

I. EKONOMSKI PARAMETRI TRŽIŠTA

1. **Obračun troškova i učinaka** je deo računovodstvenog informacionog sistema, posvećen analitičkom praćenju troškova, prihoda i uspeha u cilju obezbeđenja pouzdanih podloga za kalkulacije cena koštanja učinaka, kontrolu troškova i odvajanje računa uspeha po vrstama usluga i, po potrebi, geografskim područjima.
2. **Učinci** su rezultati poslovnih aktivnosti operatora i njegovih delova.
3. **Konačni učinci** su proizvodi i usluge operatora namenjeni eksternom tržištu ili aktiviranju (uključivanju u imovinu) i potrošnji u samom privrednom društvu za potrebe stvaranja budućih učinaka.
4. **Delimični učinci** su rezultati poslovnih aktivnosti organizacionih delova privrednog društva namenjeni neposredno konačnim učincima ili drugim organizacionim delovima za potrošnju u periodu njihovog stvaranja (interni učinci).
5. **Nosioci troškova (NT)** ili objekti troškova su konačni učinci operatora.
6. **Kalkulacija** je jedinični obračun troškova konačnih i delimičnih učinaka.
7. **Mesto troškova (MT)** ili centar troškova je skup srodnih, odnosno homogenih poslova objedinjenih kao uži organizacioni deo operatora, sektora, funkcije, geografskog područja i sl., za koji se obračunavaju troškovi i delimični učinci u cilju pouzdanosti kalkulacija konačnih učinaka operatora (nosilaca troškova), kontrole troškova i odvajanja računa uspeha po vrstama usluga.
8. **Prethodna mesta troškova** su ona mesta troškova koja u celini ili prevashodno daju svoje učinke (interne usluge) drugim mestima troškova koja ih troše u istom periodu, s tim što mogu imati nosioce troškova ako proizvode učinke koji se aktiviraju za sopstvene potrebe operatora (na primer investicioni radovi u sopstvenoj režiji).
9. **Konačna mesta troškova** su ona mesta troškova koja u celini ili prevashodno daju svoje učinke (usluge) konačnim učincima operatora (nosiocima troškova), s tim što mogu deo svojih učinaka davati drugim mestima troškova kao interne učinke (usluge).
10. **Aktivnosti** su analitičke deskripcije (obračunski proizvodi raščlanjavanja) poslova operatora koje se koriste za potrebe ustrojstva obračuna troškova po aktivnostima (*ABC – Activity Based Costing*).
11. **Grupa aktivnosti (GA)** je skup srodnih aktivnosti formiran po kriterijumu homogenosti opštih troškova u smislu mogućnosti pronalaženja zajedničkog ključa (*cost driver*) za daljnju alokaciju troškova.
12. **Konvencionalni (funkcionalni) pristup obračunu troškova** je dvostepeni obračun po kome se u prvom stepenu vrši izbor mesta troškova, direktni troškovi dodeljuju nosiocima troškova, opšti troškovi dodeljuju mestima troškova, vrši interna realokacija troškova prethodnih mesta troškova i utvrđivanje kvota (stopa) troškova konačnih mesta po njihovim jedinicama učinaka (ključevima - *cost driver*), a u drugom stepenu troškovi ovih poslednjih mesta troškova dodeljuju konačnim učincima (proizvodima i uslugama) operatora primenom kvota (stopa) troškova konačnih mesta troškova na količinu utrošenih njihovih učinaka (ključeva) od strane pojedinih nosilaca troškova (proizvoda i usluga).

13. **Obračun troškova po aktivnostima (ABC – Activity Based Costing)** je dvostepeni obračun troškova po kome se u prvom stepenu identifikuju aktivnosti, direktni troškovi dodeljuju nosiocima troškova, opšti troškovi dodeljuju aktivnostima, srodne aktivnosti povezuju u grupe aktivnosti, formiraju homogeni pulovi opštih troškova i obračunavaju kvote (stope) pulova opštih troškova po jedinici učinka (ključu - *cost driver*), a u drugom stepenu zaračunavaju opšti troškovi nosiocima troškova (proizvodima i uslugama operatora) primenom kvota (stopa) troškova pojedinih pulova na količinu utrošenih resursa (učinaka, ključeva) od strane pojedinih proizvoda i usluga, i sve to u cilju tačnijih kalkulacija proizvoda i usluga operatora, s obzirom na veći broj aktivnosti od broja mesta troškova i upotrebu većeg broja ključeva (*cost driver*) u odnosu na konvencionalni obračun troškova.

14. **Primarni troškovi** su novčani izraz trošenja svih materijalnih i nematerijalnih činilaca poslovnog procesa operatora, kao i obavezni porezi i doprinosi nezavisni od njegovog rezultata, koji se obuhvataju i iskazuju po vrstama utrošenih resursa za privredno društvo u celini u cilju obezbeđenja podataka za izradu bilansa uspeha, za analitički obračun troškova i učinaka sa kalkulacijom i za odvajanje računa uspeha po vrstama proizvedenih i prodatih usluga.

15. **Sekundarni troškovi** su novčani izraz trošenja internih učinaka (usluga) prethodnih mesta troškova ili aktivnosti, odnosno grupa aktivnosti, od strane drugih mesta troškova ili aktivnosti, odnosno grupa aktivnosti.

16. **Direktni troškovi (DT)** su oni primarni troškovi za koje se pouzdano zna kojim nosiocima troškova (proizvodima i uslugama) pripadaju i za njih se na osnovu dokumenta o nastanku troška neposredno vezuju.

17. **Opšti troškovi (OT)** su oni primarni troškovi koji su zajednički za dva ili više nosilaca troškova, te se u cilju njihove konačne alokacije na nosioce troškova moraju prethodno obračunavati po mestima troškova ili aktivnostima, odnosno grupama aktivnosti, s tim što se za njih mogu vezivati neposredno (direktno) ili posredno (indirektno) pomoću ključeva.

18. **Obračun istorijskih troškova (Historical Cost Accounting – HCA)** je sistem obračuna koji u svim fazama obračuna koristi stvarno nastale troškove u toku obračunskog perioda, što je vidljivo uvidom u sistem i na njemu zasnovane izveštaje.

19. **Potpuno alocirani troškovi (Fully Allocated Costs – FAC)** su vrednosni koncept koji zahteva da svi troškovi operatora za obračunski period budu raspoređeni (ukalkulisani u cenu koštanja) po svim nosiocima troškova (proizvodima i uslugama), kako onim koji idu na eksterno tržište prodaje, tako i onim koji podležu obavezi aktiviranja za sopstvene potrebe.

20. **Kapital** predstavlja zbir sopstvenog kapitala i pozajmljenog kapitala.

21. **Sopstveni kapital** predstavlja zbir osnovnog kapitala, rezervi, revalorizacionih rezervi, emisione premije i neraspoređenog dobitka, umanjen za neuplaćeni upisani kapital, otkupljene sopstvene akcije i eventualni gubitak.

22. **Pozajmljeni kapital** predstavlja dugove, odnosno ukupne obaveze operatora sa kamatama.

23. **Imovina** predstavlja poslovnu (operativnu) imovinu po osnovu koje nastaju poslovni (operativni) troškovi i operator ostvaruje poslovne (operativne) prihode.

24. **Direktna imovina (DI)** je ona poslovna imovina za koju se pouzdano zna za koju vrstu nosilaca troškova (proizvoda i usluga) je angažovana, te se, u razdvajanju računa stanja po uslugama kao da ih obavljaju posebna pravna lica, za njih neposredno vezuje.

25. **Indirektna imovina (II)** je ona poslovna imovina koja je zajednička za dva ili više nosilaca troškova (proizvoda i usluga), te se prilikom odvajanja računa imovine po vrstama usluga na njih raspoređuje pomoću odabranih ključeva.

26. **Računovodstvo tekućih troškova (*Current Cost Accounting – CCA*)** predstavlja računovodstveni sistem vrednovanja imovine i kapitala i obračuna troškova i dobitaka, baziran na tekućim troškovima.

27. **Nekretnine, postrojenja i oprema (NPO)** su sva materijalna sredstva koja se koriste za proizvodnju proizvoda ili pružanje usluga, zatim za iznajmljivanje drugima ili u administrativne svrhe i koja se koriste više od jedne godine.

28. **Koncept očuvanja operativnog kapitala (*Operating Capital Maintenance – OCM*)** predstavlja održanje operativne sposobnosti imovine. Prema ovom konceptu, privredno društvo će biti u mogućnosti da ostvari profit samo u slučaju ako je njegova operativna sposobnost veća na kraju perioda u odnosu na početak posmatranog perioda.

29. **Koncept očuvanja finansijskog kapitala (*Financial Capital Maintenance – FCM*)** predstavlja održanje realne vrednosti (opšte kupovne moći) vlasničkog kapitala privrednog društva sa ciljem nesmetanog nastavka finansiranja poslovanja. Smatra se da je kapital očuvan ako su vrednosti kapitala vlasnika akcija ili udela na kraju posmatranog perioda ostale iste u realnom iznosu kao i na početku posmatranog perioda. Na ovaj način profit se ostvaruje samo ako je realna vrednost (opšta kupovna moć) uporedive neto imovine na kraju perioda veća od njene realne vrednosti (opšte kupovne moći) na početku perioda.

30. **Rezervna (*backlog*) amortizacija** je propuštena kumulativna amortizacija zasnovana na njenoj prethodnoj revalorizaciji, odnosno vrednovanju po tekućim troškovima, u odnosu na potrebnu kumulativnu amortizaciju po tekućim troškovima na dan nove procene.

31. **Troškovi kapitala** predstavljaju zbir razumnog ciljnog prinosa (dobitka) na sopstveni kapital i neto finansijskih rashoda (finansijski rashodi umanjeni za finansijske prihode, po isključenju učešća u dobitku i gubitku povezanih pravnih lica i zajedničkih ulaganja, kao i pripadajućih rashoda finansiranja učešća u kapitalu tih entiteta).

32. **Ponderisani prosečni troškovi kapitala (*Weighted Average Cost of Capital – WACC*)** su prosečni troškovi sopstvenog kapitala i dugova, ponderisani učešćem sopstvenog kapitala i dugova u ukupnom kapitalu.

33. **Stopa prinosa na nerizična ulaganja** je kamatna stopa za koju se pretpostavlja da može biti ostvarena investiranjem u finansijske instrumente bez rizika, uobičajeno državne dugovne hartije od vrednosti.

34. **Operator sa ZTS** je operator koji obavlja delatnost elektronskih komunikacija, a kog je Agencija, na osnovu prethodno sprovedene analize tržišta i utvrđivanja nepostojanja delotvorne konkurencije na relevantnom tržištu (kao i na usko povezanom tržištu), rešenjem odredila za operatora koji, pojedinačno ili zajedno sa drugim operatorima, na tom tržištu ima značajnu tržišnu snagu i kome je određena najmanje jedna obaveza u skladu sa odgovarajućim odredbama zakona koji uređuje oblast elektronskih komunikacija.

35. **Analiza tržišta** je postupak analize relevantnih tržišta, a po potrebi i dodatnih tržišta elektronskih komunikacija, koji se vrši uz primenu nacionalne i evropske regulative iz oblasti prethodne (*ex-ante*) regulacije. Analiza tržišta se vrši sa ciljem ocene stanja konkurencije na posmatranom relevantnom tržištu i radi eventualnog utvrđivanja operatora koji imaju značajnu tržišnu snagu. Postupak analize tržišta, u skladu sa propisima Evropske unije, obuhvata sledeće korake: 1. definisanje relevantnih tržišta; 2. analizu relevantnih tržišta i identifikovanje operatora sa značajnom tržišnom snagom; 3. određivanje obaveza operatoru sa značajnom tržišnom snagom radi sprečavanja zloupotrebe dominantnog položaja.

II. RADIO I TELEKOMUNIKACIONA TERMINALNA OPREMA

1. **Deklaracija o usaglašenosti** je isprava kojom proizvođač ili njegov ovlašćeni zastupnik potvrđuje da RiTT oprema na koju se odnosi ova isprava ispunjava bitne zahteve iz akta koji propisuje zahteve za pojedine vrste elektronskih komunikacionih mreža, pripadajućih sredstava, elektronske komunikacione opreme i terminalne opreme;

Deklaracija je isprava kojom proizvođač ili njegov zastupnik potvrđuje da:

- 1) su ispunjeni svi odgovarajući zahtevi iz tehničkog propisa;
- 2) poseduje tehničku dokumentaciju, odnosno drugu dokumentaciju o ispitivanjima, kojom se nesumnjivo potvrđuje ispunjenost zahteva iz tehničkog propisa;
- 3) preuzima odgovornost za usaglašenost proizvoda sa propisanim zahtevima, odnosno za bezbednost proizvoda.

2. **Zastupnik** je pravno lice ili preduzetnik registrovan u Republici Srbiji, odnosno fizičko lice sa prebivalištem u Republici Srbiji, kog je proizvođač pismeno ovlastio da za njegov račun preuzima radnje iz ovlašćenja, a u vezi sa stavljanjem proizvoda na tržište Republike Srbije;

3. **Radio oprema** je proizvod ili njegova odgovarajuća komponenta koja omogućava komunikaciju emitovanjem i/ili prijemom radio-talasa, uz upotrebu radio-frekvencijskog spektra namenjenog zemaljskim ili svemirskim radio-komunikacijama;

4. **Klasa opreme** je klasa koja označava pojedine vrste uređaja koji se u smislu ovog pravilnika smatraju istim ili sličnim i interfejsu za koje su ti uređaji projektovani, pri čemu uređaj može pripadati u više klasa opreme;

5. **Interfejs** je terminalna tačka mreže, koja je fizička priključna tačka na kojoj korisnik pristupa javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži i/ili radio interfejs koji određuje radio put između radio opreme, zajedno sa njihovim tehničkim specifikacijama, koje obuhvataju detaljne tehničke karakteristike tih interfejsa;

6. **Štetna smetnja** je neželjeni signal koji degradira kvalitet prenosa, ometa, prekida ili na drugi način ugrožava rad određenog elektronskog komunikacionog uređaja ili sistema koji funkcioniše u skladu sa definisanim kriterijumima kvaliteta prenosa signala;

7. **Telekomunikaciona terminalna oprema** je proizvod, odnosno njegova komponenta, koja se, u celini ili delimično, koristi za pružanje elektronskih komunikacionih usluga, a priključuje se direktno ili indirektno, bilo kojim putem, na interfejsu javnih elektronskih komunikacionih mreža;

8. **Proizvođač** je pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice koje izrađuje proizvod ili lice koje se predstavlja kao proizvođač stavljanjem na proizvod svog poslovnog imena, imena ili naziva, žiga, neke druge prepoznatljive oznake ili na drugi način;

9. **Harmonizovani standard** je standard donet od strane evropskih organizacija za standardizaciju i to: Evropskog komiteta za standardizaciju (CEN), Evropskog komiteta za standardizaciju u oblasti elektrotehnike (CENELEC) ili Evropskog instituta za standarde u oblasti telekomunikacija (ETSI), na osnovu naloga Evropske komisije, a koji je objavljen u Službenom listu Evropske unije;

10. **Stavljanje na tržište** je prvo činjenje dostupnim opreme na tržištu Republike Srbije radi isporuke ili upotrebe, sa naknadom ili bez naknade;

11. **Stavljanje u upotrebu** jeste prvo korišćenje opreme za njenu predviđenu namenu u Republici Srbiji;

12. **Znak usaglašenosti** je oznaka koju proizvođač stavlja na proizvod i kojim se potvrđuje da je taj proizvod usaglašen sa propisanim tehničkim zahtevima.

III. POŠTANSKE USLUGE

1. **Akta Svetskog poštanskog saveza** su propisi koje je doneo Svetski poštanski savez i međunarodni ugovori koji se primenjuju na poštanske usluge u međunarodnom poštanskom saobraćaju, potvrđeni od strane nadležnih organa Republike Srbije;
2. **Poštanska usluga** je usluga koja podrazumeva svako postupanje davaoca poštanskih usluga sa poštanskim pošiljkama i obuhvata prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju. Poštanska usluga ne obuhvata prenos pošiljaka primaocu koji obavlja sam pošiljalac (samodostava), osim pošiljaka koje pripadaju rezervisanim poštanskim uslugama, kao ni prevoz pošiljaka kao samostalnu uslugu;
3. **Univerzalna poštanska usluga** je usluga od opšteg interesa i predstavlja skup poštanskih usluga koje se obavljaju u kontinuitetu na celokupnoj teritoriji Republike Srbije, u okviru propisanog kvaliteta, po pristupačnim cenama i pod jednakim uslovima za sve korisnike;
4. **Rezervisane poštanske usluge** su deo univerzalne poštanske usluge, ograničene po masi i ceni, pisma u sudskom, prekršajnom i upravnom postupku i poštanska uputnica;
5. **Nerezervisane poštanske usluge** su poštanske usluge iz domena univerzalne poštanske usluge, koje prevazilaze utvrđene limite po masi i/ili ceni za rezervisane poštanske usluge;

6. **Ostale poštanske usluge** su usluge van domena univerzalne poštanske usluge koje mogu obavljati svi registrovani poštanski operatori u skladu sa zakonom koji uređuje oblast poštanskih usluga;
7. **Poštansko finansijske usluge** su domaće i međunarodne usluge po tekućim računima, novčane doznake i čekovne usluge, kao i sve druge usluge čiji je predmet novac, odnosno usluge čiji je predmet isplata ili prenos novca radi isplate, u skladu sa propisima Svetskog poštanskog saveza i zakonom koji uređuje oblast poštanskih usluga;
8. **Ekspres usluge** su usluge dodatne vrednosti, kojima se korisnicima omogućavaju najkraći rokovi u pogledu prenosa i uručenja poštanskih pošiljaka;
9. **Kurirske usluge** su usluge dodatne vrednosti koje podrazumevaju prijem poštanske pošiljke na adresi pošiljaoca i direktan prenos i uručenje na adresi primaoca, bez prerade;
10. **Korisnik poštanskih usluga** je fizičko ili pravno lice koje koristi poštanske usluge kao pošiljalac ili primalac poštanske pošiljke;
11. **Tržište poštanskih usluga** predstavlja ukupnost odnosa ponude i tražnje koje se na određenom prostoru i u određeno vreme uspostavljaju u cilju obavljanja poštanskih usluga;
12. **Adresa** je skup oznaka na poštanskoj pošiljci koje označavaju primaoca i mesto uručenja poštanske pošiljke, a poštanski adresni kod je niz karaktera koji jednoznačno određuje adresu primaoca i koji je jedinstven za teritoriju Republike Srbije;
13. **Poštanski operator** odnosno davalac poštanskih usluga je privredni subjekt koji obavlja jednu ili više poštanskih usluga;
14. **Javni poštanski operator - ovlašćeni davalac univerzalne poštanske usluge** je pravno lice sa obavezom obavljanja univerzalne poštanske usluge i pravom na obavljanje rezervisanih poštanskih usluga;
15. **Davalac univerzalne poštanske usluge** je poštanski operator koji pruža univerzalnu poštansku uslugu ili delove te usluge, osim rezervisanih poštanskih usluga, na osnovu dozvole;
16. **Konsolidator** je lice koje nije davalac poštanskih usluga i koje na osnovu zaključenog ugovora o prikupljanju poštanskih pošiljaka od pošiljaoca prikuplja poštanske pošiljke i predaje ih poštanskom operatoru na dalju otpremu i uručenje primaocu;
17. **Nacionalno regulatorno telo** je nezavisno regulatorno telo sa funkcijom regulisanja tržišta poštanskih usluga u Republici Srbiji;
18. **Prijem poštanskih pošiljaka** je postupak preuzimanja poštanskih pošiljaka radi uručenja primaocu. Pošiljke se mogu primiti u pristupnim tačkama operatora ili na

adresi pošiljaoca posredstvom zaposlenih kod poštanskog operatora, na način propisan odredbama zakona koji uređuje oblast poštanskih usluga i opštih uslova poštanskih operatora;

19. **Prerada poštanskih pošiljaka** je tehnološki usklađen i optimizovan postupak razvrstavanja poštanskih pošiljaka u fazi prikupljanja pošiljaka (koncentracija) i fazi otpreme istih (difuzija), prema odredištima uručenja;
20. **Prenos poštanskih pošiljaka** podrazumeva tehnološki proces od prijema do uručenja poštanskih pošiljaka, i obuhvata: prijem, preradu, prevoz i uručenje poštanskih pošiljaka u unutrašnjem i međunarodnom poštanskom saobraćaju;
21. **Prevoz poštanskih pošiljaka** obuhvata postupak pripreme za prevoz i prevoz pojedinačnih ili zbirnih poštanskih pošiljaka, kao i druge postupke u vezi sa prevozom poštanskih pošiljaka od mesta prijema do mesta uručenja;
22. **Uručenje poštanskih pošiljaka** obuhvata dostavu poštanskih pošiljaka primaocu na adresi, putem kućnih, zbirnih sandučića ili automata ili isporuku u poslovnim prostorijama davalaca poštanskih usluga;
23. **Korespondencija** je prepiska u pisanoj formi na bilo kojoj vrsti fizičkog medijuma koja se uručuje na adresi, koju je pošiljalac označio na samoj pošiljci ili na njenom omotu. Knjige, katalogi, novine i časopisi se ne smatraju korespondencijom;
24. **Poštanska pošiljka** je pošiljka adresovana od strane pošiljaoca na način da se nesporno može uručiti primaocu, a za tačnost adresnih podataka odgovoran je pošiljalac. Pored korespondencije, ove pošiljke uključuju i knjige, kataloge, novine, časopise, kao i pakete koji sadrže robu, sa označenom vrednošću ili bez označene vrednosti; Poštanske pošiljke su pismonosne pošiljke i uputnice, u klasičnoj ili elektronskoj formi i paketi, na kojima je označena adresa ili koje su na drugi način označene tako da se nesporno može utvrditi primalac;
25. **Pismonosna pošiljka** je poštanska pošiljka koja obuhvata korespondenciju, štampane stvari, robu i druge;
26. **Pismo** je zatvorena poštanska pošiljka koja sadrži pisano saopštenje;
27. **Paket** je registrovana poštanska pošiljka, sa označenom vrednošću ili bez označene vrednosti, pakovane na propisan način, koje sadrži robu i druge predmete i imaju na omotu ili dokumentu koji je prati sadrži opis sadržine i masu;
28. **Pošiljka najbrže kategorije** je pošiljka prve stope mase koju davalac univerzalne poštanske usluge otprema najbržim putem do odredišta i koja ima prednost u odnosu na druge pošiljke. U slučaju da davalac univerzalne poštanske usluge ima samo jedan način postupanja sa svim poštanskim pošiljkama, on se smatra najbržim;
29. **Uputnica** je dokument koji služi kao osnov za isplatu novčanog iznosa primaocu;
30. **Sekogram** je otvorena poštanska pošiljka čija je sadržina prilagođena i namenjena slepim licima;

31. **Štampane stvari/tiskovina** su pošiljke koje sadrže knjige, publikacije, novine, časopise, kataloge, brošure i druge štampane sadržaje, a odštampane su na papiru, kartonu ili drugom sličnom materijalu;
32. **Direktna pošta** je poštanska pošiljka koja se sastoji od reklamnih, marketinških i oglasnih materijala istovetnog sadržaja, izuzev imena primaoca i adrese, i koja se šalje velikom broju primalaca. Računi, fakture, finansijski izveštaji i druge neidentične poruke se ne smatraju direktnom poštom. Direktna pošta je poštanska pošiljka u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju. Direktna pošta koja se šalje u istoj pošiljci, odnosno istom omotu sa drugom vrstom pošiljke, ne smatra se direktnom poštom u smislu zakona;
33. **Neadresovana pošiljka** je pošiljka bez označene adrese primaoca, koja se šalje velikom broju primalaca, a koja se sastoji od reklamnog, marketinškog ili propagandnog materijala istovetnog sadržaja;
34. „**Masovne**“ pošiljke (*bulk mail*) su poštanske pošiljke koje su predate od jednog fizičkog ili pravnog lica za slanje na veliki broj adresa u jednoj otpremi, o čemu pošiljalac zaključuje ugovor sa poštanskim operatorom;
35. **Hibridna pošta** je poštanska pošiljka koju formira i distribuira poštanski operator na osnovu podataka koje je dostavio pošiljalac elektronskim putem;
36. **Međunarodna poštanska pošiljka** je poštanska pošiljka upućena u drugu državu ili primljena iz druge države;
37. **Registrovane pošiljke** su pošiljke o kojima poštanski operator vodi posebnu evidenciju i izdaje potvrdu o prijemu;
38. **Preporučena poštanska pošiljka** je registrovana poštanska pošiljka za koju korisnik usluge može da dobije, na svoj zahtev, dokaz o uručenju;
39. **Vrednosna poštanska pošiljke** su registrovana poštanska pošiljka koja je osigurana za slučaj gubitka, oštećenja ili umanjenja sadržaja pošiljke, do visine vrednosti označene od strane pošiljaoca;
40. **Otkupna pošiljka** je vrednosna poštanska pošiljka pri čijem uručenju se od primaoca preuzima iznos novca koji je na pošiljci naveo pošiljalac i koji poštanski operator isplaćuje/doznačava pošiljaocu;
41. **Sudsko pismo** je registrovana poštanska pošiljka koju čini pisano saopštenje u sudskom, upravnom i prekršajnom postupku, propisanog omota sa povratnicom, koju šalju sudovi, javna tužilaštva, organi za prekršaje, vojne ustanove i drugi državni organi;
42. **Posebne usluge** su usluge kojima pošiljalac zahteva poseban postupak u toku prenosa ili u pojedinim fazama prenosa, i mogu biti: preporučena, vrednosna, otkupna, avionska, pošiljka sa povratnicom, sudsko pismo, izdvojeni paket; pošiljka sa ličnim uručenjem, itd

43. **Usluge dodatne vrednosti** su poštanske usluge komercijalnog servisa koje imaju posebne zahteve u pogledu kvaliteta (vreme i mesto prijema i uručenja, brzina prenosa, elektronsko praćenje pošiljaka od prijema do uručenja i dr.) i načina prenosa čime se mogu označiti kao kurirske, ekspresne, ubrzane i sl.;
44. **Dopunske usluge** su usluge koje davalac poštanskih usluga obavlja na osnovu posebnog zahteva korisnika (pošiljaoca ili primaoca), ili po službenoj dužnosti, a koje se odnose na postupanje sa pošiljkom u bilo kojoj fazi prenosa do njenog uručenja;
45. **Post-restant (*poste restante*)** je posebno mesto na kojem se čuvaju pošiljke koje se ne šalju na dostavu (na kućne adrese), već se čuvaju u jedinici poštanske mreže javnog poštanskog operatora i isporučuju korisnicima koji dolaze da ih preuzmu.
46. **Post-restant pošiljka (*poste restante*)** je pošiljka koja u adresi primaoca sadrži oznaku „post-restant“ i odredišnu jedinicu poštanske mreže javnog poštanskog operatora, a čuva se u odredišnoj jedinici poštanske mreže do 30 dana od dana prispeća. Uručuje se primaocu u okviru navedenog roka, kad je on zatraži, uz naplatu utvrđene poštarine. Kao post-restant ne mogu se primati hitne pošiljke, sudska pisma i pošiljke čiji su sadržaji žive životinje i lako kvarljiva roba.
47. **Track & Trace (T&T)** je sistem za elektronsko praćenje i lociranje pošiljaka, koji spada u usluge dodatne vrednosti;
48. **Kol centar (*call center*)** je informacioni pozivni centar koji korisnicima poštanskih usluga omogućava brz i jednostavan način da dođu do svih bitnih informacija koje se odnose na poštanske usluge i spadaju u usluge dodatne vrednosti;
49. **Reklamacija korisnika** poštanskih usluga je mogućnost da primalac pošiljke ili ovlašćeno lice prilikom uručenja ili posle uručenja podnese reklamaciju poštanskom operatoru zbog oštećenja ili umanjenja sadržine pošiljke, u roku koji je propisan zakonom koji uređuje oblast poštanskih usluga i/ili podzakonskim aktom. Pošiljalac može da podnese reklamaciju zbog neuručenja ili prekoračenja roka prenosa, ako se reklamira uručenje pošiljke sa posebnom uslugom. Uz pisanu reklamaciju prilaže se potvrda o prijemu pošiljke.
50. **Neisporučiva poštanska pošiljka** je poštanska pošiljka koja se ne može uručiti ni primaocu ni pošiljaocu, a koja se čuva u prostorijama poštanskog operatora do isteka predviđenog roka, a nakon čega se sa njom postupa u skladu sa zakonom koji uređuje oblast poštanskih usluga;
51. **Zapisnik o neispravnosti pošiljke** je obrazac koji je osnov za reklamaciju u koji se unose podaci o svim neispravnostima uočenim na pošiljci (oštećenje, umanjenje sadržaja, itd.) na zahtev korisnika ili po službenoj dužnosti.
52. **Zahtev za naknadu štete** je pisani zahtev koji podnosi korisnik poštanske usluge ili ovlašćeno lice, a kojim zahteva naknadu štete za gubitak, oštećenje ili umanjenje sadržaja pošiljke i prekoračenje rokova za prenos pošiljke.
53. **Porto pošiljka** je pošiljka sa neplaćenom ili nedovoljno plaćenom poštarinom.

54. **Potraživanje pošiljaka** je reklamacioni postupak koji pokreće pošiljalac ili ovlašćeno lice u slučaju kada je reč o neuručenju ili prekoračenju roka za prenos pošiljke.
55. **Potražnica** je dokument (obrazac) koji služi za pokretanje posebne vrste reklamacionog postupka kojeg pokreće pošiljalac ili ovlašćeno lice u slučaju kada je reč o neuručenju ili prekoračenju roka za prenos pošiljke.
56. **Ležarina** je iznos koji se naplaćuje za čuvanje pošiljaka sa posebnom uslugom i pakete (izuzev avionskih pošiljaka i uputnica) u prostorijama poštanskog operatora;
57. **Pošanski žig** je sredstvo rada davaoca univerzalne poštanske usluge, čiji je oblik, veličina način izrade i materijal propisan posebnim tehničkim uslovima. Poštanski žig služi za žigosanje (zvaničnu overu) poštanskih pošiljaka
58. **Carinjenje poštanskih pošiljaka** je određivanje carinske vrednosti robe koja se nalazi u poštanskoj pošiljci, primenom metoda koji je propisan carinskim zakonom i pratećim propisima.
59. **Pošanski pregradak/pošanski fah- „PO BOX“** je posebno odvojeno mesto u prostorijama poštanskog operatora na kojem se čuvaju i preko koga se isporučuju poštanske pošiljke za jednog primaoca.
60. **Povratnica** je dokument na kojem primalac potvrđuje da je primio poštansku pošiljku, koji se redovnim poštanskim tokovima vraća pošiljaocu;
61. **Potvrda o prijemu poštanske pošiljke** je dokument koji mora da sadrži sve elemente na osnovu kojih se može utvrditi identitet pošiljke, kao što su puno ime ili naziv i adresa primaoca, broj pošiljke, datum prijema, masa, vrednost, opis sadržine, naplaćena poštarina i drugi podaci o pošiljci, a izdaje se pošiljaocu pošiljke prilikom predaje pošiljke na prenos;
62. **Punomoćje** je dokument na osnovu kojeg davalac punomoćja daje ovlašćenje primaocu punomoćja da može da prima sve poštanske pošiljke, pojedine vrste pošiljaka, ili samo za jednu pošiljku, a važi za vreme koje je na njemu označeno. Punomoćje overava poštanski operator nakon provere podataka davaoca i primaoca punomoćja;
63. **Izdvojeni paket** je paket čiji sadržaj zahteva posebnu pažnju u prenosu i nosi oznaku „lomljivo“- nalepnicu bele boje sa čašom crvene boje;
64. **Glomazni paket** je paket čije dimenzije prelaze granice definisane u podzakonskom aktu i nosi oznaku „ENCOMBRANT“ (GLOMAZNO);
65. **Usluga grupnog rukovanja (consignment)** je usluga u međunarodnom saobraćaju koja predstavlja grupnu otpremu većeg broja pošiljaka upućenih od istog pošiljaoca za jednog ili više primalaca;
66. **M vreća** je pismonosna pošiljka u međunarodnom saobraćaju koju isti pošiljalac

šalje jednom primaocu i koja sadrži tiskovine;

67. **Pošiljka sa ličnim uručenjem primaocu** podrazumeva registrovanu pošiljku koja se lično uručuje primaocu i nosi oznaku „LICNO“;
68. **Dopisnica** je otvorena pošiljka bez omota (koverte) sa najvećom masom do 20 grama;
69. **Razglednica** je ilustrovana dopisnica;
70. **Mali paket** je pismonosna pošiljka u međunarodnom saobraćaju koja sadrži robu i druge predmete;
71. **Avionska pošiljka** je pošiljka koja se prevozi avionskim putem i nosi oznaku „PAR AVION“ (AVIONOM).
72. **Aerogram** je pošiljka koja sadrži isključivo pisano saopštenje na unutrašnjoj strani tipiziranog koverta, a prenosi se avionskim putem;
73. **EMS (*express mail service*)** je pošiljka u međunarodnom saobraćaju koja ima obezbeđen najkraći mogući rok prenosa;
74. **Koverat** je sigurnosni omot u koji se stavlja pismo.
75. **Prioritetne pošiljke** su pismonosne pošiljke za koje davalac univerzalne usluge ima obavezu da obezbedi prednost u prenosu i da ih uruči primaocu u garantovanom roku redovnom dostavom;
76. **Neprioritetne pošiljke** su pismonosne pošiljke koje davalac univerzalne usluge otprema i uručuje zajedno sa ostalim neregistrovanim pošiljkama, redovnim poštanskim tokovima;
77. **Pošiljka sa plaćenim odgovorom (CCRI/IBRS)** je pismonosna pošiljka koja u sebi sadrži plaćeni odgovor;
78. **Plaćeni odgovor** je pismonosna pošiljka, pismo ili dopisnica koja nosi oznaku „plaćeni odgovor“ u unutrašnjem poštanskom saobraćaju, odnosno „CCRI/IBRS“ u međunarodnom saobraćaju, a koju pošiljalac predaje na prenos bez plaćanja poštarine;
79. **Tarifni stav** je unapred određena kategorija poštanskih pošiljaka za koje poštanski operator utvrđuje cenu;
80. **Cenovnik** poštanskih usluga je popis cena poštanskih usluga prema kojima davalac poštanskih usluga naplaćuje usluge;
81. **Poštarina** je cena koju plaća korisnik za izvršenje poštanske usluge.;
82. **Poštanske marke** su vrednosnice kojima se unapred vrši plaćanje poštanskih

usluga;

- 83. Personalizovana poštanska marka** je marka koju ovlašćeni poštanski operator na zahtev pravnih i fizičkih lica štampa na posebnom papiru, sa nominalnom vrednošću za pismo mase do 20 grama, sa motivom po ličnom izboru korisnika – naručioca marke, sadrži naziv zemlje i koristi se za plaćanje poštarine u unutrašnjem poštanskom saobraćaju;
- 84. Terminalni troškovi** predstavljaju nadoknadu davaocima univerzalne poštanske usluge za dalju distribuciju međunarodnih poštanskih pošiljaka u dolazu;
- 85. Zahtev za ispunjenost uslova** je podnesak bez propisane forme kojim se privredni subjekt obraća nadležnom organu radi provere ispunjenosti uslova za otpočinjanje obavljanja delatnosti iz oblasti poštanskih usluga;
- 86. Opšti uslovi za obavljanje poštanskih usluga** predstavljaju akt poštanskog operatora donet na osnovu zakona koji uređuje oblast poštanskih sluga i podzakonskih akata;
- 87. Identifikacioni znak** je grafički simbol, odnosno logo, koji na jedinstven način identifikuje određenog poštanskog operatora;
- 88. Licenca** je dozvola kojom se odobrava obavljanje univerzalne poštanske usluge;
- 89. Odobrenje** je dozvola kojom se odobrava obavljanje nerezervisanih poštanskih usluga;
- 90. Poštanska mreža** ovlašćenog poštanskog operatora je sistem pristupnih tačaka i svih vrsta sredstava međusobno povezanih u jedinstvenu tehničko-tehnološku celinu, koju davalac univerzalne poštanske usluge koristi za obavljanje ove usluge na celokupnoj teritoriji Republike Srbije, a sastoji se od glavnog poštanskog centra, poštanskog centra i jedinica poštanske mreže;
- 91. Jedinica poštanske mreže (pošta)** je deo poštanske mreže u kojem se obavljaju poštanske usluge javnog poštanskog operatora i koja je definisana nasivom i poštanskim brojem;
- 92. Poslovnica** je deo poštanske mreže poštanskih operatora u kojem se obavljaju poštanske usluge;
- 93. Izmenična pošta** je pošta koja vrši poslove prispeća i otpreme poštanskih pošiljaka u međunarodnom saobraćaju.
- 94. Pošta carinjenja** je jedinica poštanske mreže koja vrši podnošenje pošiljaka na carinski pregled u međunarodnom saobraćaju nadležnoj carinskoj ispostavi;
- 95. Carinska deklaracija** je dokument koji je propisan od strane carinskih organa, a koji sadrži informacije o robi koja je sadržana u poštanskoj pošiljci i koja se prenosi u međunarodnom poštanskom saobraćaju;

- 96. Pristupne tačke poštanske mreže** su prijemna mesta, uključujući i poštanske sandučice i automate na javnim površinama ili u prostorijama poštanskog operatora, gde pošiljalac može predati poštansku pošiljku na dalju otpremu;
- 97. Poštanski sandučić** je sredstvo poštanske mreže koje se koristi za prijem neregistrovanih poštanskih pošiljaka;
- 98. Zbirni sandučić** je sredstvo poštanske mreže koje se koristi za uručenje i preuzimanje - prijem poštanskih pošiljaka korisnika koji su udaljeni od naseljenih mesta, korisnika u tržnim centrima i sl;
- 99. Kućni sandučić** je sredstvo poštanske mreže koje se koristi za uručenje neregistrovanih poštanskih pošiljaka;
- 100. Elektronski servisi** su usluge koja obuhvataju prijem, prenos i uručenje elektronskim putem svih elektronski sertifikovanih poštanskih pošiljaka;
- 101. CERP (*European Committee for Postal Regulation*)** - Evropski komitet za poštansku regulativu;
- 102. UPU (*Universal Postal Union*)** - Svetski poštanski savez;
- 103. ERGP (*European Regulators Group for Postal Services*)** - Evropska regulatorna grupa za poštanske usluge;
- 104. Ugovor po pristupu** je ugovor bez pisanog oblika, koji se smatra zaključenim u trenutku kad davalac poštanskih usluga preuzme poštansku pošiljku, a njime se uređuju međusobna prava i obaveze pošiljaoca i davaoca poštanskih usluga;
- 105. Koverat prvog dana - FDC (*First Day Cover*)** je poseban prigodni koverat snabdeven odgovarajućom markom, otiskom prigodnog poštanskog žiga i pratećim crtežima i tekstovima. Izdaje se prvog dana puštanja u prodaju neke marke, serije maraka ili spomen-bloka;
- 106. Filatelija** je pojam koji označava sakupljanje, čuvanje, proučavanje i izlaganje poštanskih maraka, celina i drugih filatelističkih objekata;
- 107. DTS - *Droits de tirage spéciaux* (SDR - *Special drawing right*)** je pravo specijalnog vučenja, odnosno novčana jedinica u koju sve zemlje preračunavaju označene vrednosti na pošiljkama u međunarodnom saobraćaju (ranije je istu funkciju imao zlatni franak). Spisak zemalja sa kojima Republika Srbija ima razmenu međunarodnih pošiljaka sa označenom vrednošću i maksimalni iznos u DTS (SDR) objavljuje javni poštanski operator.
- 108. Međunarodni kupon za odgovor (*International Reply Coupon – IRC*)** je kupon koji izdaje Svetski poštanski savez i koristi se kao sredstvo za plaćanje poštarine unapred, a može se kupiti od davaoca univerzalne poštanske usluge i prihvaćen je u zemljama članicama kao zamena za poštanske marke te zemlje, u vrednosti koja je dovoljna za slanje običnog prioritetnog i međunarodnog pisma, čija težina ne prelazi

20 grama;

109. Maksimum karta je vrsta filatelističkog materijala u obliku ilustrovane poštanske karte veličine razglednice.

IV. ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE MREŽE I USLUGE

1. **Mreža za pristup** je javna komunikaciona mreža koja obezbeđuje prenos elektronskih komunikacionih signala između utvrđenih lokacija sa kojih se pružaju elektronske komunikacione usluge krajnjim korisnicima i terminalnih tačaka mreže na lokacijama krajnjih korisnika.
2. **Mreža za transport** je javna komunikaciona mreža koja obezbeđuje prenos elektronskih komunikacionih signala između utvrđenih lokacija sa kojih se pružaju elektronske komunikacione usluge krajnjim korisnicima.
3. **Javna fiksna komunikaciona mreža** je javna komunikaciona mreža koja se koristi za pružanje javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga na fiksnim lokacijama.
4. **Javna fiksna telefonska mreža** je javna telefonska mreža kod koje se javno dostupne telefonske usluge pružaju na fiksnim lokacijama.
5. **Fiksna bežična mreža za pristup** je fiksna elektronska komunikaciona mreža kod koje su lokacije krajnjih korisnika i tačke pristupa mreži fiksne i povezane bežično.
6. **Radio-relejna mreža za transport** je mreža za transport čiji su čvorovi povezani mikrotalasnim vezama.
7. **Optička mreža za transport** je mreža za transport čiji su čvorovi povezani optičkim sistemima prenosa.
8. **Neosvetljena optička vlakna** (*dark fibers*) su sva vlakna u optičkom kablju koja nisu u eksploataciji.
9. **Iznajmljena linija** je resurs elektronske komunikacione mreže koji omogućava transparentni prenos komunikacionih signala između terminalnih tačaka javne komunikacione mreže, pri čemu korisnici usluge ne mogu učestvovati u kontrolisanju funkcija komutacije.
10. **Kablovska mreža za pristup** je fiksna mreža za pristup koja je realizovana kablovskim sistemima prenosa.
11. **WAS (Wireless Access System)/RLAN (Radio Local Area Network) mreža** je širokopolasna bežična LAN mreža za čiju se realizaciju koriste radio-frekvencije po režimu opšteg ovlašćenja.
12. **BFWA (Broadband Fixed Wireless Access) mreža** je širokopolasna fiksna bežična mreža za pristup za čiju se realizaciju koriste radio-frekvencije po režimu opšteg ovlašćenja.
13. **PAMR (Public Access Mobile Radio)** je javna mobilna komunikaciona mreža namenjena pojedinim javnim službama, a koja svojim krajnjim korisnicima omogućava različite vidove komunikacija uz posredstvo baznih stanica ili bez posredstva baznih stanica.
14. **MFCN (Mobile/Fixed Communications Network)** je mobilna/fiksna komunikaciona mreža koja podržava transfer podataka velikih protoka i koja je predviđena da radi u opsezima radio-frekvencija utvrđenih u odlukama ESS (*Electronic Communications Committee*). Ona uključuje i IMT (*International Mobile Telecommunications*) usluge.

15. **Satelitska mreža** je javna komunikaciona mreža koju čini satelitski sistem ili deo satelitskog sistema samo jednog satelita i pridruženih zemaljskih radio-stanica.
16. **Virtuelni mobilni operator** (*Mobile Virtual Network Operator - MVNO*) je operator koji korisnicima pruža usluge preko mobilne mreže i pritom ne poseduje vlastitu radio mrežu za pristup, već koristi radio mrežu za pristup i, zavisno od modela poslovanja, ostale resurse mreže drugog operatora mobilne mreže (*MNO*) sa kojim je sklopio odgovarajući međuoperatorski ugovor.
17. **Potpuni virtuelni mobilni operator** (*Full Mobile Virtual Network Operator - FMVNO*) je operator koji korisnicima pruža usluge preko mobilne mreže i za pružanje svojih usluga, osim radio mreže za pristup (bazne stanice i kontrolere radio mreže), ne koristi druge resurse operatora mobilne mreže, što je regulisano odgovarajućim međuoperatorskim ugovorom. Potpuni virtuelni mobilni operator upravlja elementima jezgra mreže (*Core Network*), kao što su HLR (*Home Location Register*), MSC (*Mobile Switching Center*), SMSC (*Short Message Service Centre*), GGSN (*Gateway GPRS Support Node*) i dr., i pod njegovom kontrolom su sistemi za brigu o korisnicima, obračun i naplatu, administraciju i tehničku podršku.
18. **Delimični virtuelni mobilni operator** (*Light Mobile Virtual Network Operator - LMVNO*) je operator koji korisnicima pruža usluge preko mobilne mreže, a za pružanje svojih usluga, osim radio mreže za pristup koristi i druge usluge, sisteme i aktivne resurse operatora mobilne mreže, što je regulisano odgovarajućim međuoperatorskim ugovorom.
19. **Iznajmljivanje resursa elektronske komunikacione mreže** obuhvata davanje u zakup njenih sastavnih delova (elektronskih komunikacionih sistema i sredstava, infrastrukture i dr.) i funkcija (prenos, multipleksiranje, tranzitiranje, transport, prospajanje, komutiranje i rutiranje elektronskih komunikacionih signala, razmenjivanje informacija o signalizaciji, distribucija informacije o sinhronizaciji i dr.).
20. **Javna govorna usluga** je javno dostupna telefonska usluga kojom se u realnom vremenu realizuje prenos govornih signala preko javne komunikacione mreže.
21. **Usluga prenosa govora korišćenjem Interneta** je javna elektronska komunikaciona usluga prenosa govora u realnom vremenu koja se pruža na komercijalnoj osnovi preko Internet mreže.
22. **Internet usluge** su javne elektronske komunikacione usluge koje se realizuju u skladu sa Internet standardima (RFC dokumenti), pri čemu je neophodna upotreba javnih IP adresa. U smislu ovog pravilnika, Internet usluge ne uključuju komercijalne usluge prenosa govora.
23. **Usluga pristupa Internetu** je javna elektronska komunikaciona usluga koja podrazumeva priključivanje terminalne opreme i LAN mreža na Internet, omogućavajući korisnicima pristupanje Internet uslugama.
24. **Usluge prenosa podataka** su javne elektronske komunikacione usluge koje se realizuju pomoću uređaja za prenos podataka koji su priključeni na javnu komunikacionu mrežu, bez korišćenja javnih IP adresa.
25. **Usluga distribucije medijskih sadržaja** obuhvata distribuciju radijskih i televizijskih programa, odnosno audio-vizuelnih medijskih sadržaja i sa njima povezanih usluga preko kablovske, širokopojasne bežične, satelitske i drugih mreža, a koja se naplaćuje, na osnovu ugovora zaključenog između operatora i korisnika ili na neki drugi način (kroz račun za usluge mobilne mreže, kupovinom posebnih kartica i sl.).
26. **Korišćenje radio-frekvencija po režimu opšteg ovlašćenja** u znači njihovo korišćenje u frekvencijskim opsezima za koje se ne izdaju pojedinačne dozvole, a za koje je potrebno evidentiranje u skladu sa opštim aktom Agencije, koji reguliše način korišćenja radio-frekvencija po režimu opšteg ovlašćenja.

27. **Dodatne komunikacione usluge za pretplatnike javne govorne usluge na fiksnoj lokaciji** su usluge koje operator javne govorne usluge na fiksnoj lokaciji pruža svojim pretplatnicima, a realizuju se preko Interneta korišćenjem aplikacija za komunikacione usluge instaliranih na terminalnim uređajima.

V. KVALITET USLUGA

1. **Vreme uspostavljanja usluge** predstavlja period vremena od trenutka prijema zahteva za javnu govornu uslugu u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, do trenutka aktiviranja usluge.
2. **Broj kvarova po pristupnom vodu** predstavlja ukupan broj kvarova u godini podeljen sa brojem aktivnih linija, pomnožen sa 100.
3. **Prosečno vreme otklanjanja kvara** predstavlja ukupno vreme trajanja svih kvarova (period od prijave do otklanjanja) podeljeno sa brojem kvarova.
4. **Procenat neuspešnih poziva** predstavlja procenat poziva ka postojećem korisniku koji nije uspešno prosleđen iz razloga neispravnosti sistema ili nepravilno dimenzionisanih snopova. Slučaj „B pretplatnik zauzet“, kao i „B pretplatnik se nije javio“, ne predstavlja neuspešan poziv. Merenje se vrši na najvećem mogućem uzorku.
5. **Vreme uspostavljanja poziva** predstavlja vreme od izbora poslednje cifre pretplatničkog broja do signala kontrole poziva.
6. **Vreme odziva za usluge operatera** je vreme od kontrole poziva do trenutka javljanja operatera.
7. **Vreme odziva za pristup popisu korisnika javne govorne usluge** je vreme od kontrole poziva do trenutka javljanja operatera.
8. **Prigovor korisnika na ispravnost računa** je procenat računa na koje je uloženi prigovor korisnika, u periodu od godinu dana.
9. **Kvalitet prikaza računa** je subjektivna ocena kvaliteta na osnovu sprovedene ankete korisnika, MOS - *Mean Opinion Score* (na osnovu sprovedene ankete na 1% korisnika, a maksimalno 1000 korisnika).
10. **Učestalost prigovora korisnika** je ukupni broj prigovora po ukupnom broju korisnika, u godini.
11. **Vreme rešavanja** prigovora korisnika je vreme za koje se reši 80% prigovora.

12. **Odnos sa korisnicima** je subjektivna ocena kvaliteta na osnovu sprovedene ankete korisnika.

VI. NUMERACIJA

1. **Geografski broj** je broj iz nacionalnog plana numeracije čiji deo cifara ima geografsko značenje, koje se koristi za usmeravanje poziva na fizičko mesto terminalne tačke mreže;
2. **Negeografski broj** je broj iz nacionalnog plana numeracije koji nije geografski, a obuhvata, između ostalog, brojeve u mobilnoj mreži, brojeve usluga besplatnog poziva i brojeve usluga sa dodatom vrednošću;
3. **Prenosivost broja** je mogućnost korisnika da promeni operatora elektronskih komunikacionih usluga, bez promene pretplatničkog broja;
4. **Izbor operatora** je usluga koja korisniku omogućava ostvarivanje određenih vrsta veza u okviru javno dostupnih telefonskih usluga, izborom operatora koji posreduje u ostvarivanju tih veza, pri čemu izbor operatora može biti unapred programiran ili ostvariv biranjem prefiksa za izbor operatora, odnosno primenom drugog odgovarajućeg tehničkog postupka;
5. **Predizbor operatora** je usluga koja korisniku omogućava ostvarivanje određenih vrsta veza u okviru javno dostupnih telefonskih usluga, posredstvom unapred izabranog operatora koji posreduje u ostvarivanju tih veza, bez biranja prefiksa za izbor operatora, odnosno primenom drugog odgovarajućeg tehničkog postupka;

VII. ZAŠTITA KORISNIKA

1. **Medijski sadržaji** obuhvataju radijske i televizijske programe, odnosno audio-vizuelne sadržaje, kao i sa njima povezane interaktivne usluge, koji se distribuiraju i emituju, odnosno pružaju korisnicima putem elektronskih komunikacionih mreža, na osnovu programske šeme ili na zahtev korisnika.
2. **Korisnik** je fizičko ili pravno lice koje koristi ili zahteva javno dostupnu elektronsku komunikacionu uslugu.
3. **Krajnji korisnik** je korisnik koji ne obavlja delatnost elektronskih komunikacija.
4. **Pretplatnik** je fizičko ili pravno lice koje je zaključilo ugovor sa operatorom javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga o pružanju tih usluga.
5. **Operator** je lice koje obavlja ili je ovlašćeno da obavlja delatnost elektronskih komunikacija.
6. **Potrošač** je fizičko lice koje koristi ili zahteva javno dostupnu elektronsku komunikacionu uslugu za lične potrebe, koje se pretežno ne odnose na obavljanje

poslovne delatnosti, profesije ili zanata.

7. **Usluga sa dodatom vrednošću** je usluga koja zahteva obradu podatka o saobraćaju ili podataka o lokaciji koji nisu podaci o saobraćaju, izvan opsega neophodnog za prenos komunikacije ili za obračun i naplatu troškova.
8. **Ugovor o prodaji** je svaki ugovor kojim prodavac prenosi ili se obavezuje da prenese svojину na robi potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu, uključujući i ugovor koji za predmet ima i prodaju robe i pružanje usluge;
9. **Ugovor na daljinu** je ugovor zaključen između trgovca i potrošača u okviru organizovane prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača, isključivom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam trenutak zaključenja;
10. **Sredstvo komunikacije na daljinu** je sredstvo koje omogućava zaključenje ugovora između trgovca i potrošača koji se ne nalaze na istom mestu u isto vreme;
11. **Digitalni sadržaj** označava podatke koji su proizvedeni i isporučeni u digitalnom obliku.
12. **Poslovna praksa** je svako činjenje ili nečinjenje trgovca, način njegovog poslovanja ili predstavljanja i poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje koje je neposredno povezano sa promocijom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošačima;

VIII. INFORMACIONA BEZBEDNOST

1. **Informaciono-komunikacioni sistem (IKT sistem)** je tehnološko-organizaciona celina koja obuhvata: (1) elektronske komunikacione mreže u smislu zakona koji uređuje oblast elektronskih komunikacija; (2) uređaje ili grupe međusobno povezanih uređaja, takvih da se u okviru uređaja, odnosno u okviru barem jednog iz grupe uređaja, vrši automatska obrada podataka korišćenjem računarskog programa; (3) podatke koji se pohranjuju, obrađuju, pretražuju ili prenose pomoću sredstava iz podtač. (1) i (2) ove tačke, a u svrhu njihovog rada, upotrebe, zaštite ili održavanja; (4) organizacionu strukturu putem koje se upravlja IKT sistemom;
2. **Operator IKT sistema** je pravno lice, organ javne vlasti ili organizaciona jedinica organa javne vlasti koji koristi IKT sistem u okviru obavljanja svoje delatnosti, odnosno poslova iz svoje nadležnosti;
3. **Informaciona bezbednost** predstavlja skup mera koje omogućavaju da podaci kojima se rukuje putem IKT sistema budu zaštićeni od neovlašćenog pristupa, kao i da se zaštiti integritet, raspoloživost, autentičnost i neporecivost tih podataka, da bi taj sistem funkcionisao kako je predviđeno, kada je predviđeno i pod kontrolom ovlašćenih lica;
4. **Tajnost** je svojstvo koje znači da podatak nije dostupan neovlašćenim licima;
5. **Integritet** znači očuvanost izvornog sadržaja i kompletnosti podatka;
6. **Raspoloživost** je svojstvo koje znači da je podatak dostupan i upotrebljiv na zahtev ovlašćenih lica onda kada im je potreban;
7. **Autentičnost** je svojstvo koje znači da je moguće proveriti i potvrditi da je podatak stvorio ili poslao onaj za koga je deklarirano da je tu radnju izvršio;
8. **Neporecivost** predstavlja sposobnost dokazivanja da se dogodila određena radnja ili da je nastupio određeni događaj, tako da ga naknadno nije moguće poreći;
9. **Rizik** znači mogućnost narušavanja informacione bezbednosti, odnosno mogućnost narušavanja tajnosti, integriteta, raspoloživosti, autentičnosti ili neporecivosti podataka ili narušavanja ispravnog funkcionisanja IKT sistema;
10. **Upravljanje rizikom** je sistematični skup mera koji uključuje planiranje, organizovanje i usmeravanje aktivnosti kako bi se obezbedilo da rizici ostanu u propisanim i prihvatljivim okvirima;
11. **Incident** je unutrašnja ili spoljna okolnost ili događaj kojim se ugrožava ili narušava informaciona bezbednost
12. **Mere zaštite IKT sistema** su tehničke i organizacione mere za upravljanje bezbednosnim rizicima IKT sistema;

13. **Tajni podatak** je podatak koji je, u skladu sa propisima o tajnosti podataka, određen i označen određenim stepenom tajnosti;

14. **IKT sistem za rad sa tajnim podacima** je IKT sistem koji je u skladu sa Zakonom o informacionoj bezbednosti određen za rad sa tajnim podacima;

15. **Organ javne vlasti** je državni organ, organ autonomne pokrajine, organ jedinice lokalne samouprave, organizacija kojoj je povereno vršenje javnih ovlašćenja, pravno lice koje osniva Republika Srbija, autonomna pokrajina ili jedinica lokalne samouprave, kao i pravno lice koje se pretežno, odnosno u celini finansira iz budžeta;

16. **Služba bezbednosti** je služba bezbednosti u smislu zakona kojim se uređuju osnove bezbednosno-obaveštajnog sistema Republike Srbije;

17. **Samostalni operatori IKT sistema** su ministarstvo nadležno za poslove odbrane, ministarstvo nadležno za unutrašnje poslove, ministarstvo nadležno za spoljne poslove i službe bezbednosti;

18. **Kompromitujuće elektromagnetno zračenje (KEMZ)** predstavlja nenamerne elektromagnetne emisije prilikom prenosa, obrade ili čuvanja podataka, čijim prijemom i analizom se može otkriti sadržaj tih podataka;

19. **Kriptobezbednost** je komponenta informacione bezbednosti koja obuhvata kriptozastitu, upravljanje kriptomaterijalima i razvoj metoda kriptozastite;

20. **Kriptozastita** je primena metoda, mera i postupaka radi transformisanja podataka u oblik koji ih za određeno vreme ili trajno čini nedostupnim neovlašćenim licima;

21. **Kriptografski proizvod** je softver ili uređaj putem koga se vrši kriptozastita;

22. **Kriptomaterijali** su kriptografski proizvodi, podaci, tehnička dokumentacija kriptografskih proizvoda, kao i odgovarajući kriptografski ključevi;

23. **Bezbednosna zona** je prostor ili prostorija u kojoj se, u skladu sa propisima o tajnosti podataka, obrađuju i čuvaju tajni podaci;

24. **Informaciona dobra** obuhvataju podatke u datotekama i bazama podataka, programski kôd, konfiguraciju hardverskih komponenata, tehničku i korisničku dokumentaciju, unutrašnje opšte akte, procedure i slično.

REFERENCE:

I. EKONOMSKI PARAMETRI TRŽIŠTA

1. Pojmovi 1.- 33.

Pravilnik o primeni troškovnog principa, odvojenih računa i izveštavanju od strane operatora sa značajnom tržišnom snagom u oblasti elektronskih komunikacija

2. Pojam 34.

Zakon o elektronskim komunikacijama („Službeni glasnik RS“, br. 44/10, 60/13-US i 62/14)

3. Pojam 35.

Ekspertsko mišljenje

II. RADIO I TELEKOMUNIKACIONA TERMINALNA OPREMA

1. Pojmovi 1.- 12.

Pravilnik o radio opremi i telekomunikacionoj terminalnoj opremi („Službeni glasnik RS“, broj 11/12).

III. POŠTANSKE USLUGE

1. Pojmovi 1.- 3.

Ekspertsko mišljenje (usaglašeno sa Predlogom zakona u skupštinskoj proceduri) Zakon o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“, br. 18/05, 30/10 i 62/14).

2. Pojmovi 4.- 8.

Ekspertsko mišljenje

3. Pojmovi 9.- 10.

Ekspertsko mišljenje (usaglašeno sa Predlogom zakona u skupštinskoj proceduri) Zakon o poštanskim uslugama („Službeni glasnik RS“, br. 18/05, 30/10 i 62/14).

4. Pojam 11.

Ekspertsko mišljenje

5. Pojmovi 12.- 19.

Ekspertsko mišljenje (usaglašeno sa Predlogom zakona u skupštinskoj proceduri – ZPU)

6. Pojam 20.

Ekspertsko mišljenje

7. Pojmovi 21.- 25.

Ekspertsko mišljenje (usaglašeno sa Predlogom zakona u skupštinskoj proceduri – ZPU)

8. Pojam 26.

Ekspertsko mišljenje

9. Pojmovi 27.- 32.

Ekspertsko mišljenje (usaglašeno sa Predlogom zakona u skupštinskoj proceduri – ZPU)

10. Pojam 33.

Ekspertsko mišljenje

11. Pojmovi 34.- 40.

Ekspertsko mišljenje (usaglašeno sa Predlogom zakona u skupštinskoj proceduri – ZPU)

12. Pojmovi 41.-78.

Ekspertsko mišljenje

13. Pojmovi 79.- 90.
Ekspertsko mišljenje (usaglašeno sa Predlogom zakona u skupštinskoj proceduri – ZPU)
14. Pojmovi 91.-95.
Ekspertsko mišljenje
15. Pojmovi 96.- 100.
Ekspertsko mišljenje (usaglašeno sa Predlogom zakona u skupštinskoj proceduri – ZPU)
16. Pojam 101.
<https://www.cept.org/cepr>
17. Pojam 102.
<http://www.upu.int/en.html>
18. Pojam 103.
http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp_en
19. Pojam 104.
Ekspertsko mišljenje
20. Pojmovi 105.- 109.
<http://www.upu.int/en.html>

IV. ELEKTRONSKE KOMUNIKACIONE MREŽE I USLUGE

1. Pojmovi 1.- 27.
Pravilnik o opštim uslovima za obavljanje delatnosti elektronskih komunikacija po režimu opšteg ovlašćenja („Službeni glasnik RS“, br. 38/13, 44/11-isp. i 13/14)

V. KVALITET USLUGA

1. Pojmovi 1.- 12.
Pravilnik o parametrima kvaliteta javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija. (Službeni glasnik RS br. 73/2011 i 3/2014)

VI. NUMERACIJA

1. Pojmovi 1.- 5.
Zakon o elektronskim komunikacijama („Službeni glasnik RS“, br. 44/10, 60/13-US i 62/14)

VII. ZAŠTITA KORISNIKA

1. Pojam 1.
Zakon o elektronskim komunikacijama („Službeni glasnik RS“, br. 44/10, 60/13-US i 62/14)

2. Pojmovi 2.- 7.

Ekspertsko mišljenje

3. Pojmovi 8.- 12.

Zakon o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS br. 62/2014)

VIII. INFORMACIONA BEZBEDNOST

1. Pojmovi 1.- 24.

Zakon o informacionoj bezbednosti (Službeni glasnik RS br. 6/6/2016)