



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

## **Стратешки приоритети у 2023. години**

**Новембар, 2022.**

## 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 и поштанских услуга, подстицања конкуренције електронских комуникационих мрежа и услуга, поштанских услуга унапређивања њиховог капацитета, односно квалитета, доприноса развоју тржишта електронских комуникација и поштанских услуга, заштите интереса корисника електронских комуникација и поштанских услуга, 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 2023. 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, поштанских услуга као и решења која она доноси, како би се одржао корак са модерним тенденцијама у регулацији тржишта електронских комуникација и поштанских услуга.

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 **10 стратешких приоритета за 2023. годину.**

## II. Стратешки приоритети у 2023. години

### 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 током 2023. године усвојити Закон о електронским комуникацијама, унапређење регулаторног оквира на основу нових законских решења је примарни стратешки приоритет Агенције у 2023. години. Нови Закон о електронским комуникацијама требало би да буде усаглашен са регулаторним оквиром ЕУ за електронске комуникације, 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 и предвидивости за пословање оператора, али и побољшање заштите права корисника. 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 омогућиће припрему подзаконских аката којима се ближе уређује прикупљање података и анализира доступност 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 аката, по потреби.

*Фаза 1- Израда Предлога плана намене радио-фреквенцијских опсега на основу г Закона о електронским комуникацијама*

*Фаза 2 –Правилник о утврђивању накнада за пружање услуга из надлежности Агенције, Правилник о општим условима за обављање делатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења и Правилник о начину коришћења радио-фреквенција по*

*режиму општег овлашћења, Правилник о начину и условима коришћења радио-фреквенција и поступку издавања појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција.*

*Фаза 3 - Правилник о начину прикупљања и објављивања података о врсти, расположивости и географској локацији капацитета електронске комуникационе мреже, Правилник о условима приступа и коришћењу података из јавног телефонског именика и Предлог правилника о универзалном сервису .*

*Фаза 4 - 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.*

*Фаза 5 - 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 6 - Правилник о начину коришћења аматерских радио-станица.*

*Фаза 7 - Правилник о начину контроле коришћења радио-фреквенцијског спектра, обављања техничких прегледа и заштите од штетних сметњи.*

*Фаза 8 - 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;
- Предлог техничких прописа којима се уређује стављање на тржиште и/или употребу радио опреме;

## **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.

## **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 активније улоге 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 доступност 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.

#### **Активност 5 Учешће у изради предлога основа за учешће Републике Србије на Светској конференцији о радио-комуникацијама у 2023. години (ITU World Radiocommunication Conference 2023 (WRC-23) Dubai, United Arab Emirates, 20 November to 15 December 2023), као и учешће на Припремном састанку за WRC-23 (CPM-23) и учешће на WRC-23**

У периоду од 15. новембра до 15. децембра 2023. године биће одржана Светска конференција о радио-комуникацијама WRC-23 (у даљем тексту: Светска конференција).

Претходна конференција је одржана 2019. године и резултирала је Финалним актима које је потписала и Република Србија. Предлог основа за учешће Републике Србије на Светској конференцији припрема Агенција и доставља га надлежном министарству. Предлог основа, по свакој тачки дневног реда Светске конференције, Агенција припрема на основу Закона о електронским комуникацијама, усаглашених заједничких предлога за WRC-23 земаља чланица СЕРТ-а (*European Common Proposals*), као и предлога других међународних организација (ИКАО и др.), а у интересу Републике Србије. Основ за учешће на WRC-23 доноси надлежно министарство, а у раду Светске конференције учествују и експерти из Агенције, у саставу делегације Републике Србије, на основу пуномоћја Владе Републике Србије, која се достављају административном органу Светске конференције.

### **Активност 6 Учесће у међународној групи за планирање дигиталне терестричке звучне радио-дифузије (Т-DAB)**

У току 2023. године очекује се наставак рада ове групе и евентуално закључивање оквирног споразума (МФА – Multilateral Framework Agreement), као и припрема билатералних споразума између чланица ове групе.

## **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. По доношењу Правилника о минималним условима за издавање појединачних дозвола на основу јавног надметања, планирано је покретање поступка јавног надметања.

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 је да активно и правовремено учествује у овом процесу. 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 2023. 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**

Постојећи корисници опсега 26 GHz су се изјаснили да неће започети коришћење овог опсега пре 2026. године за потребе 5G, али су показали интерес за отварање новог фреквенцијског опсега за нове фиксне линкове, а који би уједно и био опсег у који би се изместили постојећи линкови из опсега 26 GHz. У 2023. години ће бити извршена анализа заузетост опсега 26 GHz и предложен нови опсег за нове фиксне линкове и будуће пресељење постојећих фиксних линкова из опсега 26GHz.

### **3. ДИГИТАЛНА ТРАНСФОРМАЦИЈА ЕЛЕКТРОНСКИХ КОМУНИКАЦИЈА**

Европска комисија је кроз документ „Европска дигитална декада: Дигитални циљеви за 2030.“ представила план за дигиталну трансформацију друштва и привреде Европске уније до 2030. године, такозвани пут ка дигиталној деценији, који се заснива на механизму сарадње Комисије и држава чланица у области дигиталне инфраструктуре, дигитализације предузећа и јавних услуга и подизања дигиталног знања и вештина крајњих корисника. Пандемија COVID-19 је додатно ојачала свест да су дигиталне технологије неопходне за рад, учење, забаву, дружење, куповину и приступ разним услугама, од здравствених до културних, али је открила и рањивост нашег дигиталног простора, које зависи од технологија и подлеже могућностима манипулације. Европски парламент је из тих разлога 2022. године усвојио Закон о дигиталним услугама (DSA – Digital Services Act) као и Закон о дигиталном тржишту (DMA – Digital Market Act) којима се утврђују нови стандарди одговорности технолошких компанија на отвореном и конкурентом тржишту.

DSA и DMA представљају прекретницу у досадашњем приступу регулисању интернета и постављају стандарде по којим ће технолошке компаније убудуће пословати и нудити своје услуге, и то не само унутар Европске уније. Закон о дигиталним услугама (DSA) има за циљ да ограничи ширење незаконитог онлајн садржаја и да створи сигурно окружење утврђивањем јасне одговорности у погледу актуелних изазова дигиталног окружења и прописивањем мера за уклањање нетранспарентних понуда и обмањујућих појава на интернету.

Међу најважнијим мерама из DSA, издвајају се правно обавезујућа транспарентност и алгоритамска одговорност, што укључује и обавезу извештавања о начинима управљања и уклањања садржаја, као и јасне информације о томе како њихов алгоритми препорука раде, затим сузбијање ширења незаконитог садржаја на интернету и начин деловања када се открије незаконит садржај. Ту су и забрана обмањујућих оглашавања и одређених типова циљаног оглашавања који користе осетљиве податке корисника као и оних којима је циљ манипулација корисницима.

Другим речима, платформе, као што су Facebook, Google, Microsoft, Apple и Amazon, од сада ће бити приморане да боље заштите кориснике и њихова основна права, али и да учине транспарентним своја решења за управљање садржајем и алгоритме који се користе за препоручивање садржаја.

Закон о дигиталним услугама ће се примењивати на све интернет посреднике који пружају:

- посредничке услуге које нуде мрежну инфраструктуру (пружаоце услуга приступа интернету, интернет услуга, регистара назива домена);
- услуге смештаја података (облак, смештај интернет страница);
- онлајн платформе које окупљају продавце и потрошаче (интернет тржишта, трговине апликацијама, друштвене мреже);
- веома велике онлајн платформе и веома велике онлајн претраживаче, дефинисане као платформе са најмање 45 милиона активних корисника у Европи, односно 10% популације.

Обавезама из Закона о дигиталним услугама ће подлегати све компаније које пружају услуге у Европској унији, без обзира на то да ли су основане на њеној територији или не. Примењиваће се, дакле, и на платформе чији је пословно седиште ван Европске уније, с тим да ће свака платформа која пружа услуге у ЕУ морати да именује правног заступника, те ће се надлежност одређивати на основу локације на којој се тај заступник налази.

Обавезе различитих пружалаца услуга ће бити пропорционалне њиховој природи, величини и броју корисника, односно њиховој улози и утицају. Тако ће онлајн платформе имати више обавеза од техничких категорија интернет посредника, док ће се на веома велике онлајн платформе и претраживаче примењивати најстрожи захтеви.

#### **Активност 1 Анализа циљева Закона о дигиталним услугама (DSA – Digital Services Act)**

Извршити детаљну анализу Закона о дигиталним услугама (DSA), утврдити могућност примене овог акта у Републици Србији и одредити главне циљеве и начин спровођења.

#### **Активност 2 Анализа циљева Закона о дигиталном тржишту (DMA – Digital Market Act)**

Извршити детаљну анализу Закона о дигиталном тржишту (DMA), утврдити могућност примене овог акта у Републици Србији и одредити главне циљеве и начин спровођења.

### **4. 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. Настављају се активности везане за изградњу мреже компактних



даљински управљаних мерних станица (КДУС) које се постављају 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. Значајно унапређење представља интеграција свих мерних резултата и значајних техничких података са свих станица у систему за мониторинг РФ спектра у јединствену софтверску платформу, чиме се стварају услови за још ефикаснију контролу коришћења радиофреквенцијског спектра.

Ново организационо унапређење је и отварање Канцеларије „Ужице“ у Сеојну, која ће бити у надлежности КМЦ Ниш. Новом организацијом Служба за контролу ће моћи ефикасније да извршава своје активности у западној Србији, с обзиром на чињеницу да је регион југозападне Србије био теже доступан из два постојећа контролно-мерна центра.

### **Активност 1 Израда инвестиционо-техничке документације и прибављање дозвола и сагласности надлежних институција за изградњу 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 објеката.

### **Активност 2 Проширење мреже компактних даљински управљаних мерних станица у систему мониторинга РФ спектра у урбаним срединама**

У току 2023. године ће се, у складу са 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.

### **Активност 3 Унапређење софтверске платформе контроле РФ спектра**

Развојем система за мониторинг РФ спектра јавила се потреба за обједињавањем, управљањем и анализом података и мерних резултата који се прикупљају са даљински управљаних контролно-мерних станица, компактних мерних станица у зонама TDOA, као из других мерних станица. С тим у вези, Служба за контролу је развила јединствену платформу која има за циљ да на једном месту обједини најзначајније аспекте радних процеса контроле РФ спектра, као што су праћење статуса мерних станица и мерне опреме, аутоматско прикупљање и анализа мерних податка, евидентирање резултата мерење и управљање пословима контроле. За 2023. годину је планиран даљи развој постојећих

функционалности и сервиса, као и интеграција са информационим системом за прикупљање и обраду мерних података, њихову анализу и графички приказ..

#### **Активност 4 Отварање Канцеларије „Ужице“ у Севојну при Контролно-мерном центру „Ниш“**

РАТЕЛ-ов систем за мониторинг РФ спектра чине две регионалне целине са контролно-мерним центрима у Београду и Нишу. За 2023. годину је планирано отварање Канцеларије „Ужице“ у Севојну, као издвојене канцеларије Контролно-мерног центра „Ниш“. Почетком 2023. године биће обезбеђен канцеларијски простор и одмах ће се кренути са активностима на оспособљавању канцеларије за самостални рад.

### **5. 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 2023. 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, органи аутономне покрајине који су надлежни за инспекцијски надзор, Министарство унутрашње и спољне трговине, Регулаторно тело за електронске медије, као и са другим органима и организацијама у зависности од материје.

Агенција ће у току 2023. 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. У оквиру имплементације наведеног Споразума, Агенција је донела општи акт који се односи на утврђивање детаљних правила о примени политике примереног коришћења, утврђивање методологије процене одрживости укидања малопродајних додатних накнада за роминг и захтева који подноси пружалац услуга роминга за потребе те процене.

## **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, предузет је низ активности у оквиру којих је и припрема Мапе пута за снижавање цена услуга роминга између Западног Балкана и Европске уније, са изложеним мерама и реформама политика које је потребно да владе и национална регулаторна тела земаља Западног Балкана примене у наредном периоду. Мапа пута је део Декларације од 6. октобра 2021. потписане на самиту ЕУ – Западни Балкан на Брду код Крања. Агенција ће, у оквиру својих овлашћења, наставити да спроводи све 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 задужена за координацију активности у циљу што боље заштите конкуренције на тржишту поштанских услуга. За 2023. годину су планиране активности које укључују редовне састанке и размену мишљења са осталим заинтересованим институцијама из ове области, као што су: надлежно министарство, Привредна комора Србије (Групација пружалаца поштанских 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 уређује посредовање, као и других прописа којима се

уређује вансудско решавање спорова. У циљу унапређења наведених активности, Агенција је интерним актом ближе прописала 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 експерта ангажованих у оквиру наставка реализације „PLAC 3“ пројекта, те се пуна примена наведене процедуре очекује од 2023. године.

## **6. 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 2023. години, поред мерења квалитета универзалне поштанске услуге ЛПО, наставиће 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 надлежности Агенције је да најмање једном у три године врши анализу релевантних тржишта те је у периоду 2021-2022 отпочела 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 резултата анализе тржишта утврђено је непостојање делотворне конкуренције на релевантном тржишту и решењем је одређен оператор који, појединачно или заједно са другим операторима, на том тржишту има значајну тржишну снагу (ЗТС). Решењем су оператору са ЗТС одређене обавезе, водећи рачуна о врсти и природи утврђених недостатака на тржишту, претходним улагањима, подстицању даљих улагања и могућности за повраћај улагања по разумној стопи с обзиром на повезане ризике. У даљем поступку предвиђена је контрола усклађености Стандардне понуде са обавезама одређеним оператору са ЗТС.

### **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*) за потребе одређивања трошковно оријентисаних цена регулисаних veleprodajних услуга, 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/EУ), којом је BU LRIC+ методологија препоручена методологија за одређивање цена регулисаних veleпродајних услуга приступа. У плану је доношење решења о утврђивању цена на свим регулисаним тржиштима заснованим на LRIC моделу трошкова. Имајући у виду потребу за изменама у постојећем LRIC моделу, с обзиром на резултате анализа тржишта које је Агенција спровела током 2022. године, планирано је ангажовање независног консултанта који ће ажурирати LRIC модел и припремити га за обрачун цена одређених регулисаних veleпродајних услуга.

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

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. Агенција ће наставити да врши контролу начина формирања цена регулисаних услуга оператора са значајном тржишном снагом на основу достављених регулаторних извештаја за 2022. годину, као и применом модела дугорочних инкременталних трошкова (LRIC) за одређивање цена регулисаних veleпродајних услуга на релевантним тржиштима, што је у складу са Препоруком Комисије од 7. маја 2009. године о регулацији цена фиксне и мобилне терминације позива у Европској унији (2009/396/EЗ), 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/EУ), којом је BU LRIC+ методологија препоручена методологија за одређивање цена регулисаних veleпродајних услуга приступа. За обрачун цена терминације позива у јавној фиксној и јавној мобилној комуникационој мрежи, у примени је чист LRIC модел. LRIC+ модел се примењује за обрачун цена veleпродајних услуга широкопојасног приступа, као и veleпродајних услуга приступа инфраструктури.

Планирано је да и у 2023. години Агенција ангажује независног ревизора за поступак ревизије регулаторних извештаја оператора са значајном тржишном снагом за 2022. годину.

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. Агенција планира ажурирање постојећег модела за прорачун *margin squeeze* код утврђивања цена услуга везаних у пакете.

### **Активност 4 Провера стандардних понуда оператора са значајном тржишном снагом**

У циљу имплементације решења о одређивању оператора са значајном тржишном снагом, а у складу са Правилником о минималном садржају, нивоу детаљности и начину објављивања стандардних понуда („Службени гласник РС“, број 36/19) и Законом о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13 – одлука УС, 62/14 и 95/18 - др. закон), оператори са значајном тржишном снагом су у обавези да, на захтев Агенције, сачине и објаве стандардне понуде у року од 60 дана од дана пријема захтева. 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 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**

Главни циљ ове активности, која представља новину не само на домаћем, већ и на тржиштима поштанских услуга европских земаља, јесте промоција конкуренције кроз оцену квалитета осталих поштанских услуга, помоћу новог модела мерења квалитета поштанских услуга изван опсега универзалне поштанске услуге, пре свега експрес услуга, који је креиран и тестиран током 2022. године. Први резултати модела ће након аналитичке фазе бити јавно доступни почетком 2023. године, а мерења се у континуитету настављају и током наредне две године. Резултати ће бити од велике помоћи корисницима поштанских услуга у одабиру адекватног оператора осталих поштанских услуга (на основу односа између цене и квалитета), као и поштанским операторима приликом идентификовања процеса који се не одвијају на задовољавајућем нивоу, а све у циљу побољшања квалитета пружања поштанских услуга.

### **Активност 6 Апликације за поређење цена поштанских услуга 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 активним на тржишту поштанских услуга Републике Србије. Током 2022. године, почела је са радом апликација за поређење цена поштанских услуга у унутрашњем поштанском саобраћају поштанских оператора који обављају остале поштанске услуге, а њено ажурирање и даљи развој, уз додавање нових функционалности, се планира за 2023. годину, нарочито у погледу цена за међународни поштански саобраћај.

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

Стратегијом 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 и других података. На тај начин је корисницима омогућен једноставан, визуелан приказ квалитета доступности услуга поштанских оператора. С тим у вези, Агенција је током 2022. године развила ГИС портал за приказивање одређених карактеристика тржишта осталих поштанских услуга (експрес и курирских услуга) и универзалне поштанске услуге. Током 2023. године биће настављен поступак уноса просторних података преосталих поштанских оператора, уз ажурирање постојећих података и проширење скупа просторних података, у циљу квалитетније анализе и доношења одговарајућих одлука.



## **7. АНАЛИЗА РАДА ЈПО У ПОГЛЕДУ КВАЛИТЕТА, ТРОШКОВА И ОДРЖИВОСТИ УНИВЕРЗАЛНЕ ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ**

Убрзане промене на тржишту поштанских услуга, услед промене потреба корисника, резултирају смањењем обима писмоносних поштанских пошљака и растом пакета, тако да је финансијска одрживост универзалне поштанске услуге под све већим притиском, јер приход од раста у сегменту пакета не надокнађује пад прихода од писама код већине давалаца универзалне поштанске услуге у Европи. Имајући у виду наведено, од изузетне важности је да ЈПО правилно примени методологију за прорачун трошкова услуга из универзалног сервиса, како би се извршиле евентуалне корекције цена и спровела студија о одрживости универзалне поштанске услуге. Праћење квалитета ће бити приоритет Агенције у 2023. години, посебно узимајући у обзир да квалитет пружања поштанских услуга у последњих неколико година није на задовољавајућем нивоу.

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

У току 2023. године планира се наставак активности анализе квалитета универзалне поштанске услуге циљу обезбеђивања доступности универзалне поштанске услуге, прописаног квалитета, по приступачним ценама, свим грађанима у Републици Србији. 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).

### **Активност 2 Анализа одрживости универзалне поштанске услуге**

Узимајући у обзир уочен пад обима услуга из опсега универзалне услуге и повећање јединичних трошкова обављања универзалне услуге с једне стране, и основне постулате, као што су приступачне цене и гарантован (висок) квалитет с друге стране, намеће се питање одрживости универзалне поштанске услуге. 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. Одрживост универзалне поштанске услуге подразумева комплексну анализу, која је тренутно у фокусу свих поштанских администрација (надлежних министарстава и регулатора) европских земаља, а први кораци на том пољу у Републици Србији су спроведени у другој половини 2022. године. Реализација овог пројекта је предвиђена у периоду 2022-2024. године, а резултати анализе ће се користити као улазни параметри за измене Закона о поштанским услугама.

## **8. 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. У складу са обавезама из наведене стратегије, као и ради унапређења промоције ове области, имплементирана је платформа намењена свим типовима корисника. Садржај ће се континуирано развијати и биће 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 Развој система за откривање сајбер претњи**

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

### **Активност 5 Развој система за симулацију сајбер напада - *CyberRange***

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.

## **Активност 6 Развој система за пружање раних упозорења**

Национални ЦЕРТ, у складу са Законом о информационој безбедности, пружа рана упозорења, узбуне и најаве и информише релевантна лица о ризицима и инцидентима из области информационе безбедности на националном нивоу.

Развој система за пружање раних упозорења треба да омогући ефикасније прикупљање, дељење и коришћење раних упозорења. Систем за рана упозорења састоји се од дела система намењеног консолидацији информација из различитих извора и дела система који се тиче дистрибуције раних упозорења.

Национални ЦЕРТ ће континуирано радити на проналажењу извора података који се у виду раних упозорења могу дистрибуирати операторима ИКТ система.

## **9. 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), Светског поштанског савеза (UPU), Европског комитета за поштанску регулацију (CERP) и Групаације европских регулатора за поштанске услуге – (ERGP)**

Агенција ће и током 2023. 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 ИТУ 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.

Агенција ће учествовати на Припремном састанку за Светску конференцију о радио-комуникацијама (СРМ-23). Задатак овог састанка је да припреми Извештај за Светску конференцију о радио-комуникацијама (СРМ Report), по свим тачкама дневног реда. СРМ-23 је предвиђен за период 27.3-6.4.2023. године.

Агенција ће такође, учествовати и на Светској конференцији о радио-комуникацијама од 20. новембра до 15. децембра 2023. године (WRC-23), која се одржава сваке четири године и која одређује правце кретања у области управљања радио-фреквенцијским спектром.

Током 2023. 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 2023. 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 праћење спровођења новог регулаторног оквира за електронске комуникације у Европској унији и на његову примену у домаћем законодавству.

На основу Меморандума о сарадњи у области контроле квалитета услуга (QoS) европских националних регулаторних тела из земаља потписница, Агенција ће и током 2023. године наставити сарадњу и размену искустава у овој области кроз организацију и учешће на редовном годишњем састанку (QoS Meeting 2023).

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 као и Ванредни конгрес организације који је планиран за период 1.10.2023 - 5.10.2023. године у Ријад, Саудијска Арабија. Ове активности ће се координирати са Министарством информисања и телекомуникација, Владе Републике Србије.

На нивоу европске регулативе очекују се даљи кораци у изради нацрта, усвајању и имплементацији нове директиве ЕУ из области поштанских услуга. У овим активностима значајну улогу има и Европски комитет за поштанску регулативу - CERP. Представник Агенције ће наставити активности у улози потпредседника Комитета.

### **Активност 2 Унапређење сарадње на регионалном нивоу**

Планирано је да се настави редовна сарадња између регулаторних тела за електронске комуникације и поштанске услуге Босне и Херцеговине, Црне Горе, Северне Македоније и Србије, 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 праћења имплементације предвиђених активности и олакшавања регионалног дијалога.

### **Активност 3 Израда 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 2023. годину је предвиђена израда 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 2023. 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: обезбеђивање медијске подршка међународним и домаћим скуповима, комуникација са грађанима и правним лицима из области електронских комуникација и поштанских услуга, као и информационе безбедности, 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.

Током октобра, месеца информационе безбедности, планира се организовање Националне сајбер конференције која ће бити посвећена промоцији значаја информационе безбедности.

#### **10. ИНТЕГРАЦИЈА СА Е-ПИСАРНИЦОМ И Е-АРХИВОМ**

У току је прелазак органа државне управе и јединица локалне самоуправе на софтверско решење Писарница које ће омогућити вођење евиденције о документарном материјалу (формирање предмета) и вођење канцеларијског пословања у електронском облику у складу са Уредбом о канцеларијском пословању органа државне управе („Службени гласник РС”, бр. 21/20 и 32/21) која се примењује од 1. фебруара 2022. године и Упутством о канцеларијском пословању органа државне управе („Службени гласник РС“, број 20/22). Агенција има у плану да у току 2023. године прилагоди постојећи документ менаџмент систем (ДМС) и испуни захтеве, како организационе тако и техничке, који су неопходни као предуслов за интеграцију са Централним бројачем Писарнице ради доделе броја предмета у складу са Уредбом, као и могућност размене докумената из предмета са другим јавним управама путем Писарнице.

Канцеларија за ИТ и еУправу ће упоредо са развојем Писарнице са Државним архивом Србије у току 2023. године развијати и тестирати софтверско решење еАрхив. Електронско архивирање је нови вид архивирања предмета који су изворно настали у електронском облику и као такви ће се путем ДМС архивирати у складу са новим Законом о архивској грађи и архивској делатности („Службени гласник РС“ број 6/20). Агенција ће у другој половини 2023. године учествовати у тестирању софтверског решења, док је примена еАрхива планирана од 1. јануара 2024. године.