



Република Србија  
**РАТЕЛ**  
Републичка агенција  
за телекомуникације

## ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ ЗА 2007. ГОДИНУ

### УВОД

Почетак процеса либерализације и укидања монопола у телекомуникационом сектору у Републици Србији, као и почетак хармонизације са законодавством у Европској унији, отпочео је са усвајањем Закона о телекомуникацијама средином 2003. године. Потребан услов за примену овог Закона представљало је оснивање Републичке агенције за телекомуникације (РАТЕЛ). Народна скупштина Републике Србије изабрала је Управни одбор Агенције 23. маја 2005. године, који је у законском року обезбедио све неопходне услове да РАТЕЛ 19. децембра 2005. године постане функционалан и званично отпочне са радом. Након почетних година 2005. и 2006, РАТЕЛ је, према нашем мишљењу више него успешно, окончао пословну 2007. годину на коју се и односи овај извештај.

У складу са оквирним Планом рада РАТЕЛ-а за 2007. годину, за који полазне основе представљају:

1. Закон о телекомуникацијама (Сл. гласник 44/2003,36/2006) ,
2. Стратегија развоја телекомуникација у Републици Србији од 2006. до 2010. године (Сл. гласник 99/2006),
3. Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији (Сл. гласник 87/2006) и
4. Национална стратегија привредног развоја Републике Србије 2006-2012. (усвојила Влада Републике Србије),

РАТЕЛ

РАТЕЛ је у 2007. години предузео низ активности да у складу са својим основним задатком обезбеди предуслове за стварање отвореног тржишта, а тиме и равноправан положај свих учесника у сектору телекомуникација. Примарни циљ РАТЕЛ-а јесте да обезбеди услове за даљи развој телекомуникационог сектора и задовољење јавних интереса. То је једино могуће постићи кроз:

- регулисање тржишта на бази опште прихваћених економских принципа,
- стимулисање конкуренције, увођењем нових оператора и увођењем нових услуга,
- континуирано побољшање квалитета постојећих сервиса и услуга,
- заштиту корисника.

РАТЕЛ је у току 2007. године објавио публикацију под називом „**ПРЕГЛЕД ТРЖИШТА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ У 2006. ГОДИНИ**“ (дата у Прилогу 1.), која је јавности представљена на конференцији ТЕЛФОР у новембру 2007. године. Тај преглед представља основни документ на основу кога се могу пројектовати промене у сектору телекомуникација у Републици Србији у наредном периоду.

### **РЕЗУЛТАТИ РАДА РАТЕЛ-а У 2007. ГОДИНИ**

Након почетног периода рада Агенције (2005. и 2006. година), 2007. година је, по нашем мишљењу, за РАТЕЛ била веома успешна. О томе убедљиво сведочи наредни приказ пословних перформанси који је остварен у периоду од 01.01. - 31.12.2007. године, а који је подељен у одговарајуће сегменте.

#### **Телекомуникационе мреже и услуге**

У 2007. години РАТЕЛ је снажно покренуо конкуренцију у сектору телекомуникација тако што је припремио регулативу и покренуо поступак за увођење нових технологија и сервиса, чиме би се са једне стране подстакла конкуренција у оним деловима телекомуникационог тржишта који су до сада били затворени, а са друге стране додатно развила конкуренција у сегментима у којима већ постоји.

У области мобилне телефоније усвојена је сва неопходна регулатива за развој постојећих и увођење нових технологија у мобилним мрежама. На овај начин сваки од три постојећа мобилна оператора је добио на располагање фреквенцијски опсег неопходан за

увођење тзв. треће генерације мобилне телефоније која, између осталог, омогућава брз пренос Интернета и пренос телевизијског сигнала. Поред увођења нових сервиса за крајњег корисника, цене услуга мобилне телефоније су значајно смањене, што је директна последица конкуренције и великог посла који је РАТЕЛ урадио на овом пољу током 2006. године у току процеса лиценцирања.

У циљу обезбеђења услова за отварање тржишта у фиксној и мобилној телефонији усвојен је План нумерације за телекомуникационе мреже („Службени гласник РС“ бр. 87/07) као и Правилник о управљању Планом нумерације за телекомуникационе мреже ("Службени гласник РС" бр. 87/07). Овим су створени предуслови да потенцијални нови оператори могу да добију на располагање блокове бројева које би даље додељивали крајњим корисницима. С обзиром на то да је према Закону о телекомуникацијама нумерација ограничен ресурс, донета је и Одлука о висини годишње накнаде за коришћење додељених бројева и адреса из Плана нумерације.

У циљу увођења принципа равноправности и недискриминаторног односа међу операторима на телекомуникационом тржишту, врло је важно да се донесе правилник којим би се уредила област интерконеције између две јавне телекомуникационе мреже. Овим правилником се утврђују општи услови повезивања телекомуникационих мрежа јавних телекомуникационих оператора, технички и финансијски услови интерконеције, обавеза омогућавања интерконеције итд. РАТЕЛ је дуго и студиозно радио на изради Правилника о општим условима за интерконецију јавних телекомуникационих мрежа, и он је током 2007. године усвојен од стране Управног одбора Агенције и прослеђен Министарству за телекомуникације и информатичко друштво ради давања мишљења о уставности и законитости.

С намером стварања услова за конкуренцију у фиксној телефонији, а са циљем обезбеђења развоја широкопојасног приступа (брзог Интернета уз пренос говора) сачињен је предлог Плана расподеле фреквенција за системе са фиксним бежичним приступом (FWA – *Fixed Wireless Access*) у фреквенцијским опсезима 3400-3600 MHz и 3600-3800 MHz. Обављено је и евидентирање заинтересованих за пружање услуга у овим опсезима, на основу чега је РАТЕЛ закључио да постоји велико интересовање међу операторима за увођење ове технологије.

Активност којој је посвећена велика пажња јесте увођење универзалног сервиса, којим би се обезбедили јавна говорна услуга и Интернет нижег квалитета за све грађане који немају довољна примања да редовно измирују своје обавезе, са посебним акцентом на становништво у руралним областима где телекомуникациона инфраструктура још увек није развијена. У циљу обезбеђивања услова за пружање услуге универзалног сервиса сачињен је предлог Правилника о основним техничким и експлоатационим условима под којима се могу користити CDMA – PAMR радио-станице у фреквенцијском опсегу 411,875-416,050/421,875-426,050MHz. Објављен је и јавни позив за евидентирање заинтересованих за пружање услуга у овом опсегу. Такође, са Саобраћајним факултетом у Београду је потписан Уговор о реализацији пројекта за универзални сервис, и током 2007. године је урађена прва фаза, чији је предмет прикупљање и обрада статистичких података неопходних за реализацију универзалног сервиса, приказ потреба и лоцирање најугроженијих подручја. Одлука о минималном скупу услуга универзалног сервиса је прослеђена Министарству за телекомуникације и информатичко друштво на усвајање.

Са намером да се уведе конкуренција и за великопродајне услуге, након доношења Принципа о условима заједничког коришћења кабловске канализације, у поступку усвајања су:

1. нацрт Правилника о условима и поступку издавања одобрења јавном телекомуникационом оператору за повезивање домаће телекомуникационе мреже са телекомуникационом мрежом друге земље. Овим правилником ближе се уређују услови које је потребно испунити у поступку издавања одобрења јавном телекомуникационом оператору за повезивање домаће телекомуникационе мреже са телекомуникационом мрежом друге државе.
2. нацрт Правилника о условима за издавање Одобрења за јавне телекомуникационе мреже и садржају Одобрења. Овим правилником се дефинише поступак и услови за издавање Одобрења од стране Републичке агенције за телекомуникације сваком правном или физичком лицу које намерава да експлоатише јавну телекомуникациону мрежу за коју не важи режим лиценце.
3. нацрт Правилника о условима за пружање услуга преноса говора коришћењем Интернета и садржају Одобрења. Овим правилником се утврђују услови за употребу VoIP комуникације без коришћења бројева из Плана нумерације.

Усвајањем Правилника о врстама радио-станица за које се не издаје дозвола за радио станицу („Службени гласник РС“ бр. 26/07), у опсезима 2,4 и 5,5 GHz, дата је могућност за слободно пружање услуга Интернета без унапред гарантованог квалитета. Након усвајања и објављивања овог правилника евидентирана су 133 провајдера за пружање ове услуге, што је свакако додатни подстицај за даљи развој Интернета у Србији.

У намери да се донесе регулатива за примену нових технологија у кабловско-дистрибутивним системима, јавним позивом је обављена евиденција заинтересованих за примену сателитских телекомуникација за пренос телевизијског сигнала: DTH (*Direct-To-Home television*), MMDS (*Multichannel multipoint distribution service*) и LMDS (*Local multipoint distribution system*). На основу евиденције, РАТЕЛ је утврдио да постоје оператори који већ пружају услуге путем поменутих технологија, али ова област још увек није регулисана, те ће овом проблему Агенција посветити посебну пажњу. Треба напоменути да поменуте технологије омогућују пренос говорног сигнала и приступ Интернету, што код крајњих корисника повећава заинтересованост за ове технологије.

Замењена је лиценца Предузећу за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. за изградњу, поседовање и експлоатацију јавне фиксне телекомуникационе мреже и пружање услуга јавне фиксне телекомуникационе мреже. Током 2007. године издато је 64 Одобрења за пружање Интернет услуга, као и 32 Одобрења за пружање услуге дистрибуције радио и телевизијских програма преко кабловске дистрибутивне мреже. Закључно са крајем 2007. године у Србији постоји 159 Интернет провајдера и 79 КДС оператора који поседују Одобрење издато од стране РАТЕЛ-а.

РАТЕЛ је 2007. године примљен у чланство Европског института за стандардизацију у телекомуникацијама (ETSI - *European Telecommunications Standards Institute*), што је омогућило директну примену ETSI стандарда у домену рада РАТЕЛ-а.

У домену стандардизације треба истаћи да је усвојено упутство за пројектовање и скуп техничких услова који се односе на мобилне телекомуникационе системе и средства и да је издато више од 1600 техничких дозвола - сертификата. Треба напоменути да је током 2006. године издато око 500 техничких дозвола - сертификата.

Издато је више од 1000 сагласности за увоз робе, од чега се највећи број односи на увоз мобилних телефона, радио-станица, предајника за радио-дифузију, пријемних антена и GPS уређаја. Током 2006. године издато је око 800 сагласности за увоз.

## Радио-дифузија

У циљу уклањања проблема везаних за ограничени број емитера, који се јавља у области радио-дифузије, а са намером значајног повећања њиховог броја, инициран је заједнички рад Министарства културе, Министарства за телекомуникације и информатичко друштво, Републичке радиодифузне агенције и Републичке агенције за телекомуникације у припреми неопходних аката за почетак рада дигиталне радио-дифузије (DTV – *Digital television*) и потребне регулативе за коришћење IPTV технологије (пренос дигиталне телевизије коришћењем Интернета).

На иницијативу РАТЕЛ-а, Република Србија је августа 2007. године потписала Финална акта мултилатералног састанка СЕПТ-а (*European Conference of Postal and Telecommunications Administrations*) MA02revCO07 као и СЕПТ-овог састанка за планирање T-DAB-а W195revCO07. Овим потписивањем приступили смо европским споразумима за област дигиталне радио-дифузије, чиме је омогућено коришћење фреквенцијског опсега 1452-1492 MHz за дигитални радио.

По окончаном Јавном конкурс Републичке радиодифузне агенције (РРА) за регионалне радио и телевизијске емитере, завршено је издавање дозвола. На основу конкурса, издате су дозволе за 24 телевизијска емитера са регионалним покривањем и 21 радио емитера у FM опсегу са регионалним покривањем. На основу ранијег конкурса из 2006. године издата је дозвола једном радио емитеру у FM опсегу са подручјем покривања Аутономне покрајине Војводине. Укупно је издато више од 10.000 дозвола за радио станице у свим фреквенцијским опсезима. Током 2006. године издато је око 5.000 дозвола.

У области контроле радио-комуникација остварено је дневно праћење радио-станица у радио-дифузним фреквенцијским опсезима са фиксних локација у контролно-мерним центрима „Београд“ и „Ниш“, као и периодична мерења на целој територији Републике Србије из возила за контролу фреквенцијског спектра којима РАТЕЛ располаже. Број обављених током 2007. године из контролно-мерних центара, односно са терена, износио је 8386.

Укупан број приспелих предмета које су обрадили контролори телекомуникација је већи од 800. Највећи број се односио на поступке техничких прегледа, отклањања штетних сметњи и примедбе на рад кабловских и Интернет провајдера.

### **Регулисање телекомуникационог тржишта**

Регулисање телекомуникационог тржишта подразумева спречавање злоупотребе монополског положаја од стране једног или више оператора на тржишту. Неопходно је препознати оператора са значајним тржишном уделом у оквиру датог дела тржишта и, применом трошковног модела одредити цене услуга, а уколико је потребно извршити и ребаланс цена тих услуга. Цене услуга на тржишту ограничене конкуренције, односно тржишту са значајним уделом једног оператора (или доминацијом насталом удруживањем више оператора) су, у циљу надомештања конкурентског карактера телекомуникационог тржишта земље, нужно под контролом националног регулаторног тела. Цене таквих услуга формирају се превасходно применом трошковног принципа, при чему се не мисли на било које трошкове, већ проспективно на нормалне и стандардне трошкове до којих се стиже управљачким коришћењем информација добијених применом трошковног принципа. Код оператора мултисервисне понуде, који пласирају једну или више услуга на тржишту слободне конкуренције, а другу или друге услуге на тржишту ограничене конкуренције (тржишту свог значајног удела), очигледна је потреба интегралног приступа примени трошковног принципа. Такав приступ подразумева:

- поуздан и проверљив обрачун трошкова за предузеће у целини, по центрима одговорности за трошкове, по учинцима за интерне трансфере (интерну реалокацију трошкова) и по коначним учинцима (услугама) предузећа за оба поменута тржишта;
- поуздан и проверљив аналитички обрачун прихода од продаје услуга, расхода продатих услуга и добитка услуга;
- поуздану и проверљиву идентификацију одговарајућих пословних средстава по врстама услуга;
- одговарајући систем периодичног финансијског извештавања о пословно-финансијским остварењима предузећа и његових делова за потребе регулаторног тела и руководства оператора.

У фебруару 2007. године Управни одбор РАТЕЛ-а је донео одлуку којом се „SBB - Српске кабловске мреже” д.о.о проглашава оператором са значајним тржишним уделом за пружање услуга дистрибуције радио и телевизијских програма преко кабловске дистрибутивне мреже. Овом одлуком се SBB -у налаже да за сваку промену цена ових услуга прибави сагласност Републичке агенције за телекомуникације.

Како контрола цена захтева коришћење трошковног модела за чију реализацију и примену је потребно време, РАТЕЛ је објавио Платформу за израду Правилника о примени трошковног принципа код телекомуникационог оператора са значајним тржишним уделом. Такође, извршен је ребаланс тарифа код два оператора са значајним тржишним учешћем, Телеком Србија и SBB, који, међутим, није заснован на трошковном принципу.

Упоредни приказ броја корисника, као и степен пенетрације јавне фиксне телекомуникационе мреже, јавне мобилне телекомуникационе мреже, Интернета, кабловских система, као и широкопојасних сервиса за 2005, 2006. и 2007. годину дат је у Прилогу 2. Поменути упоредни прикази недвосмислено показују да је дошло до повећања броја корисника у свим врстама телекомуникационих мрежа и сервиса, чему је несумњиво допринело и велико ангажовање Републичке агенције за телекомуникације. Из ове анализе посебно је интересантно истаћи две чињенице. Прва се односи на мобилну телефонију, где је број активних SIM картица достигао ниво од скоро 8,5 милиона, што је директна последица увођења конкуренције у ову област. Друга се односи на широкопојасне сервисе, где се број корисника значајно повећао, што је нарочито охрабрујуће у процесу креирања информационог друштва у Републици Србији.

### **Заштита корисника**

У процесу заштите корисника обрађено је више од 400 предмета по приговорима корисника са изградом одговарајућих писаних аката (уз свакодневну усмену комуникацију са незадовољним корисницима телекомуникационих услуга, у великом обиму). Највећи број жалби се односи на квалитет испоруке телевизијског сигнала и честе промене цена код КДС оператора, потом на лош квалитет телефонског сигнала код двојничких линија, предуго решавање захтева за новом телефонском линијом, висину рачуна приликом коришћења мобилног телефона у мрежама других оператора и друго.



На предлог и иницијативу невладиног сектора, донето је Упутство о поступку вођења јавних консултација за сва општа акта који су од значаја за регулисање односа у области телекомуникација. Процес консултација обухвата поступак јавне расправе, дискусије, саветовања, семинаре, стручне радионице, састанке са заинтересованим лицима, као и друге методе јавних консултација. Треба напоменути да је РАТЕЛ од почетка свог рада увек користио јавну расправу у циљу додатног унапређења свих донетих општих аката.

### **Организација и развој РАТЕЛ-а**

Почетком прошле године изнајмљена је намештена пословна зграда за рад запослених у РАТЕЛ-у, корисне радне површине од 1.903,64 метара квадратних, на адреси Вишњићева бр. 8, Београд. Обављено је пресељење из претходних просторија на адреси Палмотићева бр. 2, као и промена седишта Агенције.

Спроведено је 6 конкурса за пријем 27 запослених и 8 приправника, што у укупном збиру даје 80 запослених на неодређено време и 4 запослена на одређено време у Републичкој агенцији за телекомуникације на дан 31.12.2007. Издато је више од 450 решења, одлука, потврда и овлашћења. У писарници је евидентирано више од 10.000 приспелих предмета и око 30.000 допуна, а број отпремљених пошиљки кроз писарницу износи 7.500.

Успостављена је и одржавана пословна сарадња са преко 10.000 клијената, што је значајно повећање у односу на 2006. годину када је број клијената износио око 1.000.

У току прошле године усвојено је 9 општих аката и преко 50 појединачних аката, а 4 општа акта су у процедури усвајања. Списак општих аката који су усвојени током 2007. године као и списак свих аката која је Управни одбор РАТЕЛ-а усвојио и објавио у Службеном гласнику Републике Србије од оснивања Агенције дат је у Прилогу 3.

Постављена је и реорганизована локална рачунарска мрежа Агенције. Извршена је инсталација 4 нова сервера и великог броја програмских пакета у оквиру инфраструктурног софтвера, а постављен је и систем за управљање документима. Током претходне године контролно-мерни центри „Београд“ и „Ниш“ су повезани у локалну мрежу Агенције. Извршена је обука и имплементација софтверских пакета за управљање радио-фреквенцијским спектром.

Конечно, током 2007. године РАТЕЛ је веома успешно пословао и на финансијском плану, остваривши укупне приходе од близу 723 милиона динара и укупне расходе од 490 милиона динара. Пошто РАТЕЛ према Закону о телекомуникацијама послује као непрофитна организација, вишак укупних прихода над укупним расходима, у износу од око 232 милиона динара, уплаћен је, по окончању поступка ревизије финансијских извештаја, у корист буџета Републике Србије и Аутономне покрајине Војводине. У Прилогу 5 и 6 су достављени Извештај о финансијском пословању за 2007. годину и Извештај овлашћеног ревизора, респективно.

### **Сарадња са другим институцијама и организацијама**

У остваривању своје основне улоге да у оквиру своје надлежности створи потребне услове за несметан развој телекомуникационог тржишта у Републици Србији, неопходно је да РАТЕЛ остварује сарадњу са надлежним државним и правосудним органима, операторима, провајдерима, дистрибутерима, производним организацијама, научним и образовним институцијама и удружењима корисника. Ова сарадња остварује се:

- Сталним контактима и консултацијама са свим учесницима у телекомуникационом сектору. У том смислу РАТЕЛ остварује непосредну сарадњу са операторима, провајдерима и крајњим корисницима.
- Организовањем јавних расправа, панел дискусија и округлих столова, како би се добили стручни и објективни закључци о појединим актуелним питањима. У току 2007. године РАТЕЛ је организовао неколико округлих столова и расправа на следеће теме: решавање спорова између корисника и телекомуникационих оператора, широка доступност телекомуникационих услуга, Интернет трговина, развој широкопојасних система у Србији и друго.

Динамичан развој информационо комуникационих технологија, односно услуга и опреме, диктира перманентно праћење и увођење нове регулативе. То захтева развијену и непосредну међународну сарадњу са регулаторним телима и другим стручним међународним институцијама у окружењу и са државама Европске уније. Ова сарадња остварује се:

- Организовањем билатералних и мултилатералних сусрета са регулаторним телима у окружењу. Током 2007. године одржано је више састанака са представницима земаља из региона и Европске уније.
- Сарадњом и учешћем у међународним организацијама и пројектима. РАТЕЛ активно учествује у раду Међународне уније за телекомуникације (ITU – *International Telecommunication Union*), Европског института за стандардизацију у телекомуникацијама (ETSI), Европске Конференције поштанских и телекомуникационих администрација (CEPT) и других међународних институција из области телекомуникација.

**На крају, Управни одбор и руководство Републичке агенције за телекомуникације још једном истичу своју отвореност за сарадњу са свим релевантним стручним и научним институцијама, као и компанијама које нам могу помоћи у остваривању дефинисане мисије РАТЕЛ-а на тржишту телекомуникација Републике Србије.** У том смислу РАТЕЛ ће, такође, наставити да користи мишљења и препоруке Стручног савета Агенције. У жељи да своја размишљања и резултате представимо широј јавности и чујемо њене реакције, наставићемо са организовањем стручних расправа и, коначно, настојаћемо да и убудуће, кроз отворени дијалог са свим учесницима у телекомуникационом сектору, тј. операторима, провајдерима и крајњим корисницима, доносимо одлуке које ће омогућити приближавање овог сектора наше привреде искуствима економски развијених земаља ка којима треба да тежимо. С тим у вези РАТЕЛ је донео Оквирни план рада за 2008. годину који достављамо у Прилогу 4, у којем је дефинисан велики број циљева које треба остварити да би корисници телекомуникационих услуга били задовољнији њиховим квалитетом и понудом.

Београд, 21. април 2008. године

**ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ ОДБОРА**

***Проф. др Јован Радуновић***