



**СТРАРЕШКИ ПРИОРИТЕТИ ИЗ ПЛАНА РАДА
ЗА 2026. ГОДИНУ**

децембар 2025. године

I. УВОД

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

Савет Регулатора, у складу са чланом 12. став 1. тачка 1) Закона доноси годишњи план рада Регулатора, усклађен са стратешким актима и акционим плановима из области електронских комуникација, поштанских услуга и информационе безбедности, најкасније до 15. децембра текуће године за наредну годину.

Полазећи од циљева Стратегије развоја система електронских комуникација у Републици Србији („Службени гласник РС“, број 70/24), Програма развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2026–2030. године, Стратегије заштите потрошача за период 2019-2024. година („Службени гласник РС“, број 93/19) и Стратегије развоја информационог друштва и информационе безбедности у Републици Србији за период од 2021. до 2026. године („Службени гласник РС“, број 86/21), Регулатор је припремио План рада за 2026. годину усклађен са наведеним стратешким актима, програмом развоја и акционим плановима из области електронских комуникација, поштанских услуга и информационе безбедности.

Како је 2023. године донет нов закон који регулише област електронских комуникација, главне активности биће усмерене на спровођење нових законских решења и примену усвојених подзаконских аката. Доношењем Закона постигнут је већи степен усклађености домаћих прописа с актуелним регулаторним оквиром Европске уније (ЕУ). Регулатор ће пратити измене и спровођење европске регулативе у области електронских комуникација, поштанских услуга и информационе безбедности како би се одржао корак са модерним тенденцијама у регулацији тржишта електронских комуникација и поштанских услуга.

У марту 2025. године је донет нови Закон о поштанским услугама којим се регулише област поштанских услуга и главне активности биће усмерене на спровођење нових законских решења и на примену усвојених подзаконских аката. Доношење новог закона допринело је остваривању већег степена заштите права корисника поштанских услуга, унапређењу

безбедности поштанских пошиљака и запослених код оператора, подстицању развоја прекограничних поштанских услуга и повећању глобалне повезаности, даљем усклађивању са поштанском регулативом Европске уније, као и подстицању и јачању конкуренције на поштанском тржишту, што ће, као крајњи ефекат, довести до повољнијих услова за грађане за све ширу употребу различитих класичних и нових поштанских услуга, у дигиталном добу.

У складу са својим надлежностима и актуелним трендовима у развоју електронских комуникација, поштанских услуга и информационе безбедности, а имајући у виду потребе оператора и крајњих корисника.

Регулатор је утврдио следеће стратешке приоритете за 2026. годину.

II. Стратешки приоритети у 2026. години

1. УНАПРЕЂЕЊЕ РЕГУЛАТОРНОГ ОКВИРА ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

Регулатор ће током 2026. године наставити са регулаторним активностима, које се односе на имплементацију одредби Закона о електронским комуникацијама и подзаконских аката донетих на основу њега, као и у вези са доношењем потребних подзаконских аката у складу са новим законом који уређује област поштанских услуга, а који нису донети у 2025. години (рок за доношење подзаконских аката у области поштанских услуга је 12 месеци од дана ступања на снагу наведеног закона, односно до марта 2026. године). Активности ће бити усмерене и на доношење подзаконских аката на основу Закона о информационој безбедности.

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

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

Фаза 1 - Правилник о висини и начину плаћања такси из надлежности Регулатора, Правилник о општим условима за обављање делатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења.

Фаза 2 - Измене и допуне осталих правилника, односно усклађивање са Законом, доношење нових подзаконских аката прописаних Законом, као и припрема предлога подзаконских аката које доноси ресорно министарство на предлог Регулатора.

Активност 2 - Спровођење Закона о поштанским услугама кроз израду нових подзаконских аката и усклађивање са регулаторним оквиром ЕУ поштанске услуге

Према Закону о поштанским услугама, Регулатор је у обавези да донесе 9 подзаконских аката и да предложи 2 подзаконска акта Министарству информисања и телекомуникација. У првом кварталу 2026. године планирано је доношење следећих подзаконских аката:

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

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

3) Правилник о начину вођења одвојеног рачуноводства и провере веродостојности регулаторних извештаја јавног поштанског оператора.

Активност 3 – Спровођење Закона о информационој безбедности кроз израду нових подзаконских аката за чије доношење је надлежан Регулатор

Према Закону о информационој безбедности, Регулатор је у обавези да донесе 3 подзаконска акта, и то:

- 1) Правилник о садржају, начину уписа и вођења евиденције посебних центара за превенцију безбедносних ризика у информационо-комуникационим системима;*
- 2) Правилник о врсти, форми и начину достављања статистичких података о инцидентима у информационо-комуникационим системима од посебног значаја;*
- 3) Правилник о општој методологији за процену ризика у информационо-комуникационом системима од посебног значаја.*

Активност 4 - Израда портала за евидентирање пријава за коришћење радио-фреквенција по режиму општег овлашћења

За потребе процеса евидентирања треба да се омогући подношење захтева за евидентирање радио-станица у радиофреквенцијским опсезима који се користе по режиму општег овлашћења преко портала, машинска анализа примљеног захтева и достављених података, отварање предмета, наплата таксе, упис у одговарајући регистар, као и прилагођавање постојећег регистра.

2. РЕГУЛАТОРНЕ АКТИВНОСТИ У ВЕЗИ СА ПРИПРЕМАМА ЗА ЈАВНА НАДМЕТАЊА

Један од приоритета је припрема за спровођење јавних надметања за издавање појединачних дозвола за коришћење радиофреквенцијског спектра у радиофреквенцијском опсегу намењеном за дигиталну терестричку телевизију, 470-694 MHz и радиофреквенцијском опсегу намењеном за дигитални терестрички радио, 209-230 MHz. Покретање поступка јавног надметања планирано је по доношењу правилника о минималним условима за издавање појединачних дозвола на основу јавног надметања од стране ресорног министарства.

Активност 1 - Припрема и спровођење јавног надметања за издавање појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција у радиофреквенцијским опсезима 470-694 MHz.

С обзиром на то да надлежно министарство припрема Правилник о минималним условима за издавање појединачних дозвола за коришћење радиофреквенцијског спектра на основу спроведеног поступка јавног надметања у радиофреквенцијском опсегу 470-694 MHz, то се очекује да јавно надметање буде завршено, односно да појединачне дозволе буду издате, до 16.10.2026. године. Након усвајања правилника, Регулатор ће имати активности у складу са законском процедуром.

Активност 2 - Припрема јавног надметања за издавање појединачних дозвола за коришћење радиофреквенцијског спектра у радиофреквенцијским опсезима намењеним за дигитални терестрички радио 209-230 MHz

С обзиром на то да су сва неопходна подзаконска документа донета у 2025. години и да је Регулатор завршио и јавни позив, уз сарадњу са надлежним министарством ће се приступити спровођењу процедуре за припрему јавног надметања. У наведеном радиофреквенцијском опсегу је Планом намене радиофреквенцијских опсега предвиђено издавање дозвола кроз поступак јавног надметања.

3. ИЗРАДА БАЗЕ ПОДАТАКА О ВРСТИ, ГЕОГРАФСКОЈ ЛОКАЦИЈИ И РАСПОЛОЖИВОСТИ СВИХ КАПАЦИТЕТА ЕК МРЕЖЕ И ПРИПАДАЈУЋИХ СРЕДСТАВА

Закон о електронским комуникацијама условио је неопходност доношења новог Правилника о начину прикупљања и објављивања података о врсти, расположивости и географској локацији свих капацитета електронске комуникационе мреже. Тим правилником је предвиђено да Регулатор успостави и води ажуρνу базу наведених података који могу бити предмет заједничког коришћења као и података о намери изградње, проширења и унапређења ЕК мреже.

Активност 1 - Успостављање информационог система који ће омогућити прикупљање, чување и приступ наведеним подацима;

Активност 2 - Израда портала просторних података (ГИС портал) на којем ће бити приказане значајне информације о телекомуникационој инфраструктури, мапе од значаја, статистички подаци, графици и дијаграми;

Активност 3 - Интеграција са интерним системима Регулатора као и екстерним системима других органа и организација а који су неопходни ради исправног приказа података од значаја;

Активност 4 - Аутоматизовани унос података о капацитетима ЕК инфраструктуре.

Планирано је да се успостављање информационог система, израда ГИС портала и интеграција са другим системима заврше до краја прве половине 2026. године, а након тога ће привредни субјекти и остали имаоци ЕК мрежа и припадајуће инфраструктуре имати рок од годину дана да у овај систем унесу податке о врсти, расположивости и географској локацији свих капацитета својих ЕК мрежа који могу бити предмет заједничког коришћења.

4. УНАПРЕЂЕЊЕ СИСТЕМА ЗА МОНИТОРИНГ РАДИОФРЕКВЕНЦИЈСКОГ СПЕКТРА

Настављају се активности на изградњи новог комплекса Контролно-мерног центра „Београд“ на постојећој локацији у Добановцима, што је неопходан услов за ефикасну употребу система за мониторинг радиофреквенцијског (РФ) спектра, као и стварање оптималног радног окружења за запослене. Постојећи комплекс, изграђен шездесетих

година прошлог века, није услован за своју садашњу намену и у лошем је стању услед дуготрајне употребе, чиме је доведена у питање његова функционалност. План је да остане у употреби до почетка рада новог комплекса, након чега ће бити срушен. Нови комплекс ће се састојати од зграде контролно-мерног центра, антенских стубова и помоћних и пратећих објеката. Пројекат изградње система даљински управљаних контролно-мерних станица (ДУКМС) је у својој завршној фази, чиме је омогућено континуално праћење стања у етру на већем делу државне територије. Значајно унапређење представља интеграција свих мерних резултата и значајних техничких података са свих станица система за мониторинг РФ спектра у јединствену софтверску платформу, чиме се стварају услови за још ефикаснију контролу коришћења радиофреквенцијског спектра.

Настављају се припремне активности за предстојећу манифестацију „EXPO 2027“.

Активност 1 - Припремне активности за извођење радова и почетак извођења радова на изградњи новог комплекса Контролно-мерног центра „Београд“

По прибављању дозвола и сагласности надлежних институција за изградњу објекта, за 2026. годину су планиране припремне активности за извођење радова, као и почетак радова на изградњи новог комплекса Контролно-мерног центра „Београд“, што обухвата: припремне радове - уређење градилишта, основне грађевинске радове - земљане, бетонске, зидарске, армирачке, тесарске итд., као и инсталационе радове.

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

У оквиру комплекса Контролно-мерног центра „Београд“, у првој половини 2026. године предвиђена је изградња два антенска стуба висине 36 метара и 45 метара што обухвата АГ радове (припрему локације, испоруку и монтажу стуба, израда система за уземљење и громобранске заштите, итд).

Активност 3 - Проширење мреже даљински управљаних контролно-мерних станица

У току 2026. године ће се, у складу са смерницама из Студије развоја система за мониторинг РФ спектра коју је израдио Електротехнички факултет Универзитета у Београду, наставити активности везане за изградњу мреже даљински управљаних контролно-мерних станица (ДУКМС) који су у надлежности оба контролно-мерна центра.

Активност 4 – Набавка мерне опреме за мониторинг РФ спектра на локацијама специјализованих манифестација

Како би се обезбедило сигурно и ефикасно коришћење радиофреквенцијског спектра током одржавања специјализованих манифестација у Србији, попут изложбе EXPO 2027, систем за мониторинг РФ спектра мора да поседује напредне функционалности брзе претраге РФ спектра, геолоцирања извора сигнала, односно сметњи, као и могућност анализе и класификацију сигнала у реалном времену и сачуваних сигнала.

Планирана је и набавка додатних преносивих мерних пријемника ради опремања екипа за теренску контролу РФ спектра.

Активност 5 - Унапређење софтверске платформе контроле РФ спектра

С развојем система за мониторинг РФ спектра јавила се потреба за обједињавањем, управљањем и анализом података и мерних резултата који се прикупљају са даљински управљаних контролно-мерних станица, компактних мерних станица у зонама TDOA, као и из других мерних станица. С тим у вези, Служба за контролу радиофреквенцијског спектра је развила јединствену платформу која има за циљ да на једном месту обједини најзначајније аспекте радних процеса контроле РФ спектра, као што су праћење статуса мерних станица и мерне опреме, аутоматско прикупљање и анализа мерних података, евидентирање резултата мерења и управљање пословима контроле, оперативни надзор над мрежом РФ мониторинг станица. За 2026. годину је планиран даљи развој постојећих функционалности и сервиса, напредних алата за анализу резултата мерења, даља аутоматизација мерних процедура и процеса скенирања РФ спектра као и интеграција са информационом системом за прикупљање и обраду мерних података, њихову анализу и графички приказ.

5. РЕГУЛАТОРНЕ И ДРУГЕ АКТИВНОСТИ У ПРОЦЕСУ СТВАРАЊА УСЛОВА ЗА УВОЂЕЊЕ „РОМИНГА КАО КОД КУЋЕ” ИЗМЕЂУ РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ И ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ

Регулатор ће у 2026. години, у сарадњи са Министарством информисања и телекомуникација, предузимати активности и учествовати у изради општих аката неопходних за постизање потпуне усклађености са прописима Европске уније од важности за примену „роминга као код куће” са Европском унијом. Регулатор ће дати свој допринос и на регионалним и међународним састанцима на којима ће бити расправљано о корацима и активностима ка остварењу „роминга као код куће” са Европском унијом, уз активну и континуирану комуникацију са мобилним операторима.

Активност 1 - учешће у изради општих аката од значаја за увођење „роминга као код куће” са Европском унијом

Регулатор ће у 2026. години учествовати у припреми неопходних измена у постојећим прописима, као и доношењу нових општих аката који су неопходни да би се постигла потпуна усклађеност са прописима Европске уније у области роминга.

Активност 2 - учешће у решавању регулаторних изазова на регионалним и међународним састанцима о увођењу „роминга као код куће” са Европском унијом, уз активну сарадњу са мобилним операторима

Током 2026. године Регулатор ће узети учешће на састанцима у оквиру региона Западног Балкана, као и на састанцима са представницима Европске комисије на којима ће бити расправљано о наредним корацима и регулаторним изазовима у погледу остваривања

укидања роминг накнаде са Европском унијом. Такође, Регулатор планира да у 2026. години одржава отворену и конструктивну комуникацију и сарадњу са мобилним операторима у Републици Србији током процеса увођења „роминга као код куће” са Европском унијом, како би се заједничким напорима што ефикасније решиле регулаторне потешкоће и друге препреке у том процесу.

6. ЗАШТИТА КРАЈЊИХ КОРИСНИКА УСЛУГА ЕЛЕКТРОНСКИХ КОМУНИКАЦИЈА И ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Један од постулата на којима почива регулација тржишта је обезбеђивање високог нивоа заштите интереса крајњих корисника у односу са пружаоцима јавно доступних електронских комуникационих услуга и поштанским операторима, а посебно кроз обезбеђивање доступности јасних и потпуних информација о ценама, условима приступа и коришћења, али и ефикасно поступање по приговорима на рад пружалаца јавно доступних електронских комуникационих услуга и поштанских оператора. Приоритет Регулатора и у 2026. години остаје обезбеђивање сталног унапређења доступности, приступачности и квалитета јавних комуникационих мрежа и услуга и поштанских услуга, за све кориснике.

Активност 1 - Ефикасније решавање спорова у вези са електронским комуникационим услугама

На основу одредби члана 140. став 6. Закона, Регулатор је ближе уредио поступак вансудског решавања спора између крајњег корисника и пружаоца јавно доступне електронске комуникационе услуге, те је донео подзаконски акт, односно Правилник о поступку вансудског решавања спора пред Регулаторним телом за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС“, број 58/24, у даљем тексту: Правилник), који је ступио на снагу 13. јула 2024. године, а примењује се од 1. јануара 2025. године.

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

Поред наведеног, кроз рад на предметима формираним по захтевима крајњих корисника за вансудско решавање спорова, представкама и другим предметима у вези са радом и поступањем пружалаца јавно доступних електронских комуникационих услуга, може се јавити потреба за анализом општих услова пружалаца јавно доступних електронских комуникационих услуга, уз могућност давања налога, препорука и сугестија за измене и допуне истих, као и њиховог усклађивања са прописима који уређују електронске

комуникације, заштиту потрошача и другим прописима, а све у циљу ефикасније заштите крајњих корисника јавно доступних електронских комуникационих услуга.

У остваривању надлежности у вези са заштитом крајњих корисника, Регулатор остварује сарадњу са другим органима и организацијама, као што су: ресорно министарство, односно инспекција тог министарства, органи аутономне покрајине који су надлежни за инспекцијски надзор у овој области, Министарство унутрашње и спољне трговине, Регулаторно тело за електронске медије, као и са другим органима и организацијама у зависности од материје.

Регулатор ће у току 2026. године наставити да прати примену прописа који уређују заштиту корисника јавно доступних електронских комуникационих услуга, као и прописа који уређују заштиту потрошача. У објављеним Смерницама за заштиту корисника телекомуникационих услуга – Информисање и едукација корисника/претплатника услуга електронских комуникација, корисницима ових услуга је пружена помоћ и едукација кроз савете, упутства и навођење начина на које потенцијални приговори, односно захтеви крајњих корисника могу да се спрече.

Активност 2 - Праћење примене Споразума о снижавању цена услуга роминга у региону Западног Балкана и друге активности у погледу регионалне сарадње у области роминга

Регулатор наставља да прати регулисане цене роминга и примену Споразума о снижавању цена роминга у региону Западног Балкана којим је уведена нова роминг регулација односно укинуте су роминг накнаде за крајње кориснике. У оквиру имплементације наведеног Споразума, Регулатор је донео општи акт који се односи на утврђивање детаљних правила о примени политике примереног коришћења, утврђивање методологије процене одрживости укидања малопродајних додатних накнада за роминг и захтева који подноси пружалац услуга роминга за потребе те процене. Поред наведених активности, Регулатор ће наставити да сарађује са регулаторима у региону Западног Балкана по свим питањима која се тичу области роминга.

Активност 3 - Спровођење вансудског решавања спорова између корисника и поштанских оператора

Регулатор, сагласно Закону о поштанским услугама („Службени гласник РС“, број 19/25), добио нову надлежност да спроводи вансудско решавање спорова између корисника и поштанских оператора.

У циљу унапређења наведене активности и у складу са динамиком доношења подзаконских аката, планирано је да Регулатор 14.3.2026. године почне са применом Правилника о поступку вансудског решавања спора по приговору корисника поштанских услуга, у коме је ближе прописан начин вансудског решавања спорова, што ће подразумевати мериторно одлучивање Регулатора у случају када спор између крајњег корисника и пружаоца поштанске услуге не може бити решен споразумно. На овај начин спорови између

поштанских оператора и крајњих корисника решаваће се доношењем мериторне одлуке, чиме се очекује ефикасније решавања спорова што је у интересу обе стране.

7. ПОВЕЋАЊЕ КОНКУРЕНТНОСТИ НА ТРЖИШТИМА ЕЛЕКТРОНСКИХ КОМУНИКАЦИЈА И ПОШТАНСКИХ УСЛУГА

Једна од примарних активности Регулатора у складу са прописима који уређују електронске комуникације и поштанске услуге јесте повећање конкурентности на тржишту електронских комуникација и тржишту поштанских услуга. Основни механизам који је на располагању сваком регулатору јесу анализе тржишта и Регулатор ће наставити да обавља активности везане за анализу тржишта. У 2026. години Регулатор отпочиње нови круг анализа тржишта електронских комуникација. У 2026. години, поред мерења квалитета универзалне поштанске услуге ЛПО, наставиће се и са мерењем квалитета експрес услуга које пружају остали поштански оператори.

Активност 1 - Активности у вези са анализама тржишта електронских комуникација

Током 2026. године Регулатор наставља да прати извршавање обавеза одређених решењима о одређивању оператора са значајном тржишном снагом на следећим релевантним тржиштима:

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

Уједно, у трећем кварталу отпочиње наредни круг анализа тржишта електронских комуникација, узимајући, у највећој могућој мери, у обзир одговарајуће препоруке Европске уније о анализи тржишта и утврђивању значајне тржишне снаге.

Активност 2 - Контрола цена регулисаних услуга и услуга везаних у пакете

Оператори са ЗТС којима је одређена обавеза рачуноводственог раздвајања и примена трошковног рачуноводства настављају да достављају регулаторне извештаје према моделу текућих трошкова. Регулатор ће наставити да врши контролу начина формирања цена регулисаних услуга оператора са ЗТС на основу достављених регулаторних извештаја за 2025. годину, као и применом LRIC модела за одређивање цена регулисаних veleпродајних услуга на релевантним тржиштима.

Планирано је да и у 2026. години Регулатор ангажује независног ревизора за поступак ревизије регулаторних извештаја оператора са значајном тржишном снагом за 2025. годину.

Регулатор, такође, има ажуриран модел за спровођење *margin squeeze* теста код утврђивања цена услуга везаних у пакете. Већина земаља у Европској унији и окружењу има развијену методологију за утврђивање маказа цена коју доследно примењује на цене услуга везаних у пакете. Како пакети добијају све значајније учешће у понуди малопродајних услуга, контрола цена услуга везаних у пакете представља континуиран задатак за Регулатора у наредном периоду.

Активност 3 - Провера стандардних понуда оператора са значајном тржишном снагом

Регулатор ће, у складу са чланом 71. Закона и чланом 11. Правилника о минималном садржају, нивоу детаљности и начину објављивања стандардних понуда („Службени гласник РС”, бр. 88/23 и 17/24 - исправка), вршити проверу усаглашености стандардне понуде са релевантним прописима и актима Регулатора. у случају потребе за изменама у стандардној понуди.

Активност 4 - Упоредна мерења и анализа параметара квалитета обављања експрес услуга

Главни циљ ове активности, која представља новину не само на домаћем, већ и на тржиштима поштанских услуга европских земаља, јесте промоција конкуренције кроз оцену квалитета обављања експрес услуга, помоћу новог модела мерења квалитета поштанских услуга изван опсега универзалне поштанске услуге, који је креиран и тестиран током 2022. године. Регулатор је у 2025. години расписао јавну набавку за континуирано мерење квалитета експрес услуга за период 2026-2028. године. Резултати ће бити од велике помоћи корисницима поштанских услуга у одабиру адекватног оператора експрес поштанских услуга (на основу односа између цене и квалитета), као и поштанским операторима приликом идентификовања процеса који се не одвијају на задовољавајућем нивоу, а све у циљу подстицања конкуренције и побољшања квалитета пружања експрес поштанских услуга.

Активност 5 - Апликација за поређење цена поштанских услуга

Новим Законом о поштанским услугама је прописана обавеза Регулатору да сачињава упоредни преглед цена поштанских услуга и на својој интернет страници објављује податке из Ценовника поштанских услуга. Циљ ове активности је да се кориснику обезбеди могућност да на једном месту пронађе цене услуга свих поштанских оператора као и да се омогући поређење цена експрес и курирских услуга (услуга изван опсега универзалних поштанских услуга), по поштанским операторима, који су активни на тржишту поштанских услуга Републике Србије. У 2022. године, почела је са радом апликација за поређење цена поштанских услуга у унутрашњем поштанском саобраћају поштанских оператора који обављају услуге изван опсега универзалне поштанске услуге, а у 2024. године дорађена је апликације за упоредни преглед основних цена за међународни поштански саобраћај. У 2025. години започет је развој нових функционалности, како би корисницима било омогућено да при избору услуге одаберу да ли шаљу робу или документа, као и да ли траже

најбржу или најповољнију опцију слања пошиљке. Имплементација овог решења је планирана за 2026. годину. Такође, планирано је ажурирање података свих поштанских оператора у складу са новом обавезом прописаном за Регулатора у погледу упоредног прегледа цена услуга, у циљу веће транспарентности цена поштанских оператора.

Активност 6 - Информисање корисника о доступности поштанских услуга поштанских оператора путем ГИС портала Регулатора

Нови Закон о поштанским услугама је прописао обавезу Регулатору да сачињава географски атлас распрострањености поштанске мреже и територијалне доступности услуга поштанских оператора, као и да податке из географског прегледа објављује на интернет страници.

У претходном периоду, Регулатор је развио ГИС (географски информациони систем) портал, у циљу приказивања територијалне доступности услуга поштанских оператора (пословнице, пакетомати, зоне територијалне покривености услугама и др.) и претраге просторних и других података. Током 2024. наставило се са ажурирањем постојећих података и проширењем скупа просторних података (густина становништва), у циљу квалитетније анализе и доношења одговарајућих одлука. У 2025. години портал је надограђен новом функционалношћу, која омогућава проналажење најближе пословнице или пакетомата у односу на изабрану локацију. У 2026. години ће се приступити ажурирању просторних и других података код свих поштанских оператора, у складу са законском обавезом.

Активност 7 - Нови Закон о поштанским услугама је прописао обавезу Регулатору да прикупља и обрађује податке поштанских оператора, који су потребни за унапређење прекограничне доставе пакета. С тим у вези, у 2026. години је планирано да се у оквиру Годишњих упитника за 2026. годину допуну одговарајући део, који ће садржати све неопходне податке према Уредби о прекограничној достави пакета, коју смо у обавези да применимо, у процесу евроинтеграција, односно према Одлуци СЕФТА (Одлуке Заједничког комитета бр. 3/2024 о међустраничкој испоруци пакета (ЈЦД)) која је донета на основу Уредбе о прекограничној достави. Донет је план за СЕФТА радне групе за услуге доставе пакета, за координацију, подршку и праћење акција потребних за потпуну имплементацију поменуте одлуке. Предвиђено је да се већина активности спроведе до краја 2026. године.

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

Убрзане промене на тржишту поштанских услуга, услед промене потреба корисника, резултирају смањењем обима писмоносних поштанских пошиљака и растом пакета, тако да је финансијска одрживост универзалне поштанске услуге под све већим притиском, код већине давалаца универзалне поштанске услуге у Европи. Имајући у виду наведено, од изузетне важности је да ЈПО правилно примени методологију за прорачун трошкова услуга

из универзалног сервиса, како би се извршиле евентуалне корекције цена и обезбедила адекватна компонента развоја ЈПО као јединог даваоца УПУ. Резултати из студије о одрживости универзалне поштанске услуге су успешно имплементирани у подзаконска акта у вези са прописивањем адекватних параметара квалитета УПУ, и доступношћу УПУ, на начин да се задовоље потребе и очекивања корисника. Праћење квалитета универзалне поштанске услуге ће бити приоритет Регулатора и у 2026. години, посебно узимајући у обзир да квалитет пружања поштанских услуга у последњих неколико година не достиже прописане стандарде квалитета.

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

У току 2026. години завршава се трогодишњи циклус мерења и анализе квалитета универзалне поштанске услуге за период 2024-2026. године и планира се наставак активности трогодишњег мерења и анализе квалитета универзалне поштанске услуге за период 2027-2029. године, расписивањем јавне набавке. Наведено мерење и анализа квалитета спроводи се у циљу обезбеђивања доступности универзалне поштанске услуге, прописаног квалитета, по приступачним ценама, свим грађанима у Републици Србији. Једна од најважнијих активности Регулатора је наставак мерења квалитета, као и праћење и анализа квалитета пружања универзалне поштанске услуге коју обавља ЈПО. Инсистирање на потпуној примени Правилника о начину вођења одвојеног рачуноводства и провере веродостојности регулаторних извештаја јавног поштанског оператора ће омогућити проверу свих трошкова УПУ по свакој појединачној услузи, као и прорачун и начин формирања цене за сваку појединачну услугу из опсега УПУ, пружајући реалан увид у то да ли је могуће на постојећи начин наставити са обезбеђивањем УПУ у нашој земљи, узимајући у обзир све њене аспекте.

Активност 2 - Припрема и имплементација методологије и аналитичке основе за обрачун нето трошка и поступак одобравања цена УПУ

У 2026. години очекује се да ће ЈПО имплементирати препоруке ревизора у вези са провером веродостојности регулаторног извештаја ЈПО, чиме ће се обезбедити поуздана и квалитетна база података за будући обрачун нето трошка ЈПО. Почетком 2026. године планирано је усвајање методологије и подзаконског акта који ће детаљније уредити прорачун нето трошка за обављање универзалне поштанске услуге. На основу тог акта, ЈПО ће припремати анализу и студију са прорачуном нето трошка, што ће представљати кључни елемент за поуздано одлучивање у поступцима одређивања неправедног оптерећења и давања сагласности на цене универзалне поштанске услуге.

9. РАЗВОЈ СИСТЕМА ЗА КООРДИНАЦИЈУ И ПРЕВЕНЦИЈУ РИЗИКА У ИКТ СИСТЕМИМА

У складу са новим Законом о информационој безбедности, као и са подзаконским актима који ће бити усвојени у складу са овим законом, активности из надлежности Националног ЦЕРТ-а спроводиће се у утврђеним роковима.

Активност 1 - Кампање и промоција информационе безбедности

Промовисање информационе безбедности ће се спроводити кроз постојећу израду видео материјала и публикација и извештаја о пријављеним инцидентима од стране оператора, креирање аутоматизованих извештаја намењених операторима, имплементацију система за откривање сајбер претњи, организовање семинара, радионица и предавања у циљу подизања свести о информационој безбедности.

Стратегијом развоја информационог друштва и информационе безбедности за период 2021–2026. године и пратећим Акционим планом, предвиђено је да Национални ЦЕРТ обезбеди платформу за подизање свести и знања грађана у домену информационе безбедности. У складу са обавезама из наведене стратегије, као и ради унапређења промоције ове области, имплементирана је платформа намењена свим типовима корисника. Садржај ће се континуирано развијати и биће прилагођен различитим нивоима знања. Посебна пажња биће посвећена одржавању обука за посебно осетљиве категорије становништва.

Активност 2 - Похађање обука из области информационе безбедности

Служба за информациону безбедност и послове Националног ЦЕРТ-а ће учествовати у раду конференција, похађати курсеве и семинаре у циљу константног стручног усавршавања из области информационе безбедности.

Активност 3 - Сарадња и повезивање са домаћим, регионалним и међународним организацијама у области информационе безбедности

Национални ЦЕРТ непосредно сарађује са органом државне управе надлежним за безбедност ИКТ система, посебним ЦЕРТ-овима у Републици Србији, сличним организацијама у другим земљама, јавним и привредним субјектима, ЦЕРТ-овима самосталних оператора ИКТ система, као и са ЦЕРТ-ом републичких органа. Национални ЦЕРТ ће наставити да унапређује постојећу сарадњу са међународним организацијама у области информационе безбедности кроз активно учешће на конференцијама и регионалним и међународним пројектима, као и осталим члановима националне ЦЕРТ заједнице на територији Републике Србије.

Активност 4 - Развој система за откривање сајбер претњи

Систем за откривање сајбер претњи омогућава сагледавање и праћење стања информационе безбедности у Републици Србији, на основу ког се планирају и спровode проактивне и реактивне мере у циљу унапређења капацитета одбране у домену информационе

безбедности. Развој овог система на територији Републике Србије ће се вршити у фазама и у складу са могућностима које систем пружа.

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

Платформа за симулацију сајбер напада је намењена подизању кадровских капацитета запослених у Сектору за информациону безбедност и технологије, као и запосленима у кључним државним институцијама. Реч је о платформи која има могућност симулације радног окружења запослених који су задужени за безбедност у овој области. Кроз практичне вежбе полазници стичу знања и вештине које су неопходне за детекцију и опоравак од сајбер напада.

Активност 6 - Развој система за пружање раних упозорења

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

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

Национални ЦЕРТ ће континуирано радити на проналажењу извора података који се у виду раних упозорења могу дистрибуирати операторима ИКТ система, и повећању броја оператора ИКТ система који користи овај систем.

Активност 7 - Развој система за скенирање рањивости

Национални ЦЕРТ ће у складу са новим Законом о информационој безбедности успоставити систем који се на захтев оператора ИКТ система од посебног значаја може користити за проактивно скенирање ИКТ система, у циљу утврђивања рањивости које потенцијално могу да знатно наруше безбедност ИКТ система. Овај систем не сме имати штетан утицај на послове и делатности оператора.

Национални ЦЕРТ ће одржавати и развијати систем тако да буде могуће пронаћи рањивости које могу потенцијално знатно да наруше безбедност ИКТ система.

10. УНАПРЕЂЕЊЕ ПРИСУСТВА РЕГУЛАТОРА НА МЕЂУНАРОДНОМ НИВОУ И ВИДЉИВОСТИ НА НАЦИОНАЛНОМ НИВОУ

Регулатор ће наставити са учешћем у раду међународних организација и институција у области електронских комуникација, поштанских услуга и информационе безбедности. Поред тога, планирана је и даља сарадња са регулаторним и стручним телима суседних држава, чланица Европске уније и других држава, ради усаглашавања праксе и примене прописа. Посебан акценат биће стављен на веће присуство у раду организација које

окупљају европске регулаторе за електронске комуникације и поштанске услуге, као и на сарадњу с регулаторним телима суседних земаља.

Активност 1 - Учешће у радним групама Међународне уније за телекомуникације (ITU), Европске конференције поштанских и телекомуникационих администрација (CEPT), Европског телекомуникационог института за стандарде (ETSI), Групе за политику радио-фреквенцијског спектра (RSPG), Тела европских регулатора за електронске комуникације (BEREC), Групе независних регулатора (IRG), Европске агенције за сајбер безбедност (ENISA), Светског поштанског савеза (UPU), Европског комитета за поштанску регулацију (CERP) и Групације европских регулатора за поштанске услуге – (ERGP)

Регулатор ће и током 2026. године учествовати у раду међународних организација и институција у области електронских комуникација, института за стандарде и европских конференција и наставиће сарадњу са регулаторним и стручним телима држава чланица Европске уније и других држава, ради усаглашавања праксе и примене прописа из области електронских комуникација.

Представници Регулатора ће, кроз континуирано учешће и ангажовање у активностима стручних радних група Међународне телекомуникационе уније (ITU), Европског телекомуникационог института за стандарде (ETSI), Тела европских регулатора за електронске комуникације (BEREC), Групе независних регулатора (IRG), Европске агенције за сајбер безбедност (ENISA) и Европске конференције поштанских и телекомуникационих администрација (CEPT), доприносити припреми и изради докумената, смерница, стратегија и планова за развој и унапређења у области електронских комуникација.

Током 2026. године Регулатор ће учествовати у раду Групе за политику радио-фреквенцијског спектра (RSPG). RSPG је саветодавна група на експертском нивоу, чији је задатак да Европској комисији пружи помоћ и саветовање на стратешком нивоу у развоју политике коришћења радио-фреквенцијског спектра по питањима која се односе на коришћење РФ спектра, координацију приступа политици коришћења РФ спектра као и на усклађивање услова неопходних за успостављање и функционисање унутрашњег тржишта. У овој групи Србија има својство посматрача, а предности учешћа Регулатора у раду групе јесте праћење стратешких одлука, кроз приступ мишљењима, ставовима и извештајима и примена нових решења у нашим условима.

Током 2026. године биће настављена сарадња са чланицама Европске уније, чланицама ЕФТА и кандидатима за приступање Европској унији у оквиру Тела европских регулатора за електронске комуникације – BEREC и Групе независних регулатора (IRG), пре свега кроз састанке на нивоу контакт групе и радних група које су формиране по тематским областима. Представници Регулатора ће наставити активно да прате све радне групе и да непосредно учествују у састанцима две радне групе у тиму обрађивача (*drafters*). Активности ће пре

свега бити усмерене на праћење спровођења новог регулаторног оквира за електронске комуникације у Европској унији и на његову примену у домаћем законодавству.

На основу Меморандума о сарадњи у области контроле квалитета услуга (QoS) европских националних регулаторних тела из земаља потписница, Регулатор ће и током 2026. године наставити сарадњу и размену искустава у овој области кроз организацију и учешће на годишњем састанку.

Регулатор учествује у раду међународних организација и институција у области поштанских услуга и сарађује са регулаторним и стручним телима држава чланица Европске уније и других држава, ради усаглашавања праксе и примене прописа из области поштанских услуга.

Представници Регулатора у континуитету активно прате активности свих радних група Групације европских регулатора за поштанске услуге – (ERGP) и учествују у пленарним заседањима у својству посматрача. Представници Регулатора ће наставити да активно прате све радне групе Групације европских регулатора за поштанске услуге – (ERGP), и да непосредно учествују у састанцима четири радне групе ERGP (*Consumers and Market Indicators WG, Regulatory Framework WG, Sustainability WG, Cross-border WG*) као и у састанцима контакт мреже (ERGP CN) и пленарним заседањима (ERGP Plenary). Представница Регулатора учествује у изради извештаја ERGP Consumers and Market Indicators WG, у тиму обрађивача (*drafters team*).

Регулатор ће у складу са дефинисаним приоритетима Републике Србије из области поштанских услуга пратити активности Светског поштанског савеза, односно Административног савета који је задужен између осталог за питања у вези поштанске регулативе на глобалном нивоу и одлука донетих на 28. Конгресу Светског поштанског савеза одржаном у Дубаију, УАЕ, у периоду од 8-19.9.2025. године. На нивоу европске регулативе очекују се даљи кораци у изради нацрта, усвајању и имплементацији „EU Delivery Act“.

Активност 2 - Организација састанака међународних организација

У 2026. години планирано је да Регулатор буде домаћин једног координационог састанка из области радио-дифузије са администрацијом Северне Македоније.

Планирано је да се у априлу 2026. године организује регионални RIPE NCC састанак земаља југоисточне Европе (SEE) у Београду, на коме ће Регулатор обезбедити организациону и техничку подршку. Овај догађај окупља мрежне инжењере, регулаторе, академску заједницу и друго техничко особље како би разменили знања и искуства, идентификовали области за регионалну сарадњу и представили најновија дешавања у интернет индустрији кроз панеле и дискусије везано за решавање специфичних проблема који погађају операторе који раде у SEE региону.

Регулатор планира да буде домаћин јесењег састанка у 2026. години радне групе поштанских регулатора (*Consumers and Market Indicators WG*) у Београду.

Активност 3 - Унапређење сарадње на регионалном нивоу

Планирано је да се настави редовна сарадња са регулаторним телима за електронске комуникације и поштанске услуге Словеније, Хрватске, Босне и Херцеговине, Црне Горе, Северне Македоније, као и да се интензивирају редовни сусрети стручњака ових регулатора у појединим областима рада.

Такође се планира наставак сарадње са регулаторима потписница Споразума о снижењу цена услуга роминга по питању праћења имплементације предвиђених активности и олакшавања регионалног дијалога.

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

Активност 4 - Унапређење видљивости Регулатора на националном нивоу

Наставља се планирање и спровођење активности које треба да допринесу унапређењу видљивости Регулатора, у настојању се да јавности приближе актуелности из надлежности Регулатора и резултати рада, као и да се додатно унапреди интеракција са корисницима и грађанима.

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

Такође, како је дефинисано у наведеној стратегији, Регулатор ће у улози партнера ресорног министарства учествовати у изради промотивних материјала и брошура, као и спровођењу кампања у циљу подизања свести грађана о предностима примене нових технологија у области електронских комуникација и њихово безбедно коришћење. С тим у вези, Регулатор је израдио Стратегију комуникације у оквиру које су дефинисане релевантне теме и начин њиховог промовисања, са планом почетка спровођења од 2026. године.

У 2026. години је у плану успостављање портала Прегледа тржишта, у циљу свеобухватног приказа стања на тржишту електронских комуникација и поштанских услуга у Републици Србији, добијених на основу упитника достављених од стране учесника на тржишту електронских комуникација и поштанских услуга.

Функционалност портала омогућиће корисницима систематичан и прегледан приказ информација које се односе на наведена тржишта у Републици Србији, тржиште

електронских комуникација у ЕУ и индекс дигиталне економије и друштва, уз могућност једноставне и циљане претраге података према задатим критеријумима.