

OVER-THE-TOP USLUGE SA STANOVIŠTA NOVOG EVROPSKOG REGULATORNOG OKVIRA

Sanja Vajs, Tatjana Cvetković
Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge – RATEL
sanja.vajs@ratel.rs, tatjana.cvetkovic@ratel.rs

Sadržaj: *U radu su kategorizovane Over-The-Top usluge i razmatran je njihov uticaj na tržište i operatore elektronskih komunikacija. Navedeni su primeri dosadašnje regulacije elektronskih komunikacionih i Over-The-Top usluga i analizirana regulativa istih u predlogu dokumenta European Electronic Communications Code. Ukazano je na određene nedostatke ovog dokumenta kojim su provajderima Over-The-Top usluga propisana prava i obaveze. Na kraju su predložene aktivnosti koje bi mogle da doprinesu boljoj regulaciji tržišta u novonastalim okolnostima.*

Ključne reči: *Elektronske komunikacione usluge, European Electronic Communications Code, Over-The-Top usluge, regulativa elektronskih komunikacija*

1. Uvod

Sektor elektronskih komunikacija pretrpeo je značajne promene od poslednje revizije regulatornog okvira iz 2009. godine. Tehnološki napredak i potrebe korisnika odrazile su se na način komunikacije. To potvrđuju podaci prikupljeni od operatora iz zemalja Evropske unije i analizirani od strane ETNO (*European Telecommunications Network Operators' Association*), koji pokazuju da su prihodi operatora u 2015. godini u fiksnoj telefoniji smanjeni za 45%, operatora mobilne telefonije za 16%, dok je prihod od usluge prenosa podataka povećan za oko 19%, u odnosu na prihode iz 2008. godine [1]. Pad prihoda operatora fiksne i mobilne telefonije, između ostalog, je posledica pojave usluga koje su potpuni ili delimični supstituti uslugama koje pružaju operatori elektronskih komunikacija (EK operatori).

Ova transformacija je fenomen koji je prisutan u celom svetu, a pokrenuo je inicijativu za izmenu važećeg regulatornog okvira. Inicijativa je potekla od mrežnih operatora na čije prihode, ova transformacija značajno utiče.

Ovaj rad je koncipiran na sledeći način. Nakon uvodnog dela, u drugom poglavlju opisane su i kategorizovane Over-The-Top usluge. Uticaj provajdera ovih usluga na rad i prihode EK operatora razmotren je u trećem poglavlju. Četvrto poglavlje je posvećeno različitim pristupima regulisanja ovih usluga. U petom poglavlju, ukratko je prezentovan predlog Direktive o evropskom zakonu o elektronskim komunikacijama, kojim su Over-The-Top usluge klasifikovane i propisana prava i obaveze provajdera

navedenih usluga. U šestom i sedmom poglavlju su date primedbe na predloženi tekst direktive i predlozi izmena, respektivno. Osmo poglavlje sadrži najvažnije zaključke navedene u ovom radu.

2. Over-The-Top usluge

Aplikacije, koje omogućavaju pružanje različitih usluga preko mobilnih mreža i javne internet mreže, koje su konkurenti sličnim uslugama koje koriste konvencionalne tehnologije u fiksnim i mobilnim mrežama, nazivaju se OTT uslugama (*Over-The-Top services*). OTT usluge obuhvataju:

- audio i video govorne pozive (npr. Skype, FaceTime, Viber...),
- govorne pozive i tekstualne poruke (npr. Facebook Messenger, WhatsApp, Kakao Talk, Line...),
- internet televiziju/isporku video sadržaja na zahtev (npr. YouTube, Netflix, Hulu, Amazon Instant Video...),
- usluge posredovanja/reklamiranja (Airbnb, Uber...),
- cloud servise (Dropbox, Google Drive...) i
- društvene mreže (Facebook, LinkedIn, Twitter...).

Opšte prihvaćena definicija OTT usluga ne postoji. Telo evropskih regulatora za elektronske komunikacije (*Body of European Regulators for Electronic Communications* - BEREC), u čijem su sastavu regulatorna tela zemalja članica Evropske unije, već nekoliko godina razmatra definiciju OTT usluga.

Regulatorni okvir iz 2009. godine [2], sa stanovišta definisanja i regulacije OTT usluga ima suštinski nedostatak, a to je da se definicijom elektronskih komunikacionih (EK) usluga ne mogu obuhvatiti sve OTT usluge. Izuzetak su OTT govorne usluge, koje imaju mogućnost terminacije odlaznih i/ili dolaznih poziva na javnu telefonsku mrežu, kao *Viber Out* i *Skype Out*. Aplikacije, kao što su *Viber*, *Skype*, *WhatsApp* i slične, se potencijalno mogu smatrati EK uslugama. Problem je što omogućuju samo pozive u okviru grupe korisnika koji koriste ove usluge, i ne nude mogućnost odlaznih poziva ka korisnicima EK operatora.

OTT usluge nisu u režimu autorizacije, a samim tim, lica koja ih pružaju, OTT provajderi, ne plaćaju naknadu za obavljanje delatnost. Oni ne poseduju elektronsku komunikacionu (EK) mrežu i ne ulažu sredstva u njenu izgradnju i održavanje, ali utiču na prihode na tržištu elektronskih komunikacija. Razlika između OTT i EK usluga, ogleda se i u pogledu privatnosti, kvaliteta usluga, zaštite potrošača, pristupa mrežama drugih operatora (međupovezivanje) i numeracije.

3. Uticaj rada OTT provajdera na tržište

Neke od OTT usluga se pružaju u celosti ili delimično bez naknade za korisnike, ali se umesto toga finansiraju indirektno, putem reklama, koje se šalju korisnicima na osnovu korisničkih profila. Za samo nekoliko godina, procenjeno je da su se sa pojavom OTT provajdera globalni prihodi ostvareni u oblasti elektronskih komunikacija umanjili za 10%. Očekuje se da će se prihodi OTT provajdera povećati u periodu između 2015. i 2020. godine, dostižući prihod od 10 milijardi američkih dolara na godišnjem nivou. Procenjeno je da je šest najvećih OTT provajdera u svetu (*WhatsApp*, *Facebook*

Messenger, WeChat, Viber, Line i KakaoTalk) u julu 2014. godine imalo preko 2,5 milijardi korisnika. U drugom kvartalu 2018.godine ukupan broj korisnika ovih OTT provajdera je dupliran [3].

EK operatori ukazuju na postojanje nelojalne konkurencije u vidu OTT provajdera, koji ne podležu istim regulatornim obavezama koje važe za EK operatore, što je prikazano u tabeli 1. OTT provajderi za pružanje usluga koriste mreže za širokopojsni pristup internetu ili mobilne mreže, koje nisu u njihovom vlasništvu, a ni u zakupu. Povećanje obima saobraćaja, u smislu količine prenetih podataka, bi trebalo da dovede do povećanja prihoda EK operatora čija se mreža koristi. EK operatori su primorani da investiraju u izgradnju i unapređenje svojih širokopojsnih mreža, kako bi mogli da pružaju usluge zadovoljavajućeg kvaliteta, ali ih promene na tržištu destimulišu u tome.

Tabela 1. Regulatorna neravnoteža između EK operatora i OTT provajdera

Oblasti	EK operator	OTT provajder
Režim rada	Autorizacija/evencija operatora	Nema obavezu (pribavljanja autorizacije i evidentiranja)
Teritorija pružanja usluge	Ograničeno na područje posedovanja ili zakupa mreže	Nema (ograničenja)
Zaštita podataka i privatnosti	Obaveza operatora	Nema obavezu
Zadržavanje i presretanje podataka	Propisano zakonom i podzakonskim aktima	Nema obavezu
Plaćanje naknade za obavljanje delatnosti	Propisano zakonom i podzakonskim aktima	Nema obavezu
Plaćanje poreza	Propisano zakonom i podzakonskim aktima	Plaćaju porez samo u zemlji u kojoj su registrovani, a uslugu pružaju bez ograničenja
Obaveza terminacije poziva u fiksni i mobilni mrežama i interkonekcija	Propisano podzakonskim aktima	Nema obavezu
Obaveza obezbeđivanja usluge prenosivosti broja	Propisano podzakonskim aktima	Nema obavezu
Obaveza obezbeđivanja propisanog kvaliteta usluge	Propisano podzakonskim aktima	Nema obavezu

S druge strane, OTT provajderi nemaju podsticaj za ulaganje u infrastrukturu. Posledica takvog stanja može da bude nedostatak adekvatne infrastrukture potrebne za sve veći obim saobraćaja. Sa stanovišta EK operatora, povećanje obima saobraćaja i smanjenje prihoda, posledica je pružanja usluga koje potencijalno zamenjuju EK usluge. U tabeli 2. su navedeni podaci za Republiku Srbiju koji potvrđuju značajne promene u prihodima i ostvarenom saobraćaju EK operatora (broj poslanih SMS i MMS poruka,

količina prenetih podataka u mobilnim mrežama, prihodi od roming usluga), na osnovu čega se može proceniti koji deo tržišta preuzimaju OTT operatori.

Sa stanovišta korisnika (društvena dobit), stvar je mnogo jednostavnija. OTT usluge su besplatne ili jeftinije od ekvivalentne EK usluge, sa sličnim kvalitetom. OTT provajderi podstiču korišćenje besplatnih ili niskotarifnih usluga, koje su dostupne putem interneta. Rezultat njihovog delovanja na tržištu je stvaranje sve brojnije lojalne korisničke baze (i to na globalnom nivou) i povećanje prihoda. Posmatrano od početka primene OTT usluga, uočeno je da korisnici vrlo rado prihvataju ove usluge. Shodno tome, smanjuju se prednost i prihod EK operatora. Broj aplikacija koje nude različite usluge je sve veći, sa tendencijom intenziviranja konkurencije. Povećana konkurencija dovodi do smanjenja maloprodajnih cena tradicionalnih elektronskih komunikacionih usluga i povećanje zahteva korisnika. Eurobarometar je sproveo istraživanja na strani korisnika. Po njima, 86% Evropljana se slaže da isti nivo zaštite potrošača (uključujući bezbednost i zaštitu podataka) treba da se primenjuje na klasične telefonske usluge, usluge prenosa tekstualnih poruka, kao i na poruke, poštu i usluge prenosa govora preko interneta. Trenutna situacija je povoljna za OTT provajdere. Oni imaju kapacitet da preuzmu globalno tržište, jer imaju mnogo niže troškove za uvođenje novih usluga od EK operatora.

Tabela 2. Podaci o ostavrenom saobraćaju i prihodima u RS za period 2013-2017 [4]

	2013	2014	2015	2016	2017
Broj poslatih SMS (u milijardama)	10,76	10,29	8,69	7,58	6,94
Broj poslatih MMS (u milionima)	24,76	20,25	14,91	12,33	11,29
Količina prenetih podataka u TB	15,27	22,18	30,15	45,39	93,76
Prihod od roming usluga (u milionima eura)	57,8	47,56	47,5	38,09	36,67

4. Različiti pristupi regulisanju OTT usluga

Pitanje regulisanja OTT usluga pokrenuli su EK operatori kako bi se, između ostalog, obezbedila sredstva za izgradnju, održavanje i razvoj infrastrukture za širokopolasni pristup, za čim postoji sve veća potreba. Ovo pitanje nametnuto je svim regulatorima u zemljama u kojima su OTT usluge prisutne i gde imaju uticaj na tržište.

Države članice BEREC-a različito tumače regulisanje ovih usluga. Stav regulatornih tela Francuske i Španije je da OTT govorne usluge koje omogućavaju pozive ka korisnicima govorne usluge EK operatora jesu EK usluge, sa obrazloženjem da ostvarivanje veza znači da su preduzete radnje za prenos signala. Međutim, ova regulatorna tela imaju poteškoće da objedine regulativu za EK i OTT usluge.

Postoji i stav da OTT govorne usluge nisu zamena za telefonske usluge, zato što nude usluge lošijeg kvaliteta koje nisu interoperabilne sa drugim govornim uslugama. Interoperabilnost između različitih OTT usluga ne postoji, ali je činjenica i da korisnik može da preuzme više besplatnih aplikacija za komunikaciju i time obezbedi dostupnost različitih OTT usluga.

EK operatori, bez obzira na to da li se OTT usluge tretiraju kao EK usluge ili ne, smatraju da trenutna regulativa daje prednost OTT provajderima. Oni predlažu uspostavljanje bolje ravnoteže u odnosima između EK operatora i OTT provajdera, smatrajući da je finansiranje i izgradnja širokopojasne mreže ključna.

5. OTT u EECC

Prema predlogu Direktive o evropskom zakonu o elektronskim komunikacijama (*Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council establishing the European Electronic Communications Code – EECC*) [5], zbog pojave OTT usluga koje su funkcionalno su jednake tradicionalnim EK uslugama, menja se definicija EK usluge. Prema novoj definiciji, EK usluge obuhvataju usluge koje se uobičajeno pružaju uz naknadu, preko EK mreže i obuhvataju:

- usluge pristupa internetu;
- interpersonalne komunikacione usluge;
- ostale usluge.

Interpersonalne komunikacione usluge omogućuju direktnu i interaktivnu razmenu informacija preko EK mreža između ograničenog broja korisnika, pri čemu osobe koje pokreću komunikaciju ili učestvuju u njoj određuju primaoca. Obuhvata usluge kao što su tradicionalni prenos govora, video pozivi, razmena tekstualnih, video ili elektronskih poruka. U ove usluge ne spadaju interpersonalne, koje su pomoćna funkcija druge usluge, a koja se iz objektivnih tehničkih razloga ne može koristiti bez glavne usluge. Takođe, u interpersonalne komunikacione usluge ne spadaju društvene mreže, blogovi, M2M komunikacije, linearna radiodifuzija, video na zahtev i sl.

Usluge interpersonalnih komunikacija se dele na:

- interpersonalne komunikacione usluge koje koriste brojeve iz nacionalnog ili međunarodnog plana numeracije za povezivanje sa javnom komutiranom telefonskom mrežom (komutacija kanala ili komutacija paketa), putem dodeljenih brojeva iz nacionalnog ili međunarodnog plana numeracije, ili omogućavaju komunikaciju sa korisnicima broja ili brojeva u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeracije. Drugim rečima, obuhvataju usluge u kojima se brojevi krajnjih korisnika dodeljuju za potrebe uspostavljanja povezivanja korisnika i usluge koje krajnjim korisnicima omogućuju da dođu do lica kojima su ti brojevi dodeljeni. Samo korišćenje broja kao identifikacije korisnika nije isto što i korišćenje brojeva za povezivanje s javnom komutiranom telefonskom mrežom, što nije dovoljno da se usluga svrsta u interpersonalne komunikacione usluge zasnovane na korišćenju brojeva;
- interpersonalne komunikacione usluge koje ne zavise od broja su one interpersonalne komunikacione usluge koje se ne povezuju s javnom komutiranom telefonskom mrežom putem dodeljenih resursa numeracije, odnosno broja ili brojeva u nacionalnim ili međunarodnim planovima

numeracije, ili omogućavanjem komunikacije s brojem ili brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeracije.

Naglašeno je i da EK usluge nisu besplatne, već se pružaju uz naknadu. EK usluge se često isporučuju u zamenu za nenovčanu uslugu, kao što je saglasnost za korišćenje ličnih ili drugih podataka. Iz tog razloga, podatke koje provajder usluge zahteva, a krajnji korisnik mu dostavlja ili čini dostupnim na direktan ili indirektan način, bi pojam naknade trebalo da se izmeni. Učesnici na tržištu sve više smatraju da podaci o korisniku imaju novčanu vrednost. U skladu sa sudskom praksom Suda Evropske unije naknada postoji i ako provajder usluga ostvaruje prihod od trećih lica, a ne od krajnjih korisnika kojima uslugu pruža. Zato pojam naknade treba da obuhvati i situacije u kojima je krajnji korisnik u obavezi da prihvati reklame, kao uslov za sticanje pristupa usluzi ili situacije u kojima provajder usluga ostvaruje prihode na osnovu ličnih podataka korisnika koje je prikupio.

Stav naveden u EECC je da slična pravila koja se primenjuju na EK operatore (koji nude govornu telefoniju, SMS/MMS poruke, pristup internetu) treba primenjivati na OTT provajdere koji pružaju funkcionalno ekvivalentne usluge, kao što su interpersonalne komunikacione usluge koje koriste brojeve. Naglašeno je da interpersonalne komunikacione usluge koje koriste brojeve, moraju da poštuju odredbe ugovora sa krajnjim korisnicima. Regulatorne obaveze za usluge koje ne zavise od broja ograničavaju se na sigurnosne zahteve, jer ne ostvaruju korist od upotrebe numeracije kao ograničenog resursa, pa ih ne treba uvrstiti u sistem usluga sa opštim ovlašćenjima. Za ispunjavanje zahteva za sigurnošću i bezbednošću usluga koje se pružaju putem interneta, neophodno je osigurati da operatori primene odgovarajuće sigurnosne mere, srazmerno stepenu sigurnosnog rizika kome su izložene usluge koje pružaju. S obzirom na to da provajderi nemaju kontrolu nad prenosom signala, sigurnosni zahtevi za ove usluge bi trebali da budu manje strogi, a korisnici bi o tome trebalo da budu informisani.

Za interpersonalne komunikacione usluge nezavisne od brojeva predviđeno je da podležu obavezama samo kada javni interes nalaže primenu određenih regulatornih obaveza svim vrstama interpersonalnih komunikacionih usluga. U svim ostalim slučajevima opravdano je drugačije postupati sa interpersonalnim komunikacionim uslugama koje ne koriste brojeve.

Komunikacija sa hitnim službama treba da obuhvati sve interpersonalne komunikacione usluge za koje postoje tehničke mogućnosti i to ne samo govornim pozivima, nego i putem drugih interpersonalnih komunikacionih usluga. Isti pristup bi trebalo da se primenjuje i kod interpersonalnih komunikacionih usluga koje koriste brojeve, a za koje operatori nemaju kontrolu nad prenosom signala.

6. Primedbe na predloženu EECC regulativu

EECC dokumentom proširen je obim regulatornog okvira koji obuhvata OTT aplikacije za interpersonalne usluge koje većina korisnika smatra konkurentima tradicionalnim EK uslugama. Predloženi regulatorni okvir se ne odnosi na aplikacije za distribuciju video sadržaja, usluge posredovanja i sl.

Jedna od najvažnijih novina ovog dokumenta je uključivanje brojno nezavisne interpersonalne komunikacione usluge (OTT usluge koje se ne povezuju sa PSTN

mrežom, a obezbeđuju ih aplikacije *Skype, Viber, WhatsApp...*) u EK usluge, čime bi njihov status na tržištu elektronskih komunikacija trebao da bude legalizovan. Međutim, ovaj dokument ne predvidea opšta ovlašćenja za OTT provajdere, pa samim oni neće imati obaveze koje imaju EK operatori, naročito neće imati obavezu ulaganja u izgradnju, proširenje i održavanje EK mreže. Na ovaj problem je ukazalo više organizacija i asocijacija mrežnih operatora (ETNO, ECTA, GSMA, Cable Europe, ITRE...).

ETNO, smatra da ne postoji podsticaj za zajedničko investiranje i ukazali su na potrebu da se obaveze EK operatora izjednače sa obavezama onih koji usluge pružaju preko interneta. ECTA (*European Competitive Telecommunications Association*) smatra da treba obezbediti zaštitu investicija u infrastrukturu, kako bi se obezbedilo investiranje na duži vremenski period i predvidivost poslovanja [6].

Dokumentom je ostavljena mogućnost nacionalnim regulatorima da OTT provajderima nametnu obaveze vezane za hitne pozive, sigurnost i interoperabilnost. Pozivanja broja 112 je obavezno, ali samo u slučajevima postojanja tehničkih mogućnosti - što ostavlja prostor za različita tumačenja. Pored navedenog, nejasno su definisane i obaveze OTT provajdera za zakonito presretanje i zadržavanje podataka, kao i ingerencije evropskih regulatora nad neevropskim provajderima OTT usluga, koje su trenutno van domašaja evropskog regulatornog okvira i ugrožavaju osnovno tržište evropskih elektronskih komunikacija.

7. Predlozi izmena

S obzirom na prirodu usluga, regulaciji ove oblasti se ne može pristupiti na nacionalnom, već je potrebno doneti mere koje bi se primenjivale na globalnom nivou, imajući u vidu da se većina OTT usluga pruža, preko globalne internet mreže. Budući da je reč o tehnologiji koja ne poznaje državne granice i prevazilazi jurisdikcije pojedinih regulatornih tela, donošenje efikasnog regulatornog okvira predstavlja veliku obavezu.

Predloženi EECC document čije se usvajanje očekuje do kraja ove godine, ne daje rešenje za postojeće probleme EK operatora. Očigledno je da EK operatori svoj poslovni model moraju da promene i prilagode se uslovima na tržištu. Prilagođavanje može da obuhvati različite mogućnosti:

- razdvajanje operatora na operatore mreže i operatore usluga sa jasno razgraničenim pravima i obavezama;
- izmenu korisničkih tarifnih paketa i plaćanje prema količini prenetih podataka;
- uvođenje međuoperatorskog obračuna za razmenu IP saobraćaja;
- uvođenje naknade koju bi OTT provajderi plaćali operatorima mreže za korišćenje njihovih resursa. Naknada bi se mogla obračunavati prema prenetim podacima ili na neki drugi način.

Ukoliko se postojeća regulativa ne izmeni tradicionalni EK operatori mogu i sami da započnu pružanje OTT usluga kao novi provajderi, ili da zajednički nastupaju na tržištu sa nekim od postojećih OTT provajdera i tako sačuvaju korisničku bazu i bar delimično zaštite investicije u infrastrukturu.

Pored izmena u regulativi u domenu elektronskih komunikacija, postoji mogućnost promene i u domenu oporezivanja. Trenutno se u Velikoj Britaniji i Španiji razmatra uvođenje digitalne takse koje bi se naplaćivale na prihod ostvaren od strane OTT provajdera koji pružaju usluge u ovim zemljama. Prema izjavama britanskih stručnjaka, plaćanje naknada će biti obavezno (planiran je početak primene u

2020.godini) do trenutka kada bude dogovorena globalna, ili regionalna politika oporezivanja prihoda ovih provajdera. Evropska unija takođe planira uvođenje sličnih naknada, što može predstavljati početak izmene dosadašnje prakse u ovoj oblasti [7].

Ovo su samo neka od mogućih rešenja koje je potrebno razmotriti sa predstavnicima operatora, provajdera, grupa za zaštitu korisnika, državnih institucija i drugih zainteresovanih lica i institucija.

8. Zaključak

Tržište elektronskih komunikacija pretrpelo je značajne promene u poslednjoj deceniji. Promene su, između ostalog, uslovljene i pojavom OTT aplikacija za različite usluge. Njihovo sve masovnije korišćenje uticalo je na pad prihoda EK operatora, koji su pokrenuli inicijativu za izmenu postojećih propisa.

U predlogu dokumenta EECC koji bi trebao da reguliše EK tržište, izmenjena je definicija EK usluga kojom su obuhvaćene OTT usluge, ali obaveze provajdera koji ih pružaju, nisu prilagodjene prilikama na istom. Prvenstveno nisu predviđene adekvatne mere za podsticaj investicija u infrastrukturu. Na ovaj nedostatak ukazale su mnoge zainteresovane organizacije. U ovom radu predložena su neka od mogućih redefinisane odnosa EK operatora i OTT provajdera.

Pojedine države razmatraju uvođenje nove poreske politike koja bi trebala da ublaži posledice poremećaja na tržištu. Ova mera je predviđena kao prelazno rešenje do usvajanja globalnog pristupa regulisanju OTT usluga koje i same imaju globalni karakter.

Literatura

[1] https://etno.eu/datas/publications/economic-eports/AER2015_Final.pdf

[2] DIRECTIVE 2009/140/EC

[3] www.statista.com

[4] Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge

[5] Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council establishing the European Electronic Communications Code (Recast), 29 June 2018

[6] EPRS | European Parliamentary Research Service

[7] Wall Street Journal – www.wsj.com

Abstract: *This paper presented Over-The-Top services categorization and their impact on the market and electronic communications operators. Several examples of electronic communications services regulation have been presented. The regulation of electronic communications services in the proposal for a European Electronic Communications Code document have been analyzed, and pointed out to certain indeterminations in terms of protection of investments in infrastructure and the obligations of participants in the market. Final, the activities that could contribute to better regulation of the market in the new circumstances are proposed.*

Keywords: *Electronic communications services, European Electronic Communications Code, Over-The-Top services, electronic communications regulations*

OTT SERVICES - NEW EUROPEAN REGULATORY FRAMEWORK

Sanja Vajs, Tatjana Cvetković