



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
РАТЕЛ
РЕГУЛАТОРНА АГЕНЦИЈА ЗА
ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ
И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

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

Садржај

1. Основни подаци о државном органу и информатору	3
2. Организациона структура	3
3. Опис функција старешина	4
4. Опис правила у вези са јавношћу рада	5
5. Списак најчешће тражених информација од јавног значаја.....	5
6. Опис надлежности, овлашћења и обавезе.....	6
7. Поступање у оквиру надлежности, овлашћења и обавезе.....	8
8. Навођење прописа	8
9. Услуге које Агенција пружа заинтересованим лицима	12
10. Поступак ради пружања услуга.....	13
11. Преглед података о пруженим услугама	26
12. Подаци о приходима и расходима.....	36
13. Подаци о јавним набавкама	38
14. Подаци о државној помоћи	38
15. Подаци о исплаћеним платама, зарадама и другим примањима у 2020. години.....	39
16. Подаци о средствима рада	39
17. Чување носача информација.....	40
18. Врсте информација у поседу	40
19. Врсте информација којима Агенција омогућава приступ.....	40
20. Информације о подношењу захтева за приступ информацијама	40

1. Основни подаци о државном органу и информатору

- Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге, Палмотићева 2, Београд, матични број: 17606590, порески идентификациони број: 103986571, адреса електронске поште: ratel@ratel.rs;
- Лице које је одговорно за тачност и потпуност података које садржи информатор: Драган Пејовић, директор Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге;
- Информатор је у овом облику први пут објављен 29.12.2010. године;
- Датум последње измене информатора: 25.03.2022. године;
- Штампана копија информатора може се добити у седишту Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге, Палмотићева 2, Београд;
- Веб-адреса информатора (интернет страница):
<https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-informator>

2. Организациона структура

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

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

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

Директор Агенције доноси општи акт којим се уређује унутрашња организација и систематизација радних места у Агенцији, уз сагласност Управног одбора (члан 17. став 6. Закона).

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

3. Опис функција старешина

Органи Агенције су Управни одбор и директор.

Управни одбор Агенције, у складу са Законом:

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

Рад Управног одбора је јаван.

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

Директор Агенције:

1. одговоран је за законитост рада Агенције, заступа и представља Агенцију, руководи радом и пословањем Агенције, одлучује о правима, обавезама и одговорностима запослених у Агенцији, припрема и спроводи одлуке Управног одбора, стара се о обезбеђивању јавности рада Агенције и врши друге послове прописане Законом и Статутом;

2. бира га Управни одбор на основу спроведеног јавног конкурса у складу са законом, на мандат од пет година и може бити поново изабран;
3. за свој рад одговара Управном одбору, коме подноси годишњи и периодичне извештаје о раду;
4. доноси општи акт којим се уређује унутрашња организација и систематизација радних места у Агенцији, уз сагласност Управног одбора и опште акте којима се, у складу са општим прописима о раду, детаљније уређују права и обавезе запослених у Агенцији, остала питања из области радних односа и питања из области уређивања процедура и техничких правила за поступање запослених приликом обављања специфичних процеса рада у Агенцији.

4. Опис правила у вези са јавношћу рада

Јавност рада Агенције је уређена одредбама чл. 24. и 41. Закона, одредбом члана 6. Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС“, број 77/19, у даљем тексту: Закон о поштанским услугама), одредбама чл. 29–31. Статута Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС“, бр. 125/14 и 30/16), као и одредбама Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Службени гласник РС“, бр. 120/04, 54/07, 104/09, 36/10 и 105/21, у даљем тексту: Закон о слободном приступу /информацијама од јавног значаја) и пратећим подзаконским актима.

Остали подаци:

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

5. Списак најчешће тражених информација од јавног значаја

- Подаци и документација о активностима које је Агенција предузела у погледу пружања услуга оператора, у случају кад подносилац захтева за слободан приступ информацијама од јавног значаја није задовољан одговором по раније поднетом приговору;
- документација о свим активностима предузетим по раније поднетом приговору;
- документација и/или омогућавање увида у комплетну документацију на основу које су

издате дозволе операторима за постављање радио-станица на одређеној локацији;

- информације у вези са јавним набавкама у којима је Агенција наручилац;
- информације у вези са подацима оператора достављених кроз годишње упитнике.

Број захтева за приступ информацијама од јавног значаја по годинама:

- у 2009. години: 17;
- у 2010. години: 21;
- у 2011. години: 34;
- у 2012. години: 46;
- у 2013. години: 19;
- у 2014. години: 12;
- у 2015. години: 17;
- у 2016. години: 27;
- у 2017. години: 40;
- у 2018. години: 20;
- у 2019. години: 10;
- у 2020. години: 22;
- у 2021. години: 8;

Број жалби поводом захтева за приступ по годинама:

- у 2009. години: 5;
- у 2010. години: 9;
- у 2011. години: 7;
- у 2012. години: 10;
- у 2013. години: 7;
- у 2014. години: 7;
- у 2015. години: 4;
- у 2016. години: 2;
- у 2017. години: 1;
- у 2018. години: 9;
- у 2019. години: 3;
- у 2020. години: 3;
- у 2021. години: 1.

6. Опис надлежности, овлашћења и обавезе

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

1. доноси подзаконске акте;
2. одлучује о правима и обавезама оператора и корисника;
3. сарађује са органима и организацијама надлежним за област радиодифузије, поштанског саобраћаја, заштите конкуренције, заштите потрошача, заштите података о личности и другим органима и организацијама по питањима значајним за област електронских комуникација и поштанских услуга;

4. сарађује са надлежним регулаторним и стручним телима држава чланица Европске уније и других држава ради усаглашавања праксе примене прописа из области електронских комуникација и поштанских услуга и подстицања развоја прекограничних електронских комуникационих мрежа и услуга, као и услуга из области поштанског саобраћаја;
5. учествује у раду међународних организација и институција у области електронских комуникација и поштанских услуга у својству националног регулаторног тела у области електронских комуникација и поштанских услуга;
6. обавља друге послове у складу са Законом, Законом о поштанским услугама и Законом о информационој безбедности.

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

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

- 1) прописе за примену овог закона, односно закона којим се уређују поштанске услуге и друге опште акте;
- 2) записнике са седница и одлуке Управног одбора;
- 3) регистре, евиденције и базе података;
- 4) упоредне прегледе квалитета и цена јавно понуђених услуга и друге податке од интереса за заштиту и унапређење интереса потрошача, односно крајњих корисника;
- 5) стручна мишљења, студије и анализе наручене за потребе Агенције;
- 6) статистичке податке и друге показатеље развоја тржишта електронских комуникација и тржишта поштанских услуга;
- 7) друге податке и информације у вези са радом Агенције, у складу са Законом и Законом о поштанским услугама и прописима донетим на основу њих.

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

- 1) податке о стању тржишта електронских комуникација у Републици Србији;
- 2) податке о испуњавању циљева и задатака утврђених годишњим планом рада Агенције, а нарочито о остваривању стратегије развоја електронских комуникација;

- 3) донети финансијски план, финансијске извештаје и извештаје ревизора;
- 4) друге податке од значаја за спровођење овог Закона;

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

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

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

Законом о информационој безбедности („Службени гласник РС“, бр. 6/16, 94/17 и 77/19) је утврђено да је Агенција надлежна за координацију и извршавање послова Националног центра за превенцију безбедносних ризика у информационо-комуникационим системима (у даљем тексту: Национални ЦЕРТ).

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

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

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

7. Поступање у оквиру надлежности, овлашћења и обавезе

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

8. Навођење прописа

Поред Закона, Агенција у свом раду примењује и Закон о поштанским услугама, Закон о информационој безбедности, као и подзаконске акте донете на основу наведених закона. У 2021. години Агенција је донела следећа подзаконска акта из своје надлежности:

1. *Правилник о обрасцима захтева за издавање појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција („Службени гласник РС“ број 37/21);*
2. *Правилник о измени и допуни Правилника о садржини и начину пријаве уговора о међуповезивању на међународном нивоу („Службени гласник РС“ број 53/21);*
3. *Правилник о примени политике примереног коришћења, методологији процене одрживости укидања малопродајних додатних накнада за роминг и захтеву који пружалац услуга роминга подноси у те сврхе („Службени гласник РС“, број 53/21);*
4. *Правилник о изменама и допунама Правилника о примени трошковног принципа, одвојених рачуна и извештавању од стране оператора са значајном тржишном снагом у области електронских комуникација („Службени гласник РС“, број 53/21);*
5. *Правилник о изменама и допуни Правилника о опитим условима за обављање делатности електронских комуникација по режиму општег овлашћења („Службени гласник РС“, број 78/21);*
6. *Правилник о допуни Правилника о утврђивању накнада за пружање услуга из надлежности Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС“, број 87/21).*

Такође, у извештајном периоду, Агенција је у оквиру својих надлежности припремила предлоге следећих подзаконских аката, које је након спроведене процедуре донело ресорно министарство/Влада:

1. *Правилник о утврђивању Плана расподеле радио-фреквенција у радио-фреквенцијском опсегу 694-790 MHz („Службени гласник РС“ број 52/21);*
2. *Стратегија развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021-2025. године (Службени гласник Републике Србије број 68/21 од 7.7.2021);*
3. *Правилник о начину и поступку стручног надзора обављања поштанских услуга (Службени гласник Републике Србије број 146/20 од 4.12.2020).*

У делу нормативне активности везане за израду подзаконских аката, у 2021. години је започето, али још увек није окончано доношење следећих општих аката из надлежности Агенције (*подзаконска акта у процедури*):

1. *Правилник о начину коришћења радио-фреквенција по режиму општег овлашћења, који је од стране Управног одбора Агенције усвојен у форми предлога 10.2.2021. године, након чега је овај акт 1.3.2021. године, прослеђен на мишљење о уставности и законитости ресорном министарству;*
2. *Измене Плана нумерације, које су након спроведене процедуре, усвојене од стране Управног одбора Агенције у форми предлога 3.12.2021. године, након чега је овај акт, 7.12.2021. године, прослеђен на мишљење о уставности и законитости ресорном министарству;*
3. *Правилник о преносивости броја за услуге које се пружају преко јавних мобилних*

комуникационих мрежа, који је од стране Управног одбора Агенције усвојен у форми предлога 24.12.2021. године, након чега је, 28.12.2021. године, прослеђен на мишљење о уставности и законитости ресорном министарству;

4. *Правилник о обрасцу захтева за издавање дозволе за коришћење нумерације*, који је од стране Управног одбора Агенције усвојен у форми нацрта 24.12.2021. године, након чега је, упућен на јавне консултације у периоду од 28.12.2021. до 18.1.2022. године.

Такође, у овом периоду Агенција је припремала *предлоге* следећих подзаконских аката из области електронских комуникација чије доношење је у надлежности ресорног министарства/Владе, а који се и даље налазе у процедури:

1. *Правилник о утврђивању Плана расподеле фреквенција/локација/области за терестричке дигиталне ТВ радио-дифузне станице у радио-фреквенцијском опсегу 470-694 MHz за територију Републике Србије*, који је, након спроведене процедуре, усвојен у форми предлога 26.3.2021. године од стране Управног одбора Агенције, након чега је, 1.4.2021. године прослеђен на даљу надлежност ресорном министарству;
2. *Предлог измена и допуна Плана намене радио-фреквенцијских опсега* који је, након спроведене процедуре, усвојен у форми припремљеног предлога 5.11.2021. године од стране Управног одбора Агенције, након чега је, 10.11.2021. године, прослеђен на даљу надлежност ресорном министарству;
3. *Правилник о измени Правилника о утврђивању Плана расподеле фреквенција/локација за терестричке аналогне FM радио-дифузне станице за територију Републике Србије*, који је, након спроведене процедуре, усвојен у форми предлога 5.11.2021. године од стране Управног одбора Агенције, након чега је, 10.11.2021. године прослеђен на даљу надлежност ресорном министарству;
5. *Правилник о утврђивању Плана расподеле радио-фреквенција у радио-фреквенцијским опсезима 1900-1980 MHz и 2110-2170 MHz*, који је од стране Управног одбора Агенције усвојен у форми нацрта 3.12.2021. године, након чега је упућен на јавне консултације у периоду од 7.12.2021. до 28.12.2021. године.

Подзаконска акта која је донела Агенција налазе се на интернет страници Агенције, на странама:

„Регулатива“ (<https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-dokumenti>) и „Поштанске услуге“ (<https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-regulativa-iz-oblasti-postanskih-usluga>), као и „Информациона безбедност“ (<https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-pravilnici-koje-donosi-ratel-informaciona-bezbednost>).

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

На поступке утврђивања и плаћања накнаде за коришћење нумерације и накнаде за коришћење радио- фреквенција, од 1.1.2019. године примењује се Закон о накнадама за коришћење јавних добара („Службени гласник РС“, бр. 95/18, 49/19, 86/19-др.пропис, 156/20-др.пропис и 15/21-др.пропис).

Агенција у свом раду, по потреби и у зависности од конкретне правне ситуације,

примењује све позитивно-правне прописе, како законе тако и подзаконска акта, а између осталих:

- Закон о електронским медијима („Службени гласник РС“, бр. 83/14, 6/16-др. закон и 129/21),
- Закон о јавним медијским сервисима („Службени гласник РС“, бр. 83/14, 103/15, 108/16, 161/20 и 129/21),
- Закон о јавном информисању и медијима („Службени гласник РС“, бр. 83/14, 58/15 и 12/16-аутентично тумачење),
- Закон о заштити животне средине („Службени гласник РС“, бр. 135/04, 36/09-др. закон, 36/09, 72/09-др. закон, 43/11–УС, 14/16, 76/18 и 95/18-др. закон) ,
- Закон о заштити од нејонизујућих зрачења („Службени гласник РС“, број 36/09),
- Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању („Службени гласник РС“, бр. 94/17 и 52/21),
- Закон о електронској управи („Службени гласник РС“, број 27/18),
- Закон о информационој безбедности ("Службени гласник Републике Србије ", број 6/2016, 94/2017и 77/2019);
- Закон о регистру административних поступака („Службени гласник РС“ број 44/21);
- Закон о заштити потрошача („Службени гласник РС“, број 88/21);
- Закон о техничким захтевима за производе и оцењивању усаглашености („Службени гласник РС“, број 49/21);
- Закон о печату државних и других органа („Службени гласник РС“, бр. 101/07 и 49/21)
- Стратегија развоја мрежа нове генерације до 2023. године („Службени гласник РС“, број 33/18),
- Стратегија за прелазак са аналогног на дигитално емитовање радио и телевизијског програма у Републици Србији („Службени гласник РС“, бр. 52/09, 18/12 и 26/13),
- Стратегија повећања учешћа домаће индустрије у развоју телекомуникација у Републици Србији („Службени гласник РС“, број 3/10),
- Стратегија развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021-2025. године („Службени гласник РС“, број 68/21),
- Стратегија развоја информационог друштва и информационе безбедности у Републици Србији од 2021-2026. године (са Акционим планом)- („Службени гласник РС“, број 86/21).
- Стратегија за борбу против високотехнолошког криминала за период од 2019-2023. године (са Акционим планом 2019-2020. године)- („Службени гласник РС“, број 71/18);
- Стратегија развоја система јавног информисања у Републици Србији за период 2020-2025. година („Службени гласник РС“, број 11/20) и Акциони план за спровођење Стратегије развоја система јавног информисања у Републици Србији за период 2020-2025. година, у периоду 2020-2022. година („Службени гласник РС“, број 148/20);
- Закључак којим се укида обавезна примена печата у пословању привредних субјеката, у складу са Акционим планом о укидању обавезне примене печата у пословању предузетника, привредних друштава и других правних лица приватног права („Службени гласник РС“, број 28/18);

- Одлука о одређивању робе за чији је увоз, извоз, односно транзит прописано прибављање одређених исправа („Службени гласник РС“, бр, 4/20 и 9/21), као и све остале прописе који су од значаја за решавање питања из њене законске стварне надлежности.

9. Услуге које Агенција пружа заинтересованим лицима

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

Агенција у свом раду:

1. Издаје појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција по захтеву;
2. Издаје појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција по спроведеном поступку јавног надметања;
3. Издаје појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција на захтев Регулаторног тела за електронске медије;
4. Издаје привремене дозволе за коришћење радио-фреквенција;
5. Издаје појединачне дозволе дипломатско-конзуларном представништву;
6. Издаје појединачне дозволе страном правном лицу;
7. Издаје радио-аматерске лиценце по захтеву Савеза радио-аматера Србије;
8. Продужује рокове важности појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција;
9. Преноси права на коришћење радио-фреквенција;
10. Одузима додељене радио-фреквенције;
11. Обавештава о начину коришћења радио-фреквенцијских опсега на основу Закона и Уредбе о утврђивању Плана намене радио-фреквенцијских опсега („Службени гласник РС”, број 89/20);
12. Штити права корисника електронских комуникација и поштанских услуга;
13. Доноси план нумерације, издаје дозволе за коришћење нумерације и доноси решења о одузимању нумерације;
14. Издаје исправе о усаглашености РТТ опреме;
15. Решава међуоператорске спорове;
16. Врши контролу радио-фреквенцијског спектра у циљу отклањања штетних сметњи;
17. Издаје дозволе поштанским операторима;
18. Даје сагласност на Опште услове поштанских оператора;
19. Даје сагласност на Ценовник поштанских услуга;
20. Врши стручни надзор над радом поштанских оператора;
21. Врши независно мерење квалитета Универзалне поштанске услуге;
22. Води Евиденцију посебних ЦЕРТ-ова и доноси решења о упису у наведену Евиденцију;
23. Координација превенције и заштите од безбедносних ризика у информационо-комуникационим системима (ИКТ системима) на националном нивоу;
24. Национални ЦЕРТ прати пријављене инциденте на националном нивоу и на основу прикупљених података анализира ризике и инциденте са циљем подизања свести, како код грађана, тако и код привредних субјеката и органа јавне власти, о значају информационе безбедности;
25. Прикупља и обрађује податке у циљу израде прегледа тржишта електронских

- комуникације и поштанских услуга;
26. Води евиденцију оператора јавних комуникационих мрежа и услуга,
 27. Води базу података о капацитетима који могу бити предмет заједничког коришћења и приступа.
 28. Управља информационим системом за пренос броја и одржава базу података пренетих бројева, према члану 79. ЗЕК-а Агенција управља информационим системом за пренос броја и одржава базу података пренетих бројева, водећи рачуна о заштити података о личности, ближе прописује услове и начин преноса броја, као и висину накнаде за пренос броја из овог члана.

10. Поступак ради пружања услуга

Поступак издавања појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција

Поступак издавања појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција (у даљем тексту: дозвола), покреће се захтевом у писаној или електронској форми на прописаном обрасцу, који се налази на интернет страници Агенције на адреси:

https://www.ratel.rs/uploads/documents/empire_plugin/Pravilnik%20o%20obrascima%20zahteva%20za%20izdavanje%20pojedina%20C4%8Dne%20dozvole%20za%20kori%20C5%A1%C4%87enje%20radio-frekvencija%20Sl.%20gl.%20RS%2037-21.pdf

Уз захтев се доставља документација од значаја за одлучивање по датом захтеву. По добијању захтева анализирају се подаци достављени у техничкој документацији.

Уколико су испуњени сви услови за издавање дозвола прописани Законом и подзаконским актима, заинтересованом лицу се писаним или електронским путем достављају подаци о висини трошкова за издавање дозвола.

Обавештења о висини уплате накнаде за издавање дозвола налазе се на интернет страници Агенције на адресама:

https://www.ratel.rs/uploads/documents/pdf_documents/documents/Regulativa/Pravilnici/Telekomunikacije/Pravilnik_o_naknadama_Agencije_SG34-13.pdf и

https://www.ratel.rs/uploads/documents/empire_plugin/%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%BE%20%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B0%D0%BC%D0%B0%20%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%20%D0%BE%20%D1%83%D1%82%D0%B2%D1%80%D1%92%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D1%9A%D1%83%20%D0%BD%D0%B0%D0%BA%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B0%20%20%D0%B7%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D1%83%D0%B6%D0%B0%D1%9A%D0%B5%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B0%20%D0%B8%D0%B7%20%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%BB%D0%B5%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%A0%D0%B5%D0%BF%D1%83%D0%B1%D0%BB%D0%B8%D1%87%D0%BA%D0%B5%20%D0%B0%D0%B3%D0%B5%D0%BD%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B5%20%D0%B7%D0%B0%20%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B5%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86

[%D0%B8%D1%98%D0%B5.pdf](#)

По добијању податка о извршеној уплати, заинтересованом лицу (кориснику) се писаним или електронским путем доставља решење о издавању појединачне дозволе за коришћење радио-фреквенција које садржи дозволе у прилогу и које су саставни део решења. Одлучивање по захтевима врши се према редоследу подношења, у року од 40 дана од дана подношења захтева, осим у случају када је одговарајућим међународним споразумима предвиђен другачији рок.

Издавање дозволе за коришћење нумерације

Операторима електронских услуга, за потребе пружање услуга корисницима, могу да се доделе на коришћење бројеви из [Плана нумерације](#). У зависности од врсте електронске услуге и врсте мреже преко које пружају ту услугу, оператори могу да, Агенцији, у складу са Планом нумерације, поднесу захтев за доделу бројева.

Захтев за доделу нумерације подноси се на обрасцу који је прописан [Правилником о обрасцу захтева за издавање дозволе за коришћење нумерације](#).

У случају захтева за доделу географске нумерације, образац се попуњава према [Упутству за попуњавање обрасца за издавање дозволе за коришћење нумерације](#).

Максимални период на који се може издати нумерације је 10 година.

Дозвола за коришћење нумерације може се продужити тако што оператор коме је додељена нумерација подноси Агенцији захтев за продужење трајања дозволе у року који није краћи од 30 дана, нити дужи од 90 дана, пре истека важности дозволе.

Након подношења захтева за доделу нумерације, уколико су испуњени сви услови, оператору се упућује допис у коме су наведене инструкције за плаћање накнаде за обраду захтева. Ова накнада износи 20.000 динара за доделу нумерације и 10.000 динара за продужење дозволе за коришћење нумерације. Наканде за обраду захтева одређене су [Правилником о утврђивању накнада за пружање услуга из надлежности Републичке агенције за електронске комуникације](#) („Службени гласник Републике Србије“ број 34/13).

Уколико престане потреба оператора за додељеним бројевима, из било ког разлога, он може да се одрекне додељене или дела додељене нумерације. За одрицање од додељене нумерације не наплаћује се накнада и обавља се тако што оператор, шаље Агенцији, обавештења у слободној форми које треба да садржи опсеге бројева којих се одриче и датум одрицања.

Оператор коме је додељена нумерација дужан је да плаћа годишњу накнаду за коришћење нумерације у складу са [Прилог 15 Закона о накнадама за коришћење јавних добара](#) („Службени гласник РС“, бр. 95/18, 49/19, 86/19-усклађени дин.износи и 156/20-усклађени дин.износи)

Међуоператорски односи

Представљају односе између оператора електронских комуникација у вези са заједничким коришћењем и приступом елементима мреже и припадајућим средствима, као и међуповезивањем, а ради пружања електронских комуникационих услуга. У 2021. години

Агенција је:

- На захтев оператора „SBB“ d.o.o завршене су активности у вези провере слободних капацитета дела кабловске канализације оператора „Телеком Србија“ а.д. Укупно по овом предмету су проверене 283 трасе и извршен увиђај преко 400 окана и издато Решење бр. 1-01-3410-1/20-59;
- Током утврђивања чињеница и провере на терену у вези спора „SBB“ d.o.o – ТЕЛЕКОМ СРБИЈА а.д. уочени су битни пропусти у обележавању каблова и окана у канализацији ТЕЛЕКОМ СРБИЈА а.д. Из тог разлога је спроведена посебна провера поступања и оператору ТЕЛЕКОМ СРБИЈА а.д. наложено да исправи ажурирање Базе инфраструктуре и усклади са законским и подзаконским актима у року од 6 месеци, као и да у року од 2 године изврши обележавање каблова у телекомуникационој канализацији на такав начин да Агенција може извршити своје проверне активности у било ком тренутку. ТЕЛЕКОМ СРБИЈА а.д. је у обавези да на сваких 6 месеци извештава Агенцију о учињеном везано за ову обавезу.
- На захтев оператора АКТОН вршене су активности на решавању међуоператорског спора са TELENOR D.O.O. у вези међуповезивања два оператора у сврху размене SMS порука и VAS сервиса;
- У 2021. године издата су решења у поступцима „SBB“ d.o.o против предузећа GALENS INVEST и АВАЛА, а у вези приступа корисницима у објектима које граде ова предузеће;
- Решаван је спор између Удружења кабловских оператора и ЕПС Дистрибуције у вези услова изнајмљивања стубова нисконапонске мреже. Спор је завршен медијацијом без издавања решења;
- Сва три напред наведена решења су од стране SBB“ d.o.o утужена и одговорено је на наводе тужбе;
- На захтев привердних судова и Министарства унутрашњих послова достављани су подаци о три оператора због покренутих процеса на суду или преварних активности;
- учествовала у попуњавању упитника међународних организација и регулаторних тела других држава;
- одговорила на питања у вези с приступом информацијама од јавног значаја.

Послови оцењивања усаглашености РТТ опреме

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

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

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

Поступак оцењивања усаглашености радио опреме и телекомуникационе терминалне

опреме (у даљем тексту: РиТТ опрема), прегледом техничке документације, покреће и води Агенција, на основу захтева за оцењивање усаглашености РиТТ опреме (у даљем тексту: захтев).

Захтев који подносилац доставља Агенцији треба да буде на српском језику и да садржи следеће елементе:

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

Уз захтев се обавезно достављају:

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

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

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

Захтев за издавање извода треба да садржи:

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

Прописани рок и начин подношења захтева

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

Просечно време потребно за издавање извода је пет (5) радних дана од дана подношења уредног захтева. Услуга се може добити подношењем захтева за издавање потврде или извода,

уз прилагање одговарајуће документације прописане Правилником и Процедуром.

Поступак за оцењивање усаглашености и издавање потврде, извода и изјаве

- Начин подношења захтева за добијање услуга и трошкови:

Захтев се подноси писаним путем и доставља поштом, електронском поштом или се предаје у писарници Агенције. Накнада за оцењивање усаглашености са издавањем потврде и накнада за издавање извода утврђене су Правилником о утврђивању накнада за пружање услуга из надлежности Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге („Службени гласник РС“, бр. 34/13, 92/20 и и 87/21).

- Поступање органа након пријема поднетог захтева:

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

- Начин рада стручне Комисије уређен је Упутством:

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

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

Ако Комисија утврди да нису испуњени услови за издавање потврде, предлаже доношење одлуке о одбијању захтева за издавања потврде. На основу предлога одлуке Комисије директор Агенције доноси решење о одбијању захтева за издавања потврде, које се доставља подносиоцу захтева. Против решења о одбијању захтева за издавања потврде подносилац захтева може поднети приговор према Процедури за поступање по приговорима и одлучивање о приговорима на рад Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге у вези са пословима оцењивања усаглашености број: 1-01-3404-1/18 од 04.07.2018. године.

За РиТТ опрему за коју су већ издате потврде, на захтев подносиоца, Агенција издаје извод. Издавање извода се обавља по истом поступку као и издавање потврде, с тим што поступак обухвата преглед и проверу захтева за издавање извода.

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

Отклањање штетних сметњи и технички прегледи радио станица

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

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

Техничке прегледе радио станица обављају Агенција или ангажована лица, односно лица овлашћена за вршење мерења и испитивања. Пријава за обављање техничког прегледа се врши посредством портала на интернет страници Агенције. На основу података из пријаве отвара се предмет, врши се евидентирање радио станица за које се обавља мерење у Базу података за технички преглед, обавља се технички преглед пријављених радио станица и сачињава извештај о техничком прегледу. Уколико радио станица задовољава прописане услове, Извештај потписан и оверен од стране вршиоца техничког прегледа и одговорног лица радио станице, доставља се Агенцији и подносиоцу захтева. Ако је подносилац захтева незадовољан, може поднети одговарајући поднесак директору Агенције. Сви остали детаљи везани за процедуре мерења приликом техничких прегледа дати су у више упутстава сачињених у зависности од врсте радио станице за коју се врше мерења, а која се налазе на интернет страници Агенције на адреси <https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-tehnicki-pregled-radio-stanica>

Послови мерења и испитивања (контрола):

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

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

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

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

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

Издавање дозвола поштанским операторима

Поступак је намењен привредним субјектима који намеравају да започну делатност пружања поштанских услуга.

Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) издаје Решење (о одобрењу за обављање поштанских услуга), и то на период: посебна лиценца до 15 година, лиценца се издаје са роком важења од 10 година, а одобрење са роком важења од 1 до 10 година.

Захтев са доле наведеном документацијом можете поднети путем поште на адресу Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ), ул. Палмотићева бр. 2 11003 Београд, или лично на истој адреси, радним данима, у периоду од 9 до 15 часова, или путем имејла: postanskotrziste@ratel.rs

Уз захтев за добијање дозволе се прилажу оригинали следећих докумената:

1. Решење о испуњености услова за отпочињање делатности поштанских услуга;
2. Општи услови за обављање поштанских услуга
3. Ценовник поштанских услуга,
4. Решење/изјава о идентификационом знаку подносиоца захтева;
5. Документа којим се потврђују овлашћења правног заступника за потписивање захтева,
6. Доказ о уплати накнаде.

Давање сагласности на опште услове поштанских оператора

Услуга (поступак) је намењена привредним субјектима који обављају делатност поштанских услуга. Поштански оператори су дужни да обављају поштанске услуге у складу са својим Општим условима, на које сагласност даје Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ). У овом поступку РАТЕЛ издаје Решење о давању сагласности на опште услове за обављање поштанских услуга.

Захтев у писаној слободној форми уз који се прилаже општи услови за обављање поштанских услуга (документ се подноси у оригиналу, у два истоветна примерка), можете поднети поштом на адресу Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) Палмотићева 2, 11103 Београд или лично на писарницу РАТЕЛ-а радним даном у периоду од 9 до 15 часова.

Поступајући по захтеву, Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) у року од 30 дана од дана подношења захтева издаје Решење о давању сагласности на опште услове за обављање поштанских услуга.

Сви Општи услови поштанских оператора на које Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) дала сагласност јавно су доступни и објављени на интернет станици Ратела.

Давање сагласности на Ценовник поштанских услуга

Поступак је је намењен привредним субјектима који обављају делатност поштанских услуга. Решење о давању сагласности на Ценовник издаје Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ).

Поштански оператор је дужан да ценовник поштанских услуга достави Агенцији ради добијања сагласности. У Ценовнику су пописане све услуге које поштански оператор обавља, према ценовним ставовима. Ценовник мора да буде компатибилан са услугама које су дефинисане у Општим условима.

Захтев у писаној слободној форми уз који се прилаже документ Ценовник поштанских услуга може се поднети лично или поштом на адресу Регулаторне агенције за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) Палмотићева 2 11103 Београд од 9-15 часова

(писарница). Поступајући по захтеву, Регулаторна агенција за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ) у року од 30 дана од дана подношења захтева издаје Решење о давању сагласности на Ценовник поштанских услуга.

Стручни надзор над радом поштанских оператора

У складу са Стратегијом развоја поштанских услуга у Републици Србији за период 2021-2025 године и предвиђених активности и мера Акционим планом за спровођење исте, сагласно одредбама Закона о поштанским услугама („Службени гласник РС”, број 77/19), РАТЕЛ је, од јула 2021. године, отпочео вршење стручног надзора над радом поштанских оператора. До краја 2021. године, стручни надзор је извршен код укупно 14 поштанских оператора, од којих 10 обавља експрес услуге, а 4 курирске услуге. Фокус је првенствено био на операторима са већим учешћем на тржишту поштанских услуга у Републици Србији.

Главне активности при обављању стручног надзора су усмерене на контролу испуњености прописаних параметара квалитета при обављању поштанских услуга односно провера испуњености рокова уручења поштанских пошиљака, решавања рекламација корисника (благовременост, основаност одбијања, рок сачињавања одговора и сл.), као и примена важећих ценовника при обрачуна поштарине за извршене поштанске услуге, као и усаглашености рада поштанских оператора са донетим Општим условима за обављање поштанских услуга, на које је РАТЕЛ дао сагласност.

Такође, у оквиру припремних активности за обављање стручног надзора врши се увид у наведене податке за кориснике поштанских услуга, на интернет страници поштанских оператора, везано за доступност и веродостојност информација о ценама, врстама услуга и условима пружања поштанских услуга.

Убрзани развој електронске трговине, како на глобалном светском нивоу, тако и у Републици Србији, доводи и до интензивног раста експрес услуга, што пред поштанске операторе поставља нове изазове, пре свега у сегменту цене и квалитета услуга. Повећан обим поштанских пошиљака доводи и до раста рекламација за обављене поштанских услуга. С тим у вези, при обављању стручног надзора, запажено је да већи број оператора значајним улагањем или планираним инвестицијама у проширење и унапређење опреме и технолошких капацитета, као и контролу пријема, обраде и уручења поштанских пошиљака, настоји да повећа квалитет пружања поштанских услуга.

О извршеним стручним надзорима, утврђеном чињеничном стању и предузетим мерама, РАТЕЛ редовно доставља извештај Министарству трговине, туризма и телекомуникација, као надлежног министарства за послове поштанског саобраћаја.

Агенција у складу са Законом о поштанским услугама, издаје и одузима дозволе за обављање поштанских услуга и води регистар издатих и одузетих дозвола поштанским операторима и обезбеђује јавни приступ истом.

Независно мерење квалитета Универзалне поштанске услуге

Почев од 2020. Агенција је Законом о поштанским услугама добила надлежност у организацији и спровођењу независног мерења квалитета Универзалне поштанске услуге у складу са параметрима дефинисаним *Правилником о параметрима квалитета за обављање поштанских услуга* („Службени гласник РС“, број 114/20) који је донео Рател. Мерење се врши у складу са стандардом СРПС 13850 (2014) и односи се на период од 3 године .

Приговори претплатника/корисника

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

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

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

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

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

Када је реч решавању приговора корисника поштанских услуга, Законом о поштанским услугама је прописано да надзор над применом овог закона, као и других прописа којима се уређује обављање поштанских услуга, врши Министарство трговине, туризма и телекомуникација, преко инспектора за поштанске услуге, а надлежност РАТЕЛ-а се односи на праћење рада поштанских оператора на основу рекламација корисника, одговарање корисницима на приспеле рекламације, као и упућивање истих коме се могу обратити у случају даљег поступка.

Поред овога у складу са Законом о поштанским услугама (Члан 6, став 2) Агенција има надлежност у посредовању у процесу вансудског решавања спорова између корисника/оператора поштанских услуга Током 2021. године дошло је до следећих измена

везано за дозволе-одобрења за обављање поштанских услуга (у даљем тексту: одобрење):

- издато је 9 одобрења новим поштанским операторима, док је за 3 постојећа оператора након истицања одобрења после 10 година, на захтев издато ново одобрење;
- измењено је 11 одобрења на захтев имаоца дозволе, због измена регистрованих података у одговарајућем регистру Агенције за привредне регистре, а 1 одобрење због проширења делатности оператора и на обављање међународног поштанског саобраћаја;
- одузета су 2 одобрења, из разлога што је код оператора наступио прекид у обављању поштанских услуга у непрекидном трајању дуже од 12 месеци и 4 одобрења, из разлога необављања поштанске услуге у складу са законом, на начин и под условима утврђеним дозволом (због брисања из одговарајућег регистра Агенције за привредне регистре);
- 3 одобрења су престала да важе на захтев имаоца одобрења;
- 4 одобрења су истекла, без захтева оператора за издавање новог одобрења.

У циљу заштите корисника, РАТЕЛ приликом давања сагласности операторима посебно води рачуна о њиховим Општим условима за обављање поштанских услуга, како би исти били у складу са законом и осталим подзаконским актима.

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

Упис у Евиденцију посебних центара за превенцију безбедносних ризика у информационо-комуникационим системима (у даљем тексту: Евиденција), уређен је Правилником о садржају, начину уписа и вођења евиденције посебних центара за превенцију безбедносних ризика у информационо-комуникационим системима („Службени гласник РС“, број 37/20, у даљем тексту: Правилник).

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

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

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

Пријава за упис у Евиденцију подноси се у писменом облику, непосредно или поштом, на Обрасцу 1 који се налази у прилогу Правилника и чини његов саставни део. Подносилац уз

пријаву прилаже доказ о обављању послова превенције и заштите од безбедносних ризика у ИКТ системима у оквиру одређеног правног лица, групе правних лица, области пословања и слично.

Пријава за упис у Евиденцију и документација која се прилаже уз пријаву достављају се у форми електронског документа у оригиналу или у форми овереног дигитализованог акта, у складу са прописима којима се регулише електронски документ, електронска идентификација и услуге од поверења у електронском пословању, на електронску адресу Националног ЦЕРТ-а. Приликом подношења пријаве, подносилац пријаве је у оба-вези да се изјасни о области деловања, односно о пружању услуге превенције и заштите у ИКТ системима у оквиру: свог правног лица, групе правних лица, или области пословања, и слично.

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

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

Прикупљање статистичких података о инцидентима у информационо-комуникационим системима од посебног значаја

Врста, форма и начин достављања статистичких података о свим инцидентима у ИКТ системима од посебног значаја уређен је Правилником о врсти, форми и начину достављања статистичких података о инцидентима у информационо-комуникационим системима од посебног значаја („Службени гласник РС“ број 76/20).

Оператори ИКТ система од посебног значаја су у обавези да ажурне и тачне статистичке податке о свим инцидентима у ИКТ систему у претходној години, доставе најкасније до 28. фебруара текуће године, и то електронским путем, односно попуњавањем Обрасца ИСП на интернет страници Националног ЦЕРТ-а.

Листа инцидената према врстама садржи податке о броју инцидената у ИКТ системима, који су разврстани у складу са националном таксономијом по групама и врстама инцидената.

Обраду статистичких података, који су достављени на начин и у року прописаном напред наведеним правилником, Национални ЦЕРТ врши према групи, врсти и броју инцидената, као и према другим критеријумима који су од значаја за сагледавање стања о безбедносним ризицима и инцидентима на националном нивоу. Национални ЦЕРТ обједињује статистичке податке у форми годишњег извештаја, који доставља надлежном министарству и исти објављује на својој интернет страници најкасније до краја другог тромесечја текуће године. Годишњи извештај садржи агрегиране и анонимизоване податке оператора ИКТ система од посебног значаја, а не садржи појединачне податке оператора ИКТ система од посебног значаја, као ни оцену безбедности појединачног оператора ИКТ система од посебног значаја.

Прикупљање и обрада података о тржишту поштанских услуга

Рател објављује кварталне и годишње податке о стању тржишта поштанских услуга у РС. У циљу ефикасне анализе поштанског тржишта у 2021. години спроведено је прикупљање, анализа и обједињавање кварталних извештаја поштанских оператора за сва четири квартала 2020. године, који су упоређени са одговарајућим кварталима 2020. године и објављени на интернет страни РАТЕЛ-а:

<https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-kvartalni-podaci-postanske-usluge>

Кроз упитнике је извршено прикупљање података од поштанских оператора о броју и врсти рекламационих поступака и накнади штете на годишњем нивоу за 2020. годину. Сектор за поштанске услуге је израдио анализу тржишта поштанских услуга за 2020. годину, у којој је анализирао податке о обиму, приходу по врстама услуга, поређењу трендова са земљама ЕУ, о пошиљкама које су последица даљинске продаје у унутрашњем поштанском саобраћају. Годишњи преглед тржишта је објављен на интернет страни РАТЕЛ-а: <https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-godisnji-pregledi-trzista>. Такође, у 2021 је израђена студија *Испитивање степена задовољења потреба корисника поштанских услуга за правна и физичка лица* чији су резултати доступни на интернет страни Агенције: <https://www.ratel.rs/cyr/page/cyr-studije-iz-oblasti-postanskih-usluga>

Измене у регистрима

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

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

Поред ажурног вођења Регистра оператора јавних комуникационих мрежа и услуга током 2021. године ажурирани су и регистар закључених уговора о интерконекцији, база података о уговорима за међуповезивање на међународном нивоу, као и послови у вези ажурирања базе инфраструктуре и креирање извештаја. Такође, у наведеном периоду прикупљени су и обрађени подаци о броју корисника услуге дистрибуције медијских садржаја и услуге приступа интернету за 2021. годину, разврстано по технологијама и операторима, и анализирани подаци су коришћени за годишњи извештај о раду као и у великом броју захтева од стране Комисије за заштиту конкуренције, Привредног суда, Министарстава и појединих јавних предузећа. Од 2020. године успостављена је јавно доступна гео референтна база свих уписаних приступних WiFi тачака на територији Републике Србије.

11. Преглед података о пруженим услугама

Преглед броја издатих појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција

На основу захтева корисника за издавање и продужење појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција, закључно са 31.12.2021. године решењима (укупан број решења је **1729**) је издато **30008** појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција, и то:

- **29741** појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција на основу захтева корисника, у складу са чланом 86. Закона о електронским комуникацијама;
- **32** појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција за радио-станице на ваздухоплову;
- **42** појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција за радио-станице на броду и другом пловилу;
- **85** појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција за дипломатско-конзуларна представништва и страна правна лица а у складу са члановима 87. и 88. Закона о електронским комуникацијама;
- **108** појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција за радио-аматере;
- континуирано се врши евидентирање пријава (електронски) за коришћење радио-фреквенција у фреквенцијским опсезима 2400-2483.5 MHz, 5470-5725 MHz, 5725-5875 MHz и 72-76/82-86 GHz;
- издато.издато је 196 лиценци за радио-аматере.

Издавању дозвола су претходиле неопходне техничке анализе, као саставни део прорачуна компатибилности између постојећих и нових корисника радио-фреквенцијског спектра.

До 31.12.2021 године, у области радио-дифузне службе извршена је анализа захтева и достављени одговори за укупно **28** дислокација радио-дифузних предајника.

У другој половини 2021. године издате су прве дозволе (укупно 17) за коришћење радио-фреквенција за GSM-R базне станице и то за 15 локација у оквиру прве две деонице мађарско-српске железничке пруге (Београд – Стара Пазова и Стара Пазова – Нови Сад) чиме је започет процес издавања дозвола у оквиру модернизације брзе пруге и постављања опреме GSM-R система.

Током 2021. године почела је нова тестна фаза увођења 5G технологије обрадом захтева за издавањем привремених дозвола за коришћење радио-фреквенција у радио-фреквенцијским опсезима 3.4-3.8 GHz, 2.6 GHz и 700 MHz, као и привремених дозвола у сврху тестирања 5G DSS (5G Dynamic Spectrum Sharing) функционалности - истовремени рад 4G/5G технологије у истом радио-фреквенцијском опсегу (800 MHz и 2100 MHz).

Преглед броја одузетих појединачних дозвола за коришћење радио-фреквенција

Закључно са 31.12.2021. године решењима (укупан број решења је **830**) одузето је укупно **21243** дозвола.

Преглед броја завршених координационих поступака у коришћењу радио-фреквенцијског спектра са администрацијама суседних и других земаља

У 2021. години, у области радио-дифузне службе извршена је координација **1086** фреквенције/локације са суседним и другим администрацијама и то путем: специјалних секција GE06 - **126** координација и GE84 - **630** координација, а путем кореспонденције GE06 – **307** координација T-DAB и GE84 - **23** координације. Поред тога, администрација Републике Србије је упутила захтев суседним администрацијама путем кореспонденције GE06 – **360** координација за дигитални радио T-DAB.

У области фиксне службе одговорено је на **13** захтева за координацију Мађарске (**351** радио-релејна веза) и послата је **2** координациона захтева (**565** радио-релејних веза). Такође је послат и фреквенцијски регистар свих важећих искординираних радио-релејних веза са укупно **574** радио-релејне везе.

У области фиксне сателитске службе одговорено је на **6** координационих захтев за земаљске станице.

Прослеђено је **40** коментара на објављене сателитске мреже у Vbrific-у, за фиксу сателитску и радио-дифузну сателитску службу.

У области фиксне и мобилне службе извршена је координација **34** фреквенције/локације са мађарском администрацијом путем кореспонденције.

Преглед броја одговора на захтеве градских и општинских управа – одељења за просторно планирање, урбанизам и грађевинарство

На основу захтева градских и општинских управа – одељења за просторно планирање, урбанизам и грађевинарство, а за потребе израде просторних планова и планова детаљне регулације у току **2021.** године, припремљено је укупно **33** одговора у којима су дефинисани услови који се односе на заштиту постојећих електронских комуникационих мрежа и припадајућих средстава, утврђивање заштитног појаса и начин извођења радова у близини електронских комуникационих мрежа и припадајућих средстава, као и захтеви који се односе на утврђивање радио коридора за географске зоне дефинисане у захтевима.

Преглед података о издатим решењима у области нумерације

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

	Додела и продужење нумерације									
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Географски	9	13	12	10	19	23	18	19	22	10
Негеографски	37	26	17	38	13	17	14	7	12	12
Кратки кодови	17	6	4	7	3	5	2	1	3	4
Остали кодови	7	7	4	2	9	2	-	-	1	6
Укупно	70	52	37	57	44	47	34	27	38	32

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

	Одузимање нумерације									
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Географски	-	-	3	2	1	3	1	6	12	6
Негеографски	-	10	5	10	8	8	6	4	6	3
Кратки кодови	-	-	1	2	-	-	-	2	3	1
Остали кодови	-	-	-	-	-	-	4	1	-	-
Укупно	0	10	9	14	9	11	11	13	21	10

Преглед измена у регистрима:

Извршено је евидентирање (упис и брисање) 93* оператора електронских комуникационих мрежа и услуга (32 уписа и 61 брисања). Извршен је упис 21 оператора за пружање електронских комуникационих услуга и 11 оператора електронских комуникационих мрежа, а из регистра је обрисано 34 оператора за пружање електронских комуникационих услуга и 27 оператора електронских комуникационих мрежа. Детаљна спецификација напред наведене статистике за операторе јавних комуникационих мрежа и услуга дата у наставку у табелама:

Услуге	Број уписаних услуга	Број брисаних услуга
Јавна говорна услуга	1	5
VoIP (<i>Voice over IP</i>)	0	2
Пристап интернету и интернет услуге	8	11
ДМС (<i>Дистрибуција медијских садржаја</i>)	3	9
Пренос порука (SMS, MMS)	2	0
VAS (<i>value added service</i>) – сервиси са додатом вредношћу	5	0
Пренос података	1	1
Изнајмљивање ресурса ЕКМ	1	3
Изнајмљивање инфраструктуре	0	3
Емитовање и мултиплексирање	0	0
Телефонски именик	0	0
Остале услуге	0	0
Укупно	21	34

Мреже	Број уписаних мрежа	Број брисаних мрежа
GSM мобилна мрежа	0	0
UMTS мобилна мрежа	0	0
LTE мобилна мрежа	0	0
JFTM (<i>јавна фиксна телефонска</i>)	0	0
CDMA мрежа	0	0
KMP (<i>кабловска мрежа за пристап</i>)	3	10
RRMT (<i>радио релејна мрежа за транспорт</i>)	0	1
OMT (<i>оптичка мрежа за транспорт</i>)	0	5
PI (<i>пасивна инфраструктура</i>)	1	5

BFWA (<i>Broadband Fixed Wireless Acces</i>)	2	2
WAS/RLAN (<i>Wireless Local Area Networks</i>)	4	3
SM (<i>сателитска мрежа</i>)	0	0
RR – радиорелејна (72-76 GHz)	0	0
Остале фиксне	0	1
Остале широкопојасне бежичне мреже у опсезима радио-фреквенција у режиму општег овлашћењаширокопојасне бежичне мреже	1	0
Укупно	11	27

* $21+34+11+27=93$

Преглед броја услуга, мрежа и оператора по месецима у току 2021. године:

Датум	Број услуга/мрежа	Број услуга	Број мрежа	Број оператора
01.01.2021.	807	432	375	246
01.02.2021.	810	433	377	247
01.03.2021.	812	435	377	249
01.04.2021.	805	432	373	248
01.05.2021.	802	430	372	248
01.06.2021.	793	426	367	248
01.07.2021.	793	424	369	248
01.08.2021.	795	425	370	249
01.09.2021.	797	427	370	250
01.10.2021.	795	425	370	250
01.11.2021.	795	425	370	250
01.12.2021.	784	419	365	247

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

- Провера ГИТ образаца за око 180 оператора у вези питања из делокруга провере рада оператора и ажурирања Евиденције оператора;
- Прикупљање/анализа података у поступку провере рада оператора;
- Тестирање апликација оператора и израда извештаја;
- Послови у вези с набавком апарата, картица и фиксних прикључака за потребе тестирања;
- Током јула и децембра 2021. године извршена је провера рада 30 оператора (од 16.03.2020. године провере на терену нису вршене због епидемиолошке ситуације изазване вирусом COVID-19, осим у периоду два наведена месеца)

	Исход након обављене контроле	Број оператора
1	Оператор обрисан из регистра или поједина услуга/мрежа	9
2	Упис мреже/услуге или у процедури за упис	0
3	Прослеђено инспекцијским службама (МТТТ)	0
4	Оператор обавља делатност – пружа услугу у складу са пријавом	9
5	Оператори у поступку подношења тражене документације-извештаја	5
6	Наложена измена података на Интернет страници	0
7	Измењени подаци у Регистру (адреса, регија покривања, врста услуге ...), односно оператор доставио документацију у предвиђеном року	7
	Укупно	30

Преглед издатих потврда о усаглашености и извода из евиденције издатих потврда

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

	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.	УКУПНО
Потврде	349	1545	793	671	798	724	559	450	329	188	6406
Изводи	113	675	835	943	560	496	215	146	74	52	4109
Одбијени	2	34	7	0	0	4	1	0	2	-	50
Одустали	21	144	73	57	161	102	129	54	34	16	791
Прослеђени надлежном министарству	4	75	16	3	7	2	1	0	0	-	108
Погрешно	12	47	51	80	0	14	11	4	11	4	234

Преглед послова контроле дат је у табели у наставку:

Предмети	Укупно	У обради	Обрађено	Контролно - мерни	Техничк прегледи радио-	Остало
2011.	780	626	144	9189	4469	101
2012.	532	324	198	11152	4593	114
2013.	714	506	210	11693	6706 пријављених (4004 завршена)	2
2014.	594	412	182	13093	4014 пријављених (2799 завршених до	-
2015.	960	485	475	11496	5342	-

2016.	862	374	488	6739	8467	-
2017.	1148	366	782	6347	10123	-
2018.	943	555	388	6444	8651	-
2019.	971	419	552	4297	9965	-
2020.	938	398	540	9413	8440	-
2021	1104	369	735	13443	9742	-

Преглед поднетих приговора:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

У 2020. години примљен је 1091 приговор на рад оператора. У истој години, у корист претплатника/корисника је решено 430 приговора.

У 2021. години примљено је 1108 приговора на рад оператора. У истој години, у корист претплатника/корисника је решено 580 приговора.

У 2021. години РАТЕЛ-у је поднето 91 рекламација у вези са поштанским услугама, на које је благовремено одговорено, било путем поштанске пошиљке или електронским писмом.

Преглед евиденције посебних ЦЕРТ-ова и пријава инцидената

На основу Правилника о садржају, начину уписа и вођења евиденције посебних центара за превенцију безбедносних ризика у информационо-комуникационим системима („Службени гласник РС“ број 37/20), Национални ЦЕРТ је током 2020. године уписао два посебна ЦЕРТ-а, што укупно чини једанаест уписаних правних лица.

Национални ЦЕРТ прати пријављене инциденте на националном нивоу и на основу прикупљених података анализира ризике и инциденте са циљем подизања свести, како

код грађана, тако и код привредних субјеката и органа јавне власти, о значају информационе безбедности.

У периоду од 01.01.2021. до 31.12.2021. године, Националном ЦЕРТ-у Републике Србије пријављено је укупно 284 (двестаосамдесетчетири) инцидента, а инциденти који су везани за извршење кривичних дела која се гоне по службеној дужности пријављени су Посебном тужилаштву за високотехнолошки криминал.

Поред наведеног, Национални ЦЕРТ је имао активно учешће у националној вежби „Cyber Telsa 2021“, која је била одржана у касарни "Војвода Радомир Путник" у Горњем Милановцу у којој се налази центар за обуку везе и информатике, почетком децембра 2021. године. Носилац активности је Војска Србије, а учествовали су и представници приватног и академског сектора.

Електронска Евиденција посебних ЦЕРТ-ова и електронски образац за пријаву инцидента су доступни на интернет страници Националног ЦЕРТ-а <https://www.cert.rs/>.

Преглед одобрења поштанских оператора у 2021. години

Табела 1: Издата одобрења поштанским оператрима у 2021

Р.Б	Назив опеаратора	Број дозволе	Датум издавања	Напомена
1.	DRAGAN STEVIĆ PR KURIRSKЕ USLUGE BG DELIVERY BEOGRAD	1-04-34502-22/20-12	12.01.2021	
2.	RASTKO ĐOKIĆ PR, AGENCIJA ZA PRUŽANJE KURIRSKIH USLUGA SENDEX BEOGRAD (VOŽDOVAC)	1-04-34502-2/21-7	01.03.2021	истекла стара дозвола
3.	VAŠ POTRČKO DOO BEOGRAD - SAVSKI VENAC	1-04-34502-4/21-8	06.04.2021	
4.	MILŠPED ONE doo Beograd-Novi Beograd	1-04-34502-23/20-11	01.02.2021	8.4.2021. измењена па се води и у измењеним
5.	M&M Militzer & Muench Transport & Logistics doo Dobanovci	1-04-34502-16/21-8	14.05.2021	
6.	PREDUZEĆE ZA PRUŽANJE USLUGA SECUT DOO, BEOGRAD	1-04-34502-18/21-8	31.05.2021	истекла стара дозвола
7.	AKCIONARSKO DRUŠTVO INTEREUROPA- LOGISTIČKE USLUGE DOBANOVCI	1-04-34502-17/21-8	09.06.2021	

8.	B2C PARTNER DOO BEOGRAD - VRAČAR	1-04-34502-20/21-9	23.07.2021	
9.	ANANAS E-COMMERCE d.o.o. Beograd-Novi Beograd	1-04-34502-19/21-9	01.07.2021	23.8.2021 измењена па се води и у измењеним
10.	DELTA TRANSPORTNI SISTEM - D.T.S. DOO BEOGRAD	1-04-34502-21/21-8	23.07.2021	
11.	PRINT & LOGISTIC DRUŠTVO SA OGRANIČENOM ODGOVORNOŠĆU BEOGRAD	1-04-34502-22/21-9	23.08.2021	истекла стара дозвола
12.	ECO-M14 D.O.O. BEOGRAD - STARI GRAD	1-04-34502-23/21-10	18.10.2021	

Табела 2 : Издате измењена одобрења поштанским операторима у 2021.години

Р.Б	Назив оператора	Број дозволе	Датум измене	Разлог измене
1.	IVAN MILOJEVIĆ PR RADNJA ZA PRIPREMU DOKUMENATA I FOTOKOPIRANJE PANČEVO	1-04-34601-7/17-11	29.03.2021	промена адресе у АПР регистру
2.	COURIER SERVICE STAR DOO Beograd-Novi Beograd	1-04-34601-4/16-11	29.03.2021	промена адреса у АПР регистру
3.	GEBRÜDER WEISS TRANSPORT AND LOGISTICS DOO DOBANOVCI	1-04-34601-6/16-15	29.03.2021	промена адреса у АПР регистру
4.	Јавно предузеће Аутопревоз Кикинда	1-04-34502-7/21-9	30.03.2021	промена назива у АПР регистру
5.	NIŠ-EKSPRES DOO NIŠ	1-04-34502-6/21-6	05.04.2021	промена адреса у АПР регистру
6.	MILŠPED ONE doo Beograd-Novi Beograd	1-04-34502-23/20-14	08.04.2021	промена адресе у АПР регистру
7.	Клуб љубитеља бициклизма "Еко курир" Нови Сад	1-04-34601-2/16-15	12.04.2021	промена адресе у АПР регистру
8.	MILOŠ VUKOVIĆ PR AGENCIJA ZA USLUŽNE AKTIVNOSTI	1-04-34601-1/18-15		промена адресе у АПР регистру

	PODRŠKE POSLOVANJU BEOBLITZ BEOGRAD (PALILULA)		12.04.2021	
9.	УДРУЖЕЊЕ STAFF	1-04-34502-12/21-4	23.04.2021	промена адресе у АПР регистру
10.	ANANAS E- COMMERCE d.o.o. Beograd-Novi Beograd	1-04-34502-19/21-12	23.08.2021	промена адресе у АПР регистру
11.	BEEXEXPRESS DOO ŠABAC	1-04-34601-8/15-32	10.12.2021	проширење делатности и на међународни поштански саобраћај
12.	EXPRESS COURIER DOO BEOGRAD	1-04-34502-14/20-17	27.12.2021	промена назива у АПР регистру

Табела 3 : Одобрења одузета по службеној дужности

Р.Б	Назив оператора	Број дозволе	Датум брисања	Разлог одузимања
1.	PREDRAG MAJKIĆ PR, RADNJA ZA USLUŽNE DELATNOSTI POTRČKO 024	O-2010-48/1	15.03.2021	наступио прекид у обављању поштанских услуга у непрекидном трајању дуже од 12 месеци
2.	NEDA RADOSAVLJEVIĆ PR KURIRSKA DOSTAVA POŠILJKI UNO EXPRESS KURIR JAGODINA	1-04-34601-8/16-10	22.03.2021	наступио прекид у обављању поштанских услуга у непрекидном трајању дуже од 12 месеци
3.	TEAM EXPRESS-032 D.O.O. ČAČAK	1-04-34601-15/16-4	03.07.2021	брисан из АПР регистра
4.	TEAM EXPRESS-NS- DOO NOVI SAD	1-04-34601-5/16-9	16.07.2021	брисан из АПР регистра
5.	ROYAL EXPRESS KURIR DOO BEOGRAD	1-04-34502--1/20-3	18.11.2021	брисан из АПР регистра
6.	ЈОВАНА ЂУРЂЕВИЋ ПР КУРИРСКА СЛУЖБА АЛЕКС ЕХПРЕС ТРИ А ПАНЧЕВО	1-04-34601-8/17-3	18.12.2020	брисан из АПР регистра

Табела 4 : Одобрења одузета на захтев иамоца (оператора)

Р.Б.	Назив оператора	Број дозволе	Датум брисања из регистра
1.	Агенција за обављање курирских и других услуга "FLY", Раде Декић ПП	О-2010-46/1	19.01.2021
2.	Предузеће за промет и услуге „VK GROUP” д.о.о.	О-2010-56/1	29.03.2021
3.	TEAM EXPRESS-034 D.O.O. KRAGUJEVAC	1-04-34601-10/16-4	22.03.2021

Табела 5 : Истекла одобрења поштанском операторима без захтева за новим

Р.Б.	Назив оператора	Број дозволе	Датум брисања из регистра
1.	NENAD NIKOLOSKI PREDUZETNIK KURIRSKЕ USLUGE VAŠ POTRČKO BEOGRAD	О-2010-34/1	27.01.2021
2.	Привредно друштво "ПОТРЧКО" д.о.о.	О-2010-37/1	30.03.2021
3.	FLYER DOO ZA PROIZVODNJU, TRGOVINU I USLUGE, NOVI SAD	О-2010-47/1	06.07.2021
4.	PREDUZEĆE ZA KURIRSKЕ USLUGE CITY WALKER DOO BEOGRAD	О-2010-47/1	13.11.2021

12. Подаци о приходима и расходима

Преглед остварених и планираних прихода и расхода у 2021. години и план за 2022. годину

Опис	План 2021.	Реализација 2021.*	План 2022.
Укупни приходи	2.003.000.000		2.042.000.000
Укупни расходи	1.152.562.214		1.208.552.225
Добит	827.386.542		809.276.731

* Реализација може бити унета тек 31.03.2022. године, након подношења Финансијских извештаја за 2021. годину АПР-у.

Преглед планираних и остварених расхода у 2021. години и план за 2022. годину

Расходи и издаци	План за 2021.	Реализација у 2021.*	Кое ф.	План за 2022.
Трошкови материјала	6.035.280			1.728.000
Трошкови горива и енергије	24.840.000			25.000.000
Трошкови једнократног отписа алата и инвентара	6.498.000			15.493.200
Трошкови зарада и накнада зарада (брото)	302.975.549			337.728.408
Трошкови доприноса на зараде и накнаде зарада на терет послодавца	50.445.429			54.543.138
Уговори о привременим и повременим пословима	12.406.000			12.500.000
Трошкови физичким лицима по основу осталих уговора	1.100.000			1.100.000
Накнаде члановима управних и надзорних одбора	6.134.491			6.398.748
Остали лични расходи и накнаде	30.583.000			33.823.000
Трошкови транспортних услуга	19.970.166			15.771.371
Трошкови услуга одржавања	132.043.417			154.717.123
Трошкови закупнина	123.160.881			130.449.967
Трошкови рекламе и пропаганде	10.674.000			8.628.000
Трошкови осталих услуга	17.106.800			10.468.009
Амортизација	203.000.000			210.000.000
Трошкови непроизводних услуга	166.030.000			155.933.020
Трошкови репрезентације	5.994.000			3.570.520
Трошкови премија осигурања	8.112.000			11.022.120
Трошкови платног промета	1.800.000			2.200.000
Трошкови чланарина	6.900.000			4.200.000
Остали нематеријални трошкови	13.921.200			10.215.601
Расходи камата	20.000			50.000
Негативне курсне разлике	300.000			300.000
Остали непоменути расходи	2.012.000			2.212.000
Обезвређење потраживања	500.000			500.000
Расходи претходног периода	/			/
	1.152.562.214			1.208.552.225

* Реализација може бити унета тек 31.03.2022. године, након подношења Финансијских извештаја за 2021. годину АПР-у.

Сагласно члану 25. Закона о електронским комуникацијама Агенција се финансира на основу финансијског плана који за сваку годину доноси Управни одбор Агенције. Финансијским планом се утврђују укупни приходи и расходи Агенције, укључујући и резерве за непредвиђене издатке, као и елементи за целовито сагледавање политике зарада и запослености у Агенцији. Такође, из Закона проистиче и обавеза усвајања финансијског

плана најкасније до 15. новембра текуће године за наредну годину, након чега следи достављање истог Влади Републике Србије ради добијања сагласности.

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

13. Подаци о јавним набавкама

Укупна процењена вредност јавних набавки за 2021 годину је била 1.014.345.600, а по Плану јавних набавки из 2021. године је у тој години закључено уговора у вредности од 591.482.603,27 динара без ПДВ.

План јавних набавки Агенције за 2022. годину можете пронаћи на следећем линку:

https://www.ratel.rs/uploads/documents/empire_plugin/2022%20Plan%20javnih%20nabavki%20.pdf

14. Подаци о државној помоћи

Не односи се на Агенцију.

15. Подаци о исплаћеним платама, зарадама и другим примањима у 2021. години

Преглед исплаћених зарада и других примања у 2021. и план за 2022. годину

Опис	План за 2021.	Реализација у 2021.	План за 2022.
Плате, додаци и накнаде запослених	353.420.978	351.033.378	392.271.546

Квалификациона структура запослених на дан 31.12.2021. године

Квалификација	Број запослених 2020.	%	Број запослених 2021.	%
ВСС	117	82,39	127	85,23
ВШС	3	2,12	1	0,67
ССС	22	15,49	21	14,10
НСС/НК/ПК	/	/	/	/
УКУПНО	142	100	149	100

Због карактера активности Агенције, које су усмерене ка регулацији тржишта електронских комуникација и поштанских услуга у Републици Србији, неопходне су висока стручна и академска оспособљеност, као и искуство запослених, и то из области електротехнике, поштанског саобраћаја, економије и права. Из тог разлога у квалификационој структури високо образовани кадрови учествују са 85%, укључујући и 28 запослених са звањима мастера, магистра и доктора наука

16. Подаци о средствима рада

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

17. Чување носача информација

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

- Архиви са предметима на локацијама Агенције, у Архиву Универзитетске библиотеке „Светозар Марковић“, као и код запослених у Агенцији који раде на предметима;
- Електронским базама података на централном складишту у серверској сали на локацији Агенције.

Централно складиште информационих система, коме приступају само запослени, чува структуриране податке везане за пословање Агенције и електронске копије папирне документације, а запослени документа чувају и на својим рачунарима.

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

18. Врсте информација у поседу

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

19. Врсте информација којима Агенција омогућава приступ

Агенција омогућава приступ свим подацима, осим када је реч о ограничењима утврђеним одредбама чл. 24. и 41. Закона, као и одредбама чл. 9, 10, 13. и 14. Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Службени гласник РС“, бр. 120/04, 54/07, 104/09, 36/10 и 105/21).

20. Информације о подношењу захтева за приступ информацијама

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

На основу наведеног, предмет захтева за слободан приступ информацијама од јавног значаја, од услуга које пружа Агенција, не могу бити рекламација на висину рачуна, непридржавање уговорних обавеза и слични приговори, јер се ради о информацијама које су

од интереса за индивидуалног корисника, а о чему јавност нема „оправдан интерес да зна“.

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

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

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

ЗАХТЕВ за приступ информацији од јавног значаја

На основу члана 15. ст. 1. Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Службени гласник РС“, бр. 120/04, 54/07, 104/09, 36/10 и 105/21), од горе наведеног органа захтевам:*

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

Овај захтев се односи на следеће информације:

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

Тражилац информације/Име и презиме

адреса

У _____ дана 202__ године

други подаци за контакт

Потпис

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

** У кућици означити начин достављања копије документа.

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