



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
**РАТЕЛ**  
РЕГУЛАТОРНО ТЕЛО ЗА  
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ  
И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

## **Стратешки приоритети у 2024. години**

**новембар 2023. године**

## I. УВОД

Даном ступања на снагу новог Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 35/23, у даљем тексту: Закон), 7. маја 2023. године, Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге је наставила да, као Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор), обавља регулаторне и друге послове у оквиру делокруга и надлежности прописаних Законом и посебним законима којима се уређује област поштанских услуга и информационе безбедности. Као национално независно регулаторно тело у Републици Србији за област електронских комуникација и поштанских услуга, Регулатор врши јавна овлашћења у циљу ефикасног спровођења утврђене политике у области електронских комуникација и поштанских услуга, подстицања конкуренције електронских комуникационих мрежа и услуга, унапређивања њиховог капацитета, односно квалитета, доприноса развоју тржишта електронских комуникација и тржишта поштанских услуга, заштите интереса корисника електронских комуникација и корисника поштанских услуга.

Савет Регулатора, у складу са чланом 12. став 1. тачка 1) Закона доноси годишњи план рада Регулатора, усклађен са стратешким актима и акционим плановима из области електронских комуникација, поштанских услуга и информационе безбедности, 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), Регулатор је припремио План рада за 2024. годину усклађен са наведеним стратешким актима и акционим плановима из области електронских комуникација, поштанских услуга и информационе безбедности.

Како је 2023. године донет нов закон који регулише област електронских комуникација, главне активности биће усмерене на спровођење нових законских решења, односно на израду одговарајућих подзаконских аката. Доношењем новог закона постигнут је већи степен усклађености домаћих прописа с актуелним регулаторним оквиром Европске уније (ЕУ). Регулатор ће пратити измене и спровођење европске регулативе у области електронских комуникација, поштанских услуга и информационе безбедности 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, а имајући у виду потребу оператора и крајњих корисника, **Регулатор је утврдио осам стратешких приоритета за 2024. годину.**

## II. Стратешки приоритети у 2024. години

### 1. УНАПРЕЂЕЊЕ РЕГУЛАТОРНОГ ОКВИРА ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ

Регулатор је у обавези да предузме низ регулаторних активности у вези са доношењем потребних подзаконских аката у складу са новим законом који уређује област електронских комуникација, који је ступио на снагу 7. маја 2023. године. У прелазним и завршним одредбама, за доношење подзаконских аката је остављен рок од осамнаест месеци од дана ступања на снагу Закона.

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

Израда и усклађивање подзаконских аката ће трајати током целе године, а у складу са одредбама Закона.

*Фаза 1 – Правилник о утврђивању накнада за пружање услуга из надлежности Регулатора, Правилник о општим условима за обављање делатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења и Правилник о начину коришћења радиофреквенцијског спектра по режиму општег овлашћења, Правилник о условима доделе и коришћења радиофреквенцијског спектра.*

*Фаза 2 - 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 3 - 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 4 - Правилник о начину документовања прекомерних трошкова и мерила за остваривање права на накнаду прекомерних трошкова у вези са универзалним сервисом и Правилник о нивоу детаљности и начину објављивања података о понудама оператора за услуге универзалног сервиса.*

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

*Фаза 6 - Правилник о начину контроле коришћења радио-фреквенцијског спектра, обављања техничких прегледа и заштите од штетних сметњи.*

*Фаза 7 - Измене и допуне осталих правилника, односно усклађивање са новим Законом, доношење нових подзаконских аката прописаних Законом, као и припрема предлога подзаконских аката које доноси ресорно министарство на предлог Регулатора:*

- 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;
- Правилник о захтевима за утврђивање заштитне зоне за електронске комуникационе мреже и припадајућа средстава, радио-коридора и начину извођења радова приликом изградње објеката
- Правилник о условима у погледу кадрова, опреме и простора које мора да испуњава привредно друштво и друго правно лице за вршење мерења и испитивања рада електронских комуникационих мрежа и услуга, припадајућих средстава, електронске комуникационе опреме и терминалне опреме
- Правилник о техничким захтевима за дистрибуцију медијских садржаја терестричким путем и приступ мултиплексу
- Правилник о увођењу дигиталног терестричког емитовања медијске услуге радија и приступу мултиплексу.

## **Активност 2 - Увођење стручног надзора над радом оператора електронских комуникација и радио-опреме**

Законом је уведена нова надлежност Регулатора, која се односи на стручни надзор над радом привредних субјеката, у смислу Закона и других лица у области електронских комуникација. Регулатор обавља стручни надзор над применом Закона и прописа донетих на основу њега. Начин и поступак спровођења стручног надзора уређени су Правилником о начину и поступку спровођења стручног надзора у области електронских комуникација, за који се очекује да ће бити донет од стране надлежног министарства у првој половини 2024. године, а на предлог правилника који је сачинио Регулатор. Послове стручног надзора обавља овлашћено лице запослено код Регулатора, које за потребе обављања ових послова поседује легитимацију.

Предметно овлашћење за обављање послова стручног надзора значајно ће допринети ефикаснијем раду Регулатора на успостављању бољих услова на тржишту електронских комуникационих мрежа и услуга, а циљу постизања активније улоге Регулатора у спровођењу регулаторног оквира. Активности Регулатора на реализацији ове надлежности су следеће:

- ресорно министарство доноси Правилник о начину и поступку спровођења стручног надзора, на предлог Регулатора;
- израда интерних аката Регулатора којима се ближе уређују поједини поступци стручног надзора;
- израда потребних легитимација за овлашћена лица за вршење стручног надзора;
- спровођења стручног надзора.

### **Активност 3 - Измена Плана намене радиофреквенцијских опсега**

Потребно је усклађивање Плана намене радиофреквенцијских опсега са донетим одлукама на Светска конференција о радио-комуникацијама WRC-23.

## **2. МАПА ПУТА ЗА МРЕЖЕ 5G**

Један од приоритета је припрема за спровођење јавног надметања за издавање појединачних дозвола за коришћење радиофреквенцијског спектра у радио-фреквенцијским опсезима намењеним за технологију 5G. По доношењу Правилника о минималним условима за издавање појединачних дозвола на основу јавног надметања од стране ресорног министарства, планирано је покретање поступка јавног надметања.

### **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 Регулатора, 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 2024. 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 26 GHz.

### **3. УНАПРЕЂЕЊЕ СИСТЕМА ЗА МОНИТОРИНГ РАДИОФРЕКВЕНЦИЈСКОГ СПЕКТРА**

Настављају се активности на изградњи новог комплекса Контролно-мерног центра „Београд“ на постојећој локацији у Добановцима, што је неопходан услов за ефикасну употребу система за мониторинг радиофреквенцијског (РФ) 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/AOA 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 система за мониторинг РФ спектра у јединствену софтверску платформу, чиме се стварају услови за још ефикаснију контролу коришћења радиофреквенцијског спектра.

#### **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 и пројекат уређења ентеријера), 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 2024. 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 - Опремање мерном опремом и мерним возилом**

За 2024. годину планирана је реализација набавке теренског контролно-мерног возила за зону одговорности Канцеларије Ужице, при Контролно-мерном центру Ниш, за извршење задатака контроле РФ спектра у тешко доступним зонама, ван асфалтних путева. Планирана је и набавка одређених резервних компонената које се користе у оквиру мониторинг станица, чиме се обезбеђује редундантност и поузданост најважнијих делова система, замена постојећих мерних пријемника (старих више од 10 година) новим моделима који имају подршку за мерење широкопојасних емисија које су предвиђене 5G технологијом, набавка одређеног броја лиценци управљачког софтвера за мониторинг и гониометрисање.

### **Активност 4 - Израда Студије развоја система за мониторинг РФ спектра**

Убрзани развој нових технологија у области бежичних електронских комуникација значајно усложњавају захтеве које мора да испуни савремени интегрисани систем за мониторинг РФ спектра, чије постојање је предуслов за испуњавање свих задатака контроле коришћења РФ спектра. Регулатор је 2017. године започео пројекат изградње даљински управљаних контролно-мерних станица (ДУКМС) без људске посаде, чиме се обезбеђује мониторинг РФ спектра 24/7 на целој територији Републике Србије. 2021. године је паралелно започео пројекат изградње мреже компактних даљински управљаних мерних станица (КДУС) које се постављају у градовима и већим насељима. Студија развоја система за мониторинг РФ спектра треба да сагледа досадашње фазе развоја система за мониторинг РФ спектра, комплексност и конфигурацију мреже, техничке карактеристике компонената у систему за мониторинг и да да јасне смернице за његов будући развој.

### **Активност 5 - Унапређење софтверске платформе контроле РФ спектра**

С 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 података, евидентирање резултата мерење и управљање пословима контроле. За 2024. годину је планиран даљи развој постојећих функционалности и сервиса, као и интеграција са информационом системом за прикупљање и обраду мерних података, њихову анализу и графички приказ. Активности које се тичу развоја оперативног надзора над мрежом РФ мониторинг станица представљаће посебан сегмент платформе.



#### **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, односно пружаоцима јавно доступних електронских комуникационих услуга и поштанским операторима, а посебно кроз обезбеђивање доступности јасних и потпуних информација о ценама, условима приступа и коришћења, али и ефикасно поступање по приговорима на рад оператора. Приоритет Регулатора и у 2024. години остаје обезбеђивање сталног унапређења доступности и квалитета јавних комуникационих мрежа и услуга и поштанских услуга, као и омогућавања погодности у односу на избор и приступачност цена наведених услуга за све кориснике.

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

Одредбом члана 180. став 3. Закона је прописано да одредбе члана 113. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13 - УС, 62/14 и 95/18 – др. закон, у даљем тексту: ЗЕК) остају на снази до доношења подзаконског акта из члана 140. став 6. Закона, односно до доношења подзаконског акта којим Регулатор ближе уређује поступак вансудског решавања спора између крајњег корисника и пружаоца јавно доступне електронске комуникационе услуге.

Одредбом члана 173. став 3. Закона прописано је да ће Регулатор донети подзаконски акт из члана 140. став 6. Закона у року од 12 месеци од дана ступања на снагу Закона. У складу са наведеним прелазним одредбама Закона, Регулатор ће у прописаном року, у 2024. години, донети подзаконски акт из члана 140. став 6. Закона, којим се уведе новине у поступак посредовања у вансудском решавању спора, те ће са применом истог започети поступање по приговорима крајњих корисника које се односи на мериторно одлучивање Регулатора, уколико спор између крајњег корисника и пружаоца јавно доступне електронске комуникационе услуге не може бити решен споразумно.

У складу са одредбама члана 113. ЗЕК-а, Регулатор спроводи поступак посредовања у мирном решавању спорова између претплатника/корисника и оператора електронских комуникација у вези са висином рачуна и квалитетом услуге. Као што је напред наведено, након ступања на снагу подзаконског акта из члана 140. став 6. Закона, створиће се услови да Регулатор, у складу са овлашћењем прописаним Законом, вансудски решава спорове између оператора и претплатника, односно између пружаоца јавно доступне електронске комуникационе услуге и крајњег корисника, и то доношењем мериторне одлуке, а тиме 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, Регулатор анализира и Опште услове оператора, односно пружалаца јавно доступних електронских комуникационих услуга, 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 јавно доступних електронских комуникационих услуга. У остваривању надлежности везаних за заштиту корисника, Регулатор 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 у овој области, Министарство унутрашње и спољне трговине, Регулаторно тело за електронске медије, као и са другим органима и организацијама у зависности од материје.

Регулатор ће у току 2024. године наставити да прати примену прописа који уређују заштиту корисника јавно доступних електронских комуникационих услуга, 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 у току 2024. године извршиће се и усклађивање наведених смерница са Законом и подзаконским актима донетим на основу њега у делу који се односи на заштиту корисника јавно доступних електронских комуникационих услуга.

### **Активност 2 - Праћење регулисаних цена роминга, као и предузимање активности за стварање услова за снижавање цена услуга роминга између региона Западног Балкана и Европске уније**

Регулатор наставља да прати регулисане цене роминга и примену Споразума о снижавању цена роминга у региону Западног Балкана којим је уведена нова роминг регулација односно укинута су роминг накнаде за крајње кориснике. У оквиру имплементације наведеног Споразума, Регулатор је донео 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. Поред наведених активности, Регулатор ће, у оквиру својих овлашћења, наставити да спроводи све потребне активности у стварању услова за снижавање цена услуга роминга између региона Западног Балкана и Европске уније.

### **Активност 3 - Сарадња са учесницима повезаним са заштитом конкуренције у области поштанских услуга**

У складу са Стратегијом развоја поштанских услуга за период 2021-2025. године, Регулатор је на националном нивоу задужен за координацију активности у циљу што боље заштите конкуренције на тржишту поштанских услуга. За 2024. годину су планиране активности које укључују сарадњу и размену мишљења са осталим заинтересованим институцијама из ове области, као што су: надлежно министарство, поштански оператори и Комисија за заштиту конкуренције, посебно у делу измена Закона о поштанским услугама које се односе на заштиту конкуренције.

#### **Активност 4 - Посредовање у вансудском решавању спорова између корисника и поштанских оператора**

Регулатор, 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.

#### **5. ПОВЕЋАЊЕ КОНКУРЕНТНОСТИ НА ТРЖИШТИМА ЕЛЕКТРОНСКИХ КОМУНИКАЦИЈА И ПОШТАНСКИХ УСЛУГА**

Једна од примарних активности Регулатора 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 Регулатор ће наставити да обавља активности везане за анализу тржишта. Такође ће се наставити кампање упоредних мерења параметара квалитета мобилних мрежа. У 2024. години, поред мерења квалитета универзалне поштанске услуге ЈПО, 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**

Регулатор је у периоду 2021-2022. године отпочео нови круг анализе релевантних тржишта, у складу са Препоруком Комисије од 9. октобра 2014. године о релевантним тржиштима производа и услуга у области електронских комуникација подложним претходној (*ex ante*) регулацији 2014/710/ЕУ и Одлуком о одређивању релевантних тржишта подложних претходној регулацији („Службени гласник РС“, број 78/18). Преостале активности се односе на велепродајно тржиште средишњег приступа који се пружа на фиксној локацији за производе за масовно тржиште (ТЗБ), односно завршетак поступка израде Стандардне понуде за услуге широкопојасног приступа.

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

Регулатор ће почетком 2024. године завршити пројекат ажурирања постојећег LRIC модела, на коме је ангажован независни консултант који ће изменити LRIC модел у складу са резултатима анализа релевантних тржишта и припремити га за обрачун цена регулисаних велепродајних услуга. Након тога, Регулатор ће донети решења о утврђивању цена заснованим на LRIC моделу трошкова за услуге на два релевантна тржишта: на велепродајном тржишту локалног приступа елементима мреже који се пружа на фиксној локацији и на велепродајном тржишту средишњег приступа који се пружа на фиксној локацији за производе за масовно тржиште.

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

Оператори са ЗТС којима је одређена обавеза рачуноводственог раздвајања и примена трошковног рачуноводства настављају да достављају регулаторне извештаје према моделу текућих трошкова. Регулатор ће наставити да врши контролу начина формирања цена регулисаних услуга оператора са ЗТС на основу достављених регулаторних извештаја за 2023. годину, као и применом LRIC модела за одређивање цена регулисаних veleпродајних услуга на релевантним тржиштима.

Планирано је да и у 2024. години Регулатор ангажује независног ревизора за поступак ревизије регулаторних извештаја оператора са значајном тржишном снагом за 2023. годину.

Регулатор почетком 2024. године планира завршетак пројекта ажурирања постојећег модела за прорачун *margin squeeze* теста код утврђивања цена услуга везаних у пакете. Већина земаља у Европској унији и окружењу има развијену методологију за утврђивање маказа цена коју доследно примењује на цене услуга везаних у пакете. Како пакети добијају све значајније учешће у понуди малопродајних услуга, контрола цена услуга везаних у пакете представља континуиран задатак за Регулатора у наредном периоду.

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

Регулатор планира окончање поступка израде Стандардне понуде за услуге широкопојасног приступа почетком 2024. године, те ће од тог тренутка бити на снази све стандардне понуде у погледу којих су утврђене обавезе решењима о одређивању оператора са ЗТС на основу последњег круга анализе релевантних тржишта. Након што Регулатор утврди цене засноване на LRIC моделу трошкова за услуге на veleпродајном тржишту локалног приступа елементима мреже који се пружа на фиксној локацији и на veleпродајном тржишту средишњег приступа који се пружа на фиксној локацији за производе за масовно тржиште, приступиће се поступку измене ових цена у постојећим стандардним понудама. У случају потребе за другим изменама у стандардној понуди на захтев оператора са ЗТС, Регулатор врши проверу усаглашености стандардне понуде са релевантним прописима и актима Регулатора.

### **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. Регулатор је 2023. објавио прве резултате, а мерења се у континуитету настављају и током наредне године. Резултати су 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 током 2024. године очекује се завршетак развоја апликације у за упоредни преглед основних цена за међународни поштански саобраћај.

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

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. У претходном периоду корисницима је путем ГИС портала омогућен једноставан, визуелан приказ квалитета доступности услуга поштанских оператора. Током 2024. планирано је ажурирање постојећих података и проширење скупа просторних података (густина становништва), у циљу квалитетније анализе и доношења одговарајућих одлука.

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

Према Стратегији развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021-2025. године, у оквиру Акционог плана предвиђена је активност „Доношење закона о изменама и допунама закона о поштанским услугама“. Рок за реализацију ове активности је четврти квартал 2024. године, при чему је главни носилац надлежно министарство, а Регулатор је партнер у спровођењу активности.

Предвиђено је да се за измене и допуне појединих одредби Закона о поштанским услугама, пре свега као улазни подаци, користе резултати Студије о одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисању њене улоге у складу са променљивим потребама корисника, и то у погледу дефинисања опсега универзалне услуге, квалитета преноса пошиљака и квалитета доступности јединица поштанске мреже.

Студија о одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисању њене улоге у складу са променљивим потребама корисника је такође предвиђена у Стратегији развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021-2025. године, у оквиру мере за „Обезбеђење одрживости пружања свих услуга из оквира универзалне поштанске услуге, као услуге од

општег интереса“. За реализацију наведене активности као орган који спроводи активност одређен је Регулатор, а партнери у спровођењу активности су надлежно министарство и ЈПО.

Убрзане промене на тржишту поштанских услуга, услед промене потреба корисника, резултирају смањењем обима писмоносних поштанских пошиљака и растом пакета, тако да је финансијска одрживост универзалне поштанске услуге под све већим притиском, 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 обезбедила адекватна компонента развоја ЈПО као јединог даваоца УПУ. Резултати из студије о одрживости универзалне поштанске услуге даће смернице законодавцу у вези са редефинисањем опсега УПУ, прописивањем адекватних параметара квалитета УПУ, и доступношћу УПУ, на начин да се задовоље потребе и очекивања корисника. Праћење квалитета универзалне поштанске услуге ће бити приоритет Регулатора и у 2024. години, посебно узимајући у обзир да квалитет пружања поштанских услуга у последњих неколико година не достиже прописане стандарде квалитета.

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

У току 2024. године планира се наставак активности трогодишњег мерења и анализе квалитета универзалне поштанске услуге у циљу обезбеђивања доступности универзалне поштанске услуге, прописаног квалитета, по приступачним ценама, свим грађанима у Републици Србији. Једна од најважнијих активности Регулатора је наставак мерења квалитета, као и праћење и анализа квалитета пружања универзалне поштанске услуге коју обавља ЈПО. Инсистирање на потпуној примени Правилника о начину вођења одвојеног рачуноводства и провере веродостојности регулаторних извештаја јавног поштанског оператора („Службени гласник РС“, број 126/20) ће омогућити проверу свих трошкова УПУ по свакој појединачној услузи, као и прорачун и начин формирања цене за сваку појединачну услугу из опсега УПУ, пружајући реалан увид у то да ли је могуће на постојећи начин наставити са обезбеђивањем УПУ у нашој земљи, узимајући у обзир све њене аспекте.

### **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 њене основне постулате, као што су приступачне цене и гарантован (висок) квалитет, с друге стране, намеће се питање опстанка постојећег концепта универзалне поштанске услуге. Стратегија развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021-2025. године је идентификовала реализацију Студије о одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисању њене улоге у складу са променљивим потребама корисника као једну од кључних активности и за носиоца одредила Регулатора. Студија о одрживости 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. Регулатор је и у 2023. години спровео низ активности у циљу реализације предметне студије, и то: панел дискусију на тему одрживости универзалне поштанске услуге, расписивање јавне набавке и одабир консултанта, израду Нацрта методологије, као и јавне консултације у вези с Нацртом методологије (фаза 1).

Друга и трећа фаза овог пројекта су предвиђене за 2024. године, а резултати анализе могу се користити као улазни параметри за измене Закона о поштанским услугама, као и подзаконских аката.

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

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

### **8. УНАПРЕЂЕЊЕ ПРИСУСТВА РЕГУЛАТОРА НА МЕЂУНАРОДНОМ НИВОУ И ВИДЉИВОСТИ НА НАЦИОНАЛНОМ НИВОУ**

Регулатор 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 окупују 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)**

Регулатор ће и током 2024. 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 Регулатора 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.

Током 2024. године Регулатор 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 Регулатора у раду групе јесте праћење стратешких одлука, кроз приступ мишљењима, ставовима и извештајима и примена нових решења у нашим условима.

Током 2024. 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, Регулатор ће и током 2024. године

наставити сарадњу и размену искустава у овој области кроз организацију и учешће на редовном годишњем састанку (QoS Meeting 2024).

Регулатор 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 Регулатора у континуитету активно прате активности свих радних група Групације европских регулатора за поштанске услуге – (ERGP) и учествују у пленарним заседањима у својству посматрача. Представници Регулатора 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 Регулатора учествује у изради извештаја ERGP Market Indicators WG, у тиму обрађивача (*drafters team*).

Регулатор 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 и одлука донетих на Ванредном конгресу одржаном у Ријад, Саудијска Арабија, у периоду од 1-5.10.2023. године. Ове активности су координиране 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.

## **Активност 2 - Организација састанака међународних организација**

Регулатор ће бити домаћин 61. састанка пројектног тима FM22 (*Monitoring and Enforcement*), у организацији Европске конференције поштанских и телекомуникационих администрација (CEPT), који ће се по први пут одржати у Београду, у периоду од 16. до 19. априла 2024. године.

Учешће Регулатора, као националног регулаторног тела за област електронских комуникација, у раду Одбора регулатора и радних група BEREC-а, као и Управног одбора Канцеларије BEREC-а, уређено је споразумом закљученим са BEREC-ом и Канцеларијом BEREC-а. Представници Регулатора су од марта 2012. године активно укључени у рад експертских радних група, Контакт мреже и Одбора регулатора, Регулатор ће бити домаћин трећег годишњег састанка Контакт мреже BEREC-а (CN3 2024), који се одржава у периоду од 12. до 13. септембра 2024. године, у Београду.

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

Планирано је да се настави редовна сарадња са регулаторним телима за електронске комуникације и поштанске услуге Словеније, Хрватске, Босне и Херцеговине, Црне Горе, Северне Македоније, као и да се интензивирају редовни сусрети стручњака ових регулатора 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 4 - Унапређење видљивости Регулатора на националном нивоу**

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

За 2024. годину је предвиђено унапређење функционалности сајта Регулатора, у циљу приступачнијег и информативнијег садржаја за пословне кориснике, физичка лица и медије, као и информисања и едуковања грађана и унапређења опште позитивне слике у јавности.

Осмишљавањем и израдом мултимедијалног садржаја, побољшањем визуелног идентитета Регулатора, даљом промоцијом и производњом нових анимираних видеа, филмова, брошура, фотографија и постера, Регулатор ће настојати да повећа видљивост на друштвеним мрежама, посећеност сајта, затим да објасни области свог деловања и актуалне пројекте, као 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.).