



GODIŠNJI PROGRAM RADA

**HRVATSKE AGENCIJE ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE
KOMUNIKACIJE**

ZA 2011. GODINU

KAZALO

1. UVOD.....	3
2. REGULACIJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA	5
2.1 REGULATORNI POSLOVI	5
2.2 KOMUNIKACIJSKE MREŽE	8
2.3 OPREMA I INFRASTRUKTURA.....	12
2.4 STRUČNI NADZOR	18
3. UPRAVLJANJE RADIOFREKVENCIJSKIM SPEKTROM	20
4. REGULACIJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH USLUGA.....	25
5. ZAŠTITA KORISNIKA.....	28
6. POVEĆANJE KAPACITETA HAKOM-A.....	31
6.1 MEĐUNARODNA SURADNJA	31
6.2 RAZVOJ KOMPETENCIJA I MODERNIZACIJA	33
6.3 DOBRA, LJUDSKI POTENCIJALI I NADZOR.....	39
7. POPIS KRATICA.....	40

1. Uvod

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) je nacionalno regulatorno tijelo za obavljanje regulatornih i drugih poslova u području elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. HAKOM je osnovan i ustrojen na temelju Zakona o elektroničkim komunikacijama i djeluje u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama (dalje u tekstu: ZEK) i Zakonom o poštanskim uslugama (dalje u tekstu: ZPU).

Osnivač HAKOM-a je Republika Hrvatska (dalje u tekstu: RH), a osnivačka prava ostvaruju Hrvatski sabor i Vlada Republike Hrvatske. HAKOM za svoj rad odgovara Hrvatskom saboru. Osnovna nadležnost HAKOM-a je reguliranje tržišta elektroničkih komunikacija i tržišta poštanskih usluga u RH. Isto tako, HAKOM gospodari, upravlja i nadzire upotrebu radiofrekvencijskog spektra te adresnog i brojevnog prostora kao prirodno ograničenih općih dobara od interesa za RH. Kako bi u potpunosti i neovisno obavljao svoju funkciju reguliranja tržišta elektroničkih komunikacija i tržišta poštanskih usluga, HAKOM je obvezan osigurati potrebne uvjete u vidu osoblja, stručnosti i financijskih sredstava.

Rad HAKOM-a je u prvom redu usmjeren na ostvarivanje utvrđenih načela i ciljeva regulacije tržišta elektroničkih komunikacija i tržišta poštanskih usluga, u okviru čega je poseban naglasak stavljen na održavanje i promicanje djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja, kao i na poticanje pristupa tržištu novim operatorima i davateljima usluga. Pritom HAKOM osobito vodi računa o osiguranju dobre kakvoće elektroničkih komunikacijskih i poštanskih usluga uz prihvatljivu cijenu, te o visokoj razini zaštite korisnika. HAKOM je svojim regulatornim aktivnostima, kroz donošenje niza odluka i rješenja od značenja za daljnju liberalizaciju i regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija i tržišta poštanskih usluga, osigurao i dalje osigurava uvjete za učinkovito tržišno natjecanje. Aktivnosti HAKOM-a su usmjerene na liberalizaciju tržišta u RH te stvaranje jednakih uvjeta operatorima i davateljima usluga, kako bi korisnici imali mogućnost izbora operatora i usluga prema želji. Sukladno predviđenoj dinamici postupne liberalizacije do kraja 2012. godine, jedna od ključnih uloga nacionalnoga regulatornog tijela je i priprema tržišta poštanskih usluga na sve izazove koje donosi potpuna liberalizacija i otvaranje poštanskog tržišta.

Temeljem svojih nadležnosti HAKOM planira, dodjeljuje i nadzire uporabu radiofrekvencijskog spektra primjenom načela objektivnosti, transparentnosti, razmjernosti i nediskriminacije, te usklađivanjem radijskih frekvencija na europskoj razini. Time je omogućena primjena komunikacijskih mreža uz uporabu radiofrekvencijskog spektra za potrebe razvoja tržišnih usluga elektroničkih komunikacija, potrebe državnih službi i nacionalne sigurnosti, bez neželjenih smetnji i zlouporaba.

Misija HAKOM-a je osigurati:

- tržišno natjecanje, stabilan rast i prostor za inovacije na tržištu elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga,
- zaštitu interesa korisnika i mogućnost izbora raznolikih komunikacijskih i poštanskih usluga po prihvatljivim cijenama,
- održive konkurentne uvjete operatorima i davateljima usluga uz pravedne uvjete za povrat ulaganja,
- podršku ekonomskom rastu, javnim uslugama i kvaliteti života u RH uporabom suvremenih tehnologija.

Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: Vijeće HAKOM-a) donosi, uz prethodnu suglasnost Vlade Republike Hrvatske, Godišnji program rada HAKOM-a. Program rada HAKOM-a za 2011. godinu (dalje u tekstu: Program) proizlazi iz obveza koje HAKOM ima po ZEK-u, ZPU, podzakonskim propisima, te iz Strateškog i operativnog plana HAKOM-a.

HAKOM će u sljedećoj godini posebnu pozornost posvetiti stvaranju regulatornog okruženja koje će omogućiti i potaknuti investicije i inovacije na hrvatskom tržištu elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. Pri tome će osobito voditi računa o poticanju tržišnog natjecanja i ravnomjernog razvoja na način da elektroničke komunikacijske i poštanske usluge budu jednako dostupne svim građanima RH, bez obzira na mjesto na kojem oni žive.

HAKOM će osobito poticati:

- tržišno natjecanje u ponudi komunikacijskih usluga,
- stalan rast i brzu ugradnju moderne komunikacijske tehnologije,
- stabilnu, interoperabilnu i pouzdanu komunikacijsku infrastrukturu,
- pristupačnu ponudu komunikacijskih usluga hrvatskim korisnicima,
- učinkovito korištenje spektra,
- ubrzani rast širokopoljnih proizvoda i usluga,
- porast pouzdanosti komunikacija u kriznim situacijama,
- daljnji razvoj hrvatskog gospodarstva.

Osnovne programske odrednice rada i razvoja HAKOM-a obrađene su u nastavku po sljedećim poglavljima:

- Regulacija tržišta elektroničkih komunikacija,
- Upravljanje radiofrekvencijskim spektrom,
- Regulacija tržišta poštanskih usluga,
- Zaštita korisnika,
- Kapacitet HAKOM-a.

2. Regulacija tržišta elektroničkih komunikacija

2.1 Regulatorni poslovi

HAKOM provodi analizu tržišta koja se sastoji od utvrđivanja tržišta podložnih prethodnoj regulaciji, određivanja mjerodavnog tržišta i procjene postojanja djelotvornog tržišnog natjecanja. Ukoliko se procijeni da ne postoji djelotvorno tržišno natjecanje na mjerodavnom tržištu, HAKOM određuje jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom te navedenim operatorima HAKOM određuje regulatorne obveze. Isto tako, HAKOM nadgleda provođenje regulatornih obveza od strane operatora sa značajnom tržišnom snagom.

Proces analize tržišta i/ili provođenje testa tri mjerila obuhvaća:

- izradu upitnika za potrebe procesa analize tržišta
- slanje upitnika operatorima
- analizu podataka iz zaprimljenih upitnika
- određivanje mjerodavnog tržišta na temelju analize zaprimljenih podataka
- provođenja testa tri mjerila u slučaju da tržište nije sastavni dio preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima
- određivanje djelotvornosti tržišnog natjecanja na mjerodavnom tržištu
- određivanje operatora sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu
- određivanje regulatornih obveza operatoru/ima sa značajnom tržišnom snagom ili ukidanje svih regulatornih obveza operatoru/ima sa značajnom tržišnom snagom.

HAKOM također nadzire provedbu računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva od strane tvrtke Hrvatski Telekom d.d. (dalje u tekstu: HT), vezanu uz izradu regulatornih financijskih izvještaja na temelju HCA/FAC i CCA/LRIC modela te može, prema potrebi, zatražiti od HT-a izmjenu prosječnog ponderiranog troška kapitala (WACC), koji je dio regulatornog računovodstvenog dokumenta. Također, HAKOM izrađuje i primjenjuje troškovne modele operatora sa značajnom tržišnom snagom na sljedećim tržištima: međupovezivanja u nepokretnim i pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama, na tržištima pristupa u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži te troškovni model za izračun neto troškova obveze pružanja univerzalnih usluga.

Nadzor provedbe računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva od strane HAKOM-a, vezanu uz izradu regulatornih financijskih izvještaja na temelju HCA/FAC modela, obuhvaća analizu mogućih promjena HT-ove regulatorne računovodstvene dokumentacije i njihova utjecaja na regulatorne financijske izvještaje na način da HAKOM daje svoje komentare te donosi odluku o (ne)odobranju navedenih promjena. HAKOM analizira revidirane regulatorne financijske izvještaje HT-a te dobivene podatke koristi u obavljanju svojih regulatornih zaduženja. HAKOM nadzire proces implementacije CCA/LRIC modela što uključuje i nadgledanje aktivnosti HT-a definiranih u planu implementacije.

HAKOM prikuplja i obrađuje pokazatelje razvoja i kretanja tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga u RH, prati kretanja maloprodajnih cijena i izrađuje OECD košare potrošnje u pokretnim komunikacijama. Također, izrađuje usporedne preglede tržišnih pokazatelja RH i europskih država.

Europa i RH

Preporuka EK (2007/879/EC) o mjerodavnim tržištima na području elektroničkih komunikacija podložnima prethodnoj regulaciji sadrži 7 mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj regulaciji na kojima ne postoji obveza provođenja testa tri mjerila kojim se dokazuje potreba za prethodnom regulacijom. Nacionalna regulatorna tijela mogu regulirati i tržišta koja nisu sastavni dio važeće preporuke o mjerodavnim tržištima, ali na način da dokažu da su na tim tržištima istodobno zadovoljena tri mjerila (test tri mjerila), kojima se dokazuje potreba za prethodnom regulacijom. Nacionalna regulatorna tijela većinom reguliraju tržišta koja su dio preporuke, dok potreba za regulacijom ostalih tržišta ovisi o nacionalnim specifičnostima.

U zemljama EU u kojima se provodi regulatorna obveza računovodstvenog razdvajanja kao troškovna osnovica se najčešće koristi CCA, dok je FAC najkorištenija troškovna metodologija u maloprodajnim tržištima pristupa, a LRIC na veleprodajnim tržištima.

Prema odluci HAKOM-a operatori sa značajnom tržišnom snagom bili su obvezni objaviti standardne ponude za usluge međupovezivanja, standardnu ponudu za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i standardnu ponudu za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Kako standardna ponuda za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa nije bila u skladu s navedenom odlukom, HAKOM je pokrenuo stručne nadzore i donio rješenja, a sve u svrhu usklađivanja standardne ponude za uslugu međupovezivanja te pokrenuo postupak izmjene navedene standardne ponude. Pored toga HAKOM je proveo postupak izmjene standardne ponude za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i proveo je postupak izmjene standardnih ponuda za uslugu međupovezivanja.

Nadalje, HT je bio obavezan objaviti i veleprodajne uvjete unutar standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa za pristup putem svjetlovodne pristupne infrastrukture. U tu svrhu radna skupina, koju su činili predstavnici HAKOM-a, HT-a i alternativnih operatora, započela je izradu odgovarajućih veleprodajnih uvjeta HT-a.

Nedavna analiza tri mjerodavna tržišta vezana za usluge iznajmljenih vodova na maloprodajnoj i veleprodajnoj razini te na pet mjerodavnih tržišta koja se odnose na maloprodajne usluge u javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji, nastavak je stalnih HAKOM-ovih aktivnosti na ovom području.

HAKOM nastavlja s programom provedbe računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva od strane HT-a. Vijeće HAKOM-a je izdalo suglasnost na regulatornu računovodstvenu dokumentaciju HT-a, na osnovu koje je HT izradio nacrt regulatornih financijskih izvješća sastavljenih na temelju HCA/FAC modela koja su prema nalazu HAKOM-a imala određene neusklađenosti pa su definirane izmjene regulatorne računovodstvene dokumentacije, koje HT treba uzeti u obzir prilikom izrade regulatornih financijskih izvještaja. Revizija financijskih izvještaja trebala bi biti završena u prvom tromjesečju 2011. godine.

HT je, osim izrade regulatornih financijskih izvještaja sastavljenih na temelju HCA/FAC modela na koje je dobio suglasnost u 2009. godini, obavezan sastaviti regulatornu računovodstvenu dokumentaciju na temelju CCA/LRIC modela. U tu svrhu HAKOM je obavio tri nadzora implementacije izrade CCA/LRIC modela od strane HT-a. Do kraja prvog tromjesečja 2011. godine biti će završen posljednji nadzor implementacije.

Također, HAKOM je pokrenuo postupak javne nabave za savjetničke usluge za provedbu projekta „Troškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom“, koji će u konačnici služiti boljoj provjeri financijskih informacija od strane operatora. Projekt bi trebao završiti u 2011. godini.

Fokus i aktivnosti HAKOM-a

U 2011. godini HAKOM će se naročito usredotočiti na:

- nadgledanje provođenja regulatornih obveza operatora sa značajnom tržišnom snagom, a koji se odnosi na razradu modela podjele rizika ulaganja kod svjetlovodne pristupne infrastrukture
- izmjene standardnih ponuda za usluge međupovezivanja, za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji te uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa
- analizu tržišta iznajmljenih vodova (3 mjerodavna tržišta)
- analizu tržišta koja se odnose na maloprodajne usluge u javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji (5 mjerodavnih tržišta)
- analizu tržišta pristupa mreži operatorima usluga s dodanom vrijednosti
- provedbu programa troškovnog računovodstva i/ili računovodstvenog razdvajanja
- provedbu projekta troškovnih modela u svrhu izračuna cijena svih reguliranih veleprodajnih usluga i cijena pružanja univerzalne usluge
- izradu konačnog revidiranog regulatornog financijskog izvještaja na temelju CCA/LRIC modela
- poboljšanje načina rada s operatorima
- poboljšanje izrade izvještaja o pregledu tržišta
- suradnju s tijelima državne uprave (MMPI, e-Hr, AZTN,....).

Glavne aktivnosti HAKOM-a u regulatornim poslovima u 2011. godini:

Strateške aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	Završetak	Fin. plan
1	Nadgledanje provođenja regulatornih obveza operatora sa značajnom tržišnom snagom	Ocjena provođenja obveza Stručni nadzor po potrebi	I-IV kvartal	N, 4213,
2	Analize mjerodavnih tržišta vezana za usluge iznajmljenih vodova na maloprodajnoj i veleprodajnoj razini	Tri analize završene	I kvartal	N, 4213, 4257
3	Završit će se analize pet mjerodavnih tržišta vezana za maloprodajne usluge u javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji	Pet analiza završeno	1 kvartal	N, 4213, 4257
4	Analiza tržišta pristupa mreži operatorima usluga s dodanom vrijednosti	Analiza završena	II-IV kvartal	N, 4213, 4257
5	Model podjele rizika ulaganja kod svjetlovodne pristupne infrastrukture	Javna rasprava prijedloga modela Model završen i objavljen	I-II kvartal	N, 4213,
6	Izmjene standardnih ponuda	Novo standardne ponude	II-IV kvartal	N

7.1	Implementacija CCA/LRIC modela	Četvrti nadzor obavljen	I kvartal	N, 4213, 4257, VI
7.2	Implementacija CCA/LRIC modela	Analiza nacrt regulatornih financijskih izvještaja HT-ovih CCA/LRIC modela	II-III kvartal	N, 4213, 4257, VI
7.3	Implementacija CCA/LRIC modela	Konačna revidirana regulatorna financijska izvješća	III-IV kvartal	N, 4213, 4257, VI
10	Projekt troškovni modeli	Projekt proveden Izračun cijena reguliranih veleprodajnih usluga i cijena pružanja univerzalne usluge	I-IV kvartal	N, 4257, VI

Redovne aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	% 11/10	Fin. plan
1	Unapređenje sustava SPOK	OLAP funkcionalnost – izradom izvješća omogućuju se višedimenzionalni upiti	100	N, 4257, IV
2	Suradnja s operatorima	Unaprijeđen način rada s operatorima		N
3	Suradnja s TDU	Stručna mišljenja	100	N

N- Napomena: sastoji se od 41, 4251, 4254, 4255, 4261, 4263, 4264

Vezano uz aktivnost pod brojem SA.6. HAKOM naglašava da je postupak izmjene standardnih ponuda, sukladno ZEK-u, obavezan provesti minimalno jedanput godišnje. Uzevši u obzir da je HAKOM postupak izmjene standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa proveo u prvom polugodištu 2010. godine, a da je postupak izmjene standardne ponude za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji napravljen kroz treće i četvrto tromjesečje 2010. godine te postupak izmjene standardnih ponuda za usluge međupovezivanja u zadnjem tromjesečju 2010. godine, HAKOM će postupak izmjene standardnih ponuda provoditi tijekom drugog, trećeg i četvrtog tromjesečja 2011. godine.

2.2 Komunikacijske mreže

HAKOM je nadležan za praćenje razvoja mreža nove generacije (NGN) pri čemu posebnu pozornost posvećuje otvorenosti, neutralnosti te pristupnim tehnologijama i uslugama.

Otvoreni pristup je ključni element, kako za razvoj liberalizacije tržišta, tako i za tehnološki razvoj mreža. Radi što boljeg definiranja regulatornih okvira potrebnih za razvoj otvorenog pristupa HAKOM osobito vodi računa o poslovnim modelima prilagođenim vertikalnoj, slojevitoj arhitekturi kako bi se minimizirala potencijalna diskriminacija u pružanju maloprodajnih usluga.

Pored toga, HAKOM upravlja adresnim i brojevnim prostorom u elektroničkim komunikacijama izdavanjem odluka o primarnoj dodjeli adresa i brojeva i pripadajućih računa za dodjelu adresa i brojeva te donošenjem plana adresiranja i plana numeriranja. Također,

odgovoran je za primjenu prenosivosti broja, rukovodeći centralnom administrativnom bazom prenesenih brojeva (CABP) te izradom novih funkcionalnosti.

U nadležnosti HAKOM-a je i obavljanje poslova izdavanja potvrda, računa za naknade za obavljanje elektroničkih komunikacijskih usluga i drugih akata u skladu s odredbama ZEK-a i propisa donesenih na njegovu temelju. Isto tako, HAKOM nadzire uvjete pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga i kakvoću elektroničkih komunikacijskih usluga.

HAKOM određuje operatore univerzalnih usluga, utvrđuje njihova prava i obveze te prati razvoj i razinu maloprodajnih cijena univerzalnih usluga i kakvoću univerzalnih usluga. HAKOM na zahtjev operatora univerzalnih usluga odlučuje predstavljaju li troškovi obveze pružanja univerzalnih usluga nepravedno opterećenje za operatore univerzalnih usluga, izračunava neto troškove pružanja univerzalnih usluga i konačno, po potrebi, odlukom utvrđuje sustav nadoknade neto troškova operatorima univerzalnih usluga.

Europa i RH

Razvoj mreža nove generacije pretpostavka je gospodarskog rasta svake zemlje. Razvojem usluge širokopojasnog pristupa počinje i razvoj mreže nove generacije, čime se podiže i vrijednost i sveukupna konkurentnost zemlje i njenih regija. EU nastoji regulacijom pristupne NGN mreže (NGA) stimulirati učinkovita ulaganja operatora sa značajnom tržišnom snagom i alternativnih operatora u infrastrukturu na način da se zaštite dosadašnje investicije. Pritom se nastoji pratiti i usmjeravati razvoj i ulaganja u izgradnju mreža nove generacije, a posebice razvoj svjetlovodnih pristupnih mreža te, uz ekonomske analize, uočavati i rješavati probleme implementacije i migracije prema NGN mrežama.

Povećanjem broja operatora u EU raste potražnja za dobrima iz adresnog i brojevnog prostora. Ujedno je primjetan trend korištenja novih tehnologija, a samim time i pojava novih usluga (NGN; fiksno-mobilna konvergencija, IPTV), čime se usložnjavaju tehnički i regulatorni uvjeti pružanja usluga.

U RH je također primjetan sličan trend što zahtijeva stalno osposobljavanje djelatnika odjela, kako bi bili u korak sa svjetskim trendovima uvođenja novih tehnologija na tržište elektroničkih komunikacija te s primjenom novih informatiziranih pomagala za upravljanje adresnim i brojevnim prostorom.

Isto tako, pojava sve većeg broja sudionika na tržištu za posljedicu ima stalnu nadogradnju CABP-a, pri čemu se prate zahtjevi sudionika na tržištu te administrativno olakšava sam proces prijenosa broja.

Povećanjem broja internetskih korisnika javlja se potreba za zaštitom datoteka i informacija korisnika. Mjere mrežne sigurnosti potrebne su zbog zaštite podataka tijekom prijenosa podataka putem internetske mreže, pogotovo kada većina kompanija, vlada i akademskih zajednica koriste internet kao sredstvo za razmjenu podataka. Sigurnost mreža i informacija uključuje i zaštitu infrastrukture, elektronski potpis, elektronsku trgovinu, kao i stanje pripravnosti u hitnim slučajevima. U sklopu svoje nadležnosti HAKOM prati uvođenje elemenata „Sigurnosti mreža i informacija“, kao što su nadzor, zakonsko prikupljanje podataka, podizanje svijesti i zaštita korisnika.

HAKOM kroz članstvo u krovnoj organizaciji Europskog regulatornog tijela (IRG/BEREC) aktivno sudjeluje u radu navedenih skupina, prati preporuke Europske komisije o navedenim temama te ovisno o potrebama djeluje izmjenom odgovarajućih pravnih akata. HAKOM posebnu pažnju posvećuje praćenju radne grupe za mreže nove generacije (NGN) i sigurnost mreža i informacija (Network and Information Security). HAKOM također sudjeluje u radu BEREC-ovog tima za mrežnu neutralnost (Network Neutrality).

Posljednjih godina internet doživljava eksponencijalni porast: raste broj korisnika te vrste tehnologija koje se koriste za pristup mreži svih mreža. Integracijom klasičnih podatkovnih mreža koje se temelje na protokolu IP, s drugim korisničkim komunikacijskim mrežama i sučeljima stvaraju se nove potrebe i zahtjevi na mrežni protokol IP koje sadašnja IPv4 verzija ne može zadovoljiti. Stoga, nova je verzija IP protokola, IPv6 protokol, sljedeća evolucijska stepenica u razvoju interneta i njegovom prilagođavanju novim potrebama korisnika, razvoju novih aplikacija i integraciji komunikacijskih mreža te dugoročno predstavlja budućnost interneta. IPv6 protokol predviđen je kao jedan od temeljnih komunikacijskih protokola, kako u klasičnim IP podatkovnim mrežama tako i u mobilnim mrežama nove generacije.

Radi podizanja svijesti firma i građana RH osnovat će se IPv6 radna skupina koju bi sačinjavale CARNet, e-Hrvatska, MMPI i HAKOM, s temeljnim zadatkom izrade dokumenata o tehničkim procedurama i načinima migracije prema IPv6 mrežama.

Fokus i aktivnosti HAKOM-a

U 2011. godini HAKOM će se naročito usredotočiti na:

- očuvanje otvorenog i neutralnog karaktera interneta, odnosno pitanja mrežne neutralnosti u skladu s novim EU regulatornim okvirom
- primjenjivanje najboljih praksi EU vezano za kvalitetu usluge
- unapređenje mrežne sigurnosti, tj. zaštite podataka za vrijeme njihovog prijenosa putem internetske mreže te zaštitu infrastrukture uvođenjem elektroničkog potpisa, elektroničke trgovine, kao i stanja pripravnosti u hitnim slučajevima
- praćenje uvođenja elemenata „Sigurnosti mreža i informacija“, kao što su: nadzor, zakonsko prikupljanje podataka, podizanje svijesti i zaštita korisnika
- praćenje radne grupe Europskog regulatornog tijela (IRG/BEREC) za mreže nove generacije (NGN) i sigurnost mreža i informacija (Network and Information Security)
- dodjeljivanje adresa i brojeva operatorima na transparentan, objektivan, ravnomjieran i nepristran način putem web aplikacije u okviru programa e-Agencija
- nadogradnju i osuvremenjivanje CABP-a
- uvođenje plana numeriranja za SMS
- kontrolu pravilnog usmjeravanja poziva prema žurnim službama
- osiguravanje korisnicima s posebnim potrebama adekvatno pozivanje žurnih službi
- skraćivanje vremena prijenosa broja
- praćenje ispunjavanja preuzetih obveza operatora univerzalnih usluga
- nadziranje pružanja usluga s dodanom vrijednosti (usluge s povećanom tarifom) kako bi osigurao dodatnu zaštitu korisnika tih usluga
- nadziranje pružanja usluga pokretnih i nepokretnih operatora
- provođenje ispitivanja kakvoće usluga, ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za mjerenje i naplatu
- provođenje mjerenja/ispitivanja linija putem kojih se pružaju ili bi se mogle pružati širokopoljasne usluge.

Glavne aktivnosti HAKOM-a u komunikacijskim mrežama u 2011. godini:

Strateške aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	Završetak	Fin. plan
1	Skraćivanje rokova prijenosa brojeva u pokretnim mrežama	Postupak prijenosa broja u pokretnim mrežama kraći od 3 dana.	I-IV kvartal	N, 4258
2	Dodjeljivanje adresa i brojeva	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Radionica s operatorima održana. ▪ Proces unaprijeđen. 	I kvartal	N
3	Izrada baze adresa i brojeva (BAB)	Baza adresa i brojeva u radu. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Olakšano upravljanje adresnim i brojevnim prostorom. 	II kvartal	IV, 4258
4	Projekt „Pogled u budućnost“	Prepoznate moguće prepreke kod uvođenja mreža nove generacije.	I-IV kvartal	N, VI
5	Izrada plana numeriranja	Jedinstvena dodjela i kontrola SMS kodova u funkciji.	I-IV kvartal	N
6	e-Poziv (e-Call)	Utvrđene potrebne promjene u pravilnicima u nadležnosti HAKOM-a-	I-IV kvartal	N
7	Poticanje migracije s IPv4 prema IPv6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizirane radionice- ▪ Objava na web stranicama- 	I-IV kvartal	N

Redovne aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	% 11/10	Fin. plan
1	Prigovori na kakvoću usluga i sporovi između korisnika i operatora	Bolja suradnja s operatorima vezano za brže rješavanje prigovora korisnika.	120	N
2	Zaprimanje pritužaba korisnika telefonskim putem	Brže rješavanje hitnih slučajeva.	2x	N
3	Nadziranje pružanja usluga u pokretnoj i nepokretnoj mreži	Osiguravanje bolje zaštite korisnika tih usluga.	120	N
4	Usklađivanja pravilnika s novim direktivama i preporukama	Nove verzije pravilnika (neutralnost).	100	N
5	Praćenje sigurnosti mreža i informacija	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prikupljeni i analizirani podaci. ▪ Zaključci na web stranicama. ▪ Utjecaj na opće uvjete poslovanja. 	100	N
6	Unapređenje baza podataka (CABP, BAB, baza operatora i baza C-brojeva)	Preglednije, jednostavnije i dostupnije baze podataka.	100	IV.
7	Obrada zahtjeva i obavijesti o početku obavljanja EK usluga	Izdavanje potvrda i ažuriranje popisa operatora.	100	N
8	Osiguravanje brojevnih i adresnih resursa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Odluke o primarnoj dodjeli adresa i brojeva. ▪ Računi za naknadu adresa i brojeva. 	100	N
9	Provjera korištenja postojeće pristupne mreže za pružanje	Periodička mjerenja na zahtjev korisnika provedena.	100	II.A.1.

	širokopojasnih usluga			
10	Provjera kakvoće usluga, ocjena, ispitivanje i ovjera sustava za mjerenje i naplatu	Obavljene 2 kampanje mjerenja kod svih operatora s udjelom iznad 2 posto.	100	N
11	Izrada baze C-brojeva	Pravilno usmjeravanje poziva prema hitnim službama.	100	IV (6.2)
12	Izrada jedinstvene baze operatora EK usluga	Baza operatora u radu i povezana s web stranicama HAKOM-a.	100	IV (6.2)
13	Praćenje rada operatora univerzalnih usluga	Analiza kakvoće univerzalnih usluga EK.	100	N

2.3 Oprema i infrastruktura

U djelokrugu rada HAKOM-a je oprema i infrastruktura koja podrazumijeva tri međusobno ovisna područja: uvjeti gradnje, infrastruktura i RiTT oprema.

2.3.1 Uvjeti gradnje

Uvjeti gradnje obuhvaćaju prostorno planiranje elektroničke komunikacijske infrastrukture, posebne uvjete za izgradnju elektroničke komunikacijske infrastrukture i izgradnje poslovnih ili stambenih zgrada, zaštićene zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme te zaštitne zone radijskih koridora, davanje potvrda o usklađenosti glavnih projekata i tehničke preglede izgrađenih objekata u postupcima izdavanja uporabnih dozvola za objekte.

HAKOM je za potrebe uvjeta gradnje implementirao sljedeće ključne procese:

- definiranje i izdavanje zahtjeva i smjernica za sadržaj provedbenih prostornih planova svih razina, u dijelu koji obrađuje elektroničku komunikacijsku infrastrukturu
- sudjelovanje u prethodnim i javnim raspravama u postupku izrade i donošenja dokumenata prostornog uređenja
- davanje mišljenja u postupku izrade i donošenja dokumenata prostornog uređenja,
- izdavanje posebnih uvjeta u postupku izdavanja lokacijskih dozvola, mišljenja i potvrda na idejne projekte
- sudjelovanje u izdavanju lokacijskih dozvola sudjelovanjem na konferencijama
- izdavanje posebnih uvjeta za zahvate u prostoru, unutar zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme te zaštitne zone i radijskog koridora određenih radijskih postaja
- davanje potvrde o usklađenosti glavnog projekta s idejnim u postupcima izdavanja potvrda na glavne projekte i dozvole gradnje
- sudjelovanje u radu povjerenstava za tehnički pregled izgrađenih objekata u postupcima izdavanja uporabnih dozvola za objekte za koje je sudjelovao u postupcima izdavanja dokumenata kojima se odobrava građenje
- izdavanje potvrda o kvaliteti zajedničkih antenskih sustava.

Europa i RH

EU nastoji ubrzati investicije i izgradnju elektroničke komunikacijske infrastrukture kao pretpostavke razvoju tržišta elektroničkih komunikacija, a posebno razvoju interneta, širokopojasnog pristupa te širokopojasnih usluga, koji su u svijetu prepoznati kao ključni

pokretači sveukupnog ekonomskog rasta, zaposlenosti i konkurentnosti. Nastoji se ukloniti bilo kakva zapreka koja bi rezultirala smanjivanjem investiranja i građenja elektroničke komunikacijske infrastrukture. Pri tome se posebna pažnja posvećuje zaštiti okoliša i prostora.

U svrhu djelotvornog poticanja razvoja elektroničke komunikacijske infrastrukture HAKOM će poduzimati akcije za stvaranje pretpostavki za brz i neometan razvitak mreža pokretnih komunikacija svih operatora, kao i za građenje kvalitetnih kabelaških kanalizacija planiranjem prostora na način da se potiče planiranje i građenje elektroničke komunikacijske infrastrukture integrirano s ostalim komunalnim infrastrukturnama. Nastavit će davati doprinos nastojanjima za stvaranje kvalitetnih planova uređenja prostora županijskih i nižih razina, koji bolje vrednuju doprinos elektroničkih komunikacija u ukupnom gospodarskom i društvenom razvoju promatranih područja. Sustavnim nastojanjima i svojim prijedlozima HAKOM će nastojati utjecati na poboljšanje dokumenata prostornog uređenja svih razina. Održavat će se seminari s ovlaštenim organizacijama za izradu prostornih planova, kojima se predstavlja i naglašava važnost planiranja elektroničke komunikacijske infrastrukture u tim planovima, kako bi se ostvarile pretpostavke za unapređenje gospodarskih, društvenih i ostalih polazišta održivog razvitka. Planira se održavanje prezentacija jedinicama lokalne i regionalne samouprave s temom integrirane infrastrukture.

Fokus i aktivnosti HAKOM-a na području uvjeta gradnje

Tijekom 2011. godine HAKOM će se usredotočiti na:

- sudjelovanje u donošenju ili izmjenama dokumenata prostornog uređenja
- zadovoljenje zahtjeva zaštite ljudskog zdravlja i prostora te očuvanja okoliša
- nastojanje da planiranje prostora u dijelu elektroničkih komunikacija bude na zajedničkoj osnovi
- poticanje ulaganja u elektroničku komunikacijsku infrastrukturu na zajedničkoj osnovi
- poticanje učinkovitog ulaganja u infrastrukturu izdavanjem posebnih uvjeta gradnje/potvrda na projekte
- nastojanje da se omogući svim vlasnicima zgrade slobodan izbor operatora, a svim operatorima pristup zgradi uz ravnopravne i nediskriminirajuće uvjete
- utvrđivanje izdavanja posebnih uvjeta za zahvate u prostoru, unutar zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme
- osiguravanje zaštitne zone i radijskih koridora
- poticanje građenja integrirane infrastrukture.

Glavne aktivnosti HAKOM-a vezane uz uvjete gradnje u 2011. godini:

Strateške aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	Završetak	Fin. plan
1	Podrška prostornom planiranju	Smjernice planiranja definirane i distribuirane.	31.12.11	N
2	Unapređenje izdavanja posebnih uvjeta za zahvate u prostoru	Utvrđivanje trenutnog stanja i izdavanje uvjeta unutar zone EK infrastrukture unaprijeđeno.	31.12.11	N, 4211

Redovne aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	% 11/10	Fin. plan
1	Definiranje zahtjeva i smjernica za sadržaj provedbenih prostornih planova svih razina, obzorom na EKI	Zahtjevi i smjernice izdani.	110	N
2	Prethodne i javne rasprave o izradi i donošenju dokumenata prostornog uređenja	Aktivno sudjelovanje u raspravama.	120	N, 4211
3	Davanje mišljenja u postupku izrade i donošenja dokumenata prostornog uređenja	Ocjena i mišljenje formirano i dostavljeno.	120	N
4	Posebni uvjeti u postupku izdavanja lokacijskih dozvola, mišljenja i potvrda na idejne projekte	Uvjeti za dozvole i mišljenja na projekte izdani.	70	N
5	Konferencije o izdavanju lokacijskih dozvola	Aktivno sudjelovanje na konferencijama.	60	N 4211
6	Posebni uvjeti za zahvate u prostoru unutar zaštitnih zona	Posebni uvjeti unutar zone EKI izdani.	110	N
7	Potvrde o usklađenosti glavnog projekta s idejnim u postupcima izdavanja potvrda na glavne projekte i dozvole gradnje	Potvrde izdane u roku.	100	N
8	Tehnički pregledi izgrađenih objekata	Aktivno sudjelovanje u radu povjerenstava za tehničke preglede.	50	N 4211
9	Potvrde o kvaliteti zajedničkih antenskih sustava	Svi predmeti obrađeni u roku.		N

2.3.2 Infrastruktura

Izgradnja i pristup elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi predstavlja značajan čimbenik u liberalizaciji i razvoju tržišta elektroničkih komunikacija. Temeljna uloga HAKOM-a na ovom području je: učinkovito korištenje izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, ozakonjenje i sređivanje postojećeg stanja, pravo puta, sprječavanje i sankcioniranje neovlaštenog upada i posredovanje u sporovima. Definiranjem uvjeta zajedničke uporabe izgrađene telekomunikacijske kanalizacije u dobroj mjeri se konsolidiralo ovo područje i značajno pospješilo mogućnosti novih operatora za pristupom novim korisnicima.

U postupcima vezanim uz zajedničko korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, HAKOM obavlja sljedeće ključne poslove:

- analizu zahtjeva za kolokaciju i zajedničko korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i utvrđivanje postojanja tehničkih mogućnosti za zajedničko korištenje
- posredovanje i analizu izrađenih tehničkih rješenja kod sporova
- utvrđivanje tehničkih uvjeta za kolokaciju i raspeljavanje lokalne petlje
- izradu prijedloga propisa, akata, uputa i obrazaca potrebnih za zajedničko korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture.

Europa i RH

Učinkovito korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture pretpostavka je razvoju ovog tržišta, a posebno razvoju interneta, širokopojasnog pristupa i širokopojasnih usluga, te je u svijetu prepoznata kao ključni pokretač sveukupnog ekonomskog rasta, zaposlenosti i konkurentnosti, pa je nezaobilazni faktor učinkovitijeg zdravstva, obrazovanja, znanosti, turizma, prometa itd. Kao trendovi u EU i RH, kod najvećeg broja operatora uočeni su smanjenje investiranja i građenja elektroničke komunikacijske infrastrukture, potreba za boljom zaštitom okoliša i prostora te ubrzanim razvojem tržišta infrastrukture, kao potreba veće penetracije širokopojasnog pristupa u nepokretnoj mreži te uklanjanja zapreka većoj penetraciji.

Gustoća širokopojasnog pristupa internetu još nije zadovoljavajuća. HAKOM će nastaviti s promoviranjem novih tehnologija i s poticanjem razvoja infrastrukture, koja omogućava razvoj širokopojasnog pristupa općenito, a posebno na ciljanim geografskim područjima, čime će se poboljšati dostupnost širokopojasnog pristupa internetu te će biti omogućena raznovrsna ponuda širokopojasnih usluga svih operatora. Promicanjem tehnologije svjetlovodnih pristupnih mreža te omogućavanjem ulaganja u svjetlovodnu pristupnu infrastrukturu od strane drugih subjekata, gdje se prvenstveno misli na jedinice lokalne i regionalne samouprave, znatno se proširuje dostupnost do širokopojasnog pristupa.

HAKOM će započeti s prikupljanjem i unosom podataka o trasama i kapacitetima infrastrukture u geo-informacijski sustav, što će pridonijeti bržem rješavanju zahtjeva za zajedničku uporabu izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture te sređivanju postojećeg stanja pri korištenju infrastrukture.

Fokus i aktivnosti HAKOM-a na području infrastrukture i opreme

Tijekom 2011. godine HAKOM će se usredotočiti na:

- poticanje građenja integrirane infrastrukture
- podršku učinkovitom korištenju izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture kao ograničenom dobru
- pokretanje programa horizontalne državne potpore razvoja širokopojasnog pristupa internetu (nepokretnim i pokretnim komunikacijama) u slabije naseljenim područjima
- ažurno izdavanje potvrda za pravo puta i provođenje postupaka u svezi prava puta
- definiranje tehničkih, uporabnih i drugih uvjeta za određene vrste elektroničkih komunikacijskih mreža i elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme
- promoviranje i poticanje širokopojasnog pristupa internetu naročito putem otvorenih svjetlovodnih pristupnih mreža
- praćenje razvoja pristupnih tehnologija i modela, koji potiču racionalnije korištenje
- prikupljanje podataka o trasama i kapacitetima infrastrukture u geo-informacijskom sustavu.

Glavne aktivnosti HAKOM-a vezane uz infrastrukturu i opremu u 2011. godini:

Strateške aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	Završetak	Fin. plan
1	Poticanje zajedničkih ulaganja u infrastrukturu	Kontrola primjene pravilnika intenzivirana.	I-IV kvartal	N, 4211
2	Poticanje izgradnje svjetlovodne pristupne mreže	Kontrola primjene i promocija pravilnika o svjetlovodnim pristupnim mrežama.	I-IV kvartal	N, 4211
3	Proces „Pravo puta“	Unaprijeđeni proces definiran i implementiran.	31.12.11	N
4	Standardna ponuda pristupa kabelskoj kanalizaciji HT-a	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sudjelovanje u postupku donošenja. ▪ Ponuda objavljena. 	01.03.11	N
5	Program horizontalne potpore u slabije naseljenim područjima	Program definiran, planiran, usklađen i pokrenut.	31.12.11	

Redovne aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	% 11/10	Fin. plan
1	Promocija ulaganja u elektroničku komunikacijsku infrastrukturu kao pretpostavku razvoja širokopojasnog pristupa internetu.	Održavanje stručnih radionica i prezentacija.	110	N, 4211
2	Učinkovito korištenje ograničenog slobodnog prostora u EKI.	Provedba odredbi Pravilnika o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja EKI intenzivirana.	100	N, 4211
3	Pravilnici o tehničkim, uporabnim i drugim uvjetima za određene vrste EKM i EKI.	Jedan pravilnik objavljen.	100	N, 4257
4	Promicanje Pravilnika o izgradnji, razvoju i održavanju kabelske kanalizacije na način da se potiču ulaganja, razvoj i izgradnja.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stručne radionice. ▪ Prezentacije. ▪ Davanje uputa. 	120	N 4213, 4211
5	Potvrde za pravo puta i sređivanje postojećeg stanja (ozakonjenje).	Izdavanje potvrda intenzivirano.	130	N
6	Geo-informacijski sustav za prikupljanje i unos podatka o trasama i kapacitetima infrastrukture.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uspostavljen geo-informacijski sustav. ▪ Prikupljanje pokrenuto. ▪ Rješavanje zahtjeva ubrzano. 	50	N

2.3.3 RiTT oprema

EU je 1999. godine donijela direktivu, kojom se uređuju bitni zahtjevi i načini i uvjeti stavljanja na tržište RiTT opreme. Navedenom direktivom stari sustav tipskih odobrenja

(Type Approval) je zamijenjen novim sustavom kojim se omogućuje slobodno kretanje RiTT opreme između zemalja članica EU-a.

U sklopu procesa pristupanja RH EU i usklađivanja zakonodavstva s propisima EU-a donesen je Pravilnik o RiTT opremi (dalje u tekstu: Pravilnik). Pravilnik trenutno djelomično implementira spomenutu direktivu, a samim ulaskom u EU ili potpisivanjem odgovarajućeg pretpristupnog sporazuma (ACAA) prestaju važiti neke njegove odredbe, što će ga učiniti potpuno usklađenim. Naime, Pravilnik propisuje prethodno ishodaenje odobrenja HAKOM-a prije uvoza i stavljanja na tržište RiTT opreme, što predstavlja „ex ante“ način regulacije tržišta. Odobrenje se izdaje na temelju dokumentacije koju proizvođač inače daje na uvid inspekcijским službama u zemljama članicama EU-a, tako da on predstavlja neki vid inspekcijskog nadzora. Međutim, to će se ulaskom u EU ili potpisivanjem odgovarajućeg pretpristupnog sporazuma promijeniti, odnosno odredba o izdavanju odobrenja HAKOM-a prije uvoza i stavljanja na tržište RiTT opreme će se ukinuti, a RH će time omogućiti slobodan uvoz i stavljanje na tržište RiTT opreme, a nadzor će se morati vršiti na terenu, nakon što je oprema već stavljena na tržište. Budući da prema odredbama Pravilnika u nadzoru RiTT opreme na tržištu sudjeluju nadzornici HAKOM-a, u narednom razdoblju je nužno formirati i obučiti službu stručnog nadzora, koja će biti sposobna nadzirati tržište RiTT opreme.

Stoga će HAKOM aktivno sudjelovati u radu tehničkog tijela TCAM-a (*Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance Committee*) koje radi kao tehnička podrška Europskoj komisiji na pripremi revizije spomenute direktive.

Fokus i aktivnosti HAKOM-a na području RiTT opreme

Tijekom 2011. godine HAKOM će se usredotočiti na:

- izdavanje odobrenja za uvoz i stavljanje na tržište, ocjenjivanja sukladnosti, zaprimanja i obrade obavijesti o namjeri stavljanja na tržište RiTT opreme koja radi u neharmoniziranim frekvencijskim područjima
- ubrzavanje postupaka, bolje informiranje korisnika i skraćivanje dostupnosti najnovijih tehnologija na tržištu RH, koje omogućuju učinkovitiju uporabu RF spektra
- podizanje kompetencija nadzornika, inspektora i carinskih službenika u vezi nadzora tržišta RiTT opreme
- sudjelovanje u radu TCAM-a u vezi revizije navedene direktive.

Glavne aktivnosti HAKOM-a vezane uz RiTT opremu u 2011. godini:

Strateške aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	Završetak	Fin. plan
1	Obuka nadzornika, inspektora i carinskih službenika u vezi nadzora tržišta RiTT opreme	Obuka obavljena.	31.12.11.	N

Redovne aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	% 11/10	Fin. plan
1	Izdavanja odobrenja za uvoz i stavljanje na tržište, ocjenjivanja sukladnosti, zaprimanja i obrade obavijesti o namjeri stavljanja na tržište RiTT opreme	Obavljanje redovitih poslova u roku.	100	N
2	Sudjelovanje u radu TCAM-a	Unapređenje procesa rada.	100	N 4211
3	Baza podataka o izdanim odobrenjima za uvoz i stavljanje na tržište.	Baza ažurna.	100	N, 4258
4	Sudjelovanje u izmjeni propisa te usklađivati proces rada s novim propisima	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propisi pripremljeni. ▪ Procesi usklađeni korisnici informirani. 	100	N
5	Osposobljavanja stručnog nadzora za učinkovit nadzor tržišta RiTT opreme.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stručnih radionica. ▪ Prezentacije. ▪ Davanje uputa. 	100	N
6	Unapređenje komunikacije s korisnicima preko internetskih stranica HAKOM-a u dijelu RiTT opreme	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stranice interneta ažurirane. ▪ Proizvođačima i uvoznicima olakšano ispunjavanje obveza prilikom uvoza i/ili stavljanja na tržište RiTT opreme. 	100	N

2.4 Stručni nadzor

Stručnim nadzorom HAKOM-u je dana nadležnost u kontroli provođenja ZEK-a, propisa donesenih na njegovu temelju, kao i odluka Vijeća HAKOM-a. Poslove stručnog nadzora obavljaju nadzornici elektroničkih komunikacija koji su ovlaštene poduzimati mjere kako bi postupanje sudionika na tržištu bilo usklađeno sa zakonskim i podzakonskim odredbama ili odlukama HAKOM-a. Osim poduzimanja ovih mjera, nadzornici su ovlaštene izdavati prekršajne naloge ili predlagati HAKOM-u podizanje optužnih prijedloga u svim slučajevima u kojima je zapriječena novčana kazna za počinjeni prekršaj.

Europa i RH

Tržište elektroničkih komunikacija u RH i EU nastavlja trend liberalizacije i regulacije koja omogućava lakši ulazak i sudjelovanje pravnih i fizičkih osoba na tržištu. Ovime je omogućeno jednostavnije pružanje sve više raznovrsnih usluga te se pojavljuju novi servisi i elektronička komunikacijska oprema. Osim ostvarivanja regulatornih obveza operatora na tržištu, kontrola i nadzor imaju važnu ulogu ostvarivanja uvjeta na tržištu koji omogućavaju nesmetano obavljanje komunikacijskih usluga, zaštitu korisnika, uporabu radiofrekvencijskog spektra i općenito poštivanje svih zakonskih i podzakonskih odredbi. Raščlambom područja provedbe stručnih nadzora u HAKOM-u može se zaključiti kako su kompetencije ovlaštenih radnika stručne službe HAKOM-a na zadovoljavajućim razinama, osim u području nadzora RiTT tržišta. Trenutno izdavanje odobrenja HAKOM-a za uvoz i stavljanje na tržište RiTT opreme predstavlja jedan vid kontrole tržišta, ali kako se očekuje njegovo ukidanje, bit će potrebno stvoriti preduvjete da HAKOM učinkovito nadzire hrvatsko tržište RiTT opreme na kojemu će biti omogućen slobodan uvoz. Posebnu pozornost HAKOM će iskazati svim

slučajevima koji bi mogli ugrožavati ravnopravno sudjelovanje svih sudionika na tržištu, zaštiti korisnika od prijevornih radnji i zaštiti operatora od smetnja u radiofrekvencijskom spektru. U svim zemljama EU je uspostavljen sustav inspekcije, odnosno nadzora, na isti ili sličan način kao u RH.

Fokus i aktivnosti HAKOM-a

U postupcima stručnog nadzora HAKOM će se prvenstveno usredotočiti na:

- ostvarivanje regulatornih obveza operatora sa značajnom tržišnom snagom
- zakonitost pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga
- zaštitu korisnika s aspekata pružanja usluga i cjenovnih sustava
- adresiranje i numeriranje
- zaštitu od smetnja
- provođenje ograničenja djelovanja elektromagnetskog polja
- ispunjavanje obveza proizvođača i uvoznika prilikom uvoza i/ili stavljanja na tržište RiTT opreme
- zaštitu od neovlaštenog upada u kablsku kanalizaciju i zakonske obveze infrastrukturnih operatora.

Glavne aktivnosti u provođenju stručnog nadzora:

Strateške aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	Završetak	Fin. plan
1	Podizanje kompetencija u području stručnog nadzora	Kompetencije iz područja RiTT opreme unaprijeđene.	31.12.11.	N, 4213

Redovne aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	% 11/10	Fin. plan
1	Nadzor regulatornih obveza	Ažurne reakcije na sve indicije o nepoštivanju ili zlorabama regulatornih obveza.	100	N
2	Nadzor u svrhu zaštite korisnika	Ažurne reakcije na sve indicije o nepravilnostima koje ugrožavaju korisnike s naglaskom na usluge s dodanom vrijednosti.	100	N
3	Nesukladne ili nelegalne radijske postaje	Uklonjene nesukladnosti ili zabranjen daljnji rad radijskih postaja.	100	N, 4211
4	Smetnje komunikacijskim sustavima	Smetnje uklonjene u najkraćem mogućem roku.	100	N, 4211
5	Nadzor distributivne kablске kanalizacije	Provjerene sve indicije i ažurne reakcije na sve slučajeve vezane uz poštivanje propisa iz područja elektroničke komunikacijske infrastrukture.	100	N, 4211
6	Nesukladna RiTT oprema	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proveden nadzor prema svim prijavama o nepoštivanju propisa iz područja RiTT opreme. ▪ provjerene sve indicije o nesukladnoj 	100	N, 4211

		RiTT opremi i po potrebi provedeni postupci stručnog nadzora.		
7	Previsoke razine elektromagnetskog zračenja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Previsoko zračenje uklonjeno. ▪ Zabranjen rad radijskim postajama koje zračenjem prekoračuju propisane vrijednosti. 	100	N, 4211

3. Upravljanje radiofrekvencijskim spektrom

U području upravljanja radiofrekvencijskim spektrom HAKOM je zadužen za sljedeće ključne procese:

- izradu Tablice namjene i planova dodjele radiofrekvencijskog spektra
- međunarodno usklađivanje radiofrekvencijskog spektra prema odgovarajućim postupcima, te sklapanje provedbenih sporazuma (na dvostranoj ili višestranoj razini) vezanih uz uporabu RF spektra
- planiranje i pripremu tehničkih parametara za izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra, koje se mogu izdati na temelju zahtjeva, javnog natječaja ili javne dražbe
- izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra
- izdavanje općih dozvola
- izdavanje potvrda o usklađenosti za prijavljene radijske postaje elektroničkih komunikacijskih mreža (GSM, UMTS, DTV), prema odredbama Pravilnika o ograničenjima jakosti elektromagnetskih polja za RiTT opremu
- redovitu kontrolu i mjerenja u radiofrekvencijskom spektru na cijelom području RH
- obavljanje poslova mjerenja, ispitivanja i utvrđivanja smetnja u radiofrekvencijskom spektru na području čitave RH, te njihovog uklanjanja.

Europa i RH

Budući da se u RH krajem 2010. godine planira u potpunosti obaviti prelazak s analognog na digitalno odašiljanje TV programa, oslobodit će se dio radiofrekvencijskog spektra 790-862 MHz (digitalna dividenda) koji se može koristiti za dodatne televizijske kanale, pokretne komunikacijske usluge, širokopojasni pristup internetu i radiomikrofone. U radiokomunikacijama u EU se sve više teži tehnološkoj i servisnoj neutralnosti, odnosno dodjeljivanju radiofrekvencijskog spektra korisnicima bez određivanja vrste radiokomunikacijske službe, tehnologije i usluga. Zakonska i podzakonska regulativa u RH je već prilagođena dodjeljivanju radiofrekvencijskog spektra na tehnološki i servisno neutralnoj osnovi. Potrebno je odlučiti kojoj vrsti radiokomunikacijske službe će se ovaj dio spektra dodijeliti. Pri donošenju odluke posebnu pozornost je potrebno obratiti na okolnosti na tržištu, financijsku i tehnološku snagu operatora radiodifuzije i pokretnih komunikacija te isto tako i socijalne aspekte (radiodifuzija i utjecaj na javnost te dostupnost širokopojasnog pristupa u čitavoj RH).

Također, u obzir se trebaju uzeti i dodjele na razini EU te posebice one koje obuhvaćaju susjedne zemlje. Poželjno je da namjena spektra digitalne dividende bude harmonizirana na što većem zemljopisnom području zbog lakše koegzistencije i usklađivanja na međunarodnoj razini. Isto tako, vremenski periodi prelaska na digitalno emitiranje TV signala susjednih zemalja u dobroj mjeri određuju dodjelu spektra u RH. Budući da bi uporaba spektra za druge namjene u zemljopisno susjednim područjima uzrokovala smetnje na području RH, moguća

su ograničenja u pružanju usluga na određenim područjima (ovisno o razini smetnje smanjenje brzine prijenosa i/ili područja pokrivanja).

Prema preporuci Europske komisije o isključivanju analogne televizije do 2012. godine, digitalizacija zemaljske televizije u većini zemalja EU je već u odmakloj fazi. Posljedica primjene digitalne tehnologije je učinkovitija uporaba radiofrekvencijskog spektra, čime se oslobađa dio danas korištenog spektra te osigurava „digitalna dividenda“ za pružanje dodatnih radiodifuzijskih i komunikacijskih usluga.

Zemlje poput Švedske, Finske, Švicarske, Njemačke, Nizozemske, Luksemburga, Danske i Norveške postupak prelaska na digitalnu televiziju su već dovršile dok u ostalim zemljama to tek slijedi. RH od početka 2011. godine planira nastavak emitiranja zemaljske televizije isključivo u digitalnoj tehnologiji (DVB-T) što je uz Austriju i Sloveniju čini zemljom predvođicom u regiji, dok npr. Mađarska isključivanje digitalne televizije planira tek krajem 2011. godine, a Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori te Srbiji tek predstoji početak uvođenja digitalne televizije te s tim i kasnije isključivanje analogne.

Temeljem izdane dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra za pružanje usluge upravljanja elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne zemaljske televizije za MUX A i MUX B biti će osigurano pokrivanje programom četiri postojeće televizije državne razine najmanje 95 posto stanovništva na području RH te uvođenje do šest novih programa na državnoj razini. Nastavkom svojih aktivnosti u sklopu osiguravanja i međunarodnog usklađivanja radiofrekvencijskog spektra, HAKOM je temeljem provedenog natječaja izdao dozvolu za uporabu radiofrekvencijskog spektra za pružanje usluge upravljanja elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije za MUX D, kojom se osigurava prelazak na digitalnu televiziju za postojeće nakladnike lokalne i regionalne razine te uvjeti za uvođenje dodatnih sadržaja i usluga na državnoj, regionalnoj i lokalnoj razini.

Definiranjem profila prijamnih uređaja od strane Eureka 147 grupe (DMB/T-DAB/T-DAB+), intenzivirale su se aktivnosti zemalja Europe po pitanju uvođenja digitalnog radija, prvenstveno u VHF III frekvencijskom pojasu.

Zemlje poput Belgije, Danske, Švicarske, Malte, Velike Britanije, Norveške, Njemačke, Nizozemske i Portugala, temeljem izdanih dozvola, danas ostvaruju pokrivanje većeg dijela stanovništva uslugom digitalnog radija, dok su ostale zemlje Europe još u početnoj fazi uvođenja ili testnoj fazi odašiljanja digitalnog radija. Također, sve više aktivnosti u međunarodnim krugovima (ITU, CEPT, EBU, industrija i dr.) usmjereno je na planiranje digitalizacije VHF II frekvencijskog područja u kojemu danas emitira tzv. FM radio, međutim, isključivanje analognog radija u tom frekvencijskom pojasu još nije izvjesno.

RH danas u sklopu eksperimentalnog odašiljanja digitalnog radija odašilje u T-DAB i DMB tehnologiji.

Pojedine zemlje u EU su tijekom 2010. godine počele dodjeljivati RF spektra na 2.6 GHz za komercijalnu upotrebu za IMT mreže. Budući da je u RH Tablicom namjene RF spektra za taj pojas određeno da se dodjeljuje na temelju javne dražbe, u slučaju dostatnog interesa tržišta, HAKOM će pripremiti odgovarajuće postupke vezano uz dodjelu RF spektra.

Trenutno se u svijetu (uključujući EU) razvijaju nove tehnologije, posebice vezano uz mreže namijenjene za javnu zaštitu i izvanredne situacije. Budući da je zbog prirode uporabe takve sustave efikasno moguće koristiti samo ukoliko su harmonizirani na većem području, potrebno je pratiti razvoj tehnologije i regulative u EU, kako bi se konačna rješenja mogla implementirati u RH. Također, pratit će se razvoj kognitivnog radija, kako u tehnološkom, tako i u regulatornom pogledu. Budući da je to tehnologija u nastanku i da se temelji na potpuno novim principima (korištenje slobodnog spektra kroz ograničena zemljopisna

područja/vrijeme, a koji je inače namijenjen za druge primjene), potreban je novi i složen regulatorni okvir kako bi se mogla implementirati.

Zbog svega navedenog, također će se vršiti prilagodba podzakonske regulative, posebice Tablice namjene RF spektra i odgovarajućih planova dodjele.

Pojava novih tehnologija, tehnoloških rješenja, usluga i korisnika u radiokomunikacijama ima za posljedicu sve veću iskorištenost radiofrekvencijskog spektra. Zajedno s europskim i svjetskim trendom liberalizacije tržišta, kontrola radiofrekvencijskog spektra se nameće kao važan čimbenik u regulaciji, učinkovitom upravljanju radijskim frekvencijama, zaštiti korisnika od smetnja i elektromagnetskih zračenja, te onemogućavanja neovlaštene uporabe. Zbog ovog razloga sve zemlje EU imaju uspostavljene mjerne sustave kontrole spektra, te mogućnost inspekcije, tj. nadzora svih sudionika na tržištu koji koriste radijske frekvencije.

HAKOM je uspostavio mjerni sustav za kontrolu radiofrekvencijskog spektra koji neprekidno mora razvijati na način da omogući mjerenje i kontrolu novih komunikacijskih sustava, pored onih postojećih koji su u radu već dugi niz godina. Pojava novih korisnika RF spektra, a naročito uvođenje novih tehnologija i tehnoloških rješenja, zahtijeva konstantnu nadogradnju sustava, kako bi bila onemogućena neovlaštena uporaba RF spektra, a svi korisnici imali učinkovitu zaštitu. Hrvatska kontrola i nadzor radiofrekvencijskog spektra mora težiti sposobnosti izvršavanja zadaća mjerenja za iskorištavanje digitalne dividende i biti ukorak, tehnološki i stručno, s najrazvijenijim zemljama EU. U idućim godinama HAKOM treba završiti zamjenu dotrajalih mjernih vozila te pronaći trajne lokacije za kontrolno-mjerna središta u Splitu i Osijeku.

Fokus i aktivnosti HAKOM-a

Imajući u vidu ključne procese, stanje u EU i RH, HAKOM će se u 2011. godini usredotočiti na:

- implementaciju pozitivne europske i svjetske prakse u upravljanju i regulaciji uporabe radiofrekvencijskog spektra, te usklađivanje s revidiranim regulatornim okvirom EU kada bude usvojen
- usklađivanje radiofrekvencijskog spektra na međunarodnoj razini, te sklapanje provedbenih sporazuma (na dvo/višestranj razini) vezanih uz uporabu RF spektra
- pripremu za dodjelu radiofrekvencijskog spektra digitalne dividende (790-862 MHz) te praćenje aktivnosti vezanih uz uvođenje ostalih službi u frekvencijskom pojasu 790-862 MHz (digitalna dividenda) i njihovog utjecaja na radiodifuzijske mreže
- planiranje radijskih frekvencija i pripremu tehničkih parametara za izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra
- zaštitu građana od neionizirajućih elektromagnetskih zračenja uz posebnu pozornost na zaštitu u područjima povećane osjetljivosti (stambena naselja, škole, vrtići, bolnice i sl.)
- razvoj i evoluciju digitalne televizije kroz osiguravanje radiofrekvencijskog spektra i izdavanje dozvola za nove mreže digitalne zemaljske televizije u RH
- praćenje aktivnosti izgradnje mreža digitalne televizije prema izdanim dozvolama za uporabu radiofrekvencijskog spektra
- osiguravanje radiofrekvencijskog spektra kao preduvjeta za uvođenje digitalnog radija
- vođenje Foruma o digitalnom radiju, s ciljem izrade prijedloga „hrvatskog standarda“ i strateških smjernica za uvođenje digitalnog radija

- praćenje međunarodnih aktivnosti vezanih za uvođenje digitalnog radija u VHF pojasu I i II te MF/HF pojas
- održavanje i osuvremenjivanje sustava kontrole radiofrekvencijskog spektra
- provođenje redovitih mjerenja putem ustrojenog mjernog sustava, kao i mjerenja za potrebe frekvencijskog planiranja
- kontrolu uporabe radijskih frekvencija u odnosu na izdane dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra.

Glavne aktivnosti HAKOM-a u upravljanju RF spektrom u 2011. godini:

Strateške aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	Završetak	Fin. plan
1	Uporaba RF spektra za digitalnu dividendu 790-862 MHz.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prijedlog napravljen i javna rasprava provedena. ▪ Analiza rezultata javne rasprave napravljena. 	31.10.11.	N
2	Javna dražba za dodjelu RF spektra za digitalnu dividendu (790-862 MHz) i 2.6 GHz	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prikupljena iskustva drugih zemalja. ▪ Odabran model javne dražbe i određeni parametri. ▪ Nabavljen <i>software</i> za javnu dražbu. ▪ Sklopljeni sporazumi sa susjednim državama. 	I-IV kvartal	N, 4211, IV
3	Osiguranje uvjeta za dodatne mreže digitalne televizije	Pripremljena dokumentacija za natječaj za izdavanje dozvola za uporabu RF spektra za pružanje usluge upravljanja mrežama digitalne televizije za dodatne multiplekse na državnoj i regionalnoj razini.	IV kvartal	N, 4211
4	Usklađivanje frekvencija za digitalni radio	Dovršeno međunarodno usklađivanje RF spektra za potrebe uvođenja digitalnog radija u VHF III frekvencijskom pojasu.	II kvartal	N, 4211
5	Vođenje foruma o digitalnom radiju	Izrađen prijedlog „hrvatskog standarda“ i strateških smjernica za uvođenje digitalnog radija u RH.	IV kvartal	N, 4257
6	Omogućiti elektroničko podnošenje zahtjeva za dozvolu	Unaprijeđeni proces izdavanja pojedinačnih dozvola podnošenjem zahtjeva elektroničkim putem.	IV kvartal	N, 4258, 4213
7	Zamjena tri mjerna vozila	Nova vozila u uporabi.	IV kvartal	N, 4211, IV
8	KMP V.Bokolj	KMP u uporabi.	IV kvartal	N,4291,V, II.A.2
9	KMS osijek	KMS u uporabi.	IV kvartal	N,4211,I, A.2,II.A.1

Redovne aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	% 11/10	Fin. plan
1	Izmjena Tablice namjene RF spektra	Promjene Tablice namjene RF spektra prema iskazanom interesu i prema razvoju tržišta i tehnologije.	I-IV kvartal	N
2	Izmjena postojećih i donošenje novih planova dodjele RF spektra	Prihvaćeni planovi dodjele koji se temelje na djelotvornijoj uporabi RF spektra, iskazanom interesu korisnika, postojećoj situaciji te načelu ravnopravnosti i transparentnosti.	I-IV kvartal	N
3	Podrška izradi pravilnika koji propisuje ograničenja djelovanja elektromagnetskog polja	Doneseni podzakonski propisi koji uzimaju u obzir iskustva HAKOM-a.	I-IV kvartal	N
4	Praćenje međunarodnih aktivnosti vezanih uz uvođenje sustava za javnu zaštitu i izvanredne situacije	Promjene u podzakonskoj regulativi, ukoliko budu potrebne, i dodjela RF spektra odgovarajućim službama.	I-IV kvartal	N, 4211
5	Praćenje međunarodnih aktivnosti vezanih uz razvoj kognitivnog radija	Promjene u podzakonskoj regulativi, ukoliko budu potrebne.	I-IV kvartal	N, 4211
6	Praćenje izgradnje mreža digitalne televizije	Provjereno ispunjenje uvjeta realizacije mreža prema izdanim dozvolama.	100	N, 4211
7	Praćenje uvođenja ostalih službi u frekventijskom pojasu 790-862 MHz (digitalna dividenda) i njihovog utjecaja na radiodifuzijske mreže	Osiguran nesmetan rad radiodifuzijskih i ostalih službi u UHF pojasu V.	100	N, 4211
8	Osiguravanje RF spektra kao preduvjeta za uvođenje digitalnog radija	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Osigurane frekvencije potrebne za eksperimentalno emitiranje. ▪ Osigurane frekvencije za raspisivanje natječaj za izdavanje dozvole. 	100	N, 4211
9	Praćenje međunarodnih aktivnosti vezanih za uvođenje digitalnog radija u VHF pojasu I i II te u MF/HF pojasu	Koncept o digitalizaciji VHF pojasa I i II te MF/HF pojasa pripremljen.	I-IV kvartal	N, 4211
10	Izdavanje pojedinačnih dozvola za uporabu RF spektra na temelju podnesenog zahtjeva	Izdane dozvole na temelju zahtjeva koji su udovoljili propisanim uvjetima.	90	N
11	Priprema tehničkih parametara za raspisivanje natječaja za nakladnike radija i televizije.	Dostavljeni tehnički parametri za zatražene koncesije.	100	N
12	Planiranje i optimizacija radiodifuzijskih mreža	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Osigurana učinkovitija uporaba RF spektra. ▪ Poboľjšano pokrivanje postojećih mreža. ▪ Osigurani uvjeti za rad novih mreža. 	100	N

13	Naknade za uporabu RF spektra	Izračunate naknade i izradene godišnje fakture za uporabu RF spektra prema vrijedećim dozvolama.	100	N
14	Održavanje kontrolno-mjernog sustava	Sustav u funkciji za propisane zadaće.	100	N, 4211, 4291, II.A.1
15	Mjerne kampanje	Provedene mjerne kampanje: <ul style="list-style-type: none"> ▪ uporaba nepokretnih radijskih postaja, ▪ mjerenja signala iz susjednih država. 	100	N, 4211
16	Mjerenja elektromagnetskih polja	Provedena mjerenja na područjima povećane osjetljivosti na područjima na kojima borave djeca.	110	N, 4211
17	Redovita kontrola spektra i mjerenja	Provedena mjerenja prema planu mjerenja za 2011. godinu i zahtjevima frekvencijskog planiranja.	100	N, 4211

4. Regulacija tržišta poštanskih usluga

Na tržištu poštanskih usluga HAKOM je odgovoran za sljedeće procese:

- donosi propise za provedbu ZPU-a
- izdaje dozvole za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga
- zaprima prijave za obavljanje poštanskih usluga
- donosi odluke o izmjeni, oduzimanju i prestanku valjanosti dozvole za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga
- donosi odluke vezane uz pristup mreži javnog operatora, razdvajanje poslovnih aktivnosti javnog operatora te izmjene, dopune ili ukidanje općih uvjeta davatelja univerzalnih poštanskih usluga
- odobrava cijene rezerviranih poštanskih usluga
- prati primjene cijena poštanskih usluga i poduzima odgovarajuće mjere
- prati razvoj i stanje tržišta poštanskih usluga
- redovito objavljuje podatke, obavijesti i dokumente iz područja obavljanja poštanskih usluga
- daje stručna mišljenja i pojašnjenja u primjeni ZPU-a
- stručni nadzor nad primjenom ZPU-a
- i druge poslove propisane ZPU-om.

HAKOM u svojim aktivnostima na području regulacije tržišta poštanskih usluga djeluje na dva osnovna načina:

- proaktivno - davanje inicijativa za daljnji razvoj tržišta poštanskih usluga
- korektivno - djelovanje u vidu reagiranja na uočene pojave i trendove na tržištu poštanskih usluga.

U okviru proaktivne komponente djelovanja HAKOM prikuplja i objavljuje podatke, obavijesti i dokumente vezane uz stanje i razvoj tržišta poštanskih usluga. Također, HAKOM svoju poziciju regulatora tržišta poštanskih usluga planira jačati i potvrditi kroz učestale kontakte i suradnju sa svim davateljima poštanskih usluga na tržištu, te radom na

usmjeravanju davatelja poštanskih usluga u cilju razvoja tržišta poštanskih usluga u smjeru potpune liberalizacije.

Korektivna komponenta djelovanja HAKOM očitovat će se kroz poduzimanje odgovarajućih mjera za usmjeravanje razvoja tržišta poštanskih usluga u skladu sa ZPU-om, Pravilnikom o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga, Strategijom razvoja tržišta poštanskih usluga u RH i Akcijskim planom za provedbu Strategije.

Stručni nadzor nad primjenom ZPU-a, kao i propisa donesenih na njegovu temelju, obavljaju poštanski nadzornici u svim slučajevima mogućih povreda zakonskih odredbi. Postupci se pokreću na osnovi saznanja i činjenica koje je prikupio HAKOM.

Europa i RH

Tržište poštanskih usluga u EU u fazi je dovršenja procesa potpune liberalizacije. Trećom poštanskom direktivom propisano je da će se do kraja 2012. u potpunosti dovršiti taj proces i da će do tada sve zemlje članice EU imati u potpunosti otvoreno tržište poštanskih usluga. Članice EU s razvijenim poštanskim tržištem imaju obvezu s početkom 2011. godine u potpunosti liberalizirati tržište poštanskih usluga. Iskustva tih zemalja u očuvanju univerzalne poštanske usluge uz potpuno otvaranje tržišta biti će dragocjeno za HAKOM i ostale dionike tržišta poštanskih usluga u RH.

Izazovi s kojima će se zakonodavac, HAKOM i javni operator naći u razdoblju do potpune liberalizacije tržišta nisu mali i HAKOM će tijekom 2011. godine nastaviti jačati svoju sposobnost za ulogu i zadaće koje će imati na potpuno liberaliziranom tržištu. Osim toga, HAKOM će u interesu održavanja univerzalne usluge u uvjetima slobodnog tržišnog natjecanja intenzivirati svoje aktivnosti a posebno u poticanju javnog operatora da ispuni sve obveze iz Strategije razvoja tržišta u RH i Akcijskog plana za provedbu Strategije kako liberalizaciju tržišta 2013. godine ne bi dočekaao nespreman.

Fokus i aktivnosti HAKOM-a

Ključna pitanja na koja će se HAKOM usredotočiti tijekom sljedećeg razdoblja su:

- intenziviranje rada na ispunjenju svih obveza javnog operatora
- prikupljanje i analiza podataka o stanju na tržištu poštanskih usluga
- zakonitost pružanja poštanskih usluga
- osiguravanje poštivanja prava javnog operatora na obavljanje rezerviranih poštanskih usluga
- kakvoća univerzalnih poštanskih usluga.

Glavne aktivnosti HAKOM-a na tržištu poštanskih usluga u 2011. godini:

Strateške aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	Završetak	Fin. plan
1	Projekt IPA 2009 – razvoj tržišta poštanskih usluga (u području računovodstvenog razdvajanja)	Natječajna dokumentacija Izbor konzultanta i definirana metodologija.	31.12.11.	4257
2	Računovodstveno razdvajanje i alokacija troškova javnog	Pokrenut projekt računovodstvenog razdvajanje	31.12.11.	N, 4257

	operatora	troškova javnog operatora.		
3	Troškovi pružanja univerzalne poštanske usluge	Pokrenut izračun aktualnog troška pružanja univerzalne poštanske usluge.	31.12.11.	N, 4257

Redovne aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	% 11/10	Fin. Plan
1	Poticanje natjecanja na tržištu poštanskih usluga	Informiranje davatelja i korisnika usluga o mogućnostima pristupa mreži javnog operatora. Prijedlog regulatornih mjera u cilju omogućavanja pristupa mreži javnog operatora.		N
2	Praćenje statističkih podataka tržišta poštanskih usluga	Podaci o tržištu poštanskih usluga kvartalno objavljeni.	100	N
3	Analiza razvoja tržišta poštanskih usluga	Analiza stanja na tržištu napravljena. Prijedlog mjera za dovođenja tržišta u zakonske okvire.	100	N, 4253, 4257
4	Obveze javnog operatora	Napravljen plan dovršenja obveza javnog operatora o: dovođenju univerzalne usluge na potrebnu razinu kakvoće dostupnosti mreže svim korisnicima.	100	N
5	Pravilnik o plaćanju godišnje naknade HAKOM-u.	Pravilnik o plaćanju godišnje naknade izrađen i stavljen na javnu raspravu.	100	N
6	Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga	Prijedlog izmjena i dopuna Pravilnika napravljen. Plan smanjenja broja domaćinstava koja nemaju 5-dnevnu dostavu ugrađen.	100	N
7	Nadzor kakvoće univerzalnih poštanskih usluga	Revizija izvješća o kakvoći obavljanja univerzalnih usluga obavljena.	100	N, 4257
8	Zadovoljstvo korisnika poštanskih usluga	Istraživanje zadovoljstva korisnika obavljeno. Rezultati istraživanja objavljeni.	100	N, 4211, 4257
9	Nadzor rada davatelja poštanskih usluga	Provjere rada davatelja usluga prema izdanim dozvolama. Provjere rada prema podnesenim prijavama.	110	N, 4211

5. Zaštita korisnika

U osnovna regulatorna načela i ciljeve HAKOM-a ubrajaju se, između ostaloga, i promicanje interesa i zaštita prava korisnika javnih komunikacijskih i poštanskih usluga.

Promicanje interesa korisnika provodi se:

- osiguravanjem pristupa univerzalnim javnim komunikacijskim i poštanskim uslugama za sve korisnike usluga na cijelom području RH
- promicanjem davanja jasnih obavijesti o cijenama i uvjetima korištenja usluga
- informiranjem i edukacijom korisnika o njihovim pravima i obvezama
- rješavanjem potreba posebnih društvenih skupina (osobe sa invaliditetom, djeca, ...)
- obradom, kontrolom i usklađivanjem općih uvjeta poslovanja koje operatori i davatelji poštanskih usluga donose u skladu sa zakonom i pravilnicima
- sudjelovanjem u raznim aktivnostima ostalih državnih institucija i društava koja se bave zaštitom korisnika
- međunarodnom suradnjom s mjerodavnim organizacijama i institucijama vezanim uz zaštitu korisnika, i sudjelovanje u radu njihovih stručnih tijela i radnih skupina
- objavom podataka i informiranjem nadležnih državnih tijela.

Zaštita prava korisnika osigurava se provođenjem jednostavnog i pristupačnog postupka rješavanja sporova između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga i davatelja poštanskih usluga. HAKOM rješava sporove na osnovu prijedloga i mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika javnih komunikacijskih i poštanskih usluga u kojem udruge za zaštitu potrošača imaju svoje predstavnike.

Navedeni poslovi promicanja i zaštite interesa korisnika ostvaruju se u Odjelu zaštite korisnika, unutar kojeg djeluje i Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika, kao savjetodavno tijelo na osnovu čijeg prijedloga i mišljenja HAKOM rješava sporove između operatora ili davatelja poštanskih usluga s jedne strane i korisnika usluga s druge strane. Poslovi u odjelu definirani su kroz dvije osnovne grupe poslova:

Rješavanje sporova

- zaprimanje, administracija i obrada predmeta zaprimljenih u obliku zahtjeva za rješavanje sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga te između korisnika i davatelja poštanskih usluga, i njihova priprema za odlučivanje Povjerenstva za zaštitu prava korisnika
- obrada predmeta nakon mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika na osnovu kojih HAKOM rješava sporove i može donijeti obvezujuće odluke za operatore javnih komunikacijskih usluga i davatelje poštanskih usluga
- edukacija i pomoć korisnicima u postupku rješavanja sporova
- omogućavanje korisnicima dobivanja dnevno ažurnih informacija o stanju njihovih zahtjeva putem telefona ili na internetskim stranicama HAKOM-a
- vođenje brige o bazama podataka o predstavkama korisnika
- suradnja s operatorima javnih komunikacijskih usluga i davateljima poštanskih usluga vezano uz rješavanje prigovora i predstavki korisnika.

Preventiva u zaštiti korisnika

- informiranje i educiranje korisnika o njihovim pravima i obvezama

- objava odgovarajućih informacija i uputa korisnicima javnih komunikacijskih i poštanskih usluga na internetskim stranicama HAKOM-a, u javnim glasilima ili na drugi prikladan način
- obrada, kontrola i izmjena, dopuna ili ukidanje pojedinih odredaba općih uvjeta poslovanja, koje operatori javnih komunikacijskih usluga i davatelji univerzalnih poštanskih usluga donose u skladu sa zakonom i pravilnicima
- istraživanje, analiza i kontrola usluga koje se pružaju na tržištu, predlaganje mjera za prevenciju zaštite korisnika i provođenje stručnog nadzora na osnovu prijave ili po službenoj dužnosti
- sudjelovanje na stručnim skupovima i javnim savjetovanjima iz područja zaštite korisnika.

Europa i RH

U 2010. utvrđen je novi regulatorni okvir u kojem su predviđene značajnije izmjene vezane uz ostvarenje prava korisnika na usluge kao i posebna zaštite korisnika. S ovim novinama zemlje EU bi se trebale uskladiti do svibnja 2011. godine što je i kod nas prihvaćeno kao rok za usklađenje. Europskim propisima utvrđena je obveza pružanja univerzalnih usluga radi poticanja razvoja tržišta i usluga, kao i osiguranje jednakomjernog korištenja usluga svim građanima neovisno o lokaciji njihovog stanovanja. Radi promicanja interesa i zaštite korisnika novim regulatornim okvirom posebno je naglašena potreba zaštite osobnih podataka i rješavanje zahtjeva korisnika s posebnim potrebama, odnosno posebnih socijalnih skupina. Osnovnim regulatornim načelima i ciljevima potiče se tržišno natjecanje u svrhu razvoja tržišta, uvođenja novih usluga i u konačnici smanjenja cijena za krajnje korisnike. U osnovna regulatorna načela i ciljeve uključuje se i zaštita krajnjih korisnika.

Vezano uz zaštitu korisnika kroz ERG/IRG aktivnosti će se i dalje provoditi projekt pod nazivom „Projekt krajnji korisnik” (End user PT) koji kroz 4 osnovna projektna zadatka treba dati odgovor u kojem smjeru će Europska komisija regulirati tržišta i odnose sa svrhom promicanja interesa korisnika i njihove zaštite. Posebnim projektnim zadacima utvrdit će se problemi koje korisnici imaju vezano uz postupak prijenosa broja (neopravdano zadržavanje korisnika, preuzimanje korisnika uz lažno predstavljanje operatora), način rješavanja zahtjeva osoba s posebnim potrebama. HAKOM aktivno sudjeluje u ovim aktivnostima.

Novi nacionalni pravni okvir za rješavanje sporova daje pravo HAKOM-u donositi za operatore obvezujuće odluke, protiv kojih je moguće jedino pokrenuti upravni spor. Odluke o rješenju spora za javne komunikacijske usluge donosi ravnatelj HAKOM-a, čime je postignuto načelo ekonomičnosti postupka, a uzevši u obzir male vrijednosti spora, u odnosu na sporove samih operatora čije rješavanje je u nadležnosti Vijeća HAKOM-a.

Imajući u vidu način rješavanja neregularnih stanja između korisnika i operatora u EU, možemo utvrditi da je HAKOM-u dodijeljena vrlo velika odgovornost i obveza preuzimanjem na sebe ovih izvansudskih postupaka, što je u ovom trenutku razvoja tržišta usluga, a i cjelokupnog društva, doprinos pravnoj sigurnosti svih sudionika.

Za razliku od prethodnog perioda, kada je imao obvezu kontrolirati samo operatore sa značajnom tržišnom snagom radi izdavanja propisanih suglasnosti, HAKOM je u promicanju interesa korisnika, u skladu s novim propisima, utvrdio potrebnim kontrolirati opće akte svih operatora i davatelja usluga, kao i cjenovne sustave prije njihova objavljivanja. U svrhu utvrđivanja potreba korisnika kao i podizanja razine njihove zaštite, provode se ankete za

korisnike poštanskih i javnih komunikacijskih usluga te se na osnovu rezultata tih istraživanja, kao i analiza tržišta usluga, utvrđuju potrebne aktivnosti.

Fokus i aktivnosti HAKOM-a

U 2011. godini HAKOM će se usredotočiti na:

- dovršenje započetih aktivnosti vezanih uz promicanje interesa korisnika
- uvođenje dodatnih preventivnih akcija i postupaka imajući pri tom u vidu prvenstveno edukaciju korisnika kroz sve operativno i finansijski moguće oblike
- organizaciju odgovarajućih radionica s operatorima, koje bi mogle prerasti u stalne mjesečne obrade aktualnih tema
- analizu usluga na tržištu, kako s aspekta pružanja tako i kroz cjenovne sustave, odnosno putem kontrole općih uvjeta poslovanja i cjenovnih sustava operatora i davatelja usluga
- usklađenje i donošenje propisanih podzakonskih akata i uvođenje postupaka i procesa za potrebe zaštite korisnika poštanskih usluga, a koji su se pokazali učinkoviti za korisnike javnih komunikacijskih usluga.

Glavne aktivnosti HAKOM-a u zaštiti korisnika u 2011. godini:

Strateške aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	Završetak	Fin. plan
1	Usklađenje podzakonskih akata s novim zakonskim okvirom	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usklađeni podzakonski akti. ▪ Odnosi između operatora usluga i korisnika usluga unaprijeđeni. 	IV kvartal	N
2	Unapređenje rješavanja prigovora korisnika	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Osiguran jednostavniji i ekonomičniji postupak rješavanja sporova. ▪ Postignut visoki stupanj zaštite korisnika. 	IV kvartal	N
3	Preventivno djelovanje u zaštiti korisnika	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poboljšanje informiranosti korisnika. ▪ Veća odgovornost operatora/davatelja usluga u zaštiti svojih korisnika. 	IV kvartal	N, 4253

Redovne aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	% 11/10	Fin. plan
2	Usklađenje općih uvjeta poslovanja i cjenovnih sustava operatora i davatelja usluga.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuglašeni opći uvjeti i cjenovni sustavi. ▪ Korisnicima omogućeno korištenje usluga prilagođenih njihovim potrebama uz osiguranu zakonitost pružanja usluga. 	150	N
3	Analiza pružanja usluga, cjenovnih sustava i prigovora korisnika po pojedinim operatorima	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prijedlozi poboljšanja interakcije HAKOM-a i operatora /davatelja usluga. ▪ Ostvarenje visokog stupnja 	110	N

		zaštite korisnika.		
4	Informiranje i educiranje korisnika putem raznih medija	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sudjelovanje u radio emisijama s potrošačkom tematikom. ▪ Uključivanje u TV emisije. 	110	N
5	Održavanje i unaprjeđivanje HAKOM-ove internetske stranice za korisnike.	Bolja informiranost korisnika o uslugama i njihovim pravima i obvezama u korištenju usluga.	110	N
6	Poboljšanje informiranosti korisnika o uslugama i njihovim pravima i obvezama u korištenju usluga	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Izrada i objava na web-u letka (brošure) sa savjetima za korisnike. ▪ Uložak u dnevnim novinama. 	150	N, 4253
7	Utvrđivanje potreba i zadovoljstvo korisnika	Provedena anketa i objava rezultata ankete.	100	N, 4257
8	Poboljšanje aplikacije „Sustav žalbi“	Korisnicima omogućen uvid u stanje njihovog predmeta putem web sučelja.	110	N, 4258
9	Suradnja sa nacionalnim i međunarodnim tijelima i institucijama koje se bave problematikom zaštite korisnika	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Razmjena znanja i iskustava. ▪ Primjena na poboljšanja u zaštiti korisnika. 	100	N, 4211

6. Povećanje kapaciteta HAKOM-a

HAKOM kontinuirano nastoji prilagoditi svoje regulatorne kapacitete potrebama tržišta, te podići učinkovitost i transparentnost svog rada kroz unapređenje organizacije, definiranje i informatizaciju radnih procesa, izgradnju snažnog integriranog e-vlada orijentiranog informacijskog sustava, aktivnu međunarodnu suradnju, a posebno kroz povećanje znanja i vještina svojih zaposlenika.

6.1 Međunarodna suradnja

U 2011. godini HAKOM će nastaviti aktivno surađivati i razmjenjivati iskustva na području regulacije tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga te nastojati primjenjivati najbolje prakse primjerene razvoju i stanju na hrvatskom tržištu.

Europa i RH

EU i svijet nastoje s jedne strane standardizirati, osigurati interoperabilnost i uskladiti daljnji razvoj tržišta elektroničkih komunikacija i tržišta poštanskih usluga, a s druge osigurati inovacije i investicije te konkurenciju na ovim tržištima. Taj proces se odvija kroz rad međunarodnih tijela, radnih skupina, različitih udruga, foruma, bilateralnu i multilateralnu suradnju između zemalja. Nadalje, u zemljama EU primjenjuje se aktualni regulatorni okvir i priprema se za primjenu novog regulatornog okvira nakon njegovog usvajanja.

HAKOM redovito sudjeluje u radu ovih tijela kako bi pratio razvoj tržišta, osigurao interese RH, razmjenjivao informacije i iskustva, stjecao nova znanja, na vrijeme prepoznao regulatorne, tehnološke i tržišne izazove, uočavao i primjenjivao najbolje prakse.

Fokus i aktivnosti HAKOM-a

Na području međunarodne suradnje HAKOM će se u sljedećoj godini usredotočiti na:

- konsolidaciju, usklađivanje i učinkovitu primjenu regulacije tržišta elektroničkih komunikacija
- razumijevanje revidiranog regulatornog okvira EU
- iskustva u regulaciji mreže sljedeće generacije
- učinkovito upravljanje i usklađivanje uporabe radiofrekvencijskog spektra
- prilagodbu poštanskog sustava onom u EU
- korištenje sredstava pretpristupnih fondova.

Aktivnosti HAKOM-a na području međunarodne suradnje:

Strateške aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	Završetak	Fin. plan
1	Korištenje pretpristupnih sredstava EU (IPA program) za: <ul style="list-style-type: none"> ▪ jačanje ljudskih potencijala ▪ unapređenje analize tržišta i regulatornog računovodstva. 	1. Povećane rukovodne i "soft" kompetencije. 2. Ojačane kompetencije analize tržišta i troškovnog računovodstva.	III kvartal	N, 4257
2	Korištenje pretpristupnih sredstava EU (IPA program) projekt South-East European Digital Television (SEE TV): <ul style="list-style-type: none"> ▪ uskladiti prelazak na DTV zemalja u regiji ▪ smanjiti digitalni jaz između zemalja regije i uskladiti uporabu digitalne dividende ▪ spriječiti moguće negativne efekte prelaska. 	1. Ubrzan postupak prelaska na digitalnu TV u regiji, povećana kvaliteta i dostupnost novim uslugama. 2. Smanjena razlika između zemalja EU i zemalja regije u području digitalne televizije. 3. Harmonizirana uporaba RF spektra, tehnologije i standarda zemalja regije.	I-IV kvartal	N, 4211, 4213, 4257

Redovne aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	% 11/10	Fin. plan
1	Sudjelovanje u radu: COCOM-a, BEREC-a, IRG-a, RSPG-a, RSC-a.	Prikupljena znanja i iskustava o: <ul style="list-style-type: none"> ▪ regulaciji tržišta EK ▪ postupnoj konsolidaciji i usklađivanju tržišta EU ▪ novom regulatornom okviru EU ▪ razvoju novih tehnologija ▪ mreži nove generacije (NGN/NGA) itd. 	100	N, 4211, 4213
2	Sudjelovanje u radu: ITU-a, ECC-a.	Skupljena znanja i iskustava o: <ul style="list-style-type: none"> ▪ učinkovitim upravljanju i usklađivanju uporabe radiofrekvencijskog spektra ▪ učinkovita zaštita od štetnih smetnji i njihovom uklanjanju ▪ sudjelovanje u pripremi i donošenju odluka, preporuka i izvještaja na europskoj i svjetskoj razini. 	100	N, 4211, 4213

3	Sudjelovanje u radu: CERP-a, UPU-a.	Skupljana znanja i iskustava o: <ul style="list-style-type: none"> ▪ razvoju unutarnjeg tržišta i usluga ▪ prilagodbi poštanskog sustava RH sustavu EU. 	100	N, 4211, 4213
4	Organizirati i sudjelovati na: sastanke međunarodnih radnih skupina, bilateralne i multilateralne sastanke i radionice s regulatorima EU i susjednih zemljama.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Razmijenjena iskustava u regulaciji tržišta elektroničkih komunikacija i pošte ▪ Usklađivanje uporabe radijskih frekvencija i sprječavanje štetnih smetnji. 	110	N, 4211, 4213

6.2 Razvoj kompetencija i modernizacija

HAKOM je usvojio strateški i operativni plan razvoja do 2012. godine čija se implementacija provodi kroz dva programa unapređenja:

- konvergencija – usmjeren na tržišno natjecanje i regulaciju tržišta s ciljem unapređenja tržišnog natjecanja i povećanja investicija i inovacija na tržištu elektroničkih komunikacija
- modernizacija – usmjeren na razvoj vlastite sposobnosti u regulaciji i razvoju tržišta elektroničkih komunikacija gdje je prioritetni strateški cilj razvoj regulatornih kompetencija HAKOM-a.

Posebna pažnja u ovim programima posvećena je podizanju vlastite sposobnosti i učinkovitosti kroz razvoj regulatornih kompetencija i projekt e-Agencija.

Razvoj kompetencija

HAKOM nastavlja poboljšavanje stručnosti i osposobljenosti svojih zaposlenika. HAKOM djeluje u području stalnih i izrazito brzih tehnoloških promjena koje predstavljaju izazove za sve sudionike tržišta elektroničkih komunikacija pa tako i za regulatora. Rad i djelovanje regulatornog tijela usko je vezano uz odgovarajući broj i obrazovnu strukturu zaposlenih te zahtijeva praćenje i ocjenu kompleksnih stručnih (elektroničkih i komunikacijskih te poštanskih), pravnih i ekonomskih pitanja. Posebnu pozornost HAKOM posvećuje onome što dolazi i što će u bližoj budućnosti obilježiti tržište elektroničkih komunikacija. Zaposlenici HAKOM-a usavršavat će se kroz: dodiplomski i poslijediplomski studij, istraživačke projekte, seminare, konferencije, radne skupine, stručne radionice i tečajeve, tečajeve stranih jezika i druge oblike izobrazbe, a sve s ciljem povećanja organizacijske i individualne sposobnosti. Premda je HAKOM kao regulator kvalitetno i stručno osposobljen i dalje postoji potreba za daljnjom izobrazbom. Stoga će se osim provedbe planirane izobrazbe nastojati utvrditi i buduće potrebe za izobrazbom za sve zaposlene kako bi im se omogućilo ostvarivanje ciljeva i zadataka utvrđenih u organizacijskoj strategiji. Cilj je stvoriti okruženje koje je sposobno osigurati trajni razvoj raznih znanja i vještina u HAKOM-u kako bi se ispunile buduće potrebe za jačanjem regulatora te istovremeno kroz stalno usavršavanje postizanjem stalnog napretka u poslovanju HAKOM-a. HAKOM će svakom zaposleniku pružiti podršku u pristupu izobrazbi kako bi HAKOM ispunio zahtjevne poslove reguliranja tržišta koji se očekuju od regulatora. Rezultati izobrazbe najbolje će biti vidljivi kroz poboljšane rezultate rada pojedinih zaposlenika koji su prošli izobrazbu i kroz postizanje pojedinačnih ciljeva.

U okviru programa IPA 2007 „Jačanje institucionalne i administrativne sposobnosti Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije“ za zaposlene će se organizirati stručne radionice u području pregleda uredbi o elektroničkim komunikacijama, provedbe propisa iz područja elektroničkih komunikacija, analize tržišta i zaštite potrošača.

HAKOM kontinuirano prati razvoj regulatornih aspekata u svijetu i EU kroz sudjelovanje u međunarodnim regulatornim organizacijama, sudjelovanjem na konferencijama i praćenjem literature iz ovog područja. Na taj način HAKOM ustanovljava zakonitosti i specifičnosti tržišta u RH, uočava raskorake između tržišta RH i onih u svijetu i EU, prepoznaje najbolje prakse svjetskih regulatora, posebno europskih regulatora, te definira plan razvoja kompetencija koji se prvenstveno oslanja na suradnju sa sveučilištima u RH. Tako je, u zajednici s Fakultetom elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, Ekonomskim fakultetom u Zagrebu i Pravnim fakultetom u Zagrebu, HAKOM pripremio program razvoja kompetencija kroz pokretanje specijalističkog multidisciplinarnog poslijediplomskog studija regulacije tržišta elektroničkih komunikacija.

Pored toga HAKOM je svoje zaposlenike pokrenuo program učenja stranih jezika koji će se nastaviti i budućnosti. Naime, HAKOM je svjestan kako nepoznavanje stranih jezika, posebno engleskog, ograničava komunikaciju zaposlenika na međunarodnoj razini te sužava „izvore znanja“ samo na one na hrvatskom jeziku što u ovako dinamičnom području, kakav su elektroničke komunikacije, nije prihvatljivo.

Europa i RH

Premda telekomunikacijski promet i prihod kontinuirano raste, a tako će i ostati, to se ne događa na način niti intenzitetom kako se dešavalo donedavno. Mogućnosti rasta na osnovi povećanja kapaciteta i broja priključaka još su prisutne samo u nerazvijenim zemljama dok je u razvijenim zemljama daljnji rast moguć samo na osnovi uvođenja širokopojasne mreže i novih aplikacija i usluga. Promet sve više dolazi s ruba mreže od novih aplikacija i usluga koje nude novi igrači u lancu. To pred sudionike tržišta elektroničkih komunikacija donosi nove izazove i traži nove poslovne modele, nova znanja i vještine te nove odnose na tržištu.

Mreža sljedeće generacije, NGN, je pojam koji opisuje arhitekturnu evoluciju jezgrene i pristupne telekomunikacijske mreže. Osnovna ideja NGN je jedinstven transport svih vrsta informacija i usluga (glas, podaci i slika) koristeći paketsku komutaciju poput one kod interneta. NGN će otvoriti put novim višemedijskim aplikacijama i uslugama. Primjeri takvih aplikacija su VoIP, IPTV, LBS itd. Proces, koji će obilježiti razvoj elektroničkih komunikacija u sljedećih 5 do 10 godina, je u razvijenim zemljama već uvelike krenuo (UK, Nizozemska, itd) a dok je u RH taj proces u svojim začecima. NGN traži nova multidisciplinarna (komunikacije, ekonomija i pravo) znanja i vještine od svih sudionika tržišta elektroničkih komunikacija. U tu svrhu HAKOM je pokrenuo spomenuti multidisciplinarni studij regulacije tržišta elektroničkih komunikacija. Inicijativa omogućuje sudjelovanje i podizanje sposobnosti svih sudionika u razvoju i regulaciji tržišta elektroničkih komunikacija u RH.

Fokus i aktivnosti HAKOM-a

HAKOM će se u sljedećoj godini usredotočiti na:

- unapređenje multidisciplinarnog (komunikacije, ekonomija i pravo) pristupa rješavanja regulatornih problema

- praćenje razvoja nadolazećih tehnologija i njihovog utjecaja na razvoj mreža i usluga s posebnim naglaskom na regulatorne aspekte
- podržavanje organizacije i aktivno sudjelovanje na konferencijama i radionicama poput ConTel, SoftCOM, Mipro, ELMAR, HURIN i dr.
- probleme bržeg i ravnomjernijeg razvoja širokopojasnog pristupa internetu i uvođenje širokopojasnih aplikacija i usluga u mrežu RH.

Glavne aktivnosti HAKOM-a na razvoju kompetencija u 2011. godini:

Strateške aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	Završetak	Fin. plan
1	Projekt „Pogled u budućnost“	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faza 1 završena. ▪ Dokument objavljen i prezentiran. 	31.12.11.	N, 4257, VI
2	Poticanje tržišnog natjecanja i investicija u svjetlovodnu pristupnu mrežu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Strategija i prijedlog mjera definirani. ▪ Regulatorne mjere za postizanja konkurentnosti predložene. 	30.09.11.	N

Redovne aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	% 11/10	Fin. plan
1	Multidisciplinarni specijalistički studij	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 12 specijalista ▪ 10 novih polaznika 	100 84	4213
2	Konferencije i radionice	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 10 znanstvenih i stručnih radova ▪ 20 sudionika na konferencijama u RH ▪ 3 radionice o NGN 		4211, 4213

Za realizaciju projekata i programa razvoja kompetencija nužno je osigurati potrebna ljudska i materijalna dobra. HAKOM nema potrebna ljudska dobra kojima bi samostalno realizirao cijeli program, niti je to zadatak HAKOM-a. Stoga HAKOM realizira ovaj program u zajednici s Fakultetom elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, Ekonomskim fakultetom u Zagrebu i Pravim fakultetom u Zagrebu te drugim zainteresiranim subjektima na tržištu elektroničkih komunikacija u RH, uz aktivno sudjelovanje zaposlenika HAKOM-a u navedenim projektima. Pri tome se HAKOM posebno usredotočuje na definiciju potrebnih znanja i vještina, izradu dokumentacije za nadmetanje, na sudjelovanje u implementaciji programa te na daljnju obuku svojih zaposlenika.

e-Agencija

e-Agencija je cjelovit program promjene djelovanja HAKOM-a primjenom informacijske i komunikacijske tehnologije kojom se cjelokupno poslovanje usmjerava prema korisnicima. E-Agencija također uključuje stalnu prilagodbu procesnog i tehnološkog okvira djelovanja

HAKOM-a s ciljem postizanja što veće učinkovitosti, optimalnog korištenja sredstava i kvalitetnijeg pružanja raspoloživih usluga.

Iako se e-Agencija temelji na novim Web 2.0 tehnologijama, ovdje se radi o generalno novom konceptu funkcioniranja regulatora, temeljenom na transparentnosti, kolaboraciji i sudjelovanju svih zainteresiranih strana na tržištu pošte i elektroničkih komunikacija.

Informatizacijom procesa i usluga uz istovremeno povećanje produktivnosti otvaraju se mogućnosti kreiranja inovativnih rješenja kako bi se proširio i olakšao pristup regulatornim uslugama HAKOM-a. Modernizacija informacijskom i komunikacijskom tehnologijom osigurava pravovremene i kvalitetne informacije svim zainteresiranim stranama na tržištu pošte i elektroničkih komunikacija.

Program e-Agencija je ujedno i snažan e-Vlada temeljen integrirani informacijski sustav, orijentiran prvenstveno na internetski pristup i to kroz komunikacijski kanal agencija-građani i agencija-gospodarstvo.

e-Agencija je slojevite arhitekture izgrađena po sljedećim principima: a) integriran informacijski sustav, b) prilagodljiv i u budućnosti prihvatljiv, c) građen prema standardiziranim protokolima, d) otvoren i modularan sustav i e) prilagođen potrebama korisnika.

Arhitektura e-Agencije sastoji se od tri sloja: IT infrastruktura, „back office“ (informacijski sustavi koji nisu eksponirani prema korisnicima) i „front office“ (informacijski sustavi eksponirani prema korisnicima).

Pozadinski sustavi su tijekom početne eksploatacije pokazali potrebu za unapređenjem pojedinih modula pa se prilagodbe i nadogradnje provode na Sustavu upravljanja resursima (ERP), Sustavu upravljanja dokumentima (DMS) i Sustavu upravljanja ljudskim potencijalima (HRM). Temelji Sustava za upravljanje procesima (BPM) su postavljeni u vidu repozitorija poslovnih procesa i pripreme za uvođenje modula za upravljanje radnim aktivnostima.

Sustavi izloženi prema vanjskim korisnicima, objedinjeni su oko modernog, snažnog portala uključujući brojne elektroničke, internetski temeljene aplikacije kao što su e-Konzultacije (javna rasprava), e-Žalbe, e-Prenosivost, e-Dozvole, e-Tržište, e-Savjeti, e-Nabava, e-Zaposlenja i slične.

Spomenute e-aplikacije su centralni element integriranog informacijskog sustava, s obzirom da HAKOM nastoji zadovoljiti potrebe zainteresiranih na tržištu pošte i elektroničkih komunikacija, osigurati visoku kvalitetu usluga, lagan pristup i brzu isporuku informacija. Usluge, produktivnost, učinkovitost i prilagodljivost ovise o implementiranim elektroničkim aplikacijama.

Sve e-aplikacije su realizirane po principu jedinstvene prijave s trenutnom aktivacijom preko parametara korisničkog računa. Za web portal HAKOM-a razvijen je napredni pretraživač s pregledom rezultata po relevantnim stranicama portala i dokumentima koji sadrže tražene riječi. Implementirane su i osnovne funkcionalnosti web portala namijenjene za osobe s posebnim potrebama.

Europa i RH

Prošla su vremena kada su sve značajne inovacije i inicijative dolazile iz realnog sektora. U svijetu se pogled društva okreće prema institucijama od kojih se očekuju inovativna rješenja s ciljem podrške ubrzanju gospodarstva, efikasne komunikacije i porasta povjerenja korisnika i zadovoljstva njihovim radom. Pristup javnim uslugama 21. stoljeća u razvijenim zemljama počiva na konceptu e-vlada. E-vlada se može definirati kao proces upotrebe informacijske i komunikacijske tehnologije u izmjeni informacija i usluga između tijela državne uprave s jedne strane i građana i gospodarstva s druge strane, a koji je u razvijenim zemljama u punom zamahu. Uobičajeni kanali komunikacije su: vlada-građani, vlada-kupci, vlada-gospodarstvo, vlada-vlada i vlada-zaposlenici.

Uvođenje pristupačnih usluga, transparentnih postupaka i procedura podudara se sa zreloom Web 2.0 tehnologijom koja osigurava brzu interakciju s krajnjim korisnicima. Inicijative i programi koji se pokreću moraju donijeti nove vrijednosti i poboljšanje efikasnosti u skladu s potrebama i brzinom promjena u današnjem društvu.

Vlada RH, prvenstveno kroz program e-Hrvatska, poduzima sveobuhvatne akcije kako bi ubrzala razvoj informacijskog društva u RH. Cilj programa je osigurati građanima i gospodarstvu u RH visoku razinu informacijskih usluga, mogućnosti široke upotrebe i razmjene informacija svih vrsta i to na način da omogući njihovu aktivnu participaciju u globalnom razvoju. Implementacijom e-Agencije HAKOM podržava integraciju RH u jedinstveno europsko tržište elektroničkih komunikacija i nadolazeće paneuropske e-Vlada usluge.

Fokus i aktivnosti HAKOM-a

HAKOM će program e-Agencija u 2011. godini usredotočiti na:

- daljnju automatizaciju procesa prema mogućnostima *Sustava za upravljanje dokumentima* koja će unaprijediti praćenje tijeka aktivnosti i rješavanja zahtjeva
- razradu koncepta otvorene integracije sustava uz otvaranje transakcijskih sučelja kako bi se osigurala automatizacija procesa s kraja na kraj
- nastojanja da korisnik sve aktivnosti rješava u jednom dolasku, dok se sustav brine o uključivanju svih odjela uključenih u rješavanje zahtjeva
- ponudu, preko portala, cjelokupne usluge koje će voditi korisnika na intuitivan način sugerirajući mu akcije kako ne bi pogriješio prilikom postavljanja zahtjeva
- povećanje sigurnosti informacijskog sustava HAKOM-a
- razvoj i ugradnju skupa novih, web temeljenih i korisnicima orijentiranih, aplikacija.

Glavne aktivnosti HAKOM-a u sklopu programa e-Agencija u 2011. godini:

Strateške aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	Završetak	Fin. plan
1	Implementacija e-aplikacije: e-Dozvole	Automatiziran i brz sustav za izdavanje dozvola za plovila. Zahtjev – uplate – dokumentacija.	IV kvartal	N, 4258, IV
2	Implementacija e-aplikacije: e-Zaposlenja	Jedinstveno sučelje za prikupljanje podataka o kandidatima za zaposlenje.	I kvartal	N, 4258, IV
3	Implementacija e-aplikacije: Tablica namjene	Puštena u rad aplikacija koja omogućuje prikaz odabranog dijela tablice namjene	IV kvartal	N, 4258, IV

		frekvencijskog spektra.		
4	Implementacija e-aplikacije: Baza adresa i brojeva	Aplikacija za vođenje i pretraživanje brojeva i adresa, integrirana s bazom prenesenih brojeva i bazom operatora.	II kvartal	N, 4258, IV
5	Implementacija e-aplikacije: e-Nabava	Puštena u rad aplikacija za podršku sustavu javne nabave.	I kvartal	N, 4258, IV
6	Implementacija e-aplikacije: Baza operatora EK usluga	Servis za operatore od predaje zahtjeva za obavljanje usluga, kreiranja dokumentacije i vođenja registra.	I kvartal	N, 4258, IV
7	Implementacija DMS statističkog modula	Omogućeno praćenje efikasnosti upravljanja i rješavanja predmeta.	III kvartal	N, 4258, IV
8	e-Tržište nadogradnja	Uvedene napredne mogućnosti izvješćivanja.	III kvartal	N, 4258, IV
9	Upravljanje procesima	Automatiziran proces obrade i obračuna putnih naloga.	I kvartal	N, 4258, IV

Redovne aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	% 11/10	Fin. plan
1	Upravljanje dokumentima	Unaprijeđena registracija, pohranjivanje, skeniranje, razmjena i pretraživanje dokumenata.	II kvartal	N
2	Sigurnost informacijskog sustava	Povećana sigurnost informacijskog sustava.	IV kvartal	N, 4257, 4258
3	Održavanje informacijskih sustava	Pouzdan rad informacijskih sustava uz minimalne ispade i kontrolirana vremena odziva i popravaka.	IV kvartal	N, 4252
4	Organizacija edukacija za rad s informacijskim sustavima	Podizanje informatičke pismenosti i efikasnosti djelatnika.	III kvartal	N, 4213
5	Modernizacija arhitekture informacijskih sustava	Učinkovite i modularne platforme uz prihvatljive troškove održavanja.	IV kvartal	N
6	Osvježavanje funkcionalnosti web portala	Atraktivan portal, interesantan pretraživačima.	IV kvartal	N, 4252

Za realizaciju programa e-Agencija nužno je osigurati potrebna ljudska i materijalna dobra. HAKOM nema potrebna ljudska dobra kojima bi samostalno realizirao cijeli program, niti je to zadatak HAKOM-a. Stoga se HAKOM usredotočuje samo na definiciju arhitekture i specifikaciju pojedine aplikacije ili sustava, izradu dokumentacije za nadmetanje, na podršku implementaciji i integraciji aplikacija i sustava u integrirani informacijski sustav HAKOM-a te na obuku kadrova koji će se susresti s aplikacijom ili sustavom. Same aplikacije ili sustave HAKOM kupuje gotove na tržištu ili angažira domaće kompanije za njihov razvoj.

6.3 Dobra, ljudski potencijali i nadzor

Dobra i ljudski potencijali

Materijalna dobra potrebna za obavljanje zacrtanih zadaća HAKOM-a, odnosno navedenih aktivnosti u prethodnim poglavljima, definirana su financijskim planom. Pojedine aktivnosti koje su sastavni dio projekata ili programa, specificirane su stavkama financijskog plana HAKOM-a.

Potrebne ljudske potencijale za obavljanje zacrtanih zadaća HAKOM će nastojati osigurati povećanjem učinkovitosti kroz unapređenje procesa i osposobljenosti zaposlenika.

U ovom smislu se HAKOM treba usredotočiti na:

- modeliranje i redefiniciju poslovnih procesa
- analizu tržišta
- razvoj širokopojasnih mreža
- provedbu projekta troškovnih modela
- regulaciju tržišta poštanskih usluga
- projekt e-Agencija.

Strateške aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	Završetak	Fin. plan
1	ISO 27001	Pripremit će se pokretanje programa sigurnosti informacijskog sustava HAKOM-a. (prijetnje, rizici, ranjivost i mogući utjecaji – specifikacija projekta).	III kvartal	N

Redovne aktivnosti				
Br	Aktivnost	Rezultat	% 11/10	Fin. Plan
1	Unapređenje procesa	Modeliranja i optimizacije poslovnih procesa HAKOM-a.	110	N
2	Učenje stranih jezika	Nastavak iz 2010. Novi polaznici (10 zaposlenika).	100	N, 4257
3	Stjecanje višeg stupnja obrazovanja	Nastavak iz 2010. Novi polaznici (7 zaposlenika).	100	N, 4213
4	Izobrazba za troškovno računovodstvo	Financijsko računovodstvena izobrazba (10 zaposlenika).	100	N, 4213
5	Izobrazba Win 7 i MC Office 2010	Unapređenje uredskog poslovanja korištenjem modernih alata (150 zaposlenika).	100	N, 4213

Nadzor aktivnosti

Praćenje izvršenja zadataka (aktivnosti) HAKOM-a provode rukovoditelji ili pomoćnici ravnatelja odgovorni za njihovu provedbu o čemu se redovito izvještava kolegij HAKOM-a na čelu s ravnateljem. Za veće projekte i programe postoji upravljačka skupina koja se sastaje

najmanje jedanput mjesečno, prati ciljeve, dobra i dinamiku izvršavanja projekta te pomaže u upravljanju rizicima. Izvršavanje zadataka se predstavlja Vijeću HAKOM-a jednom polugodišnje.

7. POPIS KRATICA

KRATICA	PUNI NAZIV	POJAŠNJENJE
ACAA	Agreement on Conformity Assessment and Acceptance of Industrial Products	Sporazum o ocjeni sukladnosti i prihvaćanju industrijskih proizvoda

BAB	Baza adresa i brojeva	
CABP	Središnja administrativna baza prenesenih brojeva	
CCA	Current Cost Accounting	Tekuće troškovno računovodstvo
CEPT	European Conference of Postal and Telecommunications Administrations	Europska konferencija poštanskih i telekomunikacijskih uprava
CERP	European Committee for Postal Regulation	Europski odbor za poštansku regulaciju
COCOM	Communication Committee	Odbor za komunikacije Europske komisije
DMB	Digital Multimedia Broadcasting	Radiodifuzija digitalnih multimedijjskih signala
DMS	Document Management System	Sustav upravljanja dokumentima
DRM	Digital Radio Mondiale	Digitalni radio na kratkom, srednjem i dugom valu
DTV	Digital Television	Digitalna televizija
DVB-H	Digital Video Broadcasting – Handheld	Radiodifuzija digitalnog videosignala za prijam na dlanovnicima
DVB-T	Digital Video Broadcasting Terrestrial	Zemaljska radiodifuzija digitalnog videosignala
DZS	Državni zavod za statistiku	
EBU	European Broadcasting Union	Europska unija radiodifuzije
ECC	Electronic Communication Committee	Odbor za elektroničke komunikacije
ECO	European Communications Office	Europski komunikacijski ured
EFIS	ERO Frequency Information System	Europski frekvencijski informacijski sustav
E-GSM	Extended Global System for Mobile communication	Prošireni globalni sustav pokretnih komunikacija
EK	Europska komisija	
EKM	Elektronička komunikacijska mreža	
ENISA	European Network and Information Security Agency	Europska agencija za sigurnost informacijskih mreža
ERG	European Regulators Group	Skupina europskih regulatora
ERP	Enterprise Resource Planning	Sustav upravljanja poslovnim planiranjem
EU	European Union	Europska unija
EUROSTAT	Statistical Office of the European Union	Europski statistički ured
FAC	Fully Allocated Costs	Potpuno raspodijeljeni troškovi
FGSM	Fixed Global System for Mobile communication	Nepokretni GSM
FM	Frequency Modulation	Frekvencijska modulacija
GSM	Global System for Mobile Telecommunications	Globalni sustav pokretnih telekomunikacija

GSM-R	Global System for Mobile Communications on Railways	Globalni sustav pokretnih telekomunikacija u željeznici
HAKOM	Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije	
HCA	Historic Cost Accounting	Povijesno troškovno računovodstvo
HCM	Harmonized Calculation Method	Međunarodni sporazum za usklađivanje frekvencija za pokretne i nepokretne zemaljske sustave
HDTV	High Definition Television	Televizija visoke kakvoće
HRM	Human Resource Management	Sustav upravljanja ljudskim potencijalima
HT	Hrvatske telekomunikacije d.d.	
IMT	International Mobile Telecommunications	Međunarodne pokretne telekomunikacije
IPA	Instrument for Pre-Accession Assistance I	Instrument prepristupne pomoći u procesu pristupanja EU - jedan od prepristupnih programa suradnje i pomoći Europske unije
IPTV	Internet Protocol Television	
IRG	Independent Regulators Group	Skupina nezavisnih regulatora
IT	Information Technology	Informacijska tehnologija
ITU	International Telecommunication Union	Međunarodna telekomunikacijska unija
LRIC	Long Run Incremental Costs	Dugoročni inkrementalni troškovi
KMS	Kontrolno-mjerno središte	
MF/HF	Medium/High Frequency	Srednji/kratki val
MMPI	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture	
MUX	Multiplex	Slijed digitalnih signala koji sadržava više radijskih ili televizijskih programa i/ili drugih podataka što se istodobno prenose u jednom RF kanalu
NGA	Next Generation access	
NGN	Next Generation Network	Mreža sljedeće generacije
NPPEU	Nacionalni program RH za pristupanje EU	
NN	Narodne novine	
P-t-P	Point to Point	Mikrovalne veze točka – točka
P-t-MP	Point to Multipoint	Mikrovalne veze točka – više točaka
RF	Radijska frekvencija	
RH	Republika Hrvatska	

RiTT	Radijska oprema i telekomunikacijska terminalna oprema,	
RSC	Radio Spectrum Committee	Odbor za radiofrekvencijski spektar,
RSPG	Radio Spectrum Policy Group	Skupina za politiku upravljanja radifrekvencijskim spektrom,
SDTV	Standard Definition Television	Televizija standardne kakvoće
SMS	Short Message Service	Usluga slanja kratkih tekstualnih poruka
SPOK	Sustav pokazatelja	
TCAM	Telecommunication Conformity Assessment and Market Surveillance Committee	Europski odbor za ocjenjivanja sukladnosti i nadzor tržišta
T-DAB	Terrestrial Digital Audio Broadcasting	Zemaljska digitalna radiodifuzija zvuka
UHF	Ultra High Frequency	Ultra kratki val
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System	Svjetski sustav pokretnih telekomunikacija (pokretna mreža treće generacije)
UPU	Universal Postal Union	Svjetska poštanska unija
VAS	Value Added Service	Usluga s dodanom vrijednošću
VHF	Very High Frequency	Vrlo kratki val
Vijeće	Vijeće HAKOM-a	
VoIP	Voice over Internet Protocol	Prijenos govora putem interneta
WG NaN	Working Group Numbering and Networks	Radna grupa za obrojčavanje, imenovanje, adresiranje i tehničku regulativu u elektroničkim komunikacijskim mrežama
WGSE	Working Group for Spectrum Engineering	Radna grupa za upravljanje spektrom
ZEK	Zakon o elektroničkim komunikacijama	
ZPU	Zakon o poštanskim uslugama	