



**ИНФОРМАТОР О РАДУ
РЕГУЛАТОРНЕ АГЕНЦИЈЕ ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ
КОМУНИКАЦИЈЕ И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ**

Садржај

1. Основни подаци о државном органу и информатору
2. Организациона структура
3. Опис функција старешина
4. Опис правила у вези са јавношћу рада
5. Списак најчешће тражених информација од јавног значаја
6. Опис надлежности, овлашћења и обавеза
7. Поступање у оквиру надлежности, овлашћења и обавеза
8. Навођење прописа
9. Услуге које Агенција пружа заинтересованим лицима
10. Поступак ради пружања услуга
11. Преглед података о пруженим услугама
12. Подаци о приходима и расходима
13. Подаци о јавним набавкама
14. Подаци о државној помоћи
15. Подаци о исплаћеним платама, зарадама и другим примањима
16. Подаци о средствима рада
17. Чување носача информација
18. Врсте информација у поседу
19. Врсте информација којима државни орган омогућава приступ
20. Информације о подношењу захтева за приступ информацијама

1. Основни подаци о државном органу и информатору

- Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге, Палмотићева 2, Београд, матични број: 17606590, порески идентификациони број: 103986571, адреса електронске поште: ratel@ratel.rs;
- Лице које је одговорно за тачност и потпуност података које садржи информатор: др Владица Тинтор, директор Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге;
- Информатор је у овом облику први пут објављен 29.12.2010. године;
- Датум последње измене информатора: 03.03.2020. године;
- Штампана копија информатора може се добити у седишту Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге, Палмотићева 2, Београд;
- Веб-адреса информатора (интернет страница):
<https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-informator>

2. Организациона структура

Даном ступања на снагу Закона о електронским комуникацијама, 08.07.2010. године („Службени гласник РС“, бр. 44/10, 60/13-УС, 62/14 и 95/18 – др. закон, у даљем тексту: Закон), Републичка агенција за телекомуникације, основана Законом о телекомуникацијама („Службени гласник РС“, бр. 44/03, 36/06 и 50/09-УС), наставила је са радом као Републичка агенција за електронске комуникације, у складу са одредбама члана 141. став 1. Закона.

Даном ступања на снагу Закона о изменама и допунама Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС“, број 62/14), престала је са радом Републичка агенција за поштанске услуге (РАПУС). Такође, даном ступања на снагу Закона о изменама и допунама Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 62/14), Републичка агенција за електронске комуникације наставила је са радом као Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге, уз задржавање скраћеног назива РАТЕЛ.

Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Агенција или РАТЕЛ) је преузела права, обавезе, предмете, послове, опрему, средства за рад, архиву, запослене и постављена лица у Републичкој агенцији за поштанске услуге.

Директор Агенције доноси општи акт којим се уређује унутрашња организација и систематизација радних места у Агенцији, уз сагласност Управног одбора (члан 17. став 6. Закона), у року од 30 дана од ступања на дужност (члан 143. став 3. Закона).

Унутрашња организација Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге доступна је на страници: <https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-organizaciona-struktura>

3. Опис функција старешина

Органи Агенције су Управни одбор и директор.

Управни одбор Агенције, у складу са Законом:

1. доноси годишњи план Агенције, усклађен са стратешким актима и акционим плановима из области електронских комуникација и поштанских услуга, најкасније до 15. децембра текуће године за наредну годину;
2. доноси, двотрећинском већином, Статут Агенције на који сагласност даје Влада;

3. доноси Пословник о раду Управног одбора;
4. доноси правилнике, упутства, одлуке и све друге акте којима се на општи начин уређују питања из надлежности Агенције, као и друга акта прописана Законом, односно посебним законом којим се уређују поштанске услуге;
5. обавља послове утврђене посебним законом којим се уређују поштанске услуге;
6. доноси финансијски план Агенције најкасније до 15. новембра текуће године за наредну годину, са елементима утврђеним Законом, на који сагласност даје Влада;
7. доноси годишњи финансијски извештај Агенције, који се, са изваштајем овлашћеног ревизора, доставља Влади;
8. доноси годишњи извештај о раду Агенције, са елементима утврђеним Законом, који се односи на претходну годину, и који се до краја јуна текуће године подноси Народној скупштини,
9. ангажује и раздружује независног, овлашћеног ревизора и утврђује накнаду за његов рад;
10. даје сагласност на акт којим се уређује унутрашња организација и систематизација радних места у Агенцији, а који доноси директор Агенције, као и на опште акте које доноси директор на основу члана 17. став 7. закона;
11. бира и разрешава директора Агенције на основу спроведеног јавног конкурса, у складу са одредбама Закона;
12. обавља и друге послове који Законом, односно посебним законом којим се уређују поштанске услуге и Статутом Агенције нису стављени у надлежност директора.

Рад Управног одбора је јаван.

Управни одбор доноси правилнике, одлуке и друге акте којима се на општи начин уређују питања из надлежности Агенције. Агенција је дужна да пре објављивања општих аката прибави од надлежног министарства мишљење о њиховој уставности и законитости, а министарство да Агенцији достави образложени предлог како да општи акт усагласи са Уставом, законом, другим прописом или општим актом Народне скупштине и Владе, у складу са законом којим се уређује државна управа.

Директор Агенције:

1. одговоран је за законитост рада Агенције, заступа и представља Агенцију, руководи радом и пословањем Агенције, одлучује о правима, обавезама и одговорностима запослених у Агенцији, припрема и спроводи одлуке Управног одбора, стара се о обезбеђивању јавности рада Агенције и врши друге послове прописане Законом и Статутом;
2. Бира га Управни одбор на основу спроведеног јавног конкурса у складу са законом, на мандат од пет година и може бити поново изабран;
3. За свој рад је одговара управном одбору, коме подноси годишњи и периодичне извештаје о раду;
4. Доноси општи акт којим се уређује унутрашња организација и систематизација радних места у Агенцији, уз сагласност Управног одбора и опште акте којима се, у складу са општим прописима о раду, детаљније уређују права и обавезе запослених у Агенцији, остала питања из области радних односа и питања из области уређивања процедура и техничких правила за поступање запослених приликом обављања специфичних процеса рада у Агенцији.

4. Опис правила у вези са јавношћу рада

Јавност рада Агенције је уређена одредбама чл. 24. и 41. Закона, одредбом члана 6. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС“, бр. 77/19, у даљем тексту: Закон о поштанским услугама“), одредбама чл. 29–31. Статута Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС“, бр. 125/14 и 30/16), као и одредбама Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Службени гласник РС“, бр. 120/04, 54/07, 104/09 и

36/10, у даљем тексту: Закон о слободном приступу информацијама од јавног значаја) и пратећим подзаконским актима.

Остали подаци:

- радно време: од 7.00 до 16.30;
- адреса седишта, електронска адреса и контакт телефони: Палмотићева 2, Београд; ratel@ratel.rs; контакт центар и факс: 011/3242-673;
- контакт подаци лица које је овлашћено за сарадњу са новинарима и јавним гласилима: Зорица Панић, тел. 011/2026-811;
- контакт подаци лица које је овлашћено за поступање по захтевима за приступ информацијама од јавног значаја и за заштиту података о личности: Милица Боснић, тел. 011/2026-911;
- остале обавезе из Упутства за израду и објављивање информатора о раду државног органа (под овом тачком) нису примењиве у случају Агенције.

5. Списак најчешће тражених информација од јавног значаја

- Подаци и документација о активностима које је Агенција предузела у погледу пружања услуга оператора, у случају кад подносилац захтева за слободан приступ информацијама од јавног значаја није задовољан одговором по раније поднетом приговору;
- документација о свим активностима предузетим по раније поднетом приговору;
- документација и/или омогућавање увида у комплетну документацију на основу које су издате дозволе операторима за постављање радио-станица на одређеној локацији.
- информације у вези са јавним набавкама у који је Агенција наручилац.
- информације у вези са подацима оператора достављених кроз годишње упитнике;

Број захтева за приступ информацијама од јавног значаја по годинама:

- у 2009. години: 17;
- у 2010. години: 21;
- у 2011. години: 34;
- у 2012. години: 46;
- у 2013. години: 19;
- у 2014. години: 12;
- у 2015. години: 17;
- у 2016. години: 27;
- у 2017. години: 40;
- у 2018. години: 20;
- у 2019. години: 10.

Број жалби поводом захтева за приступ по годинама:

- у 2009. години: 5;
- у 2010. години: 9;
- у 2011. години: 7;
- у 2012. години: 10;
- у 2013. години: 7;
- у 2014. години: 7;
- у 2015. години: 4;
- у 2016. години: 2;
- у 2017. години: 1;
- у 2018. години: 9;
- у 2019. години: 3.

Поступак остваривања права на приступ информацијама од јавног значаја:

Захтев за достављање информација се подноси писаним путем - поштом, имејлом или путем интернет странице Агенције, попуњавањем обрасца приговора корисника (који се може користити и као захтев за приступ информацијама од јавног значаја). Обраћањем инфо-сервису могу се добити ближе информације о поступку и начину подношења захтева.

Информација од јавног значаја, у смислу Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја, је „информација којом располаже орган јавне власти, настала у раду или у вези са радом органа јавне власти, садржана у одређеном документу, а односи се на све оно о чему јавност има оправдан интерес да зна“, а оправдани интерес јавности да зна постоји „увек када се ради о информацијама којима располаже орган власти које се односе на угрожавање, односно заштиту здравља становника и животне средине, а ако се ради о другим информацијама којима располаже орган власти, сматра се да оправдани интерес јавности да зна постоји, осим ако орган власти докаже супротно“.

На основу наведених одредаба предмет захтева за слободан приступ информацијама од јавног значаја, од услуга које пружа Агенција, не може бити рекламација на висину рачуна, непридржавање уговорних обавеза и слични приговори, јер се ради о подацима везаним за индивидуалног корисника, о чему јавност не може имати „оправдан интерес да зна“.

Према одредбама Закона, као и Закона о поштанским услугама, Агенција нема надлежности у погледу предузимања мера према операторима, уколико корисник није задовољан одговором оператора. Постоји могућност покретања прекршајног поступка, у случајевима утврђеним чланом 138. став 1. тач. 20) до 29) Закона, што је казнена мера која се предузима у случају непоштовања одређених обавеза и рокова од стране оператора и не може подразумевати ретроактивно другачији одговор на приговор. Код оператора поштанских услуга у случају незадовољства корисника одговором оператора, корисник има могућност да се обрати инспекцији надлежног министарства.

Приговори претплатника на висину рачуна и квалитет пружене услуге регулисани су Законом, уз утврђивање рокова за предузимање појединих радњи (за подношење приговора, за одговор оператора, за обраћање Агенцији ради посредовања у вансудском решавању спора, односно за покретање парничног поступка), те Агенција има само надлежност посредовања у вансудском решавању спора.

У случају приговора, односно пријаве на постављање базних станица (радио-станица), којим се тражи достава података да ли је издата дозвола за постављање базне станице на одређеној локацији, да ли је извршен технички преглед (односно да ли постоји опасност по здравље људи у околини), пријављују штетне сметње или се захтева уклањање радио-станице, постоје даље надлежности и активности за које је Агенција овлашћена, и то: провера да ли је издата дозвола за конкретну локацију, да ли је извршен технички преглед, мерење штетних сметњи, налог оператору да изврши технички преглед у прописаном року или захтев за уклањање радио-станице постављене без дозволе Агенције.

6. Опис надлежности, овлашћења и обавезе

Агенција је, у складу са чланом 8. Закона, као и чланом 6. Закона о поштанским услугама, надлежна да:

- 1) доноси подзаконске акте;
- 2) одлучује о правима и обавезама оператора и корисника;
- 3) сарађује са органима и организацијама надлежним за област радиодифузије, поштанског саобраћаја, заштите конкуренције, заштите потрошача, заштите података о личности

и другим органима и организацијама по питањима значајним за област електронских комуникација и поштанских услуга;

4) сарађује са надлежним регулаторним и стручним телима држава чланица Европске уније и других држава ради усаглашавања праксе примене прописа из области електронских комуникација и поштанских услуга и подстицања развоја прекограничних електронских комуникационих мрежа и услуга, као и услуга из области поштанског саобраћаја;

5) учествује у раду међународних организација и институција у области електронских комуникација и поштанских услуга у својству националног регулаторног тела у области електронских комуникација и поштанских услуга;

6) обавља друге послове у складу са Законом, Законом о поштанским услугама и Законом о информационој безбедности.

Наведене послове Агенција обавља као поверене послове, непристрасно и јавно.

Одредбом члана 24. Закона прописано је да је рад Агенције јаван. Такође, поред обавезе објављивања донетих аката у складу са законом којим се уређује државна управа, Агенција је дужна да, у складу са прописима којима се уређују заштита података о личности, заштита тајних података и поштујући пословну тајну, на својој интернет страници, без накнаде, учини јавно доступним донете акте, као и друге потпуне и ажурне податке и информације из свог делокруга, а нарочито:

1) прописе за примену овог закона, односно закона којим се уређују поштанске услуге и друге опште акте;

2) записнике са седница и одлуке Управног одбора;

3) регистре, евиденције и базе података;

4) упоредне прегледе квалитета и цена јавно понуђених услуга и друге податке од интереса за заштиту и унапређење интереса потрошача, односно крајњих корисника;

5) стручна мишљења, студије и анализе наручене за потребе Агенције;

6) статистичке податке и друге показатеље развоја тржишта електронских комуникација и тржишта поштанских услуга;

7) друге податке и информације у вези са радом Агенције, у складу са Законом и Законом о поштанским услугама и прописима донетим на основу њих.

У складу са обавезама прописаним чланом 28. Закона, Управни одбор Агенције подноси Народној скупштини годишњи извештај о раду Агенције, који нарочито садржи:

1) податке о стању тржишта електронских комуникација у Републици Србији;

2) податке о испуњавању циљева и задатака утврђених годишњим планом рада Агенције, а нарочито о остваривању стратегије развоја електронских комуникација;

3) донети финансијски план, финансијске извештаје и извештаје ревизора;

4) друге податке од значаја за спровођење овог Закона;

Годишњи извештај о раду Агенције за претходну календарску годину, подноси се најкасније до краја другог тромесечја текуће године.

Агенција је дужна да, на захтев Народне скупштине, поднесе извештај о раду за период краћи од годину дана, најкасније 60 дана од дана пријема захтева.

Агенција објављује извештаје на својој интернет страници - www.ratel.rs.

Законом о информационој безбедности („Службени гласник РС“, бр. 6/16 и 94/17, у даљем тексту: Закон о информационој безбедности) је утврђено да је Агенција надлежна за координацију и извршавање послова Националног центра за превенцију безбедносних ризика у ИКТ системима (у даљем тексту: Национални ЦЕРТ).

Агенција, у оквиру својих надлежности, уз размену искустава са другим националним органима и организацијама који имају исту или сличну врсту надлежности, континуирано прати и анализира све врсте претњи и напада на информациону безбедност у Србији.

У складу са израђеном Студијом изводљивости успостављања процедура Националног ЦЕРТ-а и управљања системом за пријаву инцидената, процедурално је уређен начин на који Национални ЦЕРТ добија информације о инцидентима, начин на који поступа са њима, односно на који анализира добијене податке и чува обрађене информације, као и начин на који обавештава јавност или поједине субјекте о томе како да управљају ризиком и да санирају последице инцидената.

Поред надлежности, овлашћења и обавеза из Закона, Закона о поштанским услугама и Закона о информационој безбедности, Агенција поступа и у складу са другим прописима који регулишу област електронских комуникација и поштанских услуга (стратегије, закључци Владе, смернице и др).

7. Поступање у оквиру надлежности, овлашћења и обавезе

Чланом 22. Закона о електронским комуникацијама прописано је поступање Агенције када одлучује о правима и обавезама оператора и корисника електронских комуникација, као и то да се на поступак одлучивања примењују одредбе закона којим се уређује општи управни поступак. Поступање Агенције у области поштанских услуга уређено је чланом 8. Закона о електронским комуникацијама и Законом о поштанским услугама.

8. Навођење прописа

Агенција, у складу са Законом, обавља поверене послове у области електронских комуникација и поштанских услуга. Поред Закона, Агенција у свом раду примењује и Закон о поштанским услугама, Закон о информационој безбедности, као и подзаконске акте донете на основу наведених закона. У 2019. години Агенција је донела следећа подзаконска акта:

- Правилник о минималном садржају, нивоу детаљности и начину објављивања стандардних понуда („Службени гласник РС“, број 36/19);
- Правилник о садржини обрасца за достављање података и начину достављања података о коришћеним бројевима и адресама („Службени гласник РС“, број 34/19).

У делу нормативне активности везане за израду подзаконских аката, у 2019. години је започето, али још увек није окончано доношење следећих општих аката (*подзаконска акта у процедури*):

- *Правилник о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга и спровођењу контроле обављања делатности електронских комуникација*, за кога је у оквиру надлежности Агенције спроведена процедура за његово доношење и исти је након усвајања у форми предлога од стране Управног одбора дана 1.11.2019. године, упућен на мишљење о уставности и законитости ресорном министарству дана 5.11.2019. године, где се налази и даље;

- *Правилник о обрачуну трошковно оријентисаних цена по моделу дугорочних инкременталних трошкова*, за кога је у оквиру надлежности Агенције спроведена процедура за његово доношење и исти је након усвајања у форми предлога од стране Управног одбора дана 27.12.2019. године, упућен на мишљење о уставности и законитости ресорном министарству дана 13.1.2020. године;

- *Правилник о обрасцима захтева за доделу дозволе за обављање поштанских услуга*, који је

Управни одбор усвојио дана 27.12.2019. године и исти је, у форми нацрта упућен на јавне консултације у трајању од 10 радних дана, у периоду од 3.1. до 17.1.2020. године;

- *Правилник о изменама Правилника о утврђивању накнада за пружање услуга из надлежности Републичке агенције за електронске комуникације*, који је Управни одбор усвојио дана 27.12.2019. године и исти је, у форми нацрта упућен на јавне консултације у трајању од 10 радних дана, у периоду од 13.1. до 24.1.2020. године;

- *Правилник о ближим условима за упис у евиденцију посебних центара за превенцију безбедносних ризика у информационо-комуникационим системима*, који је Управни одбор усвојио дана 27.12.2019. године и исти је, у форми нацрта упућен на јавне консултације у трајању од 10 радних дана, у периоду од 3.1. до 17.1.2020. године;

- *Правилник о утврђивању висине и начина плаћања таксе за издавање дозволе и накнаде оперативних трошкова за обављање поштанских услуга*, који је Управни одбор усвојио дана 27.12.2019. године и исти је, у форми нацрта упућен на јавне консултације у трајању од 10 радних дана, у периоду од 3.1. до 17.1.2020. године;

- *Правилник о врсти, форми и начину достављања статистичких података о инцидентима у информационо-комуникационим системима од посебног значаја*, који је Управни одбор усвојио дана 27.12.2019. године и исти је, у форми нацрта упућен на јавне консултације у трајању од 10 радних дана, у периоду од 3.1. до 17.1.2020. године;

- *Правилник о измени Правилника о утврђивању Плана расподеле фреквенција/локација за терестричке аналогне ФМ радио-дифузне станице за територију Републике Србије*, који је Управни одбор усвојио дана 27.12.2019. године и исти је, у форми нацрта упућен на јавне консултације у трајању од 15 радних дана у периоду од 8.1. до 28.1.2020. године;

- *Предлог Плана намене радио-фреквенцијских опсега са образложењем*, који је достављен ресорном министарству 29.1.2019. године, на даљу надлежност, где се налази и даље (доношење овог акта је у надлежности ресорног министра).

Подзаконска акта која је донела Агенција налазе се на интернет страници Агенције, на странама: „Регулатива“ (<https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-dokumenti>) и „Поштанске услуге“ (<https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-regulativa-iz-oblasti-postanskih-usluga>).

На поступке одлучивања о правима и обавезама оператора и корисника, Агенција примењује одредбе Закона о општем управном поступку („Службени гласник РС“, бр. 18/16 и 95/18 – аутентично тумачење).

На поступке утврђивања и плаћања накнаде за коришћење нумерације и накнаде за коришћење радио фреквенција, од 1.1.2019. године примењује се Закон о накнадама за коришћење јавних добара („Службени гласник РС“, бр. 95/18, 49/19 и 86/19-др.пропис), који је ступио на снагу 16.12.2018. године.

Агенција у свом раду, по потреби и у зависности од конкретне правне ситуације, примењује све позитивно-правне прописе, како законе тако и подзаконска акта, између осталих:

- Закон о електронским медијима („Службени гласник РС“, бр. 83/14 и 6/16-др. закон),
- Закон о јавним медијским сервисима („Службени гласник РС“, бр. 83/14, 103/15 и 108/16),
- Закон о јавном информисању и медијима („Службени гласник РС“, бр. 83/14, 58/15 и 12/16-аутентично тумачење),
- Закон о заштити животне средине („Службени гласник РС“, бр. 135/04, 36/09-др. закон, 36/09, 72/09-др. закон, 43/11–УС, 14/16, 76/18 и 95/18-др. закон),
- Закон о заштити од нејонизујућих зрачења („Службени гласник РС“, број 36/09),
- Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању („Службени гласник РС“, број 94/17),
- Закон о електронској управи („Службени гласник РС“, број 27/18),
- Стратегија развоја електронских комуникација у Републици Србији од 2010. до 2020. године („Службени гласник РС“, број 68/10),

- Стратегија развоја мрежа нове генерације до 2023. године („Службени гласник РС“, број 33/18),
- Стратегија за прелазак са аналогног на дигитално емитовање радио и телевизијског програма у Републици Србији („Службени гласник РС“, бр. 52/09, 18/12 и 26/13),
- Стратегија повећања учешћа домаће индустрије у развоју телекомуникација у Републици Србији („Службени гласник РС“, број 3/10),
- Стратегија развоја поштанских услуга у Србији („Службени гласник РС“, бр. 23/08 и 21/10),
- Стратегија развоја поштанских услуга у Републици Србији за период од 2017 до 2020. године („Службени гласник РС“, број 84/17);
- Стратегија развоја информационе безбедности у Републици Србији за период од 2017 до 2020. године („Службени гласник РС“, број 53/17);
- Стратегија за борбу против високотехнолошког криминала за период од 2019-2023. године (са Акционим планом 2019-2023. године)- („Службени гласник РС“, број 71/18);
- Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020. године („Службени гласник РС“, број 51/10);
- Закључак којим се укида обавезна примена печата у пословању привредних субјеката, у складу са Акционим планом о укидању обавезне примене печата у пословању предузетника, привредних друштава и других правних лица приватног права („Службени гласник РС“, број 28/18);
- Одлука о одређивању робе за чији је увоз, извоз, односно транзит прописано прибављање одређених исправа („Службени гласник РС“, број 4/20), као и све остале прописе који су од значаја за решавање питања из њене законске стварне надлежности.

У делу нормативне активности у 2019. години, РАТЕЛ је учествовао у изради Закона о изменама и допунама Закона о информационој безбедности („Службени гласник РС“ број 77/19).

9. Услуге које Агенција пружа заинтересованим лицима

Услуге које Агенција пружа заинтересованим лицима односе се на издавање и продужење појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција, дозвола за обављање поштанских услуга, дозвола за коришћење нумерације, поступак оцењивања усаглашености, обављање техничких прегледа и друго. Обрасци и модели поднесака се налазе на интернет страници Агенције: <http://registar.ratel.rs>

Агенција у свом раду:

1. Издаје појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција по захтеву (члан 86. Закона);
2. Издаје појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција по спроведеном поступку јавног надметања (чл. 89. и 90. Закона);
3. Издаје појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција на захтев Регулаторног тела за електронске медије (члан 100. Закона);
4. Издаје привремене дозволе за коришћење радио-фреквенција (члан 94. Закона);
5. Издаје појединачне дозволе дипломатско-конзуларном представништву (члан 87. Закона);
6. Издаје појединачне дозволе страном правном лицу (члан 88. Закона);
7. Издаје радио-аматерске лиценце по захтеву Савеза радио-аматера Србије;
8. Продужује рокове важности појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција (члан 92. Закона);
9. Преноси права на коришћење радио-фреквенција (члан 93. Закона);
10. Одузима додељене радио-фреквенција (члан 95. став 1. тачка 5), ако се утврди да се ималац појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција у писаном облику одрекао права на коришћење радио-фреквенција;
11. Пружа информације и обавештења о поступку издавања појединачних дозвола за коришћење

- радио-фреквенција (у свим облицима кореспонденције);
12. Обавештава о начину коришћења радио-фреквенцијских опсега на основу Закона и Уредбе о утврђивању Плана намене радио-фреквенцијских опсега („Службени гласник РС”, број 99/12);
 13. Пружа услуге доступности података о плановима из области радио-комуникација електронским путем;
 14. Издаје дозволе поштанским операторима
 15. Води Евиденцију посебних ЦЕРТ-ова и доноси решења у упису у наведену Евиденцију.

10. Поступак ради пружања услуга

Издавање појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција

- Поступак за издавање појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција (у даљем тексту: дозвола), покреће се захтевом у писаној форми или у електронској форми, када се ради о страном правном лицу чије место боравка није Србија.
- Уз захтев се доставља документација од значаја за одлучивање по датом захтеву.
- По добијању захтева анализирају се подаци достављени у техничкој документацији.
- Уколико су испуњени сви услови за издавање дозвола прописани Законом и подзаконским актима, заинтересованом лицу се писменим путем дају подаци о висини трошкова за издавање дозвола.
- По добијању податка о извршеној уплати електронским путем, заинтересованом лицу (кориснику) се писменим путем достављају решења и дозволе.
- Обавештења о поступку за издавање дозвола:
Правилник о обрасцима захтева за издавање појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција („Службени гласник РС”, бр. 8/11 и 2/14);
 - Обавештења о висини трошкова за издавање дозвола:
Правилник о утврђивању накнада за пружање услуга из надлежности Републичке агенције за електронске комуникације („Службени гласник РС“ број 34/13).
 - Обавештења електронским путем:

Упутство са елементима техничког решења, у зависности од врсте радио-комуникацијске службе у вези са Правилником о обрасцима захтева за издавање појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција („Службени гласник РС”, бр. 8/11 и 2/14) и мишљењима ресорног министарства налазе се на следећим странама:
https://www.ratel.rs/uploads/documents/pdf_documents/documents/Regulativa/Pravilnici/Radiokomunikacije/Pravilnik%20o%20obascima%20za%20pojedinacne%20dozvole%20za%20RF.pdf

https://www.ratel.rs/uploads/documents/pdf_documents/documents/Regulativa/Pravilnici/Radiokomunikacije/Pravilnik%20o%20obascima%20za%20pojedinacne%20dozvole%20za%20RF.pdf

Издавање дозвола - доступни подаци

- База података о коришћењу РФ спектра: <http://registar.ratel.rs/cyr/reg203>
- База података о коришћењу радио-дифузног спектра: <http://registar.ratel.rs/cyr/reg204>
- База података о коришћењу нумерације: <http://registar.ratel.rs/cyr/reg202>
- Регистар података о радио опреми: <https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-radio-oprema>
- Регистар решења које доноси директор Агенције: <http://registar.ratel.rs/cyr/reg212>
На веб адреси <http://registar.ratel.rs/cyr/> налазе се следећи регистри
- Евиденција оператора јавних комуникационих мрежа и услуга;
- База података о коришћењу нумерације;
- База података о коришћењу радио-фреквенцијског спектра;
- База података о коришћењу радио-дифузног спектра;
- База података која се односи на контролу радио-фреквенцијског спектра;
- База података са Извештајима о техничком прегледу;
- Регистар закључених уговора о интерконецији;

- Евиденција о издатим Потврдама о усаглашености РИТТ опреме/Изводима из евиденције;
- Евиденција пријава за евидентирање коришћења радио-фреквенција
- Регистар пренетих бројева.

У свим наведеним регистрима је омогућена претрага по једном или више критеријума.

Издавање дозволе за коришћење нумерације

Поступак за издавање решења за коришћење нумерације покреће се подношењем захтева на прописаном обрасцу, у писаној форми. Формулар се налази на интернет страници Агенције, на адреси:

https://www.ratel.rs/uploads/documents/pdf_documents/documents/Regulativa/Pravilnici/Telekomunikacije/Pravilnik%20o%20obrascu%20zahteva%20NUM%20-%20SG%2032-11.pdf

Међуоператорски односи

Представљају односе између оператора електронских комуникација, а у вези са заједничким ресурсима, које односе регулише Агенција на основу анализе тржишта путем решења о стандардној понуди. У 2019. години Агенција је:

- На захтев оператора „SBB“ d.o.o извршена је провера слободних капацитета дела кабловке канализације у Вршцу оператора „Телеком Србија“ а.д.;
- Координација у вези с прекидом рада система за географско лоцирање мобилних бројева оператора „Telenor“ d.o.o;
- Учешће у попуњавању упитника међународних организација и регулаторних тела других држава;
- Одговори на питања у вези с приступом информацијама од јавног значаја;
- Извештаји за Управни одбор - преглед уписаних оператора мрежа и услуга;
- На захтев оператора „SBB“ d.o.o. извршене су потребне провере и издато решење у вези коришћења стубова ЕДБ за полагање електронске комуникационе мреже;
- Учешће на састанку са Регулаторном агенцијом Словеније (АКОС) у вези текућих питања регулације тржишта.

Послови оцењивања усаглашености

Од 01.06.2012. године примењује се Правилник о радио опреми и телекомуникационој терминалној опреми („Службени гласник РС“, број 11/12, у даљем тексту: Правилник).

У складу са Правилником, Агенција издаје потврду о усаглашености (у даљем тексту: потврда), извод из евиденције издатих потврда (у даљем тексту: извод) и изјаву о усаглашености (у даљем тексту: изјава).

Категорије лица која имају право на ову услугу: произвођач радио опреме и телекомуникационе терминалне опреме, његов заступник или увозник ако произвођач или његов заступник није регистрован на територији Републике Србије.

Поступак оцењивања усаглашености радио опреме и телекомуникационе терминалне опреме (у даљем тексту: РИТТ опрема), прегледом техничке документације, покреће и води Агенција, на основу захтева за оцењивање усаглашености РИТТ опреме (у даљем тексту: захтев).

Захтев који подносилац доставља Агенцији треба да буде на српском језику и да

садржи следеће елементе:

- пословно име, адресу, седиште, ПИБ и матични број;
- назив, марку, тип и/или модел РиТТ опреме (производа) и назив произвођача;
- изјаву о прихватању трошкова за спровођење поступка за оцењивање усаглашености РиТТ опреме и издавање Потврде о усаглашености.

Уз захтев се обавезно достављају:

- попуњен и оверен образац појединачног захтева за оцењивање усаглашености РиТТ опреме (производа);
- декларација о усаглашености или њена оверена фотокопија, издата од стране произвођача или његовог овлашћеног заступника;
- одговарајућа техничка документација, у складу са Правилником и Процедуром за обављање послова за оцењивање усаглашености радио опреме и телекомуникационе терминалне опреме, број 1-01-3404-1/12 од 14.06.2012. године (у даљем тексту: Процедура).

У случају да је подносилац захтева поднео захтев за оцењивање усаглашености исте РиТТ опреме ка другим именованим телима, дужан је да о томе обавести Агенцију.

У За РиТТ опрему за коју су издате Потврде, Агенција на захтев подносиоца издаје извод.

Захтев за издавање извода треба да садржи:

- пословно име, адресу, седиште, ПИБ и матични број;
- назив, марку, тип и/или модел и назив произвођача РиТТ опреме;
- изјаву о прихватању трошкова за издавање Извода.

Прописани рок и начин подношења захтева

У складу с чланом 6. Уредбе о начину спровођења оцењивања усаглашености, садржају исправе о усаглашености, као и облику, изгледу и садржају знака усаглашености („Службени гласник РС“, број 98/09) и чланом 4. Упутства за рад комисије за оцењивање усаглашености радио опреме и телекомуникационе терминалне опреме број: 1-01-3404-2/12 од 15.06.2012. године (у даљем тексту: Упутство), по пријему захтева, Агенција без одлагања утврђује да ли је захтев потпун и, ако јесте, обавештава подносиоца захтева о очекиваном трајању оцењивања усаглашености. Ако се утврди да је захтев непотпун, односно да има недостатке, о томе обавештава подносиоца захтева и позива га да захтев допуни или да отклони недостатке у року који Агенција и подносилац захтева споразумно одреде, а који не може бити дужи од 60 дана.

Просечно време потребно за издавање извода је од 3 до 7 дана од дана подношења захтева. Услуга може се добити подношењем захтева за издавање потврде или извода, уз прилагање одговарајуће документације прописане Правилником и Процедуром.

Поступак за оцењивање усаглашености и добијање потврде, извода и изјаве

- Начин подношења захтева за добијање услуга и трошкови:

Захтев се подноси писаним путем и доставља поштом или предаје у писарници Агенције. Накнада за оцењивање усаглашености са издавањем Потврде и накнада за издавање Извода утврђене су Правилником о утврђивању накнада за пружање услуга из надлежности Републичке агенције за електронске комуникације („Службени гласник РС“, број 34/13).

- Поступање органа након пријема поднетог захтева:

Оцењивање усаглашености РиТТ опреме и припрему одговарајућих одлука, Потврде и Извода спроводи стручна Комисија коју, из реда запослених у Агенцији, образује директор Агенције.

- Начин рада стручне Комисије уређен је Упутством:

Поступак оцењивања усаглашености РИТТ опреме врши се прегледом техничке документације и обухвата: преглед документације и проверу њене усаглашености са захтевима српских стандарда са списка стандарда које прописује министар надлежан за послове у области електронских комуникација, који се објављују у „Службеном гласнику Републике Србије“; оцењивање испуњавања услова за издавање Потврде, као и издавање Потврде.

Уколико Комисија утврди да је усаглашеност РИТТ опреме са битним захтевима из члана 4. Правилника и са додатним захтевима из члана 5. (где је то применљиво) Правилника правилно доказана, даје предлог одлуке за издавање Потврде и припрема Потврду о усаглашености. На основу предлога одлуке Комисије о издавању Потврде, директор Агенције издаје Потврду. На основу спроведеног поступка, подносиоцу захтева издаје се Потврда о усаглашености, за исти тип, односно врсту РИТТ опреме истог произвођача, која важи три године од дана издавања ове потврде.

Ако Комисија утврди да нису испуњени услови за издавање Потврде, предлаже доношење одлуке о одбијању захтева за издавања Потврде. На основу предлога одлуке Комисије директор Агенције доноси решење о одбијању захтева за издавања Потврде, које се доставља подносиоцу захтева. Против решења о одбијању захтева за издавања Потврде подносилац захтева може поднети жалбу према Процедури за поступање и одлучивање по приговорима и жалбама на рад Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге у вези са пословима оцењивања усаглашености број: 1-01-010-34/11, од 23. новембра 2011. године.

За РИТТ опрему за коју су већ издате Потврде, на захтев подносиоца, Агенција издаје Извод. Издавање Извода се обавља по истом поступку као и издавање Потврде, с тим што поступак обухвата преглед и проверу захтева за издавање Извода.

Информације у вези са оцењивањем усаглашености РИТТ опреме доступне су на интернет адреси: <https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-ocenjivanje-usaglasenosti-radio-opreme>

Отклањање штетних сметњи и технички прегледи радио станица

Захтеви за отклањање штетних сметњи у пријему емисија радио станица, откривање и прекидање рада радио станица које емитују без издате појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција (у даљем тексту: дозвола) и контролу техничких параметара радио станица које имају издату дозволу, достављају се у виду посебног формулара који је дат на интернет страници Агенције на линку: <https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-prijava-stetnih-smetnji> или путем дописа у ком су садржани сви потребни подаци за обављање контроле, као и подаци о лицу које пријављује сметњу. Такође, све додатне информације у вези са предметом могу се добити и на телефон: 011/31-94-060, а пријава се може слати било поштом било електронским путем на адресу ratel@ratel.rs.

На основу података из захтева отвара се предмет, врше се предметна истраживања, пише се извештај о контроли и шаље се захтев за изјашњење узрочнику сметње, који је уједно и налог шта мора да се уради да би сметња престала. Уколико узрочник сметње не поступи по налогу, предмети се шаљу на даље поступање инспекцији надлежног министарства. Након провере, тражи се од лица које је пријавило сметњу да потврди престанак. Ако је лице незадовољно, може поднети одговарајући поднесак директору Агенције.

Пријаву техничких прегледа радио станица обављају предузећа ангажована за ову врсту услуге, преко интернет портала Агенције. На основу података из пријаве отвара се предмет, врши се евидентирање радио станица за које се обавља мерење у Бази података за технички преглед, обавља се технички преглед пријављених радио станица уз евентуално присуство контролора из Агенције. Предузеће које је ангажовано за мерења сачињава извештај о техничком прегледу, који се

у случају да радио станица задовољава прописане услове, потписан и оверен од стране ангажованог предузећа и одговорног лица радио станице, доставља Агенцији и подносиоцу захтева. Ако је подносилац захтева незадовољан, може поднети одговарајући поднесак директору Агенције. Сви остали детаљи везани за процедуре мерења приликом техничких прегледа дати су у више упутстава сачињених у зависности од врсте радио станице за коју се врше мерења, а која се налазе на интернет страници Агенције на адреси <https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-tehnicki-pregled-radio-stanica>

Послови мерења и испитивања (контрола):

Отклањање штетних сметњи у пријему емисија радио станица: на основу пријава штетних сметњи од стране власника радио станица и грађана, као и на основу уочених сметњи приликом истраживања и редовне контроле коришћења радио-спектра, Агенција предузима све прописане мере за њихово отклањање. Услови за подношење пријаве су да власник радио-станице поседује дозволу и обављен технички преглед, а да пријава грађана не буде анонимна. Рок за отклањање се не прописује, потребно време за отклањање сметњи зависи од врсте сметње, као и од локације где је сметња пријављена. Потребно је да странка достави захтев за отклањање штетних сметњи попуњавањем формулара који је дат на интернет страници Агенције.

Откривање и прекидање рада радио-станица које емитују без издате појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција (у даљем тексту: дозвола): обавља се у оквиру редовног истраживања коришћења радио-фреквенцијског спектра или на основу припелих пријава власника радио станица и грађана; услови за ову услугу нису прописани; рок за ову услугу није прописан; пријаве рада радио-станица без дозволе странке могу доставити у писаној форми путем поште и/или електронске поште, као и путем телефона; време откривања радио-станица које емитују без дозволе зависи од локације предајника и од откривања основних података о власнику тих станица, док време потребно за прекидање рада зависи највише од поступања власника тих станица према налозима Агенције.

Контрола техничких параметара радио станица које имају издату дозволу кондуктивним мерењима на уређајима: врши се по плановима контроле или припеле пријаве, а састоји се у упоређивању техничких параметара прописаних у дозволи са параметрима радио станице затеченим тренутном контролом; пријаве подносе власници радио-станица и грађани; услов је да власници радио-станица поседују дозволу и обављен технички преглед и да пријава грађана не буде анонимна; рок за контролу се не прописује; потребно је да странка достави захтев за вршење контроле у писаној форми; потребно време за вршење контроле зависи од врсте неправилности, као и од локације где је неправилност пријављена.

Организовање техничких прегледа радио-станица: састоји се од административног дела у виду евидентирања радио-станица за које се врши технички преглед у оквиру Базе података о техничким прегледима, и од техничког дела у виду присуства контролора електронских мрежа и услуга на техничким мерењима; технички преглед је обавезан за све радио станице за које се издаје дозвола; потребно време зависи од расположивости вршилаца мерења у оквиру техничких прегледа.

Контрола квалитета пружених услуга: врши се у области електронских комуникација, за сопствене потребе, као и за све заинтересоване странке; захтеве подносе корисници услуга; рок није прописан; потребно је да странка достави захтев за вршење контроле у писаној форми; потребно време за вршење контроле зависи од врсте мерења као и од локације где се контрола врши.

Приговори претплатника/корисника

Приговори претплатника/корисника јавно доступних електронских комуникационих услуга решавају се у складу са одредбама Закона, који у поглављу XV, „Заштита права корисника и претплатника“ регулише поступак и начин решавања приговора.

Приговор може поднети сваки претплатник јавно доступних електронских

комуникационих услуга, писаним путем: поштом, електронском поштом или путем интернет шалтера Агенције, попуњавањем обрасца приговора. Обраћањем инфо-сервису могу се добити ближе информације о начину подношења приговора. Агенција је на свом сајту обезбедила, ради лакшег и једноставнијег поступка подношења приговора, упутство о изјављивању и садржају приговора, као и модел приговора са свим потребним елементима, који претплатник попуњава и на брз и једноставан начин доставља Агенцији.

Приговор треба да садржи назив оператора, опис проблема, навод или доказ о покушају решавања проблема са оператором, као и име и адресу подносиоца приговора. Непотпуни приговори се не узимају у обраду, а, уколико постоји могућност, тражи се одговарајућа допуна од подносиоца приговора. Приговори за које Агенција није надлежна достављају се надлежном органу, или се обавештава подносилац приговора.

Зависно од садржаја, приговор се доставља оператору на изјашњење, или надлежном сектору, односно служби Агенције ради прибављања података или предузимања активности из надлежности тог сектора, односно службе Агенције.

По пријему изјашњења (одговора) оператора, о томе се обавештава подносилац приговора, уз доставу копије изјашњења и напомену да, уколико проблем из приговора није решен, може поново да се обрати Агенцији и достави аргументовану допуну, у ком случају се наставља поступак вансудског посредовања у мирном решавању спора упућивањем захтева за изјашњење оператору, са новим чињеницама и доказима.

Када је реч решавању приговора корисника поштанских услуга, Закон о поштанским услугама је утврдио да надзор над применом овог закона, као и других прописа којима се уређује обављање поштанских услуга, врши Министарство трговине, туризма и телекомуникација, преко инспектора за поштанске услуге, а надлежност РАТЕЛ-а се односи на праћење рада поштанских оператора на основу рекламација корисника, одговарање корисницима на преспеле рекламације, као и упућивање истих коме се могу обратити у случају даљег поступка. У 2019. години РАТЕЛ-у је поднето 20 рекламација и 14 питања у вези са поштанским услугама, на које је благовремено одговорано, било путем поштанске поштомнице или електронским писмом. У циљу заштите корисника, РАТЕЛ приликом давања сагласности операторима посебно води рачуна о њиховим Посебним условима за обављање поштанских услуга, како би исти били у складу са законом и осталим подзаконским актима. Такође, додељена је једна дозвола за обављање поштанских услуга, док је пет дозвола одузето.

Упис у Евиденцију посебних центара за превенцију безбедносних ризика у информационо - комуникационим системима

Упис у Евиденцију посебних центара за превенцију безбедносних ризика у информационо-комуникационим системима (у даљем тексту: Евиденција), уређен је Правилником о ближим условима за упис у Евиденцију посебних центара за превенцију безбедносних ризика у информационо-комуникационим системима (број: 110-00-2/2017-12 од 08.02.2017. године).

Посебан центар за превенцију безбедносних ризика у ИКТ системима (у даљем тексту: Посебан ЦЕРТ) може бити уписан у Евиденцију ако испуњава следеће услове: 1) да има седиште на територији Републике Србије; 2) да је правно лице или организациона јединица у оквиру правног лица; 3) да обавља послове превенције и заштите од безбедносних ризика у ИКТ системима у оквиру одређеног правног лица, групе правних лица, области пословања и слично.

У Евиденцију се уписују следећи подаци, и то: 1) назив Посебног ЦЕРТ-а; 2) редни број уписа у Евиденцију; 3) број решења о упису у Евиденцију; 4) датум уписа у Евиденцију; 5) седиште Посебног ЦЕРТ-а (место, улица и број); 6) матични број; 7) пореско-идентификациони број (ПИБ); 8) број телефона и факса; 9) адреса Интернет стране; 10) адреса електронске поште; 11) име, презиме, функцију и контакт податке одговорног лица (број службеног телефона и службена адреса електронске поште); 12) врста и датум промене података уписаних у евиденцију; 13) датум брисања из евиденције.

Евиденција се води у папирном и електронском облику. Евиденција у електронском облику јавно је доступна на Интернет страни Националног ЦЕРТ-а.

Пријава за упис у Евиденцију подноси се у писменом облику, непосредно или поштом, на Обрасцу 1 који се налази у прилогу Правилника и чини његов саставни део. Подносилац уз пријаву прилаже доказ о обављању послова превенције и заштите од безбедносних ризика у ИКТ системима у оквиру одређеног правног лица, групе правних лица, области пословања и слично. Пријава за упис у Евиденцију и доказ о обављању послова превенције и заштите од безбедносних ризика у ИКТ системима могу се поднети електронским путем на Интернет страни Националног ЦЕРТ-а. Подносилац доставља, у року од пет дана од дана подношења пријаве и доказа да испуњава све услове за упис, електронским путем, Националном ЦЕРТ-у оригинал документацију, осим уколико је документација потписана квалификованим електронским потписом овлашћеног лица.

Пријава за промену података уписаних у Евиденцију подноси се у писменом облику, непосредно или поштом, у року од осам дана од дана настанка промене, на Обрасцу 2. који је који се налази у прилогу Правилника и чини његов саставни део.

Упис у Евиденцију врши се на дан доношења решења о упису у Евиденцију.

Измене у регистрима

Ажурирање Регистра оператора јавних комуникационих мрежа и услуга обухвата следеће активности:

- Проверу комплетне документације коју поднеси оператор (ОБ образац, технички опис мреже/система за пружање услуга, опис начина пружања услуге, итд.);
- Проверу усаглашености поднете документације са Законом о електронским комуникацијама и Правилником о општим условима за обављање делатности електронских комуникација;
- Припрему потврда за упис и брисање из регистра;
- Упис и брисање оператора у регистру – ажурирање регистра оператора;
- По потреби, измену идентификационих података оператора у регистру евиденције Агенције;
- Пружање одговора на питања појединаца и оператора упућених путем електронске поште на адресу ratel@ratel.rs у вези с начином пријаве/брисања оператора, као и остала питања у вези с пружањем електронских комуникационих услуга;
- Упознавање заинтересованих лица са поступком регистрације нових услуга и мрежа.

Напомена: Све провере на терену као резултат имају записнике потписане од стране представника РАТЕЛ-а и оператора који се обавезују да у одређеном року отклоне неправилности или поднесу захтев за брисање из регистра. Досадашње искуство показује да се потписано поштује. У месечним извештајима који се редовно достављају руководству Агенције указује се на све забележене неисправности, истичу већи проблеми и у неким случајевима су дати предлози за даље деловање Агенције.

Поред ажурног вођења Регистра оператора јавних комуникационих мрежа и услуга током 2019. године ажурирани су и регистар закључених уговора о интерконекцији, база података о уговорима за међуповезивање на међународном нивоу, као и послови у вези ажурирања базе инфраструктуре и креирање извештаја. У складу са препорукама BEREC- а припремљен је документ „Смернице за дељење инфраструктуре мобилних мрежа“ који је објављен на интернет страници РАТЕЛ-а. Такође, у наведеном периоду прикупљени су и обрађени подаци о броју корисника услуге дистрибуције медијских садржаја и услуге приступа Интернету за 2018. годину, разврстано по технологијама и операторима, и анализирани подаци су кориштени за годишњи извештај о раду као и у великом броју захтева од стране Комисије за заштиту конкуренције, Привредног суда, Министарстава и појединих јавних предузећа. У току 2019. године почели смо припремне активности и реализацију пројекта успостављања гео референтне базе WiFi приступних тачака.

11. Преглед података о пруженим услугама

Преглед броја издатих појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција

На основу захтева корисника за издавање и продужење појединачних дозвола за коришћење

радио-фреквенција, закључно са 31.12.2019. године решењима (укупан број решења је **1639**) је издато **12419** појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција, и то:

- **12085** појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција на основу захтева корисника, у складу са чланом 86. Закона о електронским комуникацијама;
- **44** појединачне дозвола за коришћење радио-фреквенција за радио-станице на ваздухоплову;
- **42** појединачне дозвола за коришћење радио-фреквенција за радио-станице на броду и другом пловилу;
- **81** појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција за дипломатско-конзуларна представништва и страна правна лица а у складу са члановима 87. и 88. Закона о електронским комуникацијама;
- **167** појединачне дозвола за коришћење радио-фреквенција за радио-аматере;
- континуирано се врши евидентирање пријава (електронски) за коришћење радио-фреквенција у фреквенцијским опсезима 2400-2483.5 MHz, 5470-5725 MHz, 5725-5875 MHz и 72-76/82-86 GHz.

Закључно са 31.12.2019. године решењима (укупан број решења је **670**) је одузето укупно је **4454** дозвола

Преглед података о издатим решењима у области нумерације

У табели у наставку је дат преглед издатих решења за доделу и продужење коришћења нумерације, по категоријама бројева и годинама.

	Додела и продужење нумерације							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Географски	9	13	12	10	19	23	18	19
Негеографски	37	26	17	38	13	17	14	17
Кратки кодови	17	6	4	7	3	5	2	1
Остали кодови	7	7	4	2	9	2	-	-
Укупно	70	52	37	57	44	47	34	37

Преглед издатих решења за одузимање нумерације, по категоријама бројева и годинама.

	Одузимање нумерације							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Географски	-	-	3	2	1	3	1	6
Негеографски	-	10	5	10	8	8	6	4
Кратки кодови	-	-	1	2	-	-	-	2
Остали кодови	-	-	-	-	-	-	4	1
Укупно	0	10	9	14	9	11	11	13

У 2019. години су издата 3 решења за доделу предброја за усмеравање операторима за јавну говорну услугу преко фиксне мреже.

Преглед измена у регистрима:

Извршено је евидентирање (упис и брисање) **194*** оператора електронских комуникационих мрежа и услуга (93 уписа и 101 брисање). Извршен је упис 46 оператора за пружање електронских комуникационих услуга и 4777 оператора електронских комуникационих мрежа, а из регистра је обрисано 58 оператора за пружање електронских комуникационих услуга и 43 оператора електронских комуникационих мрежа. Детаљна спецификација напред наведене статистике за операторе јавних комуникационих мрежа и услуга дата у наставку у табелама:

Услуге	Број уписаних услуга	Број брисаних услуга
Јавна говорна услуга	5	5
VoIP (<i>Voice over IP</i>)	1	2
Пристап интернету и интернет услуге	17	18
ДМС (<i>Дистрибуција медијских садржаја</i>)	7	16
Пренос порука (SMS, MMS)	3	2
VAS (<i>value added service</i>) – сервиси са додатом вредношћу	5	4
Пренос података	2	3
Изнајмљивање ресурса ЕКМ	1	5
Изнајмљивање инфраструктуре	5	2
Емитовање и мултиплексирање	0	0
Телефонски именик	0	0
Остале услуге	0	1
Укупно	46	58

Мреже	Број уписаних мрежа	Број брисаних мрежа
GSM мобилна мрежа	0	0
UMTS мобилна мрежа	0	0
LTE мобилна мрежа	0	0
JFTM (<i>јавна фиксна телефонска мрежа</i>)	0	0
CDMA мрежа	0	0
KMP (<i>кабловска мрежа за пристап</i>)	17	19
RRMT (<i>радио релејна мрежа за транспорт</i>)	0	0
OMT (<i>оптичка мрежа за транспорт</i>)	7	4
PI (<i>пасивна инфраструктура</i>)	9	3

БFWА (<i>Broadband Fixed Wireless Acces</i>)	5	5
WAS/RLAN (<i>Wireless Local Area Networks</i>)	9	12
SM (<i>сателитска мрежа</i>)	0	0
RR – радиорелејна (72-76 GHz)	0	0
Остале фиксне	0	0
Укупно	47	43

* 46+58+47+43=194

Преглед броја услуга, мрежа и оператора по месецима у току 2019. године:

Датум	Број услуга/мрежа	Број услуга	Број мрежа	Број оператора
01.01.2019	877	481	396	276
01.02.2019	871	480	391	276
01.03.2019	879	485	394	279
01.04.2019	870	479	391	275
01.05.2019	876	481	395	279
01.06.2019	870	481	389	277
01.07.2019	873	482	391	278
01.08.2019	879	481	398	279
01.09.2019	868	476	392	275
01.10.2019	877	479	398	275
01.11.2019	873	474	399	273
01.12.2019	869	470	399	270

У циљу провере података уписаних у Регистар оператора јавних комуникационих мрежа и услуга спроведено је више поступака провере поступања и рада оператора:

- Провера ГИТ образаца за око 300 оператора у вези питања из делокруга провере рада оператора и ажурирања Евиденције оператора;
- Прикупљање/анализа података у поступку провере рада оператора;
- Тестирање апликација оператора и израда извештаја;
- Послови у вези с набавком апарата, картица и фиксних прикључака за потребе тестирања;
- У периоду 1.1–31.12.2019. године извршена је провера рада 156 оператора и провера пружања услуге код једног корисника, као што је дато у дато у табели у наставку.

	Исход након обављене контроле	Број оператора
1	Оператор обрисан из регистра или поједина услуга/мрежа	13
2	Упис мреже/услуге или у процедури за упис	11
3	Прослеђено инспекцијским службама (МТТТ)	1

4	Оператор обавља делатност – пружа услугу у складу са пријавом	47
5	Оператори у поступку подношења тражене документације-извештаја	10
6	Наложена измена података на Интернет страници	11
7	Измењени подаци у Регистру (адреса, регија покривања, врста услуге ...), односно оператор доставио документацију у предвиђеном року	63
	Укупно	156

Сви регистри са евидентираним операторима јавних комуникационих мрежа и услуга се налазе на адреси: <http://registar.ratel.rs/cyr/reg201>

Преглед издатих потврда о усаглашености и извода из евиденције издатих потврда

У табели у наставку је дат преглед издатих потврда и извода, као и број одбијених захтева, захтева чији подносиоци су одустали, захтева прослеђених надлежном министарству и погрешно поднетих захтева, по годинама.

	2012. (1.6-31.12.2012)	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	УКУПНО (1.6.2012-31.12.2019)
Потврде	349	1545	793	671	798	724	559	450	5889
Изводи	113	675	835	943	560	496	215	146	3983
Одбијени	2	34	7	0	0	4	1	0	48
Одустали	21	144	73	57	161	102	129	54	741
Прослеђени надлежном министарству	4	75	16	3	7	2	1	0	108
Погрешно поднети	12	47	51	80	0	14	11	4	219

Преглед послова контроле дат је у табели у наставку:

Предмети	Укупно	У обради	Обрађено	Контролно-мерни записи	Технички прегледи радио-станица	Остало
2011.	780	626	144	9189	4469	101
2012.	532	324	198	11152	4593	114
2013.	714	506	210	11693	6706 пријављених (4004 завршена)	2
2014.	594	412	182	13093	4014 пријављених (2799 завршених до 1.3.2015.)	-
2015.	960	485	475	11496	5342	-
2016.	862	374	488	6739	8467	-
2017.	1148	366	782	6347	10123	-

2018.	943	555	388	6444	8651	-
2019.	971	419	552	4297	9965	-

Преглед поднетих приговора:

У 2011. години: примљена су 694 приговора на рад оператора. У истој години је, у корист претплатника/корисника, решено 206 приговора.

У 2012. години: примљено је 869 приговора на рад оператора. У истој години је, у корист претплатника/корисника, решено 318 приговора.

У 2013. години: примљено је 819 приговора на рад оператора. У истој години је, у корист претплатника/корисника, решено 235 приговора.

У 2014. години: примљена су 1264 приговора на рад оператора. У истој години је, у корист претплатника/корисника, решено 366 приговора.

У 2015. години: примљена су 1073 приговора на рад оператора. У истој години је, у корист претплатника/корисника, решено 115 приговора.

У 2016. години: примљено је 877 приговора на рад оператора. У истој години су, у корист претплатника/корисника, решена 263 приговора.

У 2017. години: примљено је 767 приговора на рад оператора. У истој години је, у корист претплатника/корисника, решено 360 приговора.

У 2018. години: примљено је 885 приговора на рад оператора. У истој години је, у корист претплатника/корисника решено 487 приговора.

У 2019. години примљено са 1042 приговора на рад оператора. У истој години су, у корист претплатника/корисника решена 423 приговора.

У 2019. години РАТЕЛ-у је поднето 20 рекламација и 14 питања у вези са поштанским услугама, на које је благовремено одговорано, било путем поштанске пошиљке или електронским писмом.

Преглед евиденције посебних ЦЕРТ-ова и пријава инцидената

- На основу Правилника о ближим условима за упис у Евиденцију посебних центара за превенцију безбедносних ризика у информационо-комуникационим системима („Службени гласник РС“, број 12/17), Национални ЦЕРТ је током 2019. године уписао три посебна ЦЕРТ-а, што укупно чини девет уписаних правних лица.
- Национални ЦЕРТ прати пријављене инциденте на националном нивоу и на основу прикупљених података анализира ризике и инциденте са циљем подизања свести, како код грађана, тако и код привредних субјеката и органа јавне власти, о значају информационе безбедности.
- У периоду од 01.01.2019. до 31.12.2019. године, Националном ЦЕРТ-у Републике Србије пријављено је укупно 152 (стопедесетдва) инцидента, а инциденти за које је постојала сумња да су кривично дело, пријављени су Посебном тужилаштву за високотехнолошки криминал.
- Национални ЦЕРТ је у организацији *Trusted Introducer* 9. августа 2019. године излистан као акредитован члан.
- Национални ЦЕРТ је, у 2019. години, освојио *FIRST Suguru Yamaguchi Fellowship Program* награду и тиме успешно започео процес учлањења у ову светску организацију, која представља крвну организацију у области информационе безбедности.

- Поред наведеног, Национални ЦЕРТ је имао и запажену координациону и оперативну улогу у припреми вежбе, као и активно учествовање на самој вежби „CyberTesla 2019“, у новембру 2019. године у Горњем Милановцу. Носилац активности је Војска Србије и Национална гарда Охаја, (САД).
- Такође, у 2019. години настављена је сарадња с Европском агенцијом за безбедност мрежа и услуга (ENISA), у оквиру експертске групе регулатора електронских комуникација за интегритет и безбедност мрежа и услуга, чије активности су дефинисане чланом 13а Директиве 2009/140/ЕУ Европског парламента и Савета.
- Електронска Евиденција посебних ЦЕРТ-ова и електронски образац за пријаву инцидента су доступни на интернет страници Националног ЦЕРТ-а <https://www.cert.rs/>.

12. Подаци о приходима и расходима

Преглед остварених и планираних прихода и расхода у 2019. години и план за 2020. годину

Опис	План 2019.	Реализација 2019.*	План 2020.
Укупни приходи	1.937.950.000	2.022.578.000	1.897.475.000
Укупни расходи	1.115.931.000	901.896.000	1.100.351.432
Добит	822.019.000	1.120.682.000	797.123.568

* Реализација на основу предатог статистичког извештаја за 2019.годину

Преглед планираних и остварених расхода у 2019. години и план за 2020. годину

Расходи и издаци	План за 2019.	Реализација у 2019.*	%	План за 2020.
Трошкови осталог материјала (режијског)	6.553.000	3.159.942	48,22	7.836.000
Трошкови горива и енергије	19.480.000	12.449.763	63,91	25.303.200
Трошкови једнократног отписа алата и инвентара	2.430.000	2.945.841	121,23	4.194.000
Трошкови зарада и накнада зарада (брuto)	263.358.744	231.426.068	87,87	288.482.992
Трошкови доприноса на зараде и накнаде зарада на терет послодавца	47.141.215	39.728.048	84,27	48.032.418
Уговори о привременим и повременим пословима	8.000.000	6.876.508	85,96	8.000.000
Трошкови физичким лицима по основу осталих уговора	1.500.000	1.289.556	85,97	1.544.182
Накнаде члановима управних и надзорних одбора	5.700.000	4.513.669	79,19	5.301.828
Остали лични расходи и накнаде	30.593.780	22.314.172	72,94	24.423.000
Трошкови транспортних услуга	12.971.000	10.603.218	81,75	19.002.576
Трошкови услуга одржавања	116.339.460	80.459.171	69,16	101.101.856
Трошкови закупнина	94.542.250	90.138.472	95,34	114.837.654
Трошкови рекламе и пропаганде	6.600.000	3.732.013	56,55	8.700.000
Трошкови осталих услуга	14.943.000	8.473.831	56,71	13.232.000
Трошкови резервисања	91.276.293	70.450.761	77,18	0
Амортизација	150.000.000	163.889.569	109,26	160.000.000
Трошкови непроизводних услуга	162.848.960	76.714.480	47,11	184.232.288
Трошкови репрезентације	5.354.000	3.781.081	70,62	5.874.000
Трошкови премија осигурања	5.641.000	4.016.718	71,21	8.322.000
Трошкови платног промета	1.300.000	1.221.914	93,99	1.500.000
Трошкови чланарина	8.370.000	4.077.300	48,71	7.350.000
Остали нематеријални трошкови	59.470.000	41.720.745	70,15	39.235.920
Расходи камата	20.000	855	4,28	20.000
Негативне курсне разлике	200.000	169.469	84,73	200.000
Остали непоменути расходи	1.198.298	1.330.841	111,06	2.050.000
Расходи по основу обезвређења потраживања	100.000	473.730	473,73	0
Средства резерви	18.723.706	/	/	21.575.518
Расходи по основу исправки грешака из претходних година	/	15.938.720	/	/
Укупно:	1.115.931.000	901.896.455	80,82	1.100.351.432

* Реализација на основу предатог статистичког извештаја за 2019. годину

Сагласно члану 25. Закона о електронским комуникацијама Агенција се финансира на основу финансијског плана који за сваку годину доноси Управни одбор Агенције. Финансијским планом се утврђују укупни приходи и расходи Агенције, укључујући и резерве за непредвиђене издатке, као и елементи за целовито сагледавање политике зарада и запослености у Агенцији. акође, из Закона проистиче и обавеза усвајања финансијског плана најкасније до 15. новембра текуће године за наредну годину, након чега следи достављање истог Влади Републике Србије ради добијања сагласности.

У складу са чланом 27. Закона, обрачунати вишак прихода над расходима на дан биланса, тј. 31.12. текуће године, је уплаћен на рачун буџета Републике Србије. Део ових средстава, сразмерно приходима који су остварени од оператора електронских комуникационих мрежа и услуга чије је седиште на територији Аутономне покрајине Војводине, је уплаћен на рачун буџета Аутономне покрајине Војводине, што је Агенција и у претходним годинама пословања

уредно чинила.

13. Подаци о јавним набавкама

Укупна процењена вредност јавних набавки у 2019. години је била 648.129.700 РСД, без ПДВ-а, док су у периоду од 01.01. до 31.12.2019. године, закључени уговори у вредности од 492.372.818 РСД без ПДВ-а.

План јавних набавки Агенције за 2020. годину, можете пронаћи на следећем линку: https://www.ratel.rs/uploads/documents/empire_plugin/Plan%20nabavki%20-%202020%20godina.pdf

14. Подаци о државној помоћи

Не односи се на Агенцију.

15. Подаци о исплаћеним платама, зарадама и другим примањима у 2019. години

Преглед исплаћених зарада и других примања у 2019. и план за 2020. годину

Опис	План за 2019.	Реализација у 2019. *	План за 2020.
Плате, додаци и накнаде запослених	310.499.959	271.154.115	336.515.410

* Реализација на основу предатог статистичког извештаја за 2019. годину

Због карактера активности Агенције, које су усмерене ка регулацији тржишта електронских комуникација и поштанских услуга у Републици Србији, неопходне су висока стручна и академска оспособљеност, као и искуство запослених, и то из области електротехнике, поштанског саобраћаја, економије и права. Из тог разлога у квалификационој структури високо образовани кадрови учествују са 80%, укључујући и 24 запослених са звањима мастера, магистра и доктора наука.

Квалификациона структура запослених на дан 31.12.2019/2020

Квалификација	Број запослених 2019.	%	Број запослених 2020.	%
ВСС	117	82.39	120	82.75
ВШС	3	2.12	3	2.08
ССС	22	15.49	22	15.17
НСС/НК/ПК	/	/	/	/
УКУПНО	142	100	145	100

16.

16. Подаци о средствима рада

Средства за рад Агенције обезбеђују се из прихода које Агенција оствари од накнаде за коришћење нумерације, накнаде за коришћење радио-фреквенција, накнаде за обављање делатности електронских комуникација, годишње накнаде за обављање поштанских услуга, као и прихода које Агенција оствари пружањем услуга из своје надлежности, које се плаћају у складу са Законом о електронским комуникацијама.

17. Чување носача информација

Носачи информација којима располаже Агенција, насталих у њеном раду или у вези са њеним радом, чувају се у:

- Архиви са предметима на локацијама Агенције, у Архиву Универзитетске библиотеке „Светозар Марковић“, као и код запослених у Агенцији који раде на предметима;
- Електронским базама података на централном складишту у серверској сали на локацији Агенције. Централно складиште информационих система, коме приступају само запослени, чува структуриране податке везане за пословање Агенције и електронске копије папирне документације, а запослени документа чувају и на својим рачунарима.

Документација, односно носачи информација се чувају уз примену одговарајућих мера заштите. Информације се класификују, чувају и архивирају према прописима о канцеларијском пословању у државним органима.

18. Врсте информација у поседу

Агенција објављује податке од интереса за ширу јавност на свом сајту www.ratel.rs, док се остале структуриране информације и документа објављују у јавном регистру Агенције <http://registar.ratel.rs/cyr/>. Врсте информација су већ наведене у тач. 9. до 11. Информатора.

19. Врсте информација којима Агенција омогућава приступ

Агенција омогућава приступ свим подацима, осим када је реч о ограничењима утврђеним одредбама чл. 24. и 41. Закона, као и одредбама чл. 9, 10, 13. и 14. Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Службени гласник РС“, бр. 120/04, 54/07, 104/09 и 36/10).

20. Информације о подношењу захтева за приступ информацијама

Захтев за приступ информацијама (даље: захтев) се подноси Агенцији, писаним поднеском, на адресу наведену у тачки 1. Информатора. Не предвиђа се никаква посебна форма за захтев. Захтев може поднети свако лице, без навођења разлога тражења информације, а право на приступ информацијама се може остварити увидом или достављањем копија докумената од стране Агенције. Трошкови копирања се наплаћују на начин и у износу утврђеним одговарајућим актом Владе (Уредба о висини накнаде нужних трошкова за издавање копије докумената на којима се налазе информације од јавног значаја („Службени гласник РС“, број 8/06)). По захтеву се поступа без одлагања, односно у роковима утврђеним чланом 16. Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја. Агенција ће омогућити приступ траженој информацији, или ће бити донето решење којим се захтев одбија, из разлога утврђених у Закону о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Службени гласник РС“, бр. 120/04, 54/07, 104/09 и 36/10). Против

наведеног решења се може уложити жалба Поверенику за информације од јавног значаја и заштиту података о личности (Повереник), као и у случају да решење није донето. Исто право постоји и у случају да је донет закључак којим се захтев одбацује као неуредан. Подносилац захтева може против решења или закључка Повереника да покрене управни спор.

Образац захтева за приступ информацијама од јавног значаја можете пронаћи у прилогу Информатора (Прилог 2.), док образце жалбе за због непоступања по захтеву за приступ информацијама односно против одлуке органа власти, можете пронаћи на сајту Повереника: <https://www.poverenik.rs/sr/> у одељку приступ информацијама/формулари.

ПРИЛОГ 1.

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
РАТЕЛ
РЕГУЛАТОРНА АГЕНЦИЈА ЗА
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ
И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

РАТЕЛ
ИНТЕРНЕТ ШАЛТЕР
РЕГИСТАР

Овај симбол обележава услугу Интернет шалтера за које је препоручена регистрација и приступ лаветном картицом
ПРИСТУП Како приступити шалтеру (лаветном картицом)?

Формулар приговора на оператора у области електронских комуникација
Повератак на листу услуга интернет шалтера

На овој страни се налази формулар у који можете унети детаље вашег приговора. Подсећамо вас да пре контактирања Агенције имате обавезу да прегледно покушате да проблем решите непосредно са оператором, и да изнад таквог покушаја опишете у објашњачу разлог приговора.

1 Предмет приговора

Наведите услугу на коју улажете приговор ОБАВЕЗНО ПОПУНИТИ

Изаберите Савет
Наведите услугу на коју улажете приговор

Унесите назив телекомуникационог оператора на које улажете приговор ОБАВЕЗНО ПОПУНИТИ

Унесите назив провајдера овде Савет
Унесите назив оператора на кога улажете приговор

Објасните разлог приговора ОБАВЕЗНО ПОПУНИТИ

Унесите текст овде Савет
Унесите опис проблема који имате са оператором на кога улажете приговор

У ком периоду сте приметили проблем једном или више пута ОБАВЕЗНО ПОПУНИТИ

Од Унесите датум КАЛЕНДАР до Унесите датум КАЛЕНДАР Савет
Унесите период у коме сте приметили проблем

2 Ваше личне информације

Уколико сте се на Интернет шалтер пријавили квалификованим електронским сертификатом, поља за име и презиме ће бити аутоматски попуњена подацима из сертификата.

Ваше име ОБАВЕЗНО ПОПУНИТИ

Унесите своје име овде Савет
Унесите ваше име

Ваше презиме ОБАВЕЗНО ПОПУНИТИ

Унесите своје презиме овде Савет
Унесите Ваше презиме

Изаберите начин на који желите да вам пошаљемо одговор на приговор ОБАВЕЗНО ПОПУНИТИ

пошаљите ми одговор поштом Савет
Изаберите како желите да вам Агенција пошаље одговор

Ваша емаил адреса ОБАВЕЗНО ПОПУНИТИ

Унесите своју емаил адресу овде ? Зашто је обавезна адреса електронске поште?
Савет
Унесите вашу емаил адресу

Ваша кућна адреса ОБАВЕЗНО ПОПУНИТИ

Унесите своју кућну адресу овде Савет
Унесите вашу кућну адресу

Поштански број ОБАВЕЗНО ПОПУНИТИ

Унесите поштански број овде Савет
Унесите ваш поштански број

П Р И Л О Г 2.

.....
назив и седиште органа коме се захтев упућује

З А Х Т Е В за приступ информацији од јавног значаја

На основу члана 15. ст. 1. Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Службени гласник РС“, бр. 120/04, 54/07, 104/09 и 36/10), од горе наведеног органа захтевам:*

- обавештење да ли поседује тражену информацију;
- увид у документ који садржи тражену информацију;
- копију документа који садржи тражену информацију;
- достављање копије документа који садржи тражену информацију:**
 - поштом
 - електронском поштом
 - факсом
 - на други начин:*** _

Овај захтев се односи на следеће информације:

(навести што прецизнији опис информације која се тражи као и друге податке који олакшавају проналажење тражене информације)

Тражилац информације/Име и презиме

адреса

У _____ дана 202____ године

други подаци за контакт

Потпис

* У кућици означити која законска права на приступ информацијама желите да остварите.

** У кућици означити начин достављања копије докумената.

*** Када захтевате други начин достављања обавезно уписати који начин достављања захтевате