигнато оптимално ниво, напредъкът се измерва текущо на годишна база, като за базов период винаги се приемат отчетените резултати от предходната година.

5.1.4. Измерители

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M
ESOY S1, изискване за оповестяване S1-8

Покритие на колективното договаряне
S1-8, пар. 60, букви „а“ и „б“

В „Софийска вода“ АД действа един Колективен трудов договор (КТД). Към края на отчетния период (2025 г.) 100% от общия брой наети лица на дружеството са обхванати от условията на този договор. Тъй като предприятието оперира изцяло на територията на Република България (държава от ЕИП със значителна заетост – над 50 служители, представляващи над 10% от всички наети лица), този процент отразява пълното покритие на работната сила в рамките на ЕИП.

В съответствие с изискванията на стандарта (ESOY S1, ИП 70), покритието на колективното договаряне и социалния диалог за собствената работна сила на „Софийска вода“ АД е представено в следния стандартен формуляр:

Таблица 1: Стандартен формуляр за отчитане на покритието на колективното договаряне и социалния диалог

Процент на покритие	**Покритие на колективното договаряне** (Наети лица — ЕИП (за държави с > 50 наети лица, представляващи > 10 % от всички наети лица))	**Социален диалог** (Представителство на работното място (само за ЕИП) (за държави с > 50 наети лица, представляващи > 10 % от всички наети лица))
0 —19 %	-	-
20 —39 %	-	-
40 —59 %	-	-
60 —79 %	-	-
80 —100 %	България (100%)	България (100%)

(Графите за "Наети лица - извън ЕИП" от стандартната таблица не са приложими и са пропуснати, тъй като предприятието оперира изцяло на територията на Република България)

Европейско представителство

S1-8, пар. 63, буква „б“

За наетите лица на предприятието съществува споразумение за представителство от Европейски работнически съвет (EWC). То се осъществява на ниво Група Веолия, като „Софийска вода“ АД има активно участие чрез един излъчен официален представител (член на КНСБ-Водоснабдител).

Методология

MDR-M, пар. 77

За осигуряване на прозрачност и проследимост на данните, дружеството прилага следните принципи при отчитането на измерителите в тази секция.
Измерителите са етикетирани с ясни и точни наименования като „Покритие на колективното договаряне“, „Социален диалог“ и „Европейско представителство“.
Данните за покритието се изчисляват на база точната физическа численост на наетите лица към края на отчетния период (31.12.2025 г.). Основното допускане при изчисляване на процента на покритие на колективното договаряне е, че условията на действащия Колективен трудов договор (КТД) се прилагат универсално за 100% от наетите лица в дружеството, а представителството в социалния диалог се отчита въз основа на националното трудово законодателство и наличието на действащи синдикални организации.
Тези специфични измерители не подлежат на утвърждаване от външна организация.

5.2. Адекватно заплащане, социална закрила и баланс между професионалния и личния живот



5.2.1. Описание на съществените ВРВ

ESOY 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ESOY S1

Описание и концентрация на въздействието

SBM-3, пар. 48, букви „а“ и „в“, подточка iv

Политиките по възнагражденията, социалната закрила и условията на труд са идентифицирани като съществена тема за „Софийска вода“ АД. Компанията оказва силно **положително въздействие** върху своите служители чрез осигуряване на стабилна и сигурна заетост, адекватни работни заплати, разнообразни социални придобивки и гарантиране на гъвкавост и равновесие между професионалния и личния живот. За повишаване на този ефект се реализира проектът „Импулс 2027“ за изравняване на възнагражденията и мащабно подобряване на работната среда. На целия персонал се предоставя богат гъвкав социален пакет, а чрез глобалната програма „Veolia Cares“ се осигурява социална закрила, надхвърляща законовите минимуми.
Това въздействие е концентрирано изцяло в собствената дейност на предприятието (без участие на веригата на стойността).

Естество, мащаб и времеви хоризонти на въздействието

SBM-3, пар. 48, буква „в“, подточки i и iii

Това положително въздействие е реално и се проявява непрекъснато в ежедневието на служителите. То се характеризира с висока степен на значимост, тъй като осигурява съществено и дълготрайно подобряване на стандарта на живот, сигурността и

благосъстоянието на персонала. Обхватът му е фокусиран на местно ниво, покривайки изцяло работната сила на територията на Столична община. Очаква се тези благоприятни ефекти да бъдат устойчиви във времето, като обхващат краткосрочния, средносрочния и дългосрочния хоризонт.

Връзка със стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, букви „б“ и „в“, подточка ii

В съответствие с общата бизнес стратегия за „многоаспектна ефективност“ (вж. т. 1), социалните постижения – включително грижата за хората, справедливото им възнаграждение и техният баланс – са поставени наравно с икономическите и екологичните резултати, превръщайки се в основен двигател за успеха на компанията.

Издръжливост на стратегията и промени спрямо предходни периоди

SBM-3, пар. 48, букви „е“ и „ж“

Стратегията и бизнес моделът на предприятието демонстрират висока издръжливост, като гарантират ресурсното обезпечаване на социалната закрила и адекватните възнаграждения дори в условия на динамична икономическа среда.
Тъй като настоящият отчет е първият за дружеството по ESOY, 2025 г. се приема за базова година и не се отчитат промени в характера на въздействието спрямо предходни периоди. Въпреки това, положителният ефект се надгражда постоянно чрез разширяването на гъвкавия социален пакет и текущото изпълнение на етапите от проект „Импулс 2027“.

5.2.2. Действия и ресурси

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESOY S1, изискване за оповестяване S1-4

Списък на ключовите действия и техния обхват

S1-4, пар. 38, буква „в“ MDR-A, пар. 68

Действията на компанията са насочени към поддържане и увеличаване на положителното въздействие, като обхващат 100% от собствената работна сила и включват:

- *Справедливо възнаграждение и проект „Импулс 2027“:* Прилагане на прозрачна политика с ежегоден преглед на трудовите възнаграждения и инфлационни корекции на база КТД. За допълнително изравняване на възнагражденията с пазарните нива компанията изпълнява целевия проект „Импулс 2027“.
- *Програма „Veolia Cares“ и Социална комисия:* Глобална инициатива на Групата, гарантираща базови социални покрития (вкл. при майчинство/бащинство и грижа за болен близък). Допълнително функционира вътрешна Социална комисия за финансово подпомагане на служители при възникнали тежки житейски ситуации.
- *Акционерен план „Секвоя“ (Sequoia):* Глобална програма на Веолия, позволяваща на служителите да придобиват акции на компанията-майка при

преференциални условия със съфинансиране от работодателя. Тя осигурява реален дял в управлението и дългосрочното развитие на Веолия на централно ниво, където работещите вече притежават над 9.5% от акционерния капитал.

- *Гъвкав социален пакет и баланс личен/професионален живот:* Предоставяне на богат набор от придобивки чрез специализирана дигитална платформа. Въведена е политика за работа от разстояние (Home office) до 10 работни дни месечно.
- *Програма за подпомагане на служителите:* От септември 2023 г. компанията осигурява денонощна, безплатна и строго конфиденциална програма за психологическо консултиране и подкрепа. Тя се реализира чрез специализирана зелена телефонна линия и е достъпна без ограничения както за служителите, така и за най-близките членове на техните семейства.
- *Програма „So'Well" и работна среда:* Ежегодно отбелязване на Седмица на благосъстоянието (уебинари, здравни инициативи) и мащабно облагородяване на работните места по локации (изграждане на зони за почивка, фитнеси и специализирани релакс пространства).

Времеви хоризонти

MDR-A, пар. 68, буква „в"

Действията и политиките за възнаграждение, социална закрила и баланс имат постоянен (дългосрочен) времеви хоризонт.
Проектът „Импулс 2027" е със средносрочен хоризонт на изпълнение, обхващащ периода от 2025 до 2027 година.

Напредък по действията

MDR-A, пар. 68, буква „д"

Като съществен напредък през отчетния период (2025 г.) компанията отчита приключването на втората фаза на проект „Импулс 2027", която успешно обхвана изравняването на възнагражденията за мениджъри, супервайзъри и таланти.
В сферата на придобивките, основен напредък е пълната дигитализация на социалния пакет чрез въвеждането на нова онлайн платформа от външен доставчик, която значително улеснява избора и управлението на придобивките от страна на служителите.

Планирани бъдещи действия

MDR-A, пар. 68, буква „а"

В стратегически план за следващия период компанията предвижда изпълнението на оставащите фази от целевия проект „Импулс 2027" (с хоризонт до 2027 г.), за да гарантира пълното изравняване и поддържане на трудовите възнаграждения с актуалните пазарни нива за всички групи служители.
Паралелно с това, по линия на същия проект, ще продължи мащабното инфраструктурно облагородяване на работната среда по различните локации, включващо изграждане и реновиране на фитнес зони, масажни кътове, кухни и специализирани релакс пространства.
В сферата на социалната закрила и придобивките, дружеството планира конкретни поетапни увеличения на лимитите по гъвкавия социален пакет и стойността на ваучерите за храна през следващите години (включително чрез планирани анекси към

КТД), както и поддържане на разширените покрития на застрахователните премии по програмата Veolia Cares.

Отпуснати ресурси за изпълнение на действията

S1-4, пар. 43 MDR-A, пар. 69

През 2025 г. текущите финансови ресурси (оперативни разходи – OPEX) за тези политики, отчетени в Отчета за приходите и разходите (ОПР), възлизат на 50 402 хил. лв. за трудови възнаграждения и 12 486 хил. лв. за социални осигуровки и надбавки. В допълнение към тези оперативни разходи, съгласно счетоводната политика на дружеството, 6 529 хил. лв. от разходите за възнаграждения на собствената работна сила са капитализирани (CAPEX) във връзка с директно вложен труд при придобиване и изграждане на активи.
За инфраструктурните подобрения на работната среда (релакс зони) по проект „Импулс 2027“ са реализирани допълнителни капиталови разходи (CAPEX), които са интегрирани в общата инвестиционна програма на дружеството за административни сгради и стопански инвентар.

Проследяване и оценка на ефективността на действията

S1-4, пар. 38, буква „г“

Ефективността на политиките за възнаграждение, социална закрила и баланс между професионалния и личния живот се проследява косвено чрез ключови показатели за човешките ресурси. По-конкретно, това се осъществява чрез поддържане на изключително нисък процент на текучество (turnover) сред доброволно напусналите служители, както и чрез измерване на Индекса за многообразие и приобщаване (чрез проучване на ангажираността VOR). Компанията отчита тези резултати като ясен индикатор, че е възприемана като добър и сигурен работодател. *(Конкретните прагове за проследяване на тези показатели са оповестени детайлно в т. 5.2.3.).*

5.2.3. Цели

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOY S1, изискване за оповестяване S1-5



Липса на количествени цели и обосновка

MDR-T, пар. 81, буква „а“

Тъй като 100% от служителите вече са с преразгледани трудови възнаграждения, които са коригирани на база на нивата от пазарно проучване за възнагражденията от утвърден доставчик за тази услуга, и имат достъп до социална закрила и политики за баланс, дружеството се е съсредоточило върху тяхното разнообразяване и няма заложени допълнителни количествени цели за повишаване на обхвата.

Проследяване на ефективността при липса на цели

MDR-T, пар. 81, буква „б“

Въпреки липсата на целеви числови стойности за увеличаване на обхвата, компанията стриктно проследява ефективността на политиките си за адекватно заплащане и социална закрила общо, както следва.

Ефективността се проследява чрез ежегоден преглед на индивидуалните трудови възнаграждения, съпоставка с пазарните нива на заплащане (benchmarking) в рамките на проект „Импулс 2027“, както и чрез постоянен мониторинг на задържането на персонала и удовлетвореността от социалния пакет от страна на отдел „Човешки ресурси“.

Равнището на амбиция, което компанията се стреми да постигне и поддържа в тази сфера, е двояко:

- *Пълно изравняване на възнагражденията с пазарните референтни стойности (чрез успешното финализиране на проект „Импулс 2027“ в срок до 2027 г.)*
- *Утвърждаване като предпочитан работодател чрез предоставяне на социална закрила и придобивки (като програмата Veolia Cares), които надхвърлят законовия минимум.*

За оценка на напредъка и ефективността на тези две направления, дружеството използва следните качествени и количествени показатели:

- *Показател за заплащането:* Процент на успешно реализираните етапи от проект „Импулс 2027“ за изравняване на заплатите (където за базов период се приема стартирането на проекта).
- *Показател за социалната закрила и задържането:* Количествен показател за текучество на персонала (turnover), при който компанията си е заложила постоянен праг на амбиция от под 8%. Тъй като целта има регулярен характер (абсолютен праг), дружеството не прилага историческа базова година, а отчита резултатите за всяка текуща календарна година.

5.2.4. Измерители

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M
ESOY S1, изисквания за оповестяване S1-10, S1-11, S1-15

Адекватни работни заплати
S1-10, пар. 69

Към края на отчетния период 100% от наетите лица в „Софийска вода“ АД получават адекватно и съобразено с пазарните нива трудово възнаграждение, определено при стриктно спазване на законовите изисквания и КТД.

Социална закрила
S1-11, пар. 72 и пар. 74

100% от наетите лица са обхванати от социална закрила срещу загуба на доход поради важни житейски събития (в т.ч. болест, безработица, трудова злополука и придобито увреждане, отпуск за гледане на дете и пенсиониране) чрез задължителните публични програми.
Чрез корпоративната програма „Veolia Cares“, компанията надгражда тези изисквания, като предоставя допълнително здравно и животозастраховане, специализирана подкрепа за служители, грижещи се за болен близък, както и удължен платен отпуск по семейни причини.

Право и ползване на отпуск по семейни причини
S1-15, пар. 93

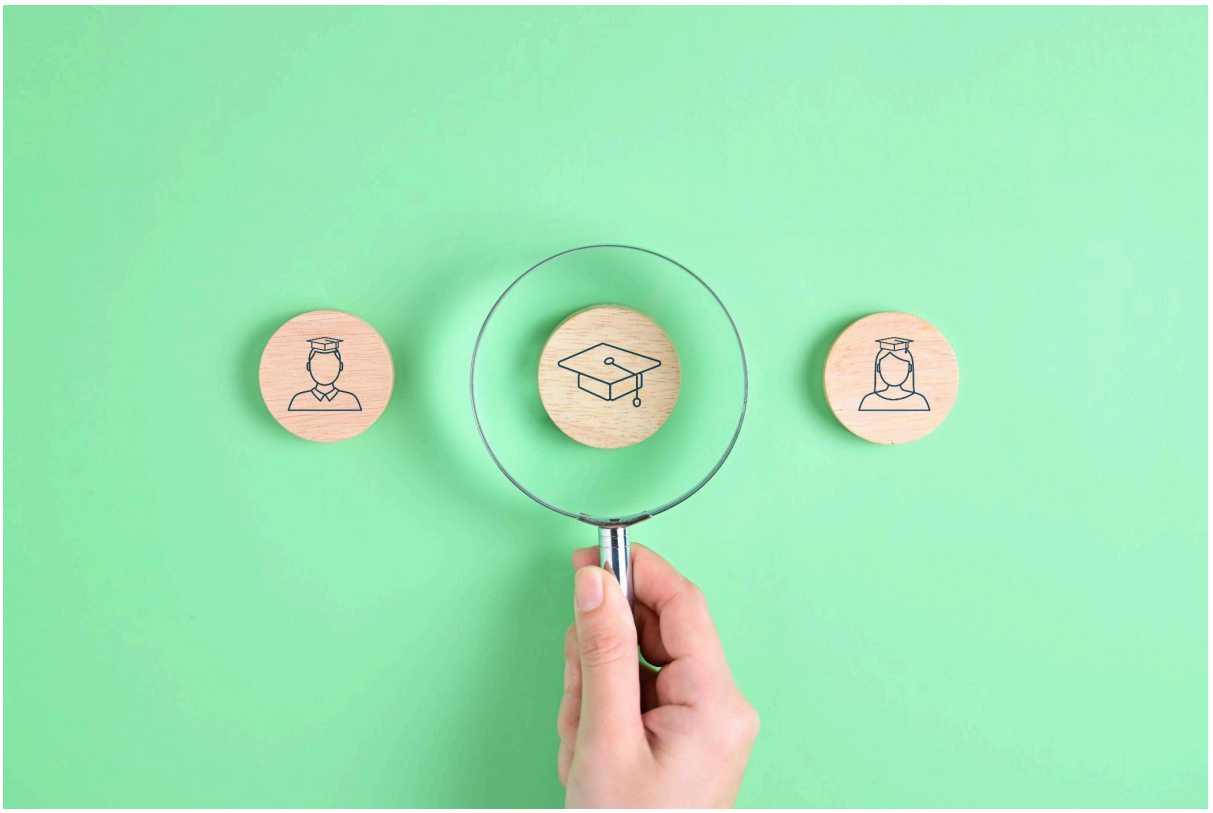
Към края на отчетния период 100% от наетите лица имат право да ползват отпуск по семейни причини (в т.ч. майчинство, бащинство, отпуск за отглеждане на дете и отпуск за полагане на грижи за болен роднина). Както бе посочено, чрез програмата Veolia Cares правото на родителски отпуск е надградено спрямо законовия минимум, като се предоставят минимум 10 седмици платен отпуск за отглеждане на дете и 1 седмица за съвместно отглеждане.
През 2025 г. отпуск по семейни причини (във всичките му законови и корпоративни форми) са ползвали общо 39 служители, от които 33 жени и 6 мъже.

Методология
MDR-M, пар. 77

За осигуряване на прозрачност и проследимост на данните, дружеството прилага следните принципи при отчитането на измерителите за заплащане, социална закрила и баланс.
Измерителите са етикетирани с ясни и точни наименования като „Адекватни работни заплати“, „Социална закрила“ и „Право и ползване на отпуск по семейни причини“.
Данните се извличат от специализирания софтуер за администриране на персонала и възнагражденията на дружеството (Стил-ТРЗ). За изчисляване на адекватността на заплатите се прилагат критериите от Колективния трудов договор (КТД), Вътрешните правила за работна заплата и съпоставка с пазарните нива. Основното допускане при отчитането на социалната закрила и правото на отпуск е, че обхватът се прилага за 100% от наетите лица без изключение, въз основа на националното законодателство,

надградено с глобалната програма на Групата – Veolia Cares. Отчетените лица, ползвали отпуск по семейни причини, се базират на реално регистрираните отсъствия през календарната година.
Тези специфични социални и ЧР измерители не подлежат на утвърждаване от външна организация.
Оповестените количествени данни в тази секция представляват проценти от работната сила и абсолютен брой лица. Поради това изискването за посочване на валута е неприложимо за самите измерители.

5.3. Многообразие, приобщаване и равни възможности



5.3.1. Описание на съществените ВРВ

ESRS 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ESRS S1

Описание и концентрация на въздействието

SBM-3, пар. 48, букви „а“ и „в“, подточка iv

Темата за многообразието, приобщаването и равните възможности е идентифицирана като съществена за „Софийска вода“ АД. Компанията оказва силно **положително въздействие**, като създава и поддържа позитивна работна среда, в която гарантира еднакво отношение и равни възможности за професионално развитие на всички свои служители, независимо от техния пол, възраст, произход или физическо състояние (вкл. намалена работоспособност).
Това въздействие е концентрирано изцяло в собствената дейност на предприятието (без участие на веригата на стойността).

Естество, мащаб и времеви хоризонти на въздействието

SBM-3, пар. 48, буква „в“, подточки i и iii

Това положително въздействие е реално (действително) и се проявява непрекъснато в ежедневната дейност на компанията. То се характеризира с висока степен на значимост, тъй като води до съществена и дълготрайна промяна, осигуряваща справедлива реализация, защита от дискриминация и успешна интеграция на

разнообразни групи служители. Обхватът му е фокусиран на местно ниво, покривайки работната сила на територията на Столична община. Очаква се тези благоприятни ефекти за приобщаващата култура да се запазят устойчиво във времето, обхващайки краткосрочния, средносрочния и дългосрочния хоризонт.

Връзка със стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, букви „б“ и „в“, подточка ii

Като част от стратегическата визия за „многоаспектна ефективност“ (описана в т. 1), компанията разглежда многообразието на работната сила не просто като нормативно изискване, а като ключово конкурентно предимство, синоним на богатство, устойчивост и основа за по-добри бизнес постижения.

Издръжливост на стратегията и промени спрямо предходни периоди

SBM-3, пар. 48, букви „е“ и „ж“

Стратегията и бизнес моделът на предприятието демонстрират висока издръжливост по отношение на способността да поддържат тази приобщаваща среда.
Тъй като настоящият отчет е първият за дружеството по ЕСОУ, 2025 г. се приема за базова година и не се отчитат промени в характера на въздействието спрямо предходни периоди. Въпреки това, положителният ефект се надгражда постоянно чрез успешни инициативи за интеграция на хора с намалена работоспособност и утвърждаване на лидерска позиция по отношение на балансираното представителство на половете.

5.3.2. Действия и ресурси

ESRS 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESRS S1, изискване за оповестяване S1-4

Списък на ключовите действия и обхват

S1-4, пар. 38, буква „в“ MDR-A, пар. 68

Действията обхващат 100% от работната сила и включват:

- *Равни възможности при подбор:* Всички свободни позиции се обявяват първо вътрешно. Подборът се осъществява единствено на база професионална пригодност, опит и квалификация, без разлика между половете при определяне на възнаграждението.
- *Специфични обучения:* За премахване на несъзнателните предразсъдъци и утвърждаване на приобщаващата култура се провеждат специализирани обучения по линия на Групата Веолия, сред които задължителното обучение „NO! To Sexism & Sexual Harassment“.
- *Приобщаване на хора с увреждания:* Компанията подсигурява достъпна среда и подходящи работни места.

Очаквани резултати и напредък

S1-4, пар. 38, буква „г“

Очакваните резултати от изпълнението на тези действия са дългосрочно поддържане на приобщаваща среда с нулеви нива на дискриминация.
Като съществен напредък по изпълнението на действията през 2025 г., компанията отчита успешното интегриране на работното място на 85 служители с намалена работоспособност, липсата на разлика в заплащането между половете и утвърждаването на лидерската си позиция в Групата по брой жени в управлението.

Планирани бъдещи действия

MDR-A, пар. 68, буква „а“

В стратегически план дружеството планира поетапното прилагане на ангажиментите по новото споразумение с Европейския работнически съвет (EWC), чийто хоризонт за пълно внедряване обхваща следващите три години. Ключов фокус в него е засиленото приобщаване на служители с увреждания и реализирането на официални информационни кампании, утвърждаващи липсата на дискриминация. За да обезпечи физическата среда за изпълнението на тези ангажименти, компанията предприе стъпки за допълнително облагородяване на работните места за хора с намалена работоспособност чрез кандидатстване по европейска програма. Паралелно с това, компанията ще продължи съгласно вътрешните си политики ежегодно да определя целеви работни места, подходящи за трудоустрояване, както и да провежда специализирани инициативи за преодоляване на несъзнателните предразсъдъци.

Времеви хоризонти и отпуснати ресурси

MDR-A, пар. 68 и 69

Действията имат постоянен (текущ) характер. Те не изискват значителни допълнителни финансови ресурси, тъй като са изцяло интегрирани в стандартните HR процеси и оперативни бюджети на компанията.

5.3.3. Цели

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOY S1, изискване за оповестяване S1-5



Равнище на амбиция и липса на количествени цели
MDR-T, пар. 81 и пар. 80, буква „г“

Към момента „Софийска вода“ АД не прилага изкуствено зададени количествени цели (квоти) за управление на многообразието, тъй като дружеството вече е постигнало и поддържа естествен баланс и високи резултати в това отношение.
Равнището на амбиция на компанията е насочено към устойчиво запазване на приобщаващата работна среда и лидерските позиции в Групата по отношение на баланса между половете.
По отношение на лицата с увреждания, подборът им се осъществява по естествен път въз основа на професионална пригодност, като дружеството постоянно изпълнява и надхвърля законовите си квоти, без да налага вътрешни цели за допълнителното им повишаване.

Проследяване на напредъка и резултати
MDR-T, пар. 81 S1-5, пар. 47

Въпреки липсата на предварително зададени целеви прагове, компанията проследява ефективността на политиките си за многообразие чрез ежегодно измерване и анализ на демографските си показатели.
Напредъкът се илюстрира от устойчиво високите резултати по отношение на равнопоставеността и приобщаването (*подробно представени в Измерителите в т. 5.3.4*).
Заинтересованите страни (работниците и техните представители) са въвлечени в прегледа на тези социални резултати чрез механизмите на Общото събрание на работниците и служителите.

5.3.4. Измерители

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M

ESOY S1, изисквания за оповестяване S1-9, S1-12, S1-16 и S1-17



Разпределение по пол и възраст

S1-9, пар. 66

Към 31.12.2025 г. общият брой на персонала на компанията е 1 075 служители. Разпределението по ключови демографски признаци е:

- *Висше ръководство (Top management, в т.ч. COMEX и старши мениджъри):* 20 жени (52,6%) и 18 мъже (47,4%).
- *Възрастови групи (за цялата работна сила):*
  - Под 30 години: 62 служители;
  - От 30 до 50 години: 505 служители;
  - Над 50 години: 508 служители.

Лица с увреждания

S1-12, пар. 79 и ИП 76

Към края на отчетния период (2025 г.) в компанията работят 85 служители с трайно намалена работоспособност. Тези данни се базират на валидни експертни решения от ТЕЛК/НЕЛК съгласно националното законодателство (Закон за хората с увреждания). С този брой компанията напълно покрива и надхвърля изискуемите по закон квоти (за минимум 2% от общия състав по ЗХУ и поне 7% по КТ).

Показатели за възнаграждението

S1-16, пар. 97

- *Разлика в заплащането между половете:* Некоригираната разлика в брутното почасово заплащане между наетите жени и мъже в „Софийска вода“ АД възлиза на 6.36% в полза на жените. Като допълнителна информация, на база средни брутни заплати, жените в компанията получават с 5,93% повече от мъжете.
- *Съотношение на възнагражденията:* Съотношението на годишното общо възнаграждение на лицето с най-високо трудово възнаграждение (Изпълнителния директор) към медианното годишно общо възнаграждение на всички наети лица в предприятието възлиза на 10,83:1.

Произшествия, жалби и права на човека

S1-17, пар. 103 и 104

- *Дискриминация:* В резултат на ефективните политики, през 2025 г. в дружеството са отчетени 0 прояви на дискриминация или тормоз на работното място.
- *Жалби (Опасения):* През отчетния период чрез вътрешните канали за сигнализиране е подадена 1 жалба, свързана със защитата на личните данни (предоставен личен телефонен номер), която е разгледана съгласно установените процедури.
- *Тежки нарушения и глоби:* През 2025 г. са възникнали 0 тежки нарушения, свързани с правата на човека (напр. принудителен или детски труд). Не са налагани глоби, неустойки или обезщетения за вреди, свързани с нарушения на правата на човека.

Методология

MDR-M, пар. 77

С цел осигуряване на прозрачност и проследимост на оповестяваната информация, дружеството прилага следните принципи при отчитането на измерителите в тази секция:

Измерителите са етикетирани недвусмислено с точни наименования като „Висше ръководство“, „Лица с увреждания“, „Разлика в заплащането между половете“, „Съотношение на възнагражденията“ и „Прояви на дискриминация“.

За демографските данни и лицата с увреждания основното допускане е, че измерителите се изчисляват на база точната физическа численост на персонала към края на отчетния период (31.12.2025 г.). Данните за лица с увреждания се идентифицират стриктно въз основа на валидни експертни решения (ТЕЛК/НЕЛК) съгласно националното законодателство.

Изчисляването на разликата в заплащането и съотношението на възнагражденията отчита брутните стойности. Като ключово методологично допускане за съотношението на най-високото към медианното възнаграждение се отчита прилагането на две независими системи – глобалната методология на Групата Веолия (за Изпълнителния директор) и локалните правила и КТД (за останалите служители).

За жалбите и нарушенията данните се извличат директно от официалните защитени канали за сигнализиране на компанията (Платформата Whispli и Регистъра на Комисията по етика).

Тези специфични социални измерители не подлежат на утвърждаване от външна организация.

5.4. Обучение и развитие на уменията



5.4.1. Описание на съществените ВРВ

ESOY 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ESOY S1

Описание и концентрация на въздействието

SBM-3, пар. 48, букви „а“ и „в“, подточка iv

Темата за обучението и развитието на уменията е идентифицирана като съществена за „Софийска вода“ АД. Чрез системни инициативи дружеството създава устойчиво **положително въздействие**, като подпомага професионалното развитие и кариерния път на целия си персонал. Тези дейности обхващат както стажантски програми, привличащи млади специалисти, така и специализирани дългосрочни инициативи като програма „Талант“ за идентифициране и развитие на служители с висок потенциал чрез специфични обучения и менторство.
Това въздействие е концентрирано изцяло в собствената дейност на предприятието (без участие на веригата на стойността).

Естество, мащаб и времеви хоризонти на въздействието

SBM-3, пар. 48, буква „в“, подточки i и iii

Това положително въздействие е реално (действително) и се проявява непрекъснато. То се характеризира с висока степен на значимост, тъй като осигурява съществено и дълготрайно повишаване на квалификацията, разширяване на компетенциите и осигуряване на възможности за кариерно израстване на служителите. Обхватът му е фокусиран на местно ниво, покривайки работната сила на територията на Столична община. Очаква се тези благоприятни ефекти върху професионалното развитие да се запазят устойчиво във времето, обхващайки краткосрочния, средносрочния и дългосрочния хоризонт.

Връзка със стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, букви „б“ и „в“, подточка ii

В контекста на общата бизнес стратегия (вж. т. 1), компанията разглежда знанията и способностите на своите служители като основно богатство. Целевите инвестиции в тяхното развитие са директен двигател за иновации, оперативна ефективност и постигане на дългосрочните бизнес цели.

Издръжливост на стратегията и промени спрямо предходни периоди

SBM-3, пар. 48, букви „е“ и „ж“

Стратегията и бизнес моделът на предприятието демонстрират висока издръжливост по отношение на способността да осигуряват ресурси за непрекъснато обучение и надграждане на компетенциите.
Тъй като настоящият отчет е първият за дружеството, изготвен съгласно изискванията на ESOУ, 2025 г. се приема за базова година и не се отчитат промени в характера на това съществено въздействие спрямо предходни периоди. Въпреки това, положителният ефект се надгражда постоянно чрез разширяването на ключови инициативи като програма „Талант“ и менторската програма „Мост към знанието“.

5.4.2. Действия и ресурси

ESOУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESOУ S1, изискване за оповестяване S1-4

Списък на ключовите действия и програми

S1-4, пар. 38, буква „в“ MDR-A, пар. 68

Политиките и възможностите за обучение обхващат 100% от собствената работна сила на компанията. Като ключова част от подхода си, компанията гарантира, че всички задължителни обучения се провеждат в рамките на работното време, за да се запази равновесието между професионалния и личния живот на служителите. За да поддържа и развива положителното въздействие, дружеството прилага следните програми:

- *Стажантска програма:* Целенасочена инициатива за привличане на млади специалисти, предоставяща практически опит в реална работна среда с подкрепата на опитни ментори.
- *Програма „Талант“ и менторска програма:* Дългосрочни програми за идентифициране и развитие на служители с висок потенциал. Участниците имат индивидуални планове за развитие, в които са заложени специализирани обучения, практики и участие в менторската програма „Мост към знанието“.
- *Професионални и тематични обучения:* Наред със задължителните обучения, служителите могат да заявяват и такива, свързани с развитието на професионалните им компетенции по време на годишната си оценка. За реализиране на обученията се използват вътрешни дигитални платформи (ILIAS, Learning at Veolia), както и външни обучителни организации. За самостоятелно създаване на вътрешни интерактивни електронни обучения във формат SCORM компанията използва специализиран софтуер (Articulate Storyline 3), който ги прави по-ангажиращи и оптимизира разходите.

Времеви хоризонти

MDR-A, пар. 68, буква „в“

Процесите по обучение имат постоянен (текущ) времеви хоризонт.
Стажантската програма, програма „Талант“ и менторската програма се реализират като дългосрочни инициативи.

Напредък по действията

MDR-A, пар. 68, буква „д“

Като съществен напредък през отчетния период компанията отчита високата успеваемост на стажантската си програма, при която 52,63% от стажантите са задържани на постоянен трудов договор.
Програма „Талант“ също отчита ключов напредък след стартирането на първото си издание през 2018 г. Към момента в нея са взели участие 120 служители.
В менторската програма за периода 2024/2025 г. успешно са включени представители от всички целеви групи – новопостъпили, таланти и приемници на ключови позиции, които работят в изградени менторски двойки с опитни ръководители и експерти.

Планирани бъдещи действия

MDR-A, пар. 68, буква „а“

В допълнение към текущите програми, за следващия период компанията планира въвеждането на нови технологични инструменти и надграждане на ключовите инициативи за развитие.
В технологичен план се планира внедряването на проект за изкуствен интелект „Виртуален Ко-пилот“ към Интегрираната система за управление (IMS), който ще функционира като интерактивен асистент и драстично ще съкрати времето за първоначално обучение и въвеждане на нови служители в работата.
В организационен план се предвижда разширяване на менторската програма „Мост към знанието“ чрез въвеждане на второ ниво – „Ментор-треньор“, при което най-опитните ментори ще преминават специална селекция и коучинг, за да подготвят следващото поколение наставници, осигурявайки дългосрочна устойчивост на процеса.

Отпуснати ресурси

MDR-A, пар. 69

Дейностите по обучение и развитие се обезпечават чрез целеви финансови ресурси (OPEX), които се управляват централизирано чрез разходен център 1051.
През 2025 г. текущите разходи за обучения на персонала, отчетени във финансовите отчети на компанията, възлизат на 330 хил. лв.
Като бъдещи ресурси, за следващия период е предвиден константен бюджет в размер от 340 хил. евро годишно за изпълнение на Годишния план за обучения.

5.4.3. Цели

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOY S1, изискване за оповестяване S1-5

Количествени цели за обученията и връзка с политиките

MDR-T, пар. 80, букви „а“, „б“, „в“, „г“ и „д“

За да управлява въздействието си по отношение на развитието на уменията, дружеството има ясно дефинирани, обвързани със срокове цели, заложени в ИСУ.

Тези цели са пряко свързани с целите на политиката на компанията за непрекъснато професионално усъвършенстване, изграждане на приобщаваща култура и задържане на персонала.

- *Цел за обхват на обученията:* 90% от всички служители да преминат минимум едно професионално обучение годишно.
- *Цел за часове на обучение:* Постигане на минимум 23 часа обучение средно на един служител годишно.

Срокът за отчитане на целите е 12 месеца (ежегодно). Тъй като те са с постоянен, възобновяем характер, компанията не прилага историческа базова година, а измерва напредъка текущо спрямо заложените прагове.

Цели за оценки на представянето и кариерно развитие

MDR-T, пар. 80 и пар. 81

- *Оценки на изпълнението:* Съгласно вътрешните процедури на компанията, целта е 100% от служителите с реално отработени минимум 6 месеца през годината да преминат през официална годишна оценка на представянето и целеполагане.
- *Кариерно развитие (Програма „Талант“):* Тъй като програмата е насочена към най-изявените служители, компанията няма предварително зададена количествена квота (цел) за брой участници, но равнището на амбиция е ежегодно да се провежда кампания за идентифициране на таланти.

Проследяване на напредъка, участие на заинтересованите страни и резултати

S1-5, пар. 47 **ESRS 2 MDR-T, пар. 80, букви „з“, „и“ и „й“**

Заинтересованите страни са въвлечени в целеполагането и оценката чрез отворен диалог по време на самите годишни оценки и чрез Общото събрание на работниците и служителите.

Напредъкът по всички цели подлежи на месечна отчетност и ежегоден преглед.

Като резултати спрямо оповестените цели, през 2025 г. компанията отчита следното:

- *Обучения:* Първоначално планираните цели са преизпълнени – реално отчетеният обхват е 98% (при цел 90%), а отчетените часове са средно 26 часа на служител (при цел 23 часа).
- *Оценки на представянето:* Спрямо заложената цел от 100% обхват, реално отчетеният дял на оценените служители възлиза на 100%.
- *Кариерно развитие:* Амбицията за идентифициране на таланти е успешно реализирана с провеждането на първото издание на програма „Талант“ (обхващаща 1,86% от персонала).

5.4.4. Измерители

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M
ESOY S1, изискване за оповестяване S1-13



Оценки на изпълнението и кариерно развитие

S1-13, пар. 83, буква „а“

- *Оценки на изпълнението:* През 2025 г. 100% от подлежащите на оценка служители са преминали редовен годишен преглед на изпълнението. Разпределението по пол на оценените служители спрямо общия брой е: 41.09% жени и 58.91% мъже.
- *Кариерно развитие:* Като ключов индикатор за развитие на потенциала, компанията отчита включените в програма „Талант“. През 2025 г. 1,86% от общия персонал участва в програмата (разпределени по пол: жени – 2,62% от всички жени; мъже – 1,29% от всички мъже).

Обучение за попълване на уменията

S1-13, пар. 83, буква „б“

Както бе отчетено в целите на компанията, през 2025 г. е постигнато средно ниво от 26 часа обучение на един служител. В съответствие с изискванията на стандарта, разпределението на средния брой часове за обучение по пол за отчетния период е:

- *Жени:* 25,12 часа средно на лице;
- *Мъже:* 26,68 часа средно на лице.

Методология

MDR-M, пар. 77

За осигуряване на прозрачност и проследимост, дружеството прилага следните принципи при отчитането на измерителите за обучение и кариерно развитие.

Измерителите са етикетирани с ясни и точни наименования като „Оценки на изпълнението“, „Участници в програма 'Талант'“, „Среден брой часове обучение“ и “Брой служители, преминали поне едно обучение”.
Данните за измерителите се извличат директно от специализираните вътрешни софтуерни платформи на дружеството и Групата Веолия – Talent Hub за управление на представянето и целеполагането, и ILIAS / Learning at Veolia и вътрешните регистри на обучените служители за администриране на обученията. Основно допускане в методиката е, че за знаменател при изчисляване на процентите и средните стойности се използва общата численост на персонала към конкретна дата (31 декември 2025 г.), а не еквивалент на пълна заетост (ЕПЗ).
Тези специфични измерители за човешките ресурси не са обект на утвърждаване от външна организация.

5.5. Безопасност и здраве при работа (БЗР)



5.5.1. Описание на съществените ВРВ

ESOY 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ESOY S1

Описание и концентрация на въздействията, рисковете и възможностите

SBM-3, пар. 48, букви „а“ и „в“, подточка iv

Управлението на здравето и безопасността при работа е идентифицирано като съществена тема за „Софийска вода“ АД. Естеството на дейността на компанията, свързано с експлоатация и поддръжка на ВиК инфраструктура, поражда съществено **отрицателно въздействие** – потенциални трудови инциденти и злополуки, на което са особено податливи служителите, изпълняващи високорискови дейности на терен. Тези въздействия не са системни, а са свързани с евентуални отделни инциденти.

Паралелно с това е налице и **съществен риск**, тъй като експозицията на опасности във физическата работна среда може да засегне здравето и физическото или психическото състояние на персонала, което крие риск от намаляване на ефективността на работната сила.

От друга страна, компанията идентифицира **съществена възможност** – утвърждаването на категорична лидерска позиция в областта на БЗР предоставя възможност за повишаване на репутацията ѝ на отговорен работодател, което улеснява привличането на таланти и осигурява стратегическо предимство при бъдещи преговори с ключови заинтересовани страни (Столична община, регулаторни органи и партньори във водния сектор).

Тези ВРВ са концентрирани изцяло в собствената дейност на предприятието (без участие на веригата на стойността).

Естество, мащаб и времеви хоризонти на ВРВ

SBM-3, пар. 48, буква „а“; буква „в“, подточки i и iii

Отрицателното въздействие (трудови злополуки) е оценено като много вероятно да се прояви. То се характеризира с критична степен на тежест и висока непоправимост, тъй като тежките инциденти биха могли да доведат до необратими последици за живота и здравето на служителите.
Свързаният финансов риск от намалена ефективност на персонала, както и възможността за извличане на репутационни ползи чрез лидерство в БЗР, са оценени като действителни (със 100% вероятност на проявление).
Обхватът на всички ВРВ в тази тема е концентриран на местно ниво (на територията на Столична община). Очаква се въздействията, рисковете и възможностите да се проявяват и управляват във времето, обхващайки краткосрочния, средносрочния и дългосрочния хоризонт.

Връзка със стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, букви „б“ и „в“, подточка ii

Съгласно стратегическата рамка за „многоаспектна ефективност“ (вж. т. 1), гарантирането на безопасна работна среда и запазването на човешкия живот са абсолютен приоритет. Те стоят в основата на оперативната дейност и са задължително условие за постигане на икономическите и техническите цели на компанията.

Текущи и очаквани финансови последици

SBM-3, пар. 48, букви „г“ и „д“

Идентифицираните съществен риск и съществена възможност пораждат потенциални финансови последици, оценени като критични съгласно вътрешната методика на компанията (с потенциална величина над 2,5 млн. евро). Материализирането на риска от тежки трудови инциденти и влошено здраве на персонала би довело до значителни непредвидени разходи (обезщетения, санкции, прекъсване на работни процеси и спад в ефективността). Обратно, реализирането на възможността за лидерство в БЗР би донесло съществени финансови ползи чрез по-добра позиция при преговори за ключови договори (напр. със Столична община и регулаторите), привличане на висококвалифициран персонал и оптимизиране на оперативните разходи.

Издръжливост на стратегията и промени спрямо предходни периоди

SBM-3, пар. 48, букви „е“ и „ж“

Стратегията и бизнес моделът на предприятието демонстрират висока издръжливост по отношение на управлението на рисковете за БЗР, чрез въвеждането на специализирани програми (като Лидерската програма по БЗР) и строг превантивен контрол.
Тъй като настоящият отчет е първият за дружеството, изготвен съгласно изискванията на ЕСОУ, 2025 г. се приема за базова година и не се отчитат промени в характера на тези съществени ВРВ спрямо предходни периоди.

5.5.2. Действия и ресурси

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESOY S1, изискване за оповестяване S1-4

Списък на ключовите действия и техния обхват
S1-4, пар. 38, 39, пар. 40 MDR-A, пар. 68, букви „а“, „б“, „в“ и „г“

Действията обхващат 100% от собствената работна сила на дружеството чрез сертифицирана Система за управление на БЗР (ISO 45001:2018). Ключовите инициативи (с постоянен времеви хоризонт) включват:

- *Управление на рисковете за безопасността и здравето:* Прилагане на процес за системна оценка на риска за всяка длъжност и работно място чрез детайлни карти за оценка и разработване на годишни програми за управлението им.
- *Управление на високорисковите дейности (ВРД):* Въвеждане и стриктно прилагане на специфични корпоративни стандарти на Групата Веолия за високорискови дейности, чието спазване се оценява дигитално чрез специализираната система „Acciline+“.
- *Ангажиране и включване на персонала:* Насърчаване на култура на безопасност чрез активно участие, информиране и консултиране на всички работещи и ръководители, включително чрез осъществяване на социален диалог в Комитета по условия на труд.
- *Обучения и инструктажи:* Прилагане на специализирана Матрица на обученията по БЗР за всички длъжности.
- *Лидерска програма по БЗР:* Обучение на ръководния състав за трансформиране на нагласите и поведението. То включва теоретична част и практическо упражняване на мениджърски посещения на терен (коучинг), които се наблюдават и подкрепят от експертите по БЗР.
- *Действия за коригиране:* При възникване на инцидент незабавно се прилага Инструкция „Управление на инциденти“ (П-05.11), включваща разследване на коренните причини и извънредни инструктажи.

Напредък по действията
MDR-A, пар. 68, буква „д“

Като качествен и количествен напредък през отчетния период, компанията отчита разгръщането на Лидерската програма по БЗР. Стартирала през 2024 г. с най-висшето ръководство, през 2025 г. програмата обхвана по-широк кръг мениджъри чрез целево обучение (А22) на български език, а служителите от отдел БЗР бяха допълнително обучени да действат като вътрешни коучове на терен.
Като технологичен напредък е отчетено и пълноценното внедряване и използване на системата „Acciline+“ за дигитално управление на информацията за БЗР и оценка на съответствието със стандартите за Високорискови дейности (ВРД).

Планирани бъдещи действия

MDR-A, пар. 68, буква „а“

В допълнение към текущите мерки, за следващия регулаторен период (до 2031 г.) компанията планира изпълнението на целева програма в три основни направления:

- *Повишаване на инфраструктурната безопасност:* монтаж на постоянни осигурителни линии, системи срещу падане и обособяване на зони с ограничен достъп в ключови обекти като ПСПВ, ПСОВ и експлоатационните бази;
- *Внедряване на ново специализирано оборудване за високорискови дейности:* съвременни системи за укрепване на изкопи, защита при опасни химични вещества, дихателни апарати и др.;
- *Модернизация на съществуващата техника за безопасност*.

В организационен план, до края на 2026 г. е планирано пълното разгръщане на Лидерската програма по БЗР до постигане на 100% обхват на служителите с ръководни позиции в оперативните отдели на дружеството.

Проследяване и оценка на ефективността на действията

S1-4, пар. 38, буква „г“

Ефективността, с която предприетите действия и инициативи постигат реални резултати за подобряване на условията на труд на работната сила, се проследява и оценява чрез провеждане на регулярни вътрешни и външни проверки и одити по стандарта ISO 45001, мениджърски посещения по безопасност, както и чрез ежемесечен мониторинг на ключови показатели за безопасност (вкл. брой злополуки, загубени дни и докладвани почти инциденти). Резултатите от тази оценка се докладват регулярно на Висшето ръководство и се обсъждат в Комитета по условия на труд (КУТ).

Отпуснати финансови ресурси

S1-4, пар. 43 MDR-A, пар. 69

За обезпечаване на дейностите по БЗР са осигурени значителни финансови ресурси.
През отчетната 2025 г. оперативните разходи за осигуряване на безопасност и здраве при работа възлизат на 1 165 307 хил. лв. Капиталовите инвестиции през годината за безопасност и здраве са 36 348.93 лв.
Като бъдещи ресурси, в Бизнес план 2027-2031 г. са предвидени дългосрочни капиталови инвестиции на обща стойност 570 хил. евро, насочени към инфраструктурна безопасност, закупуване на ново оборудване и специализирана техника за осигуряване на безопасност при извършване на високорискови дейности, както и ремонти и поддръжка на налично оборудване и специализирана техника. Предвидено е и поетапно увеличение на оперативните бюджети – до 530 хил. евро годишно за работно облекло и до 146 хил. евро за ЛПС през следващия период.

Интегриране на безопасността в бизнес практиките и преодоляване на оперативния натиск

S1-4, пар. 41

„Софийска вода“ АД гарантира, че оперативните и търговските ѝ практики не допринасят за отрицателни въздействия върху здравето на работната сила. Всички процеси по доставки на материали, оборудване и лични предпазни средства

преминават през задължително предварително съгласуване и одобрение от отдел БЗР, за да се гарантира съответствието им с най-високите стандарти за безопасност.
В случаите, когато може да възникне напрежение между оперативния натиск (напр. спешни срокове за възстановяване на водоподаването при тежки аварии) и осигуряването на безопасността, компанията прилага безкомпромисно правилото за абсолютен приоритет на човешкия живот и здраве. Служителите имат право и са оторизирани и насърчавани да преустановят работа, ако преценят, че условията на труд непосредствено застрашават човешки живот, без това да води до негативни последствия за тях.

5.5.3. Цели

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOY S1, изискване за оповестяване S1-5

Процедура за определяне на целите, проследяване и участие на работниците
S1-5, пар. 47, букви „а“, „б“ и „в“ MDR-T, пар. 80, букви „е“ и „з“

Годишните цели по БЗР се разработват въз основа на стратегическите насоки на Групата (които са съобразени с Целите за устойчиво развитие на ООН), Договора за БЗР между Веолия и всички дружества на Веолия в България и исторически данни. В процеса на целеполагане се включват представители на работниците чрез активно обсъждане в Комитета по условия на труд (КУТ), като част от ангажиментите са заложени и в действащия КТД.
Представителите на работниците участват пряко в проследяването на постигнатите резултати чрез периодичните заседания на КУТ,
Въз основа на съвместния мониторинг в КУТ се извършва преглед на ефективността и се идентифицират нуждите от подобрения. При установени пропуски представителите на работниците внасят искания и предложения, което води до предприемане на коригиращи мерки и актуализация на програмите за БЗР.

Измерими цели, базови стойности и времеви хоризонти
S1-5, пар. 44, пар. 46 MDR-T, пар. 80 и 81

Всички поставени цели са пряко свързани с основната цел на Политиката на Интегрираната система за управление (ИСУ) в частта ѝ за безопасност и здраве при работа – превенция на риска и поддържане на нулеви нива на злополуки.
Съгласно вътрешната методология на Групата, за част от оперативните цели не се определя фиксирана дългосрочна базова стойност, а напредъкът се измерва и надгражда ежегодно спрямо резултатите от предходната година (2024 г.).
За отчетния период компанията си е поставила следните ориентирани към резултатите цели:

- *Лидерство по БЗР:* 100% от мениджърите в оперативните звена да преминат през специализираната Лидерска програма по БЗР до края на 2026 г. (базов период 2024 г., когато програмата стартира; обхваща цялата компания).
- *Ангажираност на ръководството:* Извършване на целеви 332 мениджърски посещения за безопасност по работни места и локации за 2025 г. (спрямо отчетени общо 621 посещения през 2024 г.).

- *Проактивно докладване:* Достигане на целево равнище от 529 докладвани „почти инциденти“ за 2025 г. (спрямо базова стойност от 525 докладвани през 2024 г.). Компанията целенасочено стимулира увеличаването на този измерител като инструмент за ранна превенция.
- *Коефициент на честота (LTIFR):* Постигане на целево ниво от 0,5 за 2025 г. (спрямо базова стойност от 0,57 за 2024 г., съответстваща на 1 злополука на работното място).
- *Коефициент на тежест (Severity rate):* Поддържане на целево ниво от 0,01 за 2025 г. (спрямо базова стойност от 0,01 за 2024 г.).

Проследяване на резултатите

S1-5, пар. 47, буква „б“

Ефективността се наблюдава ежемесечно чрез доклади до ръководството, отчитащи броя злополуки, загубените работни дни и докладваните почти инциденти.

Отчитане на напредъка и резултатите спрямо целите

MDR-T, пар. 80, буква „й“

Напредъкът на компанията по отношение на поставените цели за 2025 г. се отчита, както следва.

През 2025 г. през Лидерската програма успешно преминаха 83 от ръководителите. Извършени бяха 443 мениджърски посещения за безопасност (спрямо целеви 332), а проактивното докладване достигна 634 почти инциденти (спрямо целеви 529). Този напредък показва преизпълнение спрямо първоначално планираното, което се дължи на високата ангажираност на екипите.

Конкретните постигнати резултати за Коефициента на честота (LTIFR) и Коефициента на тежест (Severity rate) за 2025 г., с които се отчита изпълнението на тези две цели, са детайлно оповестени в следващата точка 5.5.4.

5.5.4. Измерители

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M
ESOY S1, изискване за оповестяване S1-14



Отчетени количествени данни
S1-14, пар. 88

За отчетната 2025 г. показателите за безопасност и здраве за собствената работна сила на „Софийска вода“ АД са следните:

- *Обхват на системата:* 100% от наетите лица са обхванати от системата за управление на здравето и безопасността.
- *Смъртни случаи:* 0 смъртни случаи в резултат на свързани с работата наранявания или заболявания.
- *Трудови злополуки:* Отчетени са 4 свързани с работата злополуки, които подлежат на регистриране. Процентът на тези злополуки, изчислен като Коефициент на честота (LTIFR) за периода, възлиза на 2.3 (спрямо базово ниво от 0,57 за 2024 г., когато е отчетена 1 злополука, и заложена цел от 0,5).
- *Професионални заболявания:* 0 случаи на подлежащи на вписване професионални заболявания.
- *Загубени дни:* 313 календарни дни, загубени поради свързани с работата наранявания. Във връзка с проследяването на поставените вътрешни цели, Коефициентът на тежест (Severity rate) за периода възлиза на 0.18 (спрямо базово ниво от 0,01 за 2024 г. и заложена цел от 0,01).

Методология
MDR-M, пар. 77

За да отговори на изискванията за прозрачност при отчитането на измерителите, дружеството прилага следните принципи.
Измерителите са етикетирани и определени чрез съдържателни, ясни и точни наименования, като „Коефициент на честота (LTIFR)“, „Коефициент на тежест (Severity rate)“, „Обхват на системата“ и „Загубени дни“.

Показателите се изчисляват съгласно националното законодателство (Кодекс за социално осигуряване) и вътрешните методики на Групата Веолия. Основно допускане в методиката е, че коефициентите (LTIFR и Severity rate) се базират на стандартизирано отчитане на отработените часове и броя на подлежащите на регистриране злополуки за собствената работна сила.
Данните и процесите по тяхното събиране подлежат на външен одит и утвърждаване по стандарта ISO 45001 от независима сертифицираща организация.

ESRS S3

Засегнати общности

Дейността на „Софийска вода“ АД по предоставяне на водоснабдителни и канализационни услуги е неразривно свързана с ежедневието и благосъстоянието на местните общности, обхващащи над 1,5 милиона жители на територията на Столична община и прилежащите региони.

В резултат на оценката на съществеността, дружеството е идентифицирало три ключови действителни въздействия върху засегнатите общности. Две от тях са съществени положителни въздействия – осигуряването на достъп до питейна вода в обслужваната територия и управлението на инфраструктурата на язовир „Бели Искър“ с цел предотвратяване на наводнения и бедствени ситуации. Третото е системно отрицателно въздействие, свързано с историческата липса на канализация в отделни райони, което ограничава достъпа на част от населението до услуги по отвеждане на отпадъчните води. По отношение на засегнатите общности не са идентифицирани съществени финансови рискове и възможности за предприятието.

Настоящото оповестяване по стандарт ESRS S3 проследява стратегическия ангажимент на компанията за управление на тези три ключови теми. В следващите раздели са представени детайлно приложимите политики, механизмите за взаимодействие с гражданите и каналите за жалби, както и конкретните действия, ресурси и измерими цели, чрез които „Софийска вода“ АД се стреми да максимизира положителните ефекти и да смекчи отрицателните въздействия от своята дейност.

1. Съществени ВРВ и бизнес модел

ESRS 2, изискване за оповестяване SBM-3 ***във връзка с*** *ESRS S3*

Стратегия и модел на стопанска дейност

ESRS S3, пар. 8, буква „а“, подт. i., и пар. 9, буква „а“, подт. i.

Основният модел на стопанска дейност на „Софийска вода“ АД, част от международната група „Веолия“, е предоставянето на водоснабдителни и канализационни услуги, поради което стратегията на компанията е неразривно свързана с въздействията върху местното население. Засегнатите общности включват над 1,5 милиона жители на територията на Столична община, живеещи и работещи в близост до експлоатационните физически обекти на предприятието. Допълнително, чрез дейността си по доставяне на вода на друг ВиК оператор, дружеството оказва въздействие и върху жителите на община Божурище, гр. Самоков, к.к. Боровец и прилежащите населени места (общности надолу по веригата на стойността).

Особено уязвими групи

ESRS S3, пар. 10

В рамките на засегнатите общности дружеството отчита нуждите на уязвими групи. За да гарантира, че положителното въздействие (осигуряване на достъп до вода) достига и до тях, съгласно Етичния кодекс на група „Веолия“, „Софийска вода“ АД поема хуманитарен ангажимент за подкрепа на действия в обществен интерес, включително спешна помощ за осигуряване на достъп до жизненоважни услуги за уязвими групи.

Съществени въздействия, рискове и възможности

SBM-3, пар. 48 ESRS S3, пар. 8 и 9

В резултат на извършената оценка на съществеността, „Софийска вода“ АД е идентифицирала три съществени въздействия върху засегнатите общности (детайлно разгледани в точки 4.1, 4.2 и 4.3 по-долу).
Същевременно, дружеството не е идентифицирало съществени финансови рискове и възможности, които да произтичат от тези въздействия или от зависимостите от местното население.

2. Политики

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-P
ESOY S3, изискване за оповестяване S3-1



Връзка с общата рамка и цели на политиките

MDR-P, пар. 65 S3-1, пар. 12, 14 и 18

Управлението на съществените въздействия, рискове и възможности по отношение на общностите се осъществява чрез интегрирания подход на Политиката на Интегрираната система за управление (ИСУ) и Етичния кодекс на Групата Веолия, описани подробно в раздел 4.2 на ESOY 2. Чрез тези стълбове „Софийска вода“ АД поема следните специфични ангажименти:

- *Безопасност и здраве:* Осигуряване на здравето на общността чрез устойчиво управление на ресурсите и превенция на наводнения.
- *Солидарност и достъп до услуги:* Подобряване на условията на живот и осигуряване на спешна помощ за достъп до вода за уязвими групи чрез инициативи на фондация „Веолия“.
- *Активен диалог:* Формализиран процес за ежегодно идентифициране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни.

Обхват и съответствие с международни стандарти

S3-1, пар. 14, 16, буква „а“ и 17

Политиките обхващат 100% от дейностите на дружеството и се прилагат към всички общности в обслужвания район, включително групите в уязвимо положение.
Дружеството се придържа към Целите за устойчиво развитие на ООН, Световния пакт на ООН, международното право за правата на човека и Насоките на ОИСР за многонационалните предприятия. Група „Веолия“ прилага и френския Закон относно задължението за бдителност за предотвратяване на тежки нарушения на човешките права и околната среда. Към момента не са установени или докладвани случаи на неспазване на тези рамки.

Политика по отношение на коренното население

S3-1, пар. 15

В географските области, в които „Софийска вода“ АД осъществява дейност, не е идентифицирано наличие на коренно население. Поради тази причина дружеството не поддържа специфични политики или разпоредби в тази насока.

Ангажимент за правата на човека и средства за защита

S3-1, пар. 16, букви „б“ и „в“

Като част от ангажимента към правата на човека, дружеството поддържа сигурни канали за сигнализиране при нарушения на етичните норми:

- *Канали за сигнали:* Специализирана онлайн платформа (Whispli), имейл на Комисията по етика и горещи телефонни линии.
- *Гаранции за защита:* Пълна поверителност, възможност за анонимност и нулева толерантност към репресии спрямо подателите на сигнали.

3. Процедури за взаимодействие и канали за жалби

3.1. Взаимодействие със засегнатите общности

ESOY S3, изискване за оповестяване S3-2



Механизми за взаимодействие и тяхната честота

S3-2, пар. 19 и пар. 21, букви „а“ и „б“

„Софийска вода“ АД систематично взема предвид мненията на засегнатите общности при вземането на решения, като използва механизми за пряко и непряко взаимодействие на различни етапи от дейността си:

- *Бизнес план:* Взаимодействието е директно с всички заинтересовани страни. Планът се публикува на корпоративния уебсайт за период от един месец преди внасянето му за одобрение в Столична община и КЕВР, като този процес се осъществява на всеки пет години.
- *Инвестиционни проекти:* Взаимодействието е индиректно и се осъществява чрез институции като РИОСВ и Столична община. Информацията за намеренията се публикува официално на сайтовете на съответните общини и на информационни табла преди стартиране на проектите, като събраните коментари и мнения се отчитат при планирането и изпълнението им.

Отговорност за взаимодействието

S3-2, пар. 21, буква „в“

Най-висшата длъжност, която носи оперативната отговорност за осигуряване на взаимодействието със засегнатите общности и за гарантиране, че резултатите от него

обуславят подхода на дружеството, е Изпълнителният директор на „Софийска вода“ АД.

Оценка на ефективността от взаимодействието

S3-2, пар. 21, буква „г“

Ефективността на взаимодействието се оценява от дружеството чрез различни измерители в зависимост от използвания механизъм: при изготвянето на бизнес плана ефективността се измерва чрез броя на постъпилите и отчетени становища; при инвестиционните проекти – чрез липсата на възражения.

Взаимодействие с уязвими групи и коренно население

S3-2, пар. 22 и пар. 23

„Софийска вода“ АД не прилага обособени процедури за взаимодействие, насочени изрично към специфични уязвими групи в рамките на засегнатите общности, като техните мнения се отчитат чрез общите механизми за комуникация и обществени обсъждания.
Същевременно, дружеството не е идентифицирало наличието на коренно население в географските области, в които осъществява дейност. Поради тази причина изискванията за специфични консултации и процеси за получаване на доброволно, предварително и информирано съгласие не са приложими за модела на стопанска дейност.

3.2. Канали за подаване на жалби и механизми за коригиране

ESOY S3, изискване за оповестяване S3-3



Общ подход към коригирането на отрицателните въздействия

S3-3, пар. 27, буква „а“

„Софийска вода“ АД има изграден подход за осигуряване на навременно коригиране на отрицателните въздействия върху засегнатите общности, свързани с експлоатацията на ВиК мрежата (напр. улични течове или наводнения, причинени от канализацията). За целта дружеството използва специализиран софтуер („Пегас“), чрез който всички постъпили сигнали от общността или институциите се локализират, приоритизират и веднага се възлагат за отстраняване на съответните експлоатационни екипи (напр. екипи с каналопочистващи машини за отстраняване на блокажи или строителни екипи за точкови ремонти или подмяна на участъци).

За решаване на по-големи проблеми (напр. на територии без изградена канализационна мрежа или проблеми, свързани с влошено структурно състояние и хидравлични характеристики, които касаят по-големи участъци на критични активи, засягащи повече потребители или генериращи поредица от ескалирали жалби), дружеството прилага подход на поетапно коригиране чрез включването им в Инвестиционната програма за разширение или рехабилитация на мрежата.

Ефективността на осигуреното коригиране се оценява чрез строг контрол и анализ на основателността на последващите жалби с цел предприемане на коригиращи и превантивни мерки, както и чрез нововъведена виртуална платформа за събиране на обратна връзка посредством уеб линкове и QR кодове в центровете за обслужване.

Канали за изразяване на опасения от общностите

S3-3, пар. 27, буква „б“

Засегнатите общности разполагат с разнообразие от официални канали, за да заявяват своите опасения, нужди или жалби директно пред дружеството. Тези канали са създадени от „Софийска вода“ АД и като входящи точки за контакт включват: денонощен Телефонен център, четири физически Центъра за обслужване на клиенти (ЦОК), официална кореспонденция на хартиен носител, постъпваща чрез Деловодството на компанията (вкл. по пощата или куриер), и корпоративен уебсайт (вкл. онлайн чат и специализирани електронни форми).

За сигнализиране на нарушения с етичен характер или нарушения на правата на човека, общностите имат достъп и до каналите, предоставени от компанията-майка група „Веолия“ – платформата за оповестяване на нередности (Whispli), специализиран имейл (ethique.ve@veolia.com) и Комисията по етика.

Като механизъм на трета страна, при неудовлетвореност от предприетите мерки, представителите на общността могат да ескалират жалбите си до Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР).

Канали при стопанските отношения

S3-3, пар. 27, буква „в“

За да гарантира, че отрицателни въздействия, причинени от подизпълнители и доставчици (напр. при строително-монтажни работи), се коригират своевременно, Политиката на дружеството и Етичният кодекс на „Веолия“ изискват от бизнес партньорите стриктно спазване на правилата за безопасност и етика.

Системата за сигнализиране Whispli, както и официалните канали за комуникация на „Софийска вода“ АД, са свободно достъпни за местните общности за подаване на сигнали и изразяване на опасения, възникнали вследствие на дейността на субектите, с които дружеството поддържа стопански отношения.

Проследяване, наблюдение и ефективност на каналите

S3-3, пар. 27, буква „г“

Проследяването и наблюдението на повдигнатите проблеми се осъществява чрез Клиентска информационна система (SAP IS-U). Тя предоставя централизирана платформа, в която се регистрира всяко постъпило запитване, сигнал или жалба, като се класифицира по вид и причина. Системата позволява стриктен мониторинг върху сроковете за отговор (нормативно определени на 14 дни) и отговорните служители.
Участието на самите общности (които са и крайни ползватели на услугите) в оценката на ефективността на тези канали се осигурява чрез регулярни фокус групи и проучвания (напр. чрез независими агенции като „Алфа Рисърч“), в които се изследват пряко тяхната удовлетвореност, оценка и очаквания към комуникационните канали и онлайн услугите.

Доверие в каналите и защита от ответни действия

S3-3, пар. 28

Тъй като цялата засегната общност съвпада с потребителската база на дружеството, „Софийска вода“ АД преценява информираността и доверието в тези канали чрез годишните национално представителни анкети и чрез постоянния ръст в тяхната използваемост. Фактът, че през тези канали годишно постъпват над 500 000 взаимодействия, доказва високото ниво на запознатост и доверие от страна на местното население. Същевременно, съгласно Етичния кодекс, дружеството поощрява добросъвестното изказване на опасения и изрично гарантира, че нито едно лице няма да бъде подложено на дискриминация, репресии или наказания вследствие на упражняване на правото си на подаване на сигнал.

4. Управление на съществените ВРВ

4.1. Осигуряване на достъп до вода



4.1.1. Описание на съществените ВРВ

ESOY 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ESOY S3

Същност, характеристики и мащаб на въздействието

SBM-3, пар. 48, букви „а“ и „в“

Осигуряването на достъп до безопасна питейна вода е съществено **положително въздействие**, което води до дълбока и трайна промяна, неразривно свързана с общественото здраве и качеството на живот на хората.

Въздействието има сигурна вероятност за проявление (100%), разглежда се едновременно в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен времеви хоризонт и се отличава с много широк географски и демографски мащаб – засяга над 1,5 милиона души на територията на цялата концесионна област и прилежащите ѝ региони.

Видове засегнати общности и дейности по веригата на стойността
SBM-3, пар. 48, буква „в“ ESRS S3, пар. 9, букви „а“ и „в“

Това въздействие се генерира директно от собствената дейност на дружеството (устойчиво управление на водните ресурси, пречистване и доставяне на вода) и се проявява по веригата на стойността (надолу), достигайки до местните общности. Положително засегнати са всички жители на територията на Столична община, както и по-отдалечени населени места, обслужвани чрез други ВиК оператори (напр. община Божурище и гр. Самоков).

Връзка със стратегията, бизнес модела и тяхната издръжливост
SBM-3, пар. 48, букви „а“, „б“ и „е“ ESRS S3, пар. 8, буква „а“

Поддържането и развитието на ВиК инфраструктурата с цел гарантиране на универсален достъп до вода е неразделна част от основния модел на стопанска дейност и стратегията на „Софийска вода“ АД.
Във връзка с това съществено въздействие дружеството не е идентифицирало съпътстващи финансови рискове и възможности, които да налагат промяна в корпоративната стратегия.
Стратегията и бизнес моделът на компанията показват висока издръжливост и капацитет да поддържат това положително въздействие в дългосрочен план. Тази издръжливост се доказва в дългосрочните планове за развитие, които демонстрират финансова устойчивост и предвидимост. Бизнес моделът постига оптимален баланс между необходимостта от осигуряване на достатъчен финансов ресурс за реализиране на мащабни инвестиции и интересите на потребителите чрез съобразяване със социалната поносимост на цените на услугите. Този баланс осигурява дългосрочната финансова стабилност на дружеството и гарантира неговата способност да предоставя качествени ВиК услуги устойчиво във времето.

4.1.2. Действия и ресурси

ESRS 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESRS S3, изискване за оповестяване S3-4

Процес за определяне на действията
S3-4, пар. 33, буква „б“

Действията, свързани с осигуряване на достъпа до водоснабдяване, се определят въз основа на задълбочени анализи на състоянието на мрежата, хидравлично моделиране и регулаторните изисквания. Те се съгласуват институционално с Басейнова дирекция и МОСВ по отношение на разрешителните за водовземане и опазването на водните ресурси на общността.

Ключови действия за максимизиране на въздействието, обхват и времеви хоризонти
MDR-A, пар. 68, букви „а“, „б“ и „в“ S3-4, пар. 32, буква „в“

За да максимизира и поддържа това положително въздействие, дружеството реализира непрекъснати оперативни и дългосрочни инвестиционни действия.

Оперативните мерки включват поддържане на санитарно-охранителни зони (СОЗ) около водоизточниците с цел физическо опазване на ресурса за общността, както и непрекъснато управление на налягането по мрежата за предотвратяване на безводие.
Инвестиционните мерки са насочени към системна рехабилитация на водопроводната мрежа, като за периода 2027–2031 г. е планирана рехабилитация на общо 99,8 км водопроводи. Ключов проект за присъединяване на рискови зони към централното водоснабдяване е изграждането на помпена станция и тласкателен водопровод за с. Владая, чието въвеждане в експлоатация се предвижда в края на 2027 г., с което на практика цялото населено място ще получи постоянен и сигурен достъп до централната водопроводна мрежа на София.

Връзка с целите на политиката

MDR-A, пар. 68, буква „а“

Тези действия са в пряко изпълнение на основния ангажимент в Политиката на ИСУ за осигуряване на непрекъснати водоснабдителни услуги, устойчиво използване на природните ресурси и подобряване на условията на живот на местното население.

Проследяване на ефективността и постигнат напредък

MDR-A, пар. 68, буква „д“ S3-4, пар. 32, буква „г“

Ефективността се проследява ежедневно чрез системата SCADA и хидравлични модели. През 2025 г. дружеството отчита значителен напредък в поддържането на инфраструктурата, като е извършило рехабилитация на 15,71 км от водопроводната мрежа, което пряко допринася за сигурността на водоподаването за засегнатите общности.

Отпуснати финансови ресурси

MDR-A, пар. 69, букви „а“, „б“ и „в“ S3-4, пар. 38

За обезпечаване на доставянето на вода и поддържането на мрежата дружеството алокира съществени ресурси.
За 2025 г. отчетените оперативни разходи (без амортизации) за услугата „Доставяне на вода на потребителите“ (ВС София) възлизат на 70,14 млн. лева. Поради забавяне в съгласувателните процедури, реализираните капиталови инвестиции през 2025 г. конкретно за помпената станция и тласкателя за с. Владая възлизат на 0,04 млн. лв. (0,02 млн. евро) (разходи, свързани с преработка на проекта).
За бъдещия регулаторен период 2027–2031 г. планираните капиталови инвестиции конкретно за услугата „доставяне на вода на потребителите“ възлизат на 67,02 млн. евро, като за фактическото изграждане на съоръженията за с. Владая целево са предвидени общо 1,28 млн. евро (0,74 млн. евро за помпената станция и 0,54 млн. евро за тласкателния водопровод).

Предотвратяване на съпътстващи отрицателни въздействия и права на човека

S3-4, пар. 35 и пар. 36

При реализирането на мащабни реконструкции, налагащи спирания на водата, дружеството прилага мерки за смекчаване чрез предварително уведомяване на общността, за да гарантира, че собствените му строителни практики не причиняват тежки съпътстващи въздействия. Не са идентифицирани нарушения на правата на човека (правото на достъп до вода и санитарни условия) във връзка с водоснабдителната дейност.

4.1.3. Цели

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOY S3, изискване за оповестяване S3-5



Цел във връзка с въздействието и връзка с политиката

MDR-T, пар. 80, буква „а“ S3-5, пар. 39, буква „б“ и пар. 41

Във връзка с това съществено положително въздействие, дружеството си е поставило конкретна и измерима цел, свързана с поддържане на пълен достъп до водоснабдителната мрежа за местните общности. Тя е директно обвързана с нормативната цел за качество (ПК1) и с ангажиментите в Политиката на ИСУ.

Целево равнище, базова година и времеви хоризонт

MDR-T, пар. 80, букви „б“, „в“, „г“ и „д“

Дружеството преследва следното дългосрочно (постоянно) целево равнище:

- *Ниво на покритие с водоснабдителни услуги (ПК1):* Поддържане на 100% достъп до водоснабдителни услуги за населението в концесионната област.

Методология и промени

MDR-T, пар. 80, букви „е“ и „и“

Методиката за отчитане се базира на Указанията към Наредбата за регулиране на качеството на водоснабдителните и канализационни услуги на КЕВР и не е търпяла промени през отчетния период.

Участие на заинтересованите страни

MDR-T, пар. 80, буква „з“ S3-5, пар. 42

Тъй като целта за 100% покритие е нормативно заложена от националния регулатор (КЕВР) и засяга цялото население, тя е определена на институционално ниво, представляващо обществения интерес, без необходимост от пряко допълнително договаряне с отделни общности.

Резултати и постигнат напредък
MDR-T, пар. 80, буква „й“

През 2025 г. дружеството отчита пълно изпълнение на целта си – нивото на покритие с водоснабдителни услуги за населението на територията на концесионната област категорично се запазва на 100%.

4.1.4. Измерители

ESOU 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M

За проследяване на ефективността на действията по поддържане и разширяване на достъпа до водоснабдяване за общностите се използват следните измерители:

Наименование и определение на измерителите
MDR-M, пар. 77, буква „в“

- Степен на изпълнение на ключов показател за качество ПК1 „Ниво на покритие с водоснабдителни услуги“ (измерван в проценти).
- Дължина на рехабилитираната водопроводна мрежа през отчетния период (измервана в километри).

Методики и съществени допускания
MDR-M, пар. 77, буква „а“

Методиката за изчисляване на ПК1 е нормативно дефинирана от регулатора и се базира на съотношението на населението в концесионната област с достъп до водоснабдителна мрежа. Дължината на рехабилитираната мрежа се отчита чрез вътрешната ERP система (SAP) и актуализации в ГИС базата данни.

Утвърждаване от външна организация
MDR-M, пар. 77, буква „б“

Резултатите по показател ПК1 се верифицират, анализират и утвърждават официално от националния регулатор КЕВР въз основа на ежегодните отчети, подавани от дружеството.

4.2. Достъпност на услугите - липса на канализация



Изграждане на канализация

4.2.1. Описание на съществените ВРВ

ЕСОУ 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ЕСОУ S3

Същност, характеристики и мащаб на въздействието

SBM-3, пар. 48, букви „а“ и „в“

Липсата на канализационна инфраструктура в отделни райони на обслужваната концесионна територия представлява системно **отрицателно въздействие**, ограничаващо достъпа на част от местните общности до услуги по отвеждане и пречистване на отпадъчни води. Тъй като ВиК активите са публична общинска собственост, този проблем е исторически обусловен от градоустройственото развитие.
Въздействието е действително, проявлението му е напълно сигурно и се разглежда едновременно в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен времеви хоризонт. То се отличава със значителна тежест, тъй като липсата на адекватно отвеждане крие сериозни рискове за околната среда и общественото здраве. Обхватът му е концентриран и засяга специфични зони в столицата. Последствията от въздействието са поправими чрез поетапно изграждане на мрежата, но преодоляването на проблема изисква период от няколко години и целево инвестиране на умерени до значителни финансови ресурси.

Видове засегнати общности и дейности по веригата на стойността
SBM-3, пар. 48, бувка „в“ ESRS S3, пар. 9, букви „а“ и „в“

Това системно отрицателно въздействие се локализира в рамките на собствената дейност на дружеството (липса на изградени инфраструктурни активи в рамките на концесионната територия) и не се причинява от партньори нагоре или надолу по веригата на стойността. Пряко засегнати от него са местните общности, които живеят в кварталите и районите с недобре развита или напълно липсваща канализационна мрежа (напр. кварталите Горубляне, Модерно предградие, Малинова долина, Овча купел – стара част и др.).

Връзка със стратегията, бизнес модела и тяхната издръжливост
SBM-3, пар. 48, букви „а“, „б“ и „е“ ESRS S3, пар. 8, буква „а“

Справянето с този исторически обусловен проблем изисква координирани усилия и съвместни инвестиции между дружеството и Столична община, поради което преодоляването му е залегнало дълбоко в стратегията и модела на стопанска дейност на „Софийска вода“ АД.
Във връзка с това съществено въздействие дружеството не е идентифицирало съпътстващи съществени финансови рискове и възможности за бизнеса, които да налагат промяна в корпоративната стратегия. Бизнес моделът на компанията демонстрира висока издръжливост и адаптивност спрямо този проблем, тъй като ангажиментите за разширяване на мрежата са институционално и финансово обезпечени чрез дългосрочния Бизнес план и подписаните допълнителни споразумения към Концесионния договор (напр. Четвъртото допълнително споразумение). Това гарантира устойчив, поетапен и ресурсно обезпечен подход за трайно коригиране на отрицателното въздействие.

4.2.2. Действия и ресурси

ESRS 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESRS S3, изискване за оповестяване S3-4

Процес за определяне на действията
S3-4, пар. 33, букви „а“ и „б“

Тъй като изграждането на нова ВиК инфраструктура е комплексен процес, „Софийска вода“ АД определя необходимите действия в тясно сътрудничество със Столична община. Подходът е съвместен – обектите за изграждане на нова канализация се приоритизират и одобряват от Столичния общински съвет (СОС), след което се възлагат за изпълнение чрез допълнителни споразумения (напр. Четвърто допълнително споразумение към Концесионния договор) или се реализират в координация с общински проекти, финансирани с европейски средства (напр. по програма ОПОС).

Ключови действия за смекчаване на въздействието, обхват и времеви хоризонти

MDR-A, пар. 68, букви „а“, „б“ и „в“ S3-4, пар. 32, буква „а“

За смекчаване на това системно отрицателно въздействие и осигуряване на достъп до услугата, дружеството изпълнява ключови инвестиционни проекти за изграждане на канализационни мрежи. В обхвата на текущите краткосрочни действия попадат обекти по Четвъртото допълнително споразумение в квартали с липсваща инфраструктура (като Модерно предградие, Малинова долина, Овча купел и Горубляне). В отговор на належащите нужди на местното население, проектите в кв. Горубляне са допуснати за предварително изпълнение с цел защита на важни обществени интереси.
За бъдещ времеви хоризонт планирането на нови разширения зависи от приоритетите, зададени от Столична община. Съгласно новия Бизнес план 2027–2031 г., за този период се прогнозира нарастване на мрежата с около 5 км годишно (чрез обекти по Четвъртото допълнително споразумение, от външни инвеститори и обследвани мрежи за въвеждане в търпимост), както и поетапно приемане за експлоатация на мащабната инфраструктура, изграждана от Столична община по програма ОПОС.

Връзка с целите на политиката

MDR-A, пар. 68, буква „а“

Действията по изграждане на нова канализационна мрежа допринасят пряко за постигането на ключови цели от Политиката на ИСУ и Етичния кодекс на дружеството, а именно: опазване на околната среда, предотвратяване на вредни въздействия върху човешкото здраве и трайно подобряване на условията на живот на местните общности.

Коригиране на въздействието, проследяване на ефективността и постигнат напредък

MDR-A, пар. 68, букви „г“ и „д“ S3-4, пар. 32, букви „б“ и „г“ и пар. 33, буква „в“

Коригирането на въздействието се изразява във фактическото осигуряване на достъп до услугата.
Дружеството проследява количествено и качествено напредъка по тези действия. Ефективността на коригиращите действия се осигурява чрез стриктен строителен и инвеститорски контрол по време на СМР и се оценява обективно след тяхното приключване чрез официалното въвеждане на обектите в експлоатация (приемане от Държавна приемателна комисия).
През отчетната 2025 г. „Софийска вода“ АД отчита конкретен напредък, като е инвестирало средства за изграждането на нови канали с дължина 6,65 км. Успоредно с това, през 2025 г. са стартирали и са в процес на изпълнение мащабните обекти в гр. Нови Искър, кв. „Малинова долина“ и кв. „Овча купел – стара част“. Общата дължина на новоизграждащата се мрежа по тези проекти възлиза на 8,8 км, като те се намират в напреднал етап на изпълнение и предстои тяхното въвеждане в експлоатация.

Отпуснати ресурси

MDR-A, пар. 69, букви „а“, „б“ и „в“ S3-4, пар. 38

За изпълнението на плановете за действие дружеството алокира съществени финансови ресурси под формата на капиталови разходи (CAPEX). Инвестицията само за стартиралите през 2025 г. обекти за изграждане на споменатите 8,8 км нова мрежа възлиза на 16,04 млн. лв. (8,2 млн. евро).

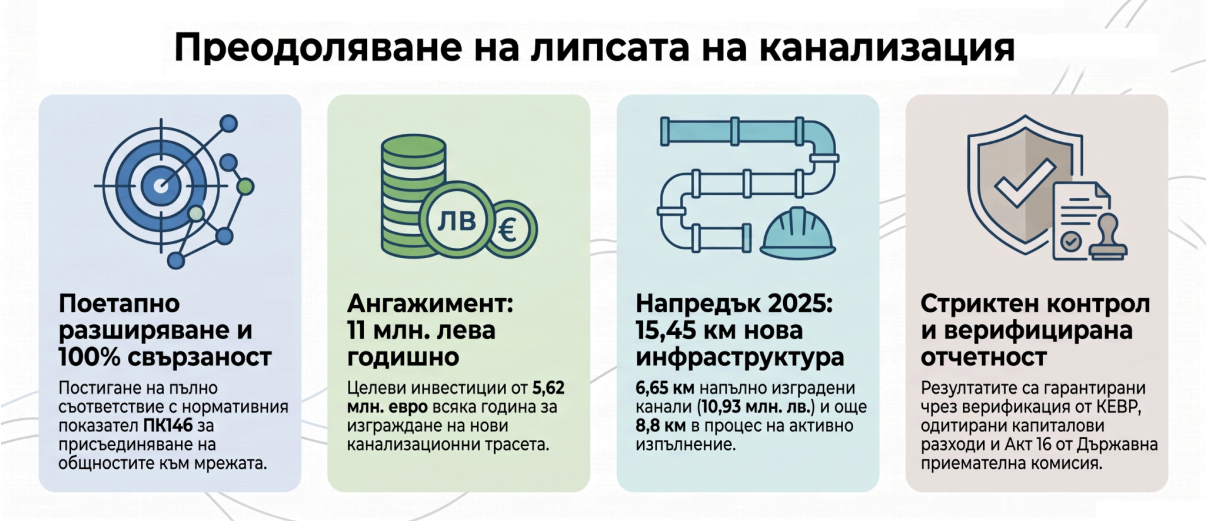
За предстоящия регулаторен период 2027–2031 г., съгласно Четвъртото допълнително споразумение, „Софийска вода“ АД потвърждава ангажимента си да инвестира целево по 5,62 млн. евро годишно (или над 28 млн. евро за петгодишния период) в обекти за разширение на канализационната мрежа и съпътстващи водопроводи.

Предотвратяване на съпътстващи отрицателни въздействия и права на човека
S3-4, пар. 35 и пар. 36

При реализирането на строителните дейности по разширяване на мрежата, дружеството прилага стриктни мерки за смекчаване (напр. временна организация на движението и възстановяване на пътните настилки), за да гарантира, че собствените му практики не причиняват нови съпътстващи отрицателни въздействия върху общностите. Във връзка с липсата на канализация и дейностите по нейното изграждане, не са установени или отчетени тежки проблеми или нарушения, свързани с правата на човека.

4.2.3. Цели

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOY S3, изискване за оповестяване S3-5



Цел във връзка с въздействието и връзка с политиката
MDR-T, пар. 80, буква „а“ S3-5, пар. 39, буква „а“ и пар. 41

За да проследява ефективността на действията си за смекчаване на това отрицателно въздействие (липса на канализация), „Софийска вода“ АД си поставя за цел поетапно разширяване на канализационната мрежа и осигуряване на достъп до услугата за засегнатите общности. Тази цел е пряко обвързана с приоритетите на Политиката на ИСУ за опазване на околната среда и подобряване на условията на живот. Допълнително, дружеството преследва и изпълнението на нормативно определената дългосрочна цел за качество ПК14б („Присъединяване към канализационната система“).

Целево равнище, базова година и времеви хоризонт

MDR-T, пар. 80, букви „б“, „в“, „г“ и „д“ и пар. 81

Поради факта, че ВиК активите са публична общинска собственост, „Софийска вода“ АД не определя самостоятелно дългосрочни количествени целеви равнища (напр. точни километри нова мрежа за конкретна бъдеща година), тъй като те зависят изцяло от градоустройствената готовност и приоритетите на Столична община. Вместо това, целта е обвързана с измерим инвестиционен ангажимент: целево инвестиране на 5,62 млн. евро годишно (считано от 2024 г. нататък) в обекти, посочени от общината.
За регулаторния показател ПК14б целевото равнище е 100% изпълнение на нормативните изисквания с постоянен времеви хоризонт.

Методология и промени

MDR-T, пар. 80, букви „е“ и „и“

Методиката за определяне на инвестиционните цели и приоритизирането на обектите за изпълнение се основава на Концесионния договор (и допълнителните споразумения към него), градоустройствените планове на Столична община и регулаторните изисквания на КЕВР. Тя не е търпяла промени през отчетния период.

Участие на заинтересованите страни

MDR-T, пар. 80, буква „з“ S3-5, пар. 42

Определянето на конкретните цели (обектите за изграждане) се извършва с прякото участие на Столична община като собственик на активите и легитимен представител на местните общности. Самите засегнати общности участват непряко в целеполагането чрез подаване на искания до районните кметове и общинските съветници, както и чрез обществените обсъждания на общинските инвестиционни програми и планове за развитие.

Резултати и постигнат напредък

MDR-T, пар. 79, буква „г“ и пар. 80, буква „й“

Тъй като дружеството няма фиксирана количествена цел за обща дължина на мрежата за бъдещи периоди, то проследява напредъка си чрез реално изпълнените инвестиции спрямо поетите финансови ангажименти.
За 2025 г. дружеството отчита значителен напредък, като реализираните инвестиции за новоизградени канали (общо 6,65 км) възлизат на 10,93 млн. лв., с което на практика се изпълнява заложеният целеви ангажимент от 11 млн. лв. годишно. Успоредно с това, през 2025 г. са стартирали и мащабни обекти в напреднал етап (8,8 км) на обща стойност 16,04 млн. лв. (8,2 млн. евро).
По отношение на регулаторната цел ПК14б („Присъединяване към канализационната система“), дружеството отчита 100% изпълнение за 2025 г., което е в пълно съответствие с планираното дългосрочно целево равнище.

4.2.4. Измерители

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M

За проследяване на ефективността от действията за разширяване на мрежата и осигуряване на достъп до услугата, се използват следните измерители:

Наименование и определение на измерителите

MDR-M, пар. 77, буква „в“

- Дължина на новоизградената канализационна мрежа през отчетната година (измервана в километри).
- Степен на изпълнение на ключов показател за качество ПК14б „Присъединяване към канализационната система“ (измерван в проценти).
- Размер на реализираните капиталови разходи (CAPEX) за разширяване на канализационната мрежа.

Методики и съществени допускания

MDR-M, пар. 77, буква „а“

Изчисляването на показател ПК14б се извършва по методология, стриктно дефинирана в Указанията към Наредбата за регулиране на качеството на ВиК услугите. Дължината на изградената и реконструираната мрежа се отчита чрез специализиран софтуер (SAP S4 HANA) и се отразява в Географската информационна система (ГИС) въз основа на екзекутивна документация. Признаването и начисляването на капиталовите разходи се извършва в съответствие със счетоводната политика на дружеството. За целите на регулаторната отчетност тези разходи се отразяват по специфични регулаторни сметки в рамките на Единната система за регулаторна отчетност (ECPO), като техният размер е напълно еквивалентен на капиталовите разходи, отчетени в Годишния финансов отчет (ГФО).

Утвърждаване от външна организация

MDR-M, пар. 77, буква „б“

Физическото изпълнение на изградената и реконструираната мрежа се утвърждава от независима Държавна приемателна комисия (ДПК) чрез издаване на Акт 16 и разрешение за ползване. Отчетените стойности по ПК14б се проверяват и утвърждават ежегодно от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР). Капиталовите разходи, отчетени в ECPO, се одитират от независим финансов одитор съгласно приложимите счетоводни стандарти.

4.3. Управление на язовирната инфраструктура за предотвратяване на наводнения



Язовир „Бели Искър“

4.3.1. Описание на съществените ВРВ

ЕСОУ 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ЕСОУ S3

Същност, характеристики и мащаб на въздействието

SBM-3, пар. 48, букви „а“ и „в“

Дейностите на дружеството по непрекъснат мониторинг на водното ниво и състоянието на язовирната стена на язовир „Бели Искър“ водят до съществено **положително въздействие**, като предотвратяват наводнения и бедствени ситуации. Въздействието е с изключително висока значимост, тъй като е пряко свързано с опазването на човешкия живот, здраве и имущество, предотвратявайки критични последици при евентуални кризи. То има сигурна вероятност за проявление (100%), разглежда се едновременно в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен времеви хоризонт и се отличава с широк регионален мащаб, обхващайки териториите в близост и по течението на реката.

Видове засегнати общности и дейности по веригата на стойността
SBM-3, пар. 48, буква „в“ S3, пар. 9, букви „а“ и „в“

Това въздействие се генерира изцяло и единствено от собствената оперативна дейност на дружеството (контрол и управление на съоръжението) и не се пренася нагоре или надолу по веригата на стойността. Положително засегнати и защитени са местните общности, живеещи в непосредствена близост до язовира и по течението на реката, чиято сигурност е пряко гарантирана от тези превантивни дейности.

Връзка със стратегията, бизнес модела и тяхната издръжливост
SBM-3, пар. 48, букви „а“, „б“ и „е“ S3, пар. 8, буква „а“

„Софийска вода“ АД, като оператор отговаря за управлението и експлоатацията на язовир „Бели Искър“, който е публична държавна собственост. Тази дейност е ключов елемент от модела на стопанска дейност и стратегията на компанията за устойчиво управление на водните ресурси.
Във връзка с това съществено въздействие дружеството не е идентифицирало съпътстващи финансови рискове и възможности, които да налагат промяна в корпоративната стратегия. Бизнес моделът демонстрира висока издръжливост и капацитет за дългосрочно поддържане на това положително въздействие, тъй като чрез дългосрочните планове за развитие е осигурен стабилен финансов и експертен ресурс за непрекъсната техническа поддръжка, както и тясно институционално сътрудничество с държавните органи.

4.3.2. Действия и ресурси

ESOU 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESOU S3, изискване за оповестяване S3-4

Ключови действия, обхват и времеви хоризонти
MDR-A, пар. 68, букви „а“, „б“ и „в“ S3-4, пар. 32, буква „в“

За да максимизира съществено положително въздействие (предотвратяване на наводнения) и да гарантира сигурността на общностите, дружеството планира и изпълнява ключови действия, чийто обхват покрива язовир „Бели Искър“ и съоръженията към него, в координация с държавните институции (НЕК ЕАД и МОСВ).

- *Краткосрочни/оперативни действия (с постоянен времеви хоризонт):* Включват ежедневни проверки на всички съоръжения по и в язовирната стена от страна на експлоатационния персонал и периодични измервания на елементите от Контролно-измервателната система (КИС).
- *Дългосрочни/инвестиционни действия (времеви хоризонт 2027–2031 г.):* „Софийска вода“ АД не предвижда мащабни инвестиционни мерки за цялостна рехабилитация на язовирната стена, но изпълнява ключови проекти за подмяна и допълване на КИС и свързването ѝ в система SCADA за непрекъснат мониторинг, както и периодична частична поддръжка на участъци от геомембраната от страната на водния откос.

Процеси за определяне на действията

S3-4, пар. 33, буква „б“

Процесът по определяне на необходимите действия се осъществява въз основа на експертни оценки на техническото състояние на съоръженията и в координация с компетентните държавни институции. Оперативните мерки за управление на водните нива се планират от специализираните звена на дружеството и се изпълняват в координация с предприятие „Язовири и каскади“ към НЕК ЕАД и Министерството на околната среда и водите (МОСВ).

Връзка с целите на политиката

MDR-A, пар. 68, буква „а“

Действията по непрекъснат мониторинг и поддръжка на язовирната инфраструктура допринасят пряко за постигането на основната цел, заложена в Политиката на Интегрираната система за управление (ИСУ) на дружеството – а именно осигуряване на безопасността и здравето на общността.

Проследяване на ефективността на действията

MDR-A, пар. 68, буква „д“ S3-4, пар. 32, буква „г“

Ефективността на действията за поддържане на сигурността се проследява ежедневно чрез събраните данни от контролно-измервателните уреди и системата SCADA. Допълнително, резултатите от извършените ежедневни цялостни проверки на язовирната стена стриктно се регистрират в дневника на обекта.

Резултати и постигнат напредък

MDR-A, пар. 68, буква „д“ S3-4, пар. 32, буква „г“

През отчетната 2025 г. дружеството отчита съществен качествен напредък по отношение на сигурността на съоръжението. Извършен е капиталов ремонт на енергогасителя на основните изпускатели на язовир „Бели Искър“, както и ремонт на геомембраната на язовирната стена. Допълнително е доставен дизелгенератор на водохващането с цел обезпечаване на електрозахранването към арматурата за управление на водата, което гарантира ефективността на съоръженията при превенцията на бедствени ситуации.

Отпуснати финансови ресурси

MDR-A, пар. 69, букви „а“, „б“ и „в“ S3-4, пар. 38

За изпълнението на действията дружеството блокира собствен финансов ресурс (капиталови и оперативни разходи). Съгласно регулаторната отчетност, разходите за язовир „Бели Искър“ се отчитат в рамките на услугата „Доставяне на вода на друг ВиК оператор“ (която обхваща водоснабдителни системи „Бели Искър“ и „Божурище“).
За 2025 г. реализираните инвестиции (CAPEX) конкретно за водоснабдителна система „Бели Искър“ възлизат на 102 хил. лв., което представлява 232% изпълнение спрямо планираното. Отчетените преки и непреки оперативни разходи (OPEX без амортизации) за цялата услуга (включително ВС „Божурище“) през 2025 г. са в размер на 1 068 хил. лв.
За бъдещия регулаторен период 2027–2031 г. планираните общи капиталови инвестиции за услугата възлизат на 188 хил. евро (които се разпределят пропорционално на база водни количества).

Предотвратяване на съпътстващи отрицателни въздействия и спазване на правата на човека

S3-4, пар. 35 и пар. 36

Дейностите по експлоатация и поддръжка на язовира се извършват по начин, който гарантира, че собствените практики на дружеството не причиняват нови съпътстващи отрицателни въздействия върху местното население.
Във връзка с тези действия не са установени или отчетени тежки проблеми или нарушения, свързани с правата на човека на засегнатите общности.

4.3.3. Цели

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOY S3, изискване за оповестяване S3-5



Цел във връзка с въздействието и връзка с политиката

MDR-T, пар. 80, буква „а“ S3-5, пар. 39, буква „б“ и пар. 41

За да проследява ефективността на действията си за максимизиране на съществено положително въздействие (предотвратяване на бедствени ситуации), „Софийска вода“ АД си е поставила ясна, измерима и ориентирана към резултатите цел: поддържане на безопасно ниво за експлоатация на язовирната стена на яз. „Бели Искър“. Тази цел е пряко обвързана с основния приоритет на Политиката на ИСУ за осигуряване на безопасността и здравето на общността.

Целево равнище, базова година и времеви хоризонт

MDR-T, пар. 80, „б“, „в“, „г“ и „д“

- *Целево равнище:* Да не се превишава максималната нормативно определена кота от 1876 метра.

- *Базова година:* Тази кота е определена и приета като базова през 2013 г. въз основа на експертна оценка и препоръки на технически съвет, установил безопасното ниво за експлоатация.
- *Времеви хоризонт:* Целта е абсолютна и с непрекъснат (постоянен) срок на прилагане.

Методология, промени и научни доказателства

MDR-T, пар. 80, „е“, „ж“ и „и“

Методиката за определяне и наблюдение на целта се основава на строги инженерни и научни доказателства за здравината на съоръжението и хидроложките условия. Тя е нормативно регламентирана и не е търпяла промени през отчетния период.

Участие на заинтересованите страни

MDR-T, пар. 80, буква „з“ S3-5, пар. 42

Поради строгия технически характер на целта, прякото участие на местното население в нейното определяне не е приложимо. Включването на заинтересованите страни се осъществява на институционално ниво, чрез техните легитимни представители – държавата (в лицето на областния управител като собственик), експертния технически съвет и регулаторните органи (вкл. Басейнова дирекция и МОСВ), които защитават обществения интерес и сигурност.
Промяна в целта може да се инициира само от компетентните органи въз основа на нови експертни препоръки.

Резултати и постигнат напредък

MDR-T, пар. 80, буква „й“

Дружеството последователно спазва определеното ограничение. Резултатите за отчетната 2025 г. потвърждават 100% изпълнение на целта – максималната кота от 1876 м никога не е била превишавана. Това постижение демонстрира ефективността на приетата методика за управление и гарантира предотвратяването на наводнения за засегнатите общности по течението на реката.

4.3.4. Измерители

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M

За количествена оценка на напредъка и ефективността на действията по управление на язовирната инфраструктура, предприятието използва следните конкретни измерители:

Наименование и определение на измерителите

MDR-M, пар. 77, буква „в“

- Кота на водното ниво на язовир „Бели Искър“ (измервана в метри спрямо максималната граница от 1876 м).
- Брой отразени ежедневни записи в дневника на обекта за извършена проверка на съоръженията по и в язовирната стена.

- Съотношение на броя извършени полеви измервания на КИС спрямо броя измервания, заложени в програмата за технически контрол за съответната година (измервано в проценти).

Методики и съществени допускания

MDR-M, пар. 77, буква „а“

Данните за водното ниво се събират в реално време, чрез измервателни устройства и се интегрират в автоматизираната система за диспечерски контрол SCADA. Данните за контролно-измервателната система (КИС) се базират на геодезически и технически измервания, извършвани по строго определена годишна програма за технически контрол.

Утвърждаване от външна организация

MDR-M, пар. 77, буква „б“

Измервателните устройства подлежат на задължителна първоначална и последващи периодични метрологични проверки съгласно Закона за измерванията, контролирани от Държавната агенция за метрологичен и технически надзор (ДАМТН). Данните за водните нива се утвърждават и докладват ежедневно към външни институции – Басейнова дирекция, МОСВ и НЕК.

ESRS S4

Потребители и крайни ползватели

Като доставчик на обществена услуга от първостепенно значение, „Софийска вода“ АД поставя потребителите във фокуса на своята дейност и бизнес стратегия. Въз основа на извършената оценка на двойната същественост, дружеството идентифицира ключови въздействия, рискове и възможности (ВРВ), които обуславят неговия бизнес модел. В своята съвкупност те са свързани с гарантирането на надеждно водоснабдяване и безкомпромисно качество на питейната вода, осигуряването на равен достъп до услугите, както и с възможностите за ускорена дигитализация и активно повишаване на екологичната осведоменост на обществото.

За да гарантира зачитането на правата на потребителите, дружеството прилага комплексен подход към управлението на тези ВРВ. В следващите раздели детайлно са представени утвърдените корпоративни политики, каналите за взаимодействие и жалби, както и конкретните действия, инвестиции и измерими цели, чрез които „Софийска вода“ АД развива своите положителни въздействия и възможности и минимизира отрицателните си въздействия и рискове.

1. Съществени ВРВ и бизнес модел

ESRS 2, изискване за оповестяване SBM-3 ***във връзка с*** *ESRS S4*

Видове потребители, подложени на съществени въздействия

ESRS S4, пар. 10, буква „а“

В обхвата на отчитането на „Софийска вода“ АД са включени всички потребители и крайни ползватели на територията на концесията, при които е налице вероятност да бъдат съществено засегнати от дейността на дружеството. Клиентската база обхваща битови, бюджетни, търговски, промишлени потребители и други ВиК оператори. Като част от Групата „Веолия“, дружеството прилага утвърдените от компанията-майка етични правила за прозрачност, доверие и недискриминация спрямо клиентите.
Във връзка с идентифицираните съществени теми, дружеството откроява следните специфични групи:

- *Потребители, зависими от качеството и количеството на водата:* Ключови клиенти като болнични заведения, производители на храни и напитки и бюджетни организации, за които ВиК услугата представлява критичен ресурс.
- *Уязвими потребители:* Финансово уязвими клиенти, за които дружеството прилага индивидуален подход и гъвкави решения, включително споразумения за разсрочено плащане.

Разбиране на нуждите на потребителите

ESRS S4, пар. 11

Представа за нуждите на потребителите се придобива чрез ежегодни социологически проучвания за измерване на клиентската удовлетвореност, както и чрез постоянен анализ на подадените жалби и сигнали.
Уязвимите групи (напр. хора с увреждания) се третират равнопоставено и техните нужди се отчитат в рамките на общите клиентски проучвания, без да се прилагат сегрегирани подходи.

Съществени въздействия, рискове и възможности и взаимодействието им със стратегията

ESRS S4, пар. 9, букви „а“ и „б“; пар. 10, букви „б“, „в“ и „г“

Съществените въздействия върху потребителите, както и произтичащите от тях рискове и възможности, си взаимодействат пряко с модела на стопанска дейност на дружеството като доставчик на обществена услуга. Тези въздействия и рискове (като строго нормативното съответствие за качеството на водата) директно адаптират бизнес стратегията, като обуславят приоритетите в дългосрочната Инвестиционна програма за рехабилитация на инфраструктурата. Същевременно, идентифицираните възможности директно формират търговската политика, насочвайки я към ускорена дигитална трансформация, многоканална комуникация и осигуряване на равен достъп.
Въз основа на оценката на двойната същественост, „Софийска вода“ АД идентифицира следните групи въздействия, рискове и възможности (ВРВ) спрямо потребителите:

- *Съществени отрицателни въздействия:* Свързани с потенциални рискове от влошаване на качеството на питейната вода и нарушаване на надеждността на доставките за ключови клиенти.
- *Съществени положителни въздействия:* Свързани с осигуряването на надеждно водоснабдяване за всички клиенти, гарантирането на равен достъп до услуги, поддържането на двупосочна комуникация и активното повишаване на екологичната осведоменост.
- *Съществени рискове за предприятието:* Регулаторни и имиджови рискове при евентуално несъответствие с качеството на водата, както и специфични технологични и медийни рискове, породени от климатични фактори (напр. цъфтеж на водорасли във водоизточниците).
- *Съществени възможности за предприятието:* Ускорената дигитализация и преходът към електронни услуги, предоставящи възможност за оптимизация на процесите, финансов ресурс и подобряване на корпоративния имидж.

За избягване на дублиране на информация в отчета, подробното описание на естеството, мащаба, системния характер и управлението на всяко едно от тези въздействия, рискове и възможности е представено детайлно в съответните тематични подточки на точка 4 по-долу.

Свързаност на съществените рискове и възможности с конкретни групи

ESRS 2, пар. 12

По-голямата част от идентифицираните рискове (свързани с качеството на водата), както и възможностите, произтичащи от ускорената дигитализация, засягат общо всички потребители на дружеството.

Възможността за осигуряване на висока надеждност и непрекъснатост на водоподаването обаче се преследва стратегически не само за всички клиенти, но и със специфичен фокус към групата на ключовите и индустриални потребители, за които водата е критичен ресурс. За тях дружеството поддържа специализирано индивидуално обслужване чрез нарочен екип, за да гарантира специфичните им нужди от сигурност на доставките.

Времеви хоризонти

SBM-3, пар. 48, буква „в“, подточка iii

Поради естеството на ВиК услугата, управлението на всички идентифицирани съществени въздействия, рискове и възможности, свързани с потребителите, се планира, обезпечава и проследява едновременно в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен времеви хоризонт.

Издръжливост на стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, буква „е“

Издръжливостта на дружеството спрямо рисковете и капацитетът му да надгражда положителните въздействия са финансово, технически и организационно гарантирани чрез дългосрочния Бизнес план на компанията (2027–2031 г.).

Специфичните аспекти на тази издръжливост за всяко отделно въздействие, риск и възможност са детайлно разгледани в съответните раздели по-долу.

2. Политики

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-P
ESOY S4, изискване за оповестяване S4-1



Връзка с общата рамка и обхват

MDR-P, букви „а“ и „б“ S4-1, пар. 13 и 15

Управлението на съществените въздействия, рискове и възможности спрямо потребителите се осъществява чрез интегрираната рамка от политики, описани подробно в раздел 4.2 на ESOY 2. Тази рамка включва както хоризонталните стълбове (Политика на ИСУ и Етичен кодекс на Веолия), така и специфичните за направлението инструменти — „Общи условия за предоставяне на ВиК услуги“, „Харта на клиента“ и Политиките за защита на личните данни (GDPR).
Политиките за защита на личните данни са приложими само за битовите клиенти физически лица и представители на стопански и бюджетни-физически лица. Останалите политики обхващат 100% от битовите, стопанските и бюджетните потребители на територията на концесията.

Ангажименти за правата на човека и съответствие с международни стандарти

S4-1, пар. 15 и 16, буква „а“; пар. 17

Политиките на дружеството са приведени в съответствие със Световния пакт на ООН, международното право за правата на човека и Насоките на ОИСР за многонационалните предприятия. Допълнително се прилагат стандартът ISO 9001 (качество) и Регламентът GDPR.
Ангажиментите в областта на правата на човека се фокусират върху:

- *Зачитане на правата:* Правото на здраве се гарантира чрез строги политики за контрол на качеството на питейната вода. Правото на неприкосновеност на личния живот е защитено чрез стриктни корпоративни правила на „Веолия“, прозрачна комуникация и технически ограничения на достъпа до клиентските информационни системи (SAP IS-U).
- *Недискриминация и социална закрила:* Дружеството осигурява механизми за гъвкаво разсрочено плащане за уязвими клиенти и предоставя услугите си при спазване на принципа за недискриминация, заложен в Етичния кодекс.

Случаи на неспазване

S4-1, пар. 17

През 2025 г. са регистрирани 3 основателни жалби, свързани с нарушаване на правилата за защита на личните данни (GDPR) на потребители. Тяхното естество се класифицира като нарушение на правото на неприкосновеност на личния живот съгласно Ръководните принципи на ООН за предприятията и правата на човека, както и Насоките на ОИСР за многонационалните предприятия (Глава IV. Права на човека). Декларацията на МОТ за основните принципи при работа не е относима към потребителите, тъй като регламентира единствено трудови правоотношения.

Взаимодействие и средства за защита

S4-1, пар. 16, букви „б“ и „в“

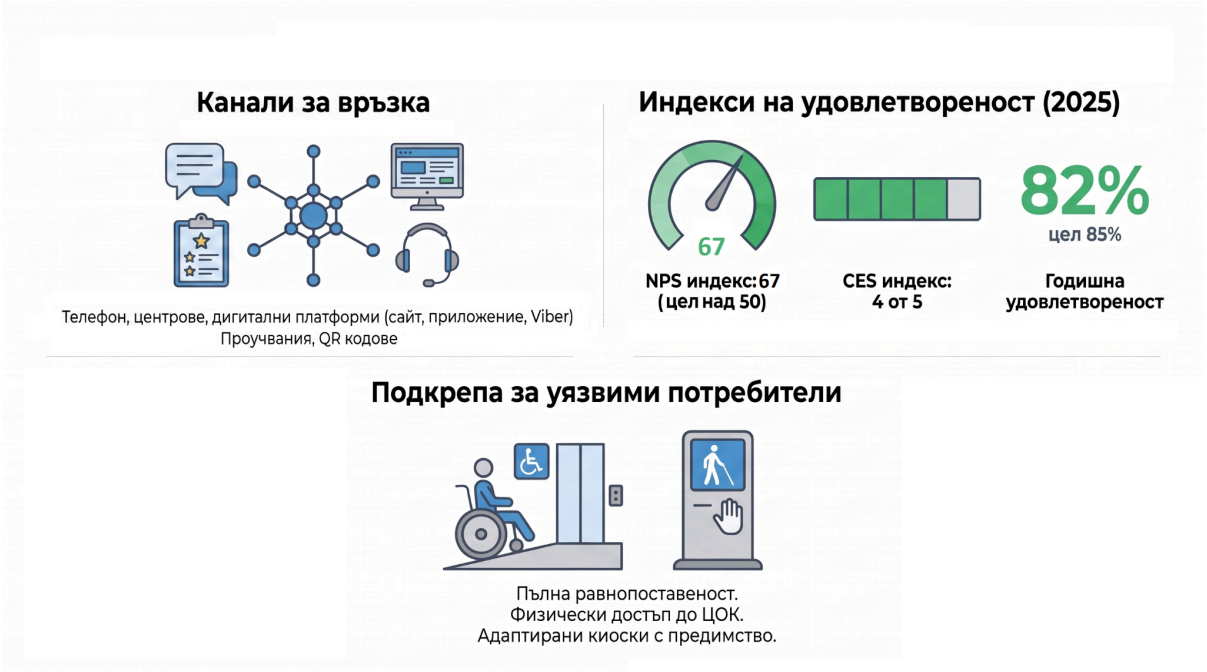
Дружеството осигурява реални средства за защита чрез:

- *Достъпни канали за взаимодействие:* Поддържане на широка мрежа от физически, телефонни и дигитални канали за заявяване на нужди и сигнали (описани детайлно в точка 3.1.).
- *Механизми за коригиране и компенсации:* Доброволно поемане на ангажименти за отговор на жалби в съкратени срокове, както и официални механизми за изплащане на неустойки и компенсации при неизпълнение на гарантираните нива на услугата (описани детайлно в точка 3.2.).

3. Процедури за взаимодействие и канали за жалби

3.1. Взаимодействие с потребителите и крайните ползватели

ESOV S4, изискване за оповестяване S4-2



Общ подход, канали и етапи на взаимодействие

S4-2, пар. 18, 19 и пар. 20, букви „а“ и „б“

„Софийска вода“ АД осъществява директно взаимодействие (без използване на пълномощници) със своите потребители и крайни ползватели като неразделна част от процеса си за управление на въздействията. Взаимодействието се осъществява на всички етапи от предоставянето на услугата чрез следните основни канали:

- *Ежедневно (текущо) взаимодействие:* Осъществява се при предоставяне на услуги, консултации и разглеждане на жалби чрез Телефонния център, Центровете за обслужване на клиенти (ЦОК), писмена кореспонденция и дигитални платформи (уебсайт, приложение „Моята вода“, онлайн чат, както и въведения през 2025 г. корпоративен Viber Business Channel). При необходимост от решаване на по-сложни клиентски казуси се организират и индивидуални (вкл. тристранни) срещи с клиентите и отговорните институции.
- *Периодично взаимодействие:* Провеждат се ежегодни представителни маркетингови проучвания (съвместно с агенция „Алфа Рисърч“) за идентифициране на потребителските нагласи и измерване на удовлетвореността. Допълнително, от 2025 г. в ЦОК е внедрена виртуална платформа (чрез QR кодове) за събиране на незабавна обратна връзка от клиентите след физическо обслужване.

Влияние на мненията върху решенията и оценка на ефективността

S4-2, пар. 20 – основен текст и буква „г“

Събраните гледни точки и обратна връзка директно обуславят решенията на дружеството. Клиентската информационна система (SAP IS-U) осигурява 360-градусов поглед върху взаимодействията, като на месечна база се извършва качествен и количествен анализ на жалбите. Въз основа на тези анализи се дефинират проблемни зони и се предприемат коригиращи действия в оперативните процеси (напр. иницииране на допълнителни теренни проверки или промяна в инструкциите за работа).

Ефективността на взаимодействието се оценява чрез утвърдени ключови измерители:

- *NPS (Нетен индекс на препоръчителите):* Целево ниво >50 (отчетен резултат 67 за 2025 г.).
- *CES (Индекс на потребителските усилия):* През 2025 г. дружеството изпълни точно заложеното целево ниво, като постигна отчетен резултат 4 (по скала от 1 до 5, където оценки 4 и 5 са висок резултат, показващ лесно взаимодействие и висока лоялност на клиентите).
- *Годишна удовлетвореност (социологическо проучване):* Целево ниво 85% (отчетено 82% за 2025 г., като спадът е анализиран и се дължи основно на външни фактори като цената на водата и недостиг на персонал в ЦОК).

Отговорни длъжности за взаимодействието

S2-4, пар. 20, буква „в“

Най-висшата длъжност, носеща крайна отговорност за обслужването и взаимодействието с потребителите, е Търговският директор на дружеството. Оперативната отговорност за осигуряване на ефективно взаимодействие, управление на клиентските канали и анализиране на резултатите, е възложена на Старши мениджър „Обслужване на клиенти“ (идентичен със Старши мениджър „Клиентска удовлетвореност и стратегическо развитие“), както и на мениджърите на съответните звена (Телефонен център, ЦОК, Писмена кореспонденция).

Взаимодействие с уязвими потребители

S4-2, пар. 21

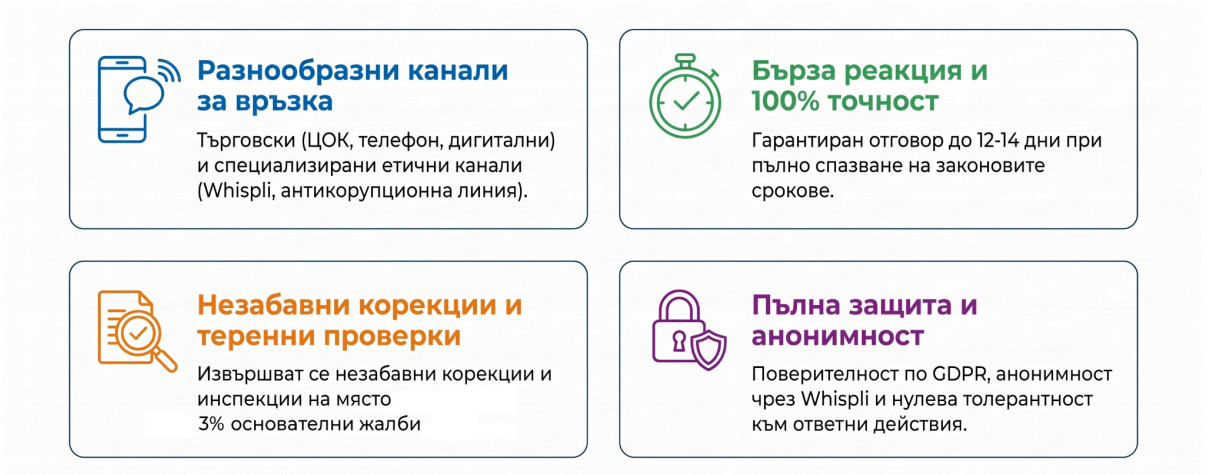
За придобиване на представа за гледните точки на уязвими и маргинализирани групи (напр. хора с увреждания), дружеството не прилага сегрегирани подходи, а осигурява равнопоставеност и адаптирана среда за комуникация.

За да улесни взаимодействието си с тях и да гарантира, че техните нужди се отчитат в рамките на общите канали, дружеството е осигурило физически достъп до Центровете за обслужване на клиенти (ЦОК) за хора със затруднено придвижване. В допълнение, киоските на Билетната информационна система в ЦОК са специално пригодени за работа и предоставяне на услуга с преференция за хора с увреждания, което улеснява техния достъп до обслужване и възможността да изразят своите нужди.

Като част от Групата „Веолия“, дружеството съблюдава стриктно етичните принципи за недискриминация и осигурява пълен достъп до комуникационните си канали за всички лица.

3.2. Канали за подаване на жалби и механизми за коригиране

ESOY S4, изискване за оповестяване S4-3



Канали за изразяване на опасения и нужди

S4-3, пар. 25, буква „б“

За да осигури възможност на потребителите да изразяват своите опасения, нужди или жалби директно пред предприятието, „Софийска вода“ АД използва утвърдените си търговски и дигитални канали за обслужване, подробно описани в предходната точка 3.1. Допълнително, за докладване на безпокойства относно етични въпроси, корупция и нередности, дружеството поддържа строго специализирани канали. Те включват специализирана антикорупционна телефонна линия (02 812 25 21), както и глобалната електронна платформа на „Веолия“ – Whispli, която позволява подаване на сигнали при гарантирана анонимност.

Общ подход и процедури за коригиране на отрицателните въздействия

S4-3, пар. 23 и 25, буква „а“

Общият подход на дружеството за разглеждане на опасения и осигуряване на коригиращи действия се управлява чрез интегрираната клиентска система SAP IS-U и включва:

- *Регистрация и срокове:* Всяко постъпило възражение се регистрира, като дружеството извършва проверка и изпраща официален отговор. Нормативно установеният срок съгласно Общите условия е до 14 дни, но чрез своята „Харта на клиента“ дружеството се е ангажирало доброволно с по-бързо обслужване – в срок до 12 дни за писмена кореспонденция.
- *Коригиращи действия:* При установени фактически грешки се предприемат незабавни корекции по клиентските сметки. При по-сложни казуси се инициират специализирани проверки на терен за обследване на фактическата ситуация в имотите, както и индивидуални срещи с клиентите за намиране на взаимно приемливо решение.
- *Превенция и подкрепа:* При проблеми извън компетенциите на оператора (напр. вътрешни течове), дружеството предоставя експертни съвети или предлага разсрочено плащане за клиенти с финансови затруднения.

- *Обезщетения:* В случаите на неизпълнение на гарантираните нива на услуга (напр. качество на водата или прекъсване на водоснабдяването), Общите условия регламентират официален механизъм за претендиране на неустойки и компенсации от засегнатите потребители, което им осигурява нормативно установени средства за защита на техните права.
- *Оценка на ефективността на коригирането:* Ефективността на решенията се проследява автоматизирано чрез системата SAP IS-U. В количествен аспект дружеството отчита 100% спазване на сроковете за отговор. В качествен аспект се анализира делът на „основателните жалби“ (едва 3% за 2025 г.), като причините за тях се използват директно за актуализиране на вътрешните инструкции и предотвратяване на подобни грешки в бъдеще.

Проследяване, наблюдение и ефективност на каналите

S4-3, пар. 25, буква „г“ и пар. 26

Всички контакти се регистрират в системата SAP IS-U, която класифицира сигналите по тип. Ежемесечно се извършва количествен и качествен анализ за дефиниране на проблемни зони.

Дружеството преценява дали потребителите са запознати с каналите и им имат доверие основно чрез провеждането на ежегодни представителни маркетингови проучвания (съвместно с независима агенция „Алфа Рисърч“). Чрез тях системно се измерва удовлетвореността на клиентите от контакта със служителите и от различните комуникационни канали (Телефонен център, ЦОК, онлайн услуги).

Като допълнителен механизъм за постоянен мониторинг, през 2025 г. в ЦОК е внедрена виртуална платформа (чрез QR кодове) за събиране на незабавна оценка за удовлетвореността от обслужването. Аналогична платформа за събиране на обратна връзка е внедрена и за клиенти, използвали Телефонния център и Онлайн услугите като канали за комуникация.

Информираността на клиентите относно правата им се поддържа активно чрез уебсайта, социалните мрежи и информационни кампании.

Изисквания към стопанските партньори

S4-3, пар. 25, буква „в“

Тъй като „Софийска вода“ АД предоставя обществена услуга и обслужва клиентите си директно, дружеството не изисква от субектите, с които поддържа стопански отношения (напр. външни каси или подизпълнители по събиране на вземания), да изграждат и поддържат самостоятелни канали за жалби. Вместо това, политиката на компанията изисква всички клиентски запитвания или възражения, постъпили при партньорите, да бъдат пренасочвани за централизирано разглеждане към официалните комуникационни канали на самото дружество. Това гарантира единен стандарт на обслужване, стриктна регистрация в клиентската система SAP IS-U и навременна реакция от експертите на ВиК оператора.

Защита от ответни действия

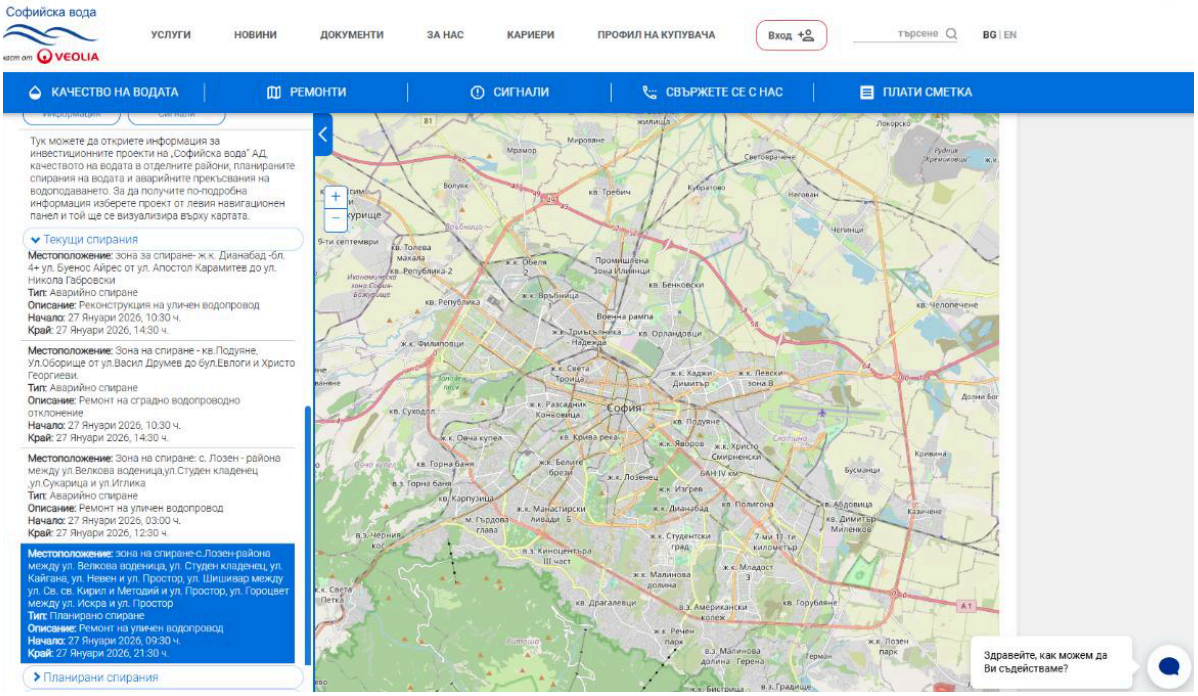
S4-3, пар. 26

Защитата на потребителите и крайните ползватели от ответни действия с цел отмъщение, когато използват каналите за жалби и сигнали, е официално гарантирана. Този принцип произтича основно от Етичния кодекс на Групата „Веолия“, който налага строги правила за изграждане на доверие, взаимно уважение, недискриминация и

прозрачност спрямо клиентите. Тези корпоративни ценности осигуряват пълна защита от всякакви форми на дискриминация или репресия за всеки потребител или гражданин, който добросъвестно докладва за нередност или изразява безпокойство.
В допълнение, гарантирането на поверителността на самоличността на подателите се осъществява при стриктно спазване на правилата за защита на личните данни (GDPR) и вътрешните процедури за информационна сигурност.
За случаи на етични нарушения, корпоративната платформа на „Веолия“ (Whispli) предоставя на потребителите възможност да подават сигнали и при пълна анонимност.

4. Управление на съществените ВРВ

4.1. Достъпност на услугите (Непрекъснатост и присъединяване)



4.1.1. Описание на съществените ВРВ

ЕСОУ 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ЕСОУ S4

Описание на същественото въздействие и засегнатите потребители

SBM-3, пар. 48, буква „а“ и буква „в“, подточки i и iv ЕСОУ S4, пар. 10, букви „а“ и „в“

Дружеството е идентифицирало едно съществено, категорично проявяващо се **положително въздействие**, свързано с правото на достъп до вода. То се изразява в осигуряването на надеждни и достъпни услуги по водоснабдяване, което обхваща два основни аспекта: гарантиране на непрекъснатост на водоподаването (чрез минимизиране на прекъсванията) и осигуряване на бърза, прозрачна и улеснена процедура за присъединяване на нови клиенти към мрежата.

Въздействието засяга широк периметър от крайни битови и стопански потребители на територията на цялата Столична община. В съответствие с политиките си за социално приобщаване, дружеството отчита това въздействие като особено значимо за уязвимите групи потребители (включително финансово уязвими лица), за които се гарантира равен и непрекъснат достъп до жизненоважната услуга.

Положителният ефект възниква по цялата верига на стойността – като се започне от осигуряването на необходимите водни ресурси (нагоре по веригата), премине се през

поддръжката и развитието на собствената ВиК инфраструктура (собствена дейност) и се достигне до сигурността на доставките за потребителите (надолу по веригата).

Връзка със стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, буква „б“ и буква „в“, подточка ii

Осигуряването на достъп до вода е в самата сърцевина на ролята на дружеството като доставчик на обществена услуга. За да максимизира този положителен ефект, компанията адаптира бизнес стратегията си, като приоритизира изпълнението на дългосрочни инвестиционни програми за планова подмяна на амортизирани водопроводи, активен контрол на течовете и въвеждане на системи за динамично управление на налягането. По отношение на присъединяването, моделът на стопанска дейност залага на стриктно регламентирани процедури в направление „Планиране и технически услуги“ и дигитализация на процесите за присъединяване на нови клиенти, за да се гарантира безкомпромисно спазване на нормативните срокове и да се осигури максимално удобство и улеснение за потребителите.

Издръжливост на стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, буква „е“

Бизнес моделът на дружеството демонстрира висока степен на издръжливост по отношение на способността си да поддържа и надгражда това положително въздействие. Използването на иновативни методи за проактивно откриване на скрити течове и непрекъснатият мониторинг на мрежата осигуряват висок капацитет на дружеството да предотвратява внезапни аварии и да поддържа непрекъснатостта на услугата на изключително високо ниво, преодолявайки предизвикателствата на амортизираната инфраструктура.

4.1.2. Действия и ресурси

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESOY S4, изискване за оповестяване S4-4

За поддържане и надграждане на това положително въздействие и минимизиране на всякакви потенциални прекъсвания на достъпа, дружеството прилага следните процеси, действия и ресурси.

Процеси за определяне на действия и подходи

S4-4, пар. 32, букви „а“ и „б“

Управлението на непрекъснатостта се осъществява чрез постоянен мониторинг на мрежата, създаване на зони с управление на налягането и активен контрол на течовете. Процесът по присъединяване се управлява от отдел „Технически услуги“ чрез стриктно регламентирани стъпки за издаване на изходни данни, съгласуване на проекти и сключване на договори.

Планирани и предприети действия, цели на политиката и избягване на отрицателни въздействия

S4-4, пар. 31, буква „а“ и пар. 34 MDR-A, пар. 68, букви „а“ и „б“

За постигане на основните цели на политиката на дружеството – осигуряване на непрекъснат достъп до качествена питейна вода и гарантиране на бързо, прозрачно и равнопоставено присъединяване към мрежата, се прилагат следните ключови действия:

Текущи действия (реализирани през 2025 г.):

- *Действия за непрекъснатост:* Внедрени са програми за планова подмяна на амортизирани водопроводи и сградни отклонения (СВО), както и монтаж на спирателни кранове за ограничаване на зоните без вода при аварии.
- *Действия за присъединяване:* Процесът по присъединяване се управлява в два етапа. Административните и технически услуги се изпълняват при стриктно спазване на изискванията на Наредба №4/2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи, като дружеството оптимизира тяхното вътрешно администриране чрез дигитализация (въвеждане на електронни формуляри и подписване), с цел улеснение на клиентите. По отношение на същинското физическо изграждане на присъединяванията, дружеството осигурява техническата реализация на всички заявления, при които клиентите са изпълнили условията по окончателните договори (конкретните резултати за спазените срокове през 2025 г. са отчетени в т. 4.1.3.).
- *Избягване на въздействия от собствените практики:* За да не причинява отрицателни въздействия върху достъпа до вода чрез собствените си ремонтни дейности, дружеството прилага строги стандарти – максимално допустимият период на безводие при планирани ремонти е 12 часа, а при аварии – 8 часа. Засегнатите клиенти задължително се информират предварително чрез уебсайта, медиите и SMS известия.

Планирани бъдещи действия:

- *В краткосрочен план (за 2026 г.):* Дружеството ще продължи мащабното използване на иновативни методи (като обследване с хелий) за проактивно откриване на скрити течове, за да предотвратява внезапни аварии и прекъсвания на услугата. По отношение на присъединяването, целта остава запазване на 100% спазване на нормативните срокове за обработка на заявленията и осигуряване на фактическото присъединяване на очакваните над 430 нови клиенти годишно (след сключен договор и осигурена строителна готовност от тяхна страна).
- *В дългосрочен план (Бизнес план 2027–2031 г.):* За стратегическо управление на мрежата и минимизиране на зоните без вода, компанията планира надграждане на съществуващите редуктори със системи за динамично управление на налягането. Предвижда се и разширяване на мрежата от стационарни шумозаписващи и корелиращи логери до над 600 броя, както и изграждане на хидравлични модели на мрежата за симулация на събития и прецизиране на инвестициите.

Времеви хоризонти

MDR-A, пар. 68, буква „в“

Оперативните дейности по поддръжка на мрежата, отстраняване на аварии и обработка на заявления за присъединяване се изпълняват ежедневно (в краткосрочен хоризонт).
Стратегическите инвестиции в рехабилитация, както и технологичното надграждане със системи за динамично управление на налягането и интелигентно зониране, се планират и реализират в дългосрочния хоризонт на Бизнес плана на дружеството (2027–2031 г.).

Мерки за осигуряване на коригиране при проблеми

S4-4, пар. 31, буква „б“ и пар. 32, буква „в“ MDR-A, пар. 68, буква „г“

При невъзможност за спазване на нормативните срокове за възстановяване на водоподаването, дружеството осигурява алтернативно водоснабдяване чрез водоноски за засегнатите клиенти (след 8-ия или 12-ия час).
В случаите на нанесени щети или неизпълнение на специфични задължения, дружеството разполага с реални механизми за компенсация. Общите условия предвиждат изплащане на неустойки при невъзстановяване на спряно водоподаване в нормативен срок, неспазване на срока за откриване на индивидуални партиди или наводняване на имоти от канализацията.
В допълнение, като ефективен механизъм за коригиране при възникнали щети от аварии по ВиК мрежата, дружеството поддържа застраховка „Отговорност към трети лица“ и прилага вътрешна процедура за покриване на стойността на нанесените материални щети на потребителите.

Докладване на тежки проблеми с правата на човека

S4-4, пар. 35

През отчетния период не са отчетени тежки проблеми или системни нарушения, свързани с ограничаване на правото на достъп до вода на потребителите.

Изпълнение на действията и оценка на ефективността

S4-4, пар. 31, буква „г“ и пар. 36 MDR-A, пар. 68, буква „д“

През 2025 г. дружеството отчита успешно реализиране на планираните дейности – прекъсванията на водоснабдяването са намалени с близо 20% спрямо предходната година, а физическото изграждане на новите присъединявания (след сключен договор) е изпълнено в срок на 100%.
Ефективността се оценява чрез измерване на нормативни цели.

Разпределение на ресурси

S4-4, пар. 37 MDR-A, пар. 69, букви „а“, „б“ и „в“

- *Човешки ресурси:* Управлението е обезпечено със специализирани звена от Техническа дирекция (направления „Водоснабдяване“ и „Планиране и технически услуги“).
- *Текущи финансови ресурси:* За 2025 г. дружеството е реализирало капиталови инвестиции (CAPEX) специфично за услугата „Доставяне вода на потребителите“ в размер на 21 218 хил. лева (което е 88% изпълнение спрямо заложеното в Бизнес плана за годината), позволяващи рехабилитацията на 15.71 км водопроводи и изграждането на нови сградни отклонения.

- *Бъдещи финансови ресурси:* Способността за поддържане на това положително въздействие е финансово гарантирана. За бъдещия регулаторен период 2027–2031 г. в Бизнес плана са предвидени капиталови инвестиции (CAPEX) в размер на 66 107 хил. евро специално за услугата по доставяне на вода, които ще обезпечат бъдещите присъединявания и намаляването на прекъсванията.

4.1.3. Цели

ECOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ECOY S4, изискване за оповестяване S4-5



Измерими цели, обхват и времеви хоризонт
MDR-T, пар. 80, букви „б“, „в“ и „д“ S4-5, пар. 38

Дружеството си е поставило следните нормативни цели с ежегоден хоризонт на отчитане:

- *Показател ПК3 (Непрекъснатост на водоснабдяването):* Поддържане на стойността на показателя под целевото ниво от 1.09 за 2025 г. (по-ниска стойност означава по-малко прекъсвания).
- *Показател ПК14а (Присъединяване към водоснабдителната система):* 100% изпълнение в срок на заявките за присъединяване.

Връзка с целите на политиката
MDR-T, пар. 80, буква „а“

Целите са пряко обвързани с ангажимента на дружеството да предоставя непрекъснати ВиК услуги и да осигурява надежден достъп до водоснабдителната система за всички нови потребители.

Базова година, методология и промени
MDR-T, пар. 80, букви „г“, „е“ и „и“

Целите нямат фиксирана базова година, тъй като подлежат на ежегоден регулаторен мониторинг спрямо дългосрочните нива, зададени от КЕВР.
През отчетната година не са правени промени в методиката за изчисляването им.

Процедура за определяне на целите и участие на заинтересованите страни
S4-5, пар. 41, букви „а“, „б“, „в“ MDR-T, пар. 80, буква „з“

Целите са нормативно определени, но потребителите активно участват в процеса по проследяването им чрез подаване на сигнали за липса на вода през Информационния център (онлайн платформа) и Телефонния център. Тези сигнали инициират директни коригиращи действия от екипите за поддръжка.

Напредък и резултати
MDR-T, пар. 80, буква „й“

През 2025 г. целите са изпълнени и преизпълнени. Показателят за непрекъснатост (ПК3) достига отличната стойност от 0.57 (при цел 1.09).
Показателят за присъединяване (ПК14а) е изпълнен на 100%, като всички 440 заявления, при които клиентите са изпълнили предварителните условия по договорите си, са реализирани в заложените нормативни срокове. В допълнение, чисто физически дружеството е изградило 290 нови сградни водопроводни отклонения (СВО) по заявка на клиенти.

4.1.4. Измерители

ESOU 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M

Определяне и описание на измерителите
MDR-M, пар. 75 и пар. 77, буква „в“

- *„Непрекъснатост на водоснабдяването (ПК3)“* – комплексен показател, отчитащ съотношението между броя на прекъсванията (планови и аварийни), тяхната продължителност в часове и броя на засегнатото население.
- *„Присъединяване към водоснабдителната система (ПК14а)“* – отчита процентния дял на изпълнените в срок заявления за присъединяване спрямо общия брой подадени заявки.

Методика, допускания и ограничения
MDR-M, пар. 77, буква „а“

Методологията за изчисляване е строго дефинирана в Указанията към Наредбата за регулиране на качеството на ВиК услугите. Основно ограничение при показателя за присъединяване е, че най-времеемката част от процеса – съгласуването на проектите за временна организация на движението със Столична община – е административна процедура извън прекия контрол на ВиК оператора, което може да повлияе на сроковете.

Външно утвърждаване

MDR-M, пар. 77, буква „б“

Изпълнението на показателите се отчита официално пред Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) чрез Годишния доклад за изпълнение на Бизнес плана, като данните подлежат на регулаторен одит.

4.2. Качество на питейната вода



ЛИК

4.2.1. Описание на съществените ВРВ

ЕСОУ 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ЕСОУ S4

Описание на същественото въздействие и засегнатите потребители

SBM-3, пар. 48, буква „а“ ЕСОУ S4, пар. 10, букви „а“ и „б“

Като доставчик на жизненоважна услуга, дружеството идентифицира компрометирането на качеството на питейната вода като съществено потенциално **отрицателно въздействие**. Поради естеството на ВиК услугата, това въздействие има широко разпространен (системен) характер, тъй като подобно събитие би могло да засегне масово здравето на потребителите и да наруши правото им на безопасна жизнена среда. Въздействието се управлява с най-висок приоритет, тъй като евентуалното му проявление би имало сериозни последици, засягайки широк периметър от територията на Столична община. Евентуалното възстановяване на нормалната работа на системата при подобен масов сценарий би изисквало много време, усилия и сериозен финансов ресурс.

Въздействието може да се прояви по цялата верига на стойността – от водоизточниците (нагоре по веригата), през собствените пречиствателни и разпределителни съоръжения, до крайните потребители (надолу по веригата).

Връзка със стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, букви „б“ и „в“, подточки ii и iv

Потенциалното въздействие върху качеството на водата е пряко свързано с предмета на дейност на „Софийска вода“ АД като доставчик на обществена услуга и произтича непосредствено от експлоатацията на сложната ВиК инфраструктура. Управлението на това въздействие е изцяло интегрирано в стратегията на компанията и я адаптира, като налага приоритетно насочване на дългосрочни капиталови инвестиции (CAPEX) за рехабилитация на мрежата и модернизация на пречиствателните станции, както и на текущи разходи (OPEX) за непрекъснат лабораторен контрол, за да се предотвратят рисковете от аварии и вторично замърсяване по мрежата и да се избегне достигането на вода с отклонения до потребителите.

Съществени рискове и финансови последици

SBM-3, пар. 48, букви „г“ и „д“

Във връзка с описаното въздействие, дружеството управлява два съществени риска за стопанската си дейност в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен план:

- *Регулаторен и финансов **риск**:* Несъответствие с нормативните изисквания за качество, водещо до потенциални санкции от контролиращите институции (СРЗИ, КЕВР, Столична община) и увреждане на корпоративната репутация. Този риск е концентриран в собствената дейност на компанията. Предвид сложността на инфраструктурата, дружеството отчита реална възможност от възникване на подобни несъответствия, които биха могли да доведат до сериозни финансови загуби под формата на санкции за компанията.
- *Медийни и технологични **рискове** (водорасли):* Влошаване на качеството на водата по органолептични показатели („вкус“ и „мирис“) вследствие цъфтеж на сладководни водорасли във водоизточниците (Diatomeae, Desmidiales, Chrysophyceae). Макар да не представлява пряк риск за човешкото здраве, това явление води до технологични затруднения при пречистването, повишена чувствителност и брой сигнали и жалби от страна на клиентите, както и до потенциален негативен обществен отзвук. Рискът произтича нагоре по веригата на стойността (поради климатични фактори в язовирите) и се отразява пряко върху собствената дейност. Това е повтарящо се събитие, което във финансово изражение налага непланирани текущи разходи (за допълнителни реагенти и извънредни анализи) и обуславя необходимостта от целеви инвестиции в нови съоръжения (като инсталации за прахообразен активен въглен).

Издръжливост на стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, буква „е“

Стратегията и бизнес моделът на дружеството притежават висока степен на издръжливост спрямо рисковете за качеството на водата. Способността на компанията да приоритизира специфични технологични надграждания (автоматизирани SCADA системи, непрекъсната модернизация на Лабораторния изпитвателен комплекс (ЛИК) и инвестиции в инсталации за активен въглен) ѝ осигурява висок капацитет за абсорбиране на технологични и климатични шокове (като сезонния цъфтеж на водорасли), запазвайки непрекъснатостта и надеждността на услугата.

4.2.2. Действия и ресурси

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESOY S4, изискване за оповестяване S4-4

За предотвратяване на въздействието върху потребителите и смекчаване на съществените рискове за дружеството, се прилагат следните процеси, действия и ресурси:

Процеси за определяне на действия и подходи
S4-4, пар. 32, букви „а“ и „б“; пар. 33, буква „а“

Управлението се осъществява чрез процес „Водоснабдяване“ и стриктно прилагане на План за безопасност на водата. Идентифицирането на действията става чрез непрекъснат мониторинг в реално време и ежедневен лабораторен контрол.
Подходът за управление на риска от влошаване на органолептичните качества вследствие цъфтеж на фитопланктон включва допълнителни анализи на видовия състав в яз. „Искър“, план за действие при възникнал цъфтеж и оптимизация на пречиствателните процеси. През 2025/2026 г. беше тестван нов онлайн сензор за проследяване на цъфтежа на синьо-зелените водорасли в основния водоизточник. За надграждане на експертизата си в управлението на този специфичен риск, дружеството обменя опит по европейския научноизследователски проект COST Action “Effective Lake management: reducing cyanobacteria by actions in the catchment”.

Планирани и предприети действия и избягване на отрицателни въздействия
S4-4, пар. 31, буква „а“ и пар. 34 **MDR-A, пар. 68, букви „а“ и „б“**

За постигане на основната цел – гарантиране на 100% безопасна питейна вода и избягване на отрицателни въздействия чрез собствените си експлоатационни практики, дружеството прилага комплексен план за действие:

- *Текущи действия (реализирани през 2025 г.):* Осъществява се непрекъснат онлайн контрол чрез SCADA система на над 40 устройства за физико-химични параметри (мътност, хлор, pH), подкрепен от ежедневен анализ от акредитирания ЛИК. Нагледен пример за тази висока чувствителност към клиентската обратна връзка е реакцията през месец юни 2025 г. при цъфтежа на фитопланктон в яз. „Искър“. Тогава, само по повод на телефонни сигнали за специфичен мирис на водата, ЛИК инициира мащабно проучване с над 700 извънредни проби по цялата верига на доставка, по които са извършени извънредно над 5 000 специализирани целеви анализа (включително за алготоксини – микроцистин LR), за да гарантира пълното съответствие с нормативните изисквания и липсата на риск за здравето. Засиленият мониторинг и превантивните промивки на мрежата останаха в сила и през следващите месеци. Пречистването се гарантира чрез стриктно първично и последващо хлориране, дозиране на коагуланти и флокуланти, както и регулярна дезинфекция на резервоарите и съоръженията по пътя на водата. В инвестиционно отношение, през 2025 г. са рехабилитирани над 15 км водопроводна мрежа и са ремонтирани 2 броя филтърни клетки в ПСПВ.

- *Планирани бъдещи действия (Бизнес план 2027–2031 г.):* За специфично и дългосрочно управление на риска от водорасли, през 2027 г. се планира инсталирането на специализирани онлайн сензори за хлорофил и фикоцианин на входа на ПСПВ „Бистрица“ и ПСПВ „Панчарево“. Успоредно с това, за същите две станции е предвидено изграждане на инсталации за дозиране на прахообразен активен въглен (ПАВ), които ефективно ще неутрализират органичните съединения и ще подобрят органолептичните качества на водата по време на цъфтеж. Ще продължи и капиталовата рехабилитация на още 5 филтърни клетки.

Времеви хоризонти

MDR-A, пар. 68, буква „в“

Оперативните действия (лабораторен контрол, дозиране на реагенти, промивки) се изпълняват ежедневно (краткосрочно).
Инвестиционните проекти за рехабилитация на ПСПВ и подмяна на довеждащи водопроводи се изпълняват в средносрочен до дългосрочен хоризонт съгласно Бизнес плана.

Мерки за поправяне на вредите и осигуряване на коригиране

S4-4, пар. 31, буква „б“ и пар. 32, буква „в“ MDR-A, пар. 68, буква „г“

При локални отклонения от нормите за качество, процедурите предвиждат незабавно извършване на промивки на мрежата до възстановяване на параметрите.
В случай на продължително прекъсване се осигурява алтернативно водоснабдяване (водоноски) за засегнатите домакинства и приоритетно за уязвими обекти.

Докладване на тежки проблеми с правата на човека

S4-4, пар. 35

През отчетния период не са отчетени инциденти с масови заболявания или други тежки нарушения на правото на безопасна жизнена среда и здраве, като съгласно ежемесечните доклади на Столичната РЗИ не са установени трайни отклонения в качеството на водата, представляващи риск за потребителите.

Изпълнение на действията и оценка на ефективността

S4-4, пар. 31, буква „г“ и пар. 36 MDR-A, пар. 68, буква „д“

През 2025 г. дружеството изпълни успешно заложените оперативни и инвестиционни действия.
Ефективността се оценява чрез измерване на нормативни цели.

Разпределение на ресурси

S4-4, пар. 37 MDR-A, пар. 69, букви „а“, „б“ и „в“

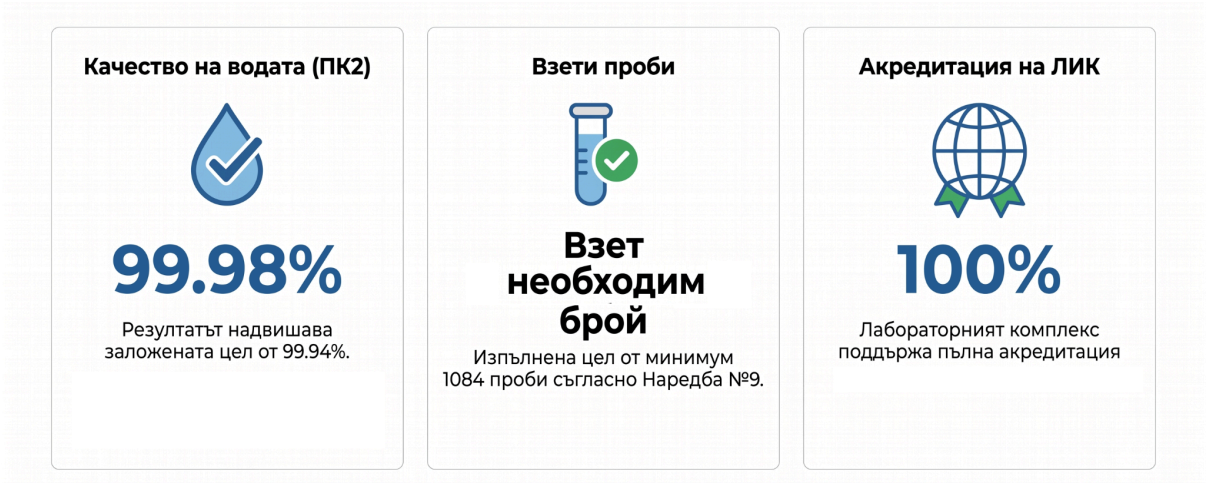
Управлението на въздействието е обезпечено със значителен човешки ресурс, включващ екипите на ПСПВ, ЛИК и направление „Водоснабдяване“ към Техническа дирекция.

- *Човешки ресурси:* Управлението на въздействието е обезпечено със значителен човешки ресурс, включващ отдел „Водоснабдяване“ към Техническа дирекция и Лабораторно изпитвателен комплекс към Дирекция „Управление на риска и оптимизация на процеси“.

- *Текущи финансови ресурси:* За 2025 г. оперативните разходи (OPEX) за услугата „Доставяне на вода на потребителите“ възлизат на 70 146 хил. лева (без разходи за амортизации). Този финансов ресурс обезпечава основните експлоатационни дейности, енергията и необходимите материали (реагенти), като същевременно покрива разходите за външни услуги, възнаграждения, осигуровки, законово установени такси и други спомагателни дейности. Реализираните капиталови разходи (CAPEX) във водоснабдителната система (ВС Основна) за отчетния период са в размер на 48 567 хил. лева. осигуряващи рехабилитацията и модернизацията на мрежите и съоръженията.
- *Бъдещи финансови ресурси:* Способността за продължаване на действията е финансово гарантирана. Съгласно новия Бизнес план за периода 2027–2031 г., дружеството планира инвестиционен ресурс от 66 107 хил. евро (CAPEX) конкретно за услугата „Доставяне вода на потребителите“, за да обезпечи рехабилитацията на мрежите и качеството на водата.

4.2.3. Цели

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOY S4, изискване за оповестяване S4-5



Измерими цели, обхват и времеви хоризонт
MDR-T, пар. 80, букви „б“, „в“ и „д“ S4-5, пар. 38

Дружеството си е поставило следните количествени цели за 2025 г., с ежегоден хоризонт на отчитане, обхващащи цялата територия на концесията:

- Постигане на 99.94% съответствие на качеството на питейната вода в големи зони на водоснабдяване (нормативен показател на КЕВР – ПК2).
- Вземане и анализиране на минимум 1084 проби годишно (нормативен минимум съгласно Наредба №9).
- Поддържане на 100% акредитация на Лабораторния изпитвателен комплекс (ЛИК).

Връзка с целите на политиката
MDR-T, пар. 80, буква „а“

Целите са пряко обвързани със стратегическия ангажимент на дружеството да предоставя непрекъснати и качествени услуги, спазвайки всички здравни директиви и предпазвайки потребителите от рискове от заболявания.

Базова година, методология и промени
MDR-T, пар. 80, букви „г“, „е“ и „и“

Целите за качество нямат фиксирана базова година, тъй като са нормативно установени и подлежат на ежегоден регулаторен контрол. Методологията се базира на процентно изчисляване на съответствието на взетите проби (микробиологични, физико-химични и радиологични) спрямо заложените норми.
През отчетната година не са правени промени в методиката.

Процедура за определяне на целите и участие на заинтересованите страни
S4-5, пар. 41, букви „а“, „б“, „в“ MDR-T, пар. 80, буква „з“

Тъй като целите (ПК2) са нормативно заложени от регулатора (КЕВР) и Министерството на здравеопазването (Наредба №9), потребителите не участват пряко в тяхното първоначално дефиниране. Въпреки това, потребителите имат ключова роля в проследяването на резултатите чрез подаване на сигнали за отклонение в качеството на питейната вода (като органолептични отклонения, напр. вкус и мирис, наличие на мътност или цвят и др.), които инициират незабавни извънредни проверки и коригиращи действия от страна на ЛИК и експлоатационните екипи.

Напредък и резултати
MDR-T, пар. 80, буква „й“

През 2025 г. целите са не просто изпълнени, а преизпълнени. Отчетеното качество на питейната вода в големи зони на водоснабдяване е 99.98% (при заложена цел от 99.94%). Взети са необходимият брой проби, а акредитацията на ЛИК е успешно поддържана на 100%.

4.2.4. Измерители

ESOU 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M

Определяне и описание на измерителите
MDR-M, пар. 75 и пар. 77, буква „в“

- *„Качество на питейната вода (ПК2)“* – отчита процентното съответствие на питейната вода с нормативните изисквания, базирано на физико-химични, микробиологични и радиологични показатели.
- *„Поддържане на акредитация“* – бинарен/процентен показател (100%), удостоверяващ валидността на сертификата на ЛИК, издаден от Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ (ИА БСА) за пълен лабораторен контрол по физико-химични, микробиологични и органолептични показатели.
- *„Брой подадени жалби за качеството на водата“* – отчита абсолютния брой официално регистрирани писмени потребителски жалби за съответната година

(съгласно регулаторната отчетност към КЕВР за 2025 г. те са 49 броя). В допълнение към тях, дружеството обработва и проследява стотици оперативни сигнали, постъпили през Телефонния център. Тези сигнали са ключов индикатор, който инициира незабавни мащабни проучвания и превантивни действия от страна на ЛИК (какъвто е случаят с извънредния мониторинг при цъфтежа на фитопланктон през 2025 г., детайлно описан в точка 4.2.2. по-горе).

Методика, допускания и ограничения

MDR-M, пар. 77, буква „а“

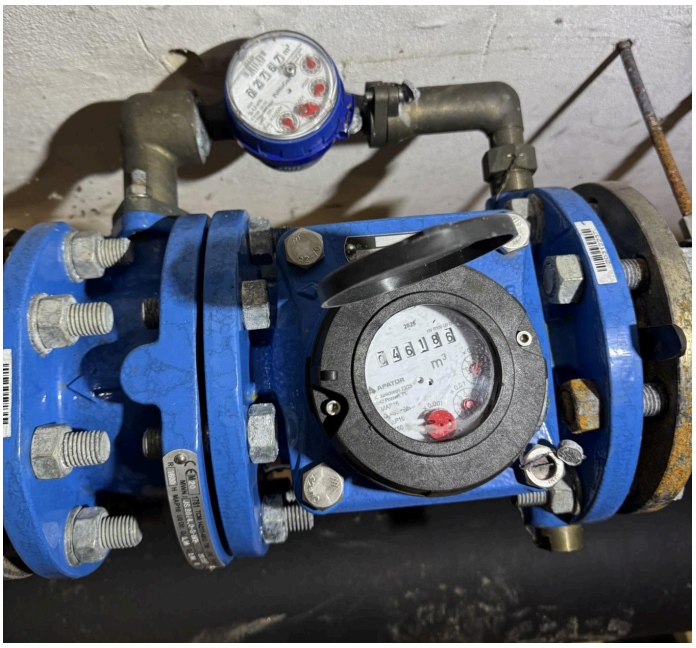
Методологията за изчисляване на показател ПК2 се основава на строгите изисквания на Наредба №9 на МЗ за качеството на водата, предназначена за питейно-битови цели. Ограничение в методиката на отчитане на жалбите е, че те включват субективни възприятия на клиентите (напр. вкус и мирис на водата), които често не представляват реално отклонение от здравните стандарти при последващ лабораторен анализ. Най-често регистрираните оплаквания от такъв характер са свързани с мирис на дезинфектант (белина), метален вкус, желязо или аромат на химикал. В по-голямата част от случаите тези сигнали са породени от състоянието на вътрешносградните инсталации или специфични сезонни явления (като цъфтеж на фитопланктон), без да представляват риск за здравето на потребителите.

Външно утвърждаване

MDR-M, пар. 77, буква „б“

Измерителите са обект на строг външен контрол. Качеството на водата се наблюдава и валидира постоянно от Столична регионална здравна инспекция (СРЗИ), изпълнението на бизнес плана се отчита пред КЕВР, а дейността на ЛИК се акредитира и одитира от Изпълнителна агенция "Българска служба за акредитация" (ИА БСА).

4.3. Надеждност на услугите за ключови клиенти



Комбиниран водомер, Столична община, Фонтани НДК

4.3.1. Описание на съществените ВРВ

ЕСОУ 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ЕСОУ S4

Описание на съществените въздействия и засегнатите потребители

SBM-3, пар. 48, буква „а“ и буква „в“, подточки i и iv ЕСОУ S4, пар. 10, букви „а“ и „б“

Дружеството управлява паралелно едно действително положително и едно потенциално отрицателно въздействие, свързани с обслужването на корпоративни, индустриални и институционални потребители:

- **Положително въздействие:** Количеството и качеството на водата са критичен ресурс за множество индустрии, болнични и учебни заведения. Гарантирането на висока надеждност на услугата към тях е категорично проявяващо се въздействие, което им влияе изключително благоприятно. То засяга широк периметър от клиенти на територията на цялата община, като директно осигурява непрекъснатост на бизнес процесите им и нормалното функциониране на ключови за обществото институции.
- **Отрицателно въздействие:** Евентуално компрометиране на количеството, налягането или качеството на подаваната вода би могло да повлияе силно отрицателно на тази група потребители. Този сценарий се отчита като напълно възможен и се управлява активно като текущ приоритет. Евентуалното му проявление би имало критични последици, водейки до прекъсване на производствени цикли, финансови загуби за бизнеса или технологични затруднения за болнични и социални заведения. Възстановяването на

нормалната работа и преодоляването на евентуалните щети би изисквало значителни усилия, време и ресурси.

И двете въздействия се проявяват по цялата верига на стойността – от наличието на сурова вода във водоизточниците (нагоре по веригата), през доставката през собствената инфраструктура (собствена дейност), до самите ключови клиенти и техните крайни ползватели или пациенти (надолу по веригата).

Връзка със стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, буква „б“ и буква „в“, подточка ii

Тези въздействия произтичат директно от ролята на дружеството като доставчик на обществена услуга. За да максимизира положителния ефект и да предотврати отрицателния, компанията адаптира бизнес стратегията си чрез прилагане на специализиран и персонализиран търговски подход (чрез обособено звено „Ключови клиенти“). Стратегически се приоритизират целеви инвестиции в развитие на Клиентската информационна система и интелигентното измерване (ЕСИИ), за да се гарантира висока степен на сигурност на доставките за този специфичен сегмент.

Издръжливост на стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, буква „е“

Бизнес моделът на дружеството показва висока степен на издръжливост спрямо потенциалното отрицателно въздействие от нарушаване на надеждността за ключовите клиенти. Тази устойчивост е обезпечена както чрез предвидените капиталови инвестиции за дигитализация на мрежата, така и чрез организационната структура – наличието на специализиран екип, непрекъснат мониторинг в реално време и ясни процедури за приоритетна реакция, които гарантират, че отрицателните последици върху бизнес процесите на тези клиенти ще бъдат минимизирани дори при възникване на извънредни ситуации.

4.3.2. Действия и ресурси

ESRS 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESRS S4, изискване за оповестяване S4-4

За надграждане на положителното и смекчаване на потенциалното отрицателно въздействие, дружеството прилага следните процеси, действия и ресурси:

Процеси за определяне на действия и подходи

S4-4, пар. 32, букви „а“ и „б“

Управлението се осъществява чрез процес „Идентифициране и обслужване на стратегически/ключови клиенти и общински имоти“. Подходът се базира на поддържането на специализирано звено „Ключови клиенти“, което извършва ежедневен мониторинг и проактивна комуникация. Клиентите се идентифицират въз основа на ясни критерии (големи потребители с над 600 м3/месечно, болници, бюджетни заведения и обекти със стратегическо значение).

Планирани и предприети действия, цели на политиката и избягване на отрицателни въздействия

S4-4, пар. 31, буква „а“ и пар. 34 MDR-A, пар. 68, букви „а“ и „б“

За постигане на основната цел на политиката – предоставяне на надеждна ВиК услуга, персонализирано обслужване и осигуряване на непрекъснатост на бизнес процесите на големите потребители, се прилагат следните ключови действия:

- *Ежегодна актуализация:* Портфейлът с ключови клиенти се преглежда и одобрява официално в началото на всяка календарна година.
- *Проактивен мониторинг и търговско обслужване:* Специализиран екип извършва ежемесечен мониторинг и сравнителен анализ на фактурираното потребление на ключовите клиенти. Към всеки клиент се прилага индивидуален подход, който включва провеждане на регулярни срещи, предоставяне на експертни технически съвети (напр. за откриване на скрити течове във вътрешните им инсталации), както и възможност за гъвкави схеми на разсрочено плащане при необходимост.
- *Действия при сигнали за качеството:* При проблем се инициира незабавно вземане на проби, като се свиква Комитет по качество на водата. За избягване на отрицателни въздействия поради грешни заключения, се извършва изследване на водата на границата на доставка (водомерния възел), за да се установи категорично дали евентуалният проблем не е локализиран във вътрешно-площадковата инсталация на самия клиент.
- *Планирани бъдещи действия:* За следващия регулаторен период (2027–2031 г.) дружеството планира да запази и надгради активния подход към ключовите клиенти. Предвижда се по-тясна интеграция на данните от интелигентните водомери (ЕСИИ) с клиентските профили в SAP IS-U, което ще позволи още по-бързо и автоматизирано идентифициране на аномалии в потреблението (напр. скрити течове при големи индустриални консуматори). Допълнително ще продължи и ще се разшири обхватът на съвместните кампании с районните администрации за управление на партидите и задълженията на общинските наематели.

Времеви хоризонти

MDR-A, пар. 68, буква „в“

Идентифицирането на клиентите е ежегоден процес, докато оперативното им обслужване и решаването на казуси се изпълнява в краткосрочен план – в рамките на 3 дни от постъпване на заявката.
Технологичното надграждане на системите за мониторинг на тяхното потребление се планира и реализира в дългосрочния хоризонт на Бизнес плана (2027–2031 г.).

Мерки за осигуряване на коригиране при проблеми

S4-4, пар. 31, буква „б“ и пар. 32, буква „в“ MDR-A, пар. 68, буква „г“

При установени проблеми с доставката или качеството, звеното подава незабавен сигнал към отговорните експлоатационни отдели за своевременна реакция и отстраняване на проблема.

Докладване на тежки проблеми с правата на човека
S4-4, пар. 35

През отчетния период не са отчетени тежки проблеми или системни нарушения, засягащи здравето и безопасността във връзка с обслужването на тази група клиенти.

Изпълнение на действията и оценка на ефективността
S4-4, пар. 31, буква „г“ и пар. 36 MDR-A, пар. 68, буква „д“

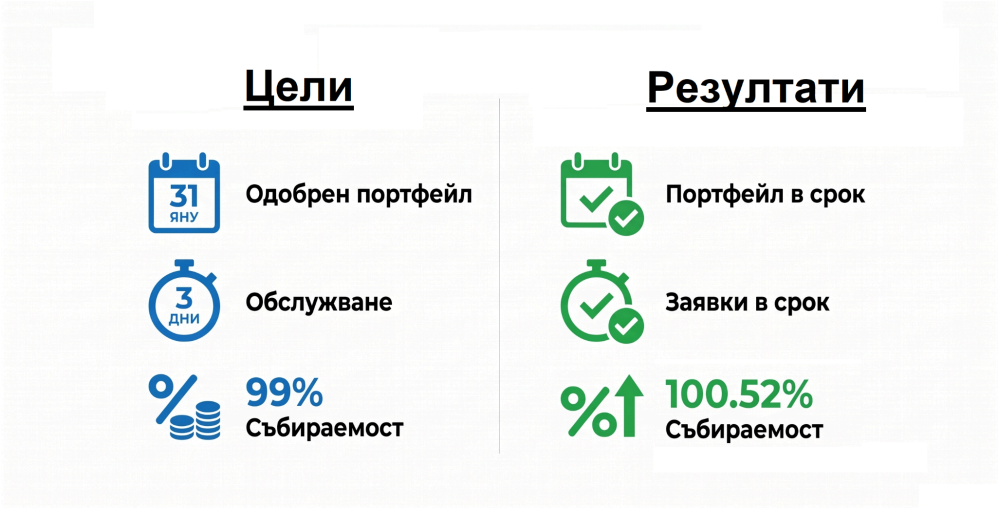
През 2025 г. дружеството отчита успешно реализиране на всички планирани дейности по портфейла. Ефективността се оценява чрез измерване на конкретни цели по Интегрираната система за управление (ИСУ).

Разпределение на ресурси
S4-4, пар. 37 MDR-A, пар. 69, букви „а“, „б“ и „в“

- *Човешки ресурси:* Управлението на това въздействие е обезпечено предимно чрез целеви човешки ресурс – специализираното звено „Ключови клиенти“, което е част от отдел „Събиране на вземания и осигуряване на приходите“ към Търговска дирекция.
- *Текущи и бъдещи финансови ресурси:* Текущите оперативни разходи (OPEX) за транспорт и административно обслужване на екипа са интегрирани в общия оперативен бюджет. Тъй като качественото обслужване и рисковият профил на тези клиенти се управляват основно чрез специализирани информационни системи (SAP IS-U и Business Intelligence инструменти като QlikView), за бъдещия регулаторен период 2027–2031 г. в Бизнес плана на дружеството са гарантирани капиталови инвестиции (CAPEX) в общ размер на 1 227 хил. евро за цялостно развитие на Клиентската информационна система, която пряко обслужва и обезпечава продължаващото високо ниво на услугата и за тази специфична група клиенти.

4.3.3. Цели

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOY S4, изискване за оповестяване S4-5



Измерими цели, обхват и времеви хоризонт

MDR-T, пар. 80, букви „б“, „в“ и „д“ S4-5, пар. 38

Дружеството си е поставило следните ориентирани към резултатите цели с ежегоден хоризонт (отчитани на 12 месеца):

- Одобряване на портфейла с ключови клиенти в срок до 31-ви януари на текущата година.
- Обслужване на ключов клиент в рамките на 3 дни от постъпване на заявката.
- Постигане на събираемост от ключови клиенти на ниво от 99%.

Връзка с целите на политиката

MDR-T, пар. 80, буква „а“

Поставените цели са директно обвързани с политиката за повишаване на удовлетвореността и гарантиране на стабилен паричен поток чрез експресно и надеждно обслужване на най-големите потребители.

Базова година, методология и промени

MDR-T, пар. 80, букви „г“, „е“ и „и“

Целите имат постоянен ежегоден характер и нямат фиксирана базова година.
Методологията се базира на извличане на данни от системата SAP IS-U.
През 2025 г. не са правени промени в целите или методиката за измерването им.

Процедура за определяне на целите и участие на заинтересованите страни

S4-5, пар. 41, букви „а“, „б“, „в“ MDR-T, пар. 80, буква „з“

Ключовите клиенти участват индиректно в задаването на приоритетите чрез специализирано социологическо проучване за тяхната удовлетвореност, провеждано отделно от общото клиентско проучване. Чрез него те проследяват резултатите и дават обратна връзка за нуждите си. Анализът на това проучване (напр. изисквания за по-бързо отстраняване на аварии и възстановяване на настилки) се използва от дружеството за планиране на подобрения.

Напредък и резултати

MDR-T, пар. 80, буква „й“

През 2025 г. целите са изпълнени и преизпълнени. Портфейлът е одобрен в заложения срок (31 януари), заявките са обработвани в рамките на целевите 3 дни, а показателят за събираемост при ключовите клиенти достига 100.52% (над заложената цел от 99%). Този резултат над 100% се дължи на методологията за изчисляване на показателя като съотношение между всички постъпили плащания през годината (включително успешно събрани стари просрочени задължения от предходни периоди и натрупани лихви за забава) спрямо фактурирания оборот за текущата година.

4.3.4. Измерители

ESOU 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M

Определяне и описание на измерителите

MDR-M, пар. 75 и пар. 77, буква „в“

- *„Одобрен портфейл в срок“* – качествен измерител (Да/Не), потвърждаващ създаването на годишния списък до 31 януари.
- *„Обслужен ключов клиент в срок“* – количествен измерител, отчитащ съотношението на броя обслужени клиенти до 3 дни спрямо общия брой заявки за обслужване в SAP IS-U.
- *„Събираемост от ключови клиенти“* – финансов процентен показател, отчитащ събраните суми спрямо общо фактурираните за клиентите от портфейла.

Методика, допускания и ограничения

MDR-M, пар. 77, буква „а“

Данните се генерират автоматизирано чрез клиентската информационна система (SAP IS-U). Основно ограничение в обхвата на методиката е, че тя проследява показателите ексклузивно за потребителите, попаднали в предварително одобрения портфейл (напр. над 600 куб.м/месец), и не обхваща малките стопански клиенти извън него.

Външно утвърждаване

MDR-M, пар. 77, буква „б“

Показателите са част от вътрешната Интегрирана система за управление (ИСУ), като данните за събираемостта подлежат на верификация в рамките на годишния независим финансов одит на дружеството.

4.4. Обслужване на клиенти, двупосочна комуникация, дигитализация и равен достъп





4.4.1. Описание на съществените ВРВ

ЕСОУ 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ЕСОУ S4

Описание на съществените въздействия и засегнатите потребители

SBM-3, пар. 48, буква „а“ и буква „в“, подточки i и iv ЕСОУ S4, пар. 10, букви „а“ и „в“

Дружеството е идентифицирало две категорично проявяващи се **положителни въздействия**, засягащи всички потребители на услугите на територията на Столична община:

- *Осигуряване на канали за двупосочна комуникация:* Въздействие с изключително силен положителен ефект. Поддържането на ефективни канали за комуникация позволява навременно решаване на проблеми, повишава клиентската удовлетвореност и изгражда дълготрайно доверие в предоставяната жизненоважна услуга.
- *Равен достъп до услуги:* Въздействие със значителен положителен ефект. Предоставянето на услуги, съобразени с индивидуалните нужди, гарантира социална солидарност и недискриминационен достъп до водоснабдяване. Това въздействие е особено значимо за специфични уязвими групи, включително лица с физически увреждания или затруднена подвижност.

Двете положителни въздействия се реализират по цялата верига на стойността – от доставчиците на телекомуникационни и софтуерни решения (нагоре по веригата), през обезпечаването на клиентското обслужване чрез собствените центрове и системи на компанията (собствена дейност), до самите крайни ползватели (надолу по веригата).

Съществени възможности и финансови последици

SBM-3, пар. 48, букви „г“ и „д“

Във връзка с описаните въздействия, дружеството идентифицира и управлява една съществена, сигурна **възможност** за своята стопанска дейност – ускорената дигитализация на услугите и преходът към електронна фактура. Тази възможност се отразява изключително благоприятно върху корпоративния имидж и улеснява достъпа на потребителите. Във финансово изражение възможността носи високи ползи за дружеството, концентрирани в собствената му дейност, изразяващи се в директно реализиране на съществени спестявания от разходи за печат, физическа доставка (разнос) и архивиране на хартиени документи.

Връзка със стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, буква „б“ и буква „в“, подточка ii

Управлението на тези въздействия и реализирането на идентифицираната възможност обуславят търговската стратегия на „Софийска вода“ АД, която е изцяло ориентирана към клиента. За да максимизира положителния ефект и да материализира финансовите и екологични ползи от дигитализацията, дружеството адаптира бизнес модела си, преминавайки от традиционно обслужване на гише към многоканална комуникация. Дигиталната трансформация се приоритизира стратегически чрез внедряване на иновативни решения (уебсайт, електронна фактура, мобилно приложение „Моята вода“, Viber Business Channel) и трансформиране на Телефонния център в модерен Контактен център, гарантиращи бърз, прозрачен и равнопоставен достъп до услугите.

Издръжливост на стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, буква „е“

Бизнес моделът на дружеството демонстрира висока степен на издръжливост и гъвкавост по отношение на клиентското обслужване. Тази устойчивост е гарантирана чрез системните целеви инвестиции за развитие на ИТ инфраструктурата и клиентската информационна система (SAP IS-U). Разнообразието от комуникационни канали (онлайн, телефон, физически центрове) и планираното внедряване на автоматизирани системи с изкуствен интелект (AI чатботове и виртуални асистенти) осигуряват на компанията капацитет да поема пикови натоварвания и да гарантира непрекъсваемост на обслужването и комуникацията дори при извънредни външни обстоятелства.

4.4.2. Действия и ресурси

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESOY S4, изискване за оповестяване S4-4

За надграждане на положителните въздействия и реализиране на възможностите, дружеството прилага следните процеси, действия и ресурси:

Процеси за определяне на подходи

S4-4, пар. 32, буква „б“

Управлението на взаимоотношенията се осъществява интегрирано чрез бизнес процеси „Управление на клиентски жалби и сигнали“, „Предоставяне на информация и услуга“ и „Обслужване на клиентска партида“.

Действия и инициативи за постигане на положителни въздействия и реализиране на възможности

S4-4, пар. 31, буква „в“ и пар. 33, буква „б“ MDR-A, пар. 68, букви „а“ и „б“

За постигане на целите на политиката (Харта на клиента) за осигуряване на високо качество на обслужването и лесен достъп до услугите, както и за преследване на възможността от дигитализация, са реализирани и се планират следните ключови действия:

- *Дигитализация и електронни услуги:* Внедрени са корпоративен уебсайт и мобилно приложение „Моята вода“, предлагащи набор от услуги (самоотчет, проверка на сметки и качество на водата). Изключително важен акцент е насърчаването на прехода към електронна фактура, което не само осигурява незабавна информираност на клиента, но и има съществен екологичен ефект. Внедрени са иновативни и сигурни методи за онлайн плащане (виртуален ПОС-терминал, Pay by click, отворено банкиране). В Центровете за обслужване на клиенти (ЦОК) е въведена система за безхартиено обслужване чрез електронни формуляри и биометричен подпис върху таблети при заявяването на услуги, което осигурява максимално улеснение и по-бързо обслужване за клиентите ни.
- *Широка мрежа от канали за контакт:* Поддържа се разнообразие от възможности за двупосочна връзка – безплатен Телефонен център, 4 физически ЦОК, онлайн чат в реално време, Viber Business Channel за проактивно информиране, както и профили в социалните мрежи. Въведена е система за обратна връзка и оценка на удовлетвореността чрез QR кодове в ЦОК.
- *Равен достъп и грижа за уязвими клиенти:* ЦОК са оборудвани с рампи за физически достъп и терминали за билети с опции за хора с увреждания (обозначения на Брайл и гласово съобщаване). Телефонният център оперира на безплатна линия, а на клиентите във финансово затруднение активно се предлагат гъвкави схеми за разсрочено плащане.
- *Планирани бъдещи действия:* За следващия регулаторен период дружеството предвижда съществена стъпка в насърчаването на прехода към електронна фактура. Във връзка с новите Общи условия, през 2026 г. ще бъде стартирана шестмесечна разяснителна кампания, в рамките на която към всяка хартиена фактура ще се прилага заявление, с което клиентът да предостави имейл адрес за електронна фактура или изрично да заяви желание за хартиена такава. Клиентите, които не подадат такова, ще получават достъп до фактурите си електронно чрез уебсайта на дружеството. Допълнително се планира оптимизиране на процесите чрез въвеждане на нови технологии за онлайн идентификация на заявителя. Заложени са още: развитие на Клиентската информационна система, добавяне на нови функционалности в корпоративния уебсайт, модернизиране на Контактния център, както и разширяване на

системата за електронен подпис и внедряване на специализиран софтуер за роботизация на процеси.

Времеви хоризонти

MDR-A, пар. 68, буква „в“

Оперативното обслужване се извършва ежедневно.
Проектите за развитие на дигитализацията се планират и реализират в дългосрочния хоризонт на Бизнес плана (2027–2031 г.).

Оценка на ефективността

S4-4, пар. 31, буква „г“ и пар. 36 MDR-A, пар. 68, буква „д“

Ефективността на тези инициативи се проследява ежедневно чрез специализиран софтуер (SAP IS-U), както и чрез годишни независими маркетингови проучвания за удовлетвореност. Изпълнението на количествените цели се отчита по Интегрираната система за управление (ИСУ).

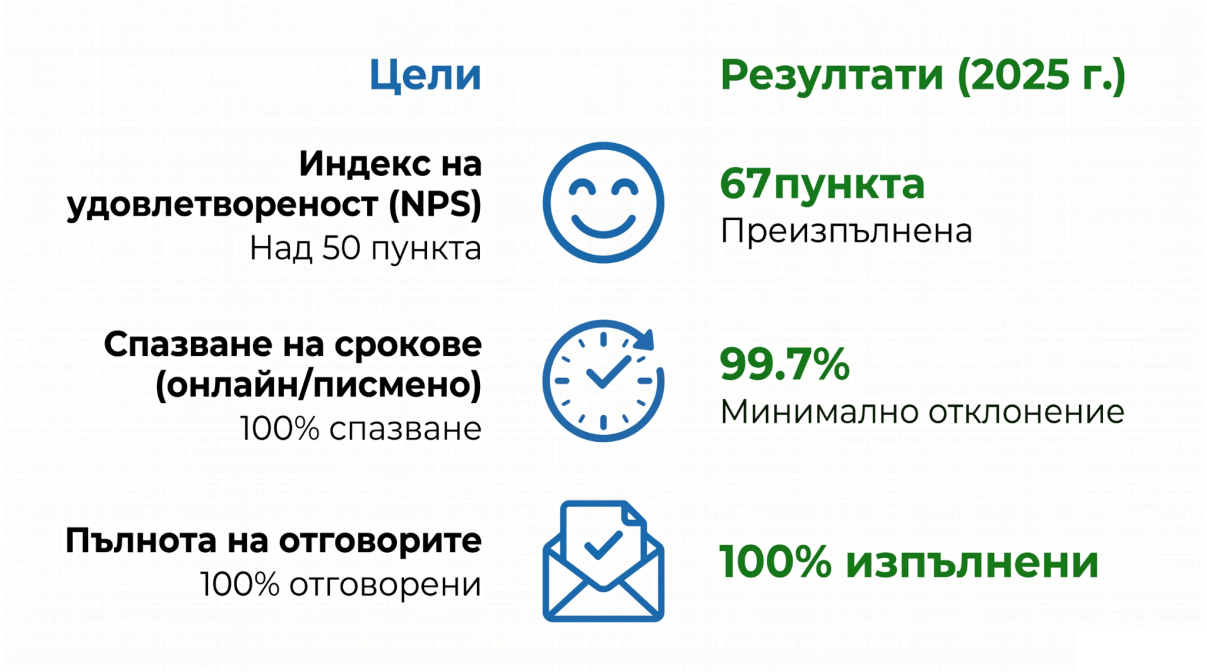
Разпределение на ресурси

S4-4, пар. 37 MDR-A, пар. 69, букви „а“, „б“ и „в“

- *Човешки ресурси:* Дейностите са обезпечени със специализирани екипи в Търговска дирекция (Телефонен център, ЦОК, новообособено звено „Онлайн услуги“ и „Писмена кореспонденция“).
- *Текущи финансови ресурси:* За 2025 г. оперативното обезпечаване на каналите за комуникация (OPEX) включва разходи за съобщителни и телефонни услуги в размер на 182 хил. лева, както и над 1 млн. лева за поддръжка на ИТ инфраструктурата, интернета и софтуера, обслужващи системите за клиенти. Успоредно с това, разходите за разнос на хартиени фактури прогресивно се оптимизират чрез преминаването към електронни фактури.
- *Бъдещи финансови ресурси:* За бъдещия регулаторен период (2027–2031 г.) способността за продължаване на дигитализацията е гарантирана с целеви капиталови инвестиции (CAPEX): 1 227 хил. евро за развитие на Клиентската информационна система и 354 хил. евро за разширяване на системата за електронен подпис и внедряване на софтуер за роботизация на процеси.

4.4.3. Цели

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOY S4, изискване за оповестяване S4-5



Измерими цели, обхват и времеви хоризонт
MDR-T, пар. 80, букви „б“, „в“ и „д“ и пар. 81 S4-5, пар. 38

Дружеството си е поставило следните измерими годишни цели по ИСУ (с хоризонт 12 месеца):

- *Индекс на клиентска удовлетвореност (NPS):* Поддържане на резултат над 50 пункта.
- *Срок за отговор:* 100% спазване на сроковете за отговор на клиентски запитвания (1 работен ден за онлайн запитвания; 12 работни дни за писмена кореспонденция).
- *Обработка на запитвания: 100*% предоставени отговори на регистрираните запитвания.

По отношение на прехода към електронни фактури дружеството не е определило строги измерими цели, тъй като това зависи от индивидуалния избор на клиентите и не може да бъде контролиран пряко от компанията. Вместо това тенденцията се проследява чрез конкретен количествен измерител.

Връзка с целите на политиката
MDR-T, пар. 80, буква „а“

Целите са обвързани със стратегическия ангажимент на компанията за непрекъснато повишаване на клиентската удовлетвореност и развитие на проактивно и прозрачно обслужване.

Базова година и методология
MDR-T, пар. 80, букви „г“, „е“ и „и“

Целите са текущи и нямат фиксирана базова година. Методологията за удовлетвореността се базира на независимо външно социологическо проучване и вътрешни анкети. Данните за сроковете се извличат автоматизирано от SAP IS-U.

Процедура за определяне на целите и участие на заинтересованите страни
S4-5, пар. 41, букви „а“, „б“, „в“ MDR-T, пар. 80, буква „з“

Потребителите участват пряко в проследяването на резултатите чрез предоставяне на обратна връзка през QR кодовете в ЦОК и участието си в ежегодното маркетингово проучване. Тези резултати се анализират от мениджмънта и служат за планиране на подобрения на процесите.

Напредък и резултати
MDR-T, пар. 80, буква „й“

През 2025 г. целите бележат високо ниво на изпълнение. Индексът NPS достига 67 пункта (при цел >50), спазването на сроковете за изготвен отговор достига 99.7%, а целта за предоставени отговори на всички регистрирани запитвания е изпълнена на 100%.

4.4.4. Измерители

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M

Определяне и описание на измерителите
MDR-M, пар. 75 и пар. 77, буква „в“

- *„Net Promoter Score (NPS)“* – показател за обща клиентска удовлетвореност и лоялност, измерван чрез независими проучвания.
- *„Изготвен и изведен отговор в срок“* – процентно съотношение на отговорите, предоставени в нормативен или фирмен срок, спрямо всички регистрирани жалби и сигнали.
- *„Потребителски регистрации“* – количествен индикатор за степента на дигитализация, отчитащ броя на активните онлайн профили. За 2025 г. те надхвърлят 63 000.
- *„Дял на електронните фактури“* – количествен индикатор, отчитащ съотношението на електронните фактури (вкл. уеб визуализация и EasyPay) спрямо общия брой фактури. За 2025 г. този дял достига 40.85%, като дружеството очаква и проследява плавно нарастване на дела до 82% през 2027 г. и до 88% през 2031 г.

Методика, допускания и ограничения
MDR-M, пар. 77, буква „а“

Данните за оперативните показатели (срокове, брой регистрации, дял електронни фактури) се генерират автоматично и надеждно от клиентската информационна система (SAP IS-U).

Външно утвърждаване

MDR-M, пар. 77, буква „б“

Показателят за срок на отговор на писмени жалби (ПК13) се докладва официално пред регулатора (КЕВР) и подлежи на външен одит. Индексът NPS се валидира чрез външна социологическа агенция.

4.5. Повишаване на осведомеността на потребителите и насърчаване на отговорно потребление



4.5.1. Описание на съществените ВРВ

ESRS 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ESRS S4

Описание на съществените въздействия и засегнатите потребители

SBM-3, пар. 48, буква „а“ и буква „в“, подточки i и iv ESRS S4, пар. 10, букви „а“ и „в“

Дружеството е идентифицирало едно съществено, категорично проявяващо се **положително въздействие**, свързано с повишаването на осведомеността на потребителите относно дейността на компанията и важността на опазването на водния ресурс. То се изразява в дългосрочни кампании и различни образователни и информационни инициативи. Чрез насърчаване на културата за пиене на вода от чешмата, дружеството допринася пряко за намаляване на пластмасовите опаковки и реално спестяване на водния ресурс.

Това въздействие има значителен положителен социален и екологичен ефект на местно ниво, обхващайки широк периметър от потребители на територията на цялата Столична община. То е насочено към всички клиенти, с особен фокус върху децата и

подрастващите (чрез специализирани образователни програми), за да се изградят устойчиви навици от най-ранна възраст.
Положителният ефект се реализира по цялата верига на стойността – като се започне от дългосрочното опазване на водоизточниците (нагоре по веригата), премине се през комуникационните и образователни дейности на компанията (собствена дейност) и се достигне до реалната промяна в екологичното поведение и навиците на самите потребители (надолу по веригата).

Връзка със стратегията и модела на стопанска дейност
SBM-3, пар. 48, буква „б“ и буква „в“, подточка ii

Насърчаването на отговорно потребление е дълбоко интегрирано в модела на стопанска дейност и политиката за корпоративна социална отговорност (КСО) на дружеството. За да максимизира това положително въздействие, компанията адаптира бизнес стратегията си, като приоритизира и инвестира в модерни дигитални комуникационни формати (корпоративни подкасти, видеоинструкции) и поддържа активни партньорства с образователни институции и неправителствени организации.

Издръжливост на стратегията и модела на стопанска дейност
SBM-3, пар. 48, буква „е“

Бизнес моделът на дружеството демонстрира висока степен на издръжливост по отношение на способността си да поддържа това положително въздействие във времето. Тази устойчивост е гарантирана чрез институционализирането на процесите по комуникация и наличието на специализирани звена (отдел „Комуникации“). Финансовата обезпеченост на инициативите е заложена като постоянен, целеви оперативен разход (OPEX), което гарантира, че образователните и екологичните кампании ще продължат да функционират ефективно, независимо от външни икономически или оперативни предизвикателства.

4.5.2. Действия и ресурси

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESOY S4, изискване за оповестяване S4-4

За надграждане и разширяване на това положително въздействие, дружеството прилага следните процеси, действия и ресурси:

Процеси за определяне на подходи
S4-4, пар. 32, буква „б“

Управлението се осъществява чрез процес „Комуникации със заинтересованите страни. Обмен на информация“, ръководен от специализирания отдел „Комуникации“. Идентифицирането на подходите за взаимодействие с потребителите става чрез ежегодно разработване на комуникационен план и анализиране на обратната връзка от медии и клиенти.

Действия и инициативи за постигане на положителни въздействия и връзка с политиката

S4-4, пар. 31, буква „в“ MDR-A, пар. 68, букви „а“ и „б“

Действията са директно обвързани с официалните ангажименти в Политиката на дружеството да насърчава отговорната употреба на вода и пестеливото използване на природните ресурси, както и да изгражда ефективна комуникация, целяща да разбере потребностите на заинтересованите страни.

За постигане на положителни социални и екологични резултати за потребителите, през 2025 г. са реализирани следните ключови инициативи:

- *Кампания „Вода без опаковка“:* Дългогодишна стратегическа инициатива за насърчаване потреблението на чешмяна вода като качествена, достъпна и екологосъобразна алтернатива на бутилираната. Действията включват поддържане на карта на заведенията, предлагащи чешмяна вода, раздаване на брандирани кани и стикери с QR код за качеството на водата, както и осигуряване на временни водни инсталации и диспенсъри на големи събития (Маратон на София, A to Jazz фестивал). В рамките на инициативата са изградени брандирани чешми на Летище София и е дарен сет от градински мебели (чешма, пейки, велостойки, тенис маса, игрална маса и кош за разделно събиране на отпадъци) в Княжеската градина.
- *Дигитални формати и медии:* Създаване и разпространение на корпоративния подкаст „На х2 вОди“, фокусиран върху опазването на околната среда, детското здраве и доброволчеството, както и публикуване на информационни видеоклипове с практични съвети.
- *Образователни програми и социално приобщаване:* Провеждане на образователен театър „Капчо и Капчица“ за деца в предучилищна и начална училищна възраст, организиране на посещения в пречиствателните станции и подновяване на образователната програма сред деца от ромската общност (в кв. Факултета и Филиповци) с активното участие на служители-доброволци.

В краткосрочен план (за 2026 г.) дружеството планира реализирането на информационна кампания под мотото „Водата, която ни обединява“, насочена към важността на хидратирането през летните месеци. В образователното направление предстои реализирането на тематичен подкаст от ученици от Втора английска гимназия (в рамките на клуб за пестене и опазване на водата).

В дългосрочен план (Бизнес план 2027–2031 г.), дружеството стратегически планира да надгради своите информационни кампании, като продължи активно да насърчава потребителите към отговорно ползване и съхранение на природните ресурси чрез създаване на ново образователно дигитално съдържание и разширяване на партньорствата с образователни институции и неправителствени организации.

Времеви хоризонти

MDR-A, пар. 68, буква „в“

Комуникационните и образователни инициативи (кампании, събития) се планират ежегодно чрез събитийния календар на компанията. От друга страна, внедряването на новите дигитални канали и AI асистенти за комуникация с потребителите е дългосрочен технологичен процес, заложен за изпълнение в рамките на Бизнес плана за периода 2027–2031 г. Всички тези действия са стратегически насочени към постигане на дълготрайна промяна в потребителските навици и екологичната осъзнатост.

Оценка на ефективността

S4-4, пар. 31, буква „г“ и пар. 36 MDR-A, пар. 68, буква „д“

През 2025 г. дружеството отчита успешно реализиране на планираните информационни кампании. Ефективността им се проследява чрез изпълнението на количествените цели по Интегрираната система за управление (ИСУ).

Разпределение на ресурси

S4-4, пар. 37 MDR-A, пар. 69, букви „а“, „б“ и „в“

Управлението е обезпечено със специализирания човешки ресурс на отдел „Комуникации“.
Финансовото обезпечаване на инициативите се осигурява чрез оперативния бюджет (OPEX) на дружеството. За 2025 г. отчетените разходи само по перо „Разходи за публикации“ (обслужващи медийните и комуникационни планове) възлизат на 167 хил. лева.
Способността за продължаване на тези положителни въздействия е гарантирана, като същата сума от 85 хил. евро (167 хил. лева) годишно е заложена като предвиден бъдещ разход за всяка една година в новия Бизнес план за периода 2027-2031 г. Допълнителни средства се алокират целево за събития и спонсорства чрез Комитета по спонсорство и благотворителна дейност.

4.5.3. Цели

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T
ESOY S4, изискване за оповестяване S4-5



Измерими цели, обхват и времеви хоризонт
MDR-T, пар. 80, букви „б“, „в“ и „д“ S4-5, пар. 38

За проследяване на ефективността на публичните инициативи, дружеството си е поставило следната количествена цел с ежегоден хоризонт на отчитане: Броят на организираните планирани публични събития да бъде повече от 5 броя годишно.

Връзка с целите на политиката
MDR-T, пар. 80, буква „а“

Целите са директно обвързани с ангажимента на компанията да насърчава устойчивото използване на природните ресурси, да води открит образователен диалог с потребителите и да поддържа добрия имидж на дружеството.

Базова година, методология и промени
MDR-T, пар. 80, букви „г“, „е“ и „и“

Целта има постоянен ежегоден характер и се измерва като съотношение между броя на реално организираните събития спрямо общия брой планирани събития в събитийния календар за годината.
През отчетния период не са правени промени в методиката за измерване.

Процедура за определяне на целите и участие на заинтересованите страни
S4-5, пар. 41, букви „а“, „б“, „в“ MDR-T, пар. 80, буква „з“

Различните групи потребители (напр. ученици, студенти, малцинствени групи) участват директно в реализирането на тези инициативи чрез партньорства с училища, университети и неправителствени организации. Обратната връзка, генерирана по време на тези взаимодействия, подпомага дружеството в приоритизирането на темите за бъдещите кампании.

Напредък и резултати
MDR-T, пар. 80, буква „й“

През 2025 г. целта е изпълнена на 100%, като са организирани над 5 планирани публични събития, с което заложеното ниво е напълно постигнато.

4.5.4. Измерители

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M

Определяне и описание на измерителите
MDR-M, пар. 75 и пар. 77, буква „в“

Основният показател за оценка на резултатите е „Брой организирани, планирани събития“, който отчита абсолютния брой проведени публични инициативи, съотнесен към заложените в комуникационния план.

Методика, допускания и ограничения

MDR-M, пар. 77, буква „а“

Методологията се базира на пряко количествено отчитане на реализираните събития от страна на отдел „Комуникации“.

Външно утвърждаване

MDR-M, пар. 77, буква „б“

Показателят подлежи на вътрешна верификация чрез Интегрираната система за управление (ИСУ) на дружеството.

Управленска информация

ЕСОУ G1

ESOY G1

Професионално поведение

Настоящият раздел представя оповестяванията на „Софийска вода“ АД по стандарт ESOY G1 „Професионално поведение“.
Въз основа на извършената оценка на съществеността, дружеството не отчита съществени отрицателни въздействия или рискове в тази област. Напротив, идентифицирани са ключови положителни въздействия върху веригата на стойността и обществото, които се изразяват в поддържането на прозрачни и справедливи бизнес практики, утвърждаването на позитивна етична корпоративна култура и изграждането на високо доверие в надеждните канали за сигнализиране на нередности. Тази силна управленска рамка създава и съществена финансова възможност за компанията, водеща до по-висока ангажираност на служителите и оптимизиране на разходите чрез намалено текучество на персонала.
В следващите точки дружеството детайлно представя своите утвърдени политики за професионално поведение, предприетите проактивни действия и контролни механизми, както и конкретните цели и измерители за ефективност, чрез които управлява, проследява и надгражда тези позиви.

1. Политики

ECOУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-P
ECOУ G1, изискване за оповестяване G1-1



Връзка с общата рамка, цели и обхват на политиките

MDR-P, пар. 65 G1-1, пар. 7

Управлението на професионалното поведение и етичните отношения в „Софийска вода“ АД се извършва чрез интегрираната рамка от политики, описани подробно в раздел 4.2 на ECOУ 2. В областта на бизнес поведението тя се базира основно върху Етичния кодекс, Кодекса за антикорупционно поведение, Политиката за многообразие и приобщаване и Политиката на ИСУ (в частта ѝ за ISO 37001), които обхващат 100% от служителите и веригата на стойността на дружеството. Тези инструменти гарантират защита на човешките права, нулева толерантност към корупцията и сигурна среда за докладване на нередности.

Култура на предприятието

G1-1, пар. 7 и 9

Културата на „Софийска вода“ АД е структурно обвързана със стратегическата „Цел на Веолия“ на компанията-майка – да допринася за прогреса на човечеството и да възобновява световните ресурси. Екологията и социалната отговорност играят водеща роля в корпоративната култура. На местно ниво дружеството потвърждава, че честността, почтеността и справедливостта ръководят всички негови бизнес дейности. Културата се развива активно чрез концепцията за „приобщаващо лидерство“, насърчаваща многообразието и преодоляването на несъзнателните предразсъдъци.
Популяризирането на тези ценности сред служителите се осъществява чрез системни обучения и редовни вътрешни събития, като „Седмицата на Ценностите на Веолия“ и инициативите за благосъстояние на работното място („So’Well“).
Оценката на корпоративната култура се извършва ежегодно чрез измерими индикатори в проучването на ангажираността "Voice of Resources" (VOR), както и чрез независим мониторинг на спазването на етичните норми на поведение и отчитане на специализирани показатели за устойчивост.

Политики за сигнализиране, разследване и защита

G1-1, пар. 10, букви „а“, „в“ и „д“

Политиката на предприятието гарантира наличието на сигурни и достъпни канали за подаване на сигнали за корупция, неетично поведение, дискриминация или измама:

- *Вътрешни и външни канали:* Механизмите са отворени както за служители, така и за външни заинтересовани страни (клиенти, доставчици). Те включват: дигиталната платформа на Групата Whispli („Платформа за етични въпроси“), директна електронна поща до Комисията по етика, антикорупционна телефонна линия (02 812 25 21), безплатна клиентска линия (0800 121 21), както и възможност за подаване на писмени или устни сигнали в Центровете за обслужване на клиенти (ЦОК).
- *Защита на лицата, сигнализиращи за нередности:* Компанията прилага принципа на нулева толерантност към ответни репресивни мерки (уволнение, понижаване, дискриминация) спрямо добросъвестните податели на сигнали, осигурявайки им пълна защита съгласно Закона за защита на лицата, подаващи сигнали (ЗЗЛПСПОИН) и вътрешната „Харта за използване на правото на подаване на сигнали за нарушения“. Гарантира се пълна поверителност на самоличността на подателя и посочените факти. Платформата на Групата (Whispli) допуска анонимност, докато каналите, организирани на база българското законодателство, изискват идентификация и не допускат разглеждане на анонимни сигнали.
- *Обективно разследване и докладване:* Всички инциденти се разследват бързо, независимо и обективно чрез процес, базиран на проверка на фактите и обстоятелствата. На местно ниво оценката се извършва от специализираната Функция по осигуряване на съответствието в борбата с корупцията (ФОСБК) и вътрешни комисии. Всички сигнали, преценени като основателни (касаещи корупция, търговия с влияние, нелоялна конкуренция и др.), се ескалират към функцията „Етика и нормативно съответствие“ на Групата „Веолия“. Към независимата Етична комисия на Групата могат да се отнасят само директно самите лица, подаващи сигнали. Към нея не се извършва административна ескалация от местните структури.

Политика за обучение относно професионалното поведение

G1-1, пар. 10, буква „ж“

Обученията по етика, антикорупция и приобщаване са задължителни за всички служители на всички нива. Политиката на Групата насърчава непрекъснатото развитие, като стратегическата цел е постигането на над 25 учебни часа на служител годишно. Програмите обхващат стриктните правила за превенция на конфликт на интереси и корупция, като всички ръководители преминават ежегодно обучение за риск-сценариите, дефинирани от „Веолия“. Организират се и специализирани модули за мениджъри и ЧР специалисти за разчупване на несъзнателните предразсъдъци, приобщаващо лидерство и разрешаване на конфликти.

Длъжности, изложени на най-голям риск от корупция

G1-1, пар. 10, буква „з“

Дружеството не поддържа статичен списък, а прилага динамичен, системен подход за идентифициране на риска чрез периодични оценки. Оценките се базират на методологията на Групата за “Картографиране на рисковете от корупция”, която

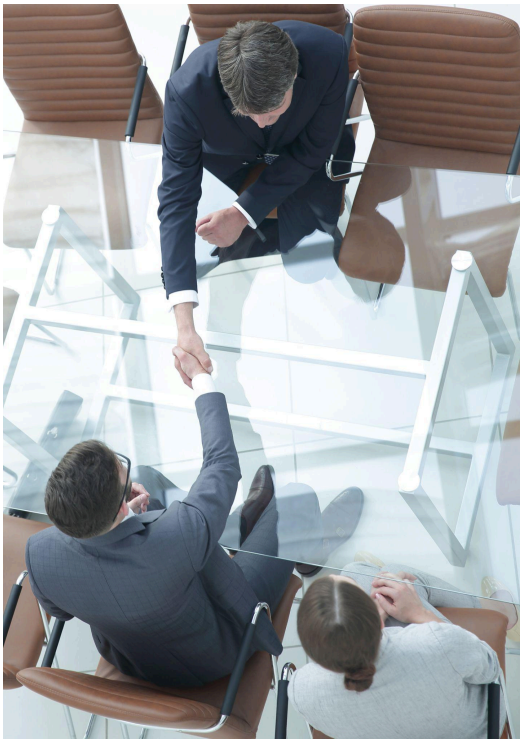
позволява йерархична оценка на позициите спрямо тяхната експозиция. Въз основа на тези анализи, дейностите с най-висока потенциална експозиция на корупционен риск и конфликт на интереси към момента включват служители с отговорности за вземане на решения в следните направления:

- Закупуване на стоки и услуги (даващи предписания, водещи преговори, оценители);
- Предоставяне на услуги
- Събиране на вземания
- Поддържане на отношения с държавни и общински институции;
- Извършване на подбор на персонал;
- Участие в избора и управлението на спонсорства и партньорства.

Спрямо служителите, определени като високорискови, се прилагат допълнителни мерки за контрол.

2. Управление на BPB

Корупция, подкупи и корпоративна култура



2.1. Описание на съществените BPB

ESOY 2, изискване за оповестяване SBM-3 във връзка с ESOY G1

Въз основа на извършената оценка на съществеността, „Софийска вода“ АД не идентифицира съществени отрицателни въздействия или рискове в тази отчетна област, а отчита следните съществени положителни въздействия и финансови възможности, свързани с корпоративната култура, етиката и професионалното поведение:

Положителни въздействия върху хората, обществото и веригата на стойността
SBM-3, пар. 48, букви „а“, „б“ и „в“

Дружеството оказва три ключови действителни **положителни въздействия**:

- Прозрачни и справедливи бизнес практики: Постигнати чрез ефективното предотвратяване и установяване на случаи на корупция и подкупи;
- Позитивна корпоративна култура: Корпоративна култура, приоритизираща етичните практики и устойчивото управление;
- Доверие и сигурност в системата*:* Осигурени чрез разнообразни (различни по вид и по степен на независимост) канали за вътрешно и външно докладване на нередности и пълна защита на сигнализиращите лица (чрез спазване на

законовите гаранции и паралелен канал от Групата „Веолия“), което подпомага ранното установяване на проблеми.

Тези положителни въздействия имат силно и трайно проявление в ежедневната работа на "Софийска вода" АД. Техният обхват излиза извън рамките на собствената дейност на компанията – те се простират нагоре и надолу по веригата на стойността, влияейки благоприятно на бизнес контрагентите, доставчиците и клиентите, като същевременно създават по-справедлива и прозрачна среда за обществото като цяло.

Въздействията имат устойчив характер и носят своите ползи едновременно в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен план.

Финансови възможности, свързани с корпоративната култура

SBM-3, пар. 48, букви „а“, „б“, „в“ и „д“

Повишаването на вътрешнофирмената култура и осъзнатостта на служителите на всички нива относно въпроси, касаещи опазването на работната среда и корпоративен климат, околната среда, социалната и управленската дейност, създава съществена **възможност** за дружеството. Тя води до по-висока ангажираност и ефективност на служителите и ограничаване на текучеството на персонал.

Възможността се реализира изцяло в рамките на собствената дейност на дружеството. Очакваните положителни финансови последици се изразяват в директно и сигурно спестяване на оперативни разходи, които иначе биха били вложени за справяне с проявени рискове, наложени санкции и репутационни щети, подбор на нов персонал, въвеждане в работа и обучения.

Възможността носи стабилни финансови ползи в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен времеви хоризонт.

Издръжливост на стратегията и модела на стопанска дейност

SBM-3, пар. 48, буква „е“

Силната етична и вътрешна нормативна рамка и липсата на идентифицирани съществени корупционни рискове правят бизнес модела и стратегията на „Софийска вода“ АД изключително издръжливи. Тази позитивна култура предпазва дружеството от репутационни и финансови сътресения, минимизира уязвимостта му към външни регулаторни шокове и гарантира поддържането на стабилни дългосрочни отношения по цялата верига на доставки.

2.2. Действия и ресурси

ESOУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-A
ESOУ G1, изисквания за оповестяване G1-2 и G1-3

Ключови действия за управление на въздействията и възможностите

MDR-A, пар. 68, букви „а“ и „б“

За поддържане и мултиплициране на трите съществени положителни въздействия (прозрачните бизнес практики, етичната корпоративна култура и доверието в каналите за сигнализиране), както и за реализиране на финансовите възможности от високата ангажираност на служителите, „Софийска вода“ АД прилага широк набор от

проактивни действия и контролни механизми. Обхватът им покрива собствената дейност на дружеството и се разпростира нагоре и надолу по веригата на стойността. Изпълнението на тези ключови действия допринася пряко за постигането на общите и конкретните цели, заложени в политиките за професионално поведение и Интегрираната система за управление (ИСУ).

Процедури за предотвратяване и разкриване на корупция

G1-3, пар. 18, буква „а“

Дружеството е въвело строги превантивни процедури за процесите с най-висока експозиция на корупционни фактори:

- *Картографиране на риска от подкупване:* Дружеството участва активно на всички управленски нива в цикличния проект на Групата по установяване на природата, приложимостта, оценката и предприемането на активни мерки за предотвратяване на рисковете от корупция. Картографирането се извършва на база сравнителен анализ по критерии, посочени от Групата, приложени от управленските кадри с най-висока степен на видимост с оглед спецификата и конкретиката на средата.
- *Комплексна проверка (Due Diligence):* Извършва се задължителна комплексна проверка при избор на ключов персонал, както и на доставчици (над определени прагове), за да се установи тяхната надеждност и да се изключат свързаности и нарушения.
- *Конфликт на интереси:* Прилага се Ключова процедура 16 на Групата „Веолия“. Всички ръководители, служители на рискови позиции и длъжностни лица по нормативно съответствие подават ежегодни декларации за установяване и предотвратяване на конфликт на интереси.
- *Подаръци и гостоприемство:* Съгласно стриктна политика, е въведен финансов лимит от 69 евро на човек за допустими подаръци или покани, които се правят единствено в интерес на компанията и при абсолютна прозрачност. Всички подаръци, надвишаващи тази стойност или направени към/от бизнес партньори, подлежат на задължително деклариране и одобрение в специален регистър. В допълнение, всички ръководители и членове на управителните органи ежегодно декларират получените подаръци и гостоприемство.
- *Спонсорство:* Одобрението на спонсорства се извършва от специализиран Комитет, за да се елиминира рискът от прикрито предоставяне на неправомерни предимства.

Процес по разследване на сигнали и независимост

G1-3, пар. 18, букви „б“ и „в“

Организацията разполага с множество независими канали за подаване на сигнали, достъпни както за служители, така и за външни лица по веригата на стойността. Те включват: дигиталната платформа на Групата Whispli, безплатна клиентска телефонна линия (0800 121 21), специализирана антикорупционна линия (02 812 25 21), имейл адрес, както и Центровете за обслужване на клиенти (ЦОК).

- *Независимост на разследването:* Разследванията се ръководят от Функцията по осигуряване на съответствието в борбата с корупцията (ФОСБК) и се осъществяват от постоянно действаща вътрешна комисия. Сигнали, касаещи етични норми и корупция, се ескалират към Дирекция „Етика и нормативно

съответствие“ и Етичната комисия на Групата „Веолия“, които действат напълно независимо от местната йерархия.

- *Защита на подателите:* В съответствие със Закона за защита на лицата, подаващи сигнали (ЗЗЛПСПОИН) и вътрешната Харта, се гарантира пълна конфиденциалност на самоличността. Изрично са забранени всякакви репресивни мерки (уволнение, понижаване) спрямо добросъвестни податели.
- *Процес на докладване:* След приключване на вътрешно разследване се изготвя доклад с констатациите. Той се съгласува с Директор „Управление на риска и оптимизация на процеси“ и се изпраща към Изпълнителния директор и Борда на директорите. След запознаването им, информацията се докладва и по линия на Групата (към Регионалния директор по съответствие, Регионалния директор по вътрешен контрол и Кореспондента по сигурността). На ниво Група, докладва Дирекция „Етика и нормативно съответствие“.

Програми за обучение, осведоменост и комуникация

G1-3, пар. 20 и 21

- *Комуникация на политиките:* Политиките и процедурите за борба с корупцията и етично поведение се съобщават активно на служителите и заинтересованите страни чрез регулярни информационни кампании, публикуване на специализирана платформа за етика и нормативно съответствие, където относимите процедури и документите на Групата са на разположение на български език, други вътрешни платформи, образователни постери за спазване на етичните норми, и залагане на задължителни клаузи в договорите с доставчиците и подизпълнителите, за да се гарантира, че всички лица имат достъп до правилата и разбират техните последици.
- *Обхват и задълбоченост на обученията:* Всички ръководители преминават ежегодно задължително обучение в областта на етиката и нормативното съответствие, организирано от Групата, циклично обучение в областта на противодействие на корупцията въз основа на проекта за картографиране на риска от подкупване, обучение на база риск-сценариите, дефинирани от „Веолия“. Допълнително се провежда годишно обучение по стандарта за борба с подкупването за всички служители. Персоналът, участващ в процеси със среден или висок корупционен риск, преминава и през специфично практическо обучение, насочено към техните ежедневни дейности.
- *Покритие през 2025 г.:* През отчетната година специализирано обучение по борба с корупцията са преминали 100% от служителите на длъжности, изложени на риск от корупция. По отношение на административните, управителните и надзорните органи – степента на покритие с обучения сред членовете на Изпълнителния комитет (висшето оперативно ръководство / Комекс) възлиза на 100%. Сред членовете на Съвета на директорите (Борда) успешно специализирано обучение са преминали 100% от представителите на мажоритарния акционер „Веолия“ (четирима членове през отчетния период).

Управление на отношенията с доставчиците

G1-2, пар. 15, букви „а“ и „б“

„Софийска вода“ АД изгражда отношенията си с доставчиците на базата на прозрачност, равнопоставеност и законосъобразност. Възлагането на поръчки е строго регламентирано чрез вътрешни правила и се осъществява в съответствие със Закона

за обществените поръчки (ЗОП). Оперативният процес по заявяване и поръчване е изцяло дигитализиран чрез информационната система (SAP), което осигурява пълна проследимост и налага стриктен предварителен контрол чрез система от нива на одобрение (матрица за делегиране на права).

- *Превантивен контрол по веригата на доставки (Due diligence):* На местно ниво идентифицирането на потенциални корупционни рискове при работа с трети страни се осъществява чрез процедура за „Комплексна проверка“. Оценката се базира на информация от Единния европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП), чрез който контрагентите се категоризират според техния рисков профил. Спрямо избраните доставчици се прилага скрининг (due diligence) чрез специализиран софтуер от съвместен екип на дирекция “Логистика и Снабдяване” и Дирекция “Етика и нормативно съответствие””, като в договорите за доставка е осигурена възможност за прекратяване при неспазване на изискванията на Групата в областта на етиката и нормативното съответствие. По линия на Групата се прилага План за осъществяване на контрол, съдържащ мерки за предпазване от тежки нарушения на човешките права, фундаменталните свободи, здравето, безопасността и опазването на околната среда по цялата верига на доставки.
- *Социални и екологични критерии при избор:* При избора на продукти и доставчици дружеството интегрира обективни критерии, основани на зачитането на етичните ценности и устойчивото развитие. Всички партньори са длъжни да спазват утвърдените Условия за покупки на дружеството. В допълнение:
    - *Социални критерии:* По линия на Групата се прилага Харта на „Веолия“ за отношенията с доставчиците, забраняваща използването на принудителен и детски труд. С доставчиците, които ще извършват дейност на територията на „Софийска вода“ АД, задължително се подписват споразумения за безопасност и здраве при работа (БЗР) и се провеждат предварителни инструктажи. Във всички договори са заложени антикорупционни клаузи.
    - *Екологични критерии:* В съответствие с ИСУ (ISO 14001 и ISO 50001), компанията изрично интегрира изисквания за опазване на околната среда и управление на енергията към нейните доставчици. Като част от екологичните си цели, дружеството изрично подкрепя и залага критерии за закупуването на енергийно ефективни продукти и услуги, които оказват положително влияние върху енергийните му характеристики.

Напредък, проследяване на ефективността, планирани действия и ресурси

MDR-A, пар. 68, букви „в“, „д“ и пар. 69

- *Напредък спрямо предходни периоди и ефективност:* През 2025 г. е регистриран висок ръст в подаването на сигнали от самите служители за корупционно поведение на клиенти към тях, което е безспорно доказателство за постигнатото положително въздействие, високата информираност и доверието в системата. Ефективността на мерките се проследява активно и чрез поведението на служителите, тяхното доброволно участие в инициативи, както и чрез периодични проверки от отдел „Вътрешен одит“ за спазване на контролите по Системата за управление за борба с подкупването. В допълнение, компанията премина успешно одит по ISO 37001 от независим сертифициращ орган без нито едно констатирано несъответствие.

- *Ключови планирани действия и времеви хоризонти:* Предстои актуализиране на вътрешните документи за защита на подателите на сигнали съгласно изискванията на Групата (с изпълнение в краткосрочен времеви хоризонт до 1 година), както и преход към новата версия на стандарта БДС EN ISO 37001 (планиран с времеви хоризонт до октомври 2026 г.).
- *Ресурси:* За изпълнението на действията не се изискват допълнителни капиталови разходи. Текущите оперативни дейности (като поддръжка на каналите за сигнализиране, провеждане на обучения, вътрешни разследвания и комплексни проверки) се обезпечават финансово изцяло в рамките на общия годишен бюджет на компанията. Основният отпуснат ресурс за управление на въздействията е вътрешен човешки и административен капацитет, осигурен чрез служителите, изпълняващи ролите в областта на етиката и нормативното съответствие, а именно Длъжностно лице по нормативно съответствие в дружеството и Ръководител “Етика и нормативно съответствие” на ниво държава, специализираната Функция по осигуряване на съответствието в борбата с корупцията (ФОСБК) и ангажираните звена по ИСУ.

2.3. Цели

ESOY 2, минимално изискване за оповестяване MDR-T



За управление и надграждане на положителните въздействия и възможностите, свързани с прозрачните бизнес практики и етичната култура, „Софийска вода“ АД има дефинирани и приети конкретни измерими цели, които са неразделна част от Интегрираната система за управление (ИСУ).

Процедура за определяне на целите и включване на заинтересованите страни

MDR-T, пар. 80, буква „з“

Целите се определят, преразглеждат и утвърждават от ръководството в рамките на ИСУ, съгласно поетия ангажимент за непрекъснато подобряване на резултатността в борбата с корупцията. При тяхното определяне се вземат предвид изискванията на компанията-майка (Групата „Веолия“), стриктните рамки на международния стандарт

ISO 37001, както и очакванията на основните заинтересовани страни (служители, бизнес партньори и общество) за прозрачност и осигуряване на защитена среда без репресии при подаване на сигнали.

Описание на целите, обхват и връзка с политиката

MDR-T, пар. 80, букви „а“, „б“ и „в“

За да гарантира пълното изясняване на твърдения за неетично поведение и да поддържа адекватни контроли за превенция, дружеството си поставя две основни абсолютни цели, пряко подкрепящи политиката за нулева толерантност към корупцията и надграждащи прозрачните бизнес практики.

Първата цел е регулярна актуализация на регистрите с рискове за борба с корупцията, обхващащи собствените дейности на компанията. За 2025 г. целевото равнище е било прегледът да се извършва 2 пъти годишно, а за 2026 г. целта е оптимизирана на 1 път годишно.

Втората цел покрива всички официални вътрешни и външни канали на дружеството и изисква 100% от постъпилите сигнали за нередности да бъдат регистрирани в рамките на два работни дни от тяхното получаване, като това целево равнище от 100% е заложено за 2025 г. и се запазва без промяна за 2026 г.

Базова стойност, година и промени

MDR-T, пар. 80, букви „г“ и „и“

И за двете цели за базова е приета 2024 г., когато те са въведени за първи път. При целта за актуализация на регистрите е отчетена посочената промяна в целевото равнище спрямо предходния период (от 2 пъти на 1 път годишно), докато при целта за регистриране на сигнали се проследява поддържането на константна 100% ефективност.

Времеви хоризонти

MDR-T, пар. 80, буква „д“

И двете цели имат постоянен характер с ежегодно отчитане на изпълнението.

Методики за определяне и наблюдение

MDR-T, пар. 80, буква „е“

Изпълнението на двете цели подлежи на проследяване от Старши мениджър „Управление на риска и устойчиво развитие“. Оценката за рисковете е базирана на изискванията на сертификацията по ISO 37001 и се изпълнява чрез преглед на Форума за управление на риска (ФУР). Ефективността при регистрирането на сигналите се проследява чрез вътрешната система за регистрация.

Резултати за 2025 г.

MDR-T, пар. 80, буква „й“

През отчетната 2025 г. и двете заложени цели са изпълнени на 100% – направен е преглед на рисковете 2 пъти в годината и 100% от постъпилите сигнали са регистрирани своевременно.

2.4. Измерители

ЕСОУ 2, минимално изискване за оповестяване MDR-M
ЕСОУ G1, изискване за оповестяване G1-4



За да проследява ефективността на своите политики и действия за предотвратяване на корупцията и неетичното поведение, „Софийска вода“ АД събира, анализира и оповестява конкретни количествени измерители.

Методологична бележка относно измерителите
MDR-M, пар. 77

Количествените измерители, представени в настоящия раздел (включително процент на преминалите антикорупционно обучение, брой и стойност на глобите, брой подадени сигнали), са етикетирани с точни наименования, съответстващи на изискванията на ЕСОУ G1-4 и вътрешната отчетност.
Те са извлечени чрез пряко отчитане от вътрешните информационни системи и официалните регистри на дружеството. Поради прекия характер на данните, при изчисляването им не са използвани съществени допускания или приближения, което гарантира високата им надеждност.
Измерването на оповестените измерители в раздел G1 не е утвърждавано от външна организация.

Потвърдени случаи на корупция, подкупи и съдебни дела

G1-4, пар. 24

През отчетната 2025 г. „Софийска вода“ АД отчита следните резултати:

- *Присъди и глоби:* Няма постановени присъди (0 бр.) и не са налагани глоби (0 BGN) на дружеството за нарушаване на законодателството за борба с корупцията и с подкупите.
- *Опити за влияние:* През отчетния период са регистрирани 14 опита за нерегламентирано влияние върху дейността на служителите на дружеството.
- *Регистрирани сигнали и предприети действия:* За периода от януари до декември 2025 г. са регистрирани общо 32 сигнала, изискващи предприемане на действия за установяване наличието на корупционни практики. От тях 12 са оценени след проверка като неоснователни. По останалите 20 основателни сигнала са предприети действия за поправяне на ситуацията и бъдеща превенция. Този процес на вътрешен контрол и мониторинг по конкретните случаи продължава и към момента.

Указател на изпълнените изисквания

IRO-2, пар. 56

Стандарт	Код на изискването за оповестяване	Локация в отчета
ЕСОУ 2	**BP-1**	Глава “ЕСОУ 2”, Раздел 1.1
	BP-2	Глава “ЕСОУ 2”, Раздел 1.2
	GOV-1	Глава “ЕСОУ 2”, Раздел 2.1
	GOV-2	Глава “ЕСОУ 2”, Раздел 2.2
	GOV-3	Глава “ЕСОУ 2”, Раздел 2.3
	GOV-4	Глава “ЕСОУ 2”, Раздел 2.4
	GOV-5	Глава “ЕСОУ 2”, Раздел 2.5
	SBM-1	Глава “ЕСОУ 2”, Раздел 3.1
	SBM-2	Глава “ЕСОУ 2”, Раздел 3.2
	SBM-3	Глава “ЕСОУ 2”, Раздел 3.3 Глава „ЕСОУ Е1“, Раздели 3.1.1 и 3.2.1 Глава „ЕСОУ Е2“, Раздели 2.1.1 и 2.2.1 Глава „ЕСОУ Е3“, Раздел 2.1 Глава „ЕСОУ Е4“, Раздел 1 Глава „ЕСОУ Е5“, Раздели 2.1.1, 2.2.1, 2.3.1, 2.4.1 Глава „ЕСОУ S1“, Раздели 5.1.1, 5.2.1, 5.3.1, 5.4.1, 5.5.1 Глава „ЕСОУ S3“, Раздели 4.1.1, 4.2.1, 4.3.1 Глава „ЕСОУ S4“, Раздели 4.1.1, 4.2.1, 4.3.1, 4.4.1, 4.5.1 Глава „ЕСОУ G1“, Раздел 2.1
	IRO-1	Глава “ЕСОУ 2”, Раздел 4.1
	IRO-2	Глава “ЕСОУ 2”, Раздел 4.5
	MDR-P	Глава “ЕСОУ 2”, Раздел 4.2 Глава „ЕСОУ Е1“, Раздел 2 Глава „ЕСОУ Е2“, Раздел 1 Глава „ЕСОУ Е3“, Раздел 1 Глава „ЕСОУ Е4“, Раздел 2 Глава „ЕСОУ Е5“, Раздел 1 Глава „ЕСОУ S1“, Раздел 2 Глава „ЕСОУ S3“, Раздел 2

		Глава „ECOУ S4“, Раздел 2 Глава „ECOУ G1“, Раздел 1
	MDR-A	Глава “ECOУ 2”, Раздел 4.3 Глава „ECOУ E1“, Раздели 3.1.2 и 3.2.2 Глава „ECOУ E2“, Раздели 2.1.2 и 2.2.2 Глава „ECOУ E3“, Раздел 2.2 Глава „ECOУ E4“, Раздел 3.1 Глава „ECOУ E5“, Раздели 2.1.2, 2.2.2, 2.3.2, 2.4.2 Глава „ECOУ S1“, Раздели 5.1.2, 5.2.2, 5.3.2, 5.4.2, 5.5.2 Глава „ECOУ S3“, Раздели 4.1.2, 4.2.2, 4.3.2 Глава „ECOУ S4“, Раздели 4.1.2, 4.2.2, 4.3.2, 4.4.2, 4.5.2 Глава „ECOУ G1“, Раздел 2.2
	MDR-M	Глава “ECOУ 2”, Раздел 4.4 Глава „ECOУ E1“, Раздел 3.1.4 и 3.2.4 Глава „ECOУ E2“, Раздел 2.1.4 и 2.2.4 Глава „ECOУ E3“, Раздел 2.4 Глава „ECOУ E4“, Раздел 3.3. Глава „ECOУ E5“, Раздели 2.1.4, 2.2.4, 2.3.4 и 2.4.4 Глава „ECOУ S1“, Раздели 5.1.4, 5.2.4, 5.3.4, 5.4.4 и 5.5.4 Глава „ECOУ S3“, Раздели 4.1.4, 4.2.4 и 4.3.4 Глава „ECOУ S4“, Раздели 4.1.4, 4.2.4, 4.3.4, 4.4.4 и 4.5.4 Глава „ECOУ G1“, Раздел 2.4
	MDR-T	Глава “ECOУ 2”, Раздел 4.4 Глава „ECOУ E1“, Раздели 3.1.3 и 3.2.3 Глава „ECOУ E2“, Раздели 2.1.3 и 2.2.3. Глава „ECOУ E3“, Раздел 2.3 Глава „ECOУ E4“, Раздел 3.2 Глава „ECOУ E5“, Раздели 2.1.3, 2.2.3, 2.3.3 и 2.4.3 Глава „ECOУ S1“, Раздели 5.1.3, 5.2.3, 5.3.3, 5.4.3 и 5.5.3 Глава „ECOУ S3“, Раздели 4.1.3, 4.2.3 и 4.3.3 Глава „ECOУ S4“, Раздели 4.1.3, 4.2.3, 4.3.3, 4.4.3 и 4.5.3 Глава „ECOУ G1“, Раздел 2.3
ECOУ E1	**E1-1**	Глава „ECOУ E1“, Раздел 1
	E1-2	Глава „ECOУ E1“, Раздел 2
	E1-3	Глава „ECOУ E1“, Раздели 3.1.2 и 3.2.2

	E1-4	Глава „ECOУ E1“, Раздели 3.1.3 и 3.2.3
	E1-5	Глава „ECOУ E1“, Раздел 3.1.4.1
	E1-6	Глава „ECOУ E1“, Раздел 3.1.4.2
	E1-7	Глава „ECOУ E1“, Раздел 3.1.4.4
	E1-8	Глава „ECOУ E1“, Раздел 3.1.4.4
	E1-9	Глава „ECOУ E1“, Раздели 3.2.1 и 3.2.4
ECOУ E2	**E2-1**	Глава „ECOУ E2“, Раздел 1
	E2-2	Глава „ECOУ E2“, Раздели 2.1.2 и 2.2.2
	E2-3	Глава „ECOУ E2“, Раздели 2.1.3 и 2.2.3
	E2-4	Глава „ECOУ E2“, Раздели 2.1.4 и 3
	E2-5	Глава „ECOУ E2“, Раздел 4
	E2-6	Глава „ECOУ E2“, Раздели 2.1.4, 2.2.1 и 2.3
ECOУ E3	**E3-1**	Глава „ECOУ E3“, Раздел 1
	E3-2	Глава „ECOУ E3“, Раздел 2.2
	E3-3	Глава „ECOУ E3“, Раздел 2.3
	E3-4	Глава „ECOУ E3“, Раздел 2.4.1
ECOУ E4	**E4-1**	Глава „ECOУ E4“, Раздел 1
	E4-2	Глава „ECOУ E4“, Раздел 2
	E4-3	Глава „ECOУ E4“, Раздел 3.1
	E4-4	Глава „ECOУ E4“, Раздел 3.2
	E4-5	Глава „ECOУ E4“, Раздел 3.3
ECOУ E5	**E5-1**	Глава „ECOУ E5“, Раздел 1
	E5-2	Глава „ECOУ E5“, Раздели 2.1.2, 2.2.2, 2.3.2 и 2.4.2
	E5-3	Глава „ECOУ E5“, Раздели 2.1.3, 2.2.3, 2.3.3 и 2.4.3
	E5-4	Глава „ECOУ E5“, Раздели 2.1.4 и 2.2.4
	E5-5	Глава „ECOУ E5“, Раздел 2.2.4
	E5-6	Глава „ECOУ E5“, Раздели 2.1.1, 2.2.1, 2.3.1 и 2.4.1

ECOУ S1	**S1-1**	Глава „ECOУ S1“, Раздел 2
	S1-2	Глава „ECOУ S1“, Раздел 3.1
	S1-3	Глава „ECOУ S1“, Раздел 3.2
	S1-4	Глава „ECOУ S1“, Раздели 5.1.2, 5.2.2, 5.3.2, 5.4.2 и 5.5.2
	S1-5	Глава „ECOУ S1“, Раздели 5.1.3, 5.2.3, 5.3.3, 5.4.3 и 5.5.3
	S1-6	Глава „ECOУ S1“, Раздел 4.1
	S1-7	Глава „ECOУ S1“, Раздел 4.2
	S1-8	Глава „ECOУ S1“, Раздел 5.1.4
	S1-9	Глава „ECOУ S1“, Раздел 5.3.4
	S1-10	Глава „ECOУ S1“, Раздел 5.2.4
	S1-11	Глава „ECOУ S1“, Раздел 5.2.4
	S1-12	Глава „ECOУ S1“, Раздел 5.3.4
	S1-13	Глава „ECOУ S1“, Раздел 5.4.4
	S1-14	Глава „ECOУ S1“, Раздел 5.5.4
	S1-15	Глава „ECOУ S1“, Раздел 5.2.4
	S1-16	Глава „ECOУ S1“, Раздел 5.3.4
	S1-17	Глава „ECOУ S1“, Раздел 5.3.4
ECOУ S3	**S3-1**	Глава „ECOУ S3“, Раздел 2
	S3-2	Глава „ECOУ S3“, Раздел 3.1
	S3-3	Глава „ECOУ S3“, Раздел 3.2
	S3-4	Глава „ECOУ S3“, Раздел 4.1.2, 4.2.2 и 4.3.2
	S3-5	Глава „ECOУ S3“, Раздел 4.1.3, 4.2.3 и 4.3.3
ECOУ S4	**S4-1**	Глава „ECOУ S4“, Раздел 2
	S4-2	Глава „ECOУ S4“, Раздел 3.1

	S4-3	Глава „ECOУ S4“, Раздел 3.2
	S4-4	Глава „ECOУ S4“, Раздел 4.1.2, 4.2.2, 4.3.2, 4.4.2 и 4.5.2
	S4-5	Глава „ECOУ S4“, Раздел 4.1.3, 4.2.3, 4.3.3, 4.4.3 и 4.5.3
ECOУ G1	**G1-1**	Глава „ECOУ G1“, Раздел 1
	G1-2	Глава „ECOУ G1“, Раздел 2.2
	G1-3	Глава „ECOУ G1“, Раздел 2.2
	G1-4	Глава „ECOУ G1“, Раздел 2.4

Подробно съдържание

Обобщено съдържание 3

Обща информация 4

ESOY 2 5

1. Принципи на изготвяне 6

1.1. Изготвяне на отчета 6

1.2. Особени обстоятелства 7

2. Управление 9

2.1. Роля на административните, управителните и надзорните органи 9

2.1.1. Състав и многообразие на управителните органи 9

2.1.2. Роли и отговорности във връзка с устойчивостта 10

2.1.3. Експертни знания и опит по въпросите на устойчивостта 13

2.2. Информация към органите 14

2.3. Схеми за поощряване 16

2.4. Надлежна проверка 19

2.5. Управление на риска и вътрешен контрол по отношение на отчитането във връзка с устойчивостта 21

3. Стратегия 24

3.1. Стратегия, модел на стопанска дейност и верига на стойността 24

3.2. Заинтересовани страни 27

3.3. Съществени ВРВ 31

4. Управление на въздействията, рисковете и възможностите 37

4.1. Процес по оценяване на съществеността 37

4.2. Политики, приети за управление на съществените въпроси на устойчивостта 42

4.3. Действия и ресурси 44

4.4. Цели и измерители 45

4.5. Обхванати изисквания за оповестяване 45

Екологична информация 46

ESOY E1 47

1. План за преход за смекчаване на изменението на климата 48

2. Политики 48

3. Управление на съществените ВРВ 50

3.1. Смекчаване на изменението на климата (Енергия и ПГ) 50

3.1.1. Описание на съществените ВРВ 50

3.1.2. Действия и ресурси 51

3.1.3. Цели 54

3.1.4. Измерители 57

3.1.4.1. Потребление на енергия и енергиен микс 57

3.1.4.2. Емисии на парникови газове (ПГ) 60

3.1.4.3. Методики за изчисляване, допускания и външно

утвърждаване 63
3.1.4.4. Поглъщания на ПГ, въглеродни кредити и вътрешно ценообразуване на емисиите 64
3.2. Адаптиране към изменението на климата (Риск от засушаване) 65
3.2.1. Описание на съществените ВРВ 65
3.2.2. Действия и ресурси 67
3.2.3. Цели 68
3.2.4. Измерители 70
ЕСОУ Е2 72
1. Политики 73
2. Управление на съществените ВРВ 75
2.1. Пречистване на отпадъчните води и спазване на нормите за заустване 75
2.1.1. Описание на съществените ВРВ 75
2.1.2. Действия и ресурси 77
2.1.3. Цели 78
2.1.4. Измерители 80
2.2. Предотвратяване на неконтролирани разливи и повреди по канализационната мрежа 81
2.2.1. Описание на съществените ВРВ 81
2.2.2. Действия и ресурси 83
2.2.3. Цели 85
2.2.4. Измерители 86
2.3. Финансовите последици и произшествия 87
3. Замърсяване на въздуха, водите и почвите 88
4. Вещества, пораждащи безпокойство, и вещества, пораждащи сериозно безпокойство 91
ЕСОУ Е3 93
1. Политики 94
2. Управление на съществените ВРВ 95
Възобновяване на природен ресурс (вода) след неговото използване 95
2.1. Описание на съществените ВРВ 95
2.2. Действия и ресурси 96
2.3. Цели 99
2.4. Измерители 101
2.4.1 Потребление на вода 101
2.4.2. Пречистване и заустване на вода 103
ЕСОУ Е4 105
1. Стратегия, модел на стопанска дейност и съществени въздействия 106
2. Политики 109
3. Управление на съществените ВРВ 111
Опазване и възстановяване на екосистемите 111
3.1. Действия и ресурси 112
3.2. Цели 114
3.3. Измерители 115

ESOV E5 117
1. Politiki 118
2. Upravlenie na sashtestvenite VRV 120
2.1. Energiyna i resursna efektivnost (Vhodyashti potoci) 120
2.1.1. Opisanie na sashtestvenite VRV 120
2.1.2. Deystviya i resursi 122
2.1.3. Tseli 122
2.1.4. Izmeriteli: Vhodyashti potoci ot resursi 123
2.2. Upravlenie na otpadatsite i utaykite (Izhodyashti potoci) 125
2.2.1. Opisanie na sashtestvenite VRV 125
2.2.2. Deystviya i resursi 127
2.2.3. Tseli 128
2.2.4. Izmeriteli: Izhodyashti potoci ot resursi i otpadatsi 129
2.3. Efektivnost na vodoprenosnata mrezha (Zagubi na voda) 132
2.3.1. Opisanie na sashtestvenite VRV 132
2.3.2. Deystviya i resursi 133
2.3.3. Tseli 135
2.3.4. Izmeriteli 136
2.4. Podobryavane na proizvodstvenite protsesi na vanshni kompanii 138
2.4.1. Opisanie na sashtestvenite VRV 138
2.4.2. Deystviya i resursi 140
2.4.3. Tseli 141
2.4.4. Izmeriteli 142
Sotsialna informatsiya **143**
ESOV S1 144
1. Sashtestveni VRV i biznes model 145
2. Politiki 147
3. Protsedury za vzaimodeystvie i kanali za zhalbi 149
3.1. Vzaimodeystvie s rabotnata sila i predstavitelite na rabotnitsite 149
3.2. Kanali za podavane na zhalbi i mehanizmi za koriginane 150
4. Obshti harakteristiki na rabotnata sila 153
4.1. Harakteristiki na naetite litsa na predpriyatieto 153
4.2. Harakteristiki na rabotnitsite, koito ne sa naeti litsa 154
5. Upravlenie na sashtestvenite VRV 156
5.1. Sotsialen dialog i kolektivno dogovaryane 156
5.1.1. Opisanie na sashtestvenite VRV 156
5.1.2. Deystviya i resursi 157
5.1.3. Tseli 159
5.1.4. Izmeriteli 160
5.2. Adekvatno zaplashtane, sotsialna zakrila i balans mezhdu profesionalniya i lichniya zhivot 162
5.2.1. Opisanie na sashtestvenite VRV 162
5.2.2. Deystviya i resursi 163

5.2.3. Цели 165
5.2.4. Измерители 167
5.3. Многообразие, приобщаване и равни възможности 169
5.3.1. Описание на съществените ВРВ 169
5.3.2. Действия и ресурси 170
5.3.3. Цели 172
5.3.4. Измерители 173
5.4. Обучение и развитие на уменията 176
5.4.1. Описание на съществените ВРВ 176
5.4.2. Действия и ресурси 177
5.4.3. Цели 178
5.4.4. Измерители 180
5.5. Безопасност и здраве при работа (БЗР) 182
5.5.1. Описание на съществените ВРВ 182
5.5.2. Действия и ресурси 184
5.5.3. Цели 186
5.5.4. Измерители 188
ЕСОУ S3 ***190***
1. Съществени ВРВ и бизнес модел *191*
2. Политики *192*
3. Процедури за взаимодействие и канали за жалби *194*
3.1. Взаимодействие със засегнатите общности 194
3.2. Канали за подаване на жалби и механизми за коригиране 195
4. Управление на съществените ВРВ *198*
4.1. Осигуряване на достъп до вода 198
4.1.1. Описание на съществените ВРВ 198
4.1.2. Действия и ресурси 199
4.1.3. Цели 201
4.1.4. Измерители 202
4.2. Достъпност на услугите - липса на канализация 203
4.2.1. Описание на съществените ВРВ 203
4.2.2. Действия и ресурси 204
4.2.3. Цели 206
4.2.4. Измерители 208
4.3. Управление на язовирната инфраструктура за предотвратяване на наводнения 209
4.3.1. Описание на съществените ВРВ 209
4.3.2. Действия и ресурси 210
4.3.3. Цели 212
4.3.4. Измерители 213
ЕСОУ S4 ***215***
1. Съществени ВРВ и бизнес модел *216*
2. Политики *218*
3. Процедури за взаимодействие и канали за жалби *220*

3.1. Взаимодействие с потребителите и крайните ползватели 220
3.2. Канали за подаване на жалби и механизми за коригиране 222
4. Управление на съществените ВРВ 225
4.1. Достъпност на услугите (Непрекъснатост и присъединяване) 225
4.1.1. Описание на съществените ВРВ 225
4.1.2. Действия и ресурси 226
4.1.3. Цели 229
4.1.4. Измерители 230
4.2. Качество на питейната вода 232
4.2.1. Описание на съществените ВРВ 232
4.2.2. Действия и ресурси 234
4.2.3. Цели 236
4.2.4. Измерители 237
4.3. Надеждност на услугите за ключови клиенти 239
4.3.1. Описание на съществените ВРВ 239
4.3.2. Действия и ресурси 240
4.3.3. Цели 242
4.3.4. Измерители 244
4.4. Обслужване на клиенти, двупосочна комуникация, дигитализация и равен достъп 245
4.4.1. Описание на съществените ВРВ 245
4.4.2. Действия и ресурси 246
4.4.3. Цели 249
4.4.4. Измерители 250
4.5. Повишаване на осведомеността на потребителите и насърчаване на отговорно потребление 252
4.5.1. Описание на съществените ВРВ 252
4.5.2. Действия и ресурси 253
4.5.3. Цели 255
4.5.4. Измерители 256
Управленска информация 258
ECOY G1 259
1. Политики 260
2. Управление на ВРВ 263
Корупция, подкупи и корпоративна култура 263
2.1. Описание на съществените ВРВ 263
2.2. Действия и ресурси 264
2.3. Цели 268
2.4. Измерители 270
Указател на изпълнените изисквания 272
Подробно съдържание 277