



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
**РАТЕЛ**  
РЕГУЛАТОРНА АГЕНЦИЈА ЗА  
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ  
И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

## **ПЛАН РАДА ЗА 2019. ГОДИНУ**

**новембар 2018. године**

## I. УВОД

Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција), основана је Законом о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13-Одлука УС и 62/14, у даљем тексту: Закон) као независна регулаторна организација са својством правног лица, која врши јавна овлашћења у циљу ефикасног спровођења утврђене политике у области електронских комуникација, подстицања конкуренције електронских комуникационих мрежа и услуга, унапређивања њиховог капацитета, односно квалитета, доприноса развоју тржишта електронских комуникација и заштите интереса корисника електронских комуникација, у складу са одредбама овог закона и прописа донетих на основу њега, као и регулаторних и других послова у складу са посебним законом којим се уређују поштанске услуге.

Управни одбор Агенције, у складу са чланом 11. став 1. тачка 1) Закона доноси годишњи план рада Агенције, усклађен са стратешким актима и акционим плановима из области електронских комуникација и поштанских услуга, најкасније до 15. децембра текуће године за наредну годину.

Полазећи од циљева Стратегије развоја електронских комуникација у Републици Србији од 2010. до 2020. године („Службени гласник РС“, број 68/10, у даљем тексту: Стратегија), Агенција је припремила План рада за 2018. годину у коме се налазе активности везане за развој независне и доследне регулаторне праксе, а у сврху даљег развоја тржишта електронских комуникација, промовисања конкуренције, примене нових технологија и заштите крајњих корисника.

Како се у 2019. години очекује доношење нових закона који регулишу области електронских комуникација и поштанских услуга, главне активности РАТЕЛ-а биће усмерене ка имплементације нових законских решења, односно изради одговарајућих подзаконских аката. Доношењем нових закона постиже се већи степен усклађености домаћих прописа с актуелним регулаторним оквиром Европске уније. РАТЕЛ ће интензивно пратити и усвајање обједињене европске директиве у области електронских комуникација и решења која она доноси, а како би се одржао корак са модерним тенденцијама у регулацији телекомуникационог тржишта.

РАТЕЛ ће наставити да на основу Закона о информационој безбедности и пратећих уредби обавља послове из делокруга Националног центра за превенцију безбедносних ризика у ИКТ системима.

У складу са својим надлежностима и актуелним трендовима у развоју телекомуникација, поштанских услуга и информационе безбедности, али и потребама оператора и крајњих корисника, **РАТЕЛ је утврдио девет стратешких приоритета за 2019. годину:**

1. УНАПРЕЂЕЊЕ РЕГУЛАТОРНОГ ОКВИРА ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ
2. УНАПРЕЂЕЊЕ РЕГУЛАТОРНОГ ОКВИРА ЗА ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ
3. 5G ROADMAP

4. ЗАШТИТА КОРИСНИКА УСЛУГА ЕЛЕКТРОНСКИХ КОМУНИКАЦИЈА И ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

5. ПОВЕЋАЊЕ ЕФИКАСНОСТИ УПРАВЉАЊА РАДИО-ФРЕКВЕНЦИЈСКИМ СПЕКТРОМ

6. ПОВЕЋАЊЕ КОНКУРЕНТНОСТИ НА ТРЖИШТУ ЕЛЕКТРОНСКИХ КОМУНИКАЦИЈА

7. РАЗВОЈ СИСТЕМА ЗА КООРДИНАЦИЈУ И ПРЕВЕНЦИЈУ РИЗИКА У ИКТ СИСТЕМИМА

8. УНАПРЕЂЕЊЕ ПРИСУСТВА АГЕНЦИЈЕ НА МЕЂУНАРОДНОМ НИВОУ

9. ПОВЕЋАЊЕ ЕФИКАСНОСТИ РАДА АГЕНЦИЈЕ

## **II. СТРАТЕШКИ ПРИОРИТЕТИ У 2019. ГОДИНИ**

### **1. УНАПРЕЂЕЊЕ РЕГУЛАТОРНОГ ОКВИРА ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ**

Очекује се да ће Народна скупштина у наредном периоду усвојити Закон о електронским комуникацијама. Након тога, Агенција је у обавези да предузме низ регулаторних активности у вези са доношењем потребних подзаконских аката у складу са донетим законом, као и да спроведе нова законодавна решења. Детаљан план активности у вези с доношењем потребних подзаконских аката, а у складу са прописаним роковима, може да буде припремљен тек по усвајању закона. У прелазним и завршним одредбама, у овом тренутку доступне верзије овог акта, који је још увек у форми предлога, остављен је рок од годину дана од дана ступања на снагу Закона о електронским комуникацијама за доношење подзаконских аката. Нови Закон о електронским комуникацијама биће усаглашен са регулаторним оквиром ЕУ из 2009. године и намера законодавца је да се овим прописом, поред обавезе да се законодавство Републике Србије у предметној области усклади са правним тековинама Европске уније у области електронских комуникација, побољшају, односно прецизније уреде постојеће одредбе важећег закона у циљу обезбеђивања савременог, ефикасног и јединственог правног оквира за даљи развој електронских комуникација, што у крајњој линији треба да омогући повећање конкурентности и стимулисање домаћих и страних инвестиција, могућност избора квалитетнијих услуга, као и унапређење услова за пословање оператора електронских комуникација, али и унапређење заштите права корисника електронских комуникационих услуга.

#### **Активност 1 Спровођење новог Закона о електронским комуникацијама кроз израду нових подзаконских аката и усклађивање са регулаторним оквиром ЕУ за електронске комуникације**

Израда и усклађивање подзаконских аката ће трајати током целе године, а у складу са одредбама новог закона. Планирано је да се наведени акти припремају и усвајају у неколико фаза. Пре упућивања предлога аката на усвајање, сваки од нацрта ће проћи поступак јавних консултација.

Фаза 1 - Правилник којим се уређују накнаде за пружање услуга из надлежности Агенције, Правилник о преносивости броја за услуге које се пружају преко јавних мобилних комуникационих мрежа, Правилник о обавезама оператора услуга са додатом вредношћу и Правилник о општим условима за обављање делатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења.

Фаза 2 - План нумерације, Правилник о обрасцу захтева за издавање дозвола за коришћење нумерације, Правилник о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга и спровођењу контроле обављања делатности електронских комуникација, Правилник о начину прикупљања и објављивања података о врсти, расположивости и географској локацији капацитета електронске комуникационе мреже и Правилник о условима приступа и коришћењу података из јавног телефонског именика.

Фаза 3 - Правилник о преносивости броја у јавним телефонским мрежама на фиксној локацији, Правилник о начину и условима за доделу и употребу бројева из нумеричког опсега који почиње бројем 116, Правилник о садржини и начину пријаве уговора о међуповезивању на међународном нивоу и Правилник о начину контроле коришћења радио-фреквенцијског спектра, обављању техничких прегледа и заштите од штетних сметњи.

Фаза 4 - Правилник о начину документовања прекомерних трошкова и мерила за остваривање права на накнаду прекомерних трошкова у вези са универзалним сервисом и Правилник о нивоу детаљности и начину објављивања података о понудама оператора за услуге универзалног сервиса.

Фаза 5 - Правилник о начину коришћења радио-фреквенција по режиму општег овлашћења (по усвајању Плана намене).

Фаза 6 - Правилник о начину коришћења аматерских радио-станица (усвојен у 2018. години и упућен ресорном министарству у циљу прибављања мишљења о уставности и законитости).

Фаза 7 - Измене и допуне осталих правилника, односно усклађивање са новим законом који уређује електронске комуникације, доношење нових подзаконских аката након ступања на снагу овог закона, као и припрема предлога подзаконских аката које доноси ресорно министарство на предлог Агенције:

- Правилник о начину коришћења радио-станица на домаћим и страним ваздухопловима, локомотивама, бродовима и другим пловилима;
- Правилник о обрасцима захтева за издавање појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција;
- Предлог правилника о радио опреми;
- Након усвајања Плана намене, доношење нових и измене и допуне постојећих правилника о утврђивању планова расподеле радио-фреквенција;
- Предлог правилника о универзалном сервису.

Фаза 8 - У циљу усклађивања са регулаторним оквиром ЕУ у области анализе тржишта подложних претходној регулацији, независно од доношења новог закона који уређује електронске комуникације, планирано је доношење Правилника о обрачуну трошковно оријентисаних цена, као и усвајање Правилника о минималном садржају, нивоу детаљности и начину објављивања стандардних понуда који је припремљен у 2018. години.

## **2. УНАПРЕЂЕЊЕ РЕГУЛАТОРНОГ ОКВИРА ЗА ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ**

У циљу унапређења регулаторног оквира за поштанске услуге, Агенција је узела учешће у активностима у вези са доношењем новог Закона о поштанским услугама.

Такође, Агенција израђује предлоге и доноси подзаконска акта која произлазе из тог закона, а којима се на општи начин уређују питања из надлежности Агенције у овој области. Усвајање Закона о поштанским услугама очекује се у наредном периоду. Након тога Агенција ће предузети низ регулаторних активности у вези са спровођењем нових законодавних решења и доношењем потребних подзаконских аката у складу са овим законом. Активности у вези с доношењем потребних подзаконских аката, а у складу са прописаним роковима, започињу по усвајању закона.

### **Активност 1 Развој регулаторног оквира у складу са новим Законом о поштанским услугама**

Најважнија активност по усвајању закона је доношење подзаконских аката, што подразумева израду нових или усклађивање постојећих подзаконских аката са новим законским решењима. Планирано је да се подзаконска акта припремају и усвајају у неколико фаза. Пре упућивања предлога аката на усвајање, сваки од нацрта ће проћи поступак јавних консултација.

Фаза 1 - Правилник о условима и начину обављања поштанских услуга, Правилник о јединственим тарифним ставовима из области универзалне поштанске услуге, Правилник о обрасцу захтева за доделу дозволе, Правилник о висини и начину плаћања обавеза поштанских оператора, Правилник о условима и критеријумима приступа поштанској мрежи јавног поштанског оператора и Интерно упутство о издавању дозволе.

Фаза 2 - Правилник о начину вођења одвојеног рачуноводства и провере веродостојности, Правилник о обрасцу легитимације и начину издавања, Правилник/Упутство о стручном надзору, Правилник/Упутство о посредовању у вансудском решавању спорова, Правилник о стандардима квалитета за обављање универзалне поштанске услуге, Правилник о техничким условима за кућне сандучиће и остала подзаконска акта чије је доношење у надлежности Агенције сагласно закону који уређује поштанске услуге.

### **Активност 2 Увођење стручног надзора ради успостављања бољих услова за развој тржишта**

У циљу унапређења услова за подстицање конкуренције и либерализације тржишта, Агенција прати рад поштанских оператора по оствареним резултатима, примедбама корисника, иновацијама у поштанску делатност и сачињава извештаје о годишњем прегледу тржишта, анализира рад сваког појединачног оператора и указује на уочене недостатке на састанцима са операторима, као и инспекцијским службама надлежних министарстава.

Усвајањем новог закона очекује се да Агенција добије нову надлежност која подразумева стручни надзор над радом оператора поштанских услуга. Ова надлежност ће значајно допринети ефикаснијем раду Агенције на успостављању бољих услова на тржишту поштанских услуга. У складу са овим потребно је израдити неопходна подзаконска акта и организовати рад запослених који ће вршити стручни надзор.

Сачинити упутство, планове, опис технолошких фаза које ће бити предмет стручног надзора, као и израду потребних исправа за запослене који ће вршити стручни надзор.

### **Активност 3 Израда студије: Анализа развоја поштанског тржишта у складу са ECOMPRO програмом**

Агенција анализира развој поштанског тржишта у Републици Србији и прати извештаје које објављује Светски поштански савез и ERGP. У својим анализама Агенција је уочила висок степен корелације трендова на тржишту поштанских услуга у Србији са трендовима који се бележе код великог броја земаља. Наиме, приметан је тренд пада обима писмоносних пошиљака (документа) и раст обима пошиљака чија је садржина роба. Појава великих компанија које нуде услуге онлајн продаје доводи до све веће потребе за слањем робе, што даје нову развојну шансу целокупном поштанском сектору. Наведени трендови су предмет анализе Светског поштанског савеза, али и ERGP, чији је основни задатак унапређење регулативе у циљу успостављања јединственог тржишта.

Препознајући трендове на светском тржишту, Светски поштански савез је увео ECOMPRO пакетску услугу, као одговор на појаву раста обима међународних пошиљака генерисаних у процесу даљинске продаје. Услуга је у фази развоја и намењена је овлашћеним поштанским операторима.

ЕУ је у 2018. години интензивно радила на припреми Уредбе Европског парламента и Савета о услугама прекограничне доставе пакета. У образложењу Предлога уредбе дефинисана је обавеза националних регулаторних тела да прате национална тржишта и прикупљају статистичке податке о оствареном обиму и приходу од услуга прекограничне доставе пакета. У складу са тим, Агенција је прилагодила начин извештавања и упитнике за поштанске операторе и тако створила услове за израду модела подршке развоју прекограничне доставе пакета.

Имајући у виду наведено, Министарство трговине, туризма и телекомуникација је Акционим планом Стратегије развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2017-2020. године, дефинисало као веома важан циљ: „Иновацију постојећих и развој модерних поштанских сервиса у Републици Србији кроз модернизацију и потпуно интегрисање производног портфолија“, у оквиру којег је утврђена Активност 3-3-1: „Дефинисање модела подршке развоја е-трговине, у складу са ECOMPRO програмом“, која је у надлежности Агенције. С тим у вези, Агенција планира израду студије: „Анализа развоја поштанског тржишта у складу са ECOMPRO програмом“.

### **3. 5G ROADMAP**

Један од приоритета који је поставила Европска унија јесте координирана примена 5G технологије у свим земљама чланицама до 2020. године. С тим у вези интерес Србије јесте да не заостаје у овом процесу већ да узме активно и правовремено учешће. Из тог разлога један од приоритета Агенције јесте да уради све потребне припремне радње

како би се обезбедили услови за јавно надметање за продају РФ спектра за потребе технологије 5G у 2020. години.

### **Активност 1 Израда студије „Избор оптималног аукцијског модела продаје фреквенцијских опсега за постојеће и нову 5G технологију“**

У оквиру припреме Агенције за продају РФ спектра за технологију 5G, односно до сада непродатих, слободних делова фреквенцијских опсега 900 MHz, 1800 MHz и 2100 MHz као и будућих фреквенцијских опсега који ће бити намењени за технологију 5G (700 MHz, 2,6 GHz, 3,5 GHz, 26 GHz,...), неопходан је избор модела јавног надметања ради постизања, како максималног износа једнократне накнаде која се плаћа приликом издавања појединачне дозволе у поступку јавног надметања, тако и стимулисања оператора за брзи развој нове технологије. Предлог за избор модела јавног надметања треба да се заснива на специфичностима нашег тржишта електронских комуникација као и на усвојеној Стратегији развоја електронских комуникација у Републици Србији од 2010. до 2020. године. С обзиром на сложеност јавног надметања, пре свега због врсте јавног надметања, које треба да буде аукција комбинованог типа (више фреквенцијских опсега) потребно је одредити оптимални тип јавног надметања који ће бити примењен, као и услове под којима јавно надметање треба да се спроведе. Студија такође треба да обухвати и дефинисање услова за учешће у јавном надметању, критеријума, образаца, доказа итд., као и потребну процедуру у случају жалби на исход јавног надметања.

### **Активност 2 Израда новог Плана намене и планова расподеле радио-фреквенцијских опсега за 5G**

Измене важећег Плана намене радио-фреквенцијских опсега су биле неопходне и проистекле су на основу резултата светских конференција за радио-комуникације одржаних 2012. и 2015. године (WRC-12 и WRC-15), као и на основу ажуриране Европске табеле намене радио-фреквенцијских опсега (ECA Table). Коначни текст Нацрта плана намене радио-фреквенцијских опсега, по завршетку законске процедуре, доставља се ресорном министарству на даљу надлежност.

Планове расподеле радио-фреквенцијских опсега доноси надлежно министарство, на предлог Агенције. По доношењу новог Плана намене, као и услед потребе за дефинисањем услова за коришћење радио-фреквенција биће неопходна израда нових, измена постојећих и примена усвојених планова расподеле, у складу са Планом намене по његовом ступању на снагу:

- План расподеле за рад у радио-фреквенцијском опсегу 700 MHz, упућивање на јавне консултације и достављање предлога ресорном министарству;
- Измена Правилника о утврђивању Плана расподеле радио-фреквенција за системе за пружање јавне електронске комуникационе услуге - широкопојасне бежичне приступне системе BWA, мобилне/фиксне комуникационе мреже (MFCN) у фреквенцијским опсезима 3400-3600 MHz и 3600-3800 MHz, упућивање на јавне консултације и достављање предлога ресорном министарству.



### **Активност 3 Координација радио-фреквенција са администрацијама суседних земаља**

Процес координације радио-фреквенција са администрацијама суседних земаља подразумева реализацију координације на основу већ потписаних регионалних споразума, као и припрему нових техничких споразума за радио-фреквенцијске опсеге за које нису до сада договорена права коришћења у пограничним областима:

- Координациони споразум за фреквенцијски опсег 800 MHz, са земљама Босна и Херцеговина, Црна Гора и Македонија;
- Координациони споразум за фреквенцијски опсег 900 MHz, са земљама Босна и Херцеговина, Црна Гора и Македонија;
- Координациони споразум за фреквенцијски опсег 1800 MHz, са земљама Босна и Херцеговина, Црна Гора и Македонија;
- Координациони споразум за фреквенцијски опсег 2100 MHz, са земљама Босна и Херцеговина, Црна Гора и Македонија;
- Координациони споразум за фреквенцијски опсег 3400-3600/3600-3800 MHz, са земљама Босна и Херцеговина, Црна Гора и Македонија;
- Координациони споразум за фреквенцијски опсег 380-385 MHz / 390-395 MHz, са земљама Румунија, Бугарска и Македонија, у зависности од наведених земаља.

Такође се наставља редован процес координације фреквенција а који се односи на :

- Координацију FM радио-дифузних станица ;
- Координацију DVB-T и T-DAB радио-дифузних додела и
- Примену HCM (*Harmonised Calculation Method*) споразума у процесу координације према суседним земљама;

### **Активност 4 Набавка услуга консултанта за потребе спровођења јавног надметања 2020. године**

На основу студије „Избор оптималног аукцијског модела продаје фреквенцијских опсега за постојеће и нову 5G технологију“, приступиће се избору консултанта за спровођење јавног надметања по моделу који буде био предложен. Консултант ће бити у обавези да припреми све потребне процедуре за спровођење јавног надметања, дефинише правила спровођења јавног надметања на основу врсте јавног надметања, изради софтвер - уколико се буде радило о електронској аукцији, усклади софтвер за електронску аукцију са нашим специфичностима и правилима која буду прописана, итд. Консултант ће бити у обавези да спроведе обуке за коришћење свих потребних софтвера од стране квалификованих понуђача (оператори) као и за запослене из Агенције, обезбеди подршку током спровођења јавног надметања и подршку након доношења одлуке о избору најбољих понуда и понуђача у случају покретања судских поступака.

## **4. ЗАШТИТА КОРИСНИКА УСЛУГА ЕЛЕКТРОНСКИХ КОМУНИКАЦИЈА И ПОШТАНСКИХ УСЛУГА**

Један од постулата на којима почива регулација тржишта је обезбеђивање високог нивоа заштите интереса корисника у односу са операторима, а посебно кроз обезбеђивање доступности јасних и потпуних информација о ценама, условима приступа и коришћења, али и ефикасно поступање по притужбама на рад оператора. Приоритет Агенције и у 2019. години остаје обезбеђивање сталног унапређења доступности, приступачности и квалитета јавних комуникационих мрежа и услуга за све кориснике.

### **Активност 1 Ефикасније решавање спорова**

Током примене Закона о електронским комуникацијама уочено је да се највећи број приговора на рад оператора односи на висину рачуна за пружене услуге. Агенција спроводи поступак посредовања у мирном решавању спорова између претплатника/корисника и оператора електронских комуникација у вези са висином рачуна и квалитетом услуге, према члану 113. важећег Закона о електронским комуникацијама. Такође, у пракси је констатовано и да су прекомерни рачуни најчешће последица недовољне информисаности претплатника и уочавања овог проблема тек приликом издавања рачуна или у тренутку када је износ рачуна вишеструко већи у односу на просечну (уобичајену) потрошњу претплатника. Предлогом Закона о електронским комуникацијама, у тексту који је тренутно доступан, прописани су механизми за спречавање прекомерне потрошње, путем обавезе оператора да информише претплатника када износ његовог задужења достигне двоструки износ његовог просечног задужења, у циљу правовременог уочавања проблема и предузимања радњи у циљу спречавања даљег увећања рачуна за услугу. Такође, новим законом који уређује област електронских комуникација, у циљу боље заштите корисника, Агенција ће имати овлашћење да вансудски решава спорове између оператора и претплатника, доношењем мериторне одлуке, а чиме се подстиче значај вансудског решавања спора који је у интересу обе странке. Поред наведеног, Агенција анализира и Опште услове оператора електронских комуникација, у циљу давања налога, препорука и сугестија за измене и допуне истих, као и њиховог усклађивања са прописима који уређују електронске комуникације, заштиту потрошача, и другим прописима, а све у циљу ефикасније заштите корисника услуга електронских комуникација. У остваривању надлежности везаних за заштиту корисника, Агенција остварује сарадњу са другим органима и организацијама, као што су ресорно министарство, односно инспекција тог министарства или органима аутономне покрајине који су надлежни за инспекцијски надзор, Регулаторним телом за електронске медије, као и другим органима и организацијама у зависности од материје.

### **Активност 2 Развој универзалног сервиса**

Усвајање новог Закона о електронским комуникацијама условиће припрему подзаконских аката који ближе уређују начин утврђивања и документовања прекомерних трошкова за обезбеђивање услуга универзалног сервиса, обезбеђивање средстава за надокнаду прекомерних трошкова и мерила за остваривање права на надокнаду прекомерних трошкова, услове који се односе на обезбеђивање једнаких

могућности за приступ и коришћење услуга универзалног сервиса, као и ниво детаљности и начин објављивања података о понудама услуга универзалног сервиса, које је оператор дужан да учини јавно доступним.

Агенција ће упутити јавни позив операторима заинтересованим за пружање универзалног сервиса под прописаним условима.

Агенција спроводи анализу пружања услуга универзалног сервиса у погледу обима, географске покривености и квалитета пружања услуга, одређивање и контрола нивоа детаљности и начин објављивања података које је оператор дужан да учини јавно доступним у погледу својих понуда услуга универзалног сервиса.

### **Активност 3 Праћење регулисаних цена роминга**

Агенција ће наставити да прати регулисане цене роминга и контролише примену Одлуке о снижавању цена роминга на основу Споразума о снижењу цена услуга роминга између Босне и Херцеговине, Црне Горе, Републике Македоније и Републике Србије. Уколико у међувремену буде потписан нови регионални споразум о ромингу по угледу на регулативу у Европској унији, Агенција ће донети нову одлуку о ценама роминга и контролисати њену примену.

### **Активност 4 Мерење нивоа електромагнетског поља у урбаним срединама**

У складу са Студијом изводљивости изградње мреже сензора за континуално мерење нивоа електромагнетског поља, планирана је изградња мреже од око 100 мерних станица у урбаним срединама широм Републике Србије.

Током 2017. и 2018. године посећено је више од 200 објеката у 20 градова Републике Србије, ради мерења нивоа електромагнетског поља и испитивања техничких могућности за постављање сензора, при чему је идентификовано 26 оптималних објеката за постављање сензора.

Даља испитивања оптималних локација и постављање сензора на објекте од интереса су планирана и током 2019. године.

### **Активност 5 Имплементација Портала за свеобухватну претрагу трошкова услуга електронских комуникација**

Полазећи од обавезе дефинисане чланом 111. Закона о електронским комуникацијама у делу који се односи на вођење ажурне базе података о ценама и њеном објављивању на интернет страници Агенције са могућношћу претраживања, Агенција планира имплементацију портала за информисање корисника о доступним услугама електронских комуникација, доступним пакетима услуга, карактеристикама и ценама у виду свеобухватног претраживача важећих понуда оператора електронских комуникација. Поређење цена услуга ће бити омогућено у зависности од врсте услуге и пакета услуга, дужине трајања корисничког уговора, закључења новог корисничког уговора и сл. Оператори електронских комуникација ће сами ажурирати податке на порталу, а Агенција има обавезу да информише јавност о постојању таквог портала, како би операторима било у интересу да редовно ажурирају податке.

## **Активност 6 Израда смерница за заштиту корисника за услуге електронских комуникација и поштанске услуге, као и неутралност мрежа**

Имајући у виду нова законска решења, циљеве и начела прописане важећим законима, као и праксу европских регулатора за наведену област, у вези са јачањем заштите крајњих корисника кроз добијање неопходних информација и могућност избора и њихово ефикасније ангажовање на тржишту, смернице за заштиту корисника услуга електронских комуникација и поштанских услуга, за даље поступање Агенције у вези са наведеним су следеће:

1. Информисање и едукација корисника/претплатника и то:
  - давањем усмених савета и упутстава путем директне телефонске линије, у вези са правима и обавезама оператора и претплатника/корисника, надлежностима Агенције, конкретним предметима формираним по приговорима и др,
  - путем писаних упутстава, савета, одговора на најчешће постављана питања, саопштења и обавештења на интернет страници Агенције,
  - омогућавањем увида подносиоцима приговора у стање предмета формираних по њиховим приговорима преко портала „Интернет шалтер“;
2. Сарадња са медијима у вези са уопштеним или конкретним питањима;
3. Сарадња са ресорним министарством у чијем су делокругу рада како питања из области електронских комуникација и поштанских услуга, тако и питања из области заштите потрошача;
4. Омогућавање коришћења апликације „Нет тест“ у вези са квалитетом услуге интернета;
5. Пуштање у рад апликације која се односи на цене услуга које пружају оператори електронских комуникација.

Сходно Закону о поштанским услугама, Агенција, између осталог, предузима мере у циљу унапређења заштите корисника поштанских услуга. Даља поступања Агенције у вези са наведеним су:

1. Информисање и едукација корисника поштанских услуга, како давањем усмених савета и упутстава тако и путем писаних упутстава, савета, одговора на најчешће постављана питања, саопштења и обавештења на интернет страници Агенције.
2. Сарадња са ресорним министарством у чијем су делокругу рада поред питања из области поштанских услуга (инспекцијски надзор) и питања из области заштите потрошача.
3. Истраживање степена задовољења корисника поштанских услуга, превасходно опсега универзалне поштанске услуге, као услуге од општег интереса. Наведено истраживање треба да обезбеди реалан увид у стварне потребе корисника, како физичких тако и правних лица и фокусира се на 5 кључних питања:
  - мерење квалитета услуге, у вези са регуларношћу и поузданошћу услуга;
  - пријем и достава;

- приступне тачке;
- мерење задовољства корисника;
- истраживања потреба корисника.

Мрежна неутралност се односи на једнак третман свих података који се преносе преко Интернета, независно од корисника, садржаја, платформе, апликације или начина комуникације. Мрежна неутралност онемогућава операторе који пружају услугу приступа Интернету да на било који начин дискриминишу Интернет садржај, услуге и протоколе. То значи да се не смеју блокирати или успоравати странице или услуге.

Посебне услуге могу бити понуђене правним и физичким лицима који желе да плате више како би имали приоритет. Међутим, такве услуге не могу се нудити уколико ограничавају пропусност и брзину за обичне кориснике и интернет странице.

## **5. ПОВЕЋАЊЕ ЕФИКАСНОСТИ УПРАВЉАЊА РАДИО-ФРЕКВЕНЦИЈСКИМ СПЕКТРОМ**

Закон је дефинисано да се управљање радио-фреквенцијским спектром, као ограниченим добром, заснива на начелима рационалности, економичности, јавности и недискриминације. У складу с прописима, Агенција учествује у планирању употребе радио-фреквенцијског спектра, у складу са одговарајућим међународним споразумима и препорукама, интересима грађана, привреде, безбедности и одбране земље; додељује радио-фреквенције на основу Плана намене и планова расподеле; координира коришћење радио-фреквенција и врши контролу радио-фреквенцијског спектра, утврђује штетне сметње и предузима мера за њихово отклањање.

### **Активност 1 Наставак изградње система за мониторинг РФ спектра**

Активности на реализацији пројекта изградње система фиксних даљински управљаних контролно-мерних станица, који треба да омогући континуирани мониторинг радио-фреквенцијског спектра на целокупној територији Републике Србије, ће бити настављене у 2019. години.

Завршетак изградње и пуштање седам станица овог типа у рад, као и још пет станица за које су у току активности на аквизицији локација, планиран је за 2019. годину. На овај начин ће до краја 2019. године систем за мониторинг РФ спектра садржати два контролно-мерна центра и 16 даљински управљаних контролно-мерних станица.

### **Активност 2 Опремање мерном опремом и возилима**

У току 2019. године се планира набавка мерне опреме за пет фиксних даљински управљаних контролно-мерних станица. Осим тога, планирана је набавка теренског контролно-мерног возила, возила са опремом за мерење параметара квалитета, опреме за мерење електромагнетског поља (нејонизујућег зрачења), генератора и појачавача РФ сигнала веће снаге, као и мање количине опреме намењене за формирање преносних контролно-мерних станица и мерење у теренским условима.

### **Активност 3 Имплементација TVWS пројекта**

*White Spaces* (WS) су слободни делови радио-фреквенцијског спектра који се не користе на одређеној географској локацији у одређеном тренутку (временском интервалу) од стране корисника који поседују лиценце или дозволе за коришћење радио-фреквенција.

Планирана је реализација једногодишњег пилот пројекта везаног за Студију изводљивости увођења TVWS уређаја у UHF опсегу (радио-фреквенцијски опсег 470-790 MHz), у сарадњи са компанијом Microsoft. TVWS је слободан део спектра унутар опсега 470-790 MHz, примарно намењеног за дигитално терестричко емитовање телевизијског сигнала.

Циљ студије јесте да се утврде смернице на основу којих би било могуће сагледати могућности имплементације TVWS уређаја у Србији анализирајући могуће примене TVWS уређаја, постојеће инсталације TVWS система у Европи и свету, техничке параметре опреме и могућности коегзистенције са примарним корисницима опсега 470-790 MHz, као и ниво техничке стандардизације и могућности регулатора да ефикасно и правовремено врши контролу и координацију између различитих TVWS система, као и са примарним корисницима.

## **6. ПОВЕЋАЊЕ КОНКУРЕНТНОСТИ НА ТРЖИШТУ ЕЛЕКТРОНСКИХ КОМУНИКАЦИЈА**

Једна од примарних активности Агенције у складу са Законом јесте повећање конкурентности на тржишту електронских комуникација. Основни механизам који је на располагању сваком регулатору јесу анализе тржишта и Агенција ће наставити своје активности по овом питању. Такође ће се наставити кампање упоредних мерења параметара квалитета мобилних мрежа, али и израда смерница за заједничко коришћење телекомуникационе инфраструктуре.

### **Активност 1 Имплементација спроведених анализа тржишта подложних претходној регулацији**

У току 2018. године завршен је нови круг анализа релевантних тржишта у складу са Препоруком Комисије о релевантним тржиштима (2014/710/EУ) и донета је нова Одлука о одређивању релевантних тржишта подложних претходној регулацији („Службени гласник РС“, број 78/18), на основу које су одређена четири релевантна тржишта подложна претходној регулацији, и то:

1. велепродајно тржиште терминације позива у јавној телефонској мрежи на фиксној локацији;
2. велепродајно тржиште терминације позива у мобилној мрежи;
3. велепродајно тржиште локалног приступа елементима мреже који се пружа на фиксној локацији;
4. велепродајно тржиште средишњег приступа који се пружа на фиксној локацији за производе за масовно тржиште

На основу резултата анализа тржишта, донета су решења о одређивању оператора са значајном тржишном снагом на сваком релевантном тржишту. У циљу имплементације решења о одређивању оператора са значајном тржишном снагом биће донет нови Правилник о минималном садржају, нивоу детаљности и начину објављивања стандардних понуда, који ће бити усклађен са новом Одлуком о одређивању релевантних тржишта подложних претходној регулацији. Након тога, оператори са значајном тржишном снагом биће у обавези да, на захтев Агенције, донесу нове или измене постојеће стандардне понуде у року од 60 дана.

## **Активност 2 Имплементација модела дугорочних инкременталних трошкова (LRIC)**

Нови Правилник о обрачуна трошковно оријентисаних цена којим се уводи модел дугорочних инкременталних трошкова одоздо на горе (*Bottom-up Long Run Incremental Cost Model*– LRIC) за фиксну и мобилну мрежу биће донет у циљу усклађивања са Препоруком Комисије од 7. маја 2009. године о регулацији цена фиксне и мобилне терминације позива у Европској унији (2009/396/ЕЗ). Постојећи модел текућих трошкова наставиће да се примењује и даље све до потпуног преласка на модел дугорочних инкременталних трошкова.

## **Активност 3 Контрола цена регулисаних услуга и услуга везаних у пакете**

У току 2017. године завршена је методологија за утврђивање постојања маказа цена („margin squeeze“) приликом формирања цена услуга везаних у пакете. Већина земаља у Европској унији и окружењу има развијену методологију за утврђивање маказа цена коју доследно примењује на цене услуга везаних у пакете. Како пакети добијају све значајније учешће у понуди малопродајних услуга оператора, контрола цена услуга везаних у пакете представља континуиран задатак за Агенцију у наредном периоду.

## **Активност 4 Упоредно мерење параметара квалитета мобилних мрежа (*benchmarking*)**

У току 2019. године планира се обављање нове кампање упоредног мерења и анализе параметара квалитета у мрежама мобилних оператора на територији Републике Србије. Кампању мерења ће обавити екстерни извођач, уз координисање, праћење и проверу резултата од стране Службе за контролу. Обрађени мерни резултати ће бити приказани у оквиру постојећег интернет портала <http://benchmark.ratel.rs>

Проширење интерактивног портала за упоредни приказ квалитета мрежа мобилних оператора у Републици Србији додавањем резултата *benchmarking* мерења 2019. године, као и развој нових функционалности портала су планирани су за 2019. годину.

## **Активност 5 Визуализација приказа елемената мреже оператора електронских комуникација**

Агенција води ажурну базу података о врсти и географској локацији, слободних капацитета електронских комуникационих мрежа и припадајућих средстава. Подаци из

предметне базе односе се на кабловску и бежичну инфраструктуру коју оператори власници нуде другим операторима за изнајмљивање.

У складу са новим предложеним законским решењем, оператори ће бити у обавези да прикажу сву изграђену инфраструктуру, а не само слободну за издавање другима. У том смислу број елемената у бази биће значајно повећан.

### **Активност 6 Израда смерница за заједничко коришћење телекомуникационе инфраструктуре**

Доношење новог закона условиће неопходност измена Правилника о начину прикупљања и објављивања података о врсти, расположивости и географској локацији свих капацитета електронске комуникационе мреже, што ће укључити и рад на изради смерница за дељење инфраструктуре мобилних мрежа.

## **7. РАЗВОЈ СИСТЕМА ЗА КООРДИНАЦИЈУ И ПРЕВЕНЦИЈУ РИЗИКА У ИКТ СИСТЕМИМА**

У складу са Законом о информационој безбедности (у даљем тексту: ЗИБ) и одговарајућим подзаконским актима у области информационе безбедности, у току 2017. године успостављен је рад Националног ЦЕРТ-а. Извршене су организационе промене, као и пријем нових кадрова. У циљу даљег развоја Националног ЦЕРТ-а у 2019. години спровешће се активности које се односе на имплементацију измена и допуна ЗИБ-а, имплементацију Q радара, кампање, обуке и промоције информационе безбедности, израду смерница за заштиту корисника ИТ услуга и наставак повезивања са међународним организацијама у области сајбер безбедности.

### **Активност 1 Имплементација измена и допуна Закона о информационој безбедности**

У складу са измењеним и допуњеним ЗИБ-ом, спроводиће се активности које буду у надлежности Националног ЦЕРТ-а.

### **Активност 2 Имплементација Q радара**

У складу са спроведеном јавном набавком, биће имплементиран системски софтвер који омогућава прикупљање и анализу догађаја у информационом систему Агенције, указујући на процесе који могу бити изложени нападима и злоупотребама. Процес имплементације ће се одвијати у више фаза:

- инсталација: постављање софтверског пакета и обука запослених за рад у апликацији
- анализа процеса: прикупљање догађаја из информационог система у дужем временском периоду, уочавање процеса и шаблона.
- моделовање: прилагођавање правила и тестирање над прикупљеним подацима.



- провера: постављање ново дефинисаних правила у продукционом окружењу и праћење рада.

Процеси су циклични и потребно је стално подешавање система у складу са тенденцијама развоја опасности напада на информациони систем

### **Активност 3 Кампања, обука и промоција информационе безбедности**

Промовисање информационе безбедности ће се спроводити:

- израдом видео материјала и спотова који ће се емитовати путем јавног сервиса;
- израдом банера и публикација које ће се објављивати преко друштвених мрежа;
- организовањем семинара за институције које су у складу са ЗИБ–ом препознате као информациони системи од посебног значаја.
- организовањем техничких радионица за ИТ стручњаке из институција које су у складу са ЗИБ–ом препознате као информациони системи од посебног значаја, са акцентом на вежбама одбране од сајбер напада.

### **Активност 4 Израда смерница за заштиту корисника ИТ услуга**

Информисање и едукација корисника ИТ услуга ће се спроводити:

- путем писаних упутстава, савета, одговора на најчешће постављана питања, саопштења и обавештења на Интернет презентацији Националног ЦЕРТ-а;
- пружањем усмених савета и упутстава путем директне телефонске линије, у вези с начином пријаве инцидената из сегмента информационе безбедности и с коришћењем сервиса Агенције.

### **Активност 5 Повезивање са међународним организацијама у области сајбер безбедности**

Национални ЦЕРТ непосредно сарађује са органом надлежним за безбедност ИКТ система, посебним ЦЕРТ-овима у Републици Србији, сличним организацијама у другим земљама, јавним и привредним субјектима, ЦЕРТ-овима самосталних оператора ИКТ система, као и са ЦЕРТ-ом републичких органа.

Повезивање са међународним организацијама у области информационе безбедности обухватиће:

- имплементацију стандарда за стицање статуса акредитованог члана у организацијама Trusted Introducer и FIRST;
- активно учешће на TF-CSIRT конференцијама;
- активно учешће на сајбер вежбама у организацији ITU;
- активно учешће у пројекту DCAF-а „Унапређење управљања сајбер безбедношћу на Западном Балкану“.

## **8. УНАПРЕЂЕЊЕ ПРИСУСТВА АГЕНЦИЈЕ НА МЕЂУНАРОДНОМ НИВОУ**

Агенција ће наставити са учешћем у раду међународних организација и институција у области електронских комуникација, поштанских услуга и информационе безбедности.

Поред тога, планирана је и даља сарадња са регулаторним и стручним телима суседних држава, чланица Европске уније и других држава, ради усаглашавања праксе и примене прописа. Посебан акценат биће стављен на веће присуство у раду организација европских регулатора за електронске комуникације и поштанске услуге, као и на сарадњу с регулаторним телима суседних земаља.

### **Активност 1 Учесће у радним групама Тела европских регулатора за електронске комуникације (BEREC) и Групе независних регулатора (IRG)**

Током 2019. године биће настављена сарадња са чланицама Европске уније и земљама кандидатима за приступање Европској унији у оквиру Тела европских регулатора за електронске комуникације – BEREC и Групе независних регулатора (IRG), пре свега кроз састанке на нивоу Контакт групе и радних група које су формиране по тематским областима. Активности ће пре свега бити усмерене на спровођење новог регулаторног оквира за електронске комуникације у Европској унији.

### **Активност 2 Учесће у раду Групаације европских регулатора за поштанске услуге (ERGP) и обављање дужности потпредседника Европског комитета за поштанску регулацију (CERP)**

Агенција учествује у раду међународних организација и институција у области поштанских услуга и сарађује са регулаторним и стручним телима држава чланица Европске уније и других држава ради усаглашавања праксе, примене прописа из области поштанских услуга и поштанских оператора.

Представници Агенције активно прате две радне групе Групаације европских регулатора за поштанске услуге - ERGP (*End user satisfaction and monitoring the market outcomes u Universal service obligation group*) и учествују у састанцима контакт мреже и пленарним заседањима.

У току 2019. године планира се и наставак сарадње са Европским комитетом за поштанску регулацију – CERP, посебно имајући у виду да је потпредседник CERP-а запослен у Агенцији. Приоритети CERP-а у наредном периоду су дефинисани стратешким документом организације, који је усвојен на Пленарном заседању у Копенхагену у јуну 2018. У том смислу, очекује се ангажман у тиму за израду Нацрта Стратегије Светског поштанског Савеза – Абицан 2020. године, односно активности које се односе на пројекте у вези са израдом Стратешких докумената и повећању капацитета поштанских регулатора земаља чланица УПУ.

### **Активност 3 Унапређење сарадње на регионалном нивоу**

Планирано је да се Форум сарадње регулаторних тела за електронске комуникације Босне и Херцеговине, Црне Горе, Македоније и Србије одржава сваке године у новембру, као и да се интензивирају редовни сусрети стручњака из све четири агенције у појединим областима рада.

Планира се наставак сарадње са земљама потписницама Споразума о снижењу цена услуга роминга по питању даљих корака везаних за регулацију цена роминга, као и

посета регулаторним агенцијама земаља у региону, у циљу размене искустава у области регулаторне праксе.

#### **Активност 4 Организовање међународних скупова (ENISA, , радна група BEREC, радна група CERT, конференција у области информационе безбедности)**

Планирано је да се у 2019. години одржи неколико међународних скупова из области електронских комуникација, поштанских услуга и информационе безбедности.

Агенција ће у Београду крајем септембра 2019. године бити домаћин састанка у оквиру Меморандума за квалитет услуга, за око 30 представника из земаља ширег региона.

РАТЕЛ се такође кандидовао за организатора 58. TF-CSIRT конференције, која треба да се одржи у Београду у септембру 2019. године. Очекује се да конференцији присуствује око 150 представника многобројних ЦЕРТ тимова из целог света.

Поред тога, РАТЕЛ је од априла 2018. године укључен у рад Експертске групе Европске агенције за безбедност мрежа и података (ENISA) за примену члана 13а (Глава IIIа: Безбедност и интегритет мрежа и услуга) Директиве 2009/140/ЕЗ Радионице се одржавају три пута годишње, а предложено је да се у новембру 2019. радионица одржи у Београду и да РАТЕЛ буде домаћин.

### **9. ПОВЕЋАЊЕ ЕФИКАСНОСТИ РАДА АГЕНЦИЈЕ**

Од свог оснивања, Агенција је велику пажњу посветила сталном унапређењу ефикасности, кроз развој и употребу електронских сервиса, у складу са важећим прописима. Циљ Агенције је да буде модерна и ефикасна организација, која мора да обезбеди доступност електронских услуга из свог делокруга рада. У 2019. години биће предузете активности које се односе на унапређење већ постојећих екстерних сервиса и развој нових сервиса, што би заједно са аутоматизацијом појединих интерних процеса требало у великој мери да повећа ефикасност рада.

#### **Активност 1 Повезивање на мрежу државних органа**

Повезивање на сервисну магистралу државних органа омогућава електронску размену података са другим институцијама, што ће допринети ефикасности у решавању појединих пословних процеса Агенције. Активност ће се спроводити у следећим правцима:

- Приступ порталу еУправе, ради лакше и безбедније размене података између чланова Координационог тела за питања информационе безбедности;
- Приступ апликацији за праћење инцидената у МТТТ, кроз коју ће се пратити инциденти пријављени од стране ИКТ система од посебног значаја;
- Приступ сервису АПР. чиме ће се на брз и поуздан начин прикупљати и ажурирати подаци о привредним субјектима који су корисници сервиса Агенције.
- Пружање података из база Агенције за потребе пројекта еИнспектор, што ће омогућити ефикаснији и бржи рад инспекцијских органа.

#### **Активност 2 Сервис за видео-конференције и тимски рад**

Сервис за видео-конференције и тимски рад омогућиће: да се чешће организују састанци између тимова који су просторно удаљени (Београд-Ниш-Добановци), да се организују онлајн обуке за више запослених, лакши рад на заједничким документима и ажурност последње верзије документа свим учесницима, као и безбедну размену већег броја докумената и рад на њима.