

UTICAJ RLAH-A NA POSLOVANJE TELEKOM OPERATERA NA TRŽIŠTU BOSNE I HERCEGOVINE

Radmila Bojanić

PhD, Infinity International Group d.o.o. Banja Luka, Banja Luka, Bosnia and Herzegovina; radmila.bojanic@infinity-group.ba; ORCID ID: 0000-0002-1115-1264

Sladana Babić

MA, Blicnet d.o.o. Banja Luka, Banja Luka, Bosnia and Herzegovina; sladjana.babic@supernovabih.ba; ORCID ID: 0009-0004-1087-1018

Ružica Đervida

PhD, Nezavisni Univerzitet Banja Luka, Banja Luka, Bosnia and Herzegovina
ruzica.djervida@nubl.org; ORCID ID: 0000-0003-2880-6324

Sažetak: U eri opšte globalizacije i tranzicije, pristupanje Bosne i Hercegovine Evropskoj Uniji se smatra strateškim prioritetom. Proces pravne harmonizacije i prihvatanja evropskih standarda podrazumijeva opsežne unutrašnje reforme, opštu konsolidaciju sistema, snažniji privredni razvoj i intenzivnije vanjskopolitičko djelovanje u oblastima koje utiču na dinamiku odnosa BiH i EU. Perspektiva članstva u EU izuzetno je snažan podsticaj za nastavak već započetih reformi u BiH i pokretač procesa koji treba da omogući stvaranje ekonomske, pravne, organizacione i socijalne strukture sposobne za djelovanje u skladu s pravilima EU (Strategija integrisanja Bosne i Hercegovine u Evropsku Uniju, 2016). Osiguranje nediskriminirajućeg pristupa telekomunikacionim uslugama i njihov visok kvalitet po pristupačnim cijenama čine jednu od osnova politike razvoja BiH društva i zaštite interesa građana BiH. Globalne mjere za provođenje takve politike su: liberalizacija tržišta telekomunikacija, poticaj razvoja sektora telekomunikacija i osiguranje mjera efikasne kontrole s ciljem zaštite prava korisnika i smanjenja barijera za ulazak novih operatera (Strategija integrisanja Bosne i Hercegovine u Evropsku Uniju, 2016). Predmet istraživanja u ovom radu jeste sagledavanje uticaja aktuelne Uredbe EU o roaming-u na telekomunikaciono tržište Bosne i Hercegovine, odnosno poslovne prihode telekom operatora od usluga mobilne telefonije, kao i korisničko iskustvo vazano za korišćenje usluga u roaming-u. Osnovno pitanje koje se postavlja je: Kako kompanije koje posluju u oblasti telekomunikacija prilagođavaju svoje cijene i uslove poslovanja, postavljenim zahtjevima EU? Koja su iskustva primjene ovih odredbi u zemljama EU? Da li se mogu preduzeti neke mjere u kontekstu održanja poslovanja i na koji način komunicirati sa korisnicima kojih se navedene promjene direktno tiču, u pozitivnom kontekstu? Cilj istraživanja je sagledati efekat uticaja primjene Odluke Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu Agencija) o cijenama usluga roaming-a u javnim mobilnim komunikacionim mrežama, kojom se propisuje obaveza utvrđivanja maksimalnih cijena.

na usluga roaming-a i terminacije regulisanih poziva u roaming-u u javnim mobilnim komunikacionim mrežama.

Ključne riječi: *prihod, tržište telekomunikacija, roaming, RLAH.*

JEL klasifikacija: *D47*

UVOD

Mnogi unutrašnji i vanjski faktori uticali su na spor napredak u procesu EU integracija. Činjenica je da napredak nije jednak u svim državama regije te da je šest država zapadnog Balkana (WB6) još uvijek daleko od dostizanja standarda EU u pogledu ekonomije, pravosuđa kao i u ostalim važnim aspektima. Integracija zemalja Zapadnog Balkana u EU nije samo u interesu tih zemalja, već i EU. Zbog toga je Berlinski proces, diplomatska inicijativa čiji je cilj da održi tempo procesa evropskih integracija zemalja WB6 koje su ostale bez perspektive formalnog pristupanja EU u srednjoročnom periodu, postao važna platforma za saradnju i razvoj proteklih godina. Međusobno povezivanje zemalja WB 6, predstavlja jedan od ključnih aspekata za proces integracije u EU. Jedan od temelja za povezivanje je i telekomunikaciono tržište.

Evropski parlament donio je više uredbi o utvrđivanju mjera na telekomunikacionom tržištu koji su u vezi sa pristupom otvorenom internetu, univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektronskim komunikacijskim mrežama i uslugama, kao i o *roaming-u* u javnim mobilnim komunikacionim mrežama (Provedbena uredba Komisije (EU) 2016/2286 o utvrđivanju detaljnih pravila o primjeni politike pravedne uporabe, o metodologiji procjene održivosti ukidanja maloprodajnih dodatnih naknada za *roaming* te o zahtjevu koji podnosi pružatelj usluga *roaminga* za p, 2016).

U skladu sa Uredbom EU i Sporazumom o smanjenju cijena usluga *roaming-a* u javnim mobilnim komunikacionim mrežama u regionu Zapadnog Balkana, Regulatorna agencija za komunikacije BiH (RAK) donijela je Odluku o cijenama usluga *roaming-a* u javnim mobilnim komunikacionim mrežama kojom se propisuje obaveza utvrđivanja maksimalnih cijena usluga *roaming-a* i terminacije regulisanih poziva u *roaming-au* u javnim mobilnim komunikacionim mrežama. Navedenu odluku dužni su primjeniti svi pružaoci usluga mobilne telefonije na tržištu BiH. Isti proces su prošle Hrvatska i Slovenija, dok su Crna Gora, Srbija i Sjeverna Makedonija trenutno u istom statusu kao i BiH.

RLAH (ROAMING LIKE AT HOME)

Uredba o *roaming-u* (EU) 531/2012 (koja se ponekad naziva i evrotarifa) sa kasnijim izmenama i propisima o sprovođenju, reguliše nametanje *roaming* naknada u okviru Evropskog ekonomskog prostora (EEA), koji čine države članice Evropske unije. Oni regulišu i naknade koje operater mobilne mreže može da nametne svojim pretplatnicima za korišćenje telefonskih usluga i usluga prenosa podataka izvan države članice mreže, a mreže veleprodajnih cijena mogu naplaćivati jedna drugoj da svojim pretplatnicima omoguće pristup jedni drugima (https://en.wikipedia.org/wiki/European_Union_roaming_regulations, 2023).

Evropski parlament i Vijeće donijeli su u novembru 2015. godine Uredbu (EU) 2015/21201 kojom je propisano ukidanje maloprodajnih naknada za *roaming* u Uni-

ji od 15. juna 2017. godine, podložno primjeni politike pravedne upotrebe i izuzeća radi održivosti. Ta nova pravila o *roaming*-u dobila su naziv „*roaming* kao kod kuće” (RLAH) (Izvješće komisije Evropkom parlamentu i Vijeću o provedbi Uredbe (EU) 531/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2012. o *roaming*-u u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji, 2018).

Radi održivog osiguravanja RLAH-a u cijeloj Uniji su zakonodavci su se usaglasili da se donesu sljedeće mjere:

- znatno smanjene gornjih granica veleprodajne cijene *roaming*-a;
- omogućavanje operatorima da primjenjuju politiku pravedne upotrebe kako bi se spriječila zloupotreba ili prekomjerna upotreba usluga *roaming*-a po domaćim cijenama, kao što je stalno korištenje SIM kartice u državama članicama koje nisu država članica te SIM kartice;
- uvođenje izuzetnog i privremenog mehanizma izuzeća za operatore koji se smije primjenjivati samo uz odobrenje državnog regulatora i u strogo definisanim situacijama kada bi ukidanje naknada za *roaming* na određenom tržištu moglo dovesti do povećanja domaće cijene za korisnike tog operatora.

Tržište telekomunikacija u BiH

Imajući u vidu značaj telekomunikacionog sektora u modernom društvu, uloga Regulatorne agencije za komunikacije BiH (u daljem tekstu Agencija) je da u skladu sa praksom evropskih zemalja modelira pravila ponašanja u cilju postizanja ravnoteže među ključnim akterima u procesu; korisnika i tržišta. Agencija je nezavisna institucija koja promovira razvoj informacionog društva BiH, usmjerava uspostavljanje konkurentnog sektora komunikacija orijentisanog ka tržištu, te štiti interese svih učesnika na tržištu, obezbjeđujući nediskriminatorski pristup, kvalitet usluga te konkurentnost cijena.

Tržište telekomunikacija BiH je dinamično tržište sa velikim brojem učesnika. Pored tri dominantna operatora BH Telecom d.d. Sarajevo, Mtel a.d. Banja Luka i JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, koji su proglašeni za operatore sa značajnom tržišnom snagom, postoje i drugi tzv. alternativni operatori koji djeluju na tržištu.

Prema posljednjem dostupnom izvještaju Agencije o stanju tržišta telekomunikacija u BiH za 2021. godinu (Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021. godinu, 2021), na tržištu telekomunikacija mobilne telefonije djeluje 3 operatora nosioci dozvole za usluge mobilne telefonije i 5 nosilaca dozvole za servis provajdere mobilne telefonije.

Tržište mobilne telefonije BiH

Posmatrajući telekomunikacione pokazatelje bitnih učesnika na tržištu mobilne telefonije, prema izvještajima Agencije, primjetan je značajan pad prihoda od usluga mobilne telefonije posljednjih godina.

Tabela 1. Broj korisnika mobilne telefonije i ukupni prihodi od usluga mobilne telefonije – maloprodajni dio

Pokazatelj/Godina	31.12.2021.	31.12.2020.	31.12.2019.	31.12.2018.
Broj prepaid-korisnika	2.740.531	2.483.094	2.785.943	2.548.040
Broj postpaid korisnika	989.244	1.026.580	969.578	913.018
Ukupan prihod mobilnih operatora - maloprodaja (KM)	407.533.901,00	403.600.932,00	440.224.320,00	461.854.166,00

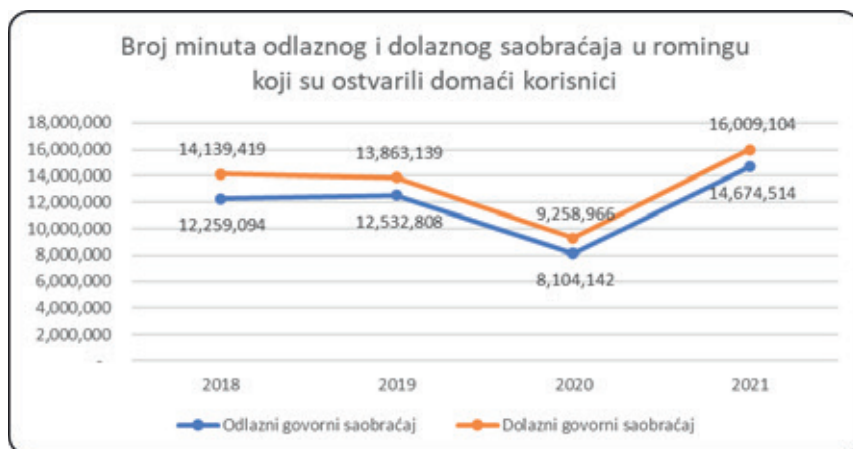
Izvor: Regulatorna agencija za komunikacije BiH (2023). Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021.godinu

U 2021.godini, ukupan prihod od usluga mobilne telefonije – maloprodajni dio, je manji za 54,32 mil. KM u odnosu na 2018. godinu ili 11,8%. Za isti posmatrani period broj korisnika pospaid usluga je veći za 76.226 ili 8,35%, dok je broj korisnika prepaid usluga mobilne telefonije veći za 192.491 ili 7,55%. U odnosu na 2020.godinu, u 2021.godini, ukupan prihod je veći za 3,93 mil KM ili 0,97%, broj prepaid korisnika je veći za 257.437 ili 10,37 %, dok je broj postpaid korisnika manji za 37.336 ili 3.64%.

Učešće broja prepaid korisnika u ukupnoj bazi korisnika mobilne telefonije na kraju 2018. godine je iznosilo 73.62% dok je na kraju 2021.godini to učešće ostalo gotovo pa isto sa iznosom 73.42%. Učešće postpaid korisnika u ukupnoj bazi i dalje je niže od okruženja i prosjeka u EU i iznosi 26,53%.

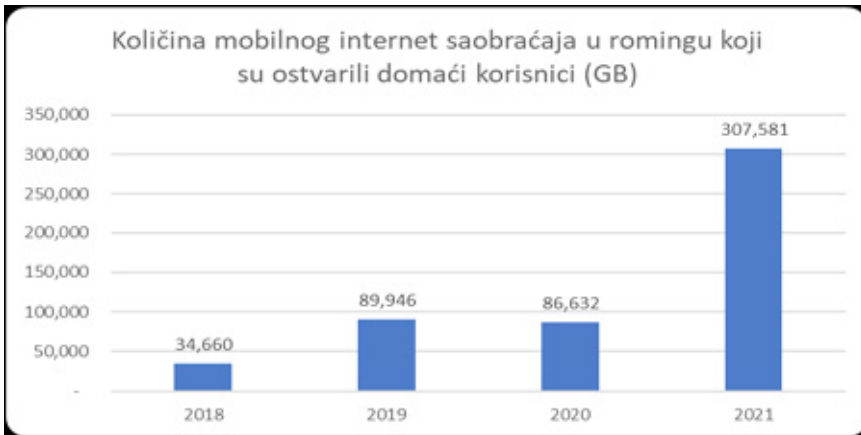
Količina odlaznog govornog saobraćaja u *roaming*-u je rasla do 2020.godine. Do značajnog smanjenja obima korištenja govorne usluge u *roaming*-u je došlo u 2020.godini, što je direktna posljedica pandemije COVID-19. U periodu 2018–2021. godine, ostvaren je značajan porast količine mobilnog internet-saobraćaja van Bosne i Hercegovine, te značajan pad količine poslatih SMS poruka iz inostranstva (Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021. godinu, 2021).

Slika 1. Broj minuta odlaznog i dolaznog saobraćaja u roaming-u koji su ostvarili domaći korisnici u periodu 2018–2021. godina



Izvor: Regulatorna agencija za komunikacije BiH (2023). Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021.godinu

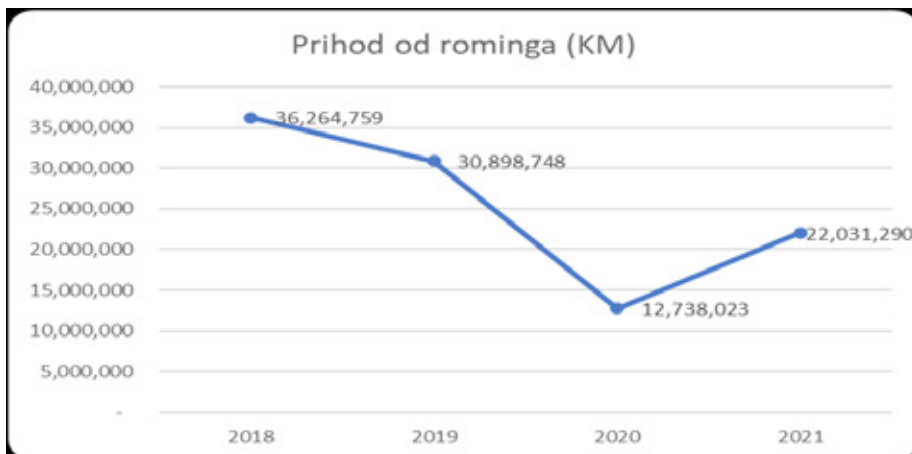
Slika 2. Količina mobilnog internet saobraćaja u roaming-u koji su ostvarili domaći korisnici u periodu 2018–2021. godina



Izvor: Regulatorna agencija za komunikacije BiH (2023). Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021.godinu

Prihod od *roaming*-a koji obuhvata prihod koji donose domaći korisnici i prihod koji donose inostrani korisnici ima tendenciju pada u cijelom posmatranom periodu. U 2020.godini prihod je smanjen za 59% u odnosu na 2019. godinu, dok u 2021. godini bilježi porast u odnosu na 2020. godinu.

Slika 3. Prihod od roaminga ostvaren od domaćih i inostranih korisnika u periodu 2018–2021.godina



Izvor: Regulatorna agencija za komunikacije BiH (2023). Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021.godinu

U aprilu 2019.godine, potpisan je Sporazum o sniženju cijena usluga *roaming*-a u regionu zapadnog Balkana. Na osnovu Sporazuma, Agencija je donijela Odluku o cijenama usluga *roaming*-a u javnim mobilnim komunikacijskim mrežama u regionu

Zapadnog Balkana, čija je implementacija počela od 01.07.2019. godine. Odlukom su definisane cijene kao i uslovi pružanja *roaming* usluga u regionu Zapadnog Balkana za period 01.07.2019. – 30.06.2021. godine. U navedenom periodu, a do primjene pravila RLAH “*roaming* kao kod kuće”, operatori su mogli naplaćivati dodatne naknade za regulisane usluge u *roaming-u*.

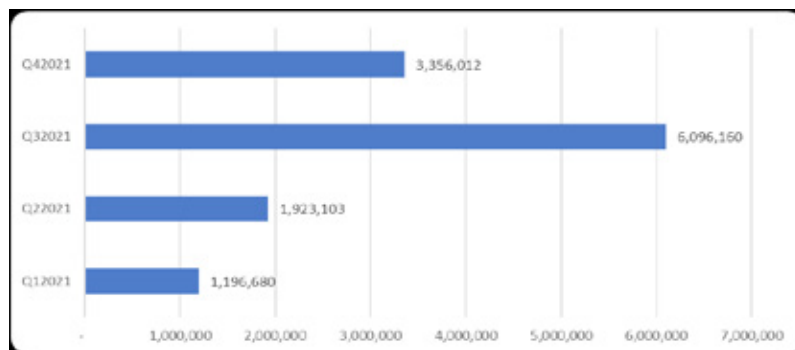
Takođe, Sporazumom je predviđeno da se od 01.07.2021. godine ukida naplata dodatnih naknada te da se naplata regulisanih usluga *roaming-a* (poziva, SMS poruka i prenosa podataka) vrši po domaćim maloprodajnim cijenama, odnosno u skladu sa principom “*roaming* kao kod kuće”.

Agencija je donijela Pravilo o primjeni politike primjerenog korištenja i procjeni održivosti ukidanja dodatnih naknada za regulisane maloprodajne usluge *roaming-a* i Odluku o cijenama usluga *roaming-a* u javnim mobilnim komunikacijskim mrežama čija je implementacija počela 01.07.2021.godine.

Prema raspoloživim podacima, može se primijetiti da je u 2021.godini broj korisnika u *roaming-a* u regionu Zapadnog Balkana na nivou iz 2019. godine. U 2020. godini je zabilježen značajan pad broja korisnika kao i pad ostvarenog saobraćaja u *roaming-u* u regionu, što je direktna posljedica uticaja COVID-19.

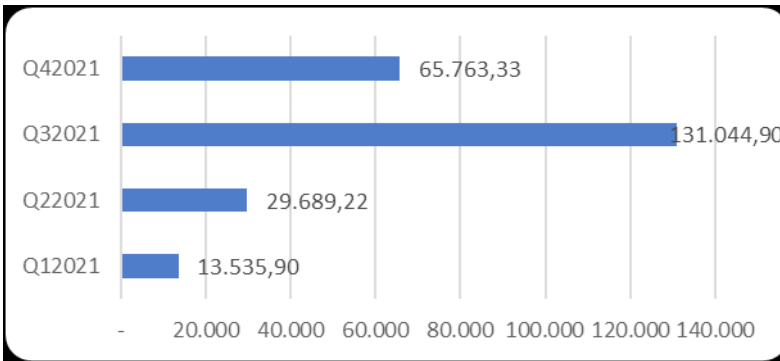
Na narednim slikama je dat prikaz ostvarenog odlaznog i dolaznog saobraćaja po kvartalima u 2021.godini. Evidentno je da je nakon uvođenja RLAH pravila ostvaren značajan porast odlaznog i dolaznog saobraćaja u regionu. Posmatrano po kvartalima, najveća količina saobraćaja je ostvarena tokom trećeg kvartala 2021.godine, odnosno tokom sezone odmora kada građani/korisnici više putuju (Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021. godinu, 2021).

Slika 4. Odlazni pozivi korisnika u roaming-u u regionu (u minutama) u 2021. godine



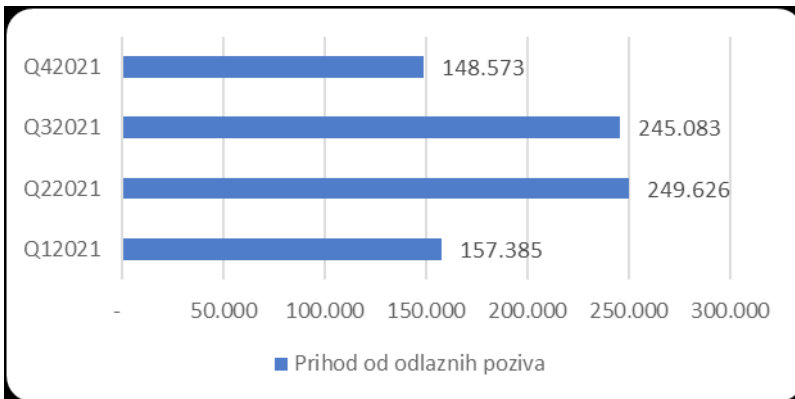
Izvor: Regulatorna agencija za komunikacije BiH (2023). Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021.godinu

Količina prenesenih podataka u *roaming-u* bilježi značajan porast, posebno u trećem kvartalu 2021. godine kada je dostignuta količina od 131.045 GB.

Slika 5. Količina prenesenih podataka u roaming-u u regionu u 2021. godine (u GB)

Izvor. Regulatorna agencija za komunikacije BiH (2023). Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021.godinu

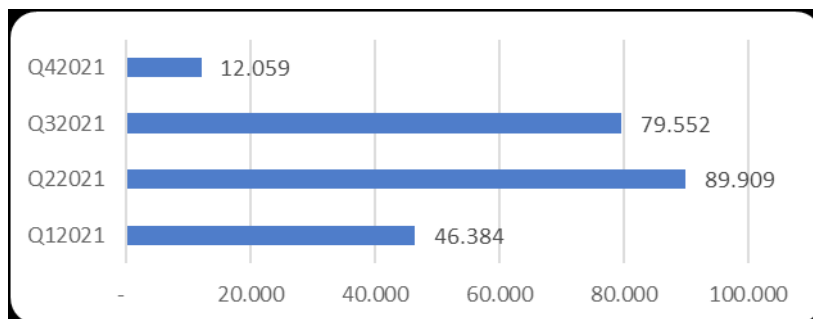
Na narednim slikama je dat prikaz kretanja prihoda od *roaming*-a u regionu Zapadnog Balkana.

Slika 6. Prihod od odlaznih poziva u roaming-u u regionu u 2021. godine (u hiljadama KM)

Izvor: Regulatorna agencija za komunikacije BiH (2023). Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021.godinu

Prihodi od prenosa podataka su značajno porasli u drugom kvartalu 2021. godine, dok bilježe pad u trećem kvartalu 2021. godine zbog primjene RLAH pravila.

Slika 7. Prihod od prenesenih podataka u roaming-u u regionu u 2021. godine (u hiljadama KM)



Izvor: Regulatorna agencija za komunikacije BiH (2023). Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021.godinu

Generalno, pad ukupnih prihoda od usluga mobilne telefonije direktno je povezan sa smanjenjem obima korištenog govornog saobraćaja, posebno *roaming* saobraćaja, zbog korištenja besplatnih načina komunikacije putem aplikacija kao što su Skyp, WhatsApp, Viber, Signa, Telegram i dr, smatra se opravdanim analizirati uticaj odluka RAK-a na prihode od usluga mobilne telefonije, zbog uticaja smanjenja cijena *roaming*-a.

UTICAJ RLAH-A NA TRŽIŠTE TELEKOMUNIKACIJA

Pravilima RLAH po definiciji je ukinut je maloprodajni *roaming* kao izvor prihoda za operatore. Prema Izvještaju Evropskog parlamenta (Uredba (EU) br. 531/2012 Evropskog parlamenta i Vijeća, 2023), u prvoj godini primjene RLAH-a tromjesečni prihodi operatora više ne uključuju maloprodajne dodatne naknade za *roaming* i uspo-ređuju se s njegovim tromjesečnim prihodima iz prethodne godine koji su uključivali maloprodajne dodatne naknade za *roaming*. To direktno ima uticaj na smanjenje prihoda operatora tokom prve godine RLAH-a u poređenju sa prethodnom godinom. Od druge godine RLAH-a taj učinak nestaje s obzirom na to da je sada riječ o poređenju finansijskih godina u kojima se u cijelosti primjenjuje RLAH. Međutim, i dalje ostaje potražnja za sve većim količinama podataka prilikom putovanja unutar EU-a, čime se povećavaju prihodi operatora u određenoj mjeri.

Uticaj RLAH-a na korisnike

Izveštaj BEREC-a (*Body of European regulators of Electronic Communications*) koji je obuhvatao 29 regulatornih tijela (National Regulatory Authorities-NRA) zemanja EU i 151 mobilnog operatora, za period od septembra 2019. do jula 2020. godine, imao je sledeće ciljeve: (BEREC Report on Transparency and Comparability of International Roaming Tariffs, 2020)

- Istražiti specifične probleme koji sprečavaju korisnike u donošenju informisanih odluka vezano za *roaming*. Kao dio ovog cilja, izvještaj objedinjuje informacije koje je prikupio BEREC na osnovu kojih je Komisija u stanju da procijeni da li su ponude *roaming* tarifa bile transparentne i da li postoji transparentnost u vezi sa naknadama i naplatom.

- Ispitati uporedivost tarifa. U okviru ovog cilja, izvještaj objedinjuje prikupljene informacije pomoću kojih Komisija može da procijeni koliko je lako / teško korisnicima da upoređuju različite tarife *roaming-a*, posebno da upoređuju regulisanu tarifu sa alternativnim tarifama i da utvrde da li su kupci u mogućnosti da odaberu najpogodniju tarifu na osnovu njihovih potreba. Izveštaj takođe uključuje pregled različitih struktura *roaming* tarifa koje nude mobilni operateri.

Na osnovu BEREC-ovih uporednih izvještaja o međunarodnom *roaming*, Evropska komisija je konstatovala da je *RLAH podstakao veliko i naglo povećanje potrošnje roaming-a*. Naime, već se u ljeto 2017. Godine, saobraćaj mobilnih *data* usluga u *roaming-u* u EU povećao se 5,35 puta (+ 435 %) u poređenju sa ljetom 2016., a saobraćaj telefonskih poziva u *roaming-u* 2,45 puta (+ 145 %). U sljedeća dva kvartala (Q4 2017. i Q1 2018.) ukupna količina poziva u *roaming-u* bila je gotovo dvostruko veća nego prije uvođenja RLAH-a. Kako je zaključio BEREC u svom usporednom izvještaju o međunarodnom *roaming-a*, ti podaci jasno pokazuju da su pravila RLAH znatno doprinijela poticanju potražnje za uslugama *roaming-a* i razvoju tržišta međunarodnog *roaming-a* u EU-u (Uredba (EU) br. 531/2012 Evropskog parlamenta i Vijeća, 2023).

Razlog povećanja obima saobraćaja proističe prvenstveno iz dobre informisanosti korisnika o nastalim pogodnostima, što je uticalo na njihovo zadovoljstvo. Čak 62 % Evropljana upoznato je sa ukidanjem naknada za *roaming-a* u EU, a 69 % ih smatra da oni sami ili neko koga poznaju od toga ima ili će imati koristi. Navedeno je značajno uticalo na ponašanje korisnika u korištenju usluge *roaming-a*.

Uticaj RLAH-a na operatore

Na veleprodajnom tržištu zbog podsticaja konkurencije znatno su smanjene veleprodajne cijene od kojih su koristi imali operatori s neto odlaznim saobraćajem. Do pada veleprodajnih cijena *roaming-a* došlo je iz razloga što su veleprodajne cijene *roaming-a* djelovale kao gornje granične, što je pokrenulo dinamično tržišno takmičenje među operatorima koji nude veleprodajni pristup *roamingu* ispod navedenih gornjih granica (Uredba (EU) br. 531/2012 Evropskog parlamenta i Vijeća, 2023).

Pored toga operatori sa neto dolaznim saobraćajem iskoristili su povećanu potražnju za *roaming* uslugama. Prema izvještajima BERECA, od 29 zemalja koje su učestvovala u ispitivanju, njih 13 spada u navedenu kategoriju. Međutim, pored navedenog porasta, neto odlazni saobraćaj u *roaming* i dalje čini mali dio domaće potražnje (manje od 3%), pa se ovaj uticaj ne može posmatrati kao pozitivan na operatore (BEREC Report on Transparency and Comparability of International Roaming Tariffs, 2020).

Dakle, nagli pad gornjih granica veleprodajnih cijena *roaming-a*, oupšteno su znatno ublažili učinak RLAH-a na operatore mobilne mreže i operatore virtualne mobilne mreže s pretežno odlaznim saobraćajem. Uzastopna snižavanja gornjih granica cijena za usluge prenosa podataka, utvrđena u Uredbi o *roaming-u*, olakšat će provođenje RLAH-a u budućnosti.

Međutim, može se zaključiti da kada su operatori u pitanju, primjena RLAH-a dovela do pada prihoda od *roaming-a*, bez obzira na ukazane pozitivne implikacije (UREDBA (EU) 2017/920 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 17. svibnja

2017. o izmjeni Uredbe (EU) br. 531/2012 u pogledu pravila za veleprodajna tržišta roaminga, 2017).

ZAKLJUČAK

Posmatrajući trenutno stanje na tržištu telekomunikacija BiH možemo zaključiti da postoji konstantan pad ukupnih prihoda koji je direktno povezan sa smanjenjem obima korištenog saobraćaja, posebno *roaming* saobraćaja, zbog korištenja besplatnih načina komunikacije putem aplikacija.

Daljim istraživanjem, nakon primjene RLAH-a na telekomunikacionom tržištu BiH, zaključuje se da je *roaming* saobraćaj porastao nakon primjene RLAH-a, zbog evidentnog zadovoljstva korisnika i opcija koje im nude telekom operatori, za prenos podataka i govorni saobraćaj, kao i mogućnosti korišćenja bonusa u paketima, kako za domaći, tako i za *roaming* saobraćaj u zemljama Zapadnog Balkana.

Međutim, primjenom RLAH-a, iako je saobraćaj porastao, uslijedio je pad prihoda od *roaming* usluga, budući da prihod od porasta saobraćaja nije mogao nadomjestiti gubitak prihoda smanjenjem cijena saobraćaja.

Iz svega navedenog se može zaključiti da Uredba EU o *roaming*-u ima značajan uticaj na poslovanje kompanija na domaćem tržištu telekomunikacija. Budući da navedena uredba ima značajne implikacije na poslovanje i tržište uopšteno, neophodno je pažljivo i detaljno proučiti ranija iskustva telekom operatera koristeći mjerodavne Izvještaje Evropske komisije i BEREC-a, te pronalaziti nove izvore prihoda u rješeljima koja su potrebna korisnicima, a ne u klasičnim/standardnim telekomunikacionim uslugama.

LITERATURA

- BEREC Report on Transparency and Comparability of International Roaming Tariffs*. (2020, Decembar 10). Preuzeto sa [berec.europa.eu](https://www.berec.europa.eu/sites/default/files/files/document_register_store/2020/12/BoR_%2820%29_208_BEREC_Report_on_Transparency_and_Comparability_of_International_Roaming_Tariff_comments.pdf): https://www.berec.europa.eu/sites/default/files/files/document_register_store/2020/12/BoR_%2820%29_208_BEREC_Report_on_Transparency_and_Comparability_of_International_Roaming_Tariff_comments.pdf https://en.wikipedia.org/wiki/European_Union_roaming_regulations. (2023, 2 23). Preuzeto sa <https://en.wikipedia.org>: <https://en.wikipedia.org> (2018). *Izviješće komisije Evropkom parlamentu i Vijeću o provedbi Uredbe (EU) 531/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2012. o roaming-u u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji*. Bruxelles: Evropska komisija.
- J.I., D. (2012). *Evropska unija - prošlost, sadašnjost, budućnost*. Sarajevo.
- M.Sakan. (2008). *Metodologija nauke*. Banja Luka: Nezavisni univerzitet Banja Luka.
- Pregled stanja tržišta telekomunikacija u BiH za 2021. godinu*. (2021). Preuzeto sa [rak.ba](http://www.rak.ba): www.rak.ba
- (2016). *Provedbena uredba Komisije (EU) 2016/2286 o utvrđivanju detaljnih pravila o primjeni politike pravedne uporabe, o metodologiji procjene održivosti ukidanja maloprodajnih dodatnih naknada za roaming te o zahtjevu koji podnosi pružatelj usluga roaminga za p*. Bruxelles: Evropska komisija.
- Strategija integrisanja Bosne i Hercegovine u Evropsku Uniju*. (2016). Preuzeto sa <https://parco.gov.ba>
- (UREDBA (EU) 2017/920 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 17. svibnja 2017. o izmjeni Uredbe (EU) br. 531/2012 u pogledu pravila za veleprodajna tržišta roaminga. (2017). Preuzeto sa <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT>
- Uredba (EU) br. 531/2012 Europskog parlamenta i Vijeća*. (2023). Preuzeto sa <https://eur-lex.europa.eu/>

THE INFLUENCE OF RLAH ON THE BUSINESS OF TELECOM OPERATORS ON THE MARKET OF BOSNIA AND HERZEGOVINA

Radmila Bojanić

PhD, Infinity International Group d.o.o. Banja Luka, Banja Luka, Bosnia and Herzegovina; radmila.bojanic@infinity-group.ba;
ORCID ID: 0000-0002-1115-1264

Sladana Babić, MA

MA, Blicnet d.o.o. Banja Luka, Banja Luka, Bosnia and Herzegovina; sladjana.babic@supernovabih.ba; ORCID ID: 0009-0004-1087-1018

Ružica Đervida

PhD, Nezavisni Univerzitet Banja Luka, Banja Luka, Bosnia and Herzegovina; ruzica.djervida@nubl.org; ORCID ID: 0000-0003-2880-6324

Abstract: *In the era of general globalization and transition, the accession of Bosnia and Herzegovina to the European Union is considered as a strategic priority. The integration of Bosnia and Herzegovina (hereinafter BiH) into the European Union (hereinafter EU) is a very significant process that requires fundamental changes in society, and therefore the inclusion and full engagement of all social and especially economic subjects in BiH is necessary. Bosnia and Herzegovina has always belonged to the European political, cultural, and economic area. The process of European integration requires a comprehensive adjustment of policies, institutional framework and legal system with the aim of reaching European standards in all areas. The process of legal harmonization and acceptance of European standards implies extensive internal reforms, general consolidation of the system, stronger economic development and more intensive foreign policy activities in areas that affect the dynamics of relations between BiH and the EU. The prospect of membership in the EU is an extremely strong incentive for the continuation of already started reforms in BiH and the initiator of the process that should enable the creation of an economic, legal, organizational and social structure capable of operating in accordance with EU rules. Ensuring non-discriminatory access to telecommunications services and their high quality at affordable prices form one of the bases of the policy of developing BiH society and protecting the interests of BiH citizens. Global measures for the implementation of such a policy are: liberalization of the telecommunications market, encouragement of the development of the telecommunications sector and ensuring effective control measures with the aim of protecting users' rights and reducing barriers to the entry of new operators. The subject of the research in this paper is the assessment of the impact of the current EU Roaming Regulation on the telecommunications market of BiH, that is, the business income of telecom operators from mobile telephony services, as well as the user experience related to the use of services in roaming. The basic question that arises is: How do companies operating in the field of telecommunications adapt their prices and business conditions to the EU requirements? What are the experiences of applying these provisions in EU countries? Can some measures be taken in the context of maintaining business and how to communicate with the users who are directly affected by the mentioned changes, in a positive context? The aim of the research is to assess the effect of*

the implementation of the Decision of the Regulatory Agency for Communications of BiH (hereinafter referred to as the Agency) on the prices of roaming services in public mobile communication networks, which stipulates the obligation to determine the maximum prices for roaming services and the termination of regulated roaming calls in public mobile communication networks.

Keywords: *income, telecommunications market, roaming, RLAH.*

JEL classification: *D47*

