



Bosna i Hercegovina
Босна и Херцеговина
Regulatorna agencija za komunikacije
Регулаторна агенција за комуникације



Broj: 02-29-1764-2/17

Sarajevo, 21.09.2017. godine

Bosna i Hercegovina
Parlamentarna skupština
Predstavnički dom
n/r Šefik Džaferović, predsjedavajući
Trg BiH 1
71000 Sarajevo

BOSNA I HERCEGOVINA
PARLAMENTARNA SKUPŠTINA BOSNE I HERCEGOVINE
SARAJEVO

Organizaciona jedinica	Klasifikaciona oznaka	Redni broj	Broj prijosa
		1290/17	

veza: 01-50-1-572/15

PREDMET: Informacija, *dostavlja se*

Poštovani,

U vezi sa vašim dopisom, *veza vaš broj 01-50-1-1290/17* od 05.07.2017. godine, u prilogu vam dostavljamo informaciju o rezultatima usklađivanja cijena usluga i tehničkom kvalitetu usluga mobilne telefonije u BiH sa cijenama u regionu i Evropi.

S poštovanjem,



Generalni direktor

Predrag Kovač



PREDMET: Informacija o rezultatima usklađivanja cijena usluga i tehničkom kvalitetu usluga mobilne telefonije u BiH sa cijenama u regionu i Evropi

Stopa penetracije mobilne telefonije u Bosni i Hercegovini (BiH) na dan 31.03.2017. godine, iznosila je 92,93%, što je ispod trenutnih vrijednosti u zemljama Evropske unije (EU) i okruženja. Na kraju 2016.godine, penetracija mobilne telefonije iznosila je 96.40%, što predstavlja smanjenje za 3,59% u odnosu na prvi kvartal 2017. godine. Negativna stopa penetracija nije karakteristična za EU i zemlje okruženja.

Ukupan broj korisnika mobilne telefonije na kraju prvog kvartala 2017. godine, iznosio je 3.281.402, a sa aspekta strukture pretplatnika, odnosno učešća prepaid i postpaid korisnika, zastupljenost je 74,77% prepaid i 25.23% postpaid korisnika. Posmatrano u odnosu na zemlje okruženja i zemlje EU, učešće postpaida u BiH još uvijek je na relativno niskom nivou. Prosječan broj prenesenih brojeva između operatera u BiH je 3.285 na kvartalnom nivou i predstavlja 0,1% ukupne korisničke baze.

U prvom kvartalu 2017.godine tržišno učešće BH Telecoma je 47,31%, Telekom Srpske bilo je 38,43%, i HT Mostara 14,09% (slika 1.). Značajnih devijacija, kada su u pitanju tržišna učešća pojedinih operatera, nakon sprovedenih mjera definisanih Odlukom o usklađivanju cijena usluga mobilne telefonije i uslova za pružanje telekomunikacionih usluga u 2016. godini nije bilo.

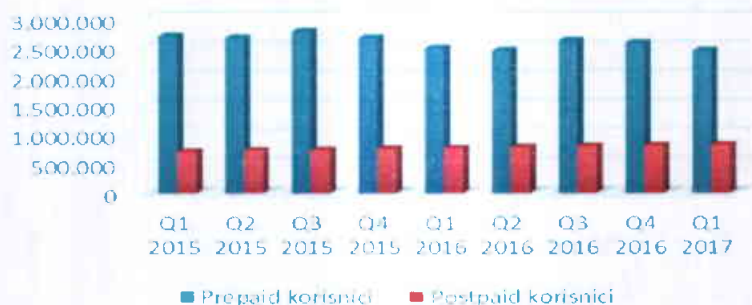


Slika 1. Tržišno učešće operatera u Bosni i Hercegovini

Očigledno je da je tržište mobilne telefonije u Bosni i Hercegovini dominantno *prepaid* orjentisano i značajno u svom razvoju kasni za evropskim tržištima (EU) i okruženjem. Značajno veći broj prepaid korisnika na telekomunikacionom tržištu govori o nepostojanju stabilnog dugoročnog prihoda od usluga mobilne telefonije.

/Izvor podataka: Regulatorna agencija za komunikacije -kvartalni uporedni podaci tržišta elektronskih komunikacija: <http://rak.ba/bos/index.php?uid=1374157315/>

Broj korisnika mobilne telefonije 1. kvartal 2017. godine



Slika 2. Broj korisnika mobilne telefonije u Bosni i Hercegovini

U cilju smanjenja cijena usluga mobilne telefonije, a na inicijativu Parlamentarne skupštine Bosne i Hercegovine, Regulatorna agencija za komunikacije BiH je donijela Odluku o usklađivanju cijena usluga mobilne telefonije i uslova za pružanje telekomunikacionih usluga.

Mjere iz Odluke su sproveli svi operatori i to:

- 1) tri operatora koji su nosioci dozvole za pružanje GSM i UMTS usluga, a to su: BH Telecom d.d. Sarajevo, Telekom Srpske a.d. Banja Luka i Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar,
- 2) četiri davaoca usluga u mobilnim komunikacijama: Blic.Net d.o.o. Banja Luka, Logosoft d.o.o. Sarajevo, ELTA-KABEL d.o.o. Doboj i TELRAD NET d.o.o. Bijeljina.

Mjere su imale za cilj da što veći broj korisnika mobilne telefonije osjeti pogodnosti, koje se ogledaju u smanjenju troškova telekomunikacionih usluga sa jedne strane, a sa druge strane, u povećanju obima saobraćaja. Iako je prvi set mjera stupio na snagu 01.06.2016., odnosno 01.07.2016., dominantni telekom operatori su prije ovih rokova poduzeli aktivnosti koje su rezultirale smanjenjem cijena u mobilnoj telefoniji. Ovo ukazuje na opredjeljenje dominantnih telekom operatora da krajnjim korisnicima ponude usluge po smanjenim cijenama, prije formalnog stupanja na snagu regulatornih mehanizama.

Uzimajući u obzir osnovne karakteristike tržišta mobilne telefonije u BiH (dominantno prepaid tržište, nedovoljna propulzivnost /proaktivnost), nedovoljno izražena konkurentnost, visoke cijene saobraćaja u odnosu na EU i okruženje, usvojene mjere, koje su najvećim dijelom bile usmjerene na prepaid segment korisnika, dale su i najveće rezultate.

Prilikom poređenja cijena u BiH sa cijenama u okruženju, potrebno je voditi računa o kursnim razlikama u Srbiji i Hrvatskoj u trenutku izlaska usluge na tržište. U stalnom portfoliju operatora cijena može varirati i do +/-10%. U Republici Hrvatskoj to je izraženo u ljetnoj (turističkoj) sezoni, kada Kuna jača u odnosu na Euro, a u Republici Srbiji zavisno od vanrednih intervencija Narodne banke Srbije.

Generalno gledajući, na cijene postpaid tarifnih modela utiču sljedeći faktori: visoke veleprodajne

cijene nacionalnog saobraćaja (interkonekcija), veličina tržišta na kom operator posluje, tržišno učešće operatora, kvalitet korisničke baze, konkurencija, BDP po glavi stanovnika, inflacija i drugo.

Komparativni pregled rezultata primjene mjera usklađivanja cijena usluga mobilne telefonije u BiH sa cijenama u regionu i Evropi

1. Od 01.06.2016. godine u sklopu svih postpaid i prepaid tarifnih paketa mobilne telefonije operatori su obavezni da izjednače cijene za pozive iz mobilne mreže prema drugim fiksnim mrežama sa cijenama poziva iz mobilne mreže prema vlastitoj fiksnoj mreži.

Operatori su uskladili cijene za sve korisnike mobilne telefonije i definisali jedinstvenu cijenu za pozive prema svim fiksnim mrežama u Bosni i Hercegovini od 0,17 KM/min bez uključenog PDV-a, odnosno 0,20 KM/min sa PDV-om.

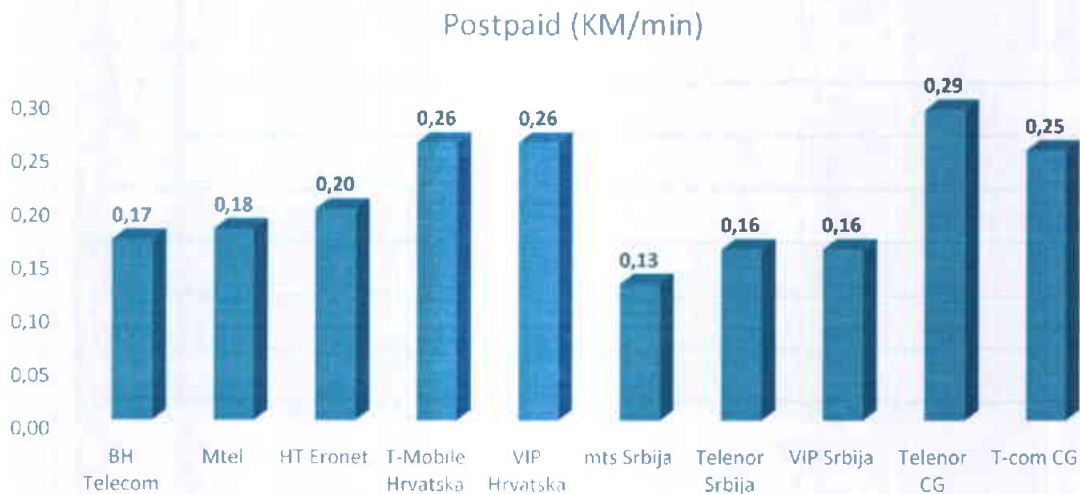


Slika 3. Cijena poziva prema drugim fiksnim mrežama i vlastitoj fiksnoj mreži-prepaid

Kao što je vidljivo iz slike 3. nivo cijena saobraćaja prema fiksnim mrežama u BiH u segmentu prepaid-a je izjednačena sa cijenama saobraćaja zemalja okruženja. Cijene poziva iz mobilne mreže prema drugim fiksnim mrežama koje operatori primjenjuju od 01.06.2016. godine su zavisno od operatora niže od 5,56% do 30% u prosjeku, u odnosu na prvobitne (prije uvedenih mjera).

Cilj navedene mjere je u potpunosti ispunjen, jer je osim smanjenja cijene saobraćaja ukinuta i evidentna diskriminacija korisnika prilikom generisanja saobraćaja prema drugim mrežama.

Operatori su u značajnoj mjeri svoju tarifnu politiku usmjerili i bazirali na govornom saobraćaju (Voice) i SMS saobraćaju, sa postepenim uvođenjem podatkovnog saobraćaja (DATA) u paketske ponude. Operatori u Evropskoj uniji (EU) sa uvođenjem 4G (LTE) svoju tarifnu politiku baziraju isključivo na mobilnom široko pojasnom pristupu (*eng. broadband*). Očekivati je da će uvođenjem četvrte generacije mobilne telefonije (LTE) tarifna politika na tržištu BiH biti usmerenija na podatkovni (DATA) saobraćaj i pratiti operatore u EU.



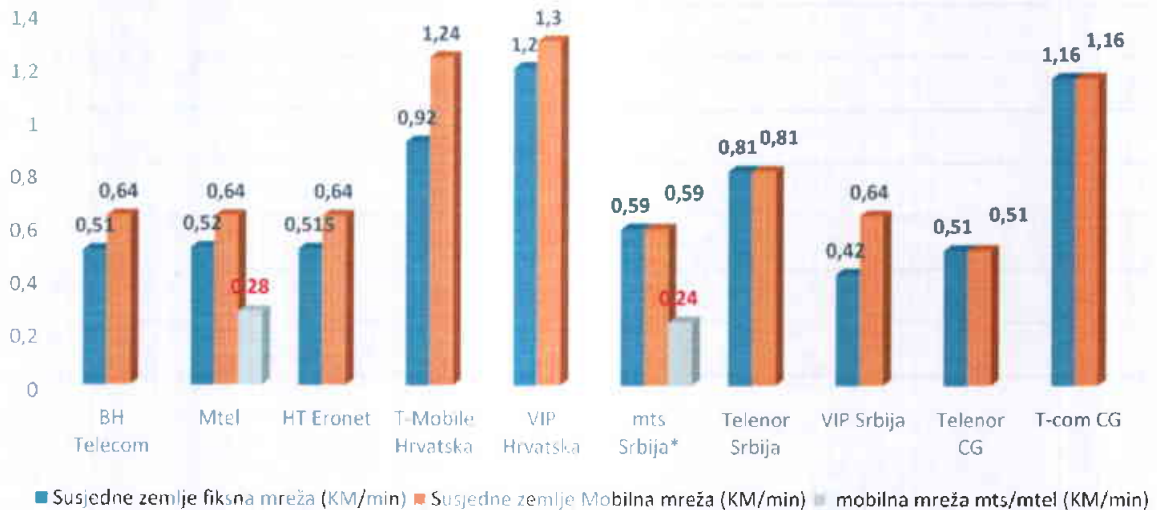
Slika 4. Cijena poziva prema drugim fiksnim mrežama i vlastitoj fiksnoj mreži-prostpaid

Navedena mjera na tržištu mobilne telefonije uticala je da tradicionalni operatori značajnije "otvore" svoje mobilne mreže, prema drugim fiksnim mrežama i ponište cjenovno favorizovanje sopstvene fiksne mreže. Pored ove mjere, potrebno je istaknuti i značajano smanjenja veleprodajnih cijena terminacije nacionalnog saobraćaja u fiksne i mobilne mreže.

2. Od 01.06.2016. godine u sklopu svih postpaid i prepaid tarifnih paketa, cijene poziva iz mobilne mreže prema fiksnim i mobilnim mrežama u inostranstvu ne mogu biti veće od graničnih cijena korištenja govorne usluge u međunarodnom saobraćaju definisanih članom 13. Pravila 67/2012 o modelu rebalansa cijena govornih telefonskih usluga u BiH.

Svi operatori su izvršili sniženje cijena za rezidencijalne i poslovne korisnike, kao i za korisnike usluga happy, haloo i GO!. Prosječna cijena saobraćaja prema susjednim zemljama prikazana je na slici 4. Cijene saobraćaja prije mjera bile su neuskladene, razlikovale su se kod svakog operatora, čak su cijene jednog operatora bile različite za različite tarifne modele. Smanjenje cijena kretalo se u širokom dijapazonu, od 2% do 70%, zavisno od operatora i tarifnog modela.

Cijena saobraćaja prema susjednim zemljama (Km/min)



Slika 5. Cijena saobraćaja prema susjednim zemljama

*Cijena saobraćaja Telekom Srbija (mts) od 0,24 (KM/min) je isključivo za mrežu Mtela, za ostale fiksna i mobilne mreže u BiH je 0,59 KM/min. Takođe, cijena saobraćaja iz Telekoma Srpske u mreže Telekoma Srbija iznosi 0,28 KM/min, međuoperatorski komercijalni sporazum.

Danas, u ponudi operatora u Bosni i Hercegovini cijene saobraćaja su niže na destinacijama prema susjednim zemljama, nego operatora iz susjednih zemalja prema BiH.

3. Od 01.06.2016. godine za prepaid korisnike trajanje računa nakon nadopune iznosom od 10,00 KM i više vrijedi najmanje 90 dana od nadopune (u periodu od 90 dana korisniku omogućava dolazne i odlazne pozive).

Navedenu mjeru su implementirali svi operatori u BiH i istu poštuju u potpunosti. Potrebno je naglasiti da su operatori najteže prihvatili ovu mjeru, jer smatraju da direktno utiče na njihove prihode.

Ova mjera, zajedno sa mjerom broj 4. značajno je utjecala na promjenu kompletne tarifne politike u segmentu prepaida kod operatora u Bosni i Hercegovini, koji svoju tarifnu politiku prilagođavaju razvijenim tržištima EU, kroz nove tarifne planove.

Postoji prostor i za dalje inteziviranje ove mjere. Tržišna problematika je sljedeća:

Korisnici unaprijed plate uslugu operatoru. Operator na računima korisnika uvijek ima značajan iznos sredstava (procjena je na nivou BiH cca 10 mil KM) koji oprihoduje ukoliko korisnik za navedeni period nema aktivnosti (odlaznih i dolaznih poziva, sms, data sesija itd.). Problem je što operatori oprihoduju sredstva i u slučaju kada ne isporuče korisniku uslugu.

Sredstva ostanu na korisničkom računu, jer korisnik za 90 dana ne utroši dopunjeni iznos. Sredstva postaju nepovratna, ukoliko korisnik ne izvrši novu dopunu telefonskog računa u predviđenom roku, a

koji su operatori definisali opštim uslovima za pružanje prepaid usluge i period važenja dopune je kraći za manje iznose dopune.

EU i zemlje u okruženju ovo problematiku rješavaju tako što ne postoje skalarni periodi važenja dopuna, nego sve dopune i računi važe 10-12 mjeseci, dok korisnik ima sredstava na računu i 60-90 dodatnih dana za mogućnost dopune računa da mu kartica ne bude isključena (izbrisana).

Takođe, potrebno je napomenuti da prema procjeni 80% elektronskih dopuna korisničkih računa na mjesečnom nivou je do 2,00 KM. Ovakvom politikom operatora, korisnici moraju da dopunjavaju korisnički račun svakih sedam dana, kako bi isti bio aktivan. Prosječna korisnička potrošnja na mjesečnom nivou u prepaid segmentu iznosi 7,00-9,00 KM zavisno od operatora, a preko skalarnog perioda važenja dopune, korisnici moraju dopuniti minimalno 10,00 KM.

Mjere na ovom segmentu treba provesti postepeno. Poželjno je primjeniti mjeru iz dvije-tri iteracije na sljedeći način: prvo, povećati prag perioda validnosti dopune za manje iznose dopuna naprimjer od 7,00 KM, ili 5,00 KM, a u posljednjem koraku, mjeru u potpunosti uskladiti sa EU regulativom, te uskladiti rokove dopuna sa zemljama Evropske unije.

4. Od 01.07.2016. godine operatori su obavezni da u sklopu postpaid i prepaid tarifnih modela u kojima postoji naplata uspostave poziva primijene ili obračunsku jedinicu 1 sekund ili ukinu naplatu uspostave poziva, pri čemu uspostava poziva se izuzetno može naplaćivati za bonus minute koje korisnik dobija u okviru: paketa koji uključuju neograničen saobraćaj (Flat paketi), tarifnih opcija, tarifnih paketa koji uključuju besplatne vikend minute i slično.

Ovo je jedna od mjera koja je značajnije uticala na smanjenje cijena saobraćaja u mobilnoj telefoniji. **Svi operatori su je primijenili u potpunosti.**

U zavisnosti od poslovne politike operatori su se odlučili ili na ukidanje naplate uspostave poziva uz zadržavanje postojeće obračunske jedinice ili za zadržavanje naplate uspostave poziva uz uvođenje obračunske jedinice jedan (1) sekund. Potrebno je napomenuti, da se većina operatora orjentisala na ukidanje uspostave poziva. Na tržištu mobilne telefonije ne postoji regulatorno ograničenje, vezano za preciznost mjerenja tarifnog intervala i obračuna, kako u BiH tako i zemljama EU. Operatori tarifni interval prilagođavaju tržištu, shodno stepenu potražnje za navedenim uslugama.

U skladu sa mjerama tri (3) i četiri (4) svi operatori su redizajnirali svoje ponude. U prepaid segmentu prvi put uključuju se tarifni planovi kreirani tako da zadovoljavaju potrebe šire populacije na mjesečnom nivou. Tarifnim planovima korisnici su dobili jeftiniji saobraćaj preko 60% u odnosu na period prije sprovođenja mjera.

	BH Telecom	Telekom Srpske	HT Mostar
Naziv tarifnog plana	Lagano	Snažljivi frend	Mej Savršena
Minute	100	80	80
SMS	100	80	150
DATA	100		200
Cijena (KM)	10.00	8.00	10.00

Tabela 1. Pregled najjeftinijih tarifnih planova

Ako se uporede najjeftiniji tarifni planovi koji su u ponudi na BiH tržištu (Tabela.1), koji su ujedno namijenjeni za tzv. "male" potrošače (penzionere, đake i sl.), te ako se kompletan novčani ekvivalent pretvori u govorni saobraćaj (minute), cijena varira od 0,10 KM/min kod BH Telecoma i Telekom Srpske, do 0,125 KM/min kod HT Mostara.

Mjere su bile fokusirane najvećim dijelom na maloprodajno prepaid tržište mobilne telefonije zbog veličine i obima korisničke baze i dale su najbolje moguće rezultate. Navedenim mjerama korisnici su dobili cijenu saobraćaja preko 60% nižu u odnosu na period prije mjera.

Za navedene cijene treba uzeti u obzir i troškovni aspekt, što dodatno doprinosi postignutom uspjehu smanjenja cijena saobraćaja. Istovremeno, treba naglasiti da samo trošak terminacije nacionalnog saobraćaja u mobilne mreže (veleprodajni trošak) u BiH iznosi 0,07 KM/min, što direktno govori o postignutoj cijeni i profitnoj margini operatora. Iz navedenoga se vidi da najniža profitna marža iznosi 30 % po cijeni minute.

Da bi obuhvatili novom ponudom cijelu prepaid korisničku bazu i uvećali svoj portfolio, operatori su u ponudu uvrstili nekoliko potpuno različitih tarifnih planova koji se automatski obnavljaju. Takođe, u ponudi su zadržali i tarifne opcije.

BH Telecom:

Tarifni planovi

Lagano: sa uključenim bonusom 100 minuta prema svim mrežama u BiH, 100 SMS prema svim mrežama u BiH, 100 MB mobilnog internet po cijeni 10,00 KM;

Opušteno: sa uključenim bonusom 200 minuta prema svim mrežama u BiH, 300 SMS prema svim mrežama u BiH i 500 MB mobilnog internet 20,00KM;

Pametno: 200 minuta prema svim mrežama u BiH, 500 SMS prema svim mrežama u BiH, 1000 MB mobilnog internet 25,00 KM;

Bez brige: 300 minuta prema svim mrežama u BiH, 500 SMS prema svim mrežama u BiH, 1000 MB mobilnog internet 30,00 KM.

Tarifne opcije:

Osim tarifnih planova uvedene su i stalne tarifne opcije u portfolio usluga BH Telecoma. Postoje dvije tarifne opcije:

24 sata- gdje je uključeno 200 min saobraćaja u mreži BH Telecoma i 200 SMS unutar svih operatora u BiH;

7 dana – gdje je uključeno 200 minuta saobraćaja u mreži BH Telecoma i 200 SMS unutar svih operatora u BiH.

Razlika u nazivu tarifne opcije, ujedno odražava i vrijeme trajanja iste.

Telekom Srpske

Tarifni planovi

Snalažljivi Frend: sa uključenim bonusom 80 minuta prema svim mrežama u BiH, 100 SMS prema svim mrežama u BiH, po cijeni 8,00 KM;

Neumorni Frend: sa uključenim bonusom od 1000 MB mobilnog interneta i neograničenim korišćenjem aplikacije facebook (aplikacija facebook se ne tarifira), cijena tarifne opcije je 12,00KM;

Mudri Frend: 100 minuta prema svim mrežama u BiH, 100 SMS prema svim mrežama u BiH, 200 MB mobilnog interneta za 12,00 KM;

Moćni Frend: 200 minuta prema svim mrežama u BiH, 200 SMS prema svim mrežama u BiH, 1000 MB mobilnog interneta, neograničen Viber po cijeni 19,00 KM;

HT Mostar:

Tarifni planovi

Hej savršena 10: sa uključenim bonusom 80 minuta prema svim mrežama u BiH, 150 SMS prema svim mrežama u BiH, 200 MB mobilnog interneta po cijeni 10,00 KM;

Hej savršena 20: sa uključenim bonusom 200 minuta prema svim mrežama u BiH, 300 SMS prema svim mrežama u BiH, 500 MB mobilnog interneta po cijeni 10,00 KM;

Tarifna opcija:

Osim tarifnih planova uvedena je i stalna tarifna opcija u portfolio usluga HT Mostar.

Pričaj mini- gdje je uključeno 200 min saobraćaja u mreži HT Mostar u trajanju od 48 sati.

Postpaid

Navedene mjere su uticale i na smanjenje cijena postpaid usluga mobilne telefonije. U nastavku je pregled najjeftinijih postpaid paketa u ponudama operatora u Bosni i Hercegovini, Republici Srbiji, Crnoj Gori i Republici Hrvatskoj (Tabela 2).

Naziv postpaid paketa	Bosna i Hercegovina			R. HRVATSKA		R. Srbija		Crna Gora	
	BH Telecom	Telekom Srpske	HT Mostar	VIP	T-com	Telenor	mts	T-com	Telenor
	Moj Mini15	Moj Mix mini	Savršena	Bez granica 3+	maia	start	Savršena	Maz 1.0	Frenesi
Minute	75	100	100	75	200	100	100	100	125
SMS		100	100	flat	0	100	100	100	125
DATA (MB)		150	200	250	10	50		1000	1000
Cijena (KM)	17.55	22.23	17.55	17.15	15.57	11.31	9.75	19.63	25.23

Tabela 2. Pregled najjeftinijih postpaid tarifnih modela u BiH i zemljama okruženja.

Operatori u BiH u svom portfoliju nude i tarifne pakete sa flat fer-use saobraćajem sa pretplatama većim od 45,00 KM, što je relativno više u odnosu na zemlje okruženja, a pri čemu treba voditi računa o veličini tržišta na kojem operator djeluje, troškovnoj orijentisanosti ponude i stepenu potražnje za navedenom uslugom. Takozvane "male" pretplate su u nivou cijena Republike Hrvatske i Crne Gore, a značajno iznad cijena u Republici Srbiji.

Ponude operatora na tržištu mobilne telefonije u BiH značajno se ne razlikuju, kako sa aspekta dubine, tako i dužine istih, odnosno koncepta koji stoji iza istih, pri čemu treba istaći i vezu između pojedinih operatora sa aspekta reakcije na njihovo pojedinačno djelovanje. Svaki tarifni plan prate dodatne tarifne opcije. Primjera radi, unutar osnovnih tarifnih planova za prenos podataka definisani su „pod-paketi” koji se razlikuju po količini uključenog mobilnog Internet saobraćaja i/ili maksimalnoj brzini protoka podataka, što direktno ukazuje na sličnost ponuda sva tri operatora u BiH.

Tarifni modeli u postpaid segmentu u BiH odgovaraju trendovima na razvijenim tržištima (zemlje članice Evropske unije) u skladu sa činjenicom da u isti uključuju određenu količinu besplatnih minuta u okviru mjesečne pretplate, pri čemu je ista još uvijek relativno mala u odnosu na ponudu operatora koji djeluju na pomenutim razvijenim tržištima. Bitno je naglasiti da se konkurentska prednost operatora uglavnom zasniva na sredstvima unaprjeđenja prodaje, komunikaciji i širenju kanala distribucije.

U navedenom segmentu se procjenjuje da postoji prostor za korekciju cijena i ponude u poređenju sa okruženjem u skladu sa najboljim iskustvima zemalja EU i okruženja. Maloprodajno tržište postpaid usluga mobilne telefonije se uređuje na indirektan način, jačanjem konkurencije i kontinualnim mjerama na veleprodajnom tržištu, razvojem tržišta.

Navedeno maloprodajno tržište ne treba regulisati direktnim mjerama, jer iste mogu prouzrokovati dugoročne posljedice na tržištu, već indirektno. Kroz mjere koje na indirektan način smanjuju cijene na maloprodajnom tržištu uticalo bi se na: smanjenja veleprodajnih cijena, povećanja konkurentnosti, životni ciklus usluge.

Tehnički kvalitet usluga mobilnih operatora je definisan dozvolama za UMTS i GSM koje izdaje Regulatorna agencija za komunikacije. Odredbe koje se odnose na obaveze poštivanja kvaliteta usluga jasno navode da će:

(1) Korisnik dozvole će raditi u skladu sa standardima objavljenim od strane Evropskog instituta za telekomunikacijske standarde (ETSI) i uputstvima koje izdaje Agencija po pitanju pokazatelja kvaliteta usluga i metoda mjerenja za licencirane mobilne usluge, i po svojim uputstvima na koje Agencija da saglasnost.

(2) Korisnik dozvole će, kako i kada se to od njega traži, dostaviti Agenciji rezultate vlastitih mjerenja uspješnosti pružanja usluga i kvaliteta rada.

(3) Korisnik dozvole dužan je obezbijediti odgovarajući kvalitet licenciranih mobilnih usluga koje pruža putem UMTS mreže, definiran u skladu sa slijedećim parametrima, mjenim u periodu najvećeg saobraćaja:

a) Vrijeme uspostavljanja veze (Call Set-up Time): Korisnik dozvole će osigurati da 99% poziva u UMTS mrežu, mjereno u periodu od 12 mjeseci, bude uspostavljeno za 9 s i manje. (Odnosi se na govorne usluge realizovane komutacijom krugova).

b) Broj prekinutih poziva (Dropped Call Rate): Broj poziva prekinutih u prve dvije (2) minute razgovora, mjereno u periodu od 12 mjeseci na ukupnoj površini pokrivenoj licenciranom mobilnom uslugom, ne smije biti veći od 3%. (Odnosi se na govorne usluge realizovane komutacijom krugova).

Pored opštih propisa određenih članom 8. dozvole za UMTS, dozvola navodi da će "korisnik dozvole u svakom trenutku poštivati standarde kvaliteta usluga na način definiran od strane Agencije, uz primjenu najbolje svjetske prakse."

Pregled aktivnosti za efikasniji razvoj tržišta komunikacija u BiH

Imajući u vidu da su smanjene cijene u mobilnoj telefoniji sadržane u novoformiranim paketima koji su u ponudi, Agencija je redovno informisala krajnje korisnike o pogodnostima. Pored toga, Agencija je inicirala među-institucionalnu saradnju, kako bi osigurala angažman svih sudionika u ovom procesu – institucije zakonodavne i izvršne vlasti, industrije, udruženja za zaštitu korisnika i drugih zainteresovanih strana.

U svrhu otklanjanja prepreka za dalji razvoj konkurencije na tržištu mobilnih komunikacija, potrebno je:

- ✓ **Osigurati finansijsku i operativnu nezavisnost Regulatorne agencije za komunikacije** tako što će se provesti inicijativa za izmjenom Zakona o ministarstvima i drugim organima uprave Bosne i Hercegovine, kojim je predloženo brisanje Agencije iz kategorije samostalnih upravnih organizacija utvrđenih tim Zakonom.
- ✓ **Harmonizovati Zakon o komunikacijama BiH sa regulatornim okvirom Evropske unije** uz očuvanje principa konvergencije. Konvergentno tržište komunikacija u BiH obuhvata telekomunikacije i audiovizuelne medijske usluge i medijske usluge radija i regulisano je jednim zakonom za čiju je implementaciju zadužena jedna institucija na državnom nivou. Konvergentni regulatorni model u BiH je pokazao izuzetne rezultate u dosadašnjoj praksi, te za iste dobio brojna priznanja i pohvale međunarodnih zvaničnika i organizacija, ali i podršku industrija koje Agencija reguliše.
- ✓ **Provesti analize relevantnih tržišta** u cilju daljeg propisivanja obaveza dominantnim telekom operatorima u skladu sa Pravilom 54/2011 o analizi tržišta elektronskih komunikacija („Službeni glasnik BiH“, broj: 85/11). Jedan od važnih ciljeva provođenja analiza je utvrditi da li na određenom tržištu postoji efektivna konkurencija, odnosno da li na određenom tržištu postoji jedan ili više operatora koji imaju značajnu ili zajedničku značajnu tržišnu snagu.
- ✓ **Nastaviti sa započetim procesom uvođenja računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva** što predstavlja ključnu regulatornu mjeru u BiH za povećanje stepena konkurentnosti tržišta i za ostvarivanje benefita za krajnje korisnike usluga tržišta mobilnih komunikacija. Da bi Agencija mogla regulisati cijene mobilnih usluga, koje direktno utiču na nove operatore, a u značajnoj mjeri i na postojeće, neophodno je omogućiti regulaciju cijena terminacije poziva u mobilne mreže u skladu sa zaključcima analize tržišta završavanja poziva u vlastite mobilne mreže. Trenutno je cijena terminacije određena na osnovu komparacije sa istovjetnim tržištima (*eng. benchmarking*), dok će se putem računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva cijena terminacije određivati prema troškovnom modelu.
- ✓ **Implementirati Politiku sektora elektronskih komunikacija (2017-2021.)** što će, između ostalog, rezultirati uvođenjem novih operatora mobilne telefonije na tržište, uključujući i mobilne virtualne operatore (MVNO), te dodjelu dozvola za uvođenje 4G mobilnih mreža nove generacije.

- ✓ **Usvojiti Strategiju razvoja širokopojasnog (eng. broadband) pristupa** kao osnovnim preduslovom za dalji razvoj konvergentnog tržišta komunikacija Bosne i Hercegovine.¹
- ✓ **Otkloniti barijere sa kojima se suočavaju pružaoci usluga kako bi se u što skorije vrijeme omogućila puna konkurencija na tržištu.** Neke od barijera uključuju: implementaciju i komercijalizaciju LTE (Long-Term Evolution) mreže, okončanje procesa digitalizacije, omogućavanje ulaska novih operatera MVNO (eng. *mobile virtual network operator*) na tržište, kontinuirano smanjenje veleprodajnih cijena saobraćaja koje treba da prouzrokuje smanjenje maloprodajnih cijena, te prevazilaženje administrativnih barijera u lokalnim zajednicama (npr. blagovremena dodjela građevinskih i upotrebnih dozvola).
- ✓ **Jačati međuinstitucionalnu saradnju** u realizaciji aktivnosti u cilju definisanja **pravnog statusa OTT servisa** (eng. *Over the Top*)² u BiH, te kao takvih ispunjavanje obaveza prema BiH (npr. registrovanje pravnog subjekta, plaćanje PDV-a, poreza na dobit, te drugih obaveza za pravna lica), kao i harmonizacije zaštite **prava krajnjih korisnika** elektronskih komunikacija sa EU regulativom.
- ✓ **Iniciranje aktivnosti na uvođenju, implementaciji i pružanju usluga Univerzalnog servisa.** Univerzalni servis podrazumijeva jednu ili više usluga koje moraju biti dostupne svim krajnjim korisnicima po pristupačnoj cijeni na cijelom području Bosne i Hercegovine. Univerzalna usluga je načelo da svim građanima treba pružiti niz osnovnih, ali kvalitetnih usluga po povoljnim cijenama kako bi bili u stanju potpuno učestvovati u funkcionisanju društva. U skladu sa Direktivom 2002/22 EC, minimalni set usluga, koji univerzalni servis treba da obuhvati su: pristup na fiksnoj lokaciji, usluge obavještenja o pretplatnicima i telefonske imenike, javne telefonske govornice i posebne mjere za korisnike sa invaliditetom. Potreba za univerzalnim servisom u telekomunikacijama potiče iz prava ljudi da imaju jednake mogućnosti u komunikacijama i pristupu tehnologijama koje podržavaju te komunikacije. Zato je obaveza postojanja univerzalnog servisa integralni dio politike nacionalnih telekomunikacija i kao takva direktno utiče na tržište, tehnologije i investicije. Univerzalni servis direktno podstiče ekonomski rast i razvoj. U zemljama gdje postoji servis, pokazuje se da telekomunikacije značajnije ubrzavaju ekonomski rast i prosperitet, kao i da prihodi stanovništva brže rastu u onim ekonomijama u kojima je razvijenija komunikacija. Univerzalni servis podstiče ravnomjernije razmještanje stanovništva, eliminiše se razlika između ruralnih

¹ Evropska unija je donijela Strategiju za pametan, održiv i uključiv rast – Evropa 2020, kao odgovor na nastale probleme i poticaj da se Evropska unija pretvori u pametno, održivo i uključivo privredno okruženje. Zajedno sa Strategijom Evropa 2020 donesena je i Digitalna agenda za Evropu 2020, koja je donijela konkretne mjere i ciljeve te preporučene rokove za ispunjavanje tih ciljeva, kako bi se ostvarile najveće pogodnosti od takvog razvoja za privredu i stanovništvo Evropske unije.

² OTT (eng. *Over the Top*) predstavlja sadržaj, uslugu, ili aplikaciju koja se pruža krajnjem korisniku putem mreža elektronskih komunikacija (Internet), tako što njihov pružalac koristi postojeći pristup Internetu da bi dijelio svojim korisnicima različite sadržaje (Netflix, Amazon Prime Instant Video, YouTube itd.) ili da bi im omogućio komunikaciju (Viber, Whats Up itd).

OTT servisi remete ustaljene poslovne modele tradicionalnih pružalaca telekomunikacionih usluga, poput kablovskih/satelitskih distributera medijskih sadržaja ili operatera mobilne telefonije. Razvoj Interneta i prava eksplozija „user friendly“ aplikacija prijeti da u potpunosti promijeni tržište telekomunikacionih usluga i usluga medijskih sadržaja.

i urbanih oblasti.

- ✓ **Iniciranje aktivnosti na sprovođenju “mrežne neutralnosti” (eng. net neutrality) i definisanju “nulte tarife”.** Net-neutrality je pitanje ravnopravnog pristupa mrežnim resursima bez obzira na vlasništvo nad istim. Narušavanje principa mrežne neutralnosti može dovesti do ozbiljnih posljedica: narušavanja servisa i kvaliteta usluge za krajnje korisnike. “Nulta tarifa” predstavlja praksu mobilnih operatora da određeni sadržaj pružaju korisnicima bez naknade.¹ Ukoliko zakonodavac NE bi dozvolio ovu praksu, mobilni operatori bi bili podstaknuti da smanje cijene interneta ili povećaju saobraćaj u okviru postojećih paketa, kako bi povećali broj korisnika, kao i korišćenje njihovih sadržaja, te da izvršavaju obaveze pravnog lica u potpunosti (plaćanje PDV-a, poreza na dobit, te drugih obaveza za pravna lica). Ukoliko bi zakonodavac dozvolio ovakvu praksu (tzv. pozitivna cjenovna diskriminacija) uspostavio bi se mehanizam putem koga mobilni operatori vrše diskriminaciju cijena kroz spajanje usluga i time omogućavaju da se marginalni (mali potrošači) korisnici uključe u potrošnju.

- ✓ **Harmonizirati regulativu koja se odnosi na tehničke zahtjeve za radio i telekomunikacijsku opremu u javnim telekomunikacijskim mrežama sa EU regulatornim okvirom;**² Neophodno je da sve nadležne institucije zajednički rade na prevazilaženju problema i kreiranju zajedničkih baza za radio i telekomunikacijsku opremu koja se koristi u BiH, kako bi BiH u cjelosti kontrolisala tržište telekomunikacijske opreme u smislu njene legalnosti (uvoz/izvoz, proizvodnja i promet).

¹ Klasičan primjer ovoga je kada mobilni operator u okviru nekih tarifnih paketa nudi pristup Fejsbuk aplikaciji besplatno, odnosno ne tarifira korišćenje ove aplikacije ili umanjuje bonus od iznosa megabajta koje korisnik ima u okviru mjesečne pretplate. Ovakvi aranžmani se sklapaju između matičnog operatora i pružaoca određenog sadržaja, usluge, aplikacije.

² Prema marketinško-analitičkim podacima na tržištu zemalja zapadnog Balkana, svaki peti mobilni uređaj je legalan. Na primjer, na tržištu Italije u 2015. godini od posljedica neregularnosti navedenog tržišta država je izgubila cca 900 miliona eura.