



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
РАТЕЛ
РЕГУЛАТОРНО ТЕЛО ЗА
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ
И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

**ПЛАН РАДА
ЗА 2025. ГОДИНУ**

- Стратешки приоритети -

децембар 2024. 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 система електронских комуникација у Републици Србији („Службени гласник РС“, број 70/24), 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 2025. 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 и примену усвојених подзаконских аката. Доношењем 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.

Крајем 2024. године очекује се доношење новог Закона о поштанским услугама којим се регулише област поштанских услуга и главне активности биће усмерене на спровођење нових законских решења, односно на израду одговарајућих подзаконских аката. Доношење новог закона допринеће остваривању већег степена заштите права корисника поштанских

услуга, унапређењу безбедности поштанских пошиљака и запослених код оператора, подстицању развоја прекограничних поштанских услуга и повећању глобалне повезаности, даљем усклађивању са поштанском регулативом Европске уније, као и подстицању и јачању конкуренције на поштанском тржишту, што ће, као крајњи ефекат, довести до повољнијих услова за грађане за све ширу употребу различитих класичних и нових поштанских услуга, у дигиталном добу. У складу са својим надлежностима и актуелним трендовима у развоју електронских комуникација, поштанских услуга и информационе безбедности, а имајући у виду потребе оператора и крајњих корисника, **Регулатор је утврдио следеће стратешке приоритете за 2025. годину.**

II. Стратешки приоритети у 2025. години

1. УНАПРЕЂЕЊЕ РЕГУЛАТОРНОГ ОКВИРА ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Регулатор ће током 2025. године наставити са регулаторним активностима, које се односе на имплементацију одредби Закона и подзаконских аката донетих на основу њега, као и у вези са доношењем потребних подзаконских аката у складу са новим законом који уређује област поштанских услуга, за који је планирано да ступи на снагу до краја 2024. године. Планирани рок за доношење подзаконских аката у области поштанских услуга би требало да буде 12 месеци од дана ступања на снагу наведеног 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 висини и начину плаћања такси из надлежности Регулатора, Правилник о општим условима за обављање делатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења .

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 - Измене и допуне Правилника о начину коришћења радио-станица од стране радио-аматера.

Фаза 6 - Измене и допуне осталих правилника, односно усклађивање са Законом, доношење нових подзаконских аката прописаних Законом, као и припрема предлога подзаконских аката које доноси ресорно министарство на предлог Регулатора:

- 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 - Спровођење Закона о поштанским услугама кроз израду нових подзаконских аката и усклађивање са регулаторним оквиром ЕУ поштанске услуге

1) Методологија и Правилник о начину обрачуна нето трошка јавног поштанског оператора и начина остваривања права на накнаду услед неправедног финансијског оптерећења;

2) Правилник који ближе уређује садржај, поступак, услове и рокове за спровођење јавног конкурса, као и критеријуме за избор јавног поштанског оператора;

3) Правилник о условима и начину обављања поштанских услуга;

4) Правилник о мерилима и критеријумима које мора испуњавати поштанска мрежа ЈПО/даваоца УПУ водећи рачуна о густини насељености, покривености подручја и стварним потребама корисника услуга, као и параметри квалитета за обављање УПУ;

5) Правилник о вансудском поступку решавања спора између поштанског оператора и корисника;

6) Правилник о висини и начину плаћања таксе за издавање дозволе и накнаде оперативних трошкова за обављање поштанских услуга;

7) Правилник о начину вођења одвојеног рачуноводства и провере веродостојности регулаторних извештаја јавног поштанског оператора;

8) Правилник о обрасцу и начину издавања легитимације овлашћеног лица за обављање стручног надзора над радом поштанског оператора;

9) Правилник о приступу поштанској мрежи јавног поштанског оператора.

Припрема предлога подзаконских аката које доноси ресорно министарство на предлог Регулатора:

- *Правилник којим се ближе уређују услови за обављање универзалне поштанске услуге, који се односе на техничке и технолошке ресурсе јавног поштанског оператора/даваоца универзалне поштанске услуге, минимум радног времена, неопходне услове за пружање универзалне поштанске услуге особама са инвалидитетом као и номенклатуру;*
- *Правилник о начину и поступку стручног надзора обављања поштанских услуга.*

Активност 3 - 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, који је донет од стране надлежног министарства, а примењиваће се од 01. јануара 2025. године. 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:

- припрема Плана редовних стручних надзора и интерних процедура Регулатора којима се ближе уређују поједини поступци стручног надзора;
- израда потребних легитимација за овлашћена лица за вршење стручног надзора;
- спровођења стручног надзора.

Активност 4 - Стручни надзор над имаоцима овлашћења за вршење мерења и испитивања

Законом је уведена нова надлежност Регулатора, која се односи на стручни надзор над вршењем послова мерења и испитивања имаоца овлашћења за вршење мерења и испитивања. У складу са Правилником о условима 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, радио-опреме и терминалне опреме, у погледу кадрова, опреме и простора, као и начин спровођења контроле испуњености прописаних услова („Службени гласник РС“, број 68/24) испуњеност услова утврђује комисија коју образује министар надлежан за област телекомуникација, односно електронских комуникација коју чине је представници ресорног министарства и Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге.

Активности Регулатора при реализацији ове надлежности су следеће:

- учешће у комисији за утврђивање испуњености услова за вршење мерења и испитивања рада електронских комуникационих мрежа и услуга, припадајућих средстава, електронске комуникационе опреме, радио-опреме и терминалне опреме;

- припрема плана редовних стручних надзора и интерних процедура Регулатора којима се ближе уређују поједини поступци стручног надзора над имаоцима овлашћења за вршење мерења и испитивања;
- ажурирање метода мерења и прорачуна за поједине врсте електронских комуникационих мрежа и услуга, припадајућих средстава, електронске комуникационе опреме, радио-опреме и терминалне опреме, као и услове за одговарајућа средства и опрему за мерење и испитивање;
- спровођења стручног надзора.

Активност 5 - Измена Плана намене радиофреквенцијских опсега

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

Активност 6 - Сарадња са Министарством одбране, Министарством информисања и телекомуникација и органима одбране и безбедности – Војском Србије и Министарством унутрашњих послова у циљу проналажења одговарајућих радиофреквенцијских опсега за коришћење опреме органа одбране и безбедности, будући да су Војска Србије и МУП током 2024. године исказали потребу за додатним радиофреквенцијским опсегом..

2. РЕГУЛАТОРНЕ АКТИВНОСТИ У ВЕЗИ СА ПРИПРЕМАМА ЗА ЈАВНА НАДМЕТАЊА

Један од приоритета је припрема за спровођење јавних надметања за издавање појединачних дозвола за коришћење радиофреквенцијског спектра у радиофреквенцијским опсезима 694-790 MHz, 880-915/925-960 MHz, 1710-1780/1805-1875 MHz, 1920-1980/2110-2170 MHz, 2500-2690 MHz и 3400-3800 MHz и радиофреквенцијским опсезима намењеним за дигиталну терестричку телевизију, 470-694 MHz. Покретање поступка јавног надметања планирано је по доношењу Правилника о минималним условима за издавање појединачних дозвола на основу јавног надметања од стране ресорног министарства..

Активност 1 - Припрема и спровођење јавног надметања за издавање појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција у радиофреквенцијским опсезима 694-790 MHz, 880-915/925-960 MHz, 1710-1780/1805-1875 MHz, 1920-1980/2110-2170 MHz, 2500-2690 MHz и 3400-3800 MHz

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 - Припрема јавног надметања за издавање појединачних дозвола за коришћење радиофреквенцијског спектра у радиофреквенцијским опсезима намењеним за дигиталну терестричку телевизију - 470-694 MHz

Имајући у виду да појединачне дозволе за коришћење радиофреквенцијског спектра, које су издате 2015. године у складу са претходним Законом о електронским комуникацијама, престају да важе без могућности продужења, као и да је у складу са важећим Законом о електронским комуникацијама потребно спровести јавно надметање за издавање дозвола за коришћење радио-фреквенција за дигиталну терестричку телевизију у радиофреквенцијском опсегу 470-694 MHz, потребно је обезбедити све регулаторне услове да би се испунила ова законска обавеза. Како би се обезбедили сви услови неопходно је извршити измене у Плану намене радиофреквенцијских опсега, а затим уз сарадњу са надлежним министарством спровести неопходну процедуру за припрему јавног надметања.

Активност 3 - Припрема јавног надметања за издавање појединачних дозвола за коришћење радиофреквенцијског спектра у радиофреквенцијским опсезима намењеним за дигитални терестрички радио - 209-230 MHz

С обзиром на активности које се спроводе у надлежном министарству у вези са доношењем Правилника за увођење дигиталног терестричког радија, као и усвојеног ходограма, приступиће се спровођењу процедуре за припрему јавног надметања. У наведеном радиофреквенцијском опсегу је Планом намене радиофреквенцијских опсега предвиђено јавно надметање за издавање дозвола. Регулатор ће пре отпочињања процедуре спровести јавни позив за испитивање заинтересоване јавности за коришћење предметног опсега.

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 - Припремне активности за извођење радова и почетак извођења радова на изградњи новог комплекса Контролно-мерног центра „Београд“

По прибављању дозвола и сагласности надлежних институција за изградњу објекта, за 2025. годину су планиране припремне активности за извођење радова, као и почетак радова на изградњи новог комплекса Контролно-мерног центра „Београд“, што обухвата: припремне радове - уређење градилишта, основне грађевинске радове - земљане, бетонске, зидарске, армирачке, тесарске итд., као и инсталационе радове.

Активност 2 - Изградња два антенска стуба у оквиру комплекса Контролно-мерног центра „Београд“

У оквиру комплекса Контролно-мерног центра „Београд“ предвиђена је изградња два антенска стуба висине 36 метара и 45 метара што обухвата АГ радове (припрему локације, испоруку и монтажу стуба, израда система за уземљење и громобранске заштите, итд).

Активност 3 - Проширење мреже даљински управљаних контролно-мерних станица

У току 2025. године ће се, у складу са смерницама из Студије развоја система за мониторинг РФ спектра коју је израдио Електротехнички факултет Универзитета у Београду, наставити активности везане за набавку мерне опреме и изградњу мреже даљински управљаних контролно-мерних станица (ДУКМС) који су у надлежности оба контролно-мерна центра.

Активност 4 - Проширење мреже компактних даљински управљаних мерних станица у систему мониторинга РФ спектра у урбаним срединама

У току 2025. године ће се, у складу са смерницама из Студије развоја система за мониторинг РФ спектра коју је израдио Електротехнички факултет Универзитета 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 5 - Опремање мерном опремом

За 2025. годину планирана је испорука 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 РФ мониторинг станица, чиме се обезбеђује редундантност и поузданост најважнијих делова система, набавка додатних преносивих мерних пријемника ради опремања екипа за теренску

контролу РФ спектра у зонама надлежности КМЦ „Београд“ и КМЦ „Ниш“, надоградња постојећих анализатора спектра опцијом за мерење, као и истраживање сметњи, широкопојасних емисија које су предвиђене 5Г технологијом.

Активност 6 - 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 и других мерних станица. С тим у вези, Служба за контролу радиофреквенцијског спектра 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, оперативни надзор над мрежом РФ мониторинг станица. За 2025. годину је планиран даљи развој постојећих функционалности и сервиса, напредних алата за анализу резултата мерења, даља аутоматизација мерних процедура и процеса скенирања РФ спектра као и интеграција са информационом системом за прикупљање и обраду мерних података, њихову анализу и графички приказ.

4. ЗАШТИТА КРАЈЊИХ КОРИСНИКА УСЛУГА ЕЛЕКТРОНСКИХ КОМУНИКАЦИЈА И ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Један од постулата на којима почива регулација тржишта је обезбеђивање високог нивоа заштите интереса крајњих корисника у односу са 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 пружалаца јавно доступних електронских комуникационих услуга и поштанских оператора. Приоритет Регулатора и у 2025. 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

Закон о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 35/23, у даљем тексту: Закон) је ступио на снагу 7. маја 2023. године, а 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) 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. Предметни подзаконски акт, односно Правилник о поступку вансудског решавања спора пред Регулаторним телом за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник

РС“, број 58/24, у даљем тексту: Правилник), је ступио на снагу 13.7.2024. године, а примењује се од 1. 1.2025. године.

Почев од јануара 2025. године, Регулатор ће поступати у складу са Законом и Правилником, што ће подразумевати мериторно одлучивање Регулатора у случају када се приговор крајњег корисника односи на износ којим је задужен за пружену услугу, односно на квалитет пружене услуге и уколико спор између крајњег корисника и пружаоца јавно доступне електронске комуникационе услуге не може бити решен споразумно. На овај начин спорови између пружалаца јавно доступне електронске комуникационе услуге и крајњих корисника решаваће се доношењем мериторне одлуке, чиме се подстиче значај вансудског решавања спорова који је у интересу обе стране.

Све поступке започете до 31.12.2024. године Регулатор ће током 2025. године окончати у складу са одредбом члана 113. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13 – УС, 62/14 и 95/18 – др. закон), имајући у виду одредбу члана 180. став 3. Закона.

Поред наведеног, Регулатор анализира и Опште услове 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 крајњих корисника јавно доступних електронских комуникационих услуга.

У остваривању надлежности везаних за заштиту крајњих 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 2025. 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 крајњих корисника могу да се спрече, а у току 2025. године вршиће се и усклађивање наведених смерница са Законом и подзаконским актима донетим на основу њега у делу који се односи на заштиту права 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 2025. 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. Наведену активност Регулатор ће спроводити и у 2025. години, односно до доношења подзаконског акта из члана 78. став 4. новог Закона о поштанским услугама.

Новим Законом о поштанским услугама, за који је планирано да ступи на снагу до краја 2024. године, и доношењем подзаконског акта из члана 78. став 4. новог закона, Регулатор ће мериторно одлучивати у случају приговора крајњег корисника на поштанске услуге. На овај начин спорови између поштанских оператора и крајњих корисника решаваће се доношењем мериторне одлуке, чиме се очекује ефикасније решавања спорова што је у интересу обе стране.

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. У 2025. години, поред мерења квалитета универзалне поштанске услуге ЛПО, наставиће се и са мерењем квалитета експрес услуга које пружају остали поштански оператори.

Активност 1 - Активности у вези са спроведеним анализама релевантних тржишта

У претходном периоду, спроведене су 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), и то:

- Велепродајно тржиште терминације позива у јавној телефонској мрежи на фиксној локацији,
- Велепродајно тржиште терминације позива у мобилној мрежи,
- Велепродајно тржиште локалног приступа елементима мреже који се пружа на фиксној локацији и
- Велепродајно тржиште средишњег приступа који се пружа на фиксној локацији за производе за масовно тржиште.

Регулатор током 2025. године наставља да прати извршење обавеза одређених решењима о одређивању оператора са значајном тржишном снагом на наведеним релевантним тржиштима.

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

Регулатор је завршио пројекат ажурирања постојећег LRIC модела, тако што је постојећи LRIC модел измењен у складу са резултатима анализа релевантних тржишта и припремљен за обрачун цена регулисаних велепродајних услуга. Након упоредне анализе резултата LRIC модела и важећих стандардних понуда, Регулатор ће донети решења о утврђивању цена, заснованих на LRIC моделу, 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 2024. годину, као и применом LRIC модела за одређивање цена регулисаних veleпродајних услуга на релевантним тржиштима.

Планирано је да и у 2025. години Регулатор ангажује независног ревизора за поступак ревизије регулаторних извештаја оператора са значајном тржишном снагом за 2024. годину.

Регулатор је 2024. године ажурирао постојећи модел за спровођење *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

Након утврђивања цена заснованих на LRIC моделу 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 ће у 2025. години расписати јавну набавку за континуирано мерење квалитета експрес услуга за период 2025-2027. 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 подстицања конкуренције и 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. У 2022. године, почела је са радом апликација за поређење цена поштанских услуга у унутрашњем поштанском саобраћају поштанских оператора који обављају остале поштанске услуге, а у 2024. године дорађена је апликације за упоредни преглед основних цена за међународни поштански саобраћај. У 2025. години ће се наставити са новим функционалностима, попут прилагођавања цена за потребе примене Уредбе о прекограничној достави пакета, која је предвиђена новим законом о поштанским услугама.

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 2025. Наставља се с ажурирањем постојећих података и проширењем скупа просторних података (густина становништва), у циљу квалитетније анализе и доношења одговарајућих одлука. Новим Законом о поштанским услугама предвиђена је обавеза Регулатора да сачињава географски преглед распрострањености поштанске мреже и територијалне доступности услуга поштанских оператора и на својој интернет страници објављује податке из географског прегледа, чиме се наставља наведена активност из стратешког документа.

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

У складу са Стратегијом 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“, као и активност израде Студије о одрживости универзалне поштанске услуге и дефинисању њене улоге у складу са променљивим потребама корисника. .

Наведене активности су успешно реализоване у 2024. години. С тим у вези, 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 дале су 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 2025. 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 2025. 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 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.

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. Посебна пажња биће посвећена одржавању обука за посебно осетљиве категорије становништва.

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 информисе релевантна лица о ризицима и инцидентима из области информационе безбедности на националном нивоу.

Развој система за пружање раних упозорења омогућава 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, и повећању броја оператора ИКТ система који користи овај систем.

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 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)

Регулатор ће и током 2025. 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 2025. 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 2025. 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. Представници Регулатора ће наставити активно да прате све радне групе и да непосредно учествују у састанцима две радне групе у тиму обрађивача (*drafters*). 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 2025. године наставити сарадњу и размену искустава у овој области кроз организацију и учешће на годишњем састанку.

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, Sustainability WG*) као и у састанцима контакт мреже (ERGP CN) и пленарним заседањима (ERGP *Plenary*). Представница Регулатора учествује у изради извештаја ERGP *Consumers and 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 Ријаду, Саудијска Арабија, у периоду од 1-5.10.2023. Године. Такође, планирана је припрема заједничке платформе Регулатора и Министарства информисања и телекомуникација, Владе Републике Србије за учешће на предстојећем Конгресу Светског поштанског Савеза који ће одржати у септембру 2025. године у Дубаију. 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 састанка пројектног тима FM44 (*Satellite Communications*) у организацији Европске конференције поштанских и телекомуникационих администрација (CEPT), који ће се по први пут одржати у Београду, у току 2025. године.

У 2025. години је планирано да Регулатор буде домаћин јесењег састанка радне групе поштанских регулатора (*Regulatory Framework WG*) у Београду.

У 2025. години је планирано да Регулатор буде домаћин јесењег састанка радне групе CEPT WG NAN2 (*Number Portability and Switching, Trust in Numbering, and Network Technology Regulatory Issues*) 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.

Регулатор ће наставити да учествује у активностима оквиру регионалне организације CEFTA (*Central European Free Trade Association*) у вези са питањима која се односе на примену уредбе о прекограничној достави пакета и имплементацији стандарда ЕУ.

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 актуелности из надлежности Регулатора и резултати рада, као и да се додатно унапреди интеракција са корисницима и грађанима.

У складу са Стратегијом развоја система електронских комуникација у Републици Србији до 2030. године, за 2025. годину, Регулатор је у обавези да спроведе активности у циљу подизање свести грађана о њиховим правима када су у питању услуге електронских комуникација - кроз постове на друштвеним медијима, видео туторијале, клипове и медијске објаве у националним и локалним медијима.

Такође, како је дефинисано у наведеној стратегији, Регулатор ће у улози партнера ресорног министарства учествовати у изради промотивних материјала и брошура, као и спровођењу кампања у циљу подизања свести грађана о предностима примене нових технологија у области електронских комуникација и њихово безбедно коришћење.

У плану је успостављање портала Прегледа тржишта, у циљу свеобухватног приказа стања на тржишту електронских комуникација и поштанских услуга у Републици Србији, добијених на основу упитника достављених од стране учесника на тржишту електронских комуникација и поштанских услуга.

Функционалност портала омогућиће корисницима систематичан и прегледан приказ информација које се односе на наведена тржишта у Републици Србији, тржиште електронских комуникација у ЕУ и индекс дигиталне економије и друштва, уз могућност једноставне и циљане претраге података према задатим критеријумима.