



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
РАТЕЛ
РЕГУЛАТОРНА АГЕНЦИЈА ЗА
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ
И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Стратешки приоритети у 2022. години

новембар 2021. 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 - УС, 62/14 и 95/18 - др. закон, 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 мрежа нове генерације до 2023. године („Службени гласник РС“, број 33/18), Стратегије развоја поштанских услуга у Републици Србији од 2021. до 2025. године („Службени гласник РС“, број 68/21), Стратегије заштите потрошача за период 2019-2024. година („Службени гласник РС“, број 93/19) и Стратегије развоја информационог друштва и информационе безбедности у Републици Србији за период од 2021. до 2026. године („Службени гласник РС“, број 86/21), Агенција је припремила План рада за 2022. годину у коме се налазе активности везане за развој независне и доследне регулаторне праксе, а у сврху даљег развоја тржишта електронских комуникација и тржишта поштанских услуга, промовисања конкуренције, примене нових технологија и заштите крајњих корисника.

Како су у 2019. години донети нови закони који регулишу области информационе безбедности и поштанских услуга, а очекује се и доношење новог закона о електронским комуникацијама, главне активности Агенције биће усмерене на спровођење нових законских решења, односно на израду одговарајућих подзаконских аката. Доношењем нових закона постиже се већи степен усклађености домаћих прописа с актуелним регулаторним оквиром Европске уније (ЕУ). Агенција ће, такође, интензивно пратити измене и спровођење европске регулативе у области електронских комуникација и решења која она доноси, како би се одржао корак са модерним тенденцијама у регулацији тржишта електронских комуникација.

У складу са својим надлежностима и актуелним трендовима у развоју електронских комуникација, поштанских услуга и информационе безбедности, али и потребама оператора и крајњих корисника, **Агенција је утврдила 9 стратешких приоритета за 2022. годину.**

1. УНАПРЕЂЕЊЕ РЕГУЛАТОРНОГ ОКВИРА ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И РАЗВОЈ УНИВЕРЗАЛНОГ СЕРВИСА

Имајући у виду да су у току завршне активности на изради Нацрта закона о електронским комуникацијама и да се очекује да ће Народна скупштина до краја 2021. године усвојити Закон о електронским комуникацијама, унапређење регулаторног оквира на основу нових законских решења је примарни стратешки приоритет Агенције у 2022. години. Нови Закон о електронским комуникацијама биће усаглашен са регулаторним оквиром ЕУ из 2018. године за електронске комуникације, чиме се законодавство Републике Србије у предметној области усклађује са правним тековинама Европске уније и доноси побољшана, односно иновирана решења у односу на она садржана у важећем закону, у циљу обезбеђивања савременог, ефикасног и јединственог правног оквира за даљи развој електронских комуникација, што треба да омогући повећање конкурентности и подстицање домаћих и страних инвестиција, избор квалитетнијих услуга, као и унапређење услова за пословање оператора електронских комуникација, али и побољшање заштите права корисника електронских комуникационих услуга. С тим у вези, 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 законска решења. Детаљан план активности у вези с доношењем подзаконских аката на основу Закона о електронским комуникацијама, а у складу са прописаним роковима, може да буде припремљен тек по усвајању овог закона. У прелазним и завршним одредбама, у овом тренутку доступне верзије Нацрта закона о електронским комуникацијама, остављен је рок од осамнаест месеци од дана ступања на снагу Закона о електронским комуникацијама за доношење подзаконских аката.

Усвајање новог закона који уређује електронске комуникације и доношење Стратегије развоја универзалног сервиса условиће припрему подзаконских аката којима се ближе уређује прикупљање података и анализира доступности услуга универзалног сервиса у Републици Србији, услови 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.

Активност 1 Спровођење новог Закона о електронским комуникацијама кроз израду нових подзаконских аката и усклађивање са регулаторним оквиром ЕУ за електронске комуникације, односно измена важећих подзаконских аката донетих на основу закона који уређује област електронских комуникација, уколико се за тим укаже потреба.

Израда и усклађивање подзаконских аката ће трајати током целе године, а у складу са одредбама новог закона, односно уколико се исти не донесе, вршиће се измене постојећих подзаконских акта, по потреби. 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, као и поступак прибављања мишљења органа државне

управе надлежног за обављање стручних послова који се односе на спровођење регулаторне реформе и анализу ефеката прописа у складу са одредбама члана 10. Закона о Регистру административних поступака („Службени гласник РС“, број 44/21), када су за то испуњени услови прописани овим законом.

Фаза 1- Израда Нацрта плана намене радио-фреквенцијских опсега на основу Закона о електронским комуникацијама

Планира се припрема измена и допуна Плана намене радио-фреквенцијских опсега, на основу Закона о електронским комуникацијама као и на основу ажуриране Европске табеле намене радио-фреквенцијских опсега (ЕСА Table).

Предлог Закона о електронским комуникацијама садржи одредбе које се одражавају на План намене радио-фреквенцијских опсега, односно, захтевају његову измену. Основна измена је додавање нове колоне у Табели радио-фреквенцијских опсега која треба да садржи податке о праву преноса. Такође су неопходне измене у циљу усаглашавања са Европском табелом намене радио-фреквенцијских опсега (ЕСА Table).

Фаза 2 – доношење подзаконских аката којима се уређују: предлог плана расподеле радио-фреквенција у радио-фреквенцијском опсегу 2100 MHz, накнаде за пружање услуга из надлежности Агенције, преносивост броја за услуге које се пружају преко јавних мобилних комуникационих мрежа, обавезе оператора услуга са додатом вредношћу, општи услови за обављање делатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења, начин коришћења радио-фреквенција по режиму општег овлашћења, начин и услови коришћења радио-фреквенција и поступак издавања појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција.

Фаза 3 - доношење подзаконских аката којима се уређују: план нумерације, образац захтева за издавање дозвола за коришћење нумерације, параметри квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга, мерење, испитивање и провера поступања оператора електронских комуникација, начин прикупљања и објављивања података о врсти, расположивости и географској локацији капацитета електронске комуникационе мреже, услови приступа и коришћење података из јавног телефонског именика и универзални сервис .

Фаза 4 - доношење подзаконских аката којима се уређују: преносивост броја у јавним телефонским мрежама на фиксној локацији, начин и услови за доделу и употребу бројева из нумеричког опсега који почиње бројем 116, садржина и начин пријаве уговора о међуповезивању на међународном нивоу.

Фаза 5 - доношење подзаконских аката којима се уређују: начину документовања прекомерних трошкова и мерила за остваривање права на накнаду прекомерних трошкова у вези са универзалним сервисом, ниво детаљности и начин објављивања података о понудама оператора за услуге универзалног сервиса.

Фаза 6 - доношење подзаконских аката којима се уређује начин коришћења аматерских радио-станица.

Фаза 7 - доношење подзаконских аката којима се уређују: начин контроле коришћења радио-фреквенцијског спектра, обављање техничких прегледа и заштите од штетних сметњи.

Фаза 8 - доношење подзаконских аката којима се врше измене и допуне осталих правилника, односно усклађивање са новим законом који уређује електронске комуникације; доношење нових подзаконских аката након ступања на снагу овог закона; припрема предлога подзаконских аката које доноси ресорно министарство на предлог Агенције а којима се, између осталог, уређују начин коришћења радио-станица на домаћим и страним ваздухопловима, локомотивама, бродовима и другим пловилима и технички прописи за стављање на тржиште и/или употребу радио опреме, као и провера статуса планова расподеле за T-DAB и DVB-T који су већ упућени ресорном министарству.

Активност 2 Израда иницијативе за измену Закона о накнадама за коришћење јавних добара

Измена се односи на Прилог 15 и Прилог 16 Закона о накнадама за коришћење јавних добара („Службени гласник РС“, бр. 95/18, 49/19, 86/19 – др. пропис, 156/20 – др. пропис и 15/21 – др. пропис), односно на начин утврђивања и висину накнаде за коришћење нумерације (приступни код) која се користи за остваривање комуникације у оквиру функционалних мрежа и накнаде за коришћење радио-фреквенција за GSM-R системе. Усвајањем новог Плана намене измењен је начин коришћења одређених радио-фреквенцијских опсега, односно у одређеним фреквенцијским опсезима уведени су и нови радио-комуникациони системи, па у том смислу треба ажурирати утврђивање накнаде за коришћење радио-фреквенција.

Активност 3 Увођење стручног надзора над радом оператора електронских комуникација и радио-опреме

У циљу унапређења услова за подстицање конкуренције и либерализације тржишта, Агенција континуирано прати рад оператора електронских комуникација према оствареним резултатима, иновацијама у области електронских комуникација, заступљености и увођењу нових технологија и примедбама корисника и, на основу тога, сачињава извештаје о годишњем прегледу тржишта, анализира рад сваког појединачног оператора и указује на уочене недостатке кроз састанке са операторима, као и кроз сарадњу са инспекцијским службама надлежних министарстава.

Новим Законом о електронским комуникацијама уводи се нова надлежност Агенције, која се односи на стручни надзор над радом оператора електронских комуникација. Предметно овлашћење за обављање послова стручног надзора значајно ће допринети ефикаснијем раду Агенције на успостављању бољих услова на тржишту електронских комуникационих мрежа

и услуга, а циљу постизања активнија улога Агенције у спровођењу регулаторног оквира. На овај начин ће се остварити и боља контрола испуњености техничких захтева за електронску комуникациону опрему и радио опрему, као и стављање ове опреме на тржиште, односно употребе радио-опреме, кроз сарадњу са надлежном инспекцијом и пружање одговарајуће стручне и техничке помоћи Агенције. Ово би, такође, допринело и ефикаснијем спречавању и отклањању штетних сметњи приликом коришћења радио-фреквенцијског спектра.

Након усвајања предлога и доношења новог Закона о електронским комуникацијама, приступило би се даљој изради неопходних подзаконских аката и организацији рада запослених који би обављали послове стручног надзора над операторима електронских комуникација и надзора над радио-опремом.

Активност 4 Упућивање јавног позива операторима заинтересованим за пружање универзалног сервиса под прописаним условима

Усвајање новог Закона о електронским комуникацијама и доношење Стратегије развоја универзалног сервиса условиће припрему подзаконских аката којима се ближе уређује прикупљање података и анализира доступности услуга универзалног сервиса у Републици Србији, услови 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 у сврху одређивања оператора са обавезом пружања услуга универзалног сервиса, упутити јавни позив операторима заинтересованим за пружање универзалног сервиса под прописаним условима. Такође, Агенција ће спровести анализу пружања услуга универзалног сервиса у смислу обима, географске покривености и квалитета пружања услуга, одређивања и контроле нивоа детаљности и начина објављивања података које је оператор дужан да учини јавно доступним у погледу својих понуда услуга универзалног сервиса.

2. МАПА ПУТА ЗА МРЕЖЕ 5G

Једна од основних активности је припрема за спровођење јавног надметања за издавање појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција у радио-фреквенцијским опсезима намењеним за технологију 5G. У првој половини 2022. године се очекује доношење Правилника о минималним условима за издавање појединачних дозвола на основу јавног надметања, а након тога и почетак процедуре јавног надметања од стране Агенције.

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 Републике 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 2022. години.

Активност 1 Припрема и спровођење јавног надметања за издавање појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција у радио-фреквенцијским опсезима намењеним за 5G технологију

На основу студије „Избор оптималног аукцијског модела продаје фреквенцијских опсега за постојеће и нову 5G технологију“, која је урађена у 2019. години, 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. 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, као и у случају покретања судских поступака.

Активност 2 Дефинисање новог радио-фреквенцијског опсега, који би био одговарајући за пресељења фиксних линкова из фреквенцијског опсега 26 GHz који је означен као пионирски фреквенцијски опсег на високим фреквенцијама за примену технологије 5G

У 2021. години је започета је комуникација са корисницима опсега 26 GHz везано за планове коришћења опсега за 5G у опсегу 26 GHz. С обзиром да су се постојећи корисници изјаснили да неће започети коришћење овог опсега пре 2026. године за потребе 5G, у 2022. години ће бити извршена анализа заузетост опсега 26 GHz, који се користи за фиксне везе и бити предложен нови опсег за пресељење фиксних линкова као и започет процес пресељења.

3. УНАПРЕЂЕЊЕ СИСТЕМА ЗА МОНИТОРИНГ РАДИОФРЕКВЕНЦИЈСКОГ СПЕКТРА

Изградња новог комплекса Контролно-мерног центра „Београд“ на постојећој локацији у Добановцима је неопходан услов за ефикасну употребу интегралног система за мониторинг радио-фреквенцијског спектра, као и стварање оптималног радног окружења за запослене. Постојећи комплекс, изграђен шездесетих година прошлог века, није услован за своју садашњу намену и у лошем је стању услед дуготрајне употребе, чиме је доведена у питање његова функционалност. План је да остане у употреби до почетка рада новог комплекса, након чега ће бити срушен. Нови комплекс ће се састојати од зграде контролно-мерног центра, антенских стубова и помоћних и пратећих објеката.

Пројекат изградње система даљински управљаних контролно-мерних станица (ДУКМС) је у својој завршној фази, чиме је омогућено континуално праћење стања у етру на већем делу државне територије. Врло значајно унапређење постојећег система за мониторинг РФ спектра представља монтажа већег броја компактних даљински управљаних мерних

станција (КДУС) које би се постављале у градовима и већим насељима. На овај начин се обезбеђује прецизно лоцирање извора који се налазе у овим градовима или њиховом непосредном окружењу употребом TDOA или хибридне TDOA/DF методе, као и контрола рада предајника који сигнале емитују са малом излазном снагом и раде на вишим фреквенцијама, а чије је присуство карактеристично пре свега за урбане средине. Повезивањем станица оба типа у интегрисани систем за мониторинг РФ спектра, у коме је омогућен приступ различитој мерној опреми преко заједничке софтверске платформе, створиће се услови за још ефикаснију контролу коришћења радиофреквенцијског спектра.

Активност 1 Израда инвестиционо-техничке документације и прибављање дозвола и сагласности надлежних институција, као и припремне активности за извођење радова на изградњи новог комплекса Контролно-мерног центра „Београд“

Израда техничке документације обухвата израду комплетне пројектне документације за комплекс (архитектонски пројекат, грађевински пројекат, пројекат уређења ентеријера до нивоа намештаја у просторијама), израду техничке документације спољног уређења, инфраструктуре и озелењавања локације, као и израду техничке документације за два антенска стуба.

По изради техничке документације биће прибављене дозволе и сагласности надлежних институција за изградњу. Планирано је да крајем 2022. године започну припремни радови на изградњи комплекса.

Активност 2 Проширење мреже даљински управљаних контролно-мерних станица у систему мониторинга РФ спектра

Активности на реализацији пројекта изградње система фиксних даљински управљаних контролно-мерних станица, који треба да омогући континуирани мониторинг радиофреквенцијског спектра на целокупној територији Републике Србије, биће настављене и у 2022. години.

У првој половини 2021. године у рад су пуштене две фиксне даљински управљане контролно-мерне станице, а за крај године се планира инсталација једне даљински управљане контролно-мерне станице у зони надлежности Контролно-мерног центра Ниш, тако да систем за мониторинг РФ спектра до краја 2021. године обухвата укупно деветнаест станица и два контролно-мерна центра. Поред тога, још три фиксне даљински управљане контролно-мерне станице се налазе у различитим фазама пројекта и инфраструктурних радова. Динамика инсталације и пуштања у рад ових станица прати динамику завршетка радова.

Активност 3 Опремање мерном опремом и возилима

За 2022. годину планирана је реализација набавке теренског контролно-мерног возила за зону одговорности Контролно-мерног центра Београд, пратеће опреме и портабл мерне опреме. Планирана је и набавка одређених резервних компонената које се користе у оквиру

даљински управљаних контролно-мерних станица, чиме се обезбеђује редувантност и поузданост најважнијих делова система.

Активност 4 Пилот пројекат за систем за мониторинг радиофреквенцијског спектра у урбаним срединама

У току 2021. године започет је пилот пројекат изградње и инсталације три компактне даљински управљане мерне станице у зони Новог Сада. Станице ће имати могућност TDOA геолоцирања извора РФ сигнала и биће интегрисане у постојећи мониторинг систем рејона Контролно-мерног центра Београд. Мерна опрема за КДУС биће испоручена до краја 2021. године, а инсталација прве три станице система за мониторинг радиофреквенцијског спектра у урбаним срединама се планира у првој половини 2022. године.

Активност 5 Проширење мреже компактних даљински управљаних мерних станица у систему мониторинга РФ спектра у урбаним срединама

У току 2022. године ће се, у складу са Пилот пројектом и смерницама из Студије изводљивости изградње система за мониторинг радиофреквенцијског спектра у урбаним срединама коју је изградио Електротехнички факултет Универзитета у Београду заједно са Иновационим центром Електротехничког факултета у Београду, наставити активности везане за набавку мерне опреме и изградњу компактних даљински управљаних мерних станица (КДУС) у градовима који су у надлежности оба контролно-мерна центра.

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 2022. години остаје обезбеђивање сталног унапређења доступности, приступачности и квалитета јавних комуникационих мрежа и услуга и поштанских услуга, за све кориснике.

Активност 1 Ефикасније решавање спорова

Током примене Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13 - УС, 62/14 и 95/18 – др. закон) уочено је да се највећи број приговора на рад оператора односи на висину рачуна за пружене услуге. У складу са одредбама члана 113. овог закона, Агенција спроводи поступак посредовања у мирном решавању спорова између претплатника/корисника и оператора електронских комуникација у вези са висином рачуна и квалитетом услуге. Након ступања на снагу новог закона који уређује електронске комуникације, у циљу унапређења заштите корисника, Агенција ће имати овлашћење да вансудски решава спорове између оператора и претплатника, и то доношењем мериторне одлуке, а чиме се подстиче значај вансудског решавања спора који је у интересу обе странке. Наведено решење се већ примењује у државама у региону, а дужи низ година

је у примени и у државама чланицама ЕУ. 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, органима аутономне покрајине који су надлежни за инспекцијски надзор, Регулаторним телом за електронске медије, као и другим органима и организацијама у зависности од материје.

Агенција ће у току 2022. године наставити да прати примену прописа који уређују заштиту корисника електронских комуникација, као и прописа који уређују заштиту потрошача. У објављеним Смерницама за заштиту корисника телекомуникационих услуга – Информисање и едукација корисника/претплатника услуга електронских комуникација, корисницима ових услуга је пружена помоћ и едукација кроз савете, упутства и навођење начина на које потенцијални приговори корисника могу да се спрече, а са ступањем на снагу Закона о електронским комуникацијама извршиће се и усклађивање наведених смерница са новим законским решењима која се односе на заштиту корисника електронских комуникација.

Активност 2 Праћење регулисаних цена роминга у региону Западног Балкана

Агенција ће наставити да прати регулисане цене роминга и примену Споразума о снижавању цена роминга у региону Западног Балкана којим је уведена нова роминг регулација тзв. *roam like at home*, односно укидање роминг накнада за крајње кориснике.

Активност 3 Спровођење активности у циљу стварања услова за снижавање цена услуга роминга између региона Западног Балкана и Европске уније

У складу са Декларацијом лидера Западног Балкана о заједничком регионалном тржишту, потписаном 10.11.2020. године на самиту у Софији, Агенција ће у оквиру даљих заједничких договора између представника Европске уније и региона Западног Балкана предузимати потребне активности у циљу стварања услова за снижавање цена услуга роминга између региона Западног Балкана и Европске уније.

Активност 4 Сарадња са учесницима повезаним са заштитом конкуренције у области поштанских услуга

У складу са Стратегијом развоја поштанских услуга за период 2021-2025. године, Агенција је на националном нивоу задужен за координацију активности у циљу што боље заштите конкуренције на тржишту поштанских услуга. У 2022. години планирамо активности које се односе на редовне састанке и размену мишљења са осталим заинтересованим институцијама из ове области као што су: надлежно министарство, Привредна комора

(удружење оператора комерцијалних и пост експрес услуга) и Комисија за заштиту конкуренције.

Активност 5 Посредовање у вансудском решавању спорова између корисника и поштанских оператора

Агенција, сагласно Закону о поштанским услугама („Службени гласник РС“, број 77/19) посредује у вансудском решавању спорова између корисника и поштанских оператора, уз примену одредаба закона којима се уређују посредовање, арбитража, као и других прописа којима се уређује вансудско решавање спорова. У циљу унапређења наведених активности, Агенција ће интерним актом ближе прописати процедуру и поступак посредовања у вансудском решавању спорова између корисника поштанских услуга (подносилаца рекламације) и поштанских оператора, у складу са сугестијама и моделима добијеним од стране „PLAC” експерта, у оквиру наставка реализације „PLAC 3“ пројекта.

5. ПОВЕЋАЊЕ КОНКУРЕНТНОСТИ НА ТРЖИШТИМА ЕЛЕКТРОНСКИХ КОМУНИКАЦИЈА И ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Једна од примарних активности Агенције у складу са прописима који уређују електронске комуникације и поштанске услуге јесте повећање конкурентности на тржишту електронских комуникација и тржишту поштанских услуга. 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. У 2022. години, поред мерења квалитета универзалне поштанске услуге ЈПО, почеће се и са мерењем квалитета експрес услуга које пружају остали поштански оператори.

Активност 1 Завршетак свих активности у вези новог круга анализе релевантних тржишта

У току 2021. и током 2022. године завршиће се нови круг анализа тржишта у складу са Препоруком Комисије о релевантним тржиштима (2014/710/ЕУ) и Одлуком о одређивању релевантних тржишта подложних претходној регулацији („Службени гласник РС“, број 78/18) на основу које су 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. а) велепродајно тржишта локалног приступа елементима мреже који се пружа на фиксној локацији;
б) велепродајно тржиште средишњег приступа који се пружа на фиксној локацији за производе за масовно тржиште.

На основу резултата анализа тржишта донеће се решења о одређивању оператора са значајном тржишном снагом на сваком релевантном тржишту.

Активност 2 Примена трошковног модела заснованог на дугорочним инкременталним трошковима – LRIC

Доношењем Правилника о изменама и допунама Правилника о примени трошковног принципа одвојених рачуна и извештавању од стране оператора са значајном тржишном снагом у области електронских комуникација („Службени гласник РС“, број 53/21) омогућена је примена новог трошковног модела заснованог на дугорочним инкременталним трошковима (*Bottom-up Long Run Incremental Costs* – LRIC) у обрачуна трошковно оријентисаних цена за фиксну и мобилну мрежу, 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), као и Препоруком Комисије од 11. септембра 2013. године о јединственим обавезама недискриминације и трошковним методологијама у циљу унапређења конкуренције и побољшања инвестиционе климе у области широкопојасног приступа (2013/466/ЕУ), којом је BU LRIC+ методологија препоручена методологија за одређивање цена регулисаних veleпродајних услуга приступа. Оператори са значајном тржишном снагом којима је одређена обавеза рачуноводственог раздвајања и примена трошковног рачуноводства настављају и даље да достављају регулаторне извештаје према моделу текућих трошкова.

Активност 3 Контрола цена регулисаних услуга и 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 Провера стандардних понуда оператора са значајном тржишном снагом

У оквиру праћења извршавања обавеза оператора са значајном тржишном снагом, Агенција, између осталог, врши и проверу усаглашености стандардних понуда оператора са значајном тржишном снагом којима је решењем Агенције одређена обавеза објављивања одређених података и обавеза недискриминаторног поступања приликом пружања услуга на релевантном тржишту са Правилником о минималном садржају, нивоу детаљности и начину објављивања стандардних понуда.

Активност 5 Упоредна мерења и анализа параметара квалитета осталих услуга поштанских оператора

Ова активност Агенције је дефинисана Стратегијом развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021-2025. године, а носилац је Агенција. У фокусу ове активности је нови модел мерења квалитета поштанских услуга изван опсега универзалне поштанске услуге, које подразумева: креирање и пројектовање модела (параметара квалитета) у сарадњи са релевантним домаћим и међународним институцијама, спровођење јавне набавке независног мерења и презентација резултата, који ће се поред осталог користити и за потребе стручног надзора.

Активност 6 Апликације за поређење цена поштанских услуга поштанских оператора који обављају остале поштанске услуге

У 2022. години планиран је почетак рада апликације за поређење цена поштанских услуга у унутрашњем поштанском саобраћају поштанских оператора који обављају остале поштанске услуге. Циљ ове активности је да се кориснику обезбеди могућност да на једном месту изврши поређење цена експрес и курирских услуга (осталих поштанских услуга), по поштанским операторима који ове услуге обављају у унутрашњем поштанском саобраћају.

Активност 7 Информисање корисника о доступности осталих поштанских услуга поштанских оператора путем ГИС портала Агенције

Кроз Стратегију развоја поштанских услуга у Републици Србији од 2021-2025. године предвиђено је увођење ГИС (географски информациони систем) портала, у циљу приказивања територијалне доступности услуга поштанских оператора (пословнице, пакетомати, зоне територијалне покривености услугама и др.), претрага просторних података, као и других података који корисницима услуга на једноставан и визуелан начин приказују квалитет доступности услуга поштанских оператора.

6. АНАЛИЗА РАДА ЈПО У ПОГЛЕДУ КВАЛИТЕТА, ТРОШКОВА И ОДРЖИВОСТИ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Убрзане промене на тржишту поштанских услуга у погледу промена потребе корисника резултирају смањењу обима писмоносних поштанских пошиљака и расту пакета, тако да је финансијска одрживост универзалне поштанске услуге под све већим притиском, јер приход од раста у сегменту пакета не превазилази пад прихода од писама код већине давалаца универзалне поштанске услуге у Европи. Имајући у виду наведено, од изузетне важности је да у 2022. години ЈПО правилно примени методологију за прорачун трошкова услуга из универзалног сервиса, како би се евентуално извршиле корекције цена, као и урадила студија о одрживости универзалне поштанске услуге. Праћење квалитета ће бити приоритет Агенције у 2022. години, посебно узимајући у обзир да квалитет пружања поштанских услуга у текућој години није на задовољавајућем нивоу.

Активност 1 Анализа квалитета пружања универзалне поштанске услуге коју обавља ЈПО и провера трошкова обављања ових услуга

У циљу обезбеђивања доступности универзалне поштанске услуге, прописаног квалитета и по приступачним ценама, свим грађанима у Републици Србији, у току 2022. једна од најважнијих активности Агенције биће праћење и анализа квалитета пружања универзалне поштанске услуге коју обавља ЈПО, као и провера трошкова обављања ових услуга на основу примене Правилника о начину вођења одвојеног рачуноводства и провере веродостојности регулаторних извештаја јавног поштанског оператора („Службени гласник РС“, број 126/20). На основу наведених анализа и потреба корисника извршиће се анализа одрживости универзалне поштанске услуге што може бити предмет разматрања за евентуалне измене законских или подзаконских аката.

Активност 2 Анализа одрживости универзалне поштанске услуге

Узимајући у обзир идентификован пад обима услуга које су део опсега универзалне услуге, повећање јединичних трошкова обављања, а са друге стране основне постулате, као што су приступачне цене и гарантован (по правилу висок) квалитет, питање одрживости концепта добија на значају. Са друге стране, евидентна је и промена навика корисника у претходном периоду, које свакако треба узети у обзир у анализи одрживости. Стратегија развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021-2025. године је идентификовала ову активност као једну од кључних и за носиоца одредила Агенцију.

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

У складу са измењеним и допуњеним Законом о информационој безбедности, као и усвојеним подзаконским актима спроводиће се активности из надлежности Националног ЦЕРТ-а, у утврђеним роковима.

Активност 1 Кампање и промоција информационе безбедности

Промовисање информационе безбедности ће се спроводити кроз постојећу израду видео материјала и публикација и извештаја о пријављеним инцидентима од стране оператора, креирање аутоматизованих извештаја намењених операторима, имплементацију система за откривање сајбер претњи, организовање семинара, радионица и предавања у циљу подизања свести о информационој безбедности.

Стратегијом развоја информационог друштва и информационе безбедности за период 2021–2026. године и пратећим Акционим планом, предвиђено је да Национални ЦЕРТ обезбеди платформу за подизање свести и знања грађана у домену информационе безбедности. Усаглашено са обавезама наведене стратегије, али и као вид унапређења промоције ове области, планирана је набавка платформе за подизање свести и знања корисника, односно грађана. Платформа је намењена свим типовима корисника, док би садржај требало да буде прилагођен различитим нивоима знања.

Активност 2 Похађање обука из области информационе безбедности

Служба за информациону безбедност ће учествовати у раду конференција, похађати курсеве и семинаре у циљу константног стручног усавршавања из области информационе безбедности.

Активност 3 Сарадња и повезивање са домаћим, регионалним и међународним организацијама у области информационе безбедности

Национални ЦЕРТ непосредно сарађује са органом државне управе 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. Национални ЦЕРТ ће наставити да унапређује постојећу сарадњу са међународним организацијама у

области информационе безбедности кроз активно учешће на конференцијама и регионалним и међународним пројектима, као и осталим члановима националне ЦЕРТ заједнице на територији Републике Србије.

Активност 4 Имплементација система за откривање сајбер претњи

Систем за откривање сајбер претњи ће омогућити сагледавање и праћење стања информационе безбедности у Републици Србији, на основу којег ће се планирати и спроводити проактивне и реактивне мере у циљу унапређења капацитета одбране у домену информационе безбедности. Имплементација овог система на територији Републике Србије ће се вршити у фазама и у складу са могућностима које систем пружа.

Активност 5 Имплементација система за симулацију сајбер напада - *CyberRange*

Крајем 2020. године завршена је инсталација система за симулацију сајбер напада, након чега су испуњене све обавезе из уговора о донацији, која је саставни део пројекта Норвешка за Вас – Србија. Платформа за симулацију сајбер напада је намењена подизању кадровских капацитета запослених у Сектору за информациону безбедност и технологије, као и запосленима у кључним државним институцијама. Реч је о платформи која садржи 23 реална сценарија и има могућност симулације радног окружења запослених који су задужени за безбедност у овој области. Кроз практичне вежбе полазници стичу знања и вештине које су неопходне за детекцију и опоравак од сајбер напада.

8. УНАПРЕЂЕЊЕ ПРИСУСТВА АГЕНЦИЈЕ НА МЕЂУНАРОДНОМ НИВОУ И ВИДЉИВОСТИ НА НАЦИОНАЛНОМ 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 које окупљају европске регулаторе за електронске комуникације и поштанске услуге, као и на сарадњу с регулаторним телима суседних земаља.

Активност 1 Учешће у радним групама Међународне уније за телекомуникације (ITU), Европске конференције поштанских и телекомуникационих администрација (CEPT), Европског телекомуникационог института за стандарде (ETSI), Групе за политику радио-фреквенцијског спектра (RSPG), Тела европских регулатора за електронске комуникације (BEREC), Групе независних регулатора (IRG), Европске агенције за сајбер безбедност (ENISA), Европског комитета за поштанску регулацију (CERP) и Групације европских регулатора за поштанске услуге – (ERGP)

Агенција ће и током 2022. године учествовати у раду међународних организација и институција у области електронских комуникација, института за стандарде и европских конференција и наставиће сарадњу са регулаторним и стручним телима држава чланица

Европске уније и других држава, ради усаглашавања праксе и примене прописа из области електронских комуникација.

Представници Агенције ће, кроз континуирано учешће и ангажовање у активностима стручних радних група Међународне телекомуникационе уније (ITU), Европског телекомуникационог института за стандарде (ETSI), Тела европских регулатора за електронске комуникације (BEREC), Групе независних регулатора (IRG), Европске агенције за сајбер безбедност (ENISA) и Европске конференције поштанских и телекомуникационих администрација (CEPT), доприносити припреми и изради докумената, смерница, стратегија и планова за развој и унапређења у области електронских комуникација. Агенција је као иницијатор, уз сарадњу са другим заинтересованим земљама, поднела контрибуцију ка ITU групи WP4A за измену регулативе - Appendix 30B, ради измене процедуре координације и уписа у FSS План сателитских мрежа. Настављају се активности везане за поднету контрибуцију у циљу прихватања предлога и усвајања на следећој светској конференцији WRC-23.

Током 2022. године Агенција ће учествовати у раду Групе за политику радио-фреквенцијског спектра (RSPG). RSPG је саветодавна група на експертском нивоу, чији је задатак да Европској комисији пружи помоћ и саветовање на стратешком нивоу у развоју политике коришћења радио-фреквенцијског спектра по питањима која се односе на коришћење РФ спектра, координацију приступа политици коришћења РФ спектра као и на усклађивање услова неопходних за успостављање и функционисање унутрашњег тржишта. У овој групи Србија има својство посматрача, а предности учешћа Агенције у раду групе јесте праћење стратешких одлука, кроз приступ мишљењима, ставовима и извештајима и примена нових решења у нашим условима.

Током 2022. године биће настављена сарадња са чланицама Европске уније, чланицама ЕФТА и 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 и његову примену у домаћем законодавству.

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 и примене прописа из области поштанских услуга.

Представници Агенције у континуитету активно прате активности свих радних група Групације европских регулатора за поштанске услуге – (ERGP) и учествују у пленарним заседањима у својству посматрача. Представници Агенције ће наставити да активно прате све радне групе Групације европских регулатора за поштанске услуге – (ERGP), и да непосредно учествују у састанцима три радне групе ERGP (*Consumers and Market Indicators WG, Regulatory Framework WG, Regulatory tools WG*) као и у састанцима контакт мреже

(ERGP CN) и пленарним заседањима (ERGP *Plenary*). Представница Агенције учествује у изради извештаја ERGP *Market Indicators WG*, у тиму обрађивача (*drafters team*).

Агенција ће у складу са дефинисаним приоритетима Републике Србије из области поштанских услуга пратити активности Светског поштанског савеза, односно Административног савета који је задужен између осталог за питања у вези поштанске регулативе на глобалном нивоу. Ове активности ће се координирати са Министарством трговине, туризма и телекомуникација.

Планиране су активности радне групе у складу са смерницама усвојеним на 27. Конгресу UPU, пре све у вези са отварањем UPU за приватне операторе. За 2022. је планирано и потписивање уговора о техничкој сарадњи између UPU и CERP-а на пољу поштанског стратешког планирања и регулативе. На нивоу европске регулативе очекују се даљи кораци у изради нацрта, усвајању и имплементацији нове директиве ЕУ из области поштанских услуга. Представник Агенције ће наставити активности у улози потпредседника Комитета.

Активност 2 Унапређење сарадње на регионалном нивоу

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

Такође се планира наставак сарадње са регулаторима потписница Споразума о снижењу цена услуга роминга по питању даљих корака везаних за регулацију цена роминга, као и посета регулаторним телима у региону, у циљу размене искустава у области регулаторне праксе.

Током октобра, месеца информационе безбедности, планира се организовање радионица Националног ЦЕРТ-а, које ће бити посвећене промоцији значаја информационе безбедности.

Активност 3 Израда стратегије и плана комуникације

Наставља се планирање и спровођење активности које треба да допринесу унапређењу видљивости Агенције, у настојању се да јавности приближе улога и резултати рада Агенције, да се повећа посећеност сајта и додатно унапреди интеракција са корисницима и грађанима.

За 2022. годину је предвиђена израда стратегије и плана комуникације, којима ће се јасно дефинисати циљеви презентације Агенције и динамика остваривања тих циљева, кроз јасан план израде месечних кампања, анимираних видеа, постера и филмова, посвећених унапред одабраним темама, који ће се пласирати у дигиталним медијима у циљу информисања и едуковања грађана и унапређења опште позитивне слике Агенције у јавности.

Осмишљавањем и израдом мултимедијалног садржаја, побољшањем визуелног идентитета Агенције, даљом промоцијом и производњом нових анимираних видеа, филмова, брошура,

фотографија и постера, Агенција ће настојати да повећа видљивост на друштвеним мрежама, да повећа посећеност сајта, да објасни области свог деловања и актуалне пројекте, да на различите начине повећа интеракцију са грађанима, односно са корисницима (дужим задржавањем на сајту, интеракцијом на друштвеним мрежама, употребом апликација RATEL NetTest, цене услуга и сл.).

План комуникације за 2022. предвиђа даљу израду анимираних видеа, филмова, брошура, фотографија, постера, кратких видео интервјуа и кампања за друштвене мреже, којима се представљају надлежности Агенције.

Активност 4 Повећање видљивости Агенције и присуство у медијима

У циљу побољшања видљивости Агенције и већег присуства Агенције у медијима, планирани су следећи видови представљања: интервју у међународној публикацији са директором Агенције о регулацији тржишта и 5G мрежи у Србији, медијска подршка међународним домаћим и страним скуповима, комуникација са грађанима и правним лицима из области електронских комуникација и поштанских услуга путем корисничког информативног сервиса, израда приступачнијег и информативнијег сајта за пословне кориснике, физичка лица и медије и израда филмова и кратких клипова, едукативног и информативног карактера.

9. УВОЂЕЊЕ Е-ПИСАРНИЦЕ

Електронска писарница (у даљем тексту: Е-писарница) је информациони систем који ће бити уведен на основу Закона о електронској управи („Службени гласник РС“, број 27/18) као вид комуникације електронским путем између органа јавне управе.

На основу Уредбе о канцеларијском пословању органа државне управе („Службени гласник РС“, бр. 21/20 и 32/21), рад писарнице Агенције је потребно уподобити са Е-писарницом. Радна група Владе Републике Србије припрема подзаконски акт којим ће бити ближе одређено увођење Е-писарнице, планирано за април 2022. године.