



**GODIŠNJE IZVJEŠĆE O RADU  
HRVATSKE AGENCIJE ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE  
KOMUNIKACIJE ZA 2010. GODINU**

**Zagreb, lipanj 2011.**

# SADRŽAJ

UVOD	3
1. TRŽIŠTE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA	4
1.1. Razvoj tržišta	4
1.2. Javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj mreži	9
1.3. Javno dostupna telefonska usluga u pokretnoj mreži	21
1.4. Širokopojasni pristup internetu	28
1.5. IPTV, kabelaška i satelitska televizija	38
1.6. Digitalna zemaljska televizija	40
1.7. Ostale usluge	45
1.8. Usluge pristupa infrastrukturi i mreži i građenje elektroničke komunikacijske infrastrukture	47
1.9. Upravljanje ograničenim dobrima	50
2. TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA	60
2.1. Razvoj tržišta	60
2.2. Pregled tržišta	64
2.3. Regulatorne mjere	68
3. ZAŠTITA KORISNIKA	74
3.1. Zaštita korisnika elektroničkih komunikacija	74
3.2. Zaštita korisnika poštanskih usluga	84
3.3. Zaštita djece	85
3.4. Pristup uslugama osoba s posebnim potrebama	85
4. ORGANIZACIJSKE SPOSOBNOSTI HAKOM-a	86
4.1. Projekt e-Agencija	86
4.2. Razvoj kompetencija	87
4.3. Javnost rada	90
4.4. Sudski postupci	90
4.5. Sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001	92
4.6. Suradnja	93
4.7. Pretpristupni fondovi	94
4.8. Vlastiti akti	96
4.9. Zaposlenici	98
5. FINANCIJSKO IZVJEŠĆE I ZAVRŠNI RAČUN	101
SAŽETAK	124
PRIVICI:	
A SAŽETAK PROGRAMA RADA ZA 2010. GODINU	139
B Popis kratica	150
C Popis slika	154
D Popis tablica	156

## UVOD

*Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: HAKOM), temeljem Zakona o elektroničkim komunikacijama (u daljnjem tekstu: ZEK), ovime podnosi Hrvatskom saboru i Vladi Republike Hrvatske godišnje izvješće o svom radu za 2010. godinu. Financijsko izvješće i završni račun sastavni su dio ovog izvješća.*

Rad HAKOM-a u 2010. godini bio je, u prvom redu, usmjeren na ostvarivanje utvrđenih ciljeva regulacije tržišta pošte i elektroničkih komunikacija, u okviru čega je poseban naglasak stavljen na održavanje i promicanje djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja, poticanje konkurencije kao pretpostavke povećanja investicija u navedena tržišta, osiguranje dobre kakvoće poštanskih i komunikacijskih usluga uz prihvatljivu cijenu te visoku razinu zaštite korisnika.

HAKOM je svojim regulatornim aktivnostima, kroz donošenje niza odluka i rješenja od značenja za daljnju liberalizaciju i regulaciju tržišta pošte i elektroničkih komunikacija, osigurao uvjete za daljnji rad. Aktivnosti HAKOM-a u 2010. godini bile su usmjerene na daljnju liberalizaciju tržišta u Republici Hrvatskoj (u daljnjem tekstu: RH) te stvaranje jednakih uvjeta operatorima i davateljima usluga, kako bi korisnici imali mogućnost izbora operatora i usluga prema želji.

Godišnje izvješće HAKOM-a podijeljeno je u pet poglavlja.

Poglavlje 1 sadrži pregled stanja tržišta elektroničkih komunikacija u kojem su obuhvaćene: javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj mreži, javno dostupna telefonska usluga u pokretnoj mreži, širokopolasni pristup internetu, usluge pristupa mreži i infrastrukturi i građenje elektroničke komunikacijske infrastrukture, televizijske usluge te nadolazeće usluge. Za svako područje dan je pregled i analiza stanja i tendencija, usporedba s Europskom unijom (u daljnjem tekstu: EU) te poduzete regulatorne mjere za daljnje unaprjeđenje pojedinog područja. Na kraju, poglavlje sadrži pregled stanja i aktivnosti u upravljanju ograničenim dobrima (resursima): radiofrekvencijskim spektrom i adresnim i brojevnim prostorom.

Poglavlje 2 obuhvaća pregled stanja tržišta poštanskih usluga u kojem su obuhvaćene univerzalne i ostale poštanske usluge. Dan je pregled i analiza stanja i tendencija, usporedba s EU te regulatorne mjere za daljnji razvoj tržišta poštanskih usluga.

Poglavlje 3 sadrži problematiku zaštite korisnika na tržištu elektroničkih komunikacija i tržištu poštanskih usluga. Posebna pažnja posvećena je zaštiti djece te pristupu osoba s posebnim potrebama ovim uslugama.

Poglavlje 4 opisuje nastavak rada HAKOM-a na podizanju kapaciteta i vlastite sposobnosti regulacije i razvoja tržišta kroz informatizaciju procesa i usluga, povećanje regulatornih kompetencija, povećanje produktivnosti i učinkovitosti te širenje i olakšavanje pristupa regulatornim uslugama.

Poglavlje 5 obuhvaća financijsko izvješće i završni račun za 2010. godinu te sadrži izvješće o prihodima, izvješće o rashodima, prikaz viška (manjka) prihoda, bilancu, izvješće o investicijama i izvješće o prihodima državnoga proračuna.

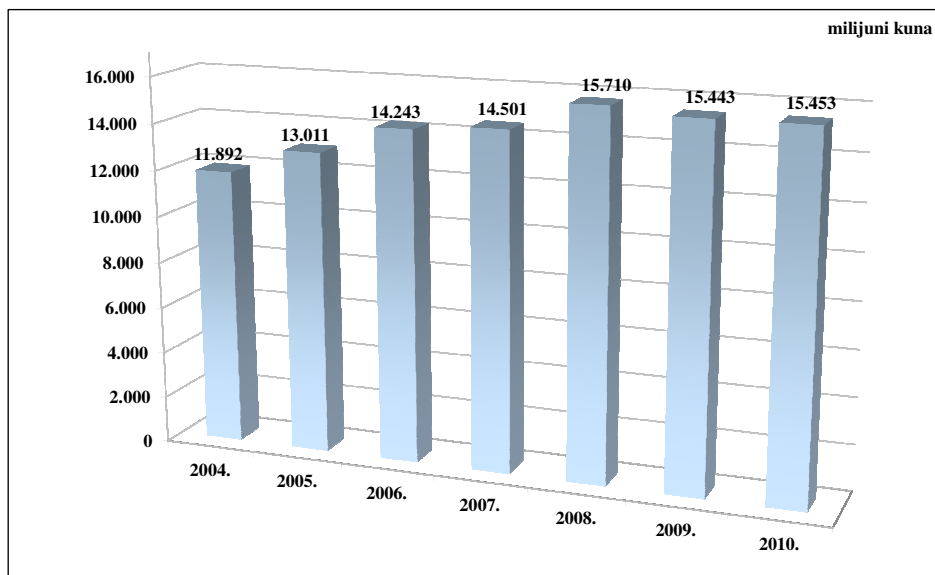
# 1. TRŽIŠTE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

## 1.1. Razvoj tržišta

Unatoč stalnom snižavanju cijena tržište elektroničkih komunikacija bilježilo je stalni porast vrijednosti i ukupnih prihoda sve do 2009. godine, kada je prvi put zabilježen pad prihoda od 1,7 posto. Temeljem službenih podataka<sup>1</sup> o stanju tržišta elektroničkih komunikacija u 2010. godini, pad je zaustavljen te je tržište elektroničkih komunikacija ostvarilo rast prihoda od oko 0,1 posto u odnosu na prethodnu godinu (slika 1.1.). Pad prihoda zabilježen je jedino na tržištu pokretnih javnih komunikacijskih mreža što je najvećim dijelom rezultat gospodarske krize i uvođenja naknade za pružanje usluga u pokretnim javnim komunikacijskim mrežama od šest posto u kolovozu 2009. godine.

Smanjivanje dobiti zbog uvođenja naknade za pružanje usluga u pokretnim javnim komunikacijskim mrežama operatori su nastojali ublažiti promjenom načina naplate telefoniranja, odnosno izmjenom obračunskih jedinica. Iako je takvo gospodarsko okruženje, koje je najvećim dijelom bilo prebačeno na korisnike, utjecalo i na potrošnju korisnika, najveći dio ukupnih prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija ostvaren je upravo na tržištu javnih pokretnih komunikacijskih mreža.

Hrvatsko tržište elektroničkih komunikacijskih usluga u 2010. godini obilježili su i snažan razvoj usluga širokopojasnog pristupa internetu i interaktivne televizije, sve veća potražnja za internetskim sadržajima, rast prihoda nepokretnih javnih komunikacijskih mreža te sve veća potražnja za podatkovnim uslugama u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži, potaknuta razvojem usluga širokopojasnog pristupa internetu.

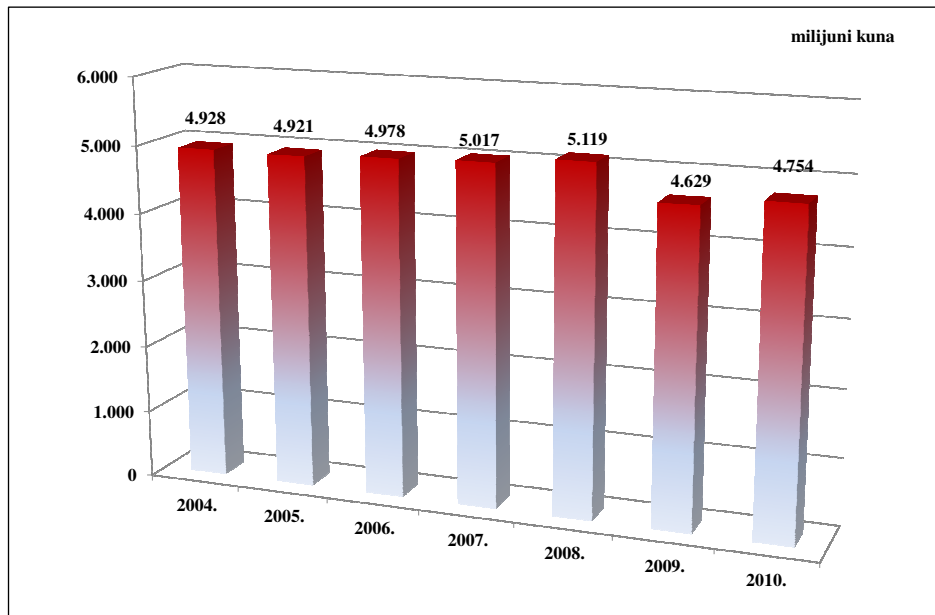


Slika 1.1. Ukupni prihod na tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga

<sup>1</sup> Podaci su rezultat godišnjih izvješća pojedinog operatora

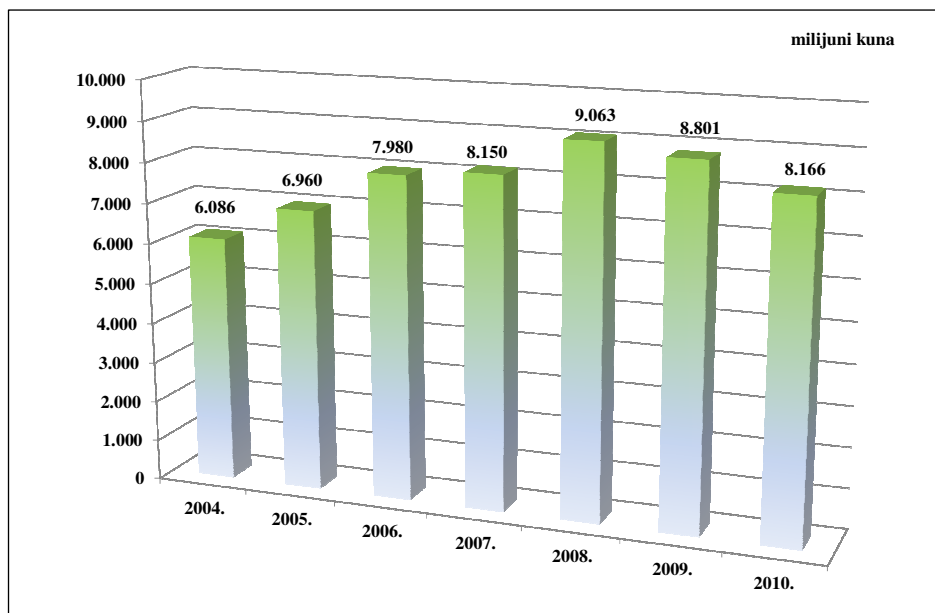


Ukupni prihod na tržištu nepokretnih javnih komunikacijskih mreža porastao je u odnosu na 2009. godinu te je u 2010. godini bio nešto veći od 4,7 milijardi kuna (slika 1.2.).

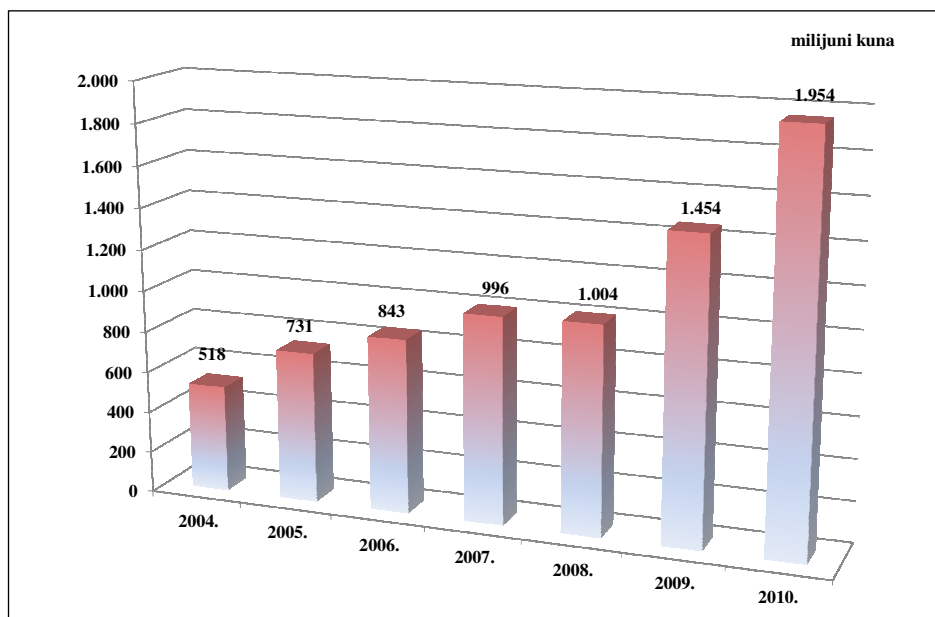


Slika 1.2. Ukupni prihod na tržištu nepokretnih javnih komunikacijskih mreža

Od ukupnih 15,45 milijardi kuna prihoda od svih djelatnosti prošle godine, najveći dio ili oko 8,17 milijardi kuna, ostvaren je u pokretnim javnim komunikacijskim mrežama (slika 1.3.).

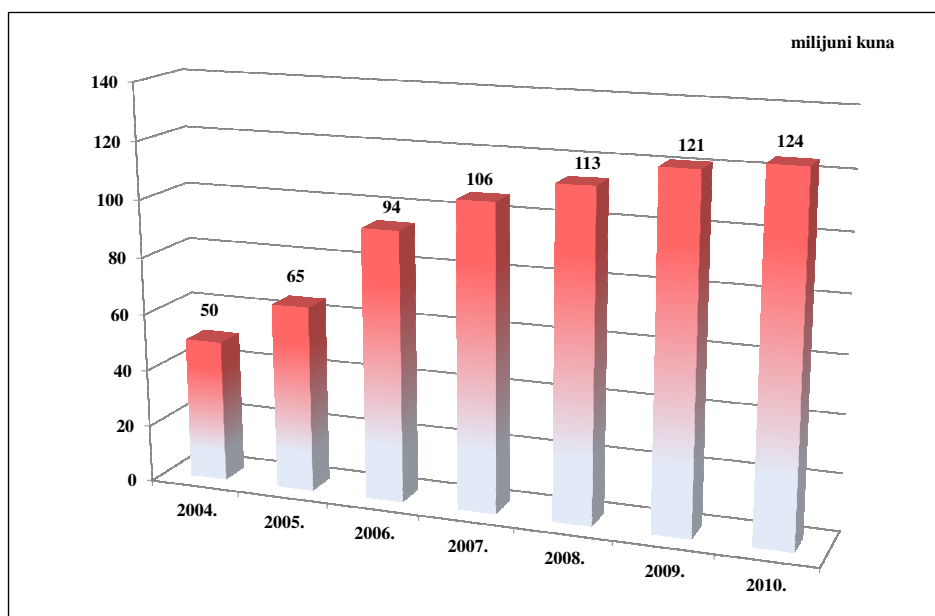


Slika 1.3. Ukupni prihod na tržištu pokretnih javnih komunikacijskih mreža

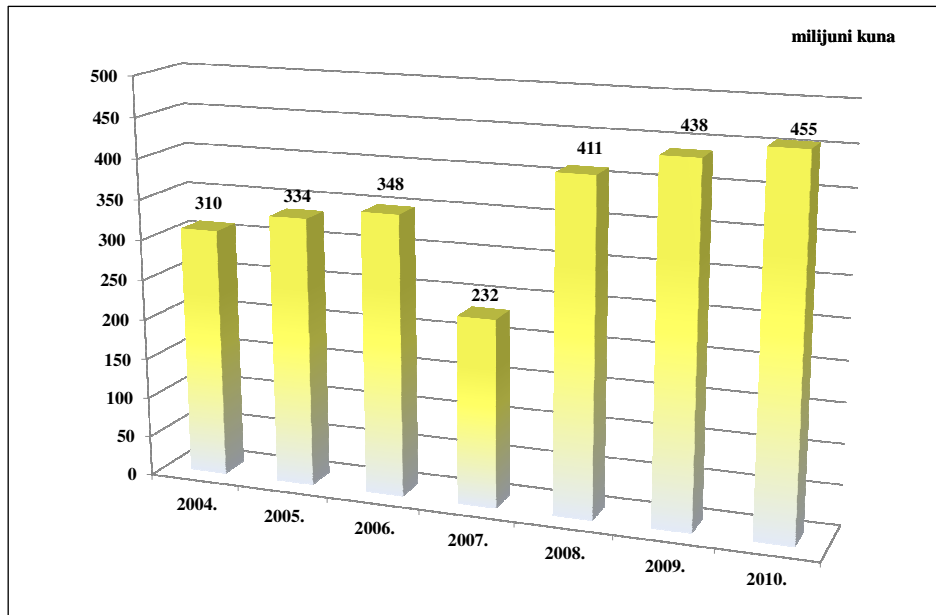


Slika 1.4. Ukupni prihod od pružanja usluge pristupa internetu

Prihod od prijenosa podataka iz godine u godinu snažno raste te je u 2010. godini premašio 1,95 milijardi kuna. Razlog je prvenstveno neprekidno povećanje broja korisnika širokopojasnog pristupa internetu. Ostatak ukupnog prihoda odnosi se na najam vodova i kablsku televiziju. U segmentu tržišta najma vodova bilježi se porast prihoda od 3,9 posto, dok ukupni prihod na tržištu kablске televizije bilježi rast od 2,5 posto.



Slika 1.5. Ukupni prihod na tržištu kablске televizije



Slika 1.6. Ukupni prihod na tržištu najma vodova

Tablica 1.1. Osnovni podaci o tržištu elektroničkih komunikacija

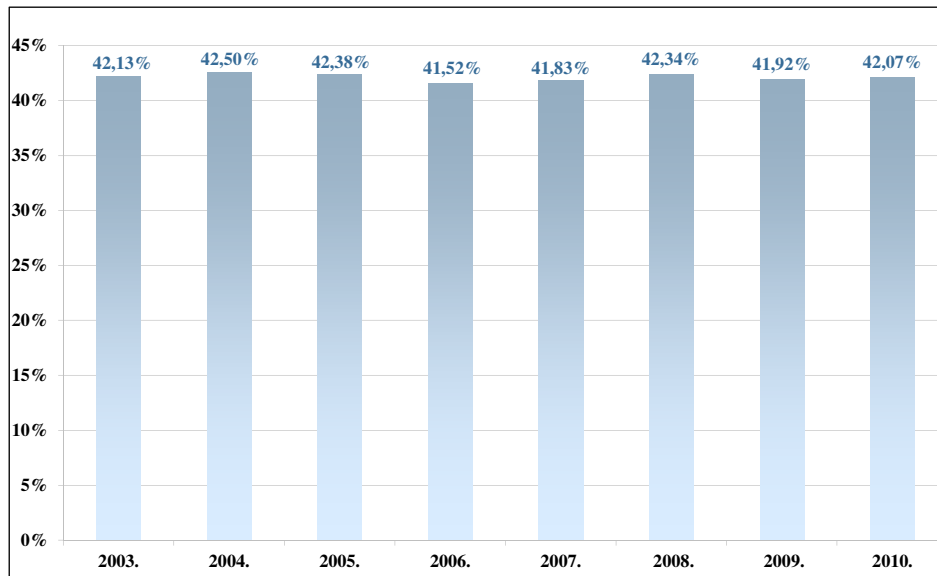
<b><i>Osnovni podaci o tržištu elektroničkih komunikacija</i></b>	
Operatori javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	9
Operatori pokretnih javnih komunikacijskih mreža GSM/DCS	3
Operatori pokretnih javnih komunikacijskih mreža UMTS	3
Broj radijskih mreža	173
Broj televizijskih mreža (analogna televizija)	0
Broj televizijskih mreža (digitalna televizija)	5
Korisnici mreža nepokretnih komunikacija	1.865.729
Korisnici usluge predodabira operatora	236.673
Korisnici mreža pokretnih komunikacija	6.362.106
Korisnici interneta	2.675.249
Korisnici širokopojasnog pristupa internetu - <i>ukupno</i>	1.132.212
- u nepokretnim javnim komunikacijskim mrežama	803.823
- u pokretnim javnim komunikacijskim mrežama	328.389
Korisnici kabelaške distribucije	151.315
Realizirane kolokacije	510
Realizirane izdvojene lokalne petlje	132.821
Preneseni brojevi u nepokretnim javnim komunikacijskim mrežama	463.739
Preneseni brojevi u pokretnim javnim komunikacijskim mrežama	194.892

Na kraju 2010. godine hrvatsko tržište elektroničkih komunikacija obilježavaju pokazatelji prikazani u tablici 1.1.

## 1.2. Javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj mreži

### 1.2.1. Pregled tržišta

Najznačajniji trendovi iz 2009. godine obilježili su i 2010. godinu. S gledišta javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži, a u skladu sa svjetskim trendovima, 2010. godinu obilježili su rast prihoda i stabilan broj korisnika javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži.

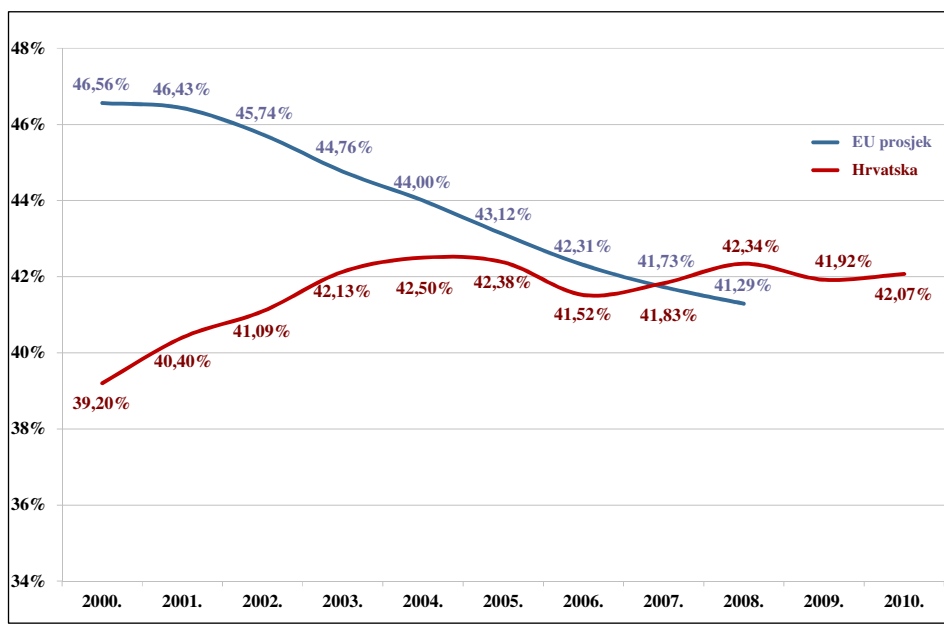


Slika 1.7. Gustoća u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži

Ukupni broj korisnika nepokretne javne komunikacijske mreže krajem 2010. godine dosegao je broj od 1.865.729 što čini gustoću od oko 42,07 posto s obzirom na ukupni broj stanovnika. Iako je prema navedenom pokazatelju Republika Hrvatska u prosjeku zemalja EU, vidljivo je da je gustoća korisnika nepokretne javne komunikacijske mreže u stagnaciji (slika 1.7). Ona je u prvom redu rezultat zasićenosti tržišta budući da je fiksni priključak vezan uz kućanstvo te stoga nije realno očekivati da će se gustoća u godinama koje slijede povećavati.

Tendenciju kretanja gustoće korisnika u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži ilustrira i usporedba Republike Hrvatske sa zemljama EU (slika 1.8.)<sup>2</sup>. Iz nje je vidljivo prosječno znatno smanjenje gustoće u EU, odnosno broja korisnika nepokretne javne komunikacijske mreže.

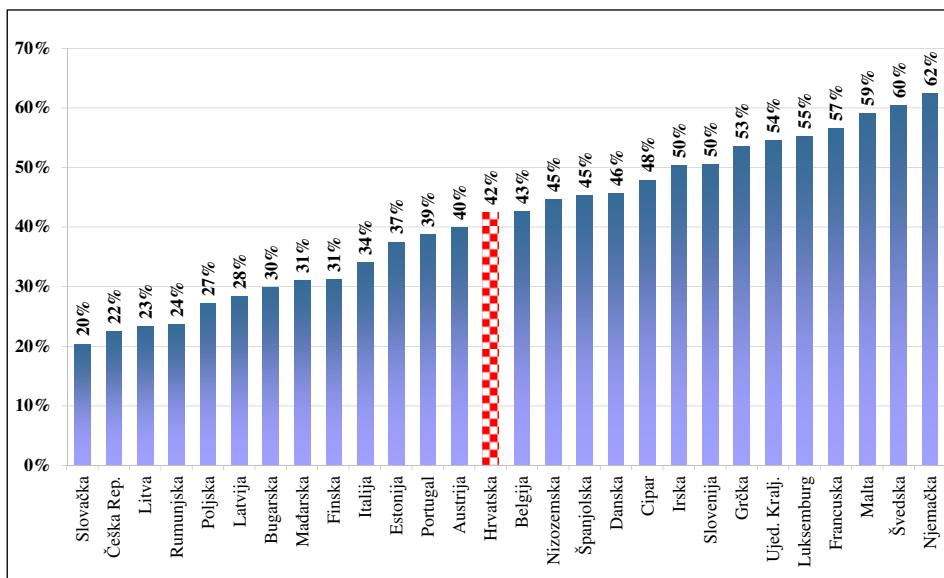
<sup>2</sup> Podaci o tržištu elektroničkih komunikacija zemalja EU preuzeti su od ITU, OECD, COCOM, EUROSTAT. Podaci o kretanju gustoće u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži za zemlje članice EU odnose se na prosinac 2008. godine.



Slika 1.8. Kretanje gustoće u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži

Pad gustoće korisnika nepokretne javne komunikacijske mreže u EU dogodio se, između ostalog, i zbog ulaska novih članica u EU. Njih karakterizira manja gustoća korisnika u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži što je i vidljivo na slici 1.9.

Gustoća korisnika javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u zemljama EU kreće se u rasponu od 20 posto do 62 posto, dok je u Republici Hrvatskoj na kraju 2010. godine iznosila 42,07 posto, odnosno oko EU prosjeka.

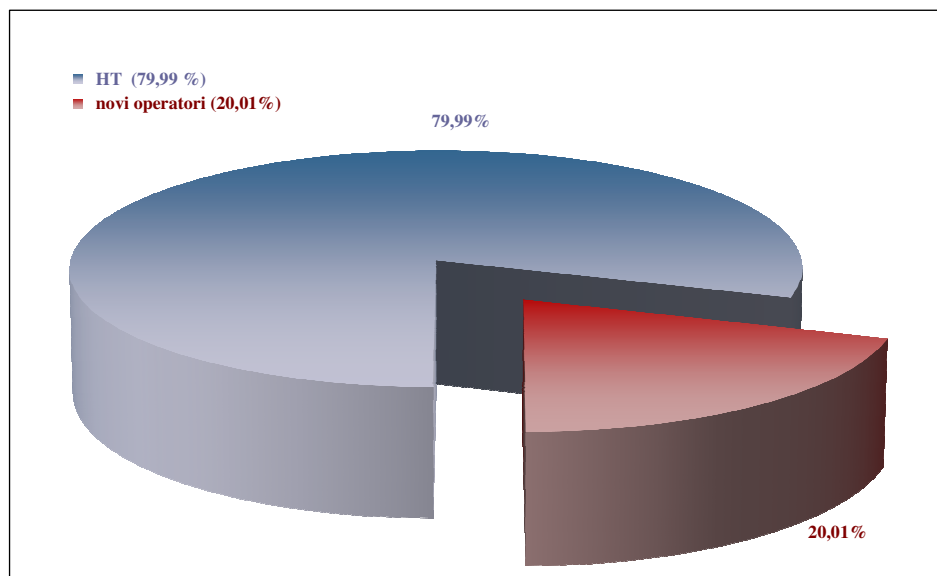


Slika 1.9. Gustoća korisnika javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži (EU i RH)<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Usporedba gustoće korisnika javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži RH sa zadnjim dostupnim podacima EU (prosina 2008. godine)

### ***Udjeli operatora na maloprodajnoj razini***

S obzirom na pokazatelje udjela na tržištu, HT je zadržao vodeći položaj u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži. Porastao je ukupni ostvaren prihod novih operatora kao posljedica rastuće konkurencije, odnosno prelaska korisnika drugim operatorima nepokretne javne komunikacijske mreže. Tržišni udio novih operatora prema ukupnom prihodu<sup>4</sup> u 2010. godini, prikazan na slici 1.10., iznosi 20,01 posto.

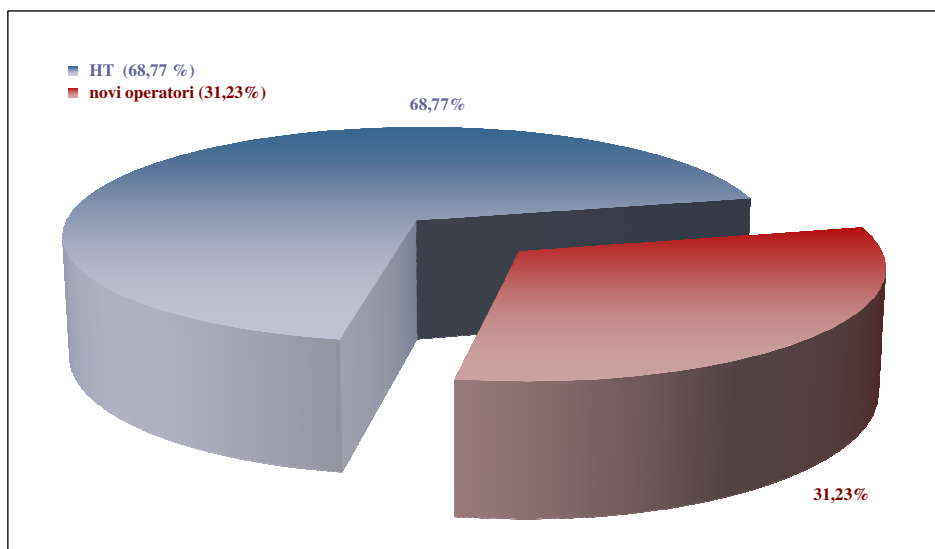


Slika 1.10. Tržišni udio novih operatora<sup>5</sup> i HT-a prema ukupnom prihodu

Također je porastao i udio novih operatora s obzirom na broj korisnika u odnosu na prethodnu godinu. Prema podacima za kraj 2010. godine ona iznosi 31,23 posto (slika 1.11.). Usporedbe radi, krajem 2009. godine udio novih operatora na tržištu javne nepokretne komunikacijske mreže u Republici Hrvatskoj iznosio je 26,73 posto, dok je s obzirom na ukupan ostvaren prihod tijekom cijele 2009. godine iznosio 18,81 posto.

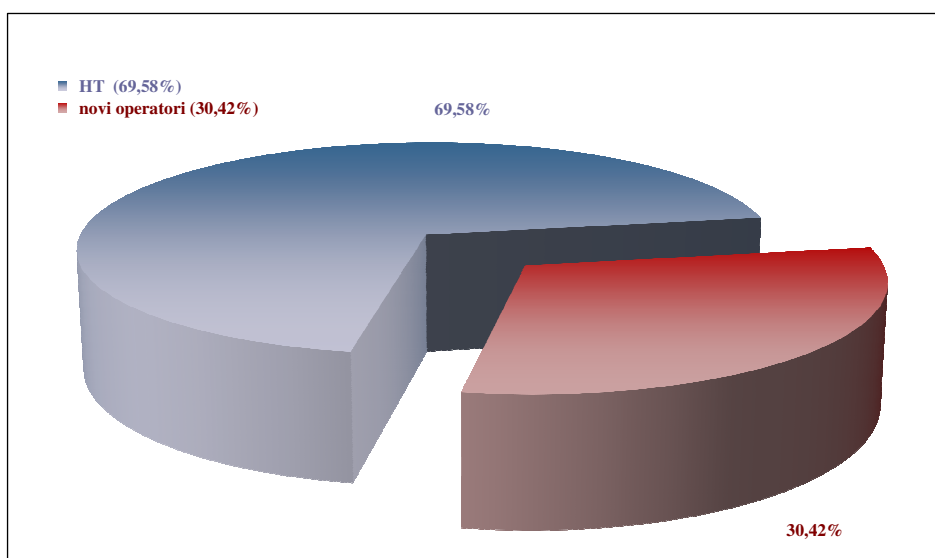
<sup>4</sup> uključeni su i prihodi koji se ne odnose izravno na prihode na maloprodajnoj razini (prihodi od završavanja poziva)

<sup>5</sup> uključujući i trgovačko društvo Iskon Internet d.d koje je pod stopostotnim vlasništvom HT-a (tržišni udio trgovačkog društva Iskon Internet d.d prema ukupnom prihodu iznosi 1,43 posto)



Slika 1.11. Tržišni udio novih operatora<sup>6</sup> i HT-a prema broju korisnika

Na slici 1.12. prikazan je tržišni udio novih operatora i HT-a prema ukupnom prometu kojeg ostvaruju u pružanju javne dostupne telefonske usluge. Navedeni udjeli ukazuju na činjenicu kako HT u odnosu na nove operatore ostvaruje znatno više prometa u pružanju javno dostupne telefonske usluge, što je zapravo i očekivano ukoliko se u obzir uzme njihov tržišni udio u odnosu na broj korisnika.

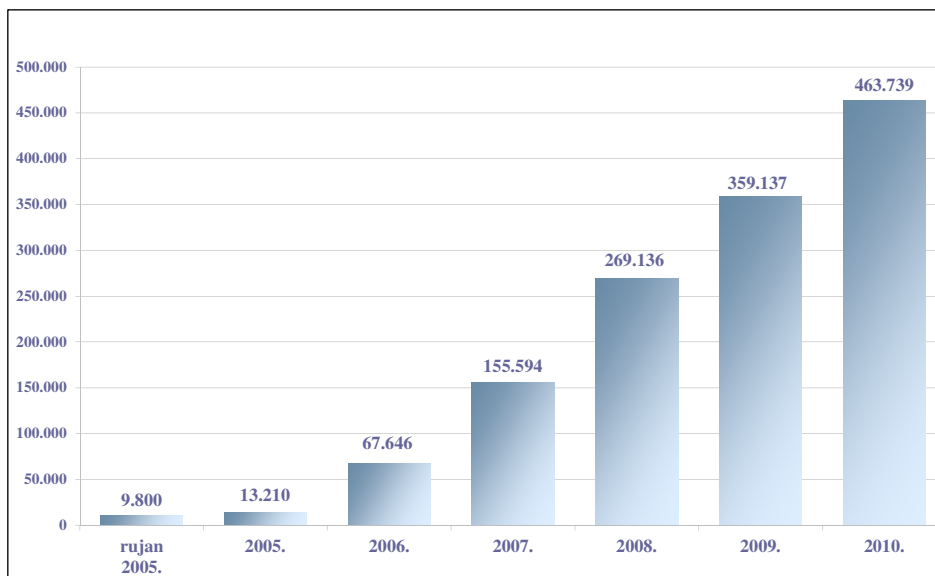


Slika 1.12. Tržišni udio novih operatora<sup>7</sup> i HT-a prema ukupnom prometu

<sup>6</sup>uključujući i trgovačko društvo Iskon Internet d.d. koje je pod stopostotnim vlasništvom HT-a (tržišni udio trgovačkog društva Iskon Internet d.d. prema broju korisnika iznosi 2 posto)

<sup>7</sup> uključujući i trgovačko društvo Iskon Internet d.d. koje je pod stopostotnim vlasništvom HT-a (tržišni udio trgovačkog društva Iskon Internet d.d. prema ukupnom prometu iznosi 2,71 posto)

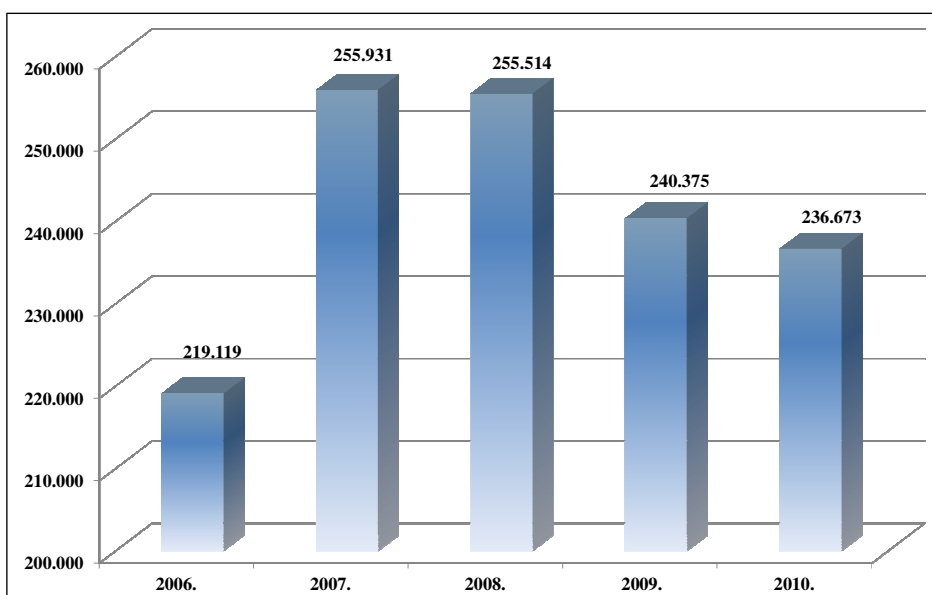




Slika 1.13. Preneseni brojevi u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži

Broj prenesenih brojeva u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži je u 2010. godini porastao za 29,13 posto u odnosu na 2009. godinu te je prema podacima za kraj 2010. godine iznosio 463.739. Iz podataka sa slike 1.13. vidljiva je značajna migracija korisnika od jednog operatora prema drugom. Migracija ukazuje na povećanu dinamičnost ovog tržišta kao i većeg izbora za krajnje korisnike. Na taj način je korisnicima omogućeno izabrati optimalnog operatora sukladno svojim potrebama i navikama, uz zadržavanje postojećeg broja.

Broj korisnika usluge predodabira operatora (CPS) je u kontinuiranom padu posljednje tri godine. Trend pada korisnika CPS usluge započeo je još u 2008. godini, nastavljen je u 2009., a prema podacima za kraj 2010. godine broj korisnika usluge predodabira operatora se neznatno smanjio i iznosi 236.637 (slika 1.14.).



Slika 1.14. Ukupni broj korisnika CPS usluge

Usluga predodabira operatora odigrala je važnu ulogu u liberalizaciji tržišta, ali daljnja liberalizacija, izgradnja infrastrukture, povećanje korištenja usluge širokopojasnog pristupa internetu, kao i trend prelaska s nepokretnih javnih komunikacijskih mreža na pokretne, utjecali su i na pad broja korisnika CPS usluge. Osim navedenih, razloge trenda pada broja korisnika CPS usluge HAKOM vidi i u istovremenom povećanju broja izdvojenih lokalnih petlji, putem kojih je korisnicima omogućen veći raspon usluga od strane operatora koji uslugu pružaju krajnjim korisnicima. Nadalje, uslugu širokopojasnog pristupa internetu IPTV-a, za kojima krajnji korisnici pokazuju sve veću potrebu i potražnju, nije moguće ponuditi preko CPS usluge što je također utjecalo na trend pada korištenja spomenute usluge.

### **1.2.2. Regulatorne mjere**

Rad HAKOM-a u 2010. godini je u prvom redu bio usmjeren na ostvarivanje utvrđenih načela i ciljeva regulacije tržišta elektroničkih komunikacija. U tom okviru je poseban naglasak stavljen na nadgledanje provođenja regulatornih obveza operatora sa značajnom tržišnom snagom na tržištima koja su predmet regulacije, a povezana su s pružanjem javno dostupne telefonske usluge u nepokretnim mrežama. Glavna svrha je promicanje djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja.

#### ***Tržište započinjanja i završavanja poziva u određenu javnu komunikacijsku mrežu***

HAKOM je svojim regulatornim aktivnostima, kroz donošenje niza odluka i rješenja, osigurao uvjete za daljnju liberalizaciju i regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija. Stoga su aktivnosti u 2010. godini bile usmjerene na definiranje veleprodajnih uvjeta (standardne i minimalne ponude), koji se odnose na pružanje usluga međupovezivanja i izmjene istih u skladu s interesima tržišta i daljnjim razvojem tržišnog natjecanja. Osim novih cijena usluge započinjanja (originacije) i završavanja (terminacije) poziva u određenu javnu komunikacijsku mrežu, koje su dovele do sniženja u odnosu na 2009. godinu, izmijenjen je i način obračuna usluga međupovezivanja u nepokretnoj mreži na način da se uspostava poziva uračunala u cijenu međupovezivanja. Ovime je omogućeno da svi operatori imaju jednak način obračuna za istu uslugu, odnosno da se način obračuna HT-a uskladi s načinom obračuna ostalih operatora koji posluju na tržištu. Cilj HAKOM-a je bio, snižavanjem cijena usluge lokalnog i regionalnog započinjanja i završavanja poziva definiranih u okviru obveze nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva, onemogućiti operatore sa značajnom tržišnom snagom da na tržištu iskorištavaju svoj dominantni položaj naplaćivanjem previsokih cijena.

Operatori sa značajnom tržišnom snagom su cijene definirane analizama mjerodavnog tržišta počeli primjenjivati od početka 2010. godine te su ih svaku sljedeću godinu obvezni mijenjati u skladu s metodologijom referentnih vrijednosti, odnosno utvrditi cijene na razini europskog prosjeka, sve dok HAKOM ne bude u mogućnosti primijeniti troškovno usmjerenu cijenu, a na način kako je definirano analizama tržišta. Od početka 2010. godine na snagu su stupile nove veleprodajne cijene usluge započinjanja i završavanja poziva u određenu javnu nepokretnu komunikacijsku mrežu. Iznos od 0,048 kn/min za uslugu započinjanja i završavanja poziva na lokalnoj razini te nova cijena u iznosu od 0,067 kn/min za započinjanje, odnosno nova cijena u iznosu od 0,068 kn za završavanje poziva na regionalnoj razini. Pri izračunu cijena zadržana je i pretpostavka prema kojoj cijene navedenih usluga u vremenu slabog prometa iznose 50 posto cijene usluga u vremenu jakog prometa. Cijene

usluga započinjanja i završavanja poziva na regionalnoj razini, definirane u okviru postupka analize tržišta, predstavljaju sniženje u iznosu od približno 12 posto u odnosu na cijene koje su bile na snazi u 2009. godini. Međutim, zbog uspostave poziva koji se uračunavao u cijene usluga međupovezivanja, a od 1. siječnja 2010. godine se ne naplaćuje odvojeno po pozivu, možemo reći da su se snizile i cijene usluga započinjanja i završavanja poziva na lokalnoj razini, iako je iznos ostao isti u usporedbi s 2009. godinom.

Povoljniji veleprodajni uvjeti, odnosno niže veleprodajne cijene međupovezivanja, koje su se primjenjivale u 2010. godini, rezultirale su i povoljnijim maloprodajnim uvjetima. Posljedica je povećana konkurentnost, povećanje baze korisnika operatora te povećanje prihoda. Dugoročno gledajući, ovo će doprinijeti razvoju održivog tržišnog natjecanja.

Navedenom je pridonijelo i određivanje asimetrične cijene usluge završavanja poziva između bivšeg monopolista i ostalih operatora na tržištu, što je HAKOM smatrao opravdanim radi olakšavanja ulaska na tržište operatora koji imaju vlastitu infrastrukturu te s obzirom na činjenicu da ostali operatori nisu u mogućnosti realizirati iste ekonomije razmjera kao i bivši monopolist. Novim operatorima je za 2010. godinu određen iznos asimetrije od 42 posto na cijenu usluge regionalnog završavanja poziva, iz čega proizlazi kako su za uslugu završavanja poziva u svoju mrežu novi operatori naplaćivali 0,095 kn/min. Na taj način je HAKOM omogućio liberalizaciju tržišta koja dovodi do učinkovitijeg tržišnog natjecanja u pogledu novih ulaganja od strane svih operatora koji djeluju na tržištu te stvaranja inovativnih usluga koje će se nuditi po konkurentnim cijenama.

Od početka 2011. godine definirane su nove veleprodajne cijene započinjanja i završavanja poziva u javnu nepokretnu komunikacijsku mrežu HT-a u iznosu od 0,039 kn/min za započinjanje poziva na lokalnoj razini i 0,059 kn/min za započinjanje i završavanje poziva na regionalnoj razini. Pri izračunu cijena zadržana je pretpostavka prema kojoj cijene navedenih usluga u vremenu slabog prometa iznose 50 posto cijene usluga u vremenu jakog prometa, dakle cijena usluge započinjanja i završavanja poziva na lokalnoj razini snižena je za 18,75 posto, a na regionalnoj razini za 12,6 posto u odnosu na cijene koje su bile na snazi tijekom 2010. godine. Novim operatorima je za 2011. godinu određen iznos asimetrije od 28 posto na cijenu HT-ove usluge završavanja poziva na regionalnoj razini te će novi operatori tijekom 2011. godine za uslugu završavanja poziva naplaćivati 0,076 kn/min.

Cijena nacionalnog započinjanja i završavanja poziva za 2010. godinu nije izmijenjena odlukom iz srpnja 2009. godine, odnosno ostala je na razini od 0,13 kn/min, iako je u trenutku analize mjerodavnih tržišta bila veća od europskog prosjeka. Razlog proizlazi iz specifičnosti međupovezivanja operatora u Republici Hrvatskoj od početka liberalizacije tržišta, odnosno HAKOM je navedenom odlukom zaštitio dotadašnja ulaganja novih operatora na tržištu elektroničkih komunikacija. Međutim, u svakoj sljedećoj godini trajanja analize, dok se cijene usluga međupovezivanja budu temeljile na metodi referentnih vrijednosti, usluge međupovezivanja na nacionalnoj razini trebaju zadržati isti omjer u odnosu na cijenu usluga međupovezivanja na regionalnoj razini. Stoga se od 01. siječnja 2011. godine primjenjuje i izmijenjena cijena nacionalnog započinjanja poziva u iznosu od 0,113 kn/min, odnosno nacionalnog završavanja poziva u iznosu od 0,114 kn/min, što predstavlja sniženje cijene od 12,7 posto u odnosu na 2010. godinu. Navedenim načinom nadzora cijena HAKOM nastoji zaštititi postojeća ulaganja operatora te poticati nove operatore da ulažu u vlastitu infrastrukturu, odnosno da se s vremenom spoje u više točaka i približe krajnjem korisniku.

Činjenica da operatori snižavaju cijene svojih usluga kako bi pridobili krajnje korisnike, rezultat je i povoljnijih veleprodajnih uvjeta definiranih analizom tržišta završavanja poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu. Naime, niža cijena usluge završavanja, određena analizom tržišta, znači i niže maloprodajne cijene poziva iz nepokretne prema pokretnoj mreži. U konačnici ovo dovodi do atraktivnijih paketa za krajnje korisnike i veće konkurentnosti na samom tržištu.

### ***Uvođenje virtualnog kanala***

HAKOM je u dokumentu „*Analiza tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa*“, odnosno odlukom iz srpnja 2009. godine, odredio HT-u obvezu kojom mora omogućiti takav oblik usluge *bitstream* pristupa (putem zakupljivanja logičkih kanala) koji bi operatorima omogućio tehničke uvjete za pružanje usluge prijenosa govora putem internetskog protokola (VoIP) na maloprodajnom tržištu, uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju osigurava svom maloprodajnom dijelu ili povezanim društvima, a u skladu s obvezom nediskriminacije. Posebni virtualni kanal za VoIP uslugu omogućuje operatorima pružanje govorne usluge zasnovane na IP tehnologiji korištenjem HT-ove mreže i može se zakupiti samo kao dodatak usluzi veleprodajnog širokopojasnog pristupa namijenjenog usluzi pristupa internetu. Spomenutom obvezom HAKOM je novim operatorima omogućio definiranje vlastitih proizvoda kombinacijom pristupa, prometa, korisničke opreme i drugog, a koje će promovirati i nuditi krajnjem korisniku u svoje ime i za svoj račun te na jedinstvenom računu. Sukladno navedenoj odluci, HT je u Standardnu ponudu veleprodajnog širokopojasnog pristupa ugradio tehničke uvjete i cijene usluge posebnog virtualnog kanala za VoIP u svrhu pružanja javno dostupne telefonske usluge. Uzevši u obzir da cijena virtualnog kanala za VoIP, koju je HT objavio 01. siječnja 2010. godine, nije omogućavala razvoj usluge, HAKOM je u postupku izmjene standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa odredio cijenu koja će omogućiti daljnji razvoj djelotvornog tržišnog natjecanja i za virtualni kanal za VoIP-256 kbit/s iznosi 11 kn mjesečno.

2010. godina donosi i prve opipljive rezultate projekta „*Računovodstveno razdvajanje i troškovno računovodstvo*“. Naime, HAKOM je rješenjem iz studenog 2008. godine naložio način provedbe računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva na način i u rokovima određenim dokumentom „*Naputci za računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo*“. Navedenim je rješenjem HT-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom, određen sadržaj i način prikupljanja računovodstvenih informacija te način sastavljanja regulatornih financijskih izvještaja u cilju osiguranja jednakih i transparentnih uvjeta tržišnog natjecanja za sve sudionike na tržištu elektroničkih komunikacija. Aktivnosti HT-a, za koje je određen operatorom sa značajnom tržišnom snagom, podijeljene su u posebne poslovne cjeline, čime je omogućena analiza informacija iz službenog računovodstvenog sustava HT-a i za regulatorne potrebe. Nakon završene prve faze projekta u 2009. godini, a nastavljajući se na izdavanje suglasnosti na izmijenjenu regulatornu računovodstvenu dokumentaciju temeljenu na HCA/FAC metodologiji u kolovozu 2010. godine, HT je u rujnu 2010. godine dostavio prve revidirane regulatorne financijske izvještaje temeljene na HCA/FAC metodologiji te izvještaj o transfernim naknadama, a kako bi se utvrdilo subvencionira li HT unakrsno usluge i time vertikalno prenosi značajnu tržišnu snagu s reguliranih veleprodajnih na pripadajuće maloprodajno tržište.

Naime, HT je vertikalno integrirani operator zbog čega HAKOM mora imati kontrolu nad transfernim naknadama koje HT nudi svome maloprodajnom dijelu, a kako unakrsnim

subvencioniranjem ne bi prenio značajnu tržišnu snagu s reguliranih veleprodajnih na pripadajuća maloprodajna tržišta. Budući da se i veleprodajna i maloprodajna usluga nude unutar istog vertikalno integriranog operatora, računovodstveno razdvajanje je jedini način kontrole takve zlouporabe dominantnog tržišnog položaja. Vođenje i prikaz računovodstvenih podataka posebno za usluge definirane na tržištu započinjanja poziva, odnosno završavanja poziva, odvojeno od računovodstvenih podataka za ostale djelatnosti HT-a, omogućit će transparentnost svih veleprodajnih cijena po kojima HT svoje usluge pruža ostalim operatorima te transfernih naknada po kojima HT svoje usluge pruža svom maloprodajnom dijelu i povezanim društvima. U skladu s navedenim te nastavljajući se na analizu zaprimljenih revidiranih regulatornih financijskih izvješća za Segment 4 – Započinjanje (originacija) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji i Segment 5 – Završavanje (terminacija) poziva u određenu javnu telefonsku mrežu koje se pruža na fiksnoj lokaciji, temeljenih na HCA/FAC metodologiji, HAKOM je zaključio da HT ne prenosi značajnu tržišnu snagu s veleprodajnog tržišta na pripadajuća maloprodajna tržišta, odnosno unakrsno ne subvencionira usluge na vertikalno povezanim tržištima.

Nadalje, Vijeće HAKOM-a je u prosincu 2010. godine izdalo suglasnost i na regulatornu računovodstvenu dokumentaciju temeljenu na CCA/LRIC metodologiji. U skladu s rješenjem Vijeća HAKOM-a i dokumentacijom na koju je izdana suglasnost u prosincu 2010. godine, HT je u 2011. godini, te za svaku sljedeću godinu, obvezan dostaviti revidirane regulatorne financijske izvještaje temeljene na CCA/LRIC metodologiji. Svrha računovodstva tekućih troškova je pružanje korisnih, pouzdanih informacija, koje povijesno troškovno računovodstvo ne može pružiti budući da ne uzima u obzir promjene cijena, odnosno učinke inflacije. Također, tekuće troškovno računovodstvo uzima u obzir sadašnje uvjete na tržištu u pogledu cijena i tehnologije. U tom smislu vrijednost imovine na bazi tekućeg troška odražava njenu vrijednost za ukupno poslovanje, što rezultira neto troškovnom osnovicom i razinom profitabilnosti koja bi se mogla očekivati u uvjetima potpunog tržišnog natjecanja. HAKOM je u 2010. godini obavio četiri nadzora implementacije CCA/LRIC modela u svrhu praćenja aktivnosti HT-a.

### ***Analiza tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike te analiza maloprodajnih tržišta iznajmljenih vodova***

U skladu sa ZEK-om HAKOM je u 2010. godini započeo i postupak analiza tržišta na maloprodajnim tržištima pristupa, čija se regulacija do završetka spomenutih analiza odvija sukladno ZOT-u. Vijeće HAKOM-a je u ožujku 2010. godine donijelo odluku kojom se tržište pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike utvrđuje tržištem podložnim prethodnoj regulaciji. Po provedenoj analizi, HAKOM je krajem 2010. godine, u sklopu javne rasprave, objavio prijedlog odluke o analizi navedenog mjerodavnog tržišta na svojim internetskim stranicama. Nastavljajući se na analizu pristiglih komentara s jave rasprave, provedenu u prvom tromjesečju 2011. godine, HAKOM očekuje da će konačna odluka o određivanju operatora sa značajnom tržišnom snagom i pripadajućih regulatornih obveza na ovom mjerodavnom tržištu biti donesena početkom drugog tromjesečja 2011. godine.

Osim analize tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, HAKOM je u 2010. godini započeo postupak utvrđivanja tržišta podložnih prethodnoj regulaciji i za tržišta koja nisu dio mjerodavne Preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji, odnosno na *tržištu javno*

*dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike, tržištu javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnik, tržištu javno dostupne telefonske usluge u međunarodnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike i tržištu javno dostupne telefonske usluge u međunarodnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike.*

Tako je u ožujku 2010. godine Vijeće HAKOM-a donijelo odluku kojom se za prethodno spomenuta četiri tržišta utvrđuju operatori obvezni dostaviti podatke, kako bi se provođenjem Testa tri mjerila<sup>8</sup> utvrdilo teže li djelotvornom tržišnom natjecanju. HAKOM je prijedlog odluke na spomenutim tržištima završio u četvrtom tromjesečju 2010. godine te ih u siječnju 2011. godine stavio na javnu raspravu. Konačna odluka na četiri prethodno spomenuta tržišta očekuje se do kraja prvog polugodišta 2011. godine. Ukoliko se utvrdi da određeno mjerodavno tržište nije podložno prethodnoj regulaciji, HAKOM će donijeti odluku o ukidanju svih prethodno određenih regulatornih obveza operatorima sa značajnom tržišnom snagom te neće odrediti nove regulatorne obveze.

### ***Maloprodajni paketi u nepokretnoj mreži***

S obzirom na izravni utjecaj na poslovanje novih operatora te da postojeće obveze za prethodno spomenuta tržišta proizlaze iz ZOT-a, HAKOM je tijekom 2010. godine nastavio izdavati prethodnu suglasnost na cijene maloprodajnih usluga koje se tiču javne dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži operatorima sa znatnijom tržišnom snagom (HT i Iskon Internet). Pri tom se služio analizom temeljenom na prometnim podacima operatora, karakteristikama krajnjih korisnika, cijenama međusobnog povezivanja i ostalih pripadajućih troškova.

Vijeće HAKOM-a je u 2010. godini izdalo prethodnu suglasnost na cijene instalacije, odnosno javno dostupne telefonske usluge, u ukupno 10 korisničkih paketa HT-a i Iskon-a. Konkretno, riječ je o novom korisničkom paketu HT-a za poslovne korisnike: „Super Business 1500“ te redizajniranim korisničkim paketima: „Super Business 100“, „Super Business 500“, „Business International 50“ te „Business International 150“, kao i cijeni instalacije usluge „Net Phone“ usluge. Prethodno spomenuta suglasnost izdana je i za cijene javno dostupne telefonske usluge u sljedećim paketima namijenjenim poslovnim korisnicima Iskon Interneta: „Iskon.DUO Advanced“, „BIZNet.DUO Advanced“, „Iskon.DUO FLAT Expert“, „BIZNet.DUO FLAT Expert“. Isto tako, HAKOM će nadzirati i ostale cijene za koje nije potrebna prethodna suglasnost Vijeća HAKOM-a. Ovo će trajati sve dok se ne završi analiza svih pripadajućih maloprodajnih tržišta u skladu s odredbama ZEK-a te će se u budućnosti postupati u skladu s rezultatima analize. Broj tarifnih paketa i opcija na koje je izdana suglasnost, pokazuje dinamičnost tržišta i proizlazi iz odgovarajuće regulacije koju HAKOM provodi na tržištu elektroničkih komunikacija.

---

<sup>8</sup> **Test tri mjerila** se provodi kako bi se dokazala potreba za prethodnom regulacijom mjerodavnih tržišta koja nisu sastavni dio važeće Preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji. U skladu sa ZEK-om, HAKOM može odlukom utvrditi da su i druga mjerodavna tržišta, osim mjerodavnih tržišta iz Preporuke Europske komisije, podložna prethodnoj regulaciji, ako su na tim tržištima istodobno zadovoljena sljedeća tri mjerila: prisutnost visokih i trajnih zapreka za ulazak na tržište, strukturne, pravne ili regulatorne prirode; struktura tržišta koja ne teži razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja unutar odgovarajućeg vremenskog okvira te primjena mjerodavnih propisa o zaštiti tržišnog natjecanja sama po sebi ne omogućuje na odgovarajući način uklanjanje nedostataka na tržištu.

### ***Stručni nadzori i odluke HAKOM-a***

U 2010. godini je obavljeno i nekoliko stručnih nadzora nad operatorima javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži. Među njima je i stručni nadzor nad HT-om u kojem je nadzornik elektroničkih komunikacija zaključio kako je HT tzv. ključnim poslovnim korisnicima odobravao količinske popuste na netransparentan i diskriminirajući način te nudio niže cijene od odobrenih. Takvim postupanjem HT ne samo da nije osigurao jednake uvjete svim svojim korisnicima, nego je i druge operatore doveo u neravnopravan položaj nudeći cijene i uvjete koje ostali operatori nisu u mogućnosti ponuditi. U svrhu zaštite korisnika javno dostupne telefonske usluge, kao i osiguravanja djelotvornog tržišnog natjecanja, HAKOM je HT-u zabranio daljnje nuđenje, ugovaranje i pružanje usluga po nižim cijenama od odobrenih te mu naložio javnu objavu modela količinskih popusta, koji će na transparentan i nediskriminirajući način primjenjivati na sve korisnike.

Operatori korisnici su prijavljivali HT radi odbijanja njihovih zahtjeva za uslugom izdvajanja lokalne petlje te za uslugu prijenosa broja. Najčešći razlog odbijanja, a koji navodi HT, bio je nepostojeća veza pristupne mreže i krajnjeg korisnika, nepostojanje tehničkih mogućnosti i neodgovarajuća kvaliteta parice. Pokretanjem postupka stručnog nadzora, ili samim traženjem dodatnih podataka o stanju dijela pristupne mreže na koji se odnosi odbijanje zahtjeva, od samog HT-a su pronađena rješenja za prihvaćanje većeg broja zahtjeva i njihovu realizaciju. Međutim, veći dio ovakvih prijava nije moguće riješiti na zadovoljstvo operatora korisnika jer kapacitet i kvaliteta pristupne bakrene mreže ne udovoljava mogućnosti izdvajanja lokalne petlje te pružanja usluge širokopojasnog pristupa, a što je utvrđeno kroz uvide u podatke HT-a te pregledom stanja mreže na terenu.

Korisnici POTS usluge su prijavljivali nemogućnost dobivanja internetske usluge jer se njihov priključak nalazi na uređaju za višestruko iskorištenje parice, odnosno zbog prevelike penetracije postojećih širokopojasnih usluga te bojazni davatelja usluge od degradacije kvalitete usluge već postojećim korisnicima širokopojasnog pristupa internetu.

Zbog sve većeg broja promotivnih akcija koje se nude privatnim korisnicima te njihovog gotovo neprekidnog trajanja i ponavljanja, HAKOM je u studenom 2010. godine, radi promicanja interesa korisnika usluga i promicanja tržišnog natjecanja u obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, pokrenuo postupak izmjene općih uvjeta poslovanja u kojima su definirana određena pravila operatorima sa značajnom tržišnom snagom za pružanje javne govorne usluge na fiksnoj lokaciji. Slijedom navedenog, HAKOM je odlukom iz prosinca 2010. godine odredio HT-u i Iskon-u pravila kojih se moraju pridržavati prilikom objave promotivnih ponuda. Konkretno, određeno je da se promotivne akcije mogu primjenjivati samo na nove korisnike, kako se pogodnosti iz ponude ne smiju ostvarivati duže od tri mjeseca te da se ponude za istu uslugu ne smiju ponavljati u razdoblju od godine dana. HAKOM smatra kako određivanje osnovnih pravila promotivnih akcija doprinosi razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja i osigurava operatorima koji nemaju značajnu snagu na tržištu pridobivanje novih korisnika i ostanak na mjerodavnom tržištu.

### ***Projekt „Troškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom“***

U 2010. godini HAKOM je nastavio i s aktivnostima vezanim uz postupak javne nabave za savjetničke usluge za provedbu projekta „Troškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom“ čiji se završetak očekuje u 2011. godini.

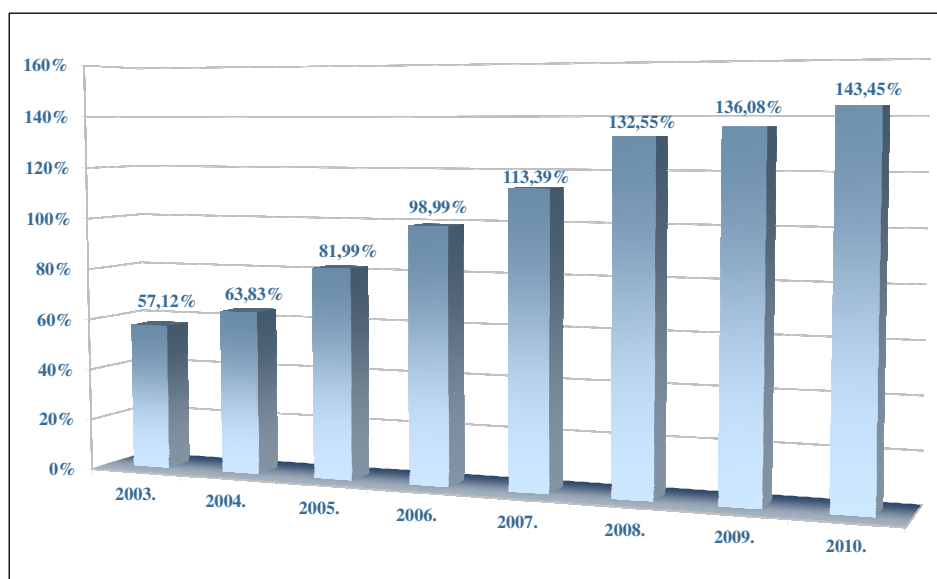
Glavni cilj projekta je kreiranje, izrada i primjena troškovnih modela u svrhu izračuna cijena veleprodajnih usluga navedenih u standardnim ponudama operatora sa značajnom tržišnom snagom, na kojima je određena regulatorna obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva. Provedba projekta omogućit će povećanje transparentnosti, odnosno povećanje povjerenja u financijske pokazatelje operatora sa značajnom tržišnom snagom, čime će se ostvariti pozitivan utjecaj na razvoj tržišta međupovezivanja.



## 1.3. Javno dostupna telefonska usluga u pokretnoj mreži

### 1.3.1. Pregled tržišta

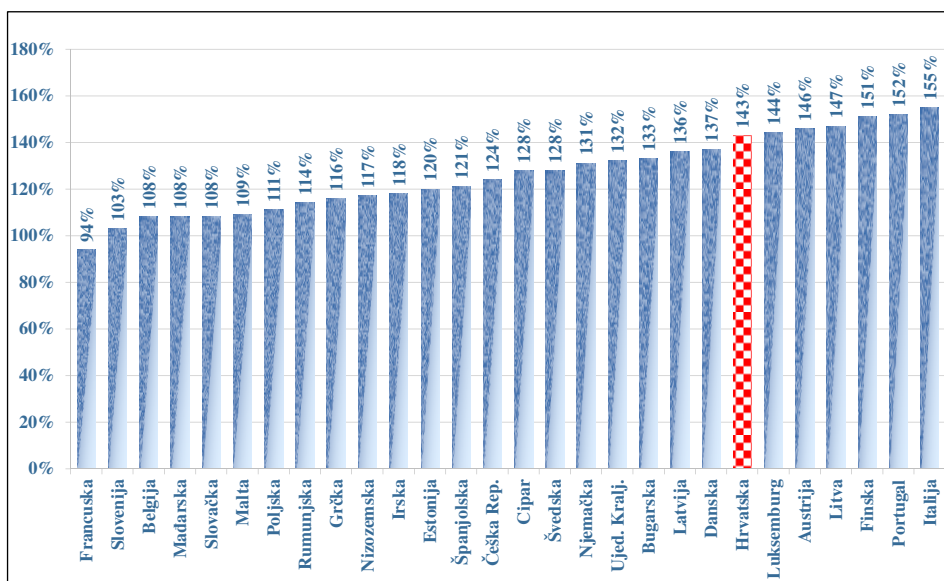
Najvažniji tržišni trendovi iz 2009. godine obilježili su i 2010. godinu. U proteklih nekoliko godina ostvareni prihodi na tržištu pokretnih komunikacija počeli su stagnirati. U većini zemalja, među kojima je i RH, gustoća korisnika je premašila 100 posto, odnosno broj priključaka (SIM kartica) u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži je premašio broj stanovnika. Gustoća korisnika u mrežama pokretnih javnih komunikacijskih mreža i dalje raste, unatoč mnogim prijašnjim predviđanjima zasićenja pri doseg razine od 100 posto. U odnosu na 2009. godinu, procijenjena gustoća korisnika pokretne javne komunikacijske mreže neznatno je porasla te u 2010. godini iznosi 143,45 posto (slika 1.15).



Slika 1.15. Gustoća korisnika u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži

Razloge porasta broja korisnika u Republici Hrvatskoj HAKOM vidi u snižavanju cijena usluga javnih pokretnih komunikacijskih mreža, pojačanom tržišnom natjecanju (posebno djelovanjem trećeg operatora javnih pokretnih komunikacijskih mreža), kao i povećanom korištenju usluga u pokretnim u odnosu na nepokretne javne komunikacijske mreže. HAKOM je svojim regulatornim aktivnostima stvorio takve uvjete na pripadajućim veleprodajnim tržištima da je operatorima omogućena ponuda atraktivnijih paketa po nižim maloprodajnim cijenama, kako bi pridobili krajnje korisnike. Isto tako, značajan utjecaj imaju i povoljniji veleprodajni uvjeti definirani odlukom iz srpnja 2009. godine na tržištima javnih nepokretnih komunikacijskih mreža. Konkretno, niža cijena završavanja poziva u određenu nepokretnu javnu komunikacijsku mrežu određena analizom tržišta znači i niže maloprodajne cijene poziva iz pokretne prema nepokretnoj mreži.

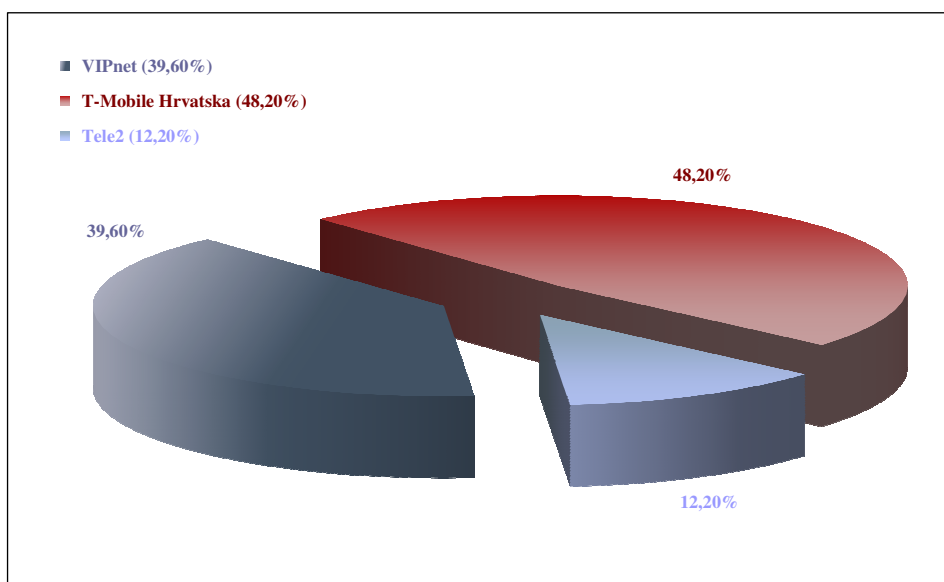
Trend porasta gustoće korisnika vidljiv je i u drugim zemljama u Europi. U nekim zemljama je taj iznos prešao 150 posto.



Slika 1.16. Gustoća korisnika pokretnih javnih komunikacijskih mreža (EU i RH)<sup>9</sup>

Trenutno se većina prihoda operatora javnih pokretnih komunikacijskih mreža temelji na javno dostupnim telefonskim uslugama. Međutim, u skladu s trendovima na tržištu, kako u svijetu tako i u Republici Hrvatskoj, 2010. godinu obilježila je i rastuća potražnja za korištenjem usluge širokopojasnog pristupa internetu u pokretnim mrežama. Operatori su promovirali svoje ponude mobilnog širokopojasnog pristupa što je potaknulo korisnike na veće korištenje podatkovnih usluga.

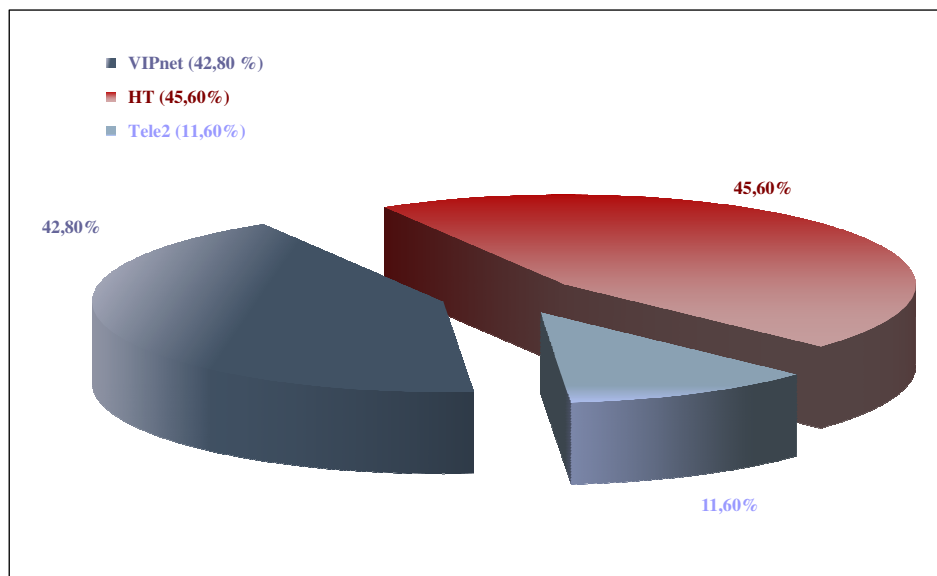
HT je zadržao vodeću poziciju na tržištu s obzirom na ukupne prihode, dok je udio trećeg operatora na tržištu javne pokretne komunikacijske mreže u Republici Hrvatskoj u 2010. godini (Tele2) iznosio 12,20 posto (slika 1.17.). Udio Tele2 je porastao u odnosu na 2009. godinu, kada je iznosio 10,18 posto.



Slika 1.17. Tržišni udio operatora pokretne javne komunikacijske mreže s obzirom na ukupni prihod

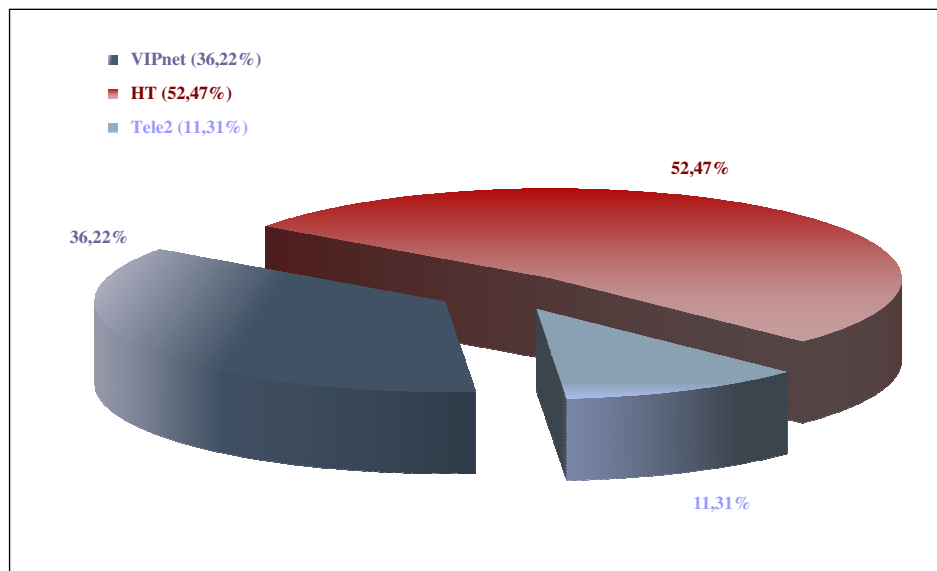
<sup>9</sup> Usporedba gustoće korisnika javnih pokretnih komunikacijskih mreža u RH sa zadnjim dostupnim podacima EU (podaci se odnose na listopad 2010. godine)

Treći operator je imao i porast tržišnog udjela s obzirom na ukupni broj korisnika. Tržišni udio u 2010. godini iznosi 11,60 posto (slika 1.18.).



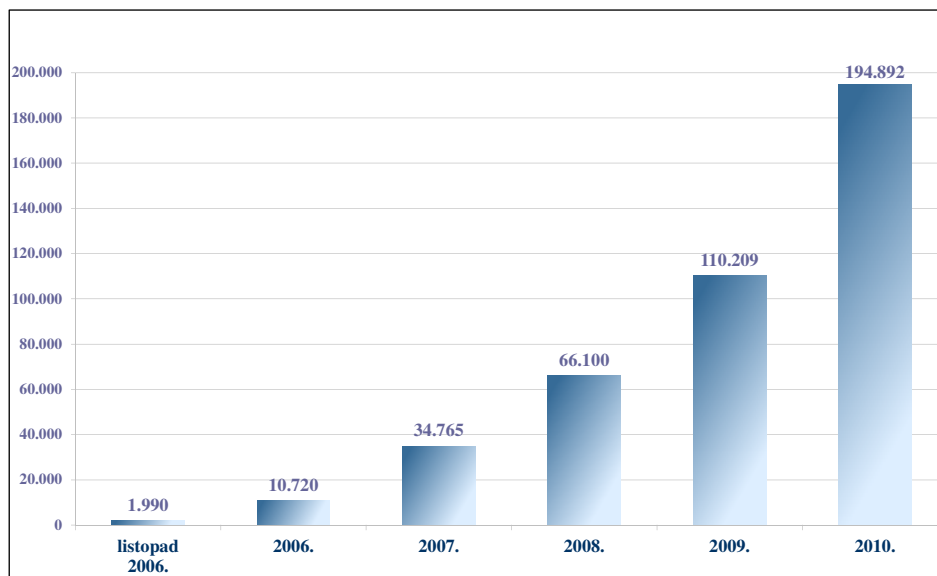
Slika 1.18. Tržišni udio operatora pokretne javne komunikacijske mreže s obzirom na broj korisnika

Utjecaj na porast prihoda trećeg operatora imale su, između ostalog, i regulatorne odluke HAKOM-a o uvođenju asimetričnih cijena završavanja poziva u mrežu trećeg operatora javne pokretne komunikacijske mreže. Odluke su donesene kako bi stvorile strukturu tržišta koja teži razvoju održivog tržišnog natjecanja, što je i vidljivo iz prethodno navedenih pokazatelja.



Slika 1.19. Tržišni udio operatora pokretne javne komunikacijske mreže s obzirom na ukupni telefonski promet

Broj prenesenih brojeva u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u stalnom je porastu kao što je prikazano na slici 1.20.



Slika 1.20. Preneseni brojevi u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži

Rast broja prenesenih brojeva, poput onog u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži, ukazuje na povećanu dinamičnost ovog tržišta te povećani izbor za krajnje korisnike.

### 1.3.2. Regulatorne mjere

S obzirom da tržište *javno dostupne telefonske usluge u pokretnim mrežama* nije dio mjerodavne Preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji, HAKOM je još u srpnju 2009. godine proveo Test tri mjerila, iz čega je zaključeno kako postoje uvjeti za djelotvorno tržišno natjecanje te da nema potrebe za prethodnom regulacijom mjerodavnog tržišta. Stoga su aktivnosti vezane uz javno dostupnu telefonsku uslugu u 2010. godini bile usmjerene na praćenje daljnjeg razvoja tržišta javno dostupne telefonske usluge u pokretnim mrežama.

Osim navedenog mjerodavnog tržišta HAKOM je u srpnju 2009. godine, nakon provedenog Testa tri mjerila, ukinuo prethodno određene regulatorne obveze T-Mobile-u i Vipnet-u, kao operatorima sa znatnijom tržišnom snagom prema ZOT-u, u dijelu koji se odnosi na pristup i započinjanje poziva iz pokretnih javnih komunikacijskih mreža te na uslugu završavanja SMS poruka koju pružaju operatori T-Mobile i Vipnet.

HAKOM je svojim regulatornim aktivnostima, donošenjem niza odluka i rješenja, osigurao uvjete za daljnju liberalizaciju i regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija. Stoga su aktivnosti u 2010. godini bile usmjerene na definiranje veleprodajnih uvjeta (standardne i minimalne ponude), koji se odnose na pružanje usluge završavanja poziva i izmjene istih u skladu s interesima tržišta i daljnjim razvojem tržišnog natjecanja. Na tržištima na kojima je HAKOM tijekom 2009. godine donio odluke o deregulaciji, tijekom 2010. godine pratile su se aktivnosti kojima se provjerila njihova ispravnost. Pritom se nije uvidjela potreba za

regulacijom navedenih mjerodavnih tržišta, s obzirom da postoji djelotvorno i održivo tržišno natjecanje.

### ***Tržište završavanja (terminacije) poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu***

Kako bi osigurao povoljnije veleprodajne uvjete, a s obzirom na velike razlike koje postoje između operatora Tele2 u odnosu na operatore HT i Vipnet, HAKOM je odredio cijenu završavanja poziva u mrežu operatora Tele2 kao postotni iznos koji je nadodao na cijenu završavanja poziva, koju je HAKOM odredio za HT i Vipnet. Postavljanje asimetričnih cijena za uslugu završavanja poziva između operatora s jakim tržišnim udjelom i operatora sa slabim tržišnim udjelom, na teoretskom zajedničkom tržištu završavanja poziva, prevladavajuća je praksa u zemljama Europske unije, može se reći, asimetrija je u zemljama Europske unije prvenstveno pravilo, a ne iznimka.

Asimetrične cijene, određene odlukom HAKOM-a iz srpnja 2009. godine, čiji je sastavni dio dokument *Analiza tržišta završavanja (terminacije) poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu*, primjenjuju se od 01. siječnja 2010. godine. U skladu s navedenim, određena je cijena završavanja poziva u mrežu HT-a i Vipnet-a u iznosu od 0,56 kn/min, dok ista u mrežu operatora Tele2, zbog asimetrije od 30 posto određene analizom mjerodavnog tržišta, iznosi 0,728 kn/min. Nove cijene za operatore HT i Vipnet predstavljaju sniženje od 16,7 posto u odnosu na 2009. godinu, dok je Tele2, u odnosu na 2009. godinu, imao cijenu nižu za 7,4 posto. Ispravnost HAKOM-ove odluke o uvođenju stupnja asimetrije u iznosu od 30 posto za 2010. godinu, kao i postavljanja cijena na razinu na kojoj operatori nisu u mogućnosti uslugu završavanja poziva naplaćivati iznad troška, vidljiva je kroz povećanje volumena tržišta i tržišnog udjela Tele2, čime je djelotvorno tržišno natjecanje na tržištu pokretnih mreža još više došlo do izražaja.

Za svaku sljedeću godinu operatori sa značajnom tržišnom snagom obvezni su cijene mijenjati u skladu s metodologijom referentnih vrijednosti, odnosno utvrditi ih na razini europskog prosjeka na način kako je definirano analizama tržišta, sve dok HAKOM ne bude u mogućnosti primijeniti troškovno usmjerenu cijenu. Naime, prethodno spomenute cijene bile su na snazi do 31. prosinca 2010. godine. Tele2 je, sukladno analizi tržišta iz 2009. godine, od 1. siječnja 2011. godine trebao primjenjivati niži stupanj asimetrije, odnosno stupanj asimetrije od 20 posto. Međutim, uzevši u obzir da tržišni udio operatora Tele2 tijekom 2010. godine nije porastao u dovoljnoj mjeri, odnosno mjeri koja bi mogla podnijeti sniženje cijene završavanja poziva za čak 35 posto (sukladno izračunu HAKOM-a) što bi predstavljalo najviši pad unutar razdoblja od godine dana, promatrajući većinu europskih zemalja, te činjenicu da bi prethodni spomenuti pad naštetio tržišnom udjelu Tele2, a samim time i djelotvornom tržišnom natjecanju, Vijeće HAKOM-a je u prosincu 2010. godine donijelo odluku o zadržavanju razine asimetrije od 30 posto do 30. lipnja 2011. godine, odnosno na razini iz 2010. godine. Neovisno o stupnju asimetrije, za operatore HT i Vipnet, sa 1. siječnjem 2011. godine, na snagu su stupile nove cijene za uslugu završavanja poziva u iznosu od 0,396 kn/min, što predstavlja sniženje cijene od 29,3 posto. Istodobno cijena za istu uslugu operatora Tele2, sa zadržavanjem iznosa asimetrije od 30 posto, iznosi 0,515 kn/min, što predstavlja sniženje u odnosu na 2010. godinu od istih 29,3 posto.

Tele2 će od 1. srpnja 2011. do 31. prosinca 2011. godine primjenjivati veleprodajnu cijenu za uslugu završavanja poziva u iznosu od 0,475 kn/min, s obzirom da je razina asimetrije u tom razdoblju 20 posto, kako je i definirano u analizi tržišta završavanja poziva iz 2009. godine.

HAKOM je prethodno spomenutim odlukama, odnosno odgovarajućim veleprodajnim uvjetima, stvorio strukturu tržišta koja teži razvoju održivog tržišnog natjecanja, a što je vidljivo i iz prethodno navedenih pokazatelja razvoja tržišta. Cilj HAKOM-a je bio, snižavanjem cijena usluga završavanja poziva u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži, onemogućiti operatore sa značajnom tržišnom snagom da na mjerodavnim tržištima iskorištavaju svoj dominantni položaj naplaćivanjem previsokih cijena te kako bi osigurao djelotvorno i održivo tržišno natjecanje, kao i najveće pogodnosti za krajnje korisnike usluga.

Činjenica da operatori pokretnih mreža snižavaju cijene svojih usluga kako bi pridobili krajnje korisnike, rezultat je i povoljnijih veleprodajnih uvjeta definiranih analizom tržišta završavanja poziva u određenu javnu nepokretnu komunikacijsku mrežu. Naime, niža cijena završavanja određena analizom tržišta znači i niže maloprodajne cijene poziva iz pokretne prema nepokretnoj mreži, što u konačnici znači atraktivnije pakete za krajnje korisnike i veću konkurentnost na samom tržištu.

Nadalje, uzimajući u obzir interese tržišta i daljnji razvoj tržišnog natjecanja, HAKOM je u ožujku 2010. godine izmijenio analizu tržišta završavanja poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu iz 2009. godine u dijelu koji se odnosi na obvezu nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva za promet koji je nastao u inozemstvu, a tranzitiran je kroz mrežu nacionalnog operatora u mreže pokretnih operatora.

Naime, korist od izjednačavanja cijena završavanja za pozive koji su započeli u inozemstvu, a tranzitirani su kroz mreže nacionalnih operatora u operatore pokretnih mreža s cijenom za pozive koji su započeli u mreži nacionalnih operatora i završili u mreži operatora javnih pokretnih komunikacijskih mreža, imaju isključivo krajnji korisnici međunarodnih operatora koji zovu u Republiku Hrvatsku ili sami međunarodni operatori.

Zbog nižih veleprodajnih naknada, odnosno cijene završavanja, poziva koju međunarodni operatori moraju platiti za pozive koji su započeli , u njihovoj mreži, a završili su, u Republici Hrvatskoj, međunarodni operatori bi imali mogućnost sniziti maloprodajne cijene poziva svojih krajnjih korisnika u Republiku Hrvatsku. S druge strane, krajnji korisnici u Republici Hrvatskoj ne bi imali koristi od snižavanja veleprodajnih naknada za pozive koji su započeli, u inozemstvu, a završili su, u Republici Hrvatskoj. U tom slučaju veleprodajne naknade, koje plaćaju nacionalni operatori pokretnih mreža, ostale bi na istoj razini, što posljedično ne bi moglo dovesti do snižavanja maloprodajnih cijena za pozive upućene iz Republike Hrvatske u inozemstvo.

U skladu s navedenim, rješenjem je definirano da operatori pokretnih mreža ne smiju nacionalnim operatorima naplaćivati uslugu završavanja poziva po cijeni nižoj od iste koju naplaćuju međunarodnim operatorima, a da istovremeno nacionalnim operatorima međunarodno završavanje poziva mogu naplatiti po tržišnoj cijeni.

Navedena odluka predstavlja ravnotežu koju HAKOM u vrijeme velike ekonomske krize nastoji postići između stvaranja uvjeta održivog tržišnog natjecanja, odnosno onemogućavanja monopolističkih uvjeta i stabilnog gospodarskog razvoja Republike Hrvatske.

## ***Stručni nadzori***

HAKOM je u 2010. godini obavio i niz stručnih nadzora nad operatorima javno dostupne telefonske usluge u pokretnoj mreži, uključujući i stručne nadzore nad operatorima T-Mobile i Vipnet u kojima je nadzornik elektroničkih komunikacija zaključio kako su operatori T-Mobile i Vipnet, kao operatori sa značajnom tržišnom snagom na tržištu završavanja poziva u vlastitu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu, prekršili regulatornu obvezu nediskriminacije, jer nisu objavili uvjete kojima se drugim operatorima elektroničkih komunikacija omogućava međupovezivanje u svrhu pružanja VPN usluge između priključaka u pokretnoj i nepokretnoj mreži. Naime, T-Mobile i Vipnet su vlastitim uslugama „VPN Direct Access“ i „Fiksni i mobilni VPN“ svojim poslovnim korisnicima osigurali povezivanje fiksnih i mobilnih priključaka u jedan VPN te na taj način omogućili završavanje poziva u vlastitu mrežu putem kratkih kodova, dok istu funkcionalnost nisu osigurali i za druge operatore, iako su zbog utvrđenog statusa značajne tržišne snage na mjerodavnom tržištu imali takvu obvezu. Navedenim postupanjem, T-Mobile i Vipnet su doveli ostale (nepokretne) operatore u neravnopravan položaj te je HAKOM stoga i naložio javnu objavu uvjeta međupovezivanja u svrhu pružanja navedenih usluga, a sve kako bi osigurao daljnji razvoj djelotvornog tržišnog natjecanja i omogućio da svi operatori na tržištu imaju jednake uvjete pri pružanju usluga krajnjim korisnicima. Također, u 2010. godini proveden je i stručni nadzor nad sva tri operatora u vezi obveze trenutačne identifikacije korisnika. Stručnim nadzorom je utvrđeno da niti jedan od operatora nije u mogućnosti trenutačno identificirati sve svoje korisnike kako nalaže ZEK te je naređeno uklanjanje ovog nedostatka.

## ***Maloprodajni paketi u pokretnoj mreži***

Za tržište javno dostupne telefonske usluge u pokretnim mrežama, odnosno tržište na kojem je HAKOM pratio utjecaj odluke o deregulaciji iz 2009. godine, a prema podacima s kojima raspolaže, trenutno je na tržištu dostupno oko 180 različitih tarifnih paketa za javno dostupne govorne usluge u pokretnim mrežama, što je pokazatelj ispravnosti odluke o deregulaciji prethodno navedenog mjerodavnog tržišta, odnosno dokaz da na istom postoji djelotvorno i održivo tržišno natjecanje. Pri tom treba napomenuti kako nije od najveće važnosti činjenica da se udjeli operatora na mjerodavnom tržištu mijenjaju, već je bitna određena dinamika tržišnih događanja, a koja vodi u smjeru razvoja djelotvornog tržišnog natjecanja u odgovarajućem vremenskom okviru.

## ***Ostale aktivnosti***

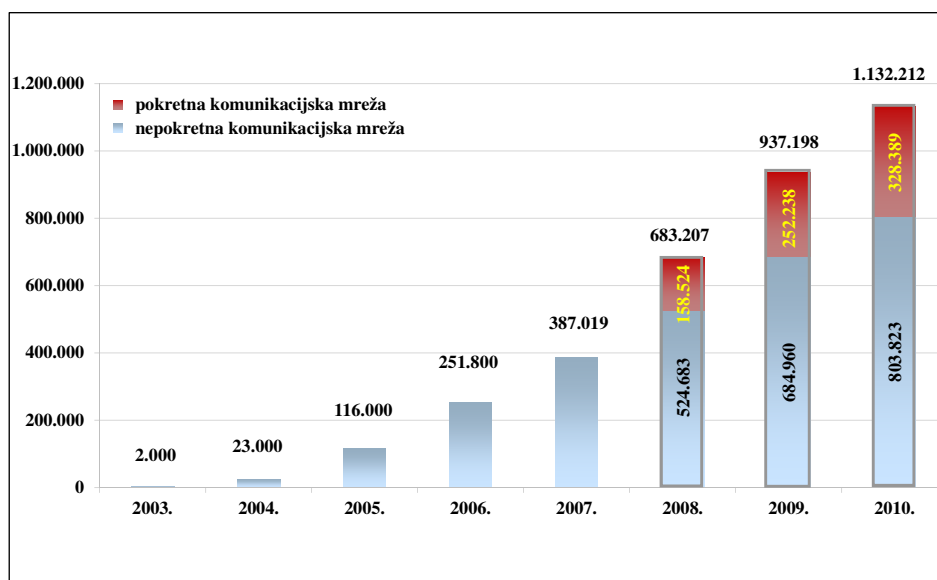
U ispunjavanju obveze poticanja razvoja pokretnih elektroničkih komunikacija, HAKOM je poduzeo niz aktivnosti kako bi se stvorile pretpostavke za brz i neometan razvitak mreža pokretnih komunikacija svih operatora, kao i stvaranja pretpostavki za građenje. U postupku donošenja dokumenata prostornog uređenja kroz planiranje prostora, HAKOM je, vezano na utvrđivanje telekomunikacijskih zona, sudjelovao u izmjenama i dopunama županijskih prostornih planova, izradio nacрте i pokrenuo zajedničkog korištenje komunikacijske infrastrukture za tipizirane antenske stupove za postavu više antenskih sustava i usmjerenih radioveza operatora pokretnih komunikacija. Poticanjem zajedničkog planiranja i građenja i poticanjem suradnje u planiranju, pripremi i izgradnji komunikacijske infrastrukture između sva tri operatora pokretnih komunikacija, postiglo se ubrzanje ishoda gradnje, a pri tome je očuvanje okoliša i zaštita prostora bilo bolje.

## 1.4. Širokopojasni pristup internetu

### 1.4.1. Pregled tržišta

Razvoj širokopojasnog pristupa internetu te širokopojasnih aplikacija i usluga u svijetu su prepoznati kao ključni pokretači sveukupnog ekonomskog rasta, zaposlenosti, konkurentnosti i učinkovitosti te nezaobilazni čimbenik osiguranja učinkovitijeg zdravstva, obrazovanja, znanosti, kulture, turizma itd. Hrvatsko tržište elektroničkih komunikacija tijekom 2010. godine karakterizirao je snažan razvoj usluga širokopojasnog pristupa internetu, no, bez obzira na ovu činjenicu, Republika Hrvatska po broju priključaka zaostaje za prosječnom zemalja članica Europske unije.

Zahvaljujući liberalizaciji, na hrvatskom elektroničkom komunikacijskom tržištu operatori već nekoliko godina uspješno pronalaze put do krajnjih korisnika. HAKOM je kroz niz regulatornih odluka na području tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa stvorio uvjete za daljnji razvoj tržišnog natjecanja, a ukupni broj korisnika usluge širokopojasnog pristupa internetu u Republici Hrvatskoj pokazuje tendenciju ubrzanog rasta. U prošloj godini je broj korisnika usluge širokopojasnog pristupa internetu, prikazan na slici 1.21., porastao za 20,81 posto.



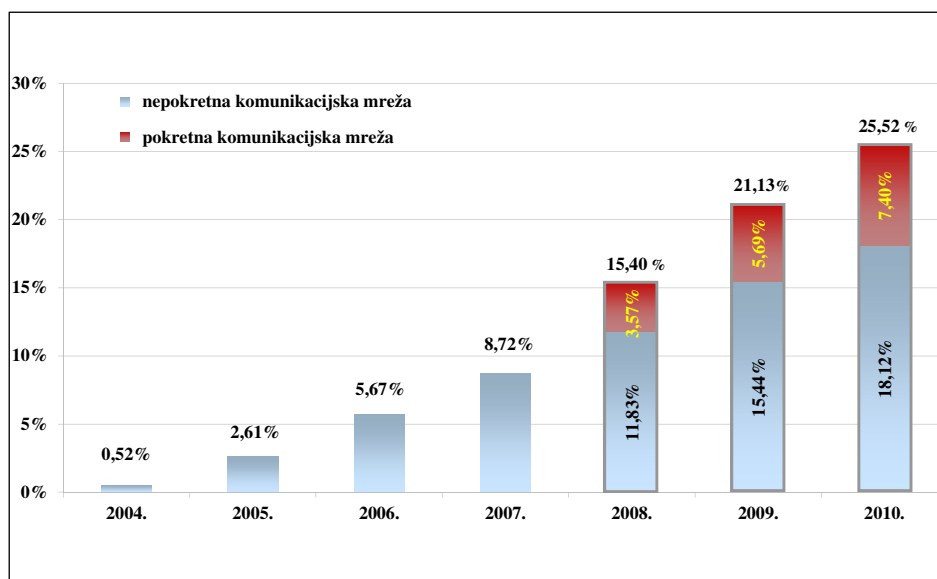
Slika 1.21. Broj korisnika širokopojasnog pristupa internetu

Za dinamiku razvoja tržišta širokopojasnog pristupa internetu i povećanje broja korisnika najzaslužniji su omjer cijena i usluge, porast korištenja interneta u općem smislu, povećana dostupnost interneta i stalno rastuća svijest korisnika o internetu kao izvoru informacija, zabave te društvenih i ostalih sadržaja. Prema podacima za kraj 2010. godine, ukupni broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu iznosio je 1.132.212, što daje prosječnu gustoću širokopojasnih priključaka od 25,52 posto.

U javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži ukupni broj priključaka iznosio je 803.823, dok je u pokretnoj komunikacijskoj mreži iznosio 328.389. Iz navedenog proizlazi da je u javnoj

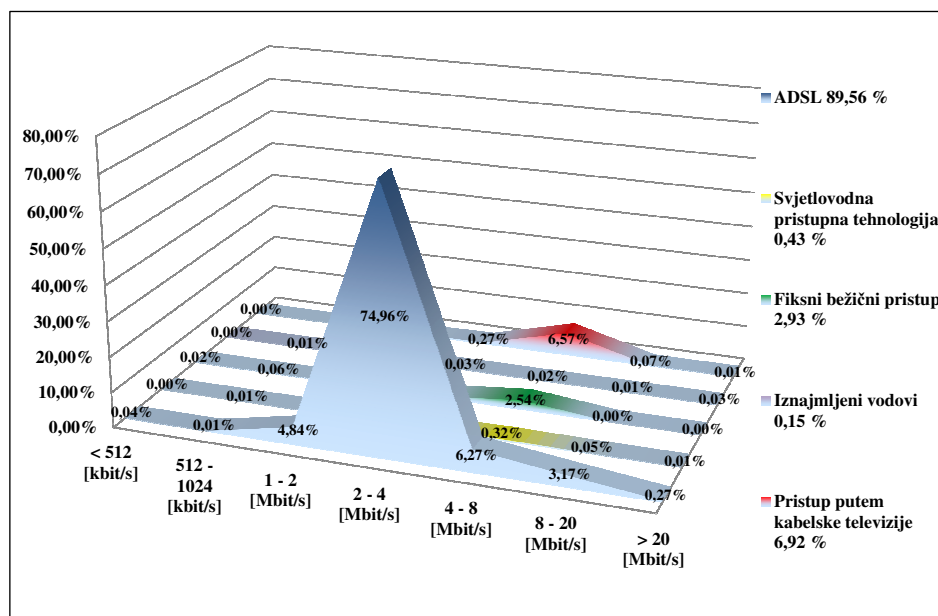


nepokretnoj komunikacijskoj mreži dosegnuta gustoća širokopojsnih priključaka od 18,12 posto, a u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži 7,40 posto<sup>10</sup>.



Slika 1.22. Gustoća priključaka širokopojsnog pristupa internetu

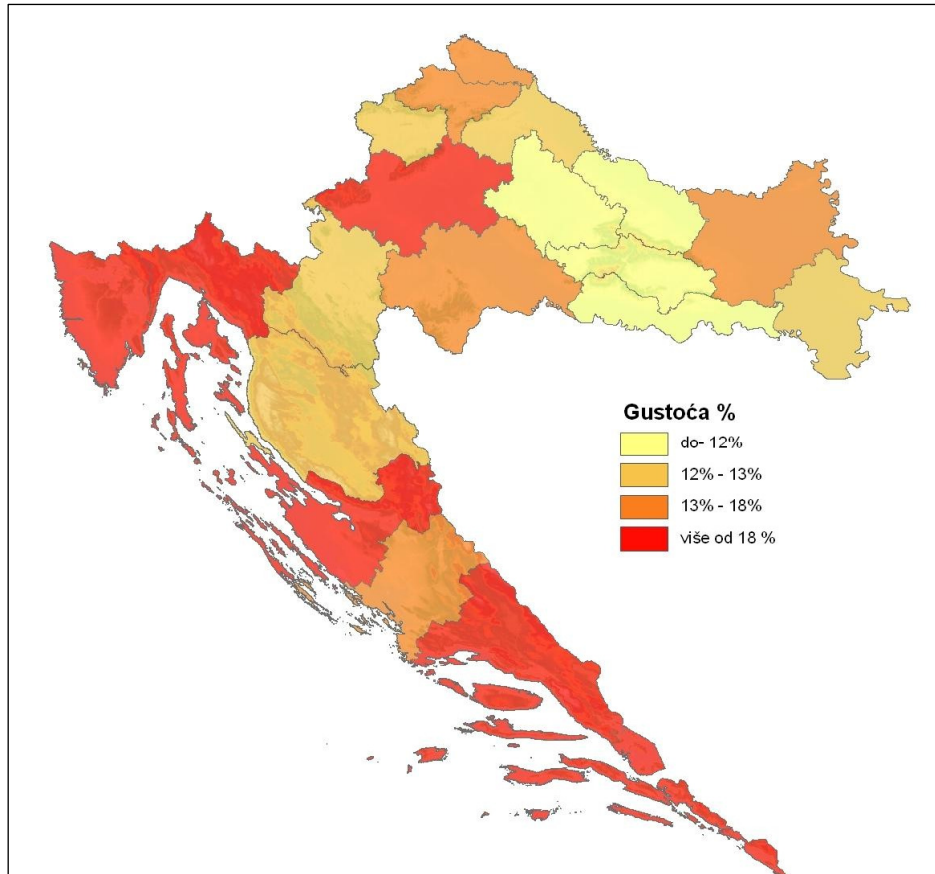
Danas je u europskim zemljama, pa tako i u Republici Hrvatskoj, vrlo važan način pristupanja internetu putem širokopojsnih pristupnih tehnologija koje su u stalnom porastu uz kontinuirani pad cijena i povećanje brzine prijenosa podataka. Većina operatora, kako je i prikazano na slici 1.23., pruža širokopojsni pristup internetu putem ADSL tehnologije.



Slika 1.23. Postotni udio širokopojsnih priključaka prema tehnologiji pristupa i brzini spajanja

<sup>10</sup> Mjerenje širokopojsnog pristupa internetu putem pokretnih javnih komunikacijskih mreža na tržištu elektroničkih komunikacija uvedeno je tijekom 2008. godine.

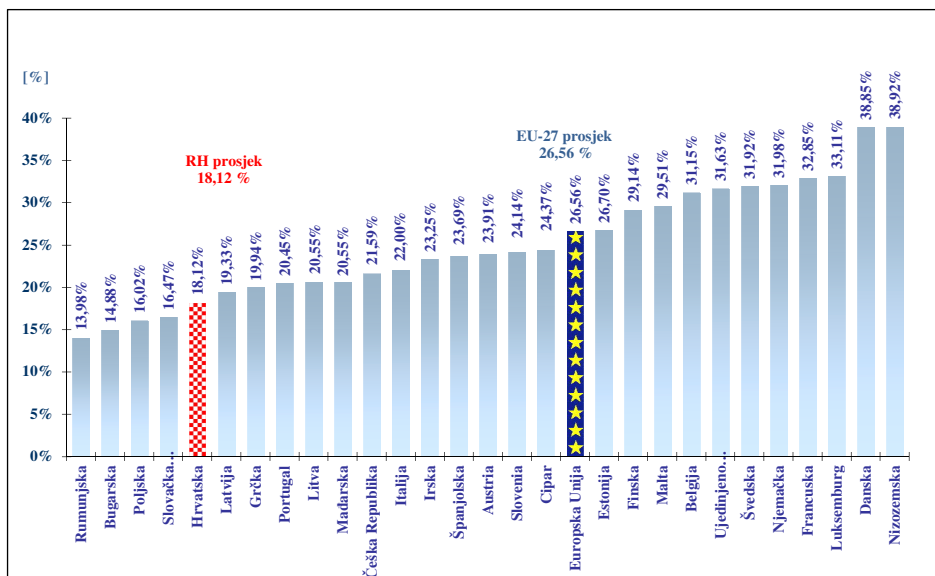
U odnosu na raspodjelu broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj komunikacijskoj mreži prema tehnologiji pristupa, u Republici Hrvatskoj prevladava ADSL sa zastupljenošću od 89,56 posto. Od ostalih tehnologija pristupa najrašireniji je pristup putem kabelske televizije sa 6,92 posto.



Slika 1.24. Rasprostranjenost širokopojasnih priključaka po županijama

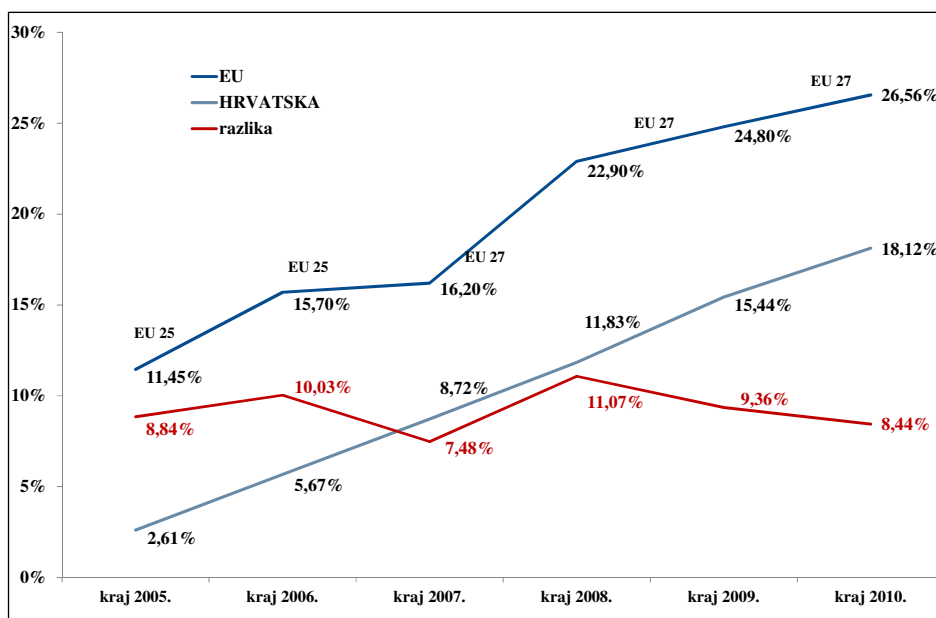
Slika 1.24.<sup>11</sup> pokazuje neravnomjernu rasprostranjenost zastupljenosti širokopojasnih priključaka po pojedinim županijama, a time i opravdanost regionalnih potpora za razvoj širokopojasnog pristupa internetu. Pristup ubrzanja rasta širokopojasnog pristupa internetu, treba se temeljiti na ubrzanoj liberalizaciji i tržišnom natjecanju. U tom smislu HAKOM stvara uvjete za rast širokopojasnog pristupa izdvajanjem lokalnih petlji, dijeljenim i bitstream pristupom te politikom cijena doprinosi bržem rastu i učinkovitijem tržišnom natjecanju, što za posljedicu ima brži rast broja priključaka. Ohrabrujuće je što analize i usporedbe pokazuju da su mjesečne naknade za potpuni i dijeljeni pristup izdvojenoj petlji među nižima u Europi, te da, s obzirom na udio izdvojenih lokalnih petlji, Republika Hrvatska ubrzano sustiže zemlje EU.

<sup>11</sup> Prikaz je napravljen uz geoinformacijsku podršku HAKOM-a

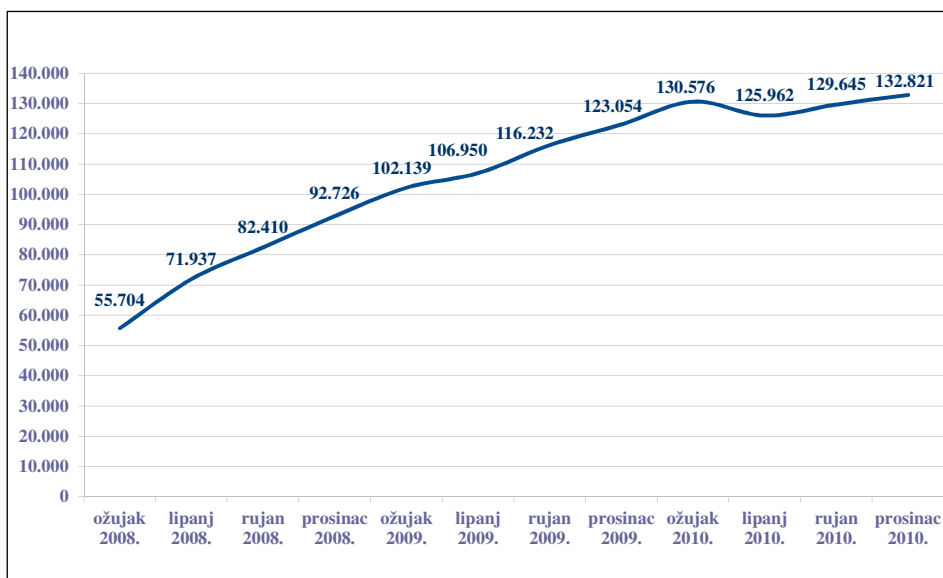


Slika 1.25. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnim mrežama

Republika Hrvatska ulazi u grupu slabije razvijenih europskih zemalja po gustoći širokopojasnih priključaka. Unatoč velikom porastu broja korisnika na tržištu širokopojasnog pristupa internetu, u Republici Hrvatskoj i dalje postoje značajne mogućnosti za rast s obzirom na gustoću 18,12 posto u nepokretnoj mreži te da je prosječna gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu u zemljama Europske unije na kraju 2010. godine iznosila 26,56 posto.



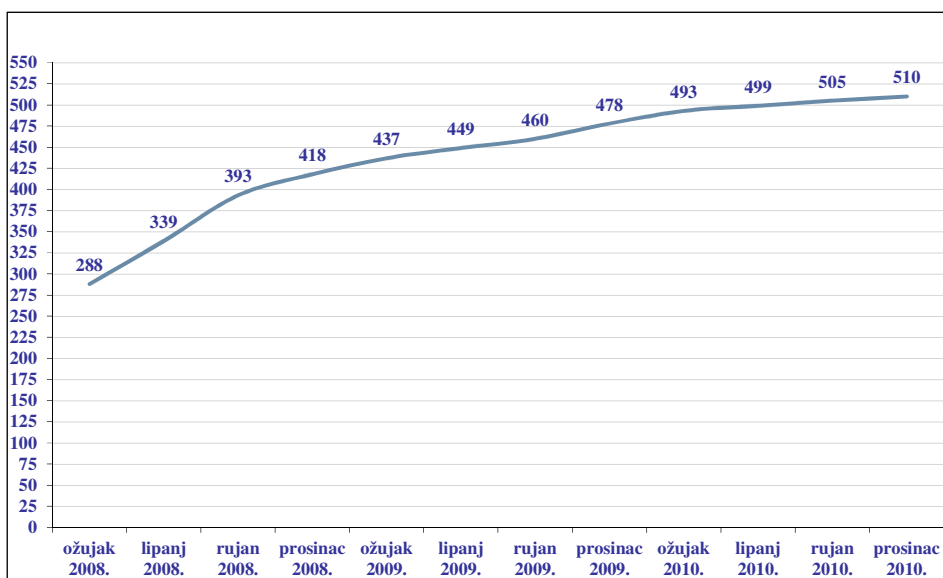
Slika 1.26. Trend kretanja gustoće širokopojasnih priključaka u Republici Hrvatskoj i Europskoj uniji



Slika 1.27. Broj izdvojenih lokalnih petlji

(Do promjene broja izdvojenih lokalnih petlji došlo je uslijed izmjene metodologije koju koristi HT)

Brzi rast izdvojenih lokalnih petlji i broja kolokacija, a što je vidljivo na slikama 1.27. i 1.28., potvrda je ubrzane liberalizacije elektroničkog komunikacijskog tržišta u Republici Hrvatskoj. S obzirom da je u tijeku i postupak kojim će HAKOM izmijeniti cijenu mjesečne naknade za pristup izdvojenoj lokalnoj petlji u cilju zaštite tržišnog natjecanja te na taj način osigurati povoljnije veleprodajne uvjete, trend rasta se očekuje i u sljedećoj godini. HAKOM i politikom cijena pridonosi bržem rastu širokopojasnog pristupa internetu.



Slika 1.28. Ukupni broj kolokacija

## 1.4.2. Regulatorne mjere

Rad HAKOM-a u 2010. godini je u prvom redu bio usmjeren na ostvarivanje utvrđenih načela i ciljeva regulacije tržišta elektroničkih komunikacija u okviru čega je poseban naglasak stavljen na nadgledanje provođenja regulatornih obveza operatora sa značajnom tržišnom snagom i izmjene istih na tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa kao i na tržištu veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni ili potpuni izdvojeni pristup) na fiksnoj lokaciji, odnosno na tržištima na kojima je Vijeće HAKOM-a odluke donijelo u srpnju 2009. godine, a sve u svrhu promicanja djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja.

### *Tržište veleprodajnog širokopojasnog pristupa internetu*

HT je imao obvezu, između ostalog, objaviti Standardnu ponudu za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa i u okviru iste odrediti veleprodajni trošak usluge širokopojasnog pristupa temeljem metode maloprodajna cijena minus<sup>12</sup>. Prednost korištenja ove metode HAKOM vidi u jednostavnosti njenog korištenja, zbog čega je omogućen učinkovit nadzor cijena, a time i poticanje ulaska operatora na povezano maloprodajno tržište.

S obzirom da je utvrđeno kako HT nije ispunio regulatorne obveze određene analizom i odlukom Vijeća HAKOM-a iz srpnja 2009. godine i budući da pregovori s HT-om vođeni krajem 2009. godine nisu doveli do željenog rezultata, HAKOM je pokrenuo stručni nadzor, koji je u ožujku 2010. godine rezultirao odlukom kojom se odredio „postotak X“ u iznosu od 40 posto, odnosno na takvoj razini da operator koji je minimalno učinkovit može nuditi usluge krajnjim korisnicima bez ulaženja u gubitke te ostvarivati razumnu dobit, a da se u isto vrijeme ne dovedu u pitanje već ostvarena ulaganja operatora u izdvajanje lokalne petlje. Pri izračunu „postotka X“ HAKOM je uzeo u obzir usporedive veleprodajne usluge (usluga bitstream pristupa na IP razini) koje su određene na temelju metode maloprodajna cijena minus, tržišni udio HT-a na mjerodavnom maloprodajnom tržištu, odnos cijena usluge bitstream pristupa i usluge pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji, kao i komentare koji su pristigli tijekom javne rasprave održane početkom 2010. godine. „Postotak X“ na IP razini, u iznosu i na način kako ga je HAKOM odredio, omogućit će operatorima da, bez ugrožavanja dosadašnjih ulaganja u izdvojenu lokalnu petlju i bez ulaženja u gubitke, krajnjim korisnicima mogu ponuditi i kombinaciju maloprodajnih paketa koji trenutno ne postoje na tržištu, a što će dovesti do novih pogodnosti za krajnje korisnike. Metodologija temeljem koje je određen „postotak X“ od 40 posto, HAKOM je definirao kroz stručni nadzor koji je završen u prosincu 2009. godine.

Osim spomenutih postupka, nadzornik elektroničkih komunikacija je kroz stručne nadzore u siječnju, svibnju i srpnju 2010. godine naložio usklađivanje Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa s regulatornim obvezama koje su na tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa određene HT-u odlukom iz srpnja 2009. godine.

Samo usklađivanje navedene standardne ponude s regulatornim obvezama nije bilo dovoljno za odgovarajući razvoj Bitstream usluge te je HAKOM u ožujku 2010. godine pokrenuo

---

<sup>12</sup> Maloprodajna cijena minus je metoda kojom se veleprodajna cijena usluge utvrđuje na temelju cijene na maloprodajnoj razini te se na taj način izravno usklađuje veleprodajna cijena s maloprodajnom cijenom postavljenom od strane operatora sa značajnom tržišnom snagom. Temelji se na smanjenju maloprodajne cijene usluge za određeni postotak, a može se prikazati formulom kao  $MPC-X$  (maloprodajna cijena minus postotak X).

postupak izmjene *Standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa*. Tijekom postupka HAKOM je u ožujku 2010. godine putem internetskih stranica najprije objavio javni poziv svim zainteresiranim stranama da dostave detaljno obrazložene prijedloge izmjene standardne ponude, a naknadno i javnu raspravu tijekom svibnja i lipnja 2010. godine, kada su sve zainteresirane strane bile u mogućnosti komentirati prijedlog HAKOM-a. Nakon što su obrađeni svi zaprimljeni komentari, HAKOM je 15. rujna 2010. godine donio konačnu odluku o svim potrebnim izmjenama unutar standardne ponude. Nova Standardna ponuda sadržava odgovarajuće veleprodajne uvjete koji omogućavaju daljnji razvoj djelotvornog tržišnog natjecanja. Naime, ovom ponudom novim operatorima je omogućeno da, osim postojeće usluge izdvojene lokalne petlje, imaju još jednu veleprodajnu ponudu preko koje korisnicima mogu ponuditi svoje usluge, prvenstveno uslugu širokopojasnog pristupa internetu. U okviru standardne ponude definirani su tehnički uvjeti, čime je operatorima omogućeno pružanje usluge prijenosa govora putem internetskog protokola (VoIP), IP televizije (IPTV) i videa na zahtjev na maloprodajnom tržištu putem usluge bitstream pristupa (putem zakupljanja logičkih kanala), uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju HT osigurava svom maloprodajnom dijelu ili povezanim društvima. Cijene virtualnog kanala za VoIP i IPTV, definirane u postupku izmjene standardne ponude, omogućit će daljnji razvoj djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja. Puni učinci prethodno spomenute ponude očekuju se tijekom 2011. godine.

### ***Tržište veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi***

Uzevši u obzir da standardna ponuda za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji nije bila u skladu s regulatornim obvezama određenim analizom tržišta iz 2009. godine, HAKOM je stručnim nadzorom završenim u siječnju 2010. godine, HT-u odredio što sve mora ispraviti u Standardnoj ponudi za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, kako bi ona bila u skladu s regulatornim obvezama određenim analizom tržišta iz srpnja 2009. godine.

Samo usklađivanje Standardne ponude s regulatornim obvezama nije bilo dovoljno za odgovarajući razvoj usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji te je HAKOM u lipnju 2010. godine započeo postupak izmjene standardne ponude. Tijekom postupka HAKOM je u lipnju 2010. godine putem internetskih stranica objavio javni poziv svim zainteresiranim stranama da dostave detaljno obrazložene prijedloge za izmjenu standardne ponude. Nastavljajući se na javnu raspravu provedenu u listopadu 2010. godine, HAKOM je konačnu odluku o svim potrebnim izmjenama unutar standardne ponude donio u siječnju 2011. godine što će imati dodatni pozitivan utjecaj na daljnji razvoj djelotvornog tržišnog natjecanja.

Osim postupka izmjena standardnih ponuda, HAKOM je u prosincu 2010. godine započeo i postupak izmjene analize tržišta veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni ili potpuni izdvojeni pristup) na fiksnoj lokaciji, u dijelu koji se, između ostalog, odnosi i na obvezu nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva. Opravdanost izmjene navedene regulatorne obveze na način da se izmijeni iznos mjesečne naknade za uslugu potpunog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, HAKOM vidi u promijenjenim okolnostima koje imaju značajan utjecaj na regulatorne obveze na mjerodavnom tržištu. HAKOM je u siječnju 2011. godine prijedlog odluke o novoj cijeni za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji stavio na javnu raspravu. Konačna odluka kojom se odredio iznos mjesečne naknade za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji u iznosu od 43,61 HRK, donesena je u ožujku 2011. godine. Uzevši u obzir da cijena izdvojene lokalne petlje nije mijenjanja od uvođenja iste na tržište tijekom 2006. godine, HAKOM smatra kako je bilo

nužno izmijeniti cijenu iz razloga što je niža cijena, odnosno cijena koja nije iznad troškovno orijentirane cijene, nužna za daljnji razvoj djelotvornog tržišnog natjecanja i povećanje gustoće širokopojsnih priključaka u Republici Hrvatskoj.

Isto tako, uzevši u obzir činjenicu da HT na tržištu uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji pruža već dulje vrijeme s rokom koji je bio primjeren za sami početak pružanja navedene usluge na tržištu, ali koji nije primjeren za današnju fazu razvoja usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, te s obzirom na manji broj zahtjeva nego na početku pružanja usluge, HAKOM je odlukom iz ožujka 2011. godine izmijenio i rokove stavljanja na raspolaganje upredene metalne parice, odnosno pružanja pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji na način da je rok za parice koje se koriste (postoji pretplatnički odnos) skraćen s 10 radnih dana na 5 radnih dana, a rok za postojeće parice koje se trenutno ne koriste (ne postoji pretplatnički odnos) skraćen s 20 radnih dana na 15 radnih dana.

### ***Strategija razvoja širokopojsnog pristupa u Republici Hrvatskoj***

HAKOM je, osim praćenja provođenja regulatornih obveza na širokopojsnim tržištima, u zadnjem tromjesečju 2010. godine imao i aktivnu ulogu u izradi Strategije razvoja širokopojsnog pristupa u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2011. do 2015. godine, kao i akcijskog plana provedbe strategije čiji je nositelj Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture (u daljnjem tekstu: MMPI). HAKOM je na navedenim dokumentima surađivao s MMPI i Središnjim državnim uredom za e-Hrvatsku. Navedeni dokumenti bi trebali pomoći u daljnjem povećanju širokopojsnih priključaka u Republici Hrvatskoj kroz poticanje ulaganja u mreže nove generacije pokretnih i nepokretnih mreža, koje će krajnjim korisnicima omogućiti inovativne i kvalitetnije usluge.

### ***Statički plan upravljanja frekvencijskim spektrom***

Statički plan upravljanja frekvencijskim spektrom omogućuje postizanje veće penetracije širokopojsnih usluga. Usvojeni frekvencijski plan osigurava spektralnu kompatibilnost različitih tipova širokopojsnih prijenosnih tehnologija u raspetljanom okolišu, što je jedan od osnovnih preuvjeta za učinkovitije korištenje postojeće pristupne mreže. Sustavnim praćenjem i analizom podataka, koje su operatori dostavljali na temelju Odluke o adaptivnom modu, utvrđeni su učinci istog u broju novo-instaliranih xDSL priključaka (+196.978 ŠPI korisnika u mreži) za približno iste uvjete u mreži te efekti u energetskej učinkovitosti. Analizirane su i druge mjere za povećanje penetracije i/ili energetske učinkovitosti kao što su: ograničenje maksimalne vrijednosti margine (MaxSNRM) „triple-play“ paketa usluga na 16 dB, uvođenje L0/L2 moda rada, dinamičko upravljanje linijom (DLM), odnosno dinamičko upravljanje spektrom razine 1 (DSM-1). Analizirane su realno ostvarive prijenosne brzine na DSL linijama (ADSL2+ prijenosna tehnologija) raspetljanog okoliša te je istražena raspoloživa mjerna oprema za kontrolu ključnih parametara DSL linije kao što su brzina, margina, snaga, broj resinkronizacija i slično.

## **VDSL**

Napravljena je analiza uvođenja VDSL2 prijenosne tehnologije u raspetljani okoliš Republike Hrvatske sa CO i RT lokacije. Odaбран je profil 8b kao najpodesniji za CO lokaciju te je isti ušao u novu verziju Standardne ponude kao obveza za sve operatore koji koriste raspetljani okoliš. Analizirane su postignute brzine za taj profil u funkciji duljine petlje za našu konkretnu pristupnu mrežu. Istražena je problematika eventualnih elektromagnetskih smetnji u frekvencijskom opsegu do 8,5 MHz koja se eventualno može pojaviti u nadzemnom dijelu mreže, koji je realiziran sa samonosivim NF kabelima bez ekrana. Napravljene su sve potrebne pripreme za takva mjerenja na terenu te su analizirane važeće norme koje reguliraju takvu problematiku. Analizirani su efekti uvođenja nove tehnike prijenosa, vektorizirani VDSL2, koja omogućava respektabilne prijenosne brzine (od 100 Mbit/s) po postojećoj bakrenoj parici na kratkim udaljenostima (u našim uvjetima 300 do 500m).

### ***Ulaganja u svjetlovodnu pristupnu infrastrukturu***

Vijeće HAKOM-a je u srpnju 2009. godine donijelo odluku, čiji je sastavni dio analiza tržišta veleprodajnog širokopoljasnog pristupa, kojom se HT određuje operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog širokopoljasnog pristupa. Između ostalog, HT-u je određeno da ostalim operatorima mora pružiti pristup za pružanje usluge bitstream pristupa na IP razini temeljem FttH rješenja, odnosno da je određena regulacija svjetlovodne pristupne infrastrukture. HT je tom odlukom obavezan, unutar standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopoljasnog pristupa, ugraditi tehničke uvjete i cijene pružanja usluge bitstream pristupa na IP razini na temelju FttH rješenja. Isto tako, određeno je i da HT smije pružati maloprodajne usluge na temelju FttH rješenja tek po isteku šest mjeseci od objave veleprodajnih uvjeta usluge bitstream pristupa na IP razini temeljem FttH rješenja.

Temeljem regulacije određene u 2009. godini, početkom 2010. godine započeli su razgovori između HAKOM-a i HT-a s ciljem definiranja modela ulaganja, koji bi trebao ispuniti oba regulatorna cilja: održivo tržišno natjecanje i ekonomsku sigurnost za daljnja ulaganja HT-a (odnosno bilo kojeg operatora koji je spreman ulagati u mreže nove generacije. U suradnji s Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture, u prvoj polovici 2010. godine, održano je niz sastanaka na kojima su predložene glavne postavke modela ulaganja.

Tijekom lipnja i srpnja 2010. godine održani su i sastanci između predstavnika HT-a i novih operatora, na kojima je HT predstavio prijedlog modela ulaganja, odnosno veleprodajne uvjete, kako bi i ostali operatori mogli krajnjim korisnicima ponuditi usluge putem svjetlovodne pristupne infrastrukture. Uzevši u obzir da HT-ov prijedlog nije zadovoljio oba prethodno spomenuta regulatorna cilja, aktivnosti po pitanju pronalaženja odgovarajućeg modela ulaganja nastavljena su i u zadnjem tromjesečju 2010. godine. Iako su napravljeni značajni pomaci u pronalaženju modela koji bi mogao dovesti do ulaganja u svjetlovodnu pristupnu infrastrukturu, a koji pritom ne ugrožava djelotvorno tržišno natjecanje, proces pregovaranja nije završen do kraja 2010. godine te se konačni dogovor o modelu ulaganja u svjetlovodne pristupne mreže očekuje u 2011. godini.



### ***Analiza tržišta iznajmljenih vodova***

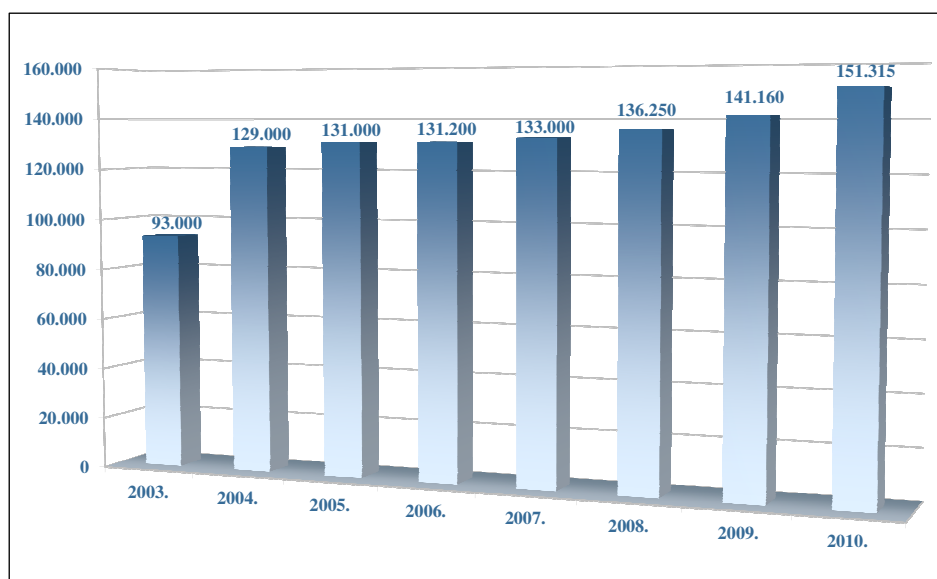
HAKOM je u prvom tromjesečju 2010. godine započeo postupak analize tržišta na tržištima iznajmljenih vodova čija se regulacija, do završetka spomenutih analiza, odvija u skladu sa ZOT-om. Spomenuto tržište sastoji se od 3 tržišta: *tržište zaključnih segmenata iznajmljenih vodova*, *tržište prijenosnih segmenata iznajmljenih vodova* i *tržište minimalnog skupa iznajmljenih vodova*. Tržište prijenosnih segmenata iznajmljenih vodova i tržište minimalnog skupa iznajmljenih vodova nisu sastavni dio Preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima iz čega proizlazi da je za regulaciju istih potrebno provesti Test tri mjerila.

Analiza prethodno spomenutih tržišta trenutno je u tijeku, a prijedlog odluke, koja će biti predmet javne rasprave, očekuje se početkom drugog tromjesečja 2011. godine. Navedena analiza trebala bi prvenstveno pomoći u daljnjem razvoju usluga širokopojasnog pristupa u segmentu poslovnih korisnika.

## 1.5. IPTV, kabelaška i satelitska televizija

### 1.5.1. Pregled tržišta

Tržište televizije intenzivno se mijenja. Digitalizacija audio-vizualnog sadržaja omogućuje brojne nove usluge koje se temelje na personalizaciji i interaktivnosti (poput vlastitog kreiranja programa, odgođenog prijama programa, videa na zahtjev, interaktivnog glasovanja, sudjelovanje u kvizovima, te odabira određene promidžbene poruke). Isto tako, digitalizacija omogućuje korisnicima primanje audio-vizualnih sadržaja različitim mrežama: satelitska, kabelaška, zemaljska, UMTS, IPTV, DVB-H. Službeni podaci za pretplatnike kabelaške televizije nalaze se na slici 1.29. dok će službeni podaci za pretplatnike IPTV i satelitske televizije biti dostupni od 2011. godine.



1.29. Ukupni broj pretplatnika kabelaške televizije

### 1.5.2. Regulatorne mjere

HAKOM je svojim regulatornim aktivnostima, kroz donošenje niza odluka i rješenja, osigurao uvjete za daljnju liberalizaciju i regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija. Stoga su aktivnosti u 2010. godini bile usmjerene na definiranje veleprodajnih uvjeta (standardne ponude) i izmjene istih u skladu s interesima tržišta i daljnjim razvojem tržišnog natjecanja.

#### *Uvođenje virtualnog kanala za IPTV*

HAKOM je na tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa odredio HT-u obvezu omogućavanja takvog oblika usluge *bitstream* pristupa (putem zakupljanja logičkih kanala), koji bi operatorima omogućio tehničke uvjete za pružanje usluge IP televizije (IPTV) i videa na zahtjev na maloprodajnom tržištu, uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju osigurava svom maloprodajnom dijelu ili povezanim društvima.

Posebni virtualni kanal za IPTV uslugu omogućava operatorima pružanje digitalnog televizijskog signala krajnjim korisnicima putem IP mreže korištenjem HT-ove infrastrukture te se može zakupiti, sukladno odluci HAKOM-a, kao samostalna usluga putem standardne ponude za veleprodajni širokopolasni pristup ili kao dodatak usluzi veleprodajnog širokopolasnog pristupa namijenjenog internetskoj usluzi.

S obzirom na porast potražnje za uslugama IP televizije (IPTV) i videa na zahtjev na maloprodajnom tržištu, u slučaju kada operatori koji koriste uslugu *bitstream* pristupa ne bi bili u mogućnosti ponuditi navedene usluge krajnjim korisnicima, ne bi mogli konkurirati HT-ovom maloprodajnom dijelu ili povezanim društvima, a što bi dovelo do neučinkovitog tržišnog natjecanja, na štetu krajnjih korisnika. Tehničke uvjete i cijene navedene usluge, neovisno o brzini, HT je bio obvezan ugraditi u *Standardnu ponudu veleprodajnog širokopolasnog pristupa* od dana 1. siječnja 2010. godine, a na način da omogući djelotvorno i održivo tržišno natjecanje.

S obzirom da HT nije predložio odgovarajuću cijenu, odnosno cijenu koja bi omogućila djelotvorno i održivo tržišno natjecanje, HAKOM je istu definirao u postupku izmjene standardne ponude u iznosu od 20 kn za virtualni kanal za IPTV 4 Mbit/s. Konačna odluka kojom su definirane sve potrebne izmjene, donesena je u rujnu 2010. godine. HAKOM je ovakvom regulacijom omogućio operatoru korisniku navedene usluge da definira vlastite proizvode koje će promovirati i nuditi krajnjem korisniku u svoje ime i za svoj račun, što uvelike utječe na razvoj konkurencije.

### ***Standardna ponuda za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji***

Uz uslugu širokopolasnog pristupa internetu, usluga IPTV-a se smatra glavnim pokretačem interaktivnih usluga. Razvoj IPTV usluge nudi mnoge prednosti, među ostalim personalizaciju, interaktivnost i pristup svim oblicima digitalnog sadržaja na zahtjev. Upravo iz navedenog razloga HAKOM je morao omogućiti odgovarajuće uvjete kako bi i ostali operatori na tržištu mogli uslugu IPTV-a ponuditi krajnjim korisnicima. Slijedom navedenog, HAKOM je osim u okviru *Standardne ponude za veleprodajni širokopolasni pristup*, definirao uvjete za pružanje IPTV usluge i okviru *Standardne ponude za pristup izdvojenoj lokalnoj petlji*, a kako bi operatori istu mogli ponuditi po boljim uvjetima.

Treba napomenuti kako će sve regulatorne mjere, koje je HAKOM nametnuo u cilju regulacije veleprodajne usluge pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji, a s obzirom da se usluga IPTV-a može nuditi putem iste, imati veliki utjecaj i na ovom tržištu. Međutim, prave učinke regulacije na ovom tržištu HAKOM očekuje tijekom 2011. godine.

## 1.6. Digitalna zemaljska televizija

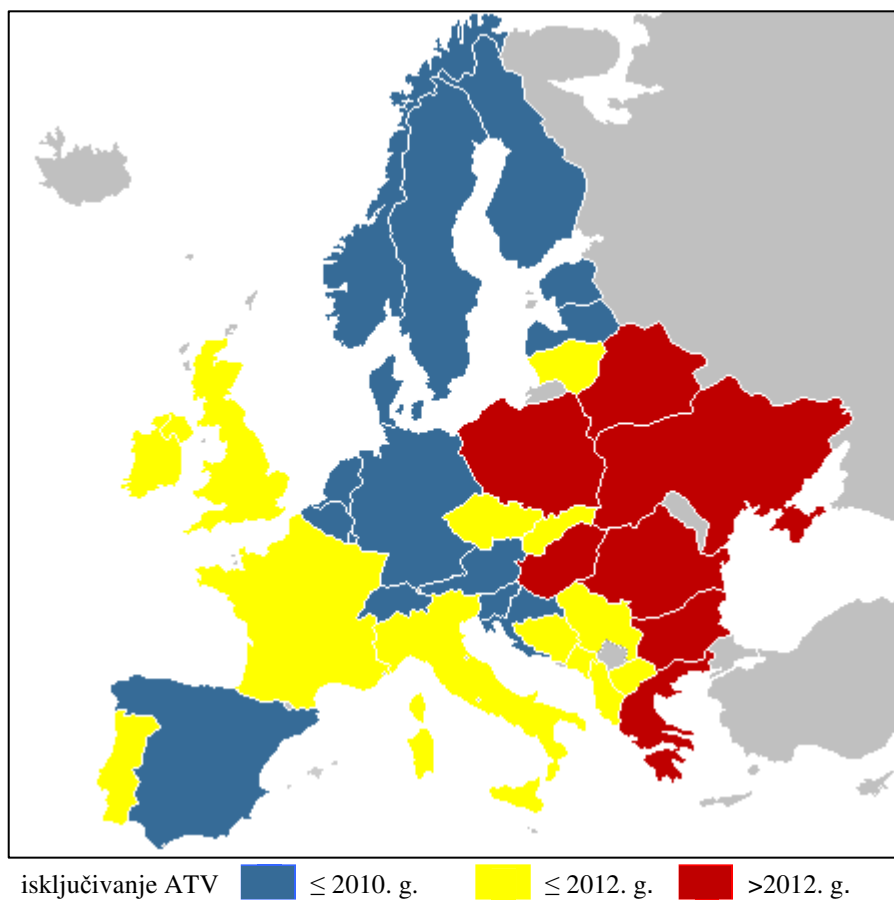
### 1.6.1. Pregled tržišta

Među zemljama koje su uspješno obavile prelazak s analognog na digitalno odašiljanje nalazi se i Republika Hrvatska, koja je, sukladno Strategiji prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u Republici Hrvatskoj, prelazak provela do kraja 2010. godine.

Postupno isključivanje analogne televizije po regijama (devet tzv. digitalnih regija), najprije je provedeno za nakladnike televizijskih programa državne razine do 5. listopada 2010., nakon čega je do kraja godine provedeno i isključivanje analogne televizije za nakladnike televizijskih programa na regionalnim i lokalnim razinama.

Sve to svrstava Republiku Hrvatsku među prve zemlje Europe, odnosno među četrnaest zemalja čitave Europe, koje su uspješno provele postupak prelaska s analogne na digitalnu televiziju u 2010. godini.

Digitalizacija audiovizualnog sadržaja omogućuje povećanje kvalitete i broja postojećih, tzv. linearnih usluga audiovizualnog sadržaja, ali i uvođenje brojnih novih usluga koje se temelje na personalizaciji i interaktivnosti, poput vlastitog odabira i rasporeda programa, odgođeno gledanje programa, video na zahtjev, interaktivno glasanje, sudjelovanje u kvizovima, igrama i kupovini, izbjegavanje ili pregledavanje samo ciljanih reklama.



Slika 1.30. Pregled isključivanja analogne televizije i prelaska na digitalnu po zemljama

Tržište se suočava s mogućnošću uvođenja velikog broja novih sadržaja i usluga, a posljedično i s problemom zaštite vlasništva, zaštite korisnika, oglašavanja, očuvanja društvenih i kulturnih vrijednosti.

EU nastoji ubrzati proces prelaska na zemaljsku digitalnu televiziju (DTV) kako bi se oslobodio radiofrekvencijski spektar i osigurala tzv. „digitalna dividenda“ za dodatne televizijske sadržaje te nove informacijske i komunikacijske usluge. Stoga je Europska komisija (EK) objavila preporuku isključivanja analogne zemaljske televizije (ATV) do 2012. godine.

Zemlje EU poput Švedske, Finske, Švicarske, Njemačke, Nizozemske, Luksemburga, Danske, Norveške, Španjolske, Estonije, Latvije, Austrije i Slovenije provele su postupak isključivanja analogne zemaljske televizije dok većina ostalih zemalja Europe to namjerava učiniti do 2012. godine, a tek manji dio njih do krajnjeg roka u 2015. godini.

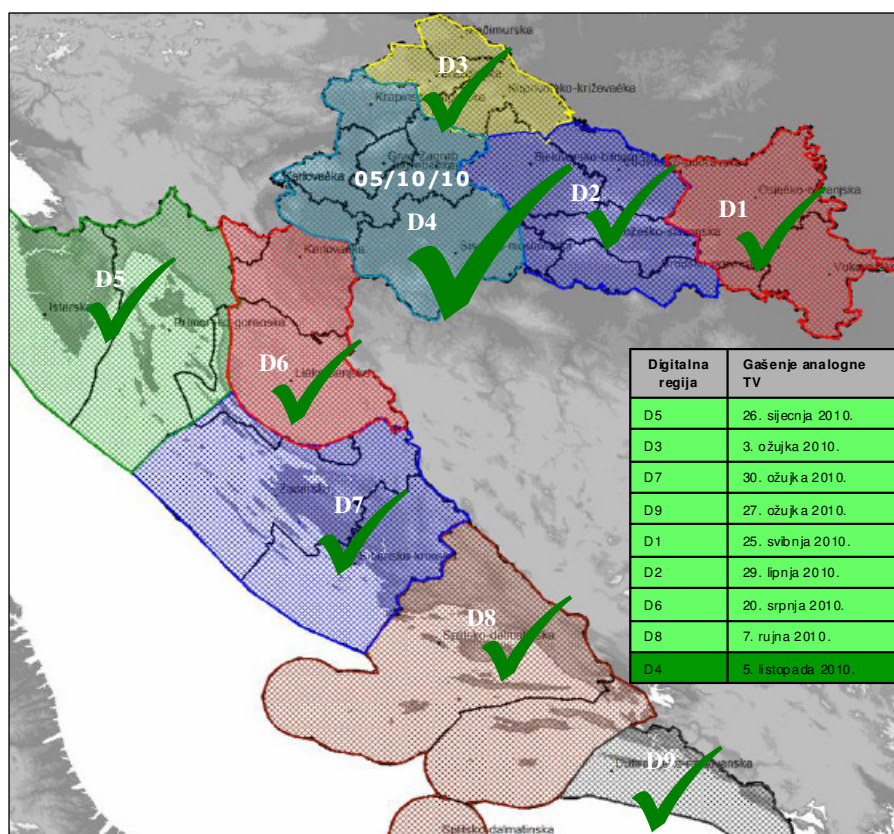
### **1.6.2. Regulatorne mjere**

HAKOM je u okviru nastavka provedbe Strategije, a nakon izdavanja prve dozvole tijekom 2009. godine, kojom je omogućeno pružanje usluge upravljanja elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije za multipleks MUX A i multipleks MUX B na području RH, odnosno za prijenos postojeća četiri programa (HRT1, HRT2, Nova TV i RTL) te do šest novih programa digitalne televizije na državnoj razini, nastavio s daljnjim aktivnostima planiranja i osiguravanja radiofrekvencijskog spektra za nove mreže digitalne televizije na državnoj, regionalnoj i lokalnoj razini.

Na temelju provedenog javnog natječaja za izdavanje pojedinačne dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra za pružanje usluge upravljanja dvjema elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije za MUX D na području Republike Hrvatske, HAKOM je u srpnju 2010. godine izdao dozvolu tvrtki Odašiljači i veze d.o.o.. Sukladno izdanoj dozvoli za uporabu radiofrekvencijskog spektra za multipleks MUX D za digitalnu televiziju tvrtka Odašiljači i veze d.o.o. je operator mreže i multipleksa za nacionalno-regionalnu mrežu, te za lokalnu mrežu multipleksa MUX-a D.

Provedbom akcijskog plana isključivanja odašiljača analogne televizije nakladnika na državnoj razini ostvareni su uvjeti za puštanje u rad multipleksa MUX D koji je omogućio prelazak postojećih nakladnika regionalne i lokalne razine te uvođenje novih sadržaja na svim razinama.

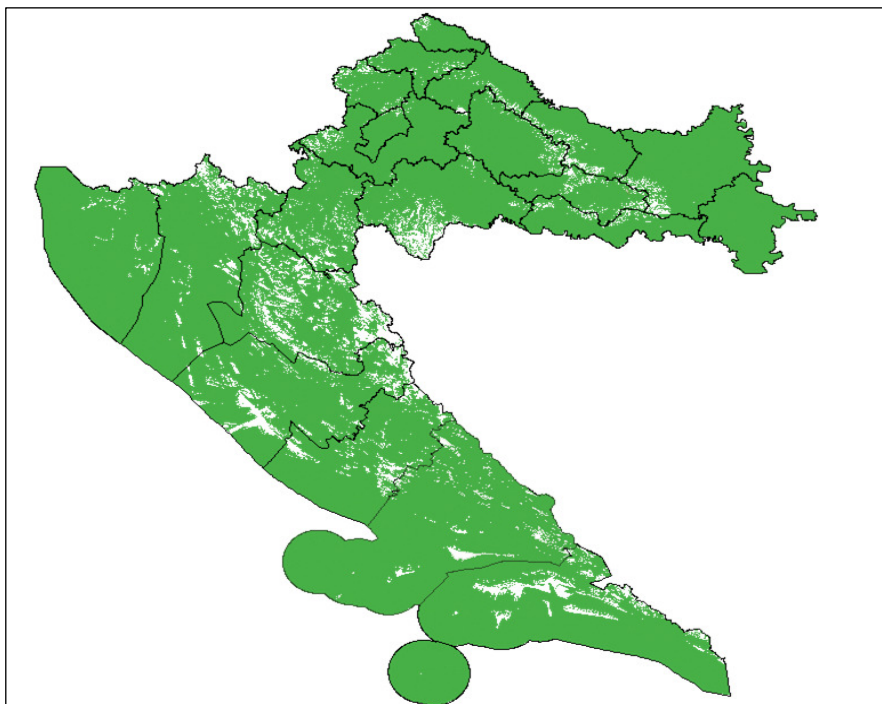
U procesu prelaska s analognog na digitalno odašiljanje televizijskog signala HAKOM je, prije gašenja analognog signala u svakoj od ukupno devet digitalnih regija, obavio mjerenja pokrivenosti digitalnim signalom. Mjernim je vozilima obavljeno ukupno 3521 mjerenja na 2880 lokacija na području čitave Republike Hrvatske. Mjerenja su dokazala ispunjavanje uvjeta propisane minimalne pokrivenosti svake digitalne regije DVB-T signalom.



Slika 1.31. Dinamika isključivanja analognih TV odašiljača

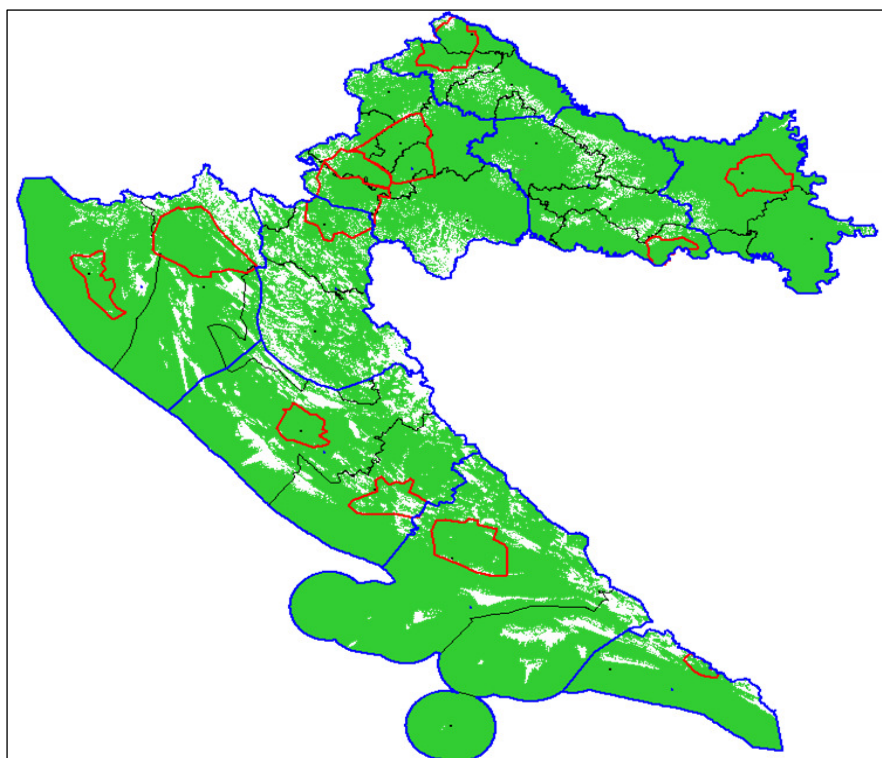
Dodatno, temeljem zaprimljenog zahtjeva za izdavanje dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra za digitalnu televiziju u digitalnoj regiji d82 (šire područje grada Splita), HAKOM je objavio javni poziv za prikupljanje dodatnih zahtjeva za izdavanje dozvole te je dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra, sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama, izdana prema skraćenom postupku trgovačkom društvu Korak d.o.o.

Sukladno izdanoj dozvoli za pružanje usluge upravljanja elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije za multipleks MUX A i multipleks MUX B do kraja 2010. godine ostvarena je pokrivenost stanovništva RH veća od 98 posto za MUX A, odnosno veća od 96 posto za MUX B.



Slika 1.32. Pokrivanje RH DVB-T signalom MUX-a A i MUX-a B

Također, nakon izdavanja dozvole operator mreže i multipleksa za nacionalno-regionalnu mrežu te za lokalnu mrežu multipleksa MUX D, tvrtka Odašiljači i veze d.o.o., započeo je s izgradnjom i puštanjem u rad ove mreže te je do kraja 2010. godine ostvarena pokrivenost stanovništva RH veća od 85 posto.



Slika 1.33. Pokrivanje RH DVB-T signalom MUX-a D

Do kraja 2010. godine nastavljeno je i eksperimentalno emitiranje televizije visoke kakvoće (HDTV- High Definition Television) u Osijeku, Splitu, Rijeci i Zagrebu.

HAKOM je tijekom 2010. godine izradio i objavio na svojim internetskim stranicama „Preporuku o minimalnim tehničkim zahtjevima DVB-T prijamnika u Republici Hrvatskoj“, svojevrsan vodič proizvođačima i distributerima prijamničke opreme o potrebnim karakteristikama opreme za hrvatsko tržište.

Kako bi se omogućila tehnička implementacija novih sadržaja i usluga u digitalnim radiodifuzijskim mrežama koje bi korisnicima pružile dodatnu vrijednost u odnosu na postojeće usluge, a pružateljima usluga osigurala način i uvjete uporabe RF spektra koji će im omogućiti izgradnju uspješnog i održivog poslovnog modela u Republici Hrvatskoj, HAKOM je pokrenuo prikupljanje mišljenja u svezi s obavljanjem djelatnosti elektroničkih komunikacijskih usluga upravljanja multipleksom u zemaljskoj radiodifuziji.

U prosincu 2010. godine, HAKOM je zabilježio i prve ozbiljnije smetnje u prijama digitalnih televizijskih signala. U procesu talijanskog prelaska s analognog na digitalno odašiljanje televizijskih programa, u Talijanskoj Republici pušteni su u rad televizijski multipleksi na frekvencijama koje koristi Republika Hrvatska. Radom talijanskih odašiljača na frekvencijama koje koriste hrvatski DVB-T multipleksi, značajnom broju hrvatskih građana u Istri onemogućen je prijam multipleksa s nacionalnim i regionalnim televizijskim programima. Ova tema je detaljnije obrađena u poglavlju 1.9.1. Radiofrekvencijski spektar.



## **1.7. Ostale usluge**

### **1.7.1. VAS usluge**

HAKOM je tijekom 2010. godine proveo preventivno djelovanje prema operatorima usluge s dodanom vrijednosti na način da je poduzeo velike napore kako bi ih upoznao s njihovim pravima, odnosno sa zakonskim propisima koji se odnose na područje njihove djelatnosti. Nakon provedenog informiranja provedene su provjere o načinu pružanja usluga koje su dostupne na tržištu te je na temelju sačinjenih provjera u nekim slučajevima pokrenut stručni nadzor kako bi se nedostaci pri pružanju usluga uklonili. Provedba stručnog nadzora i sankcioniranje operatora su imali svrhu usklađivanja pružanja postojećih i budućih usluga s dodanim vrijednostima sa zakonskim odredbama koje propisuje Zakon o elektroničkim komunikacijama i Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, a sve s ciljem visoke zaštite krajnjih korisnika. Ukupno je pokrenuto 64 stručnih nadzora nad pružateljima VAS usluga.

### **1.7.2. Univerzalne usluge**

Jedno od načela i ciljeva regulacije elektroničkog komunikacijskog tržišta Republike Hrvatske je osigurati pristup univerzalnim uslugama za sve korisnike usluga.

Univerzalne usluge u elektroničkim komunikacijama predstavljaju najmanji skup elektroničkih komunikacijskih usluga određene kakvoće, koje moraju biti dostupne svim krajnjim korisnicima po pristupačnoj cijeni na cijelom području Republike Hrvatske neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji uz što manje narušavanje tržišnog natjecanja.

Univerzalne usluge obuhvaćaju jednu ili više sljedećih usluga:

1. pristup javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji,
2. pristup krajnjih korisnika usluga najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, a koji može biti tiskani i/ili elektronički te se mora redovito obnavljati,
3. pristup krajnjih korisnika usluga, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika,
4. postavljanje javnih telefonskih govornica na javnim mjestima dostupnim u svako doba,
5. posebne mjere za osobe s invaliditetom, uključujući pristup hitnim službama, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i imeniku pretplatnika, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga,
6. posebne cjenovne sustave prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga.

Obzirom da je dosadašnjem operatoru univerzalnih usluga istjecalo razdoblje obveznog pružanja univerzalnih usluga, HAKOM je raspisao i proveo javni natječaj, s ciljem određivanja operatora univerzalnih usluga.

U postupku javnog natječaja, početkom listopada 2010. godine, donesena je odluka kojom se trgovačko društvo Imenik d.o.o. Zagreb, Trg bana Josipa Jelačića 3, određuje operatorom za

pružanje univerzalnih usluga i to usluga pristupa najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga na teritoriju Republike Hrvatske za razdoblje u trajanju od pet godina.

S obzirom da za ostale usluge iz opsega univerzalnih usluga propisanih ZEK-om nije pristigla nijedna ponuda na natječaj, zbog postojanja potrebe za obavljanjem univerzalnih usluga HAKOM je odredio operatora sa značajnom tržišnom snagom kao operatora univerzalnih usluga. Stoga je trgovačko društvo Hrvatski Telekom d.d. određeno operatorom za pružanje univerzalnih usluga na teritoriju Republike Hrvatske za razdoblje u trajanju od pet godina i to za sljedeće usluge:

1. pristup javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama,
2. pristup službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika,
3. postavljanje javnih telefonskih govornica na javnim mjestima,
4. posebne mjere za osobe s invaliditetom,
5. posebni cjenovni sustavi za socijalno ugroženu skupinu krajnjih korisnika usluga.

Univerzalne usluge moraju biti dostupne svim krajnjim korisnicima usluga po pristupačnoj i istovjetnoj cijeni na cijelom području RH. Operator univerzalnih usluga je izradio posebne cjenovne sustave prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika, uključujući posebni tarifni paket namijenjen osobama s niskim prihodima, te cijenu za uslugu davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika (Služba informacija 118xx), na koje je Vijeće HAKOM-a dalo suglasnost. HAKOM je u 2010. godini posebno vodio računa o kakvoći i dostupnosti univerzalnih usluga.

### **1.7.3. Nadolazeće usluge**

HAKOM je u 2010. godini pratio tendencije razvoja novih usluga u svijetu. Obavljale su se analize svih nadolazećih usluga te potreba za njihovom regulacijom što HAKOM dovodi u regulatorni iskorak. Na taj način, u slučaju potrebe, osigurano je jednostavno i pravovremeno uvođenje regulacije pojedinih komunikacijskih usluga.

Razvojem novih tehnologija operatori postojeću mrežu mijenjaju novom pristupnom i jezgrenom mrežom koja radi na IP protokolu, a omogućava jednostavnije i brže uvođenje usluga te daje veću fleksibilnost operatorima. Prelaskom na takve mreže uređaji će, poput današnjih računala, morati imati svoju IP adresu što će rezultirati velikom potrošnjom adresnog resursa. Već danas je velik problem postojeći IP protokol verzije 4, koji će se prema predviđanjima iskoristiti tijekom ove godine. Stoga je vrlo važno što prije krenuti u migraciji s IP protokola verzije 4 na IP protokol verzije 6. HAKOM je tijekom 2010. godine poduzeo pripreme korake u svrhu promoviranja migracije prema IP protokolu verzije 6. Kako bi potaknuo korisnike na migraciju prema IPv6 protokolu, HAKOM planira u što skorije vrijeme omogućiti korisnicima pristup svojim web uslugama putem oba protokola, IPv4 i IPv6, te objaviti upitnik prema operatorima kako bi se uvidjela spremnost operatora na migraciju prema IPv6 protokolu.

Osim navede problematike migracije prema IPv6 protokolu HAKOM je u 2010. godini pratio razvoj novog segmenta tržišta zvanog „računalstvo u oblacima“. „Računalstvo u oblacima“ pojednostavljuje razvoj usluga te omogućava konvergenciju medija, elektroničkih

komunikacija i ICT-a. Najjednostavniji primjer takvih usluga su googleove aplikacije poput gtalk, picasa, google maps i druge. Budući da računalstvo u oblacima ne obuhvaća samo usluge, već i infrastrukturu, HAKOM je posebnu pažnju posvetio praćenju razvoja tog segmenta kako bi u svakom trenutku bio spreman uvesti regulaciju za pojedine usluge. U Republici Hrvatskoj ovaj segment još nije dosegnuo potencijal kojeg ima, ali počele su se pojavljivati prve usluge poput interaktivne televizije i televizije na mobilnim uređajima.

## **1.8. Usluge pristupa infrastrukturi i mreži i građenje elektroničke komunikacijske infrastrukture**

### **1.8.1. Pregled tržišta**

HAKOM je posebnu pažnju posvetio zajedničkom korištenju izgrađene kabelaške kanalizacije. Infrastrukturni operator koji upravlja distributivnom kabelaškom kanalizacijom (u daljnjem tekstu DTK) obavezan je omogućiti korištenje slobodnog prostora svakom operatoru korisniku koji to zahtijeva ako na traženoj trasi postoji slobodan prostor. Kako su uočene pojave opstrukcije u postupku ostvarivanja prava koje ima operator korisnik i to na način da se zauzetim prostorom smatrao i prostor koji infrastrukturni operator planira koristiti za svoje potrebe u narednom razdoblju od dvije godine te da se nekoristeni kapaciteti, kabeli, nisu izvlačili, HAKOM je donio Pravilnik o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme. Primjenom Pravilnika te njegovim izmjenama i dopunama gotovo je u potpunosti uklonjen negativni odgovor infrastrukturnog operatora o nemogućnosti realizacije zahtjeva operatora korisnika za korištenje slobodnog prostora u DTK, te su pritužbe od strane operatora korisnika o nemogućnosti ugovaranja korištenja DTK svedene na najmanju moguću mjeru. Umjesto zanemarivog posredovanja u sporovima između infrastrukturnog operatora i operatora korisnika, fokus aktivnosti je postavljen prema utvrđivanju stvarnog stanja kod slučajeva zajedničkog korištenja izgrađene elektroničke infrastrukture i povezane opreme, prikupljanju podataka o infrastrukturi i povezanoj opremi infrastrukturnih operatora, uzakonjenju, odnosno sređivanju neregularnog zajedničkog korištenja.

Poslovi vezani s građenjem, a koje obavlja HAKOM, obuhvaćaju poslove izdavanja posebnih uvjeta gradnje odnosno potvrda idejnog projekta, ocjene idejnih projekata, usklađenost glavnih projekata s uvjetima gradnje odnosno idejnim projektom, sudjelovanje u radu povjerenstava za tehnički pregled građevina, sudjelovanje u ocjeni idejnih i glavnih projekata u postupcima izdavanja lokacijskih i građevinskih dozvola, davanje smjernica/zahtjeva za sadržaj dokumenata prostornog planiranja u dijelu planiranja elektroničkih komunikacija, sudjelovanje na prethodnim i javnim raspravama prostornih planova i davanje mišljenja na konačne prijedloge prostornih planova.

### **1.8.2. Regulatorne mjere**

#### ***DTK***

Početkom 2010. godine donijeta je regulatorna mjera kojom je utvrđena obveza HT-a za primjenu načela troškovne usmjerenosti kod određivanja cijene najma slobodnog prostora u kabelaškoj kanalizaciji te su određene i naknade koje plaćaju operatori korisnici za uslugu zajedničkog korištenja DTK. Krajem godine započet je postupak izrade i donošenja standarde ponude pristupa kabelaškoj kanalizaciji HT-a, što će još više ubrzati postupak ostvarivanja zajedničkog korištenja, a ujedno će se u cijelosti primjenjivati načelo nediskriminacije i odobravanja pristupa kabelaškoj kanalizaciji HT-a svim operatorima korisnicima uz jednake uvjete.

## ***Pravo puta***

Osnovna poteškoća kod izdavanja potvrda o pravu puta je nesređenost vlasničkih knjiga što rezultira time da infrastrukturni operator ne može u potpunosti ishoditi potvrdu o pravu puta na cijeloj trasi u kontinuitetu. Često se događa da evidentirani vlasnik nekretnine, koji bi trebao ostvariti pravo naknade, više nije u naravi vlasnik ili se potvrda ne može izdati. Potvrda o pravu puta omogućuje infrastrukturnom operatoru nesmetan pristup elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi izgrađenoj na nekretninama u vlasništvu drugih i omogućava im pokretanje postupaka uzakonjenja, odnosno sređivanje stanja s operatorima korisnicima na tim trasama. HAKOM kontinuirano radi na unapređenju procesa izdavanja potvrda o pravu puta zajedno sa svim infrastrukturnim operatorima, a što je rezultiralo donošenjem izmjena i dopuna Pravilnika, te skraćanjem vremena izdavanje potvrde o pravu puta.

## ***Građenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme***

Posebna pozornost je dana izdavanju posebnih uvjeta za građenje objekata unutar zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme te zaštitne zone i radijskog koridora radijskih postaja. Uočene su određene poteškoće kod izdavanja posebnih uvjeta koje određuje Pravilnik o načinu i uvjetima određivanja zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, zaštitne zone i radijskog koridora te obveze investitora radova ili građevine te je pokrenut postupak izmjena i dopuna ovog pravilnika.

U sklopu aktivnosti za poticanje razvoja i učinkovitog ulaganja, HAKOM je poduzeo niz aktivnosti kako bi se stvorile pretpostavke za brz i neometan razvitak, kao i stvaranja pretpostavki za građenje kablskih kanalizacija i svjetlovodnih mreža. Konkretno regulatorne mjere u ovom području su prvenstveno donošenje pravilnika i izmjena i dopuna postojećih pravilnika. U protekloj godini donijeto je nekoliko pravilnika, a koji, između ostalog, doprinose unapređenju procesa izdavanja potvrda o pravu puta, jasnije definiraju odnose kod zajedničkog korištenja distributivne kablске kanalizacije, te reguliraju tehnička i uporabna načela izgradnje i uporabe kablске kanalizacije i svjetlovodne distribucijske mreže. Osnovno načelo koje Pravilnici o tehničkim i uporabnim uvjetima propisuju su: otvorenost mreže, osiguranje dostatnog kapaciteta kablске kanalizacije i svjetlovodne mreže za sve korisnike na području obuhvata.

## **1.9. Upravljanje ograničenim dobrima**

Upravljanje i uporaba radiofrekvencijskog spektra i adresnog i brojevnog prostora, kao prirodno ograničenih općih dobara, od interesa su za Republiku Hrvatsku. HAKOM je kao nacionalno regularno tijelo zadužen za promicanje tržišnog natjecanja u elektroničkim komunikacijama djelotvornim upravljanjem ovih dobara.

### **1.9.1. Radiofrekvencijski spektar**

U okviru svojih nadležnosti HAKOM obavlja poslove upravljanja radiofrekvencijskim spektrom. Na domaćoj razini to znači planiranje i pripremu tehničkih parametara, izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra i kontrolu spektra, dok se na međunarodnoj razini to odnosi na usklađivanje uporabe radiofrekvencijskog spektra u skladu s vrijedećim odlukama i preporukama CEPT-a te vrijedećim međunarodnim sporazumima.

#### ***Jednostavnija uporaba RF spektra***

U cilju što veće harmonizacije uporabe radiofrekvencijskog spektra, usklađivanja s europskom regulativom i što lakšeg kolanja uređaja koji koriste radiofrekvencijski spektar na području CEPT-a, HAKOM je tijekom 2010. izdao 20 novih općih dozvola, izmijenio 10 postojećih, te 5 povukao. Također, na internetskim stranicama HAKOM-a je izrađena aplikacija za pretraživanje općih dozvola po vrsti uređaja i frekvencijskom području, čime je smanjen broj upita korisnika koji jednostavno mogu doći do informacija.

Na internetskim stranicama HAKOM-a je provedena javna rasprava o prijedlogu izmjena i dopuna Tablice namjene radiofrekvencijskog spektra, nakon čega je izmijenjeni i dopunjeni prijedlog Tablice upućen u MMPI na objavu.

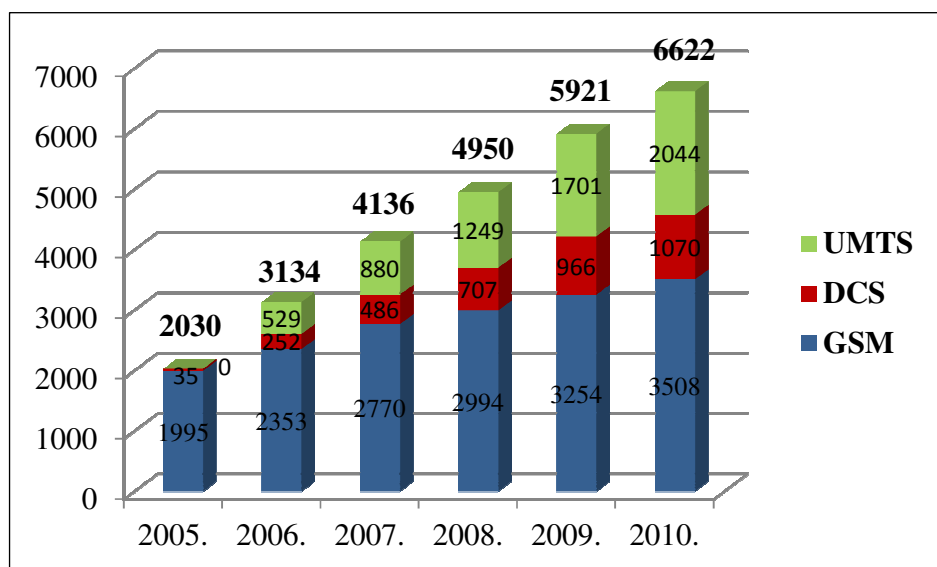
Izmjenama Pravilnika o uvjetima dodjele i uporabe radiofrekvencijskog spektra u 2010. godine pojednostavljen je postupak puštanja radijskih postaja u rad. Ukinuti su obvezni tehnički pregledi za pojedine radijske postaje. Također, potreba prijave radijske postaje HAKOM-u je nužna samo u slučaju kada je to navedeno u dozvoli, a ne više za sve postaje. Uvedena je i mogućnost dostavljanja tehničkih podataka u elektroničkom obliku.

Tijekom 2010. godine su pripremljene procedure za pojednostavljeno izdavanje dozvola za usmjerene veze na kratkim udaljenostima gdje je vjerojatnost smetanja jednog sustava drugom vrlo malo vjerojatna. Klasični postupak izdavanja dozvole se pojednostavljuje tako da korisnik određuje tehničke parametre pojedine veze i prijava se vrši isključivo elektroničkim putem te nije potrebno dostavljati tehničku dokumentaciju. Tijekom 2011. godine će se ovi postupci implementirati u odgovarajuće propise, čime će se olakšati planiranje HAKOM-u i prijava korisnicima.

Zbog slučajeva nezakonite uporabe uređaja za ometanje frekvencija koje koriste javne mreže pokretnih komunikacija, HAKOM je izdao priopćenje u kojem se objašnjava da su uvoz i uporaba takvih uređaja mogući samo za službe od posebnog značaja i u slučajevima kada to zahtijevaju interesi obrane ili nacionalne sigurnosti.

## Javne mreže pokretnih komunikacija

U okviru redovitih poslova vezanih uz javne pokretne mreže, tijekom 2010. godine HAKOM je zaprimao prijave osnovnih postaja od operatora te nakon provjere dostavljenih podataka izdavao potvrde o usklađenosti za te osnovne postaje. Pri provjeri dostavljenih podataka i izračunima vezanim uz zračenja osnovnih postaja, posebna pozornost se obraća na područja povećane osjetljivosti (stambena naselja, škole, dječji vrtići, bolnice i slično) te, po potrebi, HAKOM obavlja i dodatna mjerenja. Slika 1.34. pokazuje rast broja prijavljenih osnovnih postaja (sektora pokrivanja) u Republici Hrvatskoj.



Slika 1.34. Broj prijavljenih osnovnih postaja

Na zahtjev trgovačkog društva VIPnet d.o.o., HAKOM je u srpnju 2010. godine uskladio staru dozvolu za uporabu radiofrekvencijskog spektra za UMTS s trenutno vrijedećim propisima na način da je izdao tehnološki neutralnu dozvolu. Ovime je omogućena uporaba bilo koje od tehnologija navedenih u odgovarajućem planu dodjele radiofrekvencijskog spektra.

Krajem 2010. godine potpisan je provedbeni sporazum o međunarodnoj koordinaciji i uporabi UMTS tehnologije u GSM frekvencijskim područjima s Austrijom, Mađarskom, Slovenijom i Srbijom. Kako je u Republici Hrvatskoj dopuštena uporaba UMTS tehnologije u frekvencijskim područjima namijenjenima za GSM, a operatori taj spektar upotrebljavaju i za UMTS, ovaj sporazum omogućava takvu uporabu i u pograničnim područjima.

Tijekom 2011. godine izdano je ukupno 5 dozvola za testiranje LTE tehnologije u različitim frekvencijskim područjima, i to postojećim operatorima i proizvođačima opreme.

U okviru priprema za mogućnost provođenja javne dražbe radiofrekvencijskog spektra, HAKOM je sudjelovao na radionici o javnim dražbama koju je organizirao austrijski regulator RTR (*Die Rundfunk und Telekom Regulierungs*). Također, vezano uz istu tematiku, HAKOM je sudjelovao na CEPT-ovoj radionici o provedenoj javnoj dražbi radiofrekvencijskog spektra (800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2 GHz, 2.5 GHz) u Njemačkoj.

### ***Privatne mreže pokretnih komunikacija***

U okviru redovitih poslova vezanih uz privatne pokretne mreže tijekom 2010. godine HAKOM je planirao uporabu radiofrekvencijskog spektra za tu namjenu.

Uočen je porast izdanih dozvola za privatne mreže pokretnih komunikacija koje koriste nove digitalne tehnologije, u odnosu na analognu tehnologiju.

Međunarodna koordinacija se odvijala prema HCM sporazumu te su rješavani zahtjevi susjednih zemalja potpisnica.

### ***Mikrovalne i satelitske mreže***

U okviru redovitih poslova vezanih uz mikrovalne mreže tijekom 2010. godine HAKOM je planirao uporabu radiofrekvencijskog spektra i izdavane su dozvole. Međunarodno usklađivanje je obavljano prema HCM sporazumu.

Donesen je plan dodjele za frekvencijske pojaseve koji se koriste za mikrovalno povezivanje, nakon provedene javne rasprave na internetskim stranicama HAKOM-a.

Vežano uz satelitske mreže, HAKOM je analizirao i odgovarao na koordinacijske zahtjeve drugih država, sukladno procedurama ITU-a.

U suradnji s MMPI izrađeno je objašnjenje odredaba ZEK-a, u vezi s pružanjem usluga satelitskih komunikacija u Republici Hrvatskoj, kako bi se detaljno razjasnile obveze operatora i korisnika.

### ***Radijske mreže***

Nakon što je krajem 2009. godine započeto planiranje mreža digitalnog radija u frekvencijskom području VHF III (Very High Frequency III), HAKOM je tijekom 2010. godine veliki dio svojih aktivnosti usmjerio na izradu plana tri pokrivanja digitalnim radijem na području Republike Hrvatske te međunarodno usklađivanje DAB radijskih postaja. U tu svrhu pripremljeno je i poslano u međunarodnu koordinaciju više od 130 radijskih postaja.

Prema postojećim planovima u navedenom radifrekvencijskom pojasu moguće je koristiti nekoliko inačica standarda digitalnog radija iz porodice EUREKA 147: DAB (Digital Audio Broadcasting), DAB+ (nadograđeni Digital Audio Broadcasting) i DMB (Digital Multimedia Broadcasting).

Kako bi se razmotrile mogućnosti uvođenja digitalnog radija te donijeli zaključci i osnovne smjernice koje bi poslužile za donošenje strateške odluke o uvođenju digitalnog radija i odabira „hrvatskoga standarda“, HAKOM je tijekom 2009. godine pokrenuo Forum o digitalnom radiju koji okuplja stručnjake različitih profila iz različitih institucija. Tijekom 2010. godine nastavljen je intenzivan rad u okviru Foruma, kroz aktivnosti radne skupine za tehnička pitanja te u okviru održanog plenarnog sastanka Foruma. U sklopu rada radne skupine HAKOM je inicirao izradu dokumenta s pregledom raspoloživih standarda, planiranja mreže i pregleda uporabe digitalnog radija na području Europe.



Unatoč velikoj zagušenosti VHF II frekvencijskog dijela spektra (FM radio), HAKOM je intenzivno nastavio postupak planiranja i optimizacije mreža radijskih postaja kako bi se osiguralo poboljšanje pokrivenosti postojećih nakladnika te osigurala frekvencije za nove koncesije. U sklopu navedenog obrađeno je više od 60 zahtjeva radijskih nakladnika vezanih uz poboljšanje čujnosti ili mogućnosti izmjene tehničkih parametra.

Također, nastavljeni su poslovi vezeni za radiodifuziju zvuka na srednjem i kratkom valu, a tijekom 2010. godine nastavljeno je i eksperimentalno emitiranje digitalnog radija u DAB i DRM (Digital Radio Mondiale) standardu.

Kao osnovni uvjet za raspisivanje koncesija za medijske djelatnosti, HAKOM je redovito određivao tehničke parametre, odnosno tehničku podlogu za raspisivanje natječaja za obavljanje djelatnosti radija, kao i odgovarao na upite o postojanju tehničkih uvjeta za raspisivanje koncesija na pojedinim područjima. Također je obavljao i tehničke preglede ispunjavanja minimalnih uvjeta za obavljanje medijskih djelatnosti kao preduvjeta za potpisivanje ugovora o koncesiji. U svim ovim poslovima HAKOM je tijesno surađivao s Agencijom za elektroničke medije (u daljnjem tekstu: AEM).

Na temelju rezultata replaniranja postojećih te planiranja novih FM mreža i međunarodnog usklađivanja frekvencija, HAKOM je obnovio bazu radiofrekvencijskog spektra za područje radija, koja je javno dostupna na internetskim stranicama HAKOM-a.

U sklopu međunarodne koordinacije redovito su analizirane FM radijske postaje objavljene preko ITU BRIFIC objave, obavljena je prijava kratkovalnih radijskih postaja za sezonu A09, B09 i A10.

Nastavljeno je intenzivno međunarodno usklađivanje radijskih postaja sa susjednim zemljama Austrijom, Bosnom i Hercegovinom, Crnom Gorom, Mađarskom, Slovenijom, Srbijom i Italijom, pri čemu je u sklopu međunarodne suradnje pripremljeno, poslano i/ili analizirano ukupno više od 500 koordinacijska zahtjeva za FM/T-DAB radijske postaje.

### ***Televizijske mreže***

Tijekom 2010. godini HAKOM je nastavio intenzivan rad na planiranju i osiguravanju uvjeta za puštanje u rad digitalnih televizijskih mreža u skladu sa Strategijom prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u Republici Hrvatskoj.

Aktivnosti vezane uz analognu televiziju nastavljene su na razini replaniranja postojećih TV mreža, odnosno zamjene postojećih kanala analognih TV odašiljača te isključivanja odašiljača i pretvarača analogne televizije, kako bi se oslobodio radiofrekvencijski spektar za daljnje uvođenje digitalne televizije, prvenstveno MUX-a D.

HAKOM je u 2010. godini izdao dvije dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra za usluge upravljanja elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije za mreže: multipleksa MUX D na području Republike Hrvatske, kojima je osiguran prelazak postojećih nakladnika televizije regionalne i lokalne razine na digitalno odašiljanje programa te uvođenje novih sadržaja, te za mrežu na području digitalne regije d82, odnosno na širem područje grada Splita.

Do kraja godine nastavljen je i eksperimentalni rad DVB-T HDTV (High-definition television) multipleksa, odnosno emitiranje televizije visoke kakvoće u Zagrebu, Splitu, Rijeci i Osijeku.

Isključivanje analogne televizije u Republici Hrvatskoj započelo je isključivanjem odašiljača nakladnika državne razine i postupno provedeno do 5. listopada 2010. kroz devet digitalnih regija, odnosno do kraja 31. prosinca 2010. godine za nakladnike na razinama nižim od državne. Do kraja 2010. godine temeljem izdanih dozvola osigurana je pokrivenost stanovnika veća od 98 posto za MUX A, 96 posto za MUX B te 85 posto za MUX D na području Republike Hrvatske.

S obzirom na oslobađanje radiofrekvencijskog spektra u području 790-862 MHz, tzv. digitalne dividende, predviđenog za uvođenje mobilnih komunikacija, odnosno prestanak uporabe navedenog frekvencijskog pojasa za digitalnu televiziju, HAKOM je obavio replaniranje DVB-T mreža u frekvencijskom području 470-790 MHz kako bi pokušao nadomjestiti planska pokrivanja koja se gube u pojasu 790-862 MHz (jedno do dva pokrivanja ovisno o zemljopisnom području).

U sklopu navedenog pokrenut je postupak međunarodnog usklađivanja hrvatskih DVB-T postaja sa susjednim zemljama te je kroz intenzivnu suradnju s administracijama Austrije, Bosne i Hercegovine, Mađarske, Slovenije i Crne Gore obrađeno oko 220 koordinacijskih zahtjeva.

Na temelju rezultata replaniranja postojećih te planiranja novih TV mreža i međunarodnog usklađivanja frekvencija, obnavljana je baza radiofrekvencijskog spektra za područje televizije, javno dostupna na internetskim stranicama HAKOM-a.

HAKOM je redovito određivao tehničke parametre za obnovu postojećih koncesija za djelatnost televizije, odnosno tehničku podlogu o raspoloživim kapacitetima u multipleksima digitalnih televizijskih mreža surađujući s AEM-om. U sklopu obrade zahtjeva za izdavanje dozvola ili puštanja u rad DVB-T postaja, HAKOM je obavio kontrolu velikog broja projekata i parametara TV/DVB-T postaja sukladno definiranim parametrima, obradivši oko 280 zahtjeva.

S obzirom na proces isključivanja analogne televizije tijekom 2010. godine, HAKOM je intenzivno radio na rješavanju raznih upita u svezi digitalizacije televizije. U tu svrhu pripremljene su brojne objave za medije i HAKOM-ovu internetsku stranicu, te sudjelovanja u radijskim i televizijskim emisijama.

### ***Kontrola i nadzor spektra***

Za potrebe kontrole radiofrekvencijskog spektra (u daljnjem tekstu: RF spektar) i drugih stručnih i tehničkih poslova u sklopu djelotvornog upravljanja RF spektrom, HAKOM ima ustrojen sustav kontrolno-mjernih središta (dalje u tekstu: KMS) i kontrolno-mjernih postaja (dalje u tekstu: KMP).

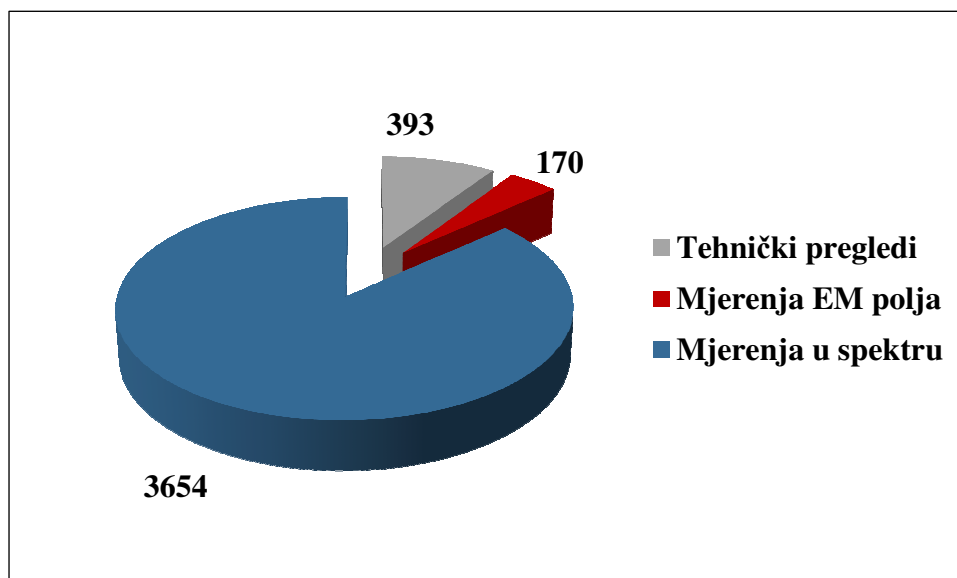
Kontrolno-mjerna središta ustrojena su u Zagrebu, Osijeku, Splitu i Rijeci, što čini optimum s obzirom na zemljopisne značajke RH. Pored kontrolno-mjernih središta, operativno je i šest

kontrolno-mjernih postaja bez posada, a koje su daljinski upravljane iz kontrolno-mjernih središta. Također, HAKOM posjeduje i pet mjernih vozila sposobnih za zadaće mjerenja u RF spektru.

U 2010. godini provedeno je značajnije osuvremenjivanje i zaokruživanje kontrolno-mjernog sustava. Izgrađen je namjenski objekt za KMS Rijeka, dva dotrajala mjerna vozila zamijenjena su novima te je unaprijeđena mjerna oprema i softver kroz projekt financiran putem fonda pretprijetne pomoći IPA 2007. Novu opremu i softver, vrijednosti iznosa od 3.415.510 EU, Europska unija je financirala sa 75 posto sredstava, a HAKOM sa 25 posto.

Vezano uz mjerenja, 2010. godina protekla je prvenstveno u znaku realizacije “Strategije prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa” koju je usvojila Vlada Republike Hrvatske. S tom svrhom je mjernim vozilima obavljeno preko 3500 mjerenja pokrivenosti Republike Hrvatske digitalnim signalom, kao i preko 390 tehničkih pregleda DVB-T radijskih postaja koje su puštane u rad prije gašenja analognih televizijskih odašiljača. Osim ovih mjerenja, HAKOM je tijekom cijele godine provodio i sustavna mjerenja u svrhu zaštite RF spektra, kao prirodno ograničenog dobra od interesa za Republiku Hrvatsku. Svakodnevna mjerenja su se provodila iz sva četiri kontrolno-mjerna središta i šest daljinski upravljanih kontrolno-mjernih postaja, dok su mjernim vozilima provedena periodička mjerenja na područjima na kojima nepokretni dio mjernog sustava ne pruža zadovoljavajuću mogućnost kontrole. Osim mjerenja u svrhu zaštite ili kontrole spektra, po potrebi su obavljena i mjerenja za frekvencijsko planiranje i međunarodnu koordinaciju.

Planirane mjerne kampanje, mjerenje signala za radio i televiziju na obali i priobalnom području s naglaskom na zaštitu od smetnja, uvažavanje rada radijskih postaja u mikrovalnoj vezi sukladno propisanim dozvolama i uvažavanje rada radijskih postaja u radiodifuziji, uspješno su provedene. Rezultati mjerenja signala za radio i televiziju na obali i priobalnom području ukazuju na daljnje pogoršanje broja neusklađenih radiodifuzijskih signala koji dolaze iz Talijanske Republike. Ostale susjedne zemlje ne slijede ovakvo ponašanje.



Slika 1.35. Kontrola RF spektra

Kao regulatorne mjere su provedeni poslovi stručnog nadzora u svim slučajevima neuvažavanja zakonskih i podzakonskih propisa uporabe radiofrekvencijskog spektra.

Ukupno je pokrenuto 30 postupaka kojima je zabranjen rad nelegalnih radijskih postaja ili naređeno njihovo usklađenje s propisima u slučajevima nesukladnosti.

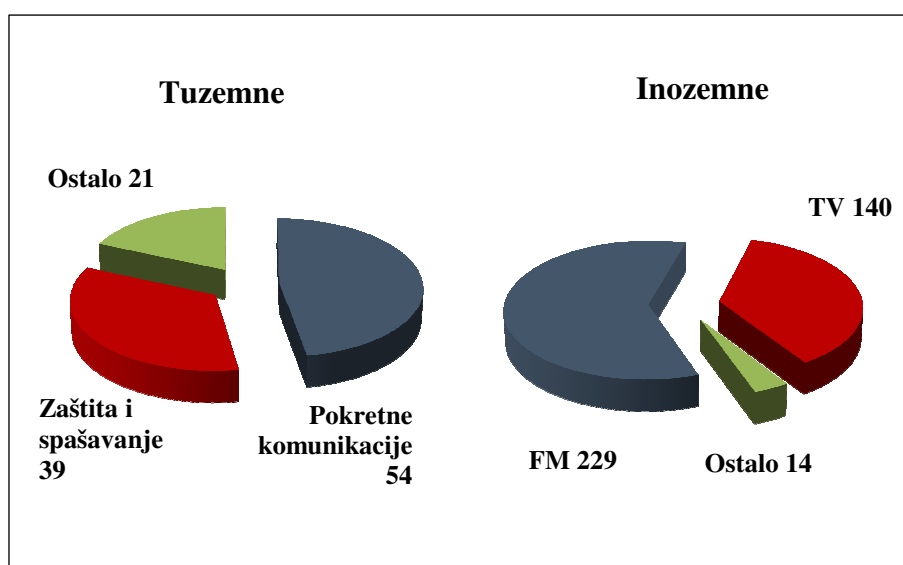
### ***Mjerenja elektromagnetskog zračenja***

Kontrola RF spektra je uključivala i mjerenja veličina elektromagnetskih polja u svrhu zaštite zdravlja ljudi od njihova djelovanja s naglaskom na zaštitu djece. Provedena je mjerna kampanja u vrtićima i osnovnim školama u Republici Hrvatskoj, a HAKOM je i redovito provjeravao rezultate mjerenja dostavljenih od pravnih osoba koje su ovlaštene za obavljanje mjerenja elektromagnetskog zračenja.

U svrhu zaštite djece predškolske i školske dobi od djelovanja elektromagnetskih polja, HAKOM je proveo redovitu godišnju kontrolu mjerenjima na lokacijama vrtića i osnovnih škola u čijoj blizini postoje izvori elektromagnetskih valova (osnovne postaje pokretnih komunikacijskih mreža, odašiljači za radiodifuziju i slični izvori elektromagnetskih zračenja u RF spektru). Mjerenja su pokazala da su razine elektromagnetskih polja znatno ispod propisanih razina na svim lokacijama na kojima je mjereno. Iako su pri mjerenju uzete u obzir samo lokacije predškolskih i osnovnoškolskih ustanova u čijoj se neposrednoj blizini nalaze radijske postaje, njih ukupno 123<sup>13</sup>, izmjerene vrijednosti su znatno ispod dopuštenih. Niti u jednom slučaju nije zabilježeno prekoračenje propisanih vrijednosti te su predškolske i osnovnoškolske ustanove u Republici Hrvatskoj sigurne od elektromagnetskog zračenja uzrokovanog radom elektroničkih komunikacijskih servisa.

### ***Zaštita od smetnja***

Posebna pozornost posvećena je zaštiti od smetnja u radijskim komunikacijama. Naglasak je stavljen na tijela državne uprave nadležnog za zaštitu i spašavanje, hitnih služba, pomorskih i zrakoplovnih radijskih komunikacija (koje služe u svrhu sigurnosti ljudskih života) i operatore elektroničkih komunikacija.

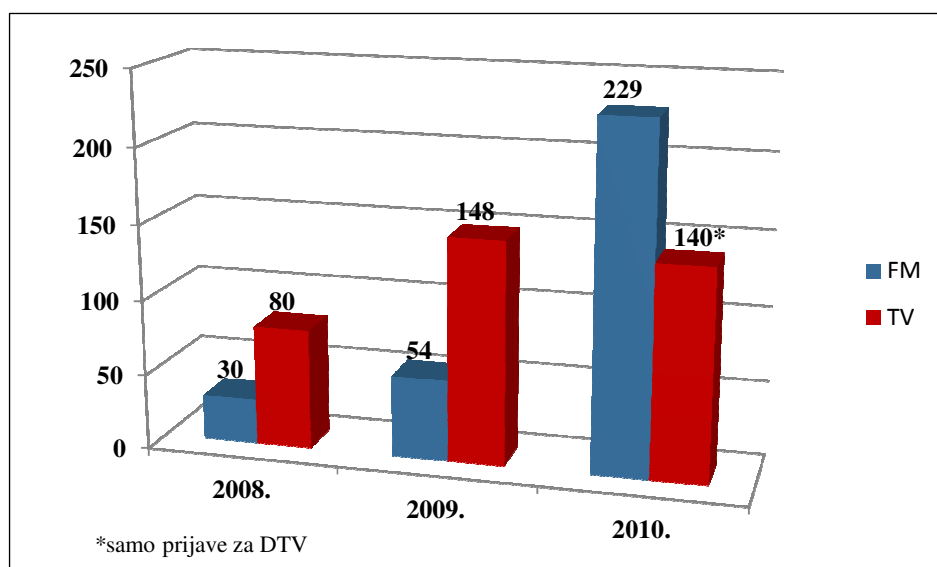


Slika 1.36. Smetnje u radiofrekvencijskom spektru

<sup>13</sup> popis lokacija na kojima je obavljeno mjerenje kao i mjerna izvješća nalaze se na [www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)

Kao trend u mrežama pokretnih komunikacija, uočava se porast broja prijavljenih i uklonjenih smetnji u UMTS frekvencijskom području, što prati rast broja osnovnih UMTS postaja sva tri operatora, odnosno širenje njihovih mreža. Istovremeno je bilo manje smetnji komunikacijama u službama pomorskih ili zrakoplovnih radijskih komunikacija u odnosu na 2009. godinu.

Mjerenje signala za radio i televiziju na obali i u priobalnom području pokazalo je trend porasta broja smetnji koje stižu iz Talijanske Republike. Mjerenja su uglavnom obavljena za vrijeme toplih ljetnih mjeseci, kada je rasprostiranje elektromagnetskih valova, odnosno smetnji, izraženije. Također, s obzirom da je Republika Hrvatska već bila prešla na digitalno odašiljanje, prijave smetnji za televiziju nisu uključivale frekvencije korištene u analognom razdoblju (što je primjerice bio slučaj 2009. ili 2008. godine). Iako su neusklađeni signali iz Italije bili prisutni za vrijeme ljeta, razina tih signala nije onemogućavala prijam hrvatskih DVB-T multipleksa. Bez obzira na velik broj prijava smetnji mjerodavnoj talijanskoj administraciji, talijanska strana nije učinila gotovo ništa na njihovu rješavanje. Suradnja po pitanju uklanjanja smetnji s ostalim susjednim zemljama je bila primjerena i uspješna.



Slika 1.37. Prijave smetnji talijanskoj administraciji po godinama

### ***Krada radiofrekvencijskog spektra od strane Talijanske Republike***

Talijanskim prelaskom na potpuno digitalno odašiljanje u frekvencijskom području za televiziju u trima sjevernim jadranskim regijama u Talijanskoj Republici, koji se dogodio u prosincu 2010. godine, pušteni su u rad smetajući odašiljači koji ozbiljno narušavaju prijam hrvatskih televizijskih programa u sva tri multipleksa (multipleksi A, B i D). Unatoč slanju službenih prijava smetnji talijanskoj mjerodavnoj administraciji, obavijesti ITU te kontakata preko Ministarstva vanjskih poslova i europskih integracija, talijanska strana ne samo da nije uklonila smetnje, već nije odgovorila niti na jedan od 17 upućenih dopisa poslanih od pojave posljednjih smetnji do kraja godine.

Italija ovakvim ponašanjem, koje dokazuje nepostojanje minimuma suradnje koje se očekuje između tijela koje upravljaju radiofrekvencijskim spektrom, umanjuje i ozbiljno ugrožava frekvencijska prava Republike Hrvatske, osigurana na Regionalnoj radiokomunikacijskoj

konferenciji u Ženevi 2006. godine. Sporazum sa spomenute konferencije, koji uključuje frekvencijski plan za frekvencijska područja za televiziju (VHF III i UHF IV i V), potpisan je između 101 države, uključujući Republiku Hrvatsku i Talijansku Republiku.

Osim već nastale štete Republici Hrvatskoj na području Istre, postoji ozbiljna bojazan da bi nastavak talijanske digitalizacije prema jugu mogao ugroziti čitavo obalno područje i proširiti problem prijama televizijskog signala na Kvarner i Dalmaciju. HAKOM će i nadalje činiti sve što je u njegovoj moći kako bi se problem pokušao riješiti, ali ove smetnje su prerasle odnos dvaju tijela koje upravljaju radiofrekvencijskim spektrom i predstavljaju ozbiljan problem u odnosima dviju država.

## **1.9.2. Adresni i brojevni prostor**

Zadaća HAKOM-a je upravljanje adresnim i brojevnim prostorom u RH, radi osiguravanja djelotvorne uporabe adresa i brojeva. Pri tome obavlja sljedeće poslove:

- dodjeljuje adrese i brojeve operatorima na temelju Plana adresiranja i Plana numeriranja,
- nadzire uporabu adresa i brojeva,
- nadzire prijenos brojeva i predodabir operatora,
- nadzire rad Centralne administrativne baze prenesenih brojeva (CABP) i vodi brigu o potrebnim promjenama kako bi ista bila funkcionalna.

### ***Upravljanje adresnim i brojevnim prostorom***

Djelotvorno, razložno i ravnomjerno upravljanje adresnim i brojevnim prostorom u RH je jedna od bitnih zadataka HAKOM-a. Isključivo transparentnom, objektivnom, ravnomjernom i nepristranom dodjelom adresa i brojeva operatorima u svakom trenutku omogućava se ravnopravna „utakmica“ na tržištu elektroničkih komunikacija.

Prema Planu numeriranja Republike Hrvatske, kratki kodovi (brojevi) 192, 193, 194 i 155 rezervirani su za buduće potrebe hitnih službi (Policija, Vatrogasci, Hitna medicinska pomoć i Nacionalna središnjica za usklađivanje traganja i spašavanja na moru). Stoga je u 2010. godini realiziran prelazak postojeće numeracije za hitne službe „Policija“ 92 na predloženu novu numeraciju 192, te prelazak postojeće numeracije 987 na novu numeraciju 1987 za uslugu „Pomoć na cestama“, a sve iz razloga usklađivanja s odredbama Plana.

### ***Prijenos broja***

U svrhu uklanjanja zapreka ulasku novih sudionika na tržište osobito je bitno omogućiti uslugu prijena broja svim korisnicima usluga. Da bi ova usluga dovela do svog konačno cilja-jednostavnog i brzog prijena broja za krajnjeg korisnika, HAKOM je i u 2010.g. veći dio aktivnosti vezanih za ovu problematiku usmjerio na poboljšanje procesa prijena broja i to na način da je HAKOM posebnu pozornost posvetio administrativnom postupku prijena broja. Stoga je HAKOM u 2010. godini pristupio nadogradnji sustava CABP-a.

Tijekom 2010. godine doneseno je 157 odluka o primarnoj dodjeli adresa i brojeva te je izdano 209 računa za naknadu adresa i brojeva. Prigodom prijena broja HAKOM je obavio

5078 intervencija u proceduru prijenosa broja radi ubrzavanja procesa (prijenosa broja ili odustajanja od zahtjeva za prijenos broja) kako bi maksimalno zadovoljio zahtjeve korisnika navedene usluge.

### **1.9.3. RiTT oprema**

U 2010. godini HAKOM je obavljao poslove izdavanja odobrenja za uvoz i/ili stavljanje na tržište RiTT opreme i ocjenjivanja sukladnosti RiTT opreme.

Na internetskoj stranici HAKOM-a je redovito ažurirana baza odobrene RiTT opreme, što uvelike olakšava uvoz i nadzor.

Tijekom 2010. godine HAKOM je održao dvije radionice za inspektore i nadzornike u vezi s praktičnom provedbom Pravilnika o RiTT opremi.

HAKOM je sudjelovao u radnim skupinama pri MMPI za izradu prijedloga nacrtu Pravilnika o RiTT opremi i Pravilnika o EMC-u, koji će se donijeti tijekom 2011. godine.

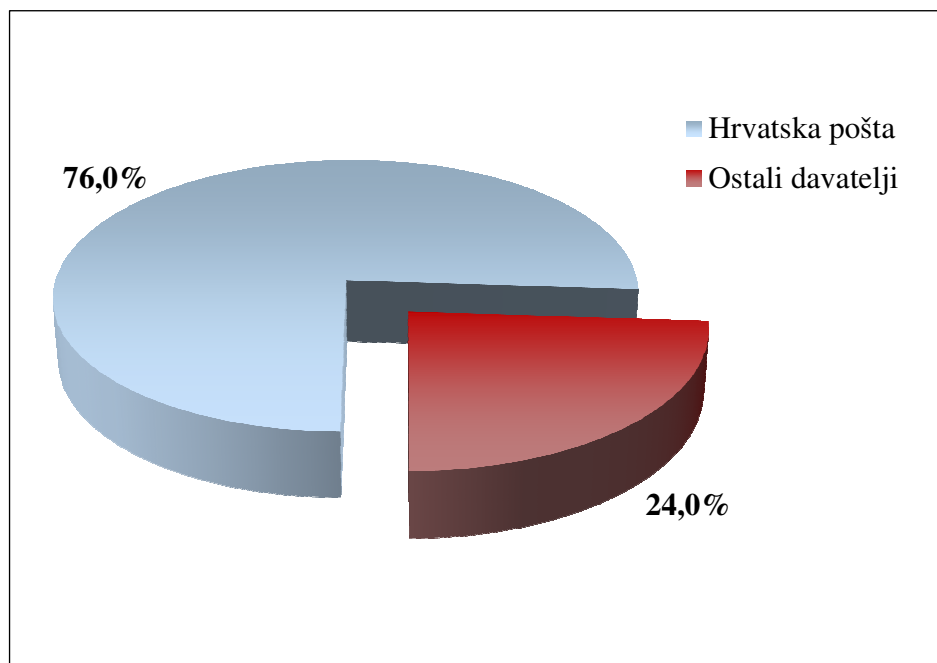
## 2. TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA

### 2.1. Razvoj tržišta

Unatoč nepovoljnoj gospodarskoj situaciji u Republici Hrvatskoj u 2010. godini, stanje na tržištu poštanskih usluga nije se bitno mijenjalo, a kao rezultat liberalizacije tržišta povećao se broj davatelja poštanskih usluga.

S obzirom da je u 2009. godini donesen novi Zakon o poštanskim uslugama (u daljnjem tekstu: ZPU) koji je drugačije definirao podjelu poštanskih usluga, podaci o tržištu poštanskih usluga za 2010. godinu prikupljeni su temeljem novog obuhvata i podjele usluga, sukladno navedenom ZPU-u. Stoga dobiveni i obrađeni podaci o tržištu poštanskih usluga u 2010. godini nisu usporedivi s podacima iz prethodnih godina te će u nastavku biti prikazani podaci za 2010. godinu bez usporedbe s prethodnim godinama. Osim pokazatelja o ukupnom tržištu, pojedini pokazatelji tržišta podijeljeni su i prikazani posebno za javnog operatora Hrvatsku poštu d.d. (u daljnjem tekstu: HP) i zajednički za sve ostale davatelje (skupina ostali davatelji). Podaci su bazirani na kvartalnim izvješćima davatelja poštanskih usluga te se ne mogu smatrati kao konačni službeni godišnji podaci. To se osobito odnosi na financijske rezultate i pokazatelje.

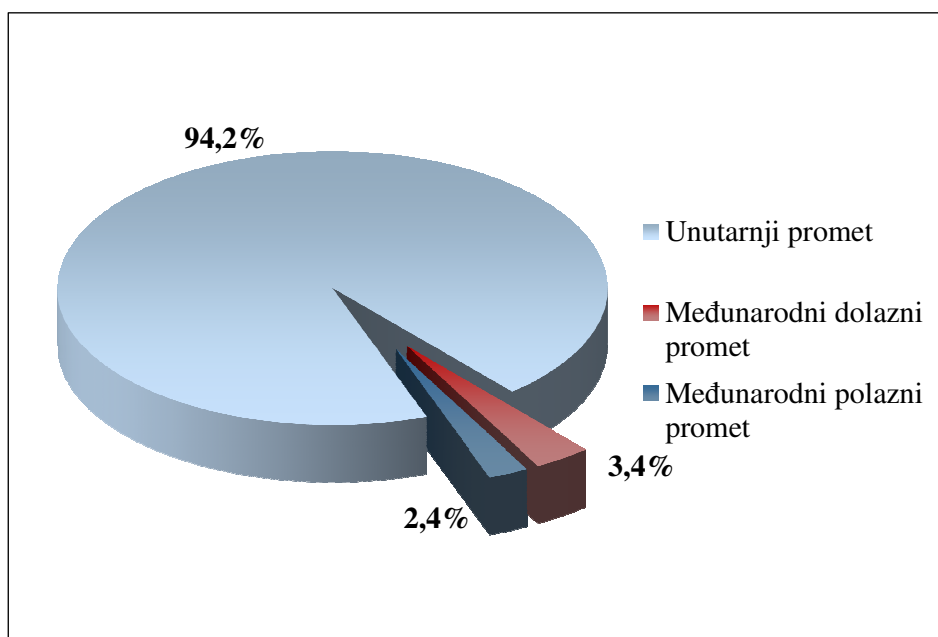
Temeljem dostavljenih podataka davatelji poštanskih usluga su u 2010. godini ostvarili ukupno 364.493.884 usluga. Na ukupnom tržištu, HP je sa 277.174.136 usluga ostvario udjel od približno 76 posto, a skupina ostali davatelji je sa 87.319.748 ostvarenih usluga imala udjel od približno 24 posto (slika 2.1.).



Slika 2.1. Tržišni udjel davatelja u ukupnom broju ostvarenih poštanskih usluga u 2010. godini

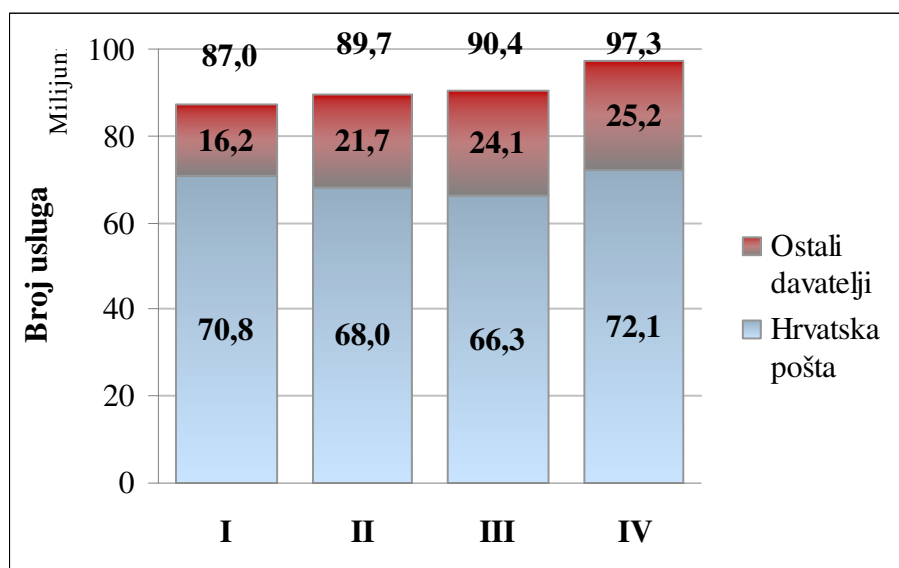


Od ukupno ostvarenog broja usluga u unutarnjem prometu ostvareno je približno 343,5 milijuna usluga, u međunarodnom dolaznom prometu približno 12,4 milijuna, a u međunarodnom polaznom prometu ostvareno je približno 8,7 milijuna usluga (slika 2.2.).



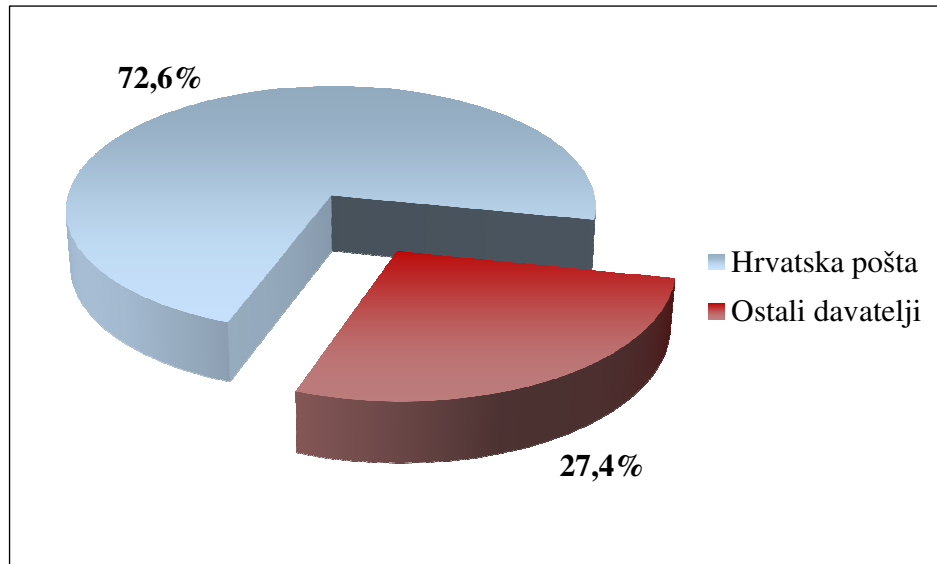
Slika 2.2. Udjeli ostvarenih poštanskih usluga prema vrstama prometa u 2010. godini

Promatrajući kretanje broja poštanskih usluga u 2010. godini po kvartalima (slika 2.3.) vidljiva je tendencija kontinuiranog rasta broja usluga s time da je najveći porast, u odnosu na prethodni kvartal, od približno 7 posto, zabilježen u četvrtom kvartalu. Prema tome, realno je očekivati nastavak takvog trenda i u budućnosti te nastavak rasta ukupnog tržišta poštanskih usluga i u 2011. godini. Skupina ostali davatelji ostvarila je rast broja ostvarenih usluga u svakom kvartalu 2010. godine, dok je HP u drugom i trećem kvartalu zabilježio pad.



Slika 2.3. Broj ostvarenih poštanskih usluga u 2010. godini po kvartalima

Prema dostavljenim podacima iz neslužbenih, nerevidiranih financijskih izvješća, odnosno procijenjenim podacima za davatelje koji osim obavljanja poštanskih obavljaju i druge usluge, davatelji poštanskih usluga su u 2010. godini, isključivo od obavljanja poštanskih usluga, iskazali prihode u ukupnom iznosu od 1.538.786.206 kuna. Od ukupno iskazanih prihoda HP je ostvario 1.117.156.535 kuna prihoda ili približno 73 posto dok je skupina ostali davatelji ostvarila 421.629.671 kuna prihoda ili približno 27 posto (slika 2.4.).



Slika 2.4. Udjeli prihoda davatelja u ukupno ostvarenim prihodima u 2010. godini

Na početku 2010. godine u RH je bilo prijavljeno 19 davatelja poštanskih usluga dok je na kraju 2010. godine na tržištu poštanskih usluga djelovao ukupno 21 davatelj poštanskih usluga koji je poštanske usluge obavljao na temelju dozvole i/ili podnesene prijave (Tablica 2.1.). Temeljem ZPU-a javni operator HP je davatelj svih univerzalnih poštanskih usluga i ima pravo i obvezu obavljati univerzalne usluge na cijelom području RH. Tijekom 2010. godine HAKOM je zaprimio pet novih prijava za obavljanje ostalih poštanskih usluga te tri odjave.

Od navedenih davatelja iz tablice 2.1., samo je HP davatelj svih univerzalnih poštanskih usluga na cijelom području RH. Preostalim dvama davateljima univerzalnih poštanskih usluga HAKOM je u 2010. godini izdao dozvolu za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga, ali ne za područje cijele RH, odnosno za sve univerzalne poštanske usluge. Ostalih osamnaest davatelja, kao i HP te davatelji kojima je izdana dozvola za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga, prijavljeno je za ostale poštanske usluge. S obzirom na vrstu usluga koje pružaju, 17 davatelja su prijavljeni za sve ostale poštanske usluge, tri davatelja su prijavljeni isključivo za usluge s dodanom vrijednosti, a jedan davatelj za druge poštanske usluge koje nisu univerzalne. S obzirom na područje na kojem obavljaju usluge, 12 davatelja prijavljeno je za obavljanje usluga na području RH i u međunarodnom prometu, a devet davatelja za obavljanje usluga samo na području RH.

Prema dostavljenim podacima davatelja na kraju 2010. godine je za obavljanje poštanskih usluga bilo zaposleno 10.151 radnika, od čega je u HP-u zaposleno 8.294 radnika, odnosno približno 82 posto, a kod ostalih davatelja 1.857 radnika ili približno 18 posto.

Tablica 2.1. Popis davatelja poštanskih usluga

<b>DAVATELJI POŠTANSKIH USLUGA</b>		
<b>DAVATELJI UNIVERZALNIH POŠTANSKIH USLUGA</b>		
HP- HRVATSKA POŠTA d.d.	Jurišićeva 13	ZAGREB
POST d.o.o.	Zastavnice 38	HRVATSKI LESKOVAC
LIDER EXPRESS d.o.o.	Ulica Sv. Roka 3, Donje Sitno	ŽRNOVNICA
<b>DAVATELJI OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA</b>		
HP- HRVATSKA POŠTA d.d.	Jurišićeva 13	ZAGREB
DHL – INTERNATIONAL d.o.o.	Turinina 3	ZAGREB
DPD CROATIA d.o.o.	Franje Lučića 23	ZAGREB
LAGERMAX AED CROATIA d.o.o.	Franje Lučića 23	ZAGREB
INTEREUROPA, LOGISTIČKE USLUGE d.o.o.	Josipa Lončara 3	ZAGREB
IN TIME d.o.o.	Velika cesta 78	ZAGREB
RHEA d.o.o.	Buzinski prilaz 36/a	ZAGREB
LIDER EXPRESS d.o.o.	Ulica Sv. Roka 3, Donje Sitno	ŽRNOVNICA
ZUM DISTRIBUCIJA d.o.o.	Tomislavova 11	ZAGREB
BICIKL EXPRESS d.o.o.	Radićev odvojak 37	VELIKA GORICA
OVERSEAS TRADE Co. Ltd d.o.o.	Kovinska 20	ZAGREB
TISAK TRGOVAČKO d.d.	Slavonska avenija 2	ZAGREB
NOVA DISTRIBUCIJA d.o.o.	Kneza Branimira 11	DUBROVNIK
BRZO SREBRO d.o.o.	Vrapčanska 195	ZAGREB
D.F.F.Ž. d.o.o.	Potok 41	ZAGREB
A1 DIREKT d.o.o.	Zrinskih i Frankopana 18	OZALJ
POST d.o.o.	Zastavnice 38	HRVATSKI LESKOVAC
NADA, obrt za usluge prijevoza, Goran Andrašec	Vukomerec 26	ZAGREB
CITY EX d.o.o.	Donje Svetice 40	ZAGREB
DIREKT KONTAKT d.o.o.	Bencekovićeveva 31/b	ZAGREB
A2B EXPRESS d.o.o.	Bani 108	ZAGREB

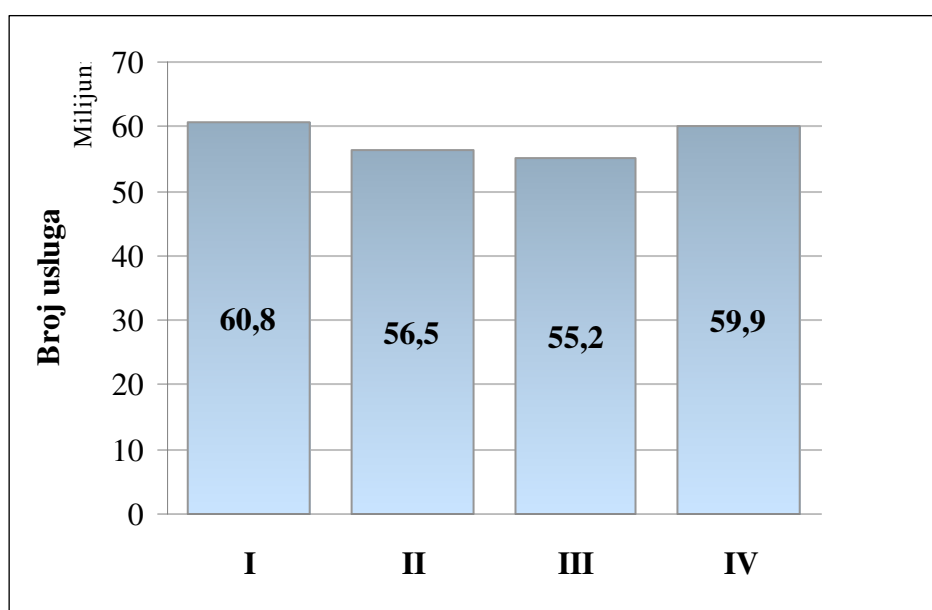
## 2.2. Pregled tržišta

### 2.2.1 Univerzalne poštanske usluge

Univerzalne poštanske usluge, sukladno ZPU, predstavljaju skup poštanskih usluga određene kakvoće, koje su uz pristupačne cijene dostupne svim korisnicima usluga na području na kojem je izdana dozvola, pri čemu HP kao javni operator mora osigurati dostupnost tih usluga pod jednakim uvjetima, glede određene kakvoće i pristupačne cijene, svim korisnicima usluga na cijelom području RH. Pod univerzalnim poštanskim uslugama u unutarnjem i međunarodnom prometu smatraju se sljedeće poštanske usluge: pismovne pošiljke, preporučene pošiljke i pošiljke s označenom vrijednosti (sve mase do 2 kilograma), paketi mase do 10 kilograma u unutarnjem prometu i mase do 20 kilograma u međunarodnom dolaznom prometu, te sekogrami mase do 7 kilograma, bez naplate.

HP je davatelj svih univerzalnih poštanskih usluga i ima pravo i obvezu obavljati univerzalne usluge na cijelom području RH, za razliku od druga dva davatelja kojima je izdana dozvola za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga koja ne uključuje područje cijele RH, odnosno ne uključuje sve univerzalne poštanske usluge. Samo je jedan od davatelja, osim HP-a, započeo s obavljanjem univerzalnih poštanskih usluga, s time da su njegovi pokazatelji na ukupnom tržištu gotovo zanemarivi te su prikazani podaci i pokazatelji za univerzalne poštanske usluge identični podacima i pokazateljima HP-a.

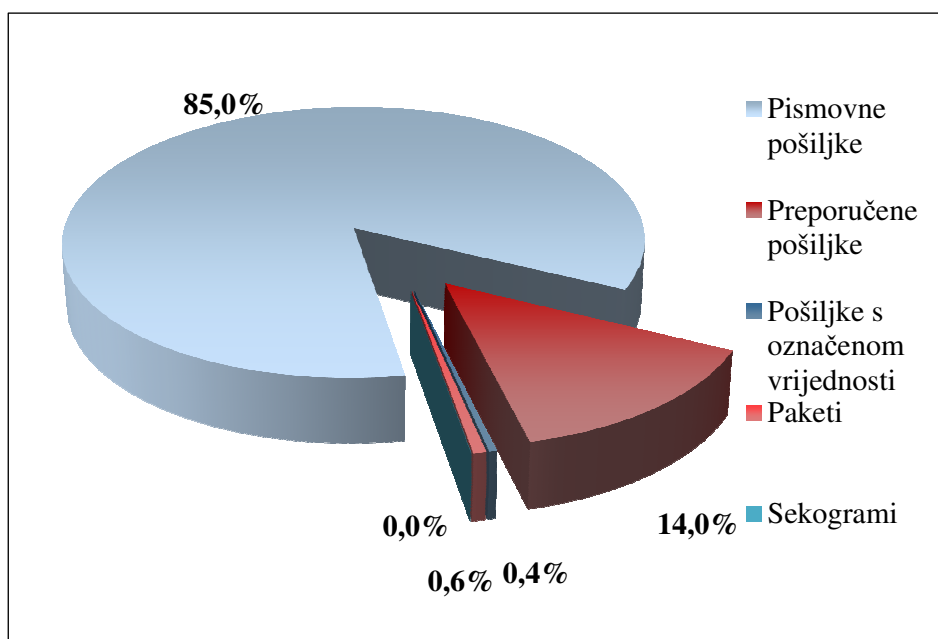
Prema dostavljenim podacima, davatelji poštanskih usluga su u 2010. godini ostvarili ukupno 232.433.901 univerzalnih poštanskih usluga ili približno 64 posto svih poštanskih usluga. Od ukupnog broja univerzalnih poštanskih usluga, njih 205,8 milijuna ili približno 89 posto, bile su rezervirane univerzalne poštanske usluge. Najveći dio univerzalnih poštanskih usluga, približno 92 posto, ostvaren je u unutarnjem prometu, 3,5 posto usluga ostvareno je u međunarodnom polaznom prometu te je 4,5 posto usluga ostvareno u međunarodnom dolaznom prometu. Promatrajući kretanje broja univerzalnih poštanskih usluga u 2010. godine po kvartalima (slika 2.5.), vidljivo je da je najveći broj usluga ostvaren u prvom kvartalu.



Slika 2.5. Broj ostvarenih univerzalnih poštanskih usluga u 2010. godini po kvartalima

U drugom i trećem kvartalu broj usluga je bio u padu, dok je u četvrtom kvartalu zabilježen rast, čime se broj usluga približio broju usluga ostvarenom u prvom kvartalu. Prema tome, ne može se sa sigurnošću predvidjeti kretanje broja univerzalnih poštanskih usluga u 2011. godini.

U strukturi ukupno ostvarenih univerzalnih poštanskih usluga (slika 2.6.) vidljivo je da su pismovne pošiljke s ostvarenih 197,6 milijuna usluga činile približno 85 posto svih univerzalnih poštanskih usluga, preporučene pošiljke sa 32,5 milijuna usluga približno 14 posto, paketi sa 1,4 milijuna usluga manje od 1 posto, a udjel pošiljaka s označenom vrijednosti i sekograma u ukupnom broju univerzalnih poštanskih usluga je gotovo potpuno zanemariv.



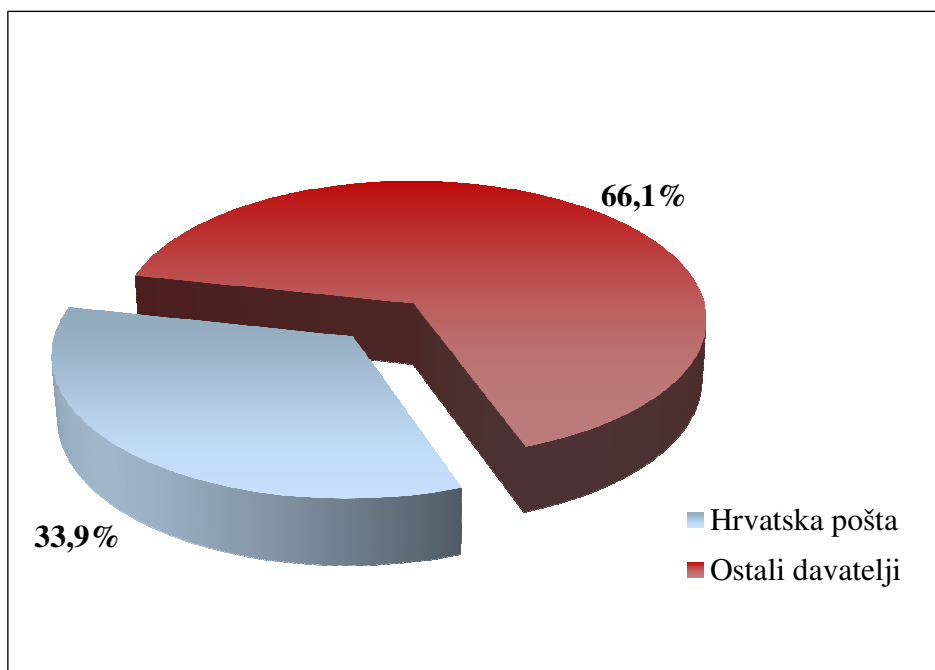
Slika 2.6. Udjeli ostvarenih univerzalnih poštanskih usluga prema vrstama usluga u 2010. godini

Davatelji poštanskih usluga su u 2010. godini, od obavljanja univerzalnih poštanskih usluga, iskazali prihode u ukupnom iznosu od približno 853,3 milijuna kuna.

### 2.2.2. Ostale poštanske usluge

Pod ostalim poštanskim uslugama smatraju se poštanske usluge s dodanom vrijednosti te druge poštanske usluge koje nisu univerzalne poštanske usluge. Za obavljanje ostalih poštanskih usluga bio je prijavljen ukupno 21 davatelj poštanskih usluga.

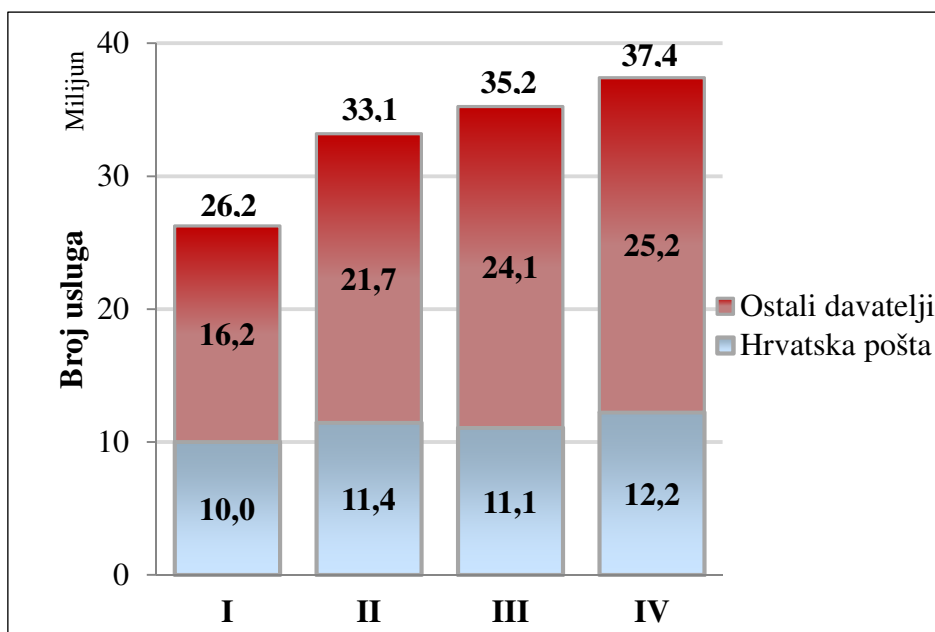
Prema dostavljenim podacima, davatelji poštanskih usluga su u 2010. godini ostvarili ukupno 132.059.983 ostalih poštanskih usluga ili približno 36 posto svih poštanskih usluga. Od ukupnog broja ostalih poštanskih usluga, HP je sa 44.771.435 usluga ostvario udjel od približno 34 posto, a skupina ostali davatelji je sa 87.288.548 ostvarenih usluga imala udjel od približno 66 posto (slika 2.7.).



Slika 2.7. Tržišni udjel davatelja u broju ostvarenih ostalih poštanskih usluga u 2010. godini

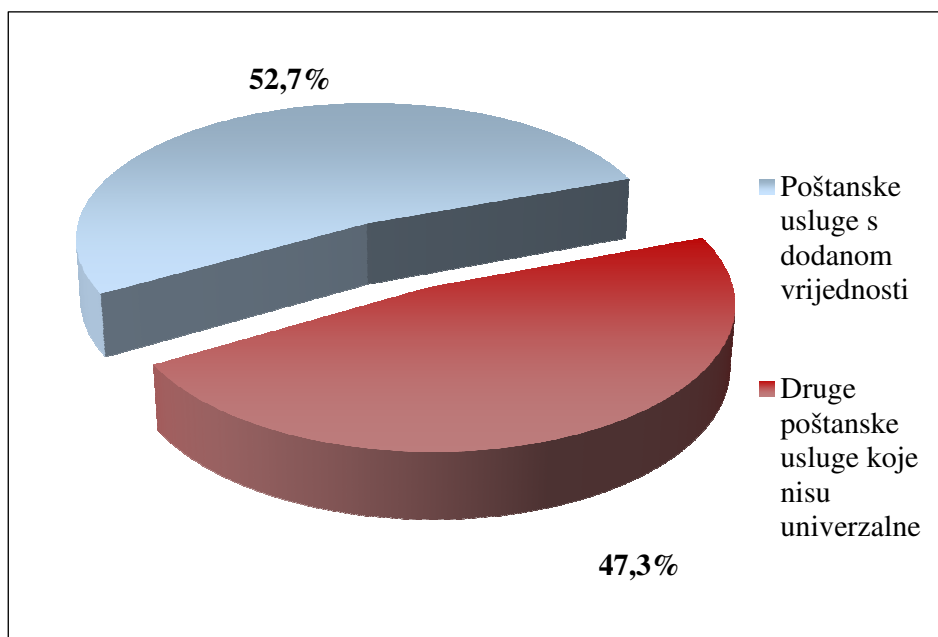
Najveći dio usluga, približno 98 posto, ostvaren je u unutarnjem prometu, 0,5 posto usluga ostvareno je u međunarodnom polaznom prometu, a 1,5 posto usluga ostvareno je u međunarodnom dolaznom prometu.

Promatrajući kretanje broja ostalih poštanskih usluga u 2010. godine po kvartalima (slika 2.8.), vidljiva je tendencija kontinuiranog rasta broja usluga, s time da je najveći porast, u odnosu na prethodni kvartal, od približno 26 posto, zabilježen u drugom kvartalu. Prema tome, realno je očekivati nastavak takvog trenda i u budućnosti te rast broja ovih usluga i u 2011. godini.



Slika 2.8. Broj ostvarenih ostalih poštanskih usluga u 2010. godini po kvartalima

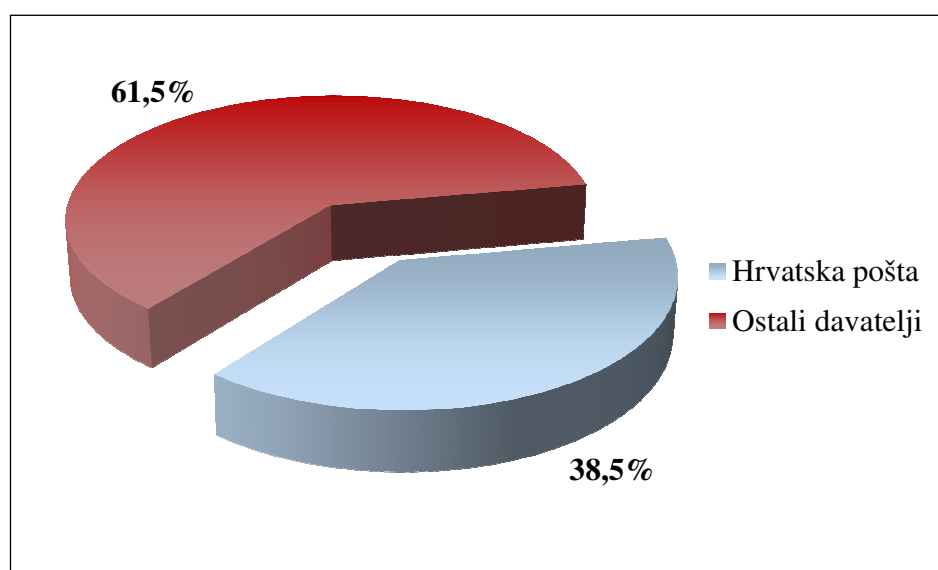
U strukturi ukupno ostvarenih ostalih poštanskih usluga (slika 2.9.), vidljivo je da su poštanske usluge s dodanom vrijednosti sa 69,6 milijuna usluga činile približno 53 posto svih ostalih poštanskih usluga, a da su druge poštanske usluge koje nisu univerzalne sa 62,5 milijuna usluga činile približno 47 posto.



Slika 2.9. Udjeli ostvarenih ostalih poštanskih usluga prema vrstama usluga u 2010. godini

Najveći udjel u okviru drugih poštanskih usluga imale su usluge slanja tiskanica s udjelom od približno 53 posto, a zatim usluga izravne pošte s udjelom od 45 posto.

Davatelji poštanskih usluga su u 2010. godini, od obavljanja ostalih poštanskih usluga, iskazali prihode u ukupnom iznosu od približno 685,5 milijuna kuna. Od ukupno iskazanih prihoda HP je ostvario približno 264 milijuna kuna prihoda ili približno 39 posto dok je skupina ostali davatelji ostvarila približno 422 milijuna kuna ili približno 61 posto (slika 2.10.).



Slika 2.10. Udjeli prihoda davatelja u ostvarenim prihodima od obavljanja ostalih poštanskih usluga u 2010. godini

### **2.3. Regulatorne mjere**

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

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

U okviru proaktivne komponente djelovanja, HAKOM prikuplja, analizira, usmjerava i objavljuje podatke, obavijesti i dokumente vezane uz stanje i razvoj tržišta poštanskih usluga. Također, HAKOM je svoju poziciju regulatora tržišta poštanskih usluga ojačao i potvrdio kroz učestale kontakte i suradnju sa svim davateljima poštanskih usluga na tržištu te radom na usmjeravanju davatelja poštanskih usluga s ciljem razvoja tržišta poštanskih usluga i potpunoj liberalizaciji.

Korektivna komponenta djelovanja HAKOM-a očituje se kroz poduzimanje odgovarajućih mjera za usmjeravanje razvoja tržišta poštanskih usluga u skladu sa ZPU-om, Strategijom razvoja tržišta poštanskih usluga u RH i Akcijskim planom za provedbu Strategije.

HAKOM je unutarnjom organizacijom i stvaranjem poveznica među organizacijskim jedinicama uspio iskoristiti postojeće potencijale, te je na taj način stvorio uvjete za učinkovito djelovanje na tržištu poštanskih usluga. Povezanost organizacijskih jedinica rezultirala je povećanom učinkovitošću te smanjila potrebu za dodatnim zapošljavanjem u području poštanskih usluga. Tako su se u praksi očitovali sinergijski učinci koji su još bili planirani prilikom spajanja regulatorne agencija za poštu s regulatornom agencijom za telekomunikacije i nastanka HAKOM-a.

Najznačajniji poslovi HAKOM-a iz područja poštanskih usluga u 2010. godini odnosili su se na donošenje Pravilnika o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga, postupka određivanja cijena rezerviranih poštanskih usluga, postupaka izmjene i dopune općih uvjeta za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga, izdavanja dozvola za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga, provođenja stručnog nadzora nad primjenom odredaba ZPU-a, praćenja tržišta poštanskih usluga u RH, prikupljanja i obrade statističkih podataka o tržištu te provođenja i prezentacije projekta „Istraživanje o zadovoljstvu i korištenju poštanskih i kurirskih usluga u RH“ dio II – poslovni subjekti.

#### ***Izrada podzakonskih akata***

U skladu s odredbama ZPU-a HAKOM je u 2010. godini izradio, usvojio i objavio, nakon provedene javne rasprave, Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga, zadnji podzakonski akt iz svoje nadležnosti. Odredbama navedenog Pravilnika o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga, detaljnije su regulirani:

- mjerila i kriteriji koje mora ispunjavati poštanska mreža HP-a,
- uvjeti, način i postupak za obavljanje poštanskih usluga,
- uvjeti i postupak uručivanja putem skupnih kovčežića,
- odstupanja od rokova uručivanja pošiljaka,
- popis hrvatskih norma za mjerenje kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga,



- sastavni dijelovi godišnjeg izvješća o kakvoći obavljanja univerzalnih poštanskih usluga,
- mjesta i uvjeti pristupa poštanskoj mreži HP-a,
- sadržaj zahtjeva i ugovora, načela određivanja cijena pristupa poštanskoj mreži HP-a i druga pitanja u vezi s pristupom poštanskoj mreži HP-a,
- i druga pitanja vezana uz obavljanje univerzalnih poštanskih usluga.

### ***Regulatorne aktivnosti u području univerzalnih poštanskih usluga***

U veljači 2010. godine HP je HAKOM-u dostavio prijedlog za odobravanjem cijena rezerviranih univerzalnih poštanskih usluga. HP, kao glavni razlog podnošenja prijedloga za odobravanjem cijena rezerviranih univerzalnih poštanskih usluga, u svojim podnescima navodi odredbe Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o porezu na dodanu vrijednost, koje su stupile na snagu 1. siječnja 2010. godine, a kojima su univerzalne poštanske usluge i s njima povezane isporuke svih pratećih dobara, kao isporuke od javnog interesa, oslobođene plaćanja poreza na dodanu vrijednost. Istovremeno, Zakonom o porezu na dodanu vrijednost propisano je kako porezni obveznik ne može odbiti pretporez sadržan u računima za primljena dobra i obavljene usluge koje koristi za obavljanje usluga koje su oslobođene obračuna poreza na dodanu vrijednost. Također, u navedenom prijedlogu HP je izračunao postotak od 8,77 posto, koji predstavlja potrebno povećanje cijena do točke pokrića, odnosno pokriva povećanje poreza na dodanu vrijednost kao ulaznog troška. Na bazi tog postotka HP je predložio, s razlikama +/- 1 posto, sve cijene za rezervirane univerzalne poštanske usluge, kao i za ostale pismovne pošiljke, preporučene pošiljke te pošiljke s označenom vrijednosti. Jedina iznimka napravljena je za uslugu prioritetno pismo, gdje je u prijedlogu dostavljen izračun, kako je naveo HP, na bazi minutnih normi za aktivnosti u tehnološkom procesu rada te izračuna prosječne minute rada. Na taj način je u konačnici dobiven iznos od 1,50 kuna za cijenu koštanja u bržem postupanju u prijenosu i usmjeravanju pismovnih pošiljaka, što je ukupno s predloženom cijenom pisma do 50g od 3,10 kuna dalo ukupnu predloženu cijenu za uslugu prioritetnog pisma od 50g u iznosu od 4,60 kuna. Stručna služba HAKOM-a je, iz razloga provjere dostavljenih podataka i izračuna te obveza navedenih u Zakonu o poštanskim uslugama, zatražila dostavu dodatnih podataka koje je HP i dostavio, osim izračuna cijena svih rezerviranih univerzalnih poštanskih usluga. HAKOM je u postupku odobravanja cijena rezerviranih univerzalnih poštanskih usluga HP-a, a temeljem odluke Vijeća HAKOM-a, donio odluku o odobravanju cijena rezerviranih poštanskih usluga javnog operatora HP-a, osim cijene iz stavka „1.3. *Sudska pismena, pismena po upravnom i poreznom postupku*“, jer se radilo o dopunskim poštanskim uslugama u smislu posebnog načina postupanja pri uručanju preporučene pošiljke te je iste bilo potrebno izostaviti iz Cjenika rezerviranih univerzalnih poštanskih usluga u unutarnjem prometu.

HAKOM je u postupku analize HP-ovih općih uvjeta za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga utvrdio da su pojedine odredbe općih uvjeta u suprotnosti s odredbama ZPU-a. HP je u predmetnim općim uvjetima pod univerzalne poštanske usluge uvrstio prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje sudskih pismena, pismena po upravnom i poreznom postupku kao preporučenih pošiljaka s povratnicom, što je u suprotnosti s odredbama ZPU. Budući da su navedena pismena preporučene pošiljke s dopunskom uslugom, Vijeće HAKOM-a je donijelo odluku o izmjenama i dopunama predmetnih općih uvjeta HP-a.

Nakon donošenja Pravilnika o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga, HAKOM je sukladno članku 11. ZPU-a zaprimio dva zahtjeva za izdavanje dozvole za obavljanje

univerzalnih poštanskih usluga, ali ne za područje cijele RH, odnosno za sve univerzalne poštanske usluge. Zahtjeve su podnijeli trgovačko društvo Post d.o.o., Zastavnice 38a Hrvatski Leskovac i trgovačko društvo Lider Express d.o.o., Svetog Roka 3, Gornje Sitno, 21251 Žrnovnica, inače oba prijavljena za ostale poštanske usluge. Budući da su navedena društva ispunila sve ZPU-om propisane uvjete neophodne za izdavanje dozvole za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga, Vijeće HAKOM-a je donijelo odluke o izdavanju dozvole za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga na razdoblje od 5 godina.

### ***Regulatorno računovodstvo***

ZPU propisuje obvezu obavljanja računovodstvenih poslova svih davatelja poštanskih usluga, a osobito HP-a kao javnog operatora. Isto tako, Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj te njen Akcijski plan predviđaju aktivnost i mjeru „Razdvajanje računovodstva i alokacija troškova javnog operatora“, gdje su HP i HAKOM nadležne institucije za provedbu. Iz regulatornog pogleda, „računovodstveno odvajanje“ ili „razdvajanje računovodstva“ podrazumijeva različite aktivnosti koje su podskup računovodstvenih poslova davatelja poštanskih usluga, kako bi se dobile relevantne podloge za praćenje i/ili izvršavanje propisanih obveza, odnosno donošenje odluka iz svoje nadležnosti. „Razdvajanje računovodstva“, odnosno vođenje i pridjeljivanje prihoda i rashoda prema točno određenim kategorijama, podkategorijama, skupinama i vrstama usluga te prema aktivnostima koje se poduzimaju da bi se usluge obavljale, predstavlja dugotrajan i iznimno zahtjevan poslovni poduhvat. Zbog toga je potrebno putem dodatnog regulatornog akta, odnosno dokumenta dopuniti zakonsku obvezu, koristeći iskustva drugih regulatornih tijela, osobito iz poštanske djelatnosti, iz zemlje ili inozemstva.

Iz gore navedenih razloga, HAKOM je zatražio sredstva iz pretpristupnih fondova EU-a, u okviru programa IPA 2009, za projekt „Potpora HAKOM-u u računovodstvenom odvajanju za područje poštanskih usluga“. Navedeni projekt je Delegacija EU odobrila u studenom 2010 godine, a njegova realizacija se očekuje tijekom 2011. godine. Kao ključan rezultat ovog projekta predviđen je „Priručnik za računovodstveno odvajanje“, koji će predstavljati dodatni regulatorni akt, a čija je glavna svrha potpora provedbi važećeg zakonodavnog okvira. Ovaj dokument treba preciznije definirati obveze i HP-a i HAKOM-a, s ciljem objave odluke HAKOM-a, nakon javnih konzultacija, koja će sadržavati sve odredbe koje HP treba primijeniti u svrhu zadovoljavanja zakonskih obveza. Cilj ovog dokumenta, odnosno propisivanja detaljnijih i transparentnijih postupaka računovodstvenog vođenja, odvajanja i izvještavanja, jest pomoć HP-u u ispunjavanju njegovih zakonskih obveza, a HAKOM-u da to ispunjavanje primjereno usmjeri i nadzire.

### ***Kakvoća usluga***

U cilju usklađivanja s pravnom stečevinom EU, ZPU-om, propisana je obveza HP-a u pogledu zadanih mjerila i načina mjerenja kakvoće univerzalnih poštanskih usluga. Mjerila za prekogranični poštanski promet unutar država članica EU preuzeta su iz Aneksa 2. Poštanske direktive EU (najmanje 85 posto prioritetnih pismovnih pošiljaka mora biti uručeno u roku od tri dana, a 97 posto u roku od pet dana), dok su u unutarnjem prometu mjerila propisana ZPU-om (najmanje 85 posto prioritetnih pošiljaka mora biti uručeno u roku od jednog dana, odnosno 95 posto u roku dva dana, dok 95 posto neprioritetnih poštanskih pošiljaka mora biti uručeno u roku od tri dana). Mjerenje kakvoće prijenosa poštanskih pošiljaka javni operator je

obvezan obavljati kontinuirano tijekom godine putem neovisnog tijela sukladno hrvatskim normama koje su popisane u Pravilniku za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga, a rezultate objavljujati na godišnjoj razini, najkasnije do 1. travnja za prethodnu godinu. Međutim, u prijelaznom periodu do 2011. godine, ZPU je javnom operatoru propisao obvezu obavljanja samo petnaestodnevno mjerena kakvoće prijenosa poštanskih pošiljaka putem neovisnog tijela. Stoga je HAKOM-u već u mjesecu lipnju HP-u dostavio „Izvešće o kakvoći univerzalnih poštanskih usluga za 2010. godinu“, koje je izradilo neovisno tijelo za istraživanje tržišta prema prilagođenoj metodologiji iz hrvatskih normi. Rezultati tog mjerena pokazuju trend poboljšanja kakvoće prijenosa poštanskih usluga u odnosu na 2009. godinu pa je tako kakvoća prijenosa prioritetnih pošiljaka uručenih u roku D+1 porasla za 24 posto i u 2010. godini predstavlja 78 posto svih prioritetnih pošiljaka uručenih u roku jednog dana. Međutim, valja naglasiti da ta kakvoća još nije dosegla propisano zakonsko mjerilo od 85 posto, za razliku od izmjerenih 95,73 posto prioritetnih pošiljaka uručenih u roku D+2 (gdje je kakvoća porasla za 5,80 posto), odnosno 95,23 posto neprioritetnih pošiljaka uručenih u roku D+3 (gdje je kakvoća porasla za 5,69 posto). U trenutku pisanja ovog izvješća rezultati izmjerene kakvoće prioritetnih pošiljaka za 2010. godinu u međunarodnom prometu nisu poznati te se stoga navode pokazatelji kakvoće za 2009. godinu koji nisu dosegli propisana mjerila. Neovisna tvrtka International Postal Corporation (IPC) svojim certificiranim sustavom mjerena UNEX izmjerila je samo 55 posto prioritetnih pošiljaka uručenih u roku D+3 (propisano mjerilo je 85 posto) i 89 posto u roku D+5 (propisano mjerilo je 97 posto). S obzirom na postignute rezultate potrebno je navesti da HP provodi još dva zakonom neobvezna mjerena. Jedno u suradnji sa Svjetskom poštanskom udrugom u međunarodnom prometu i drugo, dijagnostičko, s ciljem uklanjanja „uskih grla“ u svom tehnološkom procesu radi poboljšanja kakvoće prijenosa. HAKOM će i nadalje u svom regulatornom djelovanju inzistirati na povećanju kakvoće univerzalnih poštanskih usluga te, po potrebi, poduzeti i druge zakonom propisane mjere u cilju doseganja izmjerenih rezultata kakvoće mjerena s mjerilima propisanim u Zakonu. Na kraju treba istaknuti da se tijekom 2010. godine HP pripremao za kontinuirano mjereno kakvoće univerzalnih poštanskih usluga te je javnim natječajem odabrao neovisno tijelo koje će tijekom 2011. godine provesti ovo mjereno. Radnici HAKOM-a sudjelovali su u dva projekta, pod okriljem TAIEX-a (Stručna misija o primjeni HRN norme 13850 i Implementacija Poštanskih direktiva) s ciljem daljnje edukacije, kako bi mogli ispunili svoju regulatornu zadaću u pogledu praćenja kakvoće univerzalnih poštanskih usluga.

### ***Poštanski uredi***

Tijekom 2010. godine HP je zatvorio devet poštanskih ureda, od kojih je osam bez dostavnog područja i jedan s dostavnim područjem. Tako je na kraju 2010. godine, na čitavom području RH, bilo ukupno 1.141 poštanskih ureda. Kod zatvaranja poštanskog ureda s dostavnim područjem HP je u potpunosti postupio sukladno odredbama Pravilnika o poštanskom sustavu javnog operatora te je zatvaranjem predmetnog poštanskog ureda za korisnike poštanskih usluga ostala osigurana minimalna razina kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga sukladno propisanim kriterijima. Budući da novi način organizacije poslovanja nije doveo korisnike u nepovoljniji položaj u odnosu na prijašnju organizaciju, odnosno nije bila narušena propisana kakvoća obavljanja poštanskih usluga, HAKOM se suglasio s predloženim zatvaranjem poštanskog ureda.

Osam poštanskih ureda koji su zatvoreni, nalazili su se na graničnim prijelazima te nisu bili dio logične cjeline bilo kojeg naseljenog mjesta, već poseban prostor s posebnim uvjetima

pristupa i boravka u kojem su se najvećim dijelom obavljale transakcije platnog prometa, a manjim dijelom i poštanske usluge. Stoga, sukladno članku 16. Pravilnika o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga, postupak za raspisivanje javnog natječaja za zasnivanje ugovornog odnosa s fizičkom ili pravnom osobom u ovom slučaju nije bilo moguće ostvariti, jer se radilo isključivo o području pod posebnim režimom ulaska i kretanja, za čije obavljanje poslova se trebaju ishoditi posebne dozvole, a koje izdaje nadležna policijska uprava. Nadalje, postupak vezan uz model sufinanciranja poštanskih ureda bio je ispunjen, jer je Ministarstvo financija, koje je do sada obavljalo sufinanciranje navedenih poštanskih ureda, odustalo od daljnjeg sufinanciranja jer nije imalo interesa za njihov daljnji rad.

Tijekom 2010. godine promijenjeno je radno vrijeme u 399 poštanskih ureda, od čega se promjena u 153 poštanska ureda odnosila na produženo radno vrijeme jedan dan u tjednu. Promjenom radnih vremena poštanskih ureda, u najvećem dijelu, nije narušena kakvoća obavljanja usluga već se ona i povećala.

### ***Stručni nadzor***

Tijekom 2010. godine, sukladno ZPU-u, HAKOM je obavljao stručne nadzore nad primjenom odredaba ZPU-a i propisa donesenih na temelju ZPU-a iz nadležnosti HAKOM-a. Stručni nadzor obavljen je kod HP-a te sljedećih davatelja ostalih poštanskih usluga: OVERSEAS TRADE Co Ltd d.o.o. iz Zagreba, BICIKL EXPRESS d.o.o. iz Zagreba, A1 DIREKT d.o.o. iz Ozlja, LIDER EXPRESS d.o.o. iz Gornjeg Sitna, Obrt „NADA“ iz Zagreba, TISAK d.d. iz Zagreba, BRZO SREBRO d.o.o. iz Zagreba i D.F.F.Ž. iz Zagreba.

U postupku stručnog nadzora kod HP-a, utvrđeno je da HP nije u propisanom roku HAKOM-u dostavio cjenik univerzalnih poštanskih usluga te da je protivno odredbi ZPU-a, bez odobrenja HAKOM-a, promijenio cijene rezerviranih poštanskih usluga. Poštanski nadzornik je rješenjem naložio HP-u uklanjanje nepravilnosti i daljnju primjenu cijena koje su vrijedile do datuma kada je na snagu stupio cjenik univerzalnih poštanskih usluga koji je donesen suprotno ZPU. Poštanski nadzornik je zbog kršenja odredbi ZPU-a izdao prekršajni nalog protiv javnog operatora i odgovorne osobe zadužene za zastupanje javnog operatora.

Stručnim nadzorima kod navedenih davatelja ostalih poštanskih usluga utvrđeno je da poštanske usluge obavljaju u skladu sa ZPU-om i podnesenim prijavama.

### ***Praćenje stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga i informiranje javnosti***

HAKOM je, kao i prethodnih godina, tijekom 2010. godine prikupljao statističke i druge podatke od davatelja poštanskih usluga. Jedan dio podataka prikupljen je i u okviru statističkog istraživanja tržišta poštanskih usluga koje provodi EK i EUROSTAT u suradnji s CERP-om, gdje je HAKOM bio nositelj čitavog projekta u RH. HAKOM je u 2010. godini, osim prikupljanja podataka o tržištu poštanskih usluga na godišnjoj razini, započeo i s kvartalnim prikupljanjem podataka. Prikupljeni podaci iskorišteni su za praćenje i uvid u stanje i razvoj tržišta poštanskih usluga te usporedbu s prethodnim razdobljima, a kvartalni podaci o tržištu poštanskih usluga redovito su objavljivani na internetskim stranicama HAKOM-a. Također, HAKOM je na svojim internetskim stranicama redovito objavljivao i obnavljao popis davatelja poštanskih usluga.

Tijekom 2010. godine dovršena je i druga faza projekta “Istraživanje o zadovoljstvu i korištenju poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj”, čija su ciljna skupina bili poslovni

subjekti u Republici Hrvatskoj. Predmet ovog istraživanja bilo je poznavanje i ocjena stanja na poštanskom tržištu te zadovoljstvo opsegom i kvalitetom obavljanja ponuđenih poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj. Čitavu realizaciju projekta proveli su radnici stručne službe. Rezultati istraživanja predstavljeni su u publikaciji „Istraživanje o zadovoljstvu i korištenju poštanskih i kurirskih usluga u Republici Hrvatskoj“ dio II –poslovni subjekti koju je izdao HAKOM, a rezultati su predstavljeni i javnosti.

### ***Suradnja s dionicima tržišta poštanskih usluga***

U području poštanskih usluga, HAKOM je tijekom 2010. godine aktivno sudjelovao u radu te surađivao sa sljedećim dionicima tržišta poštanskih usluga na nacionalnoj i međunarodnoj razini:

- HP-om,
- ostalim davateljima poštanskih usluga,
- Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture RH,
- Ministarstvom vanjskih poslova i europskih integracija RH,
- Središnjim državnim uredom za razvojnu strategiju i koordinaciju fondova EU,
- Središnjom agencijom za financiranje i ugovaranje programa i projekata EU (SAFU),
- Hrvatskim zavodom za norme,
- Skupina europskih regulatora za poštanske usluge (ERGP),
- Europskim odborom za poštansku regulaciju (CERP) uz sudjelovanje u radu radnih skupina CERP-a,
- Općom upravom za unutarnje tržište i usluge EK,
- Svjetskom poštanskom unijom (UPU).

### **3. ZAŠTITA KORISNIKA**

U obavljanju regulatornih poslova HAKOM ostvaruje utvrđena regulatorna načela i ciljeve vezano i uz korisnike usluga na način da se promicanjem tržišnog natjecanja omogući ostvarivanje najveće pogodnosti za korisnike usluga u pogledu izbora, cijena i kakvoće usluga.

Promicanje interesa korisnika ostvaruje se naročito kroz sljedeće postupke: osiguranje pristupa univerzalnoj usluzi za sve korisnike; omogućavanje jednostavnog i pristupačnog postupka rješavanja sporova između operatora i korisnika usluga; promicanje jasnih obavijesti osobito u pogledu transparentnosti cijena i uvjeta korištenja javno dostupnih usluga; rješavanje potreba posebnih društvenih skupina, osobito korisnika s invaliditetom; osiguravanje visoke razine zaštite osobnih podataka i privatnosti.

#### **3.1. Zaštita korisnika elektroničkih komunikacija**

HAKOM je tijekom 2010. godine osigurao još višu razinu zaštite korisnika elektroničkih komunikacija provodeći niz aktivnosti u primjeni zakonskih i naročito podzakonskih akata, koji su početkom siječnja 2009. godine stupili na snagu, a kako bi isti postali pravilo ponašanja svih operatora.

Aktivnosti HAKOM-a bile su usmjerene na:

- rješavanje prigovora korisnika u skladu sa predloženim mišljenjem Povjerenstva za zaštitu prava korisnika donošenjem odgovarajućih pojedinačno obvezujućih odluka kao i odluka i mišljenja od općeg značaja,
- analizu prigovora kojima su utvrđeni razlozi prigovora i donijete odgovarajuće mjere zaštite korisnika javnih komunikacijskih usluga kojima su otklonjeni uzroci za moguće buduće prigovore,
- kontrolu i usuglašavanje općih akata operatora kojima se definira način njihovog poslovanja kao i posebne obveze vezane za zaštitu korisnika elektroničkih komunikacija,
- donošenje odgovarajućih obvezujućih odluka, tumačenja o primjeni propisa kao i mišljenja od općeg značaja,
- organizacija sastanaka s operatorima vezano uz konkretne usluge i pojavnosti na tržištu,
- preventivno djelovanje edukacijom korisnika putem internetskih stranica, izdavanje brošure s uputama za korisnike,
- telefonski kontakt za pomoć, upute i informacije vezane uz konkretne predmete,
- redovno (1-2 puta mjesečno) sudjelovanje u radijskim i TV emisijama s ciljem informiranja javnosti i odgovaranja na konkretna pitanja korisnika,
- provedeno istraživanje o korištenju javnih komunikacijskih usluga i o stavovima korisnika o javnim komunikacijskim uslugama (potrebe i zadovoljstvo korisnika).

Pored toga, HAKOM je aktivno sudjelovao u radu ostalih državnih institucija na projektima koji se bave zaštitom korisnika/potrošača.

### 3.1.1. Načela zaštite korisnika

ZEK-om je naglašena uloga HAKOM-a u promicanju interesa korisnika usluga i to osobito na sljedeće načine:

- a) osiguravanjem visoke razine zaštite korisnika usluga-potrošača,
- b) jednostavnijim i pristupačnijim postupkom rješavanja sporova,
- c) promicanjem davanja jasnih obavijesti,
- d) rješavanjem potreba posebnih društvenih skupina.

U tu svrhu Pravilnikom o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, i posebno njegovim Dodatkom 5., dodatno su regulirani ovi odnosi kao i uvjeti i načini za pružanje usluga s dodanom vrijednosti te se postiglo sljedeće:

- zabranjeni su nepošteni uvjeti ugovora,
- besplatan broj Služba za korisnike tijekom 24 sata,
- objava općih uvjeta i cjenovnih sustava u dnevnim novinama i upute postojećim korisnicima o mogućnosti raskida ugovora u slučaju nepovoljnih uvjeta,
- specifikacija cjenovnih sustava koji osiguravaju podatke za obračun o visini budućeg zaduženja,
- povrat ili naknada neiskorištenog novčanog iznosa u pokretnim i nepokretnim mrežama,
- zabrana odlaznih poziva na određeni broj ili grupu brojeva, ili novčani limit mjesečnog računa na zahtjev korisnika, redovito informiranje korisnika o mogućnostima zabrana,
- praćenje prometnih navika pretplatnika i upozorenje kada njegova potrošnja dosegne propisanu potrošnju (dvostruka prosječna potrošnja u prethodna 3 mjeseca), izjednačavanje prava korisnika unaprijed plaćenih usluga (pre-paid) s pravima i uvjetima koji vrijede za pretplatnike za isti tip usluge i u slučaju kada je to primjenjivo, detaljno propisane procedure za rješavanje prigovora korisnika (utvrđivanje administrativne kao i tehničke ispravnosti elektroničke komunikacijske mreže i pretplatničke terminalne opreme kao i nemogućnost neovlaštenog korištenja izvan zone odgovornosti pretplatnika), internetske usluge - prije početka pružanja usluga korisnik mora dobiti pisane upute o potrebi i mogućnosti zaštite od neovlaštenog korištenja,
- usluge s dodanom vrijednosti:
  - za sve usluge: najava cijene i mogućnost raskida poziva (2 sekunde) prije početka naplate,
  - za usluge koje se naplaćuju po minuti - najava prekida i prekid poziva, nakon proteka 30 minuta ili potrošnje određene količine novca ( 250,00 kn),
  - za SMS usluge – obavijest o cijeni i načinu prekida usluge,
  - obaveza primjene brojeva za usluge za odrasle,
- zaštita djece:
  - mogućnost zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen za djecu,
  - primjena brojeva za usluge za djecu,
  - ograničenje potrošnje (50,00 kn),
  - operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su evidentirati i razmjenjivati podatke o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci,
- osobe s posebnim potrebama:
  - osiguranje opreme i usluga koje će biti pružene,
  - uključivanje educiranih osoba u rad službi za korisnike.

U svrhu dodatne zaštite korisnika, a temeljem ZEK-a, proveden je prethodni postupak kao i javna rasprava za donošenje odluke o limitima potrošnje kojom će se omogućiti korisnicima postavljanje novčanog limita u iznosima od po 50,00 kn. Na taj način omogućena je dodatna kontrola troškova svim korisnicima. Ova odluka će se primjenjivati od ožujka 2011. godine.

### 3.1.2. Rješavanje sporova između korisnika i operatora

#### *Analiza zaprimljenih prigovora korisnika u 2010. godini*

HAKOM rješava sporove i može donijeti za operatore obvezujuće odluke na osnovu mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, kao savjetodavnog tijela. Povjerenstvo čini sedam članova od kojih su dva predstavnika iz dva Saveza udruga za zaštitu potrošača i pet zaposlenika HAKOM-a.

U nastavku su prikazani neki statistički pokazatelji zaprimljenih prigovora čijom analizom dolazimo do potvrde da je uspostavljena organizacija, kao i noveliranje u propisima, dovela do pozitivnih rezultata u zaštiti korisnika.

Povećanje broja prigovora (tablica 3.1.) od 2006. godine, s izrazitim skokom u 2007. godini, kada su započete prve velike izmjene u tretiranju neregularnih stanja, kao i tijekom 2008. godine kada su utvrđena ali još uvijek ne i do kraja propisana pravila ponašanja, s relativnim ustaljenjem trenda u 2009. godini, pokazuju da su dotadašnje te preventivne aktivnosti provedene tijekom 2010. godine doprinijele stabilizaciji broja prigovora. Pritom se trend stabilizacije broja prigovora javlja iako je značajno povećan broj korisnika javnih komunikacijskih usluga te uveden niz novih usluga i novih operatora. Na osnovu provedenih analiza prigovora HAKOM kroz provedbene mjere djeluje na kritične točke u pružanju usluga i u kratkom roku postiže uklanjanje uočenih propusta. Istovremeno HAKOM prikuplja informacije na osnovu kojih može intervenirati kao regulator.

Prigovori se sukladno zakonskim propisima odnose na: a) prigovore na račune javnih komunikacijskih usluga i b) na kakvoću javnih komunikacijskih usluga. Uočljivo je da se i dalje više od 70 posto prigovora odnosi na ispostavljene račune, pri čemu je postotak porasta u 2010. godini u odnosu na prethodnu godinu 11 posto, dok prigovori na kakvoću usluga ostaju na podjednakoj razini. S obzirom na niz novih usluga smatramo da je preventivno regulirano pružanje usluga spriječilo značajniji porast broja prigovora.

Tablica 3.1. Broj zaprimljenih predmeta

Godina	Broj predmeta	Prigovori na račun	Prigovori na kakvoću
2006.	382	356	26
2007.	700	395	305
2008.	915	654	261
2009.	930	687	243
2010.	1011	764	247



### *Prigovori po vrsti*

Analizom prigovora utvrđeno je da je, osim osnovnih vrsta prigovora na račun i kakvoću usluga, potrebno pratiti i prigovore na ponašanje operatora prilikom pružanja usluga. Za ovaj tip prigovora utvrđeni su odgovarajući postupci za rješavanje. Stoga se već 3. godinu posebno prate prigovori na poslovanje operatora, prigovori na predodabir operatora i prigovori na prijenos broja (tablica 3.2.). Zabilježeno je smanjenje broja prigovora na prijenos broja od 35 posto što ukazuje na uspješno dodatno reguliranje ovog područja uvođenjem kriterija za definiranje stvarne tehničke nemogućnosti prijenosa broja. Prigovori na poslovanje operatora se u pravilu odnose na nedovoljno transparentne obavijesti o proizvodu, odnosno na neodgovarajuće postupke ugovaranja usluga.

Tablica 3.2. Prigovori po vrsti

<b>Prigovori po vrsti</b>	<b>2008.</b>	<b>2009.</b>	<b>2010.</b>
Prigovor na kakvoću usluga	135	111	124
Prigovor na poslovanje	48	31	36
Prigovor na predodabir operatora	21	24	37
Prigovor na prijenos broja	57	77	50
Prigovor na račun	654	687	764
<b>Prigovori ukupno</b>	<b>915</b>	<b>930</b>	<b>1011</b>

### *Analiza prigovora na račune – osnovne grupe prigovora na račune*

Prigovori na račune o odnosu na prethodnu godinu pokazuju porast od 11 posto što možemo smatrati zadovoljavajućim pokazateljem s obzirom na povećanje ukupnog broja korisnika i uvođenja novih vrsta usluga – naročito usluga s dodanom vrijednosti te povećanom upoznatošću korisnika s njihovim pravima. Ovome je značajno doprinijelo HAKOM-ovo inzistiranje na usvajanju novog regulatornog okvira od strane operatora kao i dodatne kontrole.

U grupi osnovnih usluga povećanje broja prigovora se odnosi prvenstveno na nove pakete usluga koji nisu bili jasno i transparentno komunicirani korisnicima, odnosno na nedovoljno jasne uvjete ugovaranja iz kojih su proizašli računi za usluge koje korisnik nije smatrao da je potpisao. U ovom segmentu će trebati dodatno pojačati prethodnu kontrolu prilikom uvođenja novih usluga na tržište kao i novim tarifama, a moguće i intervenirati u propise. U ovakvim slučajevima često je granična nadležnost HAKOM-a i stoga se donose mišljenja kojima se samo snagom autoriteta nastoji djelovati na operatore.

Broj prigovora na usluge internetskog prometa ostaje na istom nivou, iako je došlo do značajnog povećanja broja korisnika kako u nepokretnim tako i pokretnim mrežama. Ovo je rezultat uvođenja obvezne kontrole prometa i jasnog davanja korisničkih uputa od strane operatora. Na ovom području potrebno je dodatno pojačati edukaciju korisnika.

Tablica 3.3. Struktura prigovora na račune

<b>Prigovori na račun</b>	<b>2008.</b>	<b>2009.</b>	<b>2010.</b>
Osnovne usluge	100	216	391
Ostala zaduženja	20	20	15
Dialer	23	15	6
Internetski promet	123	187	186
Usluge s posebnim tarifama	222	92	42
Nagradna igra	166	1	0
MAG DRIVE	0	155	32
SMS IQ	0	0	3
SMS usluge s posebnim tarifama	0	1	89
<b>Ukupno</b>	<b>654</b>	<b>687</b>	<b>764</b>

ADSL pristup internetu je željena opcija korištenja ove usluge, ali je popraćena trenutnim tehničkim i infrastrukturnim ograničenjima operatora, kao i nedovoljnom tehničkom pismenosti korisnika i poznavanjem mogućih zlouporaba, odnosno još uvijek nedovoljnim inzistiranjem operatora na obučavanju svojih korisnika.

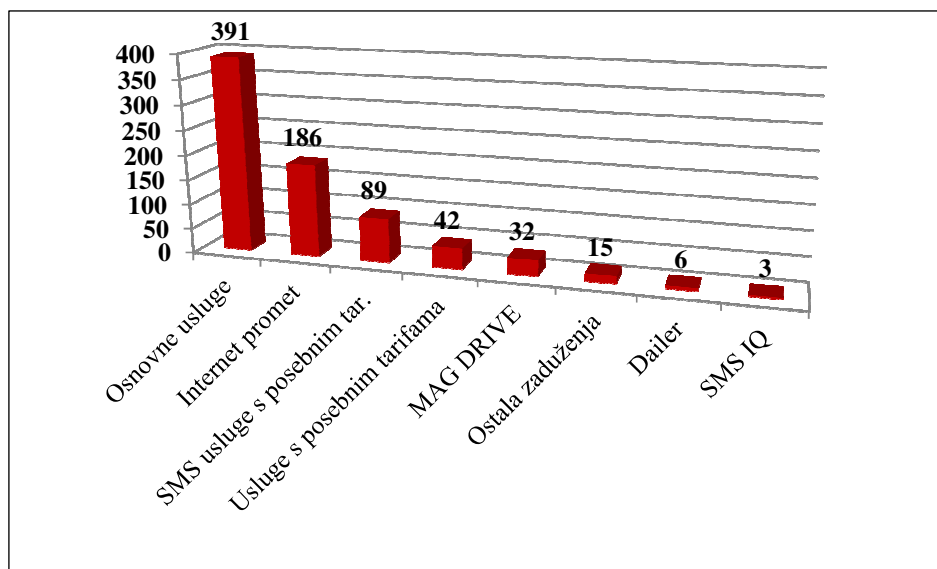
U pokretnim mrežama uvođenjem novih vrsta tehnologija i tarifnih pristupa internetu za naprednije uređaje povećan je broj neželjenih spajanja. Osnovni problem je nedovoljna obučanost korisnika, ali s druge strane i pasivnost operatora u pružanju odgovarajućih uputa. Neke grupe prigovora su gotovo nestale (dialer-i, nagradna igra - kao posebno izdvojena usluga s dodanom vrijednosti).

Usluge s posebnim tarifama pokazuju ujednačenost što proizlazi iz činjenice da se pojavnost „protuzakonitih usluga“ odvija ciklički – svakih šest mjeseci pojavi se neka nova (u pravilu jedna) problematična usluga ove vrste.

Primjer (MAG DRIVE) iz kojeg zaključujemo da je HAKOM odabrao dobar put za rješavanje mogućih sporova je provedeni nadzor, temeljem zaprimljenih prigovora korisnika, nad davateljem usluga s dodanom vrijednosti i rješenje o zabrani pružanja usluge. Ovim rješenjem onemogućeno je daljnje pružanje sporne usluge putem TV emisija, a time i budućih naplata protuzakonito pružanih usluga. Ujedno se rješenje provedenog nadzora iskoristilo kao pravna osnova za pozitivno rješavanje prigovora korisnika za tu određenu uslugu. Operatori su temeljem obvezujuće odluke morali postupiti u korist pretplatnika, ali su u sljedećem koraku pokrenuli veći broj upravnih tužbi protiv HAKOM-a. Odlukom Upravnog suda o odbijanju tužbe u 10 predmeta, operator je sam odlučio obustaviti postupak za daljnjih 15 predmeta.

Tijekom 2009. godine predviđeno je povećanje SMS usluga s dodanom vrijednosti među kojima se potencijalno mogu pojaviti i „protuzakonite usluge“, što se u 2010. godini i dogodilo. S obzirom da se posvetila posebna pozornost provođenja internog nadzora nad

ovim uslugama te po obavljenim radionicama s operatorima za sve registrirane prigovore iz ove skupine (cca. 55 posto), a čija osnova je bila nedovoljna transparentnost u načinu aktivacije usluge (usluga se aktivirala putem interneta, a ne potvrdom putem SMS-a), prigovori su za korisnike pozitivno riješeni i bez donošenja obvezujuće odluke za operatore.



Slika 3.1. Prigovori na račune u 2010. godini

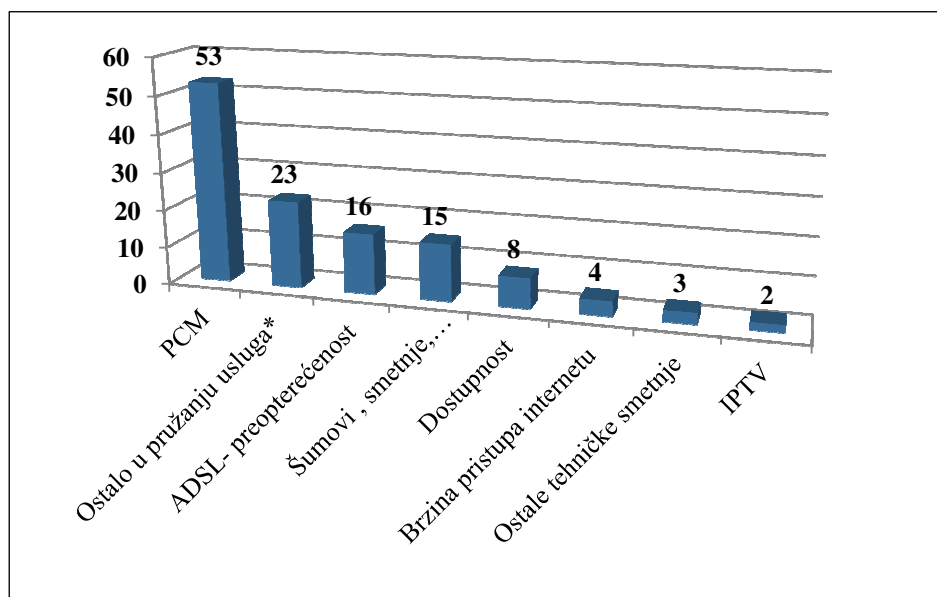
### *Analiza prigovora na kakvoću usluge*

Broj prigovora na kakvoću usluga ponovno pokazuje porast u odnosu na prethodnu godinu, ali je i dalje ispod razine iz 2008. godine. U strukturi prigovora (tablica 3.4.) značajniji porast je zabilježen kod usluga kojim korisnici traže otklanjanje PCM uređaja radi ostvarenja ADSL pristupa internetu.

Tablica 3.4. Struktura prigovora na kakvoću

Predmet žalbe	2008.	2009.	2010.
Brzina pristupa internetu	1	1	4
Dostupnost	14	7	8
IPTV	17	44	2
Nedostatak tehničkih mogućnosti za otklanjanje PCM uređaja, potrebno je proširenje kapaciteta mreže	21	20	53
Nemogućnost korištenja ADSL-a radi preopterećenosti	3	3	16
Ostale tehničke smetnje	13	20	3
Šumovi, smetnje, preslušavanje i prekid signala	5	16	15
Ostalo u pružanju usluga*	61		23
<b>Ukupno</b>	<b>135</b>	<b>111</b>	<b>124</b>

Kod usluga IPTV-a, iako je došlo do povećanja broja korisnika, zabilježen je pad broja prigovora jer su operatori usvojili transparentniji način prodaje ove usluge. No problem i dalje ostaje tehnička nemogućnost osiguranja za sve potencijalne korisnike. Smetnje i prekid signala kao i ostale tehničke smetnje odnose se uglavnom na usluge pristupa internetu i s tim u vezi dodatnih usluga. Kategorija usluge „ostalo u pružanju usluga,“ u novoj klasifikaciji je raspodijeljena na neke druge kategorije usluga i nije evidentirana u 2009. No u 2010. se ponovno evidentira i predstavlja prigovore u kojima se prigovara na tehničke karakteristike usluga u pokretnim mrežama (npr. automatska dodjela usluga koje korisnik nije tražio, a mogu biti naplaćene).



Slika 3.2. Prigovori na kakvoću u 2010. godini

### *Prigovori na ponašanje operatora – nastali kao rezultat zavaravajuće poslovne prakse*

Od 2008. godine posebno su izdvojeni prigovori koji predstavljaju propuste u ponašanju operatora, a na koje temeljem nove regulative HAKOM može postupati. Činjenica je da se i na našem tržištu pojavljuju različiti oblici prisilnog zadržavanja pretplatnika kao i protuzakonito preuzimanja pretplatnika, netransparentnost ugovornih odnosa i zavaravajuće ponude usluga. U ovom dijelu se obrađuju prigovori na nemogućnost realizacije pojedinih usluga (npr. prenosivost broja, LLU (Local Loop Unbundling) i broadband), odnosno razne vrste zavaravajućih prodaja. U svrhu uklanjanja takvih pojava HAKOM posvećuje posebnu pozornost kontroli propisanih internih akata operatora i njihovoj poslovnoj praksi.

Tablica 3.5. Nove vrste prigovora

Prigovori na ponašanje operatora	2008.	2009.	2010.
Lažno oglašavanje operatora	48	31	36
Prigovor na uslugu predodabira operatora	21	24	37
Prigovor na uslugu prenosivosti broja	57	77	50

Imajući u vidu podatke koje prezentiraju ostali europski regulatori, ovakva praksa ponašanja operatora je u porastu i pokazuje karakteristike sve savršenijih metoda zavaravanja.

### ***Pritužbe korisnika putem internetskih stranica HAKOM-a***

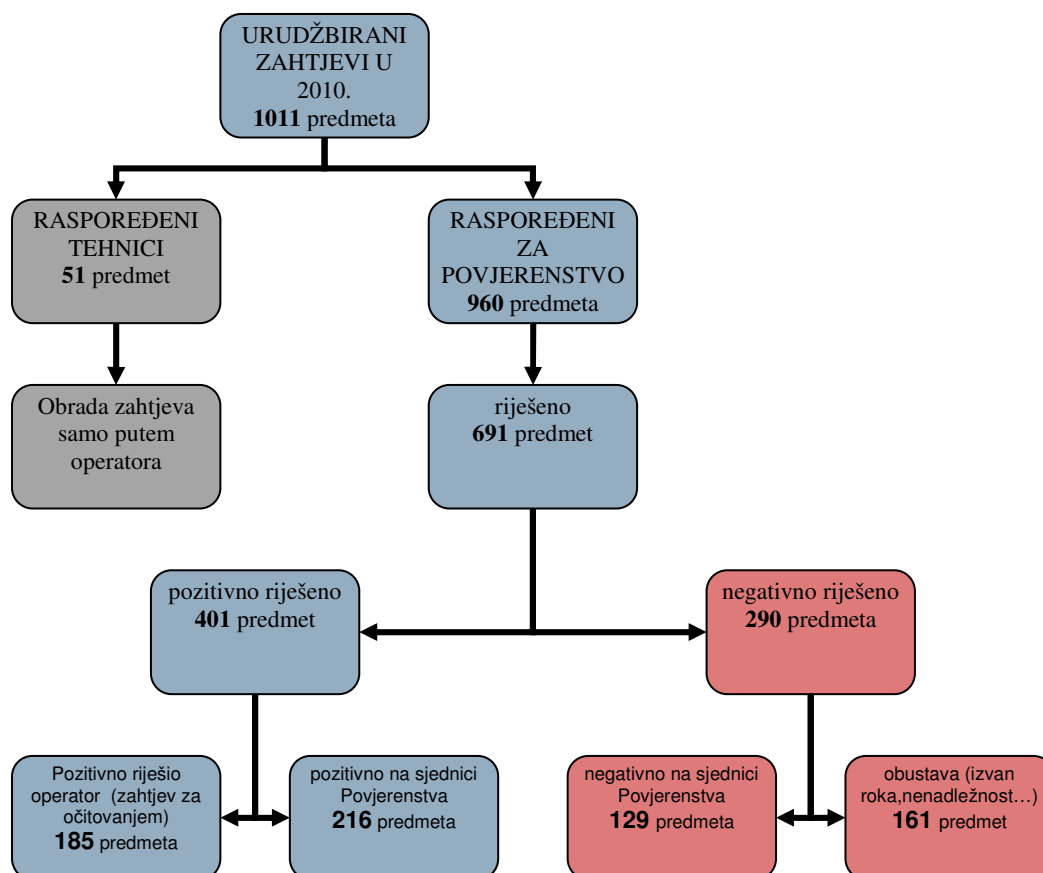
Uvođenjem nove internetske stranice (sredinom 2009. godine) koja na jednostavan način daje upute za postupanje korisnika kao i mogućnost postavljanja pitanja HAKOM-u i registraciju korisnika za pokretanje postupka rješavanja sporova pri HAKOM-u omogućena je brza i jednostavna komunikacija s korisnicima pa je tijekom 2010. godine zabilježeno:

1. općenita pitanja korisnika i odgovori: 162 upita,
2. registracija za pokretanje rješavanja spora: 206 korisnika.

### ***Pregled i analiza riješenih prigovora***

Tijekom 2010. godine održano je 12 sjednica Povjerenstva za zaštitu prava korisnika. Na navedenim sjednicama obrađeno su ukupno 834 predmeta. S obzirom da je predviđeni rok za rješenje predmeta 4 mjeseca, u ovom broju nalazi se i dio zaprimljenih predmeta iz 2009. godine (328 predmeta).

U nastavku je pregled strukture rješavanja predmeta urudžbiranih tijekom 2010.godine (slika 3.3.):



Slika 3.3. Struktura rješavanja predmeta

Pozitivno su rješavani oni prigovori za koje HAKOM ima izravno uporište u svojim propisima, odnosno donesena su mišljenja o potrebi pozitivnog rješenja prigovora korisnika u slučaju podredne primjene drugih propisa. Ovakav način rezultat je općenitog stava HAKOM-a da je dragovoljnost u prihvaćanju vlastitih pogrešaka i propusta, odnosno potreba zaštite slabije strane u postupku dugoročno svrsishodnija od donošenja rigidnih rješenja. S tim u vezi potrebno je naglasiti da su operatori u 185 slučajeva (27 posto) ponovno razmotrili predmet prigovora i na osnovu zatraženog dodatnog očitovanja HAKOM-a sami izmijenili svoje prvobitno negativno rješenje. Ovakav način postupanja operatora pokazuje pozitivan trend i povećanjem broja tako riješenih prigovora za 88 posto u odnosu na 2009. godinu potvrđuje se stav HAKOM-a, ali i ukazuje na činjenicu da su operatori spremniji na suradnju i veći vlastiti doprinos u zaštiti svojih korisnika.

Na žalost, s druge strane postoji još uvijek neprihvatanje i pokušaji odugovlačenja postupaka. Operatori izvršavaju odluke HAKOM-a u odnosu na korisnike, ali pokreću upravne sporove protiv HAKOM-a. Tijekom 2010. godine se pokazalo da su njihove tužbe odbijene i da takvi postupci predstavljaju samo dodatno nepotrebno opterećenje HAKOM-ovih resursa. Zbog takvih pojava trebalo bi prilagoditi zakonsku regulativu, za što su izvršene sve pripreme radnje tijekom 2010. godine i očekuje se realizacija u prvom polugodištu 2011. godine.

Tablica 3.6. Struktura rješenja prigovora

<b>Struktura rješenja prigovora</b>	<b>2009.</b>	<b>2009. u 2010.<sup>14</sup></b>	<b>2010.</b>
Pozitivno	193	192	216
Operator u međuvremenu pozitivno	98	0	185
Obustava postupka	62	10	161
Negativno	217	126	129
<b>Ukupno</b>	<b>570</b>	<b>328</b>	<b>691</b>

Od ukupnog broja riješenih prigovora negativno je riješeno 290 (41 posto) prigovora, odnosno 18 posto od ukupnog broja riješenih prigovora, jer je za 161 prigovor (23 posto) obustavljen postupak iz formalno pravnih razloga. Kod negativno riješenih prigovora korisnici su, na žalost, pogrešno tumačili svoja prava odnosno obveze i nije bilo nikakvog pravnog uporišta za prihvaćanje prigovora. Povećanje broja obustavljenih postupaka ukazuje na činjenicu da korisnici imaju spoznaju o postojanju HAKOM-a, ali nisu dovoljno upoznati i ne pridržavaju se propisanih postupaka i nadležnosti.

### ***Promjene u postupku rješavanja sporova***

ZEK-om, HAKOM ima nadležnost rješavanja sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga. Novi način rješavanje sporova daje pravo HAKOM-u donositi obvezujuće odluke kojima se osigurava visoka razina zaštite korisnika, jer je operator u obvezi postupiti u skladu s odlukom. Donošenjem obvezujućih odluka korisnik je u

<sup>14</sup> Predmeti zaprimljeni 2009. godine, a riješeni na Povjerenstvu u 2010. godini

potpunosti zaštićen i njegov spor je ovim postupkom okončan. Na žalost, neki operatori pokreću upravne tužbe povodom ovih odluka nepotrebno opterećujući kako vlastite tako i HAKOM-ove, kao i sudske resurse, jer su u sudskom postupku u pravilu donesene odluke o odbijanju tužbi.

HAKOM rješava sporove na transparentan, objektiv i nediskriminirajući način, na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika.

Odluke o rješenju spora donosi ravnatelj HAKOM-a na osnovu mišljenja Povjerenstva, 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.

### ***Preventivne aktivnosti u zaštiti korisnika - kroz redovne postupke***

Kako bi se osiguralo načelo visoke razine zaštite korisnika, redovito se provode različiti postupci preventivnog djelovanja koji su se pokazali svrsishodni i učinkoviti jer omogućavaju zaustavljanje neregularnih pojava u samom začetku. U nastavku je pregled važnijih aktivnosti preventivnog djelovanja HAKOM-a tijekom 2010. godine:

- prethodna kao i naknadna kontrola i usuglašavanje općih akata operatora (općih uvjeta poslovanja i cjenovnih sustava) kojima se definira način njihovog poslovanja kao i posebne obveze vezane za zaštitu korisnika elektroničkih komunikacija; pregledani, usuglašeni i odobreni opći uvjeti poslovanja za 10 operatora,
- istraživanje i kontrola 229 postojećih i novih paketa usluga i promo ponuda operatora,
- obrađeno 26 upita operatora za stručno mišljenje i tumačenje propisa,
- obrađeno 26 upita medija i raznih udruga vezano uz konkretna pitanja korisnika,
- edukacija korisnika putem internetskih stranica kroz razne upute i mogućnost postavljanja zahtjeva (vidi ***Pritužbe korisnika putem internetskih stranica HAKOM-a***),
- objava brošure s uputama za korisnike usluga u dnevnom tisku u prosincu 2010.,
- telefonski kontakt radi dobivanja informacija vezano uz konkretne predmete, odnosno pomoć i upute što i kako učiniti vezano uz probleme koje su korisnici imali prilikom korištenja javnih komunikacijskih usluga – odgovoreno i obrađeno 2469 poziva,
- redovno (1-2 puta mjesečno) sudjelovanje u radijskim i TV emisijama u kojima se korisnici mogu požaliti na svoje probleme u korištenju javnih komunikacijskih usluga i dobiti potrebne savjete i upute,
- u rujnu 2010. godine provedeno je istraživanje o korištenju javnih komunikacijskih usluga te o stavovima korisnika o javnim komunikacijskim uslugama (potrebe i zadovoljstvo korisnika),
- aktivno sudjelovao u radu ostalih državnih institucija na projektima koji se bave zaštitom korisnika/potrošača (rujan 2010. Okrugli stol MINGORP-a o zaštiti potrošača, predavanje za profesore strukovnih škola u organizaciji Agencije za strukovno obrazovanje listopad 2010., sudjelovanje u radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača).

### ***Preventivne aktivnosti u zaštiti korisnika - kroz postupke stručnog nadzora***

Tijekom protekle dvije godine uočeno je da se na tržištu javnih komunikacijskih usluga pojavljuju novi proizvodi, naročito u skupini usluga s dodanom vrijednosti, koji su često na rubu zakonitosti. S obzirom na nove zakonske postupke preventivnog djelovanja i provedbene

mjere, te sustavnost u propisima što se mora i smije, a što je zabranjeno, provođenje službenog nadzora omogućava prekid pružanja takve vrste usluga i brze postupke usklađivanja. Time se postiže smanjenje broja prigovora jer je i manji broj „prevarenih“ korisnika i omogućava se brže rješavanje pokrenutih postupaka na osnovu općeg rješenja nadzornika. Kao nastavak dobre prakse i tijekom 2010. godine u te svrhe pokrenuta su dva postupka službenog nadzora nad davateljima usluga s dodanom vrijednosti na osnovu kojih su operatori sami prihvatili i pozitivno riješili prigovore korisnika. Ovakva praksa će i u sljedećem periodu imati veliki značaj.

Ovdje je potrebno naglasiti da su tijekom 2010. godine operatori reagirali i na poslane upite za očitovanjem vezano uz pojedine usluge i uskladili ih / ili riješili pozitivno prigovore i bez formalno provedenog stručnog nadzora.

### **3.2. Zaštita korisnika poštanskih usluga**

Stupanjem na snagu ZPU-a u nadležnost HAKOM-a spadaju i poslovi zaštite prava korisnika poštanskih usluga te rješavanje sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga, čime je ustanovljen djelotvorniji i kvalitetniji mehanizam zaštite prava korisnika poštanskih usluga.

Sukladno odredbama ZPU-a korisnik poštanskih usluga može davatelju poštanskih usluga podnijeti pisani prigovor u slučajevima kada poštanska pošiljka nije uručena primatelju, ili mu je uručena sa zakašnjenjem, ili ugovorena usluga nije obavljena ili nije obavljena u cijelosti te ukoliko je sadržaj poštanske pošiljke oštećen ili umanjen. U slučaju spora između korisnika i davatelja poštanskih usluga u vezi s rješavanjem prigovora, korisnik može, prije podnošenja tužbe nadležnom sudu ili pokretanja drugog izvansudskog postupka, podnijeti HAKOM-u zahtjev za rješavanje spora.

HAKOM sporove rješava donošenjem konačne odluke na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika. Odluke HAKOM-a u sporovima korisnika i davatelja su konačne i protiv njih nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom RH.

U odnosu na rješavanje sporova s korisnicima i operatorima prema odredbama ZEK-a postoje određene razlike. Konačne odluke o rješenju sporova korisnika i davatelja poštanskih usluga donosi Vijeće HAKOM-a, dok je prema odredbama ZEK-a, to u nadležnosti HAKOM-a. Osim toga, odredbama ZPU-a HAKOM je određen kao tijelo 2. stupnja u svezi rješavanja prigovora korisnika, pa se korisnik nakon odgovora davatelja usluge obraća regulatoru. ZEK-om je propisano da korisnik nakon odgovora operatora ima pravo podnijeti pritužbu Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru, a nakon toga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u, kao 3. stupnju u postupku rješavanja prigovora. HAKOM smatra da bi razlike trebalo zakonski uskladiti na način kako je to propisano ZEK-om.

U 2010. godini HAKOM je zaprimio 13 zahtjeva za rješavanjem sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga. Od 13 zaprimljenih zahtjeva 12 se odnosilo na HP, a jedan na ostale davatelja poštanskih usluga. U odnosu na vrste prigovora, 6 se odnosilo na neobavljenu ugovorenu uslugu (gubitak pošiljke), 5 na oštećeni sadržaj pošiljke, a jedan na prekoračenje roka prijenosa pošiljke. U tijeku 2010. godine HAKOM je u 10 sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga donio konačne odluke, protiv kojih nije pokrenut niti jedan upravni spor pred Upravnim sudom RH.



### 3.3. Zaštita djece

HAKOM u okviru svojih nadležnosti posvećuje posebnu pozornost zaštiti djece. Tako je u svrhu zaštite djece od zlouporaba koje bi mogle nastati u korištenju usluga s dodanom vrijednosti, uvedena:

- posebna numeracija za usluge za odrasle (064 xxx xxx) koje su djeci zabranjene,
- posebna numeracija za usluge za djecu (069 xxx xxx),
- novčani limit potrošnje u korištenju usluga za djecu (50,00 kn).

i propisana dužnost operatora:

- evidentirati i razmjenjivati podatke o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci,
- osigurati praćenja prometnih navika pretplatnika i obvezno upozorenje kada se pređe propisani limit,
- realizirati zabranu odlaznih poziva prema određenom broju ili skupini brojeva, odnosno nakon utroška unaprijed dogovorenog novčanog limita na zahtjev korisnika,
- redovito obavještavati korisnike o svim mogućnostima zabrane koje su im dostupne.

HAKOM je u svrhu promicanja sigurnije uporabe interneta, mrežnih tehnologija i mobilnih telefona otvorio adresu elektroničke pošte [zastita-djece@hakom.hr](mailto:zastita-djece@hakom.hr) za prijavu ilegalnih i neprimjerenih sadržaja i usluga.

### 3.4. Pristup uslugama osoba s posebnim potrebama

Sukladno europskoj praksi i najavljenim novim smjernicama kojima se regulira ovo područje, HAKOM je već i u postojećim propisima stvorio temelje za osiguranje jednakopravnosti u pristupu i korištenju elektroničkih komunikacijskih usluga kao i za provođenje visoke razine posebne zaštite osoba s invaliditetom.

Između ostaloga operatori su dužni:

- osigurati odgovarajući pristup svojim uslugama kao i odgovarajuću opremu za taj pristup specijalno prilagođen potrebama pojedinih skupina osoba s teškoćama u verbalnoj, vizualnoj i motoričkoj komunikaciji,
- osigurati pristup i komunikaciju u službi za korisnike prilagođen posebnim potrebama pojedine skupine osoba s invaliditetom.

Tijekom 2010. godine HAKOM je u ulozi medijatora pokrenuo inicijativu za organiziranje zajedničkih radnih skupina u kojima bi sudjelovale specijalizirane udruge i operatori radi utvrđivanja posebnih potreba kao i pravila ponašanja kojima bi se dodatno osiguralo uključivanje osoba s invaliditetom u svijet novih tehnologija.

## 4. ORGANIZACIJSKE SPOSOBNOSTI HAKOM-a

### 4.1. Projekt 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, a na temelju transparentnosti, kolaboracije i sudjelovanja svih zainteresiranih strana na tržištu pošte i elektroničkih komunikacija.

HAKOM je u 2010. godini nastavio s implementacijom e-Agencija projekata s fokusom na unapređenju procesa poslovanja korištenjem web orijentiranih usluga.

Infrastrukturni dio je nadograđen po pitanju procesorsko-memorijske snage poslužitelja, virtualizacijske platforme, platforme za pohranu podataka i ažuriranja programske podrške. Pušteno je u produkcijski rad rješenje za digitalno potpisivanje i šifriranje dokumenata koje omogućava identifikaciju, autorizaciju i zaštitu komunikacije.

Pozadinski informacijski sustavi su, s obzirom na promijenjenu zakonsku regulativu i prilagođavanje poslovnim procesima, unaprijeđeni na način da su nadogradnje provedene na Sustavu upravljanja resursima (ERP), Sustavu upravljanja dokumentima (DMS) i Sustavu upravljanja ljudskim potencijalima (HRM).

Sustave otvorene prema korisnicima predstavlja moderan portal s brojnim internetskim temeljenim aplikacijama kao što su Javna rasprava, e-Žalbe, e-Prenosivost, e-Dozvole, e-Tržište, e-Savjeti, e-Nabava, e-Zaposlenja. U sklopu HAKOM web portala razvijene su sljedeće e-aplikacije:

- e-Dozvole za plovila – ubrzanje procesa predavanja zahtjeva za uređaje koji koriste RF spektral na plovilima. Web orijentirana aplikacija koja integrira funkcionalnosti portala, Sustava upravljanja resursima i Sustava upravljanja dokumentima,
- e-Dozvole pregled – pregled izdanih općih i pojedinačnih dozvola za korištenje RF spektra kao i dozvola za odobrenu radijsku i telekomunikacijsku terminalnu opremu s mogućnošću pretraživanja po više kriterija,
- e-Nabava – donosi pregled svih predmeta nabave HAKOM-a s mogućnošću preuzimanja dokumentacije za prijavu na natječaj,
- e-Žalbe - korisnik nakon registracije može predati žalbu elektroničkim putem i pratiti status rješavanja svog prigovora,
- e-Potvrde – rješenje unutar Sustava upravljanja dokumentima, kojim se automatizira proces izdavanja potvrde o pravu puta infrastrukturnim operatorima. Rješenje obuhvaća podnošenje zahtjeva, izradu potvrde i prezentaciju na portalu,
- e-Prenosivost - korisnik može pratiti status prijenosa broja kao i saznati informaciju u kojoj se mreži broj trenutno nalazi stvarnom vremenu, sinkronizirano s centralnom bazom prenesenih brojeva,
- e-Tržište – aplikacija koja omogućuje prikupljanje podataka o stanju tržišta. Odvija se elektronički uz autorizaciju korisnika s udaljene lokacije i to korištenjem web servisa ili web portala. Aplikacija ujedno omogućuje fleksibilnu analizu kretanja tržišta,

- e-Operator - aplikacija koja podržava upravljanje podacima o operatorima elektroničkih komunikacija. Uspostavljen je središnji registar operatora te baza adresnog i brojevnog prostora, napravljeno je sučelje za unos potrebnih podataka od strane operatora i radnika HAKOM-a te automatiziran proces obrade podataka kroz programsku integraciju s drugim poslovnim sustavima koji se koriste u procesu.

Sustav upravljanja dokumentima je uveden u redovno poslovanje kod 70 posto radnika HAKOM-a. Poslovni procesi su optimizirani i dokumentirani. Dodatno su implementirane automatizacije internih procesa korištenjem vlastitih znanja i standardnih uredskih alata.

E-Agencija je izrasla na temeljima ICT strategije Republike Hrvatske i dio je aktivnosti iz strategije razvoja e-poslovanja RH. Jedan od zadataka koje treba riješiti je povezivanje regulatornih tijela s pripadajućim ministarstvima i agencijama. U tom smislu sudjelujemo u razvoju koncepta elektroničke razmjene dokumenata i informacija u uredskom poslovanju.

Aktivnosti su usmjerene prema povećanju raspoloživosti on-line usluga. Za razliku od krutih formi, usluge su već sada pregledne i intuitivne krajnjim korisnicima. Također je bitan koncept otvorene integracije sustava uz otvaranje transakcijskih sučelja kako bi se osigurala automatizacija procesa s kraja na kraj. E-Agencija mora putem web portala ponuditi cjelokupne usluge koje će voditi korisnika na intuitivan način. Praćenje tijeka aktivnosti i rješavanja zahtjeva je od izuzetne važnosti za transparentnost procesa i sagledavanje efikasnosti regulatora. Bitno je naglasiti da korisnik sve aktivnosti rješava u jednom dolasku, dok se sustav brine o uključivanju svi odjela uključenih u rješavanje zahtjeva.

Aktivnosti i programska rješenja e-Agencije prepoznata su i kod regulatora pošte i elektroničkih komunikacija zemalja u regiji, pa smo u sklopu međunarodne suradnje sudjelovali na radionicama, konferencijama i koordinacijskim sastancima s predstavnicima iz Makedonije, Crne Gore, Slovenije i Grčke, a rješenja koja su u HAKOM-u implementirana, prezentirana su i na skupovima u Rumunjskoj, Bugarskoj, Srbiji, Bosni i Hercegovini i Hrvatskoj. Posebno su interesantna rješenja Sustava pokazatelja, odnosno e-Tržišta, zatim Centralna baza prenesenih brojeva kao i metodologija upravljanja i optimizacije poslovnih procesa.

## **4.2. Razvoj kompetencija**

Tijekom 2010. godine HAKOM je nastavio s radom na strategiji razvoja regulacije tržišta koja podrazumijeva, između ostalog, trajno unapređenje sposobnosti i profesionalizma zaposlenika temeljenog na znanju vještini i moralu te razvoju analitičkog kapaciteta, tj. sposobnost analize prošlih događaja i mogućnost simulacije budućih. Moderna i inteligentna regulacija tržišta usko je vezana uz odgovarajući broj i obrazovnu strukturu zaposlenih, njihovu sveukupnu regulatornu sposobnost i iskustvo. To je moguće postići jedino interdisciplinarnim pristupom u kojem sudjeluju inženjeri, ekonomisti, pravnici i sociolozi i trajnim usavršavanjem svih zaposlenika. Spomenutom strategijom razvoja planirano je usavršavanje zaposlenika HAKOM-a kroz poslijediplomski studij, istraživačke projekte, seminare, konferencije, radne skupine, radionice i tečajeve.

Programom Modernizacija HAKOM je pokrenuo više projekata razvoja regulatornih kompetencija od kojih su najznačajniji: interdisciplinarni poslijediplomski studij, projekt

“Pogled u budućnost” i strani jezici, a sve s ciljem povećanja organizacijske i individualne regulatorne sposobnosti.

#### **4.2.1. Interdisciplinarni poslijediplomski studij**

U zajednici s Fakultetom elektrotehnike i računarstva, Ekonomskim fakultetom i Pravnim fakultetom u Zagrebu, HAKOM je pokrenuo sveučilišni interdisciplinarni specijalistički poslijediplomski studij regulacije tržišta elektroničkih komunikacija. Nositelj studija je Sveučilište u Zagrebu, koordinator studija je Fakultet elektrotehnike i računarstva, a izvođači studija su spomenuti fakulteti i HAKOM.

Definiran je okvir, program i uvjeti studija te predavači za svaki predmet. Program obuhvaća obvezne predmete, izborne predmete i završni specijalistički rad, s ukupnim opterećenjem od 60 ECTS (European Credit Transfer System) bodova. Uvjeti upisa na studij su završen diplomski sveučilišni četverogodišnji studij, odgovarajuće radno iskustvo, znanje engleskog jezika i prijedlog područja specijalističkog rada. Odabir polaznika uključuje razgovor (intervju) u kojem se utvrđuje područje specijalističkog rada te dodjelu mentora sukladno području specijalističkog rada. Kako je ovo po našem saznanju prvi takav studij u Europi, moguć je interes regulatora i operatora susjednih zemalja.

U prvom semestru održava se nastava obveznih predmeta. U drugom semestru održava se nastava izbornih predmeta. Nastava obveznih i izbornih predmeta obuhvaća predavanja nastavnika studija i gostujućih predavača iz zemlje i inozemstva te seminare i radionice za raspravu i razradu studijskih slučajeva. Završni specijalistički rad uključuje regulatorni projekt.

Akademski naziv koji se stječe završetkom studija je „Sveučilišni specijalist regulacije tržišta elektroničkih komunikacija“ pri čemu polaznik stječe sljedeće kompetencije: a) ekonomske, pravne i tehnološke aspekte regulacije tržišta i b) sposobnost za primjenu regulatornog okvira i rješavanje regulatornih problema.

Za razliku od drugih oblika usavršavanja (tečajevi, radionice...) u kojima je naglasak na informacijama i vještini, studij teži formiranju i unapređenju procesa razmišljanja.

HAKOM je u 2010. godini stipendirao 12 zaposlenika koji su zadovoljili kako kriterije internog natječaja, uključujući i temu specijalističkog rada od interesa HAKOM-a, tako i kriterije studija i čiji završetak se očekuje u 2011. HAKOM planira u 2011. godini stipendirati sljedećih desetak zaposlenika.

#### **4.2.2. Projekt “Pogled u budućnost”**

Odmah po završetku organizacijskih aspekata specijalističkog interdisciplinarnog poslijediplomskog studija regulacije tržišta elektroničkih komunikacija HAKOM je pokrenuo interdisciplinarni projekt „Pogled u budućnost“.

Nakon što je definirao područja interesa i pripremio detaljnu specifikaciju ovog interdisciplinarnog projekta, HAKOM je zadnjem kvartalu 2010. godini pokrenuo projekt u suradnji s Fakultetom elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, Fakultetom elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu, Elektrotehničkim fakultetom u Osijeku i Ekonomskim

fakultetom u Zagrebu. Namjera je uključiti i zainteresirane pravne fakultete u zemlji. HAKOM je pozvao na sudjelovanje na projektu sve ostale relevantne, zainteresirane sudionike tržišta elektroničkih komunikacija (operatore, proizvođače,...) nastojeći na taj način kreirati Hrvatski forum elektroničkih komunikacija. Dosad su odluku o priključivanju projektu donijeli Ericsson Nikola Tesla i Nokia Siemens Networks.

Projekt treba pripremiti HAKOM i ostale sudionike tržišta elektroničkih komunikacija na izazove koji nas čekaju u bližoj budućnosti:

A) mreže sljedeće generacije NGN (Next Generation Network): jezgrena mreža (NGN core), pristupna mreža (NGN access), numeriranje (NGN numbering), nove usluge i aplikacije (IMS - Internet Protocol Multimedial Subsystem),

B) razvoj tržišta elektroničkih komunikacija: analiza tržišta (8 tržišta), regulacija tržišta, upravljanje i ekonomija spektra, troškovno razdvajanje i troškovni modeli.

Dominantne teme projekta su budući razvoj tehnologije, nova regulatorna pitanja koja otvara nova tehnologija, njihov utjecaj na razvoj tržišta elektroničkih komunikacija te ekonomski i pravni aspekti proaktivne, neutralne i transparentne regulacije tržišta, poticajne mjere za investicije i inovacije te pravedne uvjete tržišnog natjecanja.

Prvi rezultati ovog projekta su već objavljeni na internetskim stranicama HAKOM-a i dostupni su svim zainteresiranim sudionicima tržišta elektroničkih komunikacija.

#### **4.2.3. Strani jezici**

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. Potreba za usavršavanjem jezičnih kompetencija proizlazi iz potrebe za usavršavanjem radnika HAKOM-a za znanja koja su potrebna radi praćenja razvoja stručnih aspekata djelatnosti HAKOM-a, za aktivnu participaciju u međunarodnim regulatornim organizacijama, za sudjelovanje na konferencijama i praćenjem literature iz područja rada HAKOM-a. Smatramo da je ovo jedan od bitnih uvjeta za razvoj HAKOM-a kao nacionalnog regulatornog tijela.

Kako HAKOM kontinuirano nastoji podići učinkovitost svoga rada kroz povećanje znanja i vještina zaposlenika te je, u svrhu poboljšavanja osposobljenosti svojih radnika, organizirao tečajeve engleskog i francuskog jezika. U 2010. godini pokrenuti su tečajevi stranih jezika za ukupno 45 radnika. Tečajevi za četiri grupe engleskog jezika i jednu grupu francuskog jezika su u tijeku, a planiran je njihov nastavak u skladu s ciljevima HAKOM-a i interesima zaposlenika.

### 4.3. Javnost rada

HAKOM je u 2010. godini nastavio ispunjavati svoje obveze glede javnosti rada. Na internetskoj stranici redovito se objavljuju sve mjerodavne informacije o radu HAKOM-a, koje uključuju:

- a) objavu svih donesenih odluka i ostalih upravnih akata, te zaprimljenih presuda Upravnog suda Republike Hrvatske,
- b) provođenje javnih rasprava sukladno članku 22. ZEK-a, te javnih konzultacija o svim važnim pitanjima,
- c) redovno vođenje i obnavljanje baze podataka sa svim upisnicima i očevidnicima koje vodi u svrhu obavljanja poslova iz svoje nadležnosti, operatorima i davateljima elektroničkih komunikacijskih te poštanskih i kurirskih usluga,
- d) redovito objavljivanje statističkih podataka o tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga,
- e) redovito objavljivanje podataka namijenjenih korisnicima elektroničkih komunikacijskih i poštanskih usluga.

Osim objave podataka na internetskoj stranici, HAKOM je sudjelovanjem u brojnim radijskim i televizijskim emisijama (npr. Potrošački kod) redovito informirao javnost o važnim pitanjima iz područja elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga.

O važnijim odlukama i događajima HAKOM redovito daje priopćenja za medije.

Također, HAKOM redovito i u najkraćem mogućem roku odgovara na zaprimljene upite novinara, kao i na sve druge upite.

### 4.4. Sudski postupci

Sudski postupci HAKOM-a su upravni sporovi pokrenuti protiv konačnih odluka HAKOM-a te prekršajni postupci pokrenuti od strane HAKOM-a protiv fizičkih i pravnih osoba radi kršenja odredbi ZEK-a.

#### *Upravni sporovi*

Prema odredbama ZEK-a, sve odluke HAKOM-a su konačne u upravnom postupku i protiv njih nije dopuštena žalba. One se mogu osporavati u upravnoj tužbi, u postupku pred Upravnim sudom Republike Hrvatske.

Kada je riječ o odlukama Upravnog suda, najprije je potrebno istaknuti da je u 2010. godini sud intenzivirao svoj rad upravnim sporovima pokrenutim protiv odluka HAKOM-a. Presude i odluke Upravnog suda odnose se kako na tužbe protiv odluka HAKOM-a iz prijašnjih godina (2006-2009), tako i na neke od odluka iz 2010. godine.

U 2010. godini protiv odluka HAKOM-a podneseno je ukupno 112 upravnih tužbi.

Upravni sud donio je u 2010. godini u odnosu na HAKOM ukupno 89 odluka.

Od 89 odluke, 81 puta je potvrđeno rješenje HAKOM-a, a samo 8 puta je poništeno rješenje HAKOM-a.

Analiza podnesenih tužbi pokazuje da ih se najveći broj odnosi na odluke donesene u postupku rješavanja prigovora korisnika, njih 55.

Ukupno gledano, najveći broj tužbi protiv odluka HAKOM-a podnio je Hrvatski telekom d.d., njih 68.

U odnosu na odluke HAKOM-a iz 2010. godine može se primijetiti da je Upravni sud odlučio u rješavanju dati prednost tzv. istovrsnim predmetima, odnosno predmetima u kojima je veliki broj tužbi podnesen protiv odluka koje se temelje na istom ili sličnom činjeničnom stanju. To je slučaj s tužbama protiv odluka o „pravu puta“ u kojima je Upravni sud utvrdio da potvrda o pravu puta nije upravni akt. Također, to je slučaj s odlukama povodom prigovora korisnika koje se tiču odgovornosti pristupnog operatora korisnika za otpisivanje iznosa računa za nezakonito naplaćeni poziv prema operatoru usluga s dodanom vrijednosti, gdje je Upravni sud potvrdio stav HAKOM-a o odgovornosti pristupnog operatora prema svojim korisnicima.

Takva praksa Upravnog suda bitno doprinosi pravnoj sigurnosti, kao i rasterećenju samog Upravnog suda od velikog broja istovrsnih predmeta.

### ***Prekršajni postupci***

Sukladno svojim zakonskim ovlastima HAKOM je tijekom 2010. izdao 8 prekršajnih naloga te podnio 7 optužnih prijedloga kojima je tražio prekršajno kažnjavanje radi kršenja odredbi ZEK-a.

Svi prekršajni postupci nalaze se u prvostupanjskom postupku pred nadležnim prekršajnim sudovima.

Glede prekršajnih postupaka pokrenutih u prijašnjim godinama, tijekom 2010. donesena je jedna nepravomoćna presuda kojom su operator i odgovorna osoba proglašeni krivima za prekršaj iz članka 119. stavak 1. točka 50. ZEK-a (nedostavljanje podataka). HAKOM je uložio žalbu na odluku o visini kazne.

### ***Upravne mjere***

Prema ovlastima iz članka 116. stavak 4. ZEK-a, nadzornici HAKOM-a izrekli su dvije upravne mjere. Prva upravna mjera izrečena je odgovornim osobama u operatoru Hrvatski telekom d.d., u ukupnom iznosu od 76.770,00 kn, a druga odgovornim osobama u operatoru VIPnet d.o.o., u ukupnom iznosu od 76.770,00 kn.

## 4.5. Sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001

Nastavljajući se na certificiranje sustava upravljanja kvalitetom po međunarodnoj normi ISO 9001:2008 u studenom 2009. godine, aktivnosti HAKOM-a u 2010. godini su prije svega bile usmjerene na implementaciju i poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom te povećavanja zadovoljstva korisnika udovoljavajući njihovim zahtjevima.

Usmjerenost ka neprekidnom poboljšavanju HAKOM-a očituje se kroz učinkovitost ispunjenja misije i vrijednosti HAKOM-a, učinkovito raspolaganje financijskim i ljudskim resursima, zadovoljstvom korisnika i svih zainteresiranih strana organizacije.

Nakon certifikacijskog audita, prvi nadzorni audit u HAKOM-u prema zahtjevima norme ISO 9001:2008, proveden je u listopadu 2010. godine. Koristeći politiku kvalitete, postavljene ciljeve, rezultate prosudbi, popravne i preventivne mjere te prijedloge svojih zaposlenika, HAKOM ulaže veliki napor za trajno poboljšavanje svog poslovnog sustava i sustava upravljanja kvalitetom kao njegovog sastavnog dijela. U tom smislu HAKOM se tijekom 2010. godine usmjerio na poboljšanja vezana uz dokumentaciju sustava kvalitete.

U cilju poboljšanja učinkovitosti rada HAKOM-a rukovoditelji odjela unutar HAKOM-a sastavljaju tromjesečna izvješća o planiranim aktivnostima na razini odjela i zaposlenika sa zacrtanim ciljevima za iduće tromjesečje, u tu svrhu izrađeni su i posebni obrasci. Navedeni ciljevi proizlaze iz Godišnjeg programa rada HAKOM-a, kao i iz Strateškog i operativnog plana HAKOM-a. Pritom se posebice vodi računa o tome da se ciljevi određuju sukladno logici SMART<sup>15</sup> principa, odnosno ciljevi se postavljaju na način da moraju biti specifični, mjerljivi, izvedivi, realistični i vremenski određeni. U svrhu mjerenja ostvarenja ciljeva, a po završetku svakog tromjesečja, ravnatelju se dostavlja postotak izvršenih aktivnosti koji proizlazi iz ostvarenja postavljenih ciljeva.

Poboljšanje kvalitete rada odjela u HAKOM-u, a samim time i cjelokupnog poslovanja HAKOM-a, ostvaruje se kontinuiranim poboljšanjem poslovnih procesa. Postojeći poslovni procesi se analiziraju te se provode radionice sa sudionicima u procesu na kojima se razmatraju problematične točke i prijedlozi za promjene. Problematične točke se rješavaju modeliranjem poboljšanih modela procesa koji se prezentiraju sudionicima procesa i upravi. Po prihvaćanju predstavljenog modela, provodi se obuka u vidu radionica za sudionike modeliranog procesa i poboljšani proces se počinje primjenjivati. Prijedlozi za promjene se analiziraju, a ako se donese zaključak da prijedlog donosi napredak u određenom segmentu poslovanja, prijedlog se ugrađuje u postojeći model procesa te se izmijenjeni proces počinje primjenjivati.

Za pojedina poboljšanja poslovnih procesa potrebna je i nadogradnja postojećeg programskog proizvoda ili nabava novog. U takvim slučajevima se, u suradnji s dobavljačem, informatički sustav modelira i/ili nadograđuje. Najveći pomak poboljšanju poslovnih procesa, a samim time i kvalitete poslovanja, HAKOM je napravio poboljšanjem procesa upravljanja predmetima na način da je proces optimiziran i informatiziran uvođenjem programskog proizvoda, koji je se do tada koristio u samo nekoliko odjela, u cijeli HAKOM, kao i njegovom nadogradnjom prema zahtjevima ključnih korisnika i modela procesa upravljanja predmetima.

---

<sup>15</sup> eng. Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time Bound



Postignuće stvarnog poboljšanja u kvaliteti ovisi o potpunom poznavanju i nadzoru procesa temeljem podataka koji proizlaze iz sustavnog praćenja procesa, stoga je poboljšanje kvalitete u HAKOM-u integrirani dio posla svakog zaposlenika.

## **4.6. Suradnja**

### **4.6.1. Međunarodna**

Iz godine u godinu i sve bližim pristupanjem Republike Hrvatske EU, HAKOM dostiže i ide u korak s primjenom najbolje prakse u regulaciji tržišta u skladu s razvojem i stanjem na hrvatskom tržištu, što se kontinuirano potvrđuje i kroz međunarodnu suradnju koja će konačnim pristupanje RH EU postati jedna od ključnih aktivnosti HAKOM-a na putu k jedinstvenom europskom tržištu elektroničkih komunikacija i tržištu poštanskih usluga te usklađenoj primjeni regulacije.

HAKOM-a je tijekom 2010. godini nastavio s aktivnostima međunarodne suradnje te sudjelovao u nizu bilateralnih i multilateralnih sastanaka i radionica nastavljajući u smjeru promicanja efikasne regulacije tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga, upravljanja radiofrekvencijskim spektrom i brojevnim resursima, te promicanja HAKOM-a kao aktivnog i modernog regulatora u mreži europskih regulatora u primjeni regulatornog okvira i razvoja tržišta. HAKOM je punopravni član grupe nezavisnih regulatora IRG (eng. *Independent Regulators Group*) te promatrač u novoosnovanom tijelu europskih regulatora za elektroničke komunikacije BEREC (eng. *Body of European Regulators for Electronic Communications*). Iako HAKOM ima status promatrača u radu BEREC-a, odnosno nema pravo glasa pri donošenju odluka, što imaju samo zemlje članice EU, stručnjaci HAKOM-a sudjeluju u radu svih radnih skupina i projektnih timova BEREC-a vezano za sva područja važna za regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija. S jedne strane stručnjaci HAKOM-a aktivno sudjeluju i pridonose radu BEREC-a, dok s druge strane skupljaju iskustva u aktivnostima vezanim za suradnju s Europskom komisijom, a koja će nam pomoći nakon ulaska u punopravno članstvo EU, kada će HAKOM postati i punopravni član BEREC-a sa svim pravima i obvezama.

HAKOM je tijekom 2010. godine aktivno sudjelovao u radu radnih skupina EK (COCOM, BEREC, ERGP, IRG, RSPG), zatim u radu radnih skupina ITU-a i CEPT-a na području tržišta elektroničkih komunikacija te CERP-a i UPU-a na području tržišta poštanskih usluga. U rujnu 2010. godine HAKOM je uspješno organizirao plenarni sastanak HCM sporazuma u Zagrebu, pri čemu je prihvaćena i službeno potpisan novi HCM sporazum od strane svih zemalja članica.

Posebnu pažnju HAKOM je posvetio suradnji sa susjednim zemljama. U okviru suradnje sa susjednim zemljama organiziran je veći broj multilateralnih i bilateralnih sastanaka s regulatorima država iz regije. Isto tako, HAKOM je organizirao više radionica kako bi prenio svoja znanja u regulaciji tržišta i upravljanju radiofrekvencijskim spektrom kolegama iz susjednih država. Pozivi i održane radionice dokaz su prepoznatljivosti HAKOM-a kao uspješnog i kompetentnog regulatora u međunarodnim okvirima.

Također, u sklopu stručnog usavršavanja, zaposlenici HAKOM-a sudjelovali su na više stručnih skupova, edukacija i radionica u inozemstvu.

#### 4.6.2. Tuzemna

Kroz 2010. godinu HAKOM je svakodnevno surađivao s dionicima tržišta elektroničkih komunikacija i pošte rješavanjem njihovih zahtjeva, održavanjem javnih rasprava o odlukama bitnim za razvoj tržišta, zajedničkih sastanaka, radnih grupa i seminara.

HAKOM je imao redovitu suradnju s državnim tijelima i ministarstvima na zajedničkim aktivnostima, od čega treba naglasiti suradnju s:

- Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture,
- Ministarstvom vanjskih poslova i europskih integracija,
- Ministarstvom obrane,
- Ministarstvom kulture,
- Središnjim državnim uredom za eHrvatsku,
- Agencijom za elektroničke medije,
- Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja.

Tijekom 2010. djelatnici HAKOM-a su aktivno sudjelovali na više stručnih skupova kroz sudjelovanje na okruglim stolovima i radionicama te prezentiranjem svojih aktivnosti.

#### 4.7. Pretpristupni fondovi

Osnovni ciljevi programa pretpristupnih fondova su pomoć državama kandidatkinjama i državama potencijalnim kandidatkinjama u usklađivanju nacionalnog zakonodavstva s pravnom stečevinom EU.

Za što bolju primjenu regulacije tržišta HAKOM nastavlja koristiti pretpristupne instrumente pomoći EU kroz **IPA program** kako bi što bolje usvojili i primijenili europsku praksu u regulaciji tržišta u skladu s razvojem i stanjem na hrvatskom tržištu.

U HAKOM-u je u 2010. godini nastavljena provedba projekta u okviru I komponente IPA programa (**IPA TAIB 2007**) pod nazivom „**Jačanje institucionalnog i administrativnog kapaciteta Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije**“ vrijedan 4.114.910,00 eura od čega je 853.877,50 eura iznos nacionalnog sufinanciranja.

Projekt je podijeljen u dvije komponente za nabavu opreme za sustav za nadzor frekvencija i radiolokacija i tehnička pomoć za jačanje institucionalnog i administrativnog kapaciteta HAKOM-a.

##### *Komponenta nabave opreme*

„Nadogradnja sustava za nadzor frekvencija i radiolokaciju“

U 2010. godini oprema i povezani software su isporučeni i instalirani na mjernim mjestima u Zagrebu, Rijeci, Splitu i Osijeku. Provedeno je i ispitivanje opreme i softwarea kao i trening zaposlenika koji rukuju opremom. Uspješan završetak ove faze projekta označilo je izdavanje privremene potvrde o tehničkoj ispravnosti opreme (*Provisional Acceptance Certificate*) 30. lipnja 2010. godine. Od tog datuma započelo je jednogodišnje jamstveno razdoblje za opremu

koja je bila predmet nabave. Po isteku jamstvenog razdoblja uslijedit će izdavanje konačne potvrde o tehničkoj ispravnosti opreme (*Final Acceptance Certificate*) u 2011. godini.

U okviru projekta dio isporučene mjerne opreme je ugrađen u mjerna vozila. Dva od ukupno pet mjernih vozila su zbog dotrajalosti krajem prošle godine zamijenjena novim mjernim vozilima. Svi mjerni uređaji i softver preseljeni su iz starih vozila u nova. Radi se o širokopojasnim mjernim prijamnicima i softveru za vozila, koji se danas nalaze u novim Mercedes Sprinterima u Osijeku i Zagrebu.

### ***Komponenta jačanja kapaciteta***

„Jačanje institucionalnog i administrativnog kapaciteta HAKOM-a“

Provedba ove komponente projekta započela je u ožujku 2010. godine. Projekt je usmjeren na razvoj stručnih znanja u području djelovanja HAKOM-a kao i poboljšanje administrativnih i operativnih kapaciteta zaposlenika.

Komponenta tehničke pomoći u iznosu od 699.400,00 eura ugovorena je u siječnju 2010. godine. Ovaj projekt, kao nasljednik programa CARDS, pruža potporu operativnoj sposobnosti HAKOM-a i osiguranju sposobnosti nadziranja provedbe pravne stečevine EU-a.

### ***IPA 2009 Twinning light „Potpora HAKOM-u u računovodstvenom odvajanju za područje poštanskih usluga“***

HAKOM-u su u 2010. godini u okviru pretpristupnog programa IPA 2009 za provedbu Twinning light projekta pod nazivom „Potpora HAKOM-u u računovodstvenom odvajanju za područje poštanskih usluga“ odobrena sredstva u vrijednosti 193.420,00 eura, od čega 10 posto nacionalnog sufinanciranja iznosi 19.342,00 eura. Cilj projekta pod nazivom „Potpora HAKOM-u u računovodstvenom odvajanju za područje poštanskih usluga“ je promicanje i održavanje rada liberaliziranog poštanskog područja u skladu s direktivama Europske unije u području poštanskih usluga kao i osiguranje provedbe zakonodavstva i odgovarajuće regulacije tržišta za zaštitu korisnika poštanskih usluga. Svrha projekta je unaprijediti administrativne i regulatorne sposobnosti HAKOM-a u području računovodstvenog odvajanja. Početak provedbe projekta predviđen je u drugom tromjesečju 2011. godine.

### ***TAIEX***

U 2010. godini provedene su dvije misije u okviru TAIEX-a u kojima su sudjelovali i zaposlenici HAKOM-a:

#### ***Stručna misija o primjeni HRN norme 13850***

U rujnu 2010. godine održan je u HAKOM-u projekt pod okriljem TAIEX-a : Stručna misija o primjeni HRN norme 13850. Projekt je pokrenuo Odjel poštanskih usluga u cilju pobližeg

upoznavanja radnika odjela s implementacijom norme HRN 13850 u mjerenju kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga.

### ***Seminar o regulatornom okviru EU u području elektroničkih komunikacija***

U rujnu 2010. godine u Zagrebu je, u zajedničkoj organizaciji TAIEX ureda Europske komisije, Pravosudne akademije i HAKOM-a, održan seminar o regulatornom okviru EU u području elektroničkih komunikacija i njegovoj provedbi u državama članicama. Seminar je okupio sudionike s Upravnog suda RH, prekršajnih sudova te iz HAKOM-a. Kroz izlaganja domaćih predavača - sudaca Upravnog i Prekršajnog suda te stranih predavača iz različitih država članica EU sudionici su se upoznali s osnovnim značajkama regulatornog okvira u području elektroničkih komunikacija, i s ulogom nacionalnih sudova u njegovoj provedbi, posebice kada je riječ o sudskoj kontroli zakonitosti odluka regulatornih tijela, te o kažnjavanju onih koji svojim postupanjem krše pravila koja su regulatornim okvirom postavljena.

Provedba započetih projekta financiranih iz sredstava pretpristupnih fondova iz 2010. godine nastavlja se kroz 2011. godinu.

## **4.8. Vlastiti akti**

### ***Provedbeni propisi i opći akti***

Vijeće HAKOM-a je usvojilo sljedeće nove provedbene propisi ili njihove izmjene:

1. Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga („N.N.“ br.37/2010),
2. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o uvjetima dodjele i uporabe radiofrekvencijskog spektra („N.N.“ br. 70/2010),
3. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o potvrdi i naknadi za pravo puta („N.N.“ br. 89/2010),
4. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima pristupa zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme („N.N.“ br. 93/2010),
5. Pravilnik o tehničkim i uporabnim uvjetima za svjetlovodne distribucijske mreže („N.N.“ br. 108/2010),
6. Pravilnik o tehničkim uvjetima za kabelsku kanalizaciju („N.N.“ br. 114/2010),
7. Pravilnik o plaćanju naknada za obavljanje poslova Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije („N.N.“ br. 144/2010).

Također, zbog novih zakonskih propisa ili u cilju unaprjeđenja i poboljšanja rada, tijekom 2010. godine izmijenjeni su postojeći ili donijeti sljedeći novi opći akti:

1. Izmjene i dopune Statuta Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije,
2. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o radu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije,
3. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o sistematizaciji radnih mjesta radnika HAKOM-a,
4. Pravilnik o zaštiti i obradi arhivskog i registraturnog gradiva HAKOM-a

- Poseban popis gradiva HAKOM-a,
5. Etički kodeks radnika HAKOM-a,
  6. Izmjene i dopune Pravilnika o korištenju usluga unutar mobilnih mreža i zaduženju mobilnih uređaja HAKOM-a.

### ***Predmeti i akti***

U protekloj godini HAKOM broji 33.803 ulazna dokumenta i 28.820 izlaznih dokumenata, a sveukupno je kroz pisarnicu HAKOM prošlo 62.623 dokumenta. Tako je tijekom 2010. godine HAKOM imao:

- 33.833 ulazna akta, od kojih su 8.997 upravna akta, a 24.806 nepravna akta,
- 23.469 pokrenutih novih postupaka, od kojih su 8.401 upravna predmeta, a 15.068 nepravna predmeta,
- 22.216 riješenih predmeta, od kojih su 8.866 upravna predmeta, a 12.742 nepravna predmeta,
- 28.820 izlaznih akata, od kojih su 8.122 upravna akta, a 20.698 nepravna akta.

***Uvjeti gradnje:*** tijekom 2010. godine obrađivano je 8.272 predmeta i pritom je izdano ukupno 7.603 dokumenta.

***Pravo puta:*** izdano je 2.654 potvrda o pravu puta za 153.394,36 m kableske kanalizacije, a za što infrastrukturni operatori imaju obvezu plaćanja naknade za pravo puta u iznosu 471.606,09 kn godišnje.

***RiTT oprema i odobrenja za uvoz i stavljanje na tržište:*** obrađeno 3830 predmeta u okviru čega je izdano ukupno 8432 dokumenta.

***Primarna dodjela brojeva i adresa:*** 66 odluke o dodjeli (2.073.868 adresa i brojeva) i 42 odluke o oduzimanju.

### ***Dozvole i odobrenja za uporabu RF spektra***

Tablica 4.1. Podaci o izdanim potvrdama o usklađenosti radijske postaje

<b>Potvrde o usklađenosti radijske postaje</b>	<b>Izdano</b>
Potvrda o usklađenosti DVB-T radijske postaje	303
Potvrda o usklađenosti GSM/DCS/UMTS radijske postaje	853
<b>UKUPNO</b>	<b>1156</b>

Tablica 4.2. Podaci o izdanim dozvolama i odobrenjima za uporabu radiofrekvencijskog spektra

<b>Dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra</b>	<b>Izdano</b>
Dozvola za uporabu RF spektra za nepokretnu radijsku postaju	758
Dozvola za uporabu RF spektra u mikrovalnoj vezi	944
Dozvola za uporabu RF spektra za pokretnu radijsku postaju	671
Dozvola za uporabu RF spektra u satelitskoj službi	4
Dozvola za uporabu RF spektra u radiodifuziji	290
Dozvola za uporabu RF spektra u amaterskoj službi	213
Dozvola za CEPT amatersku dozvolu	33
Dozvola za uporabu RF spektra na plovilu	1283
Dozvola za uporabu RF spektra na zrakoplovu	50
Dozvola za uporabu RF spektra za mreže digitalne televizije	2
<b>Opće dozvole</b>	<b>35</b>
Nove dozvole	20
Izmjene postojećih	10
Povučene dozvole	5
<b>Odobrenja za uporabu radiofrekvencijskog spektra</b>	<b>13</b>
<b>UKUPNO</b>	<b>4283</b>

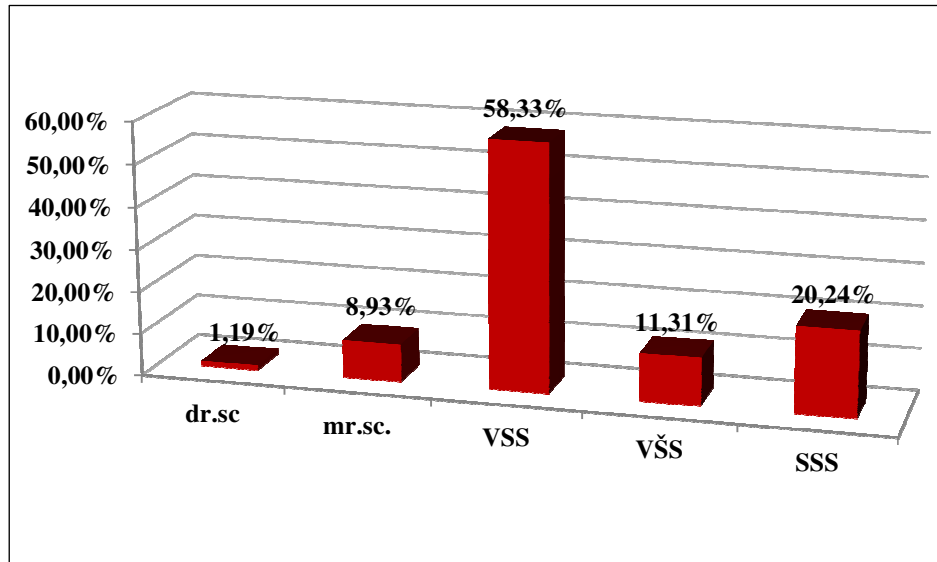
#### 4.9. Zaposlenici HAKOM-a

Na kraju 2010. godine u HAKOM-u je bilo 168 zaposlenika.

Tablica 4.2. Broj radnika HAKOM-a s 31.12.2010. godine

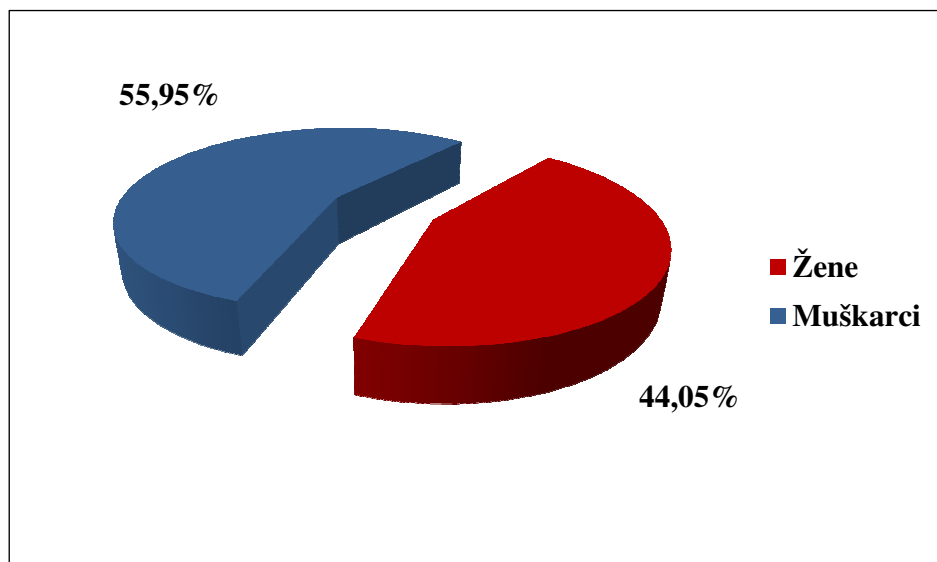
<b>Stupanj stručne spreme</b>	<b>Broj zaposlenika</b>	<b>Broj zaposlenika u %</b>
dr.sc.	2	1,19
mr.sc.	15	8,93
VSS	98	58,33
VŠS	19	11,31
SSS	34	20,24
<b>UKUPNO</b>	<b>168</b>	<b>100,00</b>

Analiza zaposlenih prema stručnoj spremi, prikazana u tablici 4.1., prikazuje HAKOM kao visokoobrazovano regulatorno tijelo. Naime, 80 posto zaposlenika HAKOM-a ima visoku ili višu stručnu spremu. Važno je napomenuti da u HAKOM-u ima 10 posto radnika koji imaju završen poslijediplomski znanstveni studij iz područja elektrotehničkih, prometnih, pravnih ili ekonomskih znanosti.



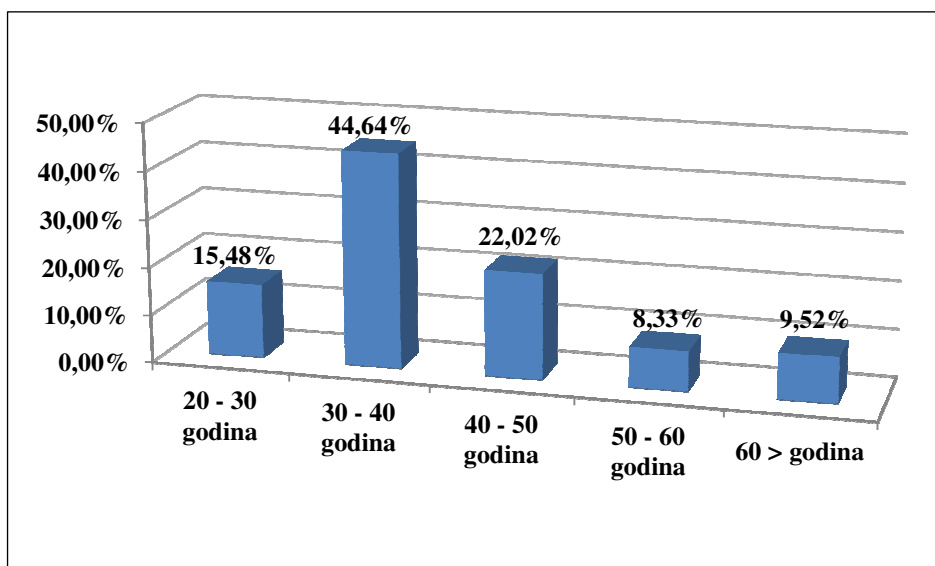
Slika 4.1. Struktura radnika HAKOM-a prema stručnoj spremi

U HAKOM- u od ukupnog broja zaposlenika 44 posto čine žene i 56 posto muškarci.



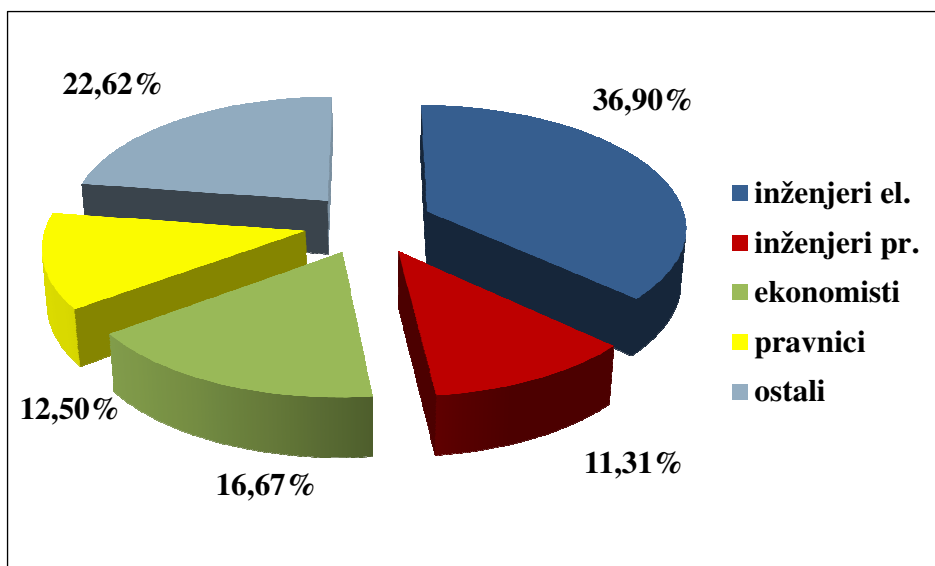
Slika 4.2 Struktura radnika prema spolu

U dobnoj strukturi prevladavaju zaposlenici od 30 do 40 godina starosti, a preko 60 posto zaposlenika mlađe je od 40 godina. Prosječna dob zaposlenika HAKOM-a je 39 godina.



Slika 4.3 Struktura radnika prema životnoj dobi

Struktura zaposlenika prema zvanjima odgovara multidisciplinarnoj prirodi posla i zadacima koji se postavljaju pred HAKOM.



Slika 4.4. Struktura radnika prema zvanju



## **5. FINANCIJSKO IZVJEŠĆE I ZAVRŠNI RAČUN**

### **5.1. Zakonska regulativa**

HAKOM primjenjuje propise koji se odnose na neprofitne organizacije. Računovodstvo neprofitnih organizacija propisano je Uredbom o računovodstvu neprofitnih organizacija, a temelji se na opće prihvaćenim računovodstvenim načelima točnosti, istinitosti, pouzdanosti i pojedinačnom iskazivanju pozicija. Propisano je da se prihodi i rashodi iskazuju prema načelu nastanka događaja neovisno o naplati ili plaćanju.

ZEK-om je propisano zasebno evidentiranje računovodstvenih događaja vezanih za područje elektroničkih komunikacija i područje poštanskih usluga. U financijskom izvješću i završnom računu odvojeni su prihodi, rashodi i rezultat za područje elektroničkih komunikacija i za područje poštanskih usluga. Završni račun sastoji se od analize prihoda, analize rashoda, analize viška prihoda, analize viška prikupljenih sredstava, bilance na dan 31.12.2010., analize investicija i analize prihoda državnog proračuna RH.

ZEK-om je propisano da će HAKOM prenijeti višak prikupljenih sredstava u odnosu na godišnji financijski plan u sljedeću kalendarsku godinu.

Pravilnikom o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a propisana je visina i način plaćanja naknada HAKOM-u.

ZEK-om je propisano da HAKOM izdaje račune u ime i za račun državnog proračuna. Sredstva državnog proračuna vode se u izvanbilančnoj evidenciji analitički po kupcima i izdanim računima.

### **5.2. Prihodi**

Sredstva za obavljanje poslova HAKOM-a u 2010. godini osiguravala su se:

- za područje elektroničkih komunikacija, na temelju odobrenog godišnjeg financijskog plana HAKOM-a, i to iz naknade za uporabu adresa i brojeva, naknade za uporabu RF spektra, naknade za obavljanje drugih poslova HAKOM-a, naknade za sukladnosti, donacija i prihoda od imovine,
- za područje poštanskih usluga, na temelju odobrenog godišnjeg financijskog plana HAKOM-a, u postotku od ukupnog godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili davatelji poštanskih usluga.

Ukupni ostvareni prihodi HAKOM-a u 2010. godini manji su od ukupno ostvarenih prihoda HAKOM-a u 2009. godini kada su iznosili 108.780.458 kn i planiranih prihoda zbog odgođenog priznavanja prihoda, odnosno zbog primjene načela nastanka događaja.

Ukupni prihodi HAKOM-a u 2010. godini iznose 96.278.366 kn od kojih:

- 91.615.682 kn odnosi se na prihode za područje elektroničkih komunikacija,
- 4.662.684 kn odnosi se na prihode za područje poštanskih usluga.

Tablica 5.1. Ostvarenje prihoda u 2010. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)

O P I S		Plan 2010.	Ostvarenje 2010.	Indeks
1.	Prihodi od naknada za uporabu RF spektra	45.184.404,56	20.242.164,50	45
2.	Prihodi od naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a	35.044.469,33	41.640.852,56	119
3.	Prihodi od naknada za uporabu adresa i brojeva	7.581.774,60	6.752.232,51	89
4.	Prihodi od godišnjih naknada za obavljanje poslova u području poštanskih usluga	3.830.000,00	4.658.976,94	122
5.	Prihodi od sukladnosti	600.000,00	793.844,93	132
6.	Prihodi od donacija	25.000.000,00	21.428.398,88	86
7.	Prihodi od imovine	300.000,00	661.049,59	-
8.	Ostali nespomenuti prihodi		100.846,19	-
U K U P N O		117.540.648,49	96.278.366,10	82

#### *Prihodi od naknada za uporabu RF spektra*

U odjeljku 5.1. Zakonska regulativa već je navedeno da se prihodi i rashodi iskazuju prema načelu nastanka događaja neovisno o naplati ili plaćanju. Naknade za uporabu RF spektra plaćaju se godinu dana unaprijed, koja nije jednaka kalendarskoj godini. Razmjerni dio naknade za uporabu RF spektra, odnosno dio naknade za razdoblje u 2011. godini, predstavlja i prihode 2011. godine neovisno o trenutku naplate.

U 2010. godini iznos prihoda budućih razdoblja (prihoda 2011. godine) iznosi 45.174.750 kn. Zbog ovog razloga ostvarenje prihoda od naknade za uporabu RF spektra u 2010. godini je ispod planiranog.

Tablica 5.2. Prihodi od naknada za uporabu RF spektra (u kunama)

1.	Prihodi 2010. godine preneseni iz 2009. godine	4.293.951 kn
2.	Prihodi 2010. godine	15.948.213 kn
3.	Prihodi budućih razdoblja (2011. godina) – fakturirano u 2010. godini – prihod 2011. godine	45.174.750 kn

U idućim godinama predviđa se približno isti iznos prenesenih prihoda iz prethodnih razdoblja i prihoda budućih razdoblja.

### ***Prihodi od naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a***

Naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a izražena je u postotku od ukupnog godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili operatori u obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga na tržištu. U 2010. godini ovaj postotak iznosi 0,29% ukupnog godišnjeg bruto prihoda. Iz godine u godinu Pravilnikom o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a HAKOM smanjuje visinu postotaka.

Godina	2009.	2010.	2011.
Postotak	0,32 %	0,29 %	0,28 %

### ***Prihodi od naknada za uporabu adresa i brojeva***

Visina godišnje naknade određuje se ovisno o vrsti elektroničkih komunikacijskih usluga za koje se upotrebljavaju adrese odnosno brojevi.

### ***Prihodi od naknada za obavljanje poslova u području poštanskih usluga***

Javni operator i drugi davatelji poštanskih usluga obvezni su plaćati godišnju naknadu za obavljanje poslova HAKOM-a u području poštanskih usluga, u postotku od ukupnog godišnjeg bruto prihoda ostvarenoga od obavljanja poštanskih usluga u prethodnoj kalendarskoj godini. Izračun i visina naknade te način plaćanja propisuje se Pravilnikom o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a. U 2010. godini ovaj postotak iznosi 0,29%.

Godina	2010.	2011.
Postotak	0,29 %	0,28 %

### ***Prihodi od sukladnosti***

Prihodi od sukladnosti propisani su Pravilnikom o radijskoj opremi i telekomunikacijskoj terminalnoj opremi.

### ***Prihodi od donacija***

Prihodi dobiveni temeljem prijavljenih i odabranih projekata iz pretpriступnih fondova. Projekti iz pretpriступnih fondova obrađeni su u odjeljku 4.7. Pretpriступni fondovi.

### ***Prihodi od imovine***

Predstavljaju prihode od kamata na depozite po viđenju, zateznih kamata i pozitivnih tečajnih razlika.

### *Ostali nespomenuti prihodi*

Ostali nespomenuti prihodi sastoje se od prihoda od refundacija i naknade šteta.

## **5.3. Rashodi**

### **5.3.1. Ukupni rashodi HAKOM-a po područjima**

Ukupni rashodi HAKOM-a u 2010. godini iznose 100.462.782 kn od kojih:

- 68.819.273 kn odnosi se na rashode za područje elektroničkih komunikacija,
- 3.057.634 kn odnosi se na rashode za područje poštanskih usluga,
- 28.585.875 kn odnosi se na rashode za kapitalne donacije.

Od ukupnih rashoda za **područje elektroničkih komunikacija**, 36.059.115 kn odnosi se na rashode za radnike, 26.087.436 kn odnosi se na materijalne rashode, 6.346.183 kn odnosi se na rashode amortizacije, 78.364 kn odnosi se na financijske rashode, 132.000,00 kn odnosi se na tekuće donacije i 116.176 kn odnosi se na ostale rashode.

Od ukupnih rashoda za **područje poštanskih usluga**, 2.132.543 kn odnosi se na rashode za radnike, 911.027 kn odnosi se na materijalne rashode, 13.507 kn odnosi se na rashode amortizacije i 557 kn odnosi se na financijske rashode.

**Kapitalne donacije** nisu rashod vezan za obavljanje redovnih poslova HAKOM-a i ne financiraju se iz redovnih prihoda HAKOM-a. Na računu kapitalnih donacija evidentirani su rashodi nastali temeljem Odluka Vlade RH. Sredstva za pokrivanje tih rashoda nalaze se u višku prihoda nad rashodima iz proteklih godina i to; 2005., 2006., 2007. i 2008. godina. Sredstva viška prihoda nad rashodima iz proteklih razdoblja nalaze se na odvojenom žiro-računu.

### **5.3.2. Ukupni rashodi HAKOM-a po računima iz računskog plana**

Ukupni **rashodi za radnike** manji su od ukupnih rashoda odobrenih godišnjim financijskim planom HAKOM-a za 2010. godinu. U 2010. godini obračunat je po prvi put i godišnji obračun plaće. Unutar analitike rashoda za radnike došlo je do povećanja odnosno smanjenja pojedinih računa iz računskog plana u odnosu na odobrene godišnjim financijskim planom zbog nemogućnosti planiranja svih događaja.

Ukupni **materijalni rashodi** manji su od ukupnih rashoda odobrenih godišnjim financijskim planom HAKOM-a za 2010. godinu. Unutar analitike materijalnih rashoda također je došlo do povećanja pojedinih stavki u odnosu na planirane zbog nemogućnosti planiranja svih događaja. Od ukupnih materijalnih rashoda 3.933.261 kn odnosi se na naknade troškova radnicima, 21.072 kn odnosi se na naknade troškova članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima, 85.380 kn odnosi se na naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa, 20.252.449 kn odnosi se na rashode za usluge, 1.969.658 kn odnosi se na rashode za materijal i energiju i 736.643 kn odnosi se na ostale nespomenute rashode.

Većinu materijalnih rashoda čine troškovi najma za prostore koje HAKOM koristi.

**Rashodi službenih putovanja** veći su od odobrenih u godišnjem financijskom planu za 15%, odnosno za 263.321 kn, zbog povećanih međunarodnih aktivnosti i zbog iznimno povećanih aktivnosti kontrole RF spektra. Međunarodne aktivnosti obrađene su u odjeljku 4.5.1. Međunarodna suradnja, a kontrola RF spektra obrađena je u odjeljku 1.9. Upravljanje ograničenim dobrima.

**Naknade članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima** su naknade za rad povjerenstva za zaštitu korisnika. Rad povjerenstva za zaštitu korisnika obrađen je u odjeljku 3.1. Zaštita korisnika elektroničkih komunikacija.

U 2010. godini **naknade osobama izvan radnog odnosa** planirane na računu intelektualnih i osobnih usluga. Tijekom 2010. godine odlučeno je da se u skladu s računskim planom naknade osobama izvan radnog odnosa knjiže na zaseban račun, račun 42. Prethodnih godina ove naknade nalazile su se u analitici intelektualnih i osobnih usluga. Planirani iznos za ove naknade u 2010. godini nalazi se unutar računa intelektualnih i osobnih usluga, a realizacija ovih naknada nalazi se na računu naknada osoba izvan radnog odnosa te nema usporedbe s odobrenim godišnjim financijskim planom za 2010. godinu.

**Rashodi usluga telefona, pošte i prijevoza** veći su od odobrenih godišnjim financijskim planom za 2010. godinu za 20% odnosno za 296.630 kn.

Tablica 5.3. Ostvarenje troškova usluga telefona, pošte i prijevoza (u kunama)

Iznos odobren god. financijskim planom HAKOM-a 2010. godinu	2.313.917,11
Iznos odobren izmjenama i dopunama god. financijskog plana HAKOM-a	1.400.793,45
Realizacija 2010. godine	1.697.423,00

Racionalizacijom rashoda usluga telefona unutar HAKOM-a omogućene su znatne uštede na ovim rashodima. No, u izmjenama i dopunama godišnjeg financijskog plana HAKOM-a za 2010. godinu smanjenje ovih rashoda je precijenjeno. Ukupna stavka rashoda usluga telefona, pošte i prijevoza smanjena je za 39%. Rashodi ovih usluga znatno su manji od planiranih i odobrenih u prvom godišnjem financijskom planu HAKOM-a za 2010. godinu, ali u izmjenama i dopunama godišnjeg financijskog plana sam HAKOM je precijenio smanjenje ovih rashoda.

Unutar materijalnih rashoda u odnosu na odobreni godišnji financijski plan HAKOM-a za 2010. godinu veće su još dvije stavke i to **komunalne usluge i energija**.

Zbog promjene računovodstvenog načela i početka primjene amortizacije, **amortizacija** je u Financijskom planu HAKOM-a za 2010. godinu nerealno planirana, no rashod amortizacije ne utječe na novčani odlijev. Iznos amortizacije ne utječe niti na višak prikupljenih sredstava niti na povećanje ili smanjenje potrebnih novčanih sredstava za financiranje HAKOM-a. Povećani iznos amortizacije utječe na iskazani manjak prihoda u Izvještaju o prihodima i rashodima.

### ***Kapitalne donacije - potpore***

Kapitalne donacije u iznosu od 28.585.875,57 kn sastoje se od:

- 27.168.914,57 kn s namjenom poticanja prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u RH – uplaćeno u državni proračun,
- 1.416.960,00 kn za provedbu Strategije razvoja širokopojasnog pristupa internetu u RH

Višak sredstava iz 2008. godine, koji čini razlika između prihoda i rashoda HAKOM-a ostvarenih u 2008. godini, u iznosu od 27.168.914,57 kn, na osnovi odluke Vlade RH (KLASA: 344-03/09-02/02, URBROJ: 5030116-10-1, od 21. siječnja 2010.) dana 11. veljače 2010. uplaćen je u korist državnog proračuna RH kao prihod za posebne namjene, s namjenom poticanja prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u RH, u skladu s Odlukom o načinu raspodjele sredstava, te kriterijima i mjerilima za davanje potpore fizičkim osobama koje plaćaju radijski i televizijsku pristojbu, prigodom nabave uređaja za prijam digitalnih televizijskih signala.

Tablica 5.4. Analiza kapitalnih donacija (u kunama)

	Višak sredstava			
	2005.	2006.	2007.	2008.
Stanje sredstava na dan 01.01.08.	28.712.593	19.390.117	29.381.684	-
Kapitalne donacije u 2008. godini	7.805.731	0	29.000.000	-
Stanje na dan 31.12.08.	20.906.862	19.390.117	381.684	-
Kapitalne donacije u 2009. godini	19.267.101	0	0	-
Stanje na dan 31.12.09.	1.639.761	19.390.117	381.684	27.168.915
Kapitalne donacije u 2010. godini	1.416.960	0	0 kn	27.168.915
Stanje na dan 31.12.2010.	222.801	19.390.117	381.684	0

### 5.3.3. Ostvarenja rashoda HAKOM-a u usporedbi s godišnjim financijskim planom

Tablica 5.5. Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2010. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama)

Račun	O P I S	Plan 2010.	Ostvarenje 2010.	Indeks
41	Rashodi za radnike	38.313.115	38.191.658	100
<b>411</b>	<b>Plaće</b>	31.780.867	31.955.235	101
4111	Plaće za redovan rad	31.424.467	31.632.900	101
4112	Plaće u naravi	200.000	295.145	148
4113	Plaće za prekovremeni rad	156.400	27.190	17
<b>412</b>	<b>Ostali rashodi za radnike</b>	607.590	682.620	112
<b>413</b>	<b>Doprinosi na plaće</b>	5.924.658	5.553.803	94
4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	5.148.129	5.035.954	98
4132	Doprinosi za zapošljavanje	776.528	517.849	67
42	Materijalni rashodi	31.765.611	26.998.463	85
<b>421</b>	<b>Naknade troškova radnicima</b>	4.268.371	3.933.261	92
4211	Službena putovanja	1.794.549	2.057.871	115
4212	Naknade za prijevoz	813.025	682.470	84
4213	Stručno usavršavanje radnika	1.660.796	1.192.920	72
<b>422</b>	<b>Naknade članovima u povjerenstvima</b>	62.186	21.072	34
4221	Naknade za obavljanje aktivnosti	-	11.521	-
4222	Naknade troškova službenih putovanja	-	9.551	-
<b>424</b>	<b>Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa</b>	-	85.380	-
4241	Naknade za obavljanje aktivnosti	-	85.380	-
<b>425</b>	<b>Rashodi za usluge</b>	23.845.500	20.252.449	85
4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	1.400.793	1.697.424	121
4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	1.395.006	1.249.315	90
4253	Usluge promidžbe i informiranja	892.088	558.085	63
4254	Komunalne usluge	607.535	701.983	116
4255	Zakupnine i najamnine	8.044.392	7.100.045	88
4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	390.000	348.355	89
4257	Intelektualne i osobne usluge	7.955.639	5.551.381	70
4258	Računalne usluge	1.823.765	1.740.558	95
4259	Ostale usluge	1.336.280	1.305.303	98
<b>426</b>	<b>Rashodi za materijal i energiju</b>	1.950.009	1.969.658	101
4261	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	894.494	867.481	97
4263	Energija	744.693	899.086	121

Račun	O P I S	Plan 2010.	Ostvarenje 2010.	Indeks
4264	Sitni inventar i auto gume	310.823	203.091	65
<b>429</b>	<b>Ostali nespomenuti materijalni rashodi</b>	<b>1.639.546</b>	<b>736.643</b>	<b>45</b>
4291	Premije osiguranja	1.129.400	427.391	38
4292	Reprezentacija	173.089	163.387	94
4293	Članarine	257.937	145.647	56
4295	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	79.120	218	0
<b>43</b>	<b>Rashodi amortizacije</b>	<b>3.500.000</b>	<b>6.359.690</b>	<b>182</b>
<b>44</b>	<b>Financijski rashodi</b>	<b>206.304</b>	<b>78.920</b>	<b>38</b>
<b>443</b>	<b>Ostali financijski rashodi</b>	<b>206.304</b>	<b>78.920</b>	<b>38</b>
4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	76.799	40.657	53
4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	9.757	20.281	208
4433	Zatezne kamate	58.830	3.846	7
4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	60.918	14.136	23
<b>45</b>	<b>Donacije</b>	<b>69.867.612</b>	<b>28.717.875</b>	<b>41</b>
<b>451</b>	<b>Tekuće donacije</b>	<b>132.000</b>	<b>132.000</b>	<b>100</b>
<b>452</b>	<b>Kapitalne donacije</b>	<b>69.735.612</b>	<b>28.585.875</b>	<b>41</b>
<b>46</b>	<b>Ostali rashodi</b>	<b>8.935</b>	<b>116.176</b>	<b>1300</b>
<b>461</b>	<b>Kazne, penali i naknade štete</b>	<b>8.935</b>	<b>6.120</b>	<b>68</b>
4612	Penali, ležarine i drugo	8.419	6.120	73
4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	515	0	-
<b>462</b>	<b>Ostali nespomenuti rashodi</b>	<b>-</b>	<b>110.056</b>	<b>-</b>
4621	Neotpisana vrijednost i drugi rashodi otuđene i rashodovane dugotrajne imovine	-	110.056	-
<b>U K U P N O</b>		<b>143.661.577</b>	<b>100.462.782</b>	<b>70</b>



Tablica 5.6. Ostvarenje rashoda područja elektroničkih komunikacija HAKOM-a u 2010. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama)

Račun	O P I S	Plan 2010.	Ostvarenje 2010.	Indeks
<b>41</b>	<b>Rashodi za radnike</b>	<b>36.078.115</b>	<b>36.059.115</b>	<b>100</b>
<b>411</b>	<b>Plaće</b>	<b>29.880.867</b>	<b>30.201.431</b>	<b>101</b>
4111	Plaće za redovan rad	29.553.867	29.901.280	101
4112	Plaće u naravi	180.000	272.961	152
4113	Plaće za prekovremeni rad	147.000	27.190	18
<b>412</b>	<b>Ostali rashodi za radnike</b>	<b>562.590</b>	<b>615.492</b>	<b>109</b>
<b>413</b>	<b>Doprinosi na plaće</b>	<b>5.634.657</b>	<b>5.242.191</b>	<b>93</b>
4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	4.898.129	4.753.337	97
4132	Doprinosi za zapošljavanje	736.528	488.855	66
<b>42</b>	<b>Materijalni rashodi</b>	<b>30.269.779</b>	<b>26.087.436</b>	<b>86</b>
<b>421</b>	<b>Naknade troškova radnicima</b>	<b>4.028.371</b>	<b>3.731.893</b>	<b>93</b>
4211	Službena putovanja	1.694.549	1.953.133	115
4212	Naknade za prijevoz	733.025	635.790	87
4213	Stručno usavršavanje radnika	1.600.796	1.142.970	71
<b>422</b>	<b>Naknade članovima u povjerenstvima</b>	<b>62.186</b>	<b>21.072</b>	<b>34</b>
4221	Naknade za obavljanje aktivnosti	-	11.521	-
4222	Naknade troškova službenih putovanja	-	9.551	-
<b>424</b>	<b>Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa</b>	<b>-</b>	<b>85.380</b>	<b>-</b>
4241	Naknade za obavljanje aktivnosti	-	85.380	-
<b>425</b>	<b>Rashodi za usluge</b>	<b>22.813.067</b>	<b>19.652.476</b>	<b>86</b>
4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	1.320.794	1.609.872	122
4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	1.340.006	1.241.609	93
4253	Usluge promidžbe i informiranja	860.088	542.654	63
4254	Komunalne usluge	577.535	652.404	113
4255	Zakupnine i najamnine	7.644.392	6.733.136	88
4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	360.000	337.939	94
4257	Intelektualne i osobne usluge	7.655.639	5.541.823	72
4258	Računalne usluge	1.768.333	1.736.887	98
4259	Ostale usluge	1.286.280	1.256.154	98
<b>426</b>	<b>Rashodi za materijal i energiju</b>	<b>1.807.009</b>	<b>1.902.110</b>	<b>105</b>
4261	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	805.494	839.697	104
4263	Energija	714.693	866.608	121

Račun	OPIS	Plan 2010.	Ostvarenje 2010.	Indeks
4264	Sitni inventar i auto gume	286.823	195.805	68
<b>429</b>	<b>Ostali nespomenuti materijalni rashodi</b>	<b>1.559.146</b>	<b>694.504</b>	<b>45</b>
4291	Premije osiguranja	1.084.400	415.082	38
4292	Reprezentacija	148.689	139.282	94
4293	Članarine	247.937	139.923	56
4295	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	78.120	218	0
<b>43</b>	<b>Rashodi amortizacije</b>	<b>3.500.000</b>	<b>6.346.183</b>	<b>181</b>
<b>44</b>	<b>Financijski rashodi</b>	<b>197.604</b>	<b>78.364</b>	<b>40</b>
<b>443</b>	<b>Ostali financijski rashodi</b>	<b>197.604</b>	<b>78.364</b>	<b>40</b>
4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	73.799	40.134	54
4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	8.757	20.252	231
4433	Zatezne kamate	55.830	3.842	7
4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	59.218	14.136	24
<b>45</b>	<b>Donacije</b>	<b>69.867.612</b>	<b>28.717.875</b>	<b>41</b>
<b>451</b>	<b>Tekuće donacije</b>	<b>132.000</b>	<b>132.000</b>	<b>100</b>
<b>452</b>	<b>Kapitalne donacije</b>	<b>69.735.612</b>	<b>28.585.875</b>	<b>41</b>
<b>46</b>	<b>Ostali rashodi</b>	<b>8.335</b>	<b>116.176</b>	<b>1394</b>
<b>461</b>	<b>Kazne, penali i naknade štete</b>	<b>8.335</b>	<b>6.120</b>	<b>73</b>
4612	Penali, ležarine i drugo	7.919	6.120	77
4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	415	0	-
<b>462</b>	<b>Ostali nespomenuti rashodi</b>	<b>-</b>	<b>110.056</b>	<b>-</b>
4621	Neotpisana vrijednost i drugi rashodi otuđene i rashodovane dugotrajne imovine	-	110.056	-
<b>U K U P N O</b>		<b>139.921.445</b>	<b>97.405.148</b>	<b>70</b>

Tablica 5.7. Ostvarenje rashoda područja poštanskih usluga HAKOM-a u 2010. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama)

Račun	O P I S	Plan 2010.	Ostvarenje 2010.	Indeks
41	Rashodi za radnike	2.235.000	2.132.543	95
<b>411</b>	Plaće	1.900.000	1.753.804	92
4111	Plaće za redovan rad	1.870.600	1.731.620	93
4112	Plaće u naravi	20.000	22.184	111
4113	Plaće za prekovremeni rad	9.400	0	-
<b>412</b>	Ostali rashodi za radnike	45.000	67.128	149
<b>413</b>	Doprinosi na plaće	290.000	311.612	107
4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	250.000	282.617	113
4132	Doprinosi za zapošljavanje	40.000	28.995	72
42	Materijalni rashodi	1.495.832	911.027	61
<b>421</b>	Naknade troškova radnicima	240.000	201.367	84
4211	Službena putovanja	100.000	104.737	105
4212	Naknade za prijevoz	80.000	46.680	58
4213	Stručno usavršavanje radnika	60.000	49.950	83
<b>425</b>	Rashodi za usluge	1.032.432	599.973	58
4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	80.000	87.552	109
4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	55.000	7.707	14
4253	Usluge promidžbe i informiranja	32.000	15.431	48
4254	Komunalne usluge	30.000	49.579	165
4255	Zakupnine i najamnine	400.000	366.909	92
4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	30.000	10.416	35
4257	Intelektualne i osobne usluge	300.000	9.558	3
4258	Računalne usluge	55.432	3.671	7
4259	Ostale usluge	50.000	49.150	98
<b>426</b>	Rashodi za materijal i energiju	143.000	67.548	47
4261	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	89.000	27.784	31
4263	Energija	30.000	32.477	108
4264	Sitni inventar i auto gume	24.000	7.287	30
<b>429</b>	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	80.400	42.139	52
4291	Premije osiguranja	45.000	12.309	27
4292	Reprezentacija	24.400	24.105	99
4293	Članarine	10.000	5.725	57
4295	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	1.000	0	-
43	Rashodi amortizacije	-	13.507	-
44	Financijski rashodi	8.700	557	6
<b>443</b>	Ostali financijski rashodi	8.700	557	6
4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	3.000	524	17
4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	1.000	29	3
4433	Zatezne kamate	3.000	4	0
4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	1.700	0	-
46	Ostali rashodi	600	0	-
<b>461</b>	Kazne, penali i naknade štete	500	0	-
4612	Penali, ležarine i drugo	100	0	-
	<b>U K U P N O</b>	<b>3.740.132</b>	<b>3.057.634</b>	<b>82</b>

#### 5.4. Višak (manjak) prihoda

U 2010. godini HAKOM je ostvario 4.184.416 kn manjka prihoda.

Tablica 5.8. Rezultat poslovanja HAKOM-a ukupno i po područjima (u kunama)

Red. br.	O P I S	Ostvarenje 2010.	Ostvarenje podr. el. kom.	Ostvarenje podr. pošt. usluga
	<b>A) PRIHODI (1. do 4.)</b>	<b>96.278.366</b>	<b>91.615.682</b>	<b>4.662.684</b>
1.	Prihodi po posebnim propisima	74.105.868	69.446.891	4.658.977
2.	Prihodi od imovine	661.050	657.343	3.707
3.	Prihodi od donacija	21.428.399	21.428.399	0
4.	Ostali prihodi	83.049	83.049	0
	<b>B) RASHODI (1. do 6.)</b>	<b>100.462.782</b>	<b>97.405.148</b>	<b>3.057.634</b>
1.	Rashodi za radnike	38.191.658	36.059.115	2.132.543
2.	Materijalni rashodi	26.998.463	26.087.436	911.027
3.	Rashodi amortizacije	6.359.690	6.346.183	13.507
4.	Financijski rashodi	78.920	78.363	557
5.	Donacije	28.717.875	28.717.875	0
	- tekuće donacije	132.000	132.000	0
	- kapitalne donacije	28.585.875	28.585.875	0
6.	Ostali rashodi	116.176	116.176	0
7.	<b>C) MANJAK/VIŠAK PRIHODA za razdoblje</b>	<b>- 4.184.416</b>	<b>-5.789.466</b>	<b>1.605.050</b>

Iskazani manjak prihoda u 2010. godini nastao je zbog:

- odgođenog priznavanja prihoda od naknada za uporabu RF spektra – obrađeno u odjeljku 5.2. Prihodi,
- rashoda kapitalnih donacija (28.585.875 kn), koje nisu rashod vezan za obavljanje redovnih poslova HAKOM-a i ne financiraju se iz redovnih prihoda HAKOM-a. Računovodstvenim načelom nastanka događaja, prihodi za financiranje ovih rashoda bili su prihodi pripadajućih godina (2005., 2006., 2007. i 2008.), a rashod s obzirom da je nastao u 2010. godini predstavlja i rashod 2010. godine. Zbog vremenskog razgraničenja između nastanka prihoda i nastanka rashoda, HAKOM u pojedinim poslovnim godinama ima iskazan vrlo visok višak prihoda, a u pojedinim godinama manjak prihoda.

Obje obrazložene situacije nalaze se u području elektroničkih komunikacija.

Rezultat poslovanja nije povezan s viškom prikupljenih sredstava koji se prenosi u iduću godinu, odnosno s manjkom sredstava koje je u skladu s ZEK-om potrebno nadoknaditi.

Višak prikupljenih sredstava obrađen je u idućem odjeljku.

Tablica 5.9. Rezultat poslovanja HAKOM-a u 2010. godini u usporedbi s rezultatom poslovanja u prethodnoj godini (u kunama)

Red br.	OPIS	Ostvarenje 2009.	Ostvarenje 2010.	Indeks
	<b>A) PRIHODI (1. do 4.)</b>	<b>108.780.458</b>	<b>96.278.366</b>	<b>89</b>
1.	Prihodi po posebnim propisima	106.551.118	74.105.868	70
2.	Prihodi od imovine	1.047.554	661.050	63
3.	Prihodi od donacija	1.062.029	21.428.399	2018
4.	Ostali prihodi	119.757	83.049	69
	<b>B) RASHODI (1. do 6.)</b>	<b>82.259.176</b>	<b>100.462.782</b>	<b>122</b>
1.	Rashodi za radnike	38.008.807	38.191.658	100
2.	Materijalni rashodi	22.278.208	26.998.463	121
3.	Rashodi amortizacije	2.422.562	6.359.690	263
4.	Financijski rashodi	127.450	78.920	62
5.	Donacije	19.398.101	28.717.875	148
	- tekuće donacije	131.000	132.000	101
	- kapitalne donacije	19.267.101	28.585.875	148
6.	Ostali rashodi	24.048	116.176	483
7.	<b>C) MANJAK/VIŠAK PRIHODA za razdoblje</b>	<b>26.521.282</b>	<b>- 4.184.416</b>	<b>-</b>

Ostvarenje *prihoda po posebnim propisima* znatno je niže od ostvarenja prihoda u 2009. godini. Obrazloženje niskih prihoda u 2010. godini nalazi se odjeljku 5.2. Prihodi.

*Prihodi od imovine* su prihodi od kamata na depozite po viđenju, prihodi od zakonskih zateznih kamata i prihodi od pozitivnih tečajnih razlika. Smanjenje prihoda od imovine u 2010. godini u odnosu na ostvarenje u 2009. godini rezultat je smanjenja prihoda od zakonskih zateznih kamata za zakašnjela plaćanja, što predstavlja pozitivan trend pravovremenog plaćanja računa.

*Prihodi od donacija* su prihodi dobiveni temeljem prijavljenih i odabranih projekata iz pretprihvatnih fondova.

**Rashodi za radnike** u 2010. godini nisu povećani te su na istoj razini kao i 2009. godine.

Povećanje *materijalnih rashoda* u 2010. godini u odnosu na 2009. godinu rezultat je realizacije projekata financiranih iz pretprihvatnih fondova, odnosno iz prihoda od donacija.

Zbog promjene računovodstvenog načela i početka primjene *amortizacije* tek od 2008. godine, dolazi do povećanja rashoda amortizacije.

*Kapitalne donacije* obrađene su u odjeljku 5.3.2.

Analiza kapitalnih donacija je dana u Tablici 5.4.

Iz Tablice 5.9. vidljivo je da je iskazani manjak prihoda u 2010. godini nastao zbog:

- odgođenog priznavanja prihoda,
- povećanja rashoda amortizacije,
- povećanja rashoda kapitalnih donacija.

Rashodi, izuzev rashoda financiranih iz prijavljenih i odabranih projekata, na razini su rashoda 2009. godine.

## 5.5. Višak prikupljenih sredstava

U ZEK-u propisano je da će HAKOM prenijeti višak prikupljenih sredstava u odnosu na godišnji financijski plan u sljedeću kalendarsku godinu.

### 5.5.1. Zakonska regulativa do 2008. godine

ZOT-om (članak 16. stavak 4.), koji je bio na snazi do 1. srpnja 2008. godine, bilo je propisano: „Iznos i način raspodjele **viška sredstava** iz stavka 1. ovog članka, koji čini razlika između ostvarenih prihoda i rashoda Agencije na kraju tekuće proračunske godine, **utvrđuje se odlukom koju donosi Vlada RH** u roku od šest mjeseci nakon isteka tekuće proračunske godine“.

Do 1.1.2008. godine Uredbom o računovodstvu neprofitnih organizacija bilo je propisano novčano načelo evidentiranja poslovnih događaja. S obzirom da su prihodi i rashodi bili evidentirani u skladu s **novčanim načelom**, rezultat poslovanja, odnosno manjak/višak prihoda predstavljao je i višak sredstava.

U skladu s ZOT-om postoje Odluke Vlade RH za raspodjelu viška sredstava iz 2005., 2006., 2007., i 2008. godine. U skladu s ovim odlukama HAKOM raspodjeljuje viškove iz 2005., 2006., 2007., i 2008. godine, sve do njihove konačne raspodjele.

Tablica 5.10. Stanje viška sredstava 2005., 2006., 2007., i 2008., stanje na dan 31.12.2010.

Stanje na dan	31.12.2010.
Stanje viška sredstava iz 2005. godine	222.801 kn
Stanje viška sredstava iz 2006. godine	19.390.117 kn
Stanje viška sredstava iz 2007. godine	381.684 kn
Stanje viška sredstava iz 2008. godine	0 kn
UKUPNO	19.994.602 kn

Viškovi sredstava iz 2005., 2006., 2007., godine nalaze se na odvojenom žiro-računu. Stanje na odvojenom žiro-računu iznosi 20.296.224,82 kn, odnosno iznos stanja viškova sredstava iz 2005., 2006. i 2007. godine na dan 31.12.2010. uvećan za redovnu kamatu po žiro-računu.

Raspodjela viškova sredstava obrađena je u Tablici 5.4. Analiza kapitalnih donacija.

### 5.5.2. Zakonska regulativa nakon 2008. godine

U ZEK-u propisano je da će HAKOM prenijeti **višak prikupljenih sredstava** u odnosu na godišnji financijski plan u sljedeću kalendarsku godinu. Višak prikupljenih sredstava iz 2009. godine prenesen je Izmjenama i dopunama financijskog plana za 2010. godinu u 2010. godinu.

Uredbom o računovodstvu neprofitnih organizacija propisano je da se prihodi i rashodi iskazuju prema **načelu nastanka događaja** neovisno o naplati ili plaćanju.

Viškovi prikupljenih sredstava više se ne vode namjenski po godinama, već se prenose izmjenama i dopunama financijskog plana u sljedeću kalendarsku godinu.

Tablica 5.11. Neraspoređeni višak prikupljenih sredstava (u kunama)

1.	Novčana sredstva u banci i blagajni HAKOM-a na dan 31.12.2010.	81.187.233,25
2.	Ukupno planirano financijskim planom za 2011. (2A + 2B)	45.018.921,13
2A.	Strogo namjenska sredstva, višak sredstava iz 2005., 2006., i 2007., planirano financijskim planom 2011.	20.296.224,82
2B.	Višak prikupljenih sredstava planirano financijskim planom 2011.	24.722.696,31
3.	Neraspoređeni višak prikupljenih sredstava (1. – 2.)	36.168.312,12

Višak prikupljenih sredstava izmjenama i dopunama godišnjeg financijskog plana 2011. godine prenijet će se u 2011. godinu.

## 5.6. Bilanca

### 5.6.1. Imovina

Imovinu predstavljaju resursi koje HAKOM kontrolira kao rezultat prošlih događaja i od kojih se očekuju buduće koristi u obavljanju djelatnosti. Prati se po vrsti, trajanju i funkciji u obavljanju djelatnosti, a u neprofitnom sustavu temeljno se klasificira na:

- nefinancijsku imovinu – razred 0,
- financijsku imovinu – razred 1.

#### *Nefinancijska imovina*

Ulaganjem u računalne programe, građevinske objekte, instrumente, uređaje i licence nefinancijska imovina HAKOM-a u 2010. godini (u ukupnom iznosu 47.729.677 kn) u odnosu na 2009. godinu (u ukupnom iznosu 24.096.050 kn) povećana je za 98 % (u ukupnom iznosu 23.633.627 kn).

U 2010. godini provedeno je značajnije osuvremenjivanje i zaokruživanje kontrolno-mjernog sustava. Izgrađen je namjenski objekt za KMS Rijeka, dva dotrajala mjerna vozila zamijenjena su novima te je unaprijeđena mjerna oprema i softver kroz projekt financiran putem fonda pretprijetne pomoći IPA 2007. Novu opremu i softver, vrijednosti iznosa od 3.415.510 eura, EU je financirala sa 75% sredstava, a HAKOM sa 25%.

Provedeno je i osuvremenjivanje programa kroz projekt E-Agencija. Projekt je obrađen u odjeljku 4.1. godišnjeg izvješća.

Za dugotrajnu imovinu nabavljenu do 1. siječnja 2008. godine ispravak vrijednosti obračunava se na teret izvora financiranja, a za imovinu nabavljenu od 1. siječnja 2008. godine vrijednost dugotrajne imovine se ispravlja i iskazuje kao rashod amortizacije.

**Građevinski objekti** sastoje se od poslovnih objekata i ostalih građevinskih objekata. Poslovni objekti sastoje se od objekata za KMS-ove. Jedini KMS koji HAKOM ima u vlasništvu je novoizgrađeni KMS u Rijeci. KMS Rijeka izgrađen je u 2010. godini. Ostala KMS-ovi nalaze se u Zagrebu, Osijeku i Splitu, i svi su u unajmljenim poslovnim objektima. Ostali građevni objekti sastoje se od KMP-ova. KMP Plešivica isknižena je na temelju Odluke donesene na temelju Rješenja Ministarstva zaštite okoliša i prostornog uređenja.

**Postrojenja i oprema** su specijalni uređaji u KMP-ovima i KMS-ovima. Vrijednost ulaganja u 2010. godini na ovoj stavci iznosi 12.582.935 kn.

Dva dotrajala mjerna vozila zamijenjena su novima te je unaprijeđena mjerna oprema i softver kroz projekt financiran putem fonda pretprijetne pomoći IPA 2007.

Građevinski objekt u pripremi odnosi se na jedan građevinski objekt u pripremi na Velikom Bokolju – Pašman.



## 5.6.2. Financijska imovina

Tablica 5.12. Financijska imovina HAKOM-a (u kunama)

Račun iz računskog plana	Stanje 31.12.2009.	Stanje 31.12.2010.	%
11 novac u banci i blagajni	72.803.739 kn	73.287.233 kn	101 %
12 depoziti, jamčevine	3.721.124 kn	11.813.311 kn	317 %
16 potraživanja	22.203.631 kn	22.900.590 kn	103 %
<b>U K U P N O</b>	<b>98.728.494 kn</b>	<b>108.001.134 kn</b>	<b>109 %</b>

Dio novčanih sredstava HAKOM-a, ukupno 7.900.000 kn, oročeno je u Hrvatskoj poštanskoj banci, matičnoj banci HAKOM-a. Oročavanjem financijskih sredstava postignite su povoljnije kamatne stope. Analizom je utvrđeno da oročavanje iznosa od 7.900.000 kn ne može utjecati na tekuću likvidnost. Oročena sredstva nalaze se na računu 12. depoziti.

Tablica 5.13. Novčana sredstva u banci i blagajni (u kunama)

Račun iz računskog plana	Stanje 31.12.2010.
11 novac u banci i blagajni	73.287.233
dio računa 12 depoziti	7.900.000
<b>Ukupna novčana sredstva u banci i blagajni</b>	<b>81.187.233</b>

Na temelju sklopljenog predugovora za kupnju poslovnog prostora u Osijeku – kupnju KMS Osijek, s javnim bilježnikom sklopljen je javnobilježnički polog u iznosu od 3.590.000 kn (vrijednost objekta) kao sredstvo osiguranja plaćanja. Nakon ispunjenja svih uvjeta iz predugovora i uvjeta iz javnobilježničkog depozita, plaćanje za građevinski objekt izvršit će se iz ovog pologa. Javnobilježnički polog nalazi se na računu broj 12 depoziti.

Potraživanje za prihode poslovanja, račun 16, ukupan je iznos potraživanja HAKOM-a za fakturirane nenaplaćene prihode.

## 5.6.3. Obveze

Na računu 2922 Odgođeno priznavanje prihoda nalaze se odgođeni prihodi, odnosno prihodi 2011. godine. S obzirom da se veliki dio naknada plaća za godinu dana unaprijed (koja nije ista kalendarskoj godini), razmjerni dio naknade predstavlja prihode iduće poslovne godine. Iznos odgođenih prihoda u 2010. godini iznosi 45.174.750 kn.

Na računu 24 nalaze se Obveze za rashode koje se odnose na obveze za plaće za prosinac 2010. godine (3,4 mil. kn) te na obveze prema dobavljačima (1,5 mil. kn).

Na računu 51 Vlastiti izvori iskazano je smanjenje vlastitih izvora koje je uglavnom rezultat izvršenog ispravka vrijednosti i rashodovanja imovine nabavljene 2007. godine i ranije.

Na računu 5221 Višak prihoda iskazan je rezultat poslovanja na datum 31.12.2010. kojeg čine kumulirani viškovi/manjkovi prihoda nad rashodima u ranijim godinama uvećani za iskazani manjak prihoda 2010. godine.

Tablica 5.14. Bilanca HAKOM-a na dan 31.12.2010. (u kunama)

Račun iz rač. plana	O P I S	Stanje 01.01.2010.	Stanje 31.12.2010.	Indeks (4/3)
1	2	3	4	5
	<b>IMOVINA</b>	122.824.544	155.730.811	126
0	<b>Nefinancijska imovina</b>	24.096.050	47.729.677	198
01	<b>Neproizvedena dugotrajna imovina</b>	5.779.205	3.915.641	68
011	Materijalna imovina – prirodna bogatstva	93.397	93.397	100
0111	Zemljište	93.397	93.397	100
012	Nematerijalna imovina	17.267.378	17.744.232	103
0123	Licence	851.761	1.476.589	173
0124	Ostala prava	9.006	9.006	100
0128	Ostala nematerijalna imovina	16.406.611	16.258.637	99
019	Ispravak vrijednosti neproizvedene dugotrajne imovine	11.581.570	13.921.988	120
02	<b>Proizvedena dugotrajna imovina</b>	17.747.636	43.623.782	246
021	Građevinski objekti	5.959.016	7.119.346	120
0212	Poslovni objekti	0	2.160.393	-
0213	Ostali građevinski objekti	5.959.016	4.958.953	83
022	Postrojenja i oprema	112.554.652	125.155.155	111
0221	Uredska oprema i namještaj	8.889.955	8.915.671	100
0222	Komunikacijska oprema	260.431	242.970	93
0223	Oprema za održavanje i zaštitu	217.190	222.490	102
0225	Instrumenti, uređaji i strojevi	99.233.435	111.816.370	113
0227	Uređaji, strojevi i oprema za ostale namjene	3.953.641	3.957.654	100
023	Prijevozna sredstva	18.874.985	20.766.608	110
0232	Ostala prijevozna sredstva	18.874.985	20.766.608	110
024	Knjige, umjetnička djela i ostale izložbene vrijednosti	28.174	28.174	100
0244	Ostale nespomenute izložbene vrijednosti	28.174	28.174	100
026	Nematerijalna proizvedena imovina	2.277.033	17.867.091	785
0261	Ulaganja u računalne programe	2.277.033	17.867.091	785
029	Ispravak vrijednosti proizvedene dug.imov.	121.946.224	127.312.592	104

Račun iz rač. plana	OPIS	Stanje 01.01.2010.	Stanje 31.12.2010.	Indeks (4/3)
1	2	3	4	5
04	<b>Sitni inventar</b>	0	0	-
042	Sitni inventar u uporabi	276.457	479.548	173
049	Ispravak vrijednosti sitnog inventara	276.457	479.548	173
05	<b>Nefinancijska imovina u pripremi</b>	569.209	190.548	33
051	Građevinski objekti u pripremi	569.209	190.254	33
1	<b>Financijska imovina</b>	98.728.494	108.001.134	109
11	Novac u banci i blagajni	72.803.739	73.287.233	101
111	Novac u banci	72.779.894	73.279.462	101
1111	Novac na računu kod tuzemnih poslovnih banaka	72.779.894	73.279.462	101
112	Izdvojena novčana sredstva	939	0	-
113	Novac u blagajni	22.906	7.771	34
12	Depoziti, jamčevni polozi i potr. od radnika te za više plaćene poreze i ostalo	3.721.124	11.813.311	317
121	Depoziti u bankama i ostalim financ. institucijama	0	7.900.000	-
1211	Depoziti u tuzemnim bankama	0	7.900.000	-
122	Jamčevni polozi	6.982	3.590.000	0
123	Potraživanja od radnika	1.212	516	43
129	Ostala potraživanja	3.712.930	322.795	9
1291	Potraživanja za naknade koje se refundiraju	1.125	23.905	2125
1293	Potraživanja za predujmove	3.711.805	298.890	8
16	Potraživanja za prihode poslovanja	22.203.631	22.900.590	103
163	Potraživanja za prihode po posebnim propisima	21.415.923	22.452.028	105
164	Potraživanja za prihode od imovine	787.708	448.562	57
1641	Potraživanja za prihode od financijske imovine	787.708	448.562	57

Račun iz rač. plana	O P I S	Stanje 01.01.2010.	Stanje 31.12.2010.	Indeks (4/3)
1	2	3	4	5
	<b>OBVEZE I VLASTITI IZVORI</b>	122.824.544	155.730.811	126
2	<b>Obveze</b>	8.265.940	50.210.655	607
24	Obveze za rashode poslovanja	3.924.365	4.994.704	127
241	Obveze za zaposlene	2.981.081	3.455.863	116
2411	Obveze za plaće neto	1.516.429	1.782.988	118
2414	Obveze za porez i prirez na dohodak iz plaća	437.138	527.492	120
2415	Obveze za doprinose iz plaća	498.512	583.710	117
2416	Obveze za doprinose na plaće	424.076	499.072	117
2417	Ostale obveze za zaposlene	104.926	62.601	60
242	Obveze za materijalne rashode	907.919	1.538.841	170
2422	Naknade troškova članovima predstavničkih i izvršnih tijela, povjerenstava i slično	-	612	-
2424	Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa		37.650	-
2425	Obveze prema dobavljačima u zemlji	907.919	1.500.579	165
245	Obveze za prikupljena sredstva pomoći	11.045	0	-
249	Ostale tekuće obveze	24.320	0	-
2493	Obveze za predujmove, depozite, primljene jamčevine i ostale nespomenute obveze	24.320	0	-
29	Odgođeno plaćanje rashoda i prihodi budućih razdoblja	4.341.575	45.215.951	1041
292	Naplaćeni prihodi budućih razdoblja	4.341.575	45.215.951	1041
2921	Unaprijed plaćeni prihodi	47.624	41.201	87
2922	Odgođeno priznavanje prihoda	4.293.951	45.174.750	1052
5	<b>Vlastiti izvori</b>	114.558.604	105.520.156	92
51	Vlastiti izvori	12.932.027	8.077.996	82
511	Vlastiti izvori	12.932.027	8.077.996	82
5221	Višak prihoda	101.626.577	97.442,160	95
6	<b>Izvanbilančni zapisi (=0)</b>	0	0	
61	Izvanbilančni zapisi – aktiva	75.318.379	54.519.510	72
62	Izvanbilančni zapisi – pasiva	75.318.379	54.519.510	72

## 5.7. Investicije

Ukupne investicije HAKOM-a za 2010. godinu iznose 34.957.405 kn.

Tablica 5.15. Ostvarenje investicija u 2010. godini (u kunama)

Opis investicije	Plan 2010.	Ostvarenje 2010.	Indeks
I. Građevinski objekti	7.445.000	1.891.494	25
- izgradnja HAKOM središta Rijeka	1.940.000	1.884.606	97
- izgradnja KMP Veliki Bokolj	1.805.000	6.888	-
- izgradnja HAKOM središte Osijek	3.700.000.	0,00	-
II. Mjerna i računalna oprema	25.082.497	27.771.379	111
A) Nabava mjerne opreme za KMP i HAKOM središta	24.119.000	27.212.144	113
- osuvremenjivanje mjernog sustava	22.519.000	25.622.317	114
- oprema za mjerna vozila	1.600.000	1.589.827	99
B) Nabava računalne opreme	963.496	559.235	58
III. Namještaj	700.967	55.509	8
IV. Ulaganja u računalne programe	5.001.381	2.895.263	58
V. Prijevozna sredstva	1.040.000	993.500	96
VI. Razvojni projekti i stručne studije	9.749.000	1.053.839	11
VII. Ostala oprema	413.980	296.421	72
<b>U K U P N O</b>	<b>49.432.825</b>	<b>34.957.405</b>	<b>71</b>

### I. Građevinski objekti

U 2010. godini izgrađeno je HAKOM središte u Rijeci. Za kupnju HAKOM središta Osijek potpisan je predugovor i potpisan je javnobilježnički polog u iznosu od 3.590.000 kn. Vrijednost nabava oba objekta niža je od odobrenih sredstava. Izgradnja KMP Veliki Bokolj, prvenstveno zbog rješavanja pitanja napajanja električnom energijom, je odgođena za 2011. godinu.

### II. Mjerna o računalna oprema

- a. Mjerni sustav KMP i KMS osuvremenjen je novim prijenosnim mjernim prijamnicima za istraživanje i lociranje smetnji. Najveći dio sredstava predstavlja drugi dio HAKOM-ovog učešća IPA projekta iz poglavlja 4.7. Pretprijetni fondovi - *Komponenta nabave opreme*. Naime, nakon isporuke, ugradnje i testiranja nabavljene robe, isplaćeno je preostalih 40 posto cijene definirane ugovorom.

Dva mjerna vozila, stara 15 godina, zamijenjena su novima. Ovu stavku treba sagledati zajedno s V. Prijevozna sredstva, jer je HAKOM kupio dva nova vozila u koja se potom ugradila nova oprema potrebna za mjerne zadaće.

- b. S ciljem redovnog osuvremenjivanja infrastrukturne i klijentske računalne opreme, nabavljena su stolna i prijenosna računala kao i oprema za trajnu pohranu podataka na trakama. S obzirom da planirano preseljenje opreme u novi prostor nije realizirano, izostala je nabava dodatne planirane mrežne opreme i poslužitelja.

### III. Namještaj

S obzirom da je HAKOM u 2010. godini planirao preseljenje u jedinstveni poslovni prostor u Zagrebu, koje se zbog niza okolnosti nije ostvarilo, planirani iznos za namještaj nije realiziran. Namještajem je opremljen samo novoizgrađeni objekt u Rijeci.

### IV. Ulaganja u računalne programe

Fokus u 2010. godini je bio na automatizaciji procesa poslovanja i otvaranju samslužnih servisa prema korisnicima, pa su uvedene prilagodbe Sustava upravljanja resursima kao i novi moduli Sustava upravljanja dokumentima koji podržavaju procese zahtijevanja dozvola za korištenje RF spektra na plovilima i izdavanja potvrde o pravu puta. S ciljem unapređenja efikasnosti rada HAKOM-a uveden je u rad i izvještajni modul za praćenje životnog ciklusa predmeta (dokumenata). S obzirom na promjene poslovnih zahtjeva tijekom prvog tromjesečja 2010. godine i odobrenog rebalansa plana nabave u trećem tromjesečju, započete aktivnosti oko nadogradnje i promjene platforme Centralne baze prenesenih brojeva nisu dovršene do kraja 2010. godine, kao niti implementacija internog portala s alatima za automatizaciju procesa putnih naloga s integracijom sa Sustavom upravljanja resursima. Iz istog razloga nije realiziran drugi dio projekta e-Dozvole koji donosi ubrzanje procesa izdavanja dozvola za korištenje RF spektra na plovilima.

### V. Prijevozna sredstva

HAKOM je, osim dva vozila nabavljena za potrebe prerade u mjerna vozila, nabavio i jedno osobno vozilo za KMS Rijeka te za KMS Osijek.

### VI. Razvojni projekti i stručne studije

Zbog nezavršenog natječaja za konzultantske usluge za troškovne modele i zbog nerealizacije cjelokupnog projekta „Pogled u budućnost” razvojni projekti realizirani su samo u iznosu od 11 posto.

## **5.8. Prihodi državnog proračuna**

U izvanbilančnoj evidenciji prati se tuđa imovina. Tu se evidentiraju prihodi proračuna RH iskazani kao potraživanje od korisnika, uz istovremeno iskazivanje obveza prema proračunu RH. HAKOM samo fakturira ove naknade u korist državnog proračuna, a iznosi naknada se izravno uplaćuju u državni proračun. Izvanbilančna evidencija evidentirana je analitički po kupcima i izdanim računima u korist proračuna.

U 2010. godini ukupno je fakturirano 422.628.911 kn u korist državnog proračuna. Od ukupnog fakturiranog iznosa 398.868.820 kn (94 posto) odnosi se na naknade za uporabu

radiofrekvencijskog spektra. Ostalo se odnosi na naknade za ovlasti i dozvole, adrese i brojeve i zakonske zatezne kamate.

Prema našoj evidenciji u 2010. godini u državni proračun ukupno je uplaćeno 443.427.780 kn. Stara potraživanja koja se uplaćuju na račun HAKOM-a (2008. godina i ranije) i pogrešno doznačena sredstva državnog proračuna koja korisnici zabunom doznače na žiro-račun HAKOM-a, HAKOM redovito uplaćuje u državni proračun. Od strane HAKOM-a u 2010. godini u državni proračun ukupno je transferirano 13.042.735 kn. Na dan 31.12.2010. na žiro-računu HAKOM-a nema neuplaćenih sredstava državnog proračuna.

Tablica 5.16. Ostvarenje prihoda državnog proračuna u 2010. godini (u kunama)

Izdani računi u 2010. godini u korist državnog proračuna	422.628.911 kn
Uplaćeno u državni proračun u 2010. godini	443.427.780 kn

Tablica 5.17. Izvanbilančna evidencija (u kunama)

6	Izvanbilančni zapisi	Stanje 01.01.2010.	Stanje 31.12.2010.	
61	Izvanbilančni zapisi – aktiva	75.318.379	54.519.510	72
62	Izvanbilančni zapisi – pasiva	75.318.379	54.519.510	72

Smanjenje izvanbilančnih zapisa iz godine u godinu znači poboljšanje naplate prihoda državnog proračuna i smanjenje potraživanja, što se vidi i iz tablice 5.16. gdje je uplaćeni iznos u državni proračun veći od ukupnog iznosa izdanih računa.

## **D) SAŽETAK**

### **TRŽIŠTE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

#### **Pregled tržišta**

U 2010. godini tržište elektroničkih komunikacija ostvarilo je pad prihoda od oko 3,4 posto u odnosu na godinu prije. Pad je najvećim dijelom rezultat gospodarske krize, snižavanja cijena usluga i uvođenja naknade za pružanje usluga u pokretnim javnim komunikacijskim mrežama od šest posto u kolovozu 2009. godine.

Očekivano, najveći pad prihoda zabilježen je na tržištu pokretnih javnih komunikacijskih mreža, a pad u nepokretnim javnim komunikacijskim mrežama je usporen u odnosu na godinu prije. Prihodi na tržištu kableske televizije su neznatno manji nego 2009. godine.

Bez obzira na gospodarsku krizu, hrvatsko tržište elektroničkih komunikacijskih usluga u 2010. godini obilježili su i snažan razvoj usluga širokopojasnog pristupa internetu i interaktivne televizije te sve veća potražnja za internetskim sadržajima. Prihod na tržištu pružanja usluge pristupa internetu i dalje snažno raste, a kontinuiran rast ostvaruje i tržište najma vodova. Ovo ukazuje i na smjer razvoja tržišta elektroničkih komunikacija, gdje će sve veći udjel zauzimati prijenos podataka za razliku od ostalih usluga.

#### **Javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj mreži**

Najznačajniji trendovi iz 2009. godine obilježili su i 2010. godinu: pad prihoda i stabilan broj korisnika javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži. Ukupni broj korisnika nepokretne javne komunikacijske mreže dosegao je gustoću od oko 42,07 posto. Iako je prema navedenom pokazatelju Republika Hrvatska u prosjeku zemalja EU, vidljivo je da je gustoća korisnika u stagnaciji. Ovaj pokazatelj je u prvom redu rezultat zasićenosti tržišta budući da je fiksni priključak vezan uz kućanstvo te stoga nije realno očekivati da će se gustoća u godinama koje slijede povećavati.

HT je zadržao vodeći položaj u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži, ali je porastao ukupni ostvaren prihod novih operatora kao posljedica rastuće konkurencije, odnosno prelaska korisnika drugim operatorima nepokretne javne komunikacijske mreže. Tržišni udio novih operatora prema ukupnom prihodu iznosi 21,58 posto, a s obzirom na broj korisnika 31,23 posto. Usporedbe radi, krajem 2009. godine udio novih operatora na tržištu javne nepokretne komunikacijske mreže u Republici Hrvatskoj s obzirom na broj korisnika je iznosio 26,73 posto, dok je s obzirom na ukupan ostvaren prihod tijekom cijele 2009. godine iznosio 18,81 posto.

Broj prenesenih brojeva u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži je porastao za 29,13 posto u odnosu na 2009. godinu te je prema podacima za kraj 2010. godine iznosio 463.739 prenesenih brojeva.

HAKOM je svojim regulatornim aktivnostima, donošenjem niza odluka i rješenja, osigurao uvjete za daljnju liberalizaciju i regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija. Aktivnosti u 2010. godini bile su usmjerene na definiranje veleprodajnih uvjeta (standardne i minimalne ponude), koji se odnose na pružanje usluga međupovezivanja i izmjene istih u skladu s interesima tržišta i daljnjim razvojem tržišnog natjecanja. Osim novih cijena usluge započinjanja (originacije) i završavanja (terminacije) poziva u određenu javnu



komunikacijsku mrežu, koje su dovele do sniženja u odnosu na 2009. godinu, izmijenjen je i način obračuna usluga međupovezivanja u nepokretnoj mreži na način da se uspostava poziva uračunala u cijenu međupovezivanja, čime je omogućeno da svi operatori imaju jednak način obračuna za istu uslugu, odnosno da se način obračuna HT-a uskladi s načinom obračuna ostalih operatora koji djeluju na tržištu. Cilj HAKOM-a je bio, snižavanjem cijena usluge lokalnog i regionalnog započinjanja i završavanja poziva definiranih u okviru obveze nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva, onemogućiti operatore sa značajnom tržišnom snagom da na tržištu iskorištavaju svoj dominantni položaj naplaćivanjem previsokih cijena.

Dokumentom „*Analiza tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa*“, odnosno odlukom iz 2009. godine, HAKOM je HT-u odredio obvezu koja bi operatorima omogućila tehničke uvjete za pružanje usluge prijenosa govora putem internetskog protokola (VoIP) na maloprodajnom tržištu, uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju HT osigurava svom maloprodajnom dijelu ili povezanim društvima, a u skladu s obvezom nediskriminacije. Kako standardna ponuda HT-a nije omogućavala razvoj usluge, HAKOM je u postupku izmjene standardne ponude za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa odredio cijenu koja će omogućiti daljnji razvoj djelotvornog tržišnog natjecanja u iznosu od 11 kn za VoIP-256 kbit/s.

2010. godina donosi i prve opipljive rezultate projekta „*Računovodstveno razdvajanje i troškovno računovodstvo*“. HT je u rujnu 2010. godine dostavio prve revidirane regulatorne financijske izvještaje temeljene na HCA/FAC metodologiji te izvještaj o transfernim naknadama, a kako bi se utvrdilo subvencionira li HT unakrsno usluge i time vertikalno prenosi značajnu tržišnu snagu s reguliranih veleprodajnih na pripadajuće maloprodajno tržište.

HAKOM je započeo i postupak analiza tržišta na maloprodajnim tržištima pristupa, čija se regulacija do završetka spomenutih analiza odvija sukladno ZOT-u. U prosincu 2010. godine javno je objavljen prijedlog odluke o analizi navedenog mjerodavnog tržišta kako bi sve zainteresirane strane mogle dati svoje primjedbe i komentare. HAKOM očekuje da će konačna odluka o određivanju operatora sa značajnom tržišnom snagom i pripadajućih regulatornih obveza na navedenom mjerodavnom tržištu biti donesena početkom drugog tromjesečja 2011. godine.

Osim analize tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži, HAKOM je u 2010. godini započeo postupak utvrđivanja tržišta podložnih prethodnoj regulaciji i za tržišta koja nisu dio mjerodavne Preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji.

HAKOM je tijekom 2010. godine nastavio izdavati prethodnu suglasnost na cijene maloprodajnih usluga koje se tiču javne dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži operatorima sa znatnijom tržišnom snagom (HT i Iskon Internet), služeći se pri tom analizom temeljenom na prometnim podacima operatora, karakteristikama krajnjih korisnika, cijenama međusobnog povezivanja i ostalih pripadajućih troškova.

U 2010. godini HAKOM je nastavio i s aktivnostima vezanim uz postupak javne nabave za savjetničke usluge za provedbu projekta „*Troškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom*“ čiji se završetak očekuje u 2011. godini.

## **Javno dostupna telefonska usluga u pokretnoj mreži**

Trendovi iz proteklih godina nastavljaju se i u 2010. godini. U većini zemalja gustoća korisnika je premašila 100 posto, odnosno broj priključaka (SIM kartica) u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži je premašio broj stanovnika (što je slučaj i u Republici Hrvatskoj). Gustoća korisnika u mrežama pokretnih javnih komunikacijskih mreža i dalje raste, unatoč mnogim prijašnjim predviđanjima zasićenja pri doseg razine od 100 posto. U odnosu na 2009. godinu, procijenjena gustoća korisnika pokretne javne komunikacijske mreže neznatno je porasla te iznosi 143,45 posto.

HT je zadržao vodeću poziciju na tržištu s obzirom na broj korisnika, dok je udio trećeg operatora na tržištu javne pokretne komunikacijske mreže u Republici Hrvatskoj u 2010. godini (Tele2) iznosio 11,60 posto. Udio Tele2 s obzirom na ukupne prihode, porastao je u odnosu na 2009. godinu, kada je iznosio 10,18 posto. U 2010. godini udio iznosi 12,35 posto.

Broj prenesenih brojeva u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u stalnom je porastu, a dinamika prijenosa brojeva u odnosu na prethodne godine je znatno povećana. Razlog je prvenstveno pad cijena, koji je također jedan od značajnih čimbenika u padu ukupnih prihoda ovog tržišta.

HAKOM je još 2009. godine zaključio kako postoje uvjeti za djelotvorno tržišno natjecanje te da nema potrebe za prethodnom regulacijom mjerodavnog tržišta. Stoga su aktivnosti vezane uz javno dostupnu telefonsku uslugu u 2010. godini bile usmjerene na praćenje daljnjeg razvoja tržišta javno dostupne telefonske usluge u pokretnim mrežama, poput definiranja veleprodajnih uvjeta (standardne i minimalne ponude), koji se odnose na pružanje usluge završavanja poziva i izmjene istih u skladu s interesima tržišta i daljnjim razvojem tržišnog natjecanja.

Kako bi osigurao razvoj tržišta i povoljnije veleprodajne uvjete, a s obzirom na velike razlike koje postoje između operatora Tele2 u odnosu na operatore HT i Vipnet, HAKOM je odredio asimetričnu cijenu za uslugu završavanja poziva između operatora s jakim tržišnim udjelom i operatora sa slabim tržišnim udjelom.

U ispunjavanju obveze poticanja razvoja pokretnih elektroničkih komunikacija, HAKOM je poduzeo niz aktivnosti kako bi se stvorile pretpostavke za brz i neometan razvitak mreža pokretnih komunikacija svih operatora, kao i stvaranja pretpostavki za građenje. HAKOM je sudjelovao u izmjenama i dopunama županijskih prostornih planova, izradio nacрте i pokrenuo zajedničkog korištenje komunikacijske infrastrukture za tipizirane antenske stupove za postavu više antenskih sustava i usmjerenih radioveza operatora pokretnih komunikacija. Poticanjem zajedničkog planiranja i građenja i poticanjem suradnje u planiranju, pripremi i izgradnji komunikacijske infrastrukture između sva tri operatora pokretnih komunikacija, postiglo se ubrzavanje ishođenja dozvola gradnje, a pri tome je očuvanje okoliša i zaštita prostora bilo bolje.

## **Širokopojasni pristup internetu**

Hrvatsko tržište elektroničkih komunikacija tijekom 2010. godine karakterizirao je snažan razvoj usluga širokopojasnog pristupa internetu, no bez obzira na ovu činjenicu, Republika Hrvatska po broju priključaka zaostaje za prosjekom zemalja članica Europske unije. Ukupni broj korisnika usluge širokopojasnog pristupa internetu u Republici Hrvatskoj pokazuje tendenciju ubrzanog rasta. U prošloj godini je broj korisnika usluge širokopojasnog pristupa

internetu porastao za 20,81 posto. Istovremeno, ukupni broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu iznosio je 1.132.212, što daje prosječnu gustoću širokopojasnih priključaka od 25,52 posto. Pritom je u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži ukupni broj priključaka iznosio 803.823, dok je u pokretnoj komunikacijskoj mreži iznosio 328.389. U odnosu na raspodjelu broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj komunikacijskoj mreži prema tehnologiji pristupa, u Republici Hrvatskoj prevladava ADSL sa zastupljenošću od 89,56 posto. Od ostalih tehnologija pristupa najrašireniji je pristup putem kableske televizije sa 6,92 posto.

Rad HAKOM-a u 2010. godini je u prvom redu bio usmjeren na ostvarivanje utvrđenih načela i ciljeva regulacije tržišta elektroničkih komunikacija u okviru čega je poseban naglasak stavljen na nadgledanje provođenja regulatornih obveza operatora sa značajnom tržišnom snagom i njihovih izmjena na tržištima veleprodajnog širokopojasnog i veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni ili potpuni izdvojeni pristup) na fiksnoj lokaciji.

Osim praćenja provođenja regulatornih obveza na širokopojasnim tržištima, HAKOM je u zadnjem tromjesečju 2010. godine imao aktivnu ulogu u izradi Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2011. do 2015. godine, kao i akcijskog plana provedbe strategije. HAKOM je na navedenim dokumentima surađivao s MMPI i Središnjim državnim uredom za e-Hrvatsku. Strategija i akcijski plan provedbe bi trebali pomoći u daljnjem povećanju širokopojasnih priključaka u Republici Hrvatskoj kroz poticanje ulaganja u mreže nove generacije pokretnih i nepokretnih mreža.

Napravljena je analiza uvođenja VDSL2 prijenosne tehnologije u raspetljani okoliš Republike Hrvatske s CO i RT lokacije. Odabran je profil najpodesniji za CO lokaciju te je isti ušao u novu verziju Standardne ponude kao obveza za sve operatore koji koriste raspetljani okoliš. Također je analiziran statički plan upravljanja frekvencijskim spektrom.

Nastavljeni su pregovori s HT-om vezani uz ulaganja u svjetlovodnu pristupnu infrastrukturu bez konačnog rezultata, odnosno kompromisa koji mora pomiriti ulaganja i očuvanje tržišta.

HAKOM je započeo postupak analize tržišta na tržištima iznajmljenih vodova čija se regulacija, do završetka spomenutih analiza, odvija u skladu sa ZOT-om. Prijedlog odluke, koja će biti predmet javne rasprave, očekuje se početkom drugog tromjesečja 2011. godine.

## **IPTV, kableska i satelitska televizija**

Tržište televizije intenzivno se mijenja. Digitalizacija audio-vizualnog sadržaja omogućuje brojne nove usluge i omogućava tehnološku konvergenciju to jest primanje audio-vizualnih sadržaja različitim mrežama: satelitskom, kableskom, zemaljskom, UMTS, IPTV, DVB-H. Broj pretplatnika kableske televizije kontinuirano raste i iznosi 151.315 korisnika. Rast broja korisnika primjećuje se i kod IPTV-a i satelitskog prijama, a službeni podatke će biti moguće pratiti od 2011. godine.

HAKOM je na tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa odredio HT-u obvezu omogućavanja takvog oblika usluge *bitstream* pristupa (putem zakupljivanja logičkih kanala), koji bi operatorima omogućio tehničke uvjete za pružanje usluge IP televizije (IPTV) i videa na zahtjev na maloprodajnom tržištu, uz jednake uvjete i razinu kakvoće usluge koju osigurava svom maloprodajnom dijelu ili povezanim društvima. S obzirom da HT nije predložio odgovarajuću cijenu, odnosno cijenu koja bi omogućila djelotvorno i održivo

tržišno natjecanje, HAKOM je cijenu definirao u postupku izmjene standardne ponude u iznosu od 20 kn za virtualni kanal za IPTV 4 Mbit/s. HAKOM je ovakvom regulacijom omogućio operatoru korisniku navedene usluge da definira vlastite proizvode, koje će promovirati i nuditi krajnjem korisniku u svoje ime i za svoj račun, što pozitivno utječe na razvoj konkurencije. HAKOM je osim u okviru *Standardne ponude za veleprodajni širokopojasni pristup*, definirao uvjete za pružanje IPTV usluge i okviru *Standardne ponude za pristup izdvojenoj lokalnoj petlji*, a kako bi operatori istu mogli ponuditi po boljim uvjetima. Prave učinke regulacije na ovom tržištu HAKOM očekuje tijekom 2011. godine.

## **Digitalna zemaljska televizija**

Među zemljama koje su uspješno obavile prelazak s analognog na digitalno odašiljanje nalazi se i Republika Hrvatska, koja je, sukladno Strategiji prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u Republici Hrvatskoj, prelazak provela do kraja 2010. godine. Ovo svrstava Republiku Hrvatsku među prve zemlje Europe, odnosno među četrnaest zemalja čitave Europe, koje su uspješno provele postupak prelaska s analogne na digitalnu televiziju u 2010. godini.

EU nastoji ubrzati proces prelaska na zemaljsku digitalnu televiziju (DTV) kako bi se oslobodio radiofrekvencijski spektar i osigurala tzv. „digitalna dividenda“ za dodatne televizijske sadržaje te nove informacijske i komunikacijske usluge. Zemlje EU poput Švedske, Finske, Švicarske, Njemačke, Nizozemske, Luksemburga, Danske, Norveške, Španjolske, Estonije, Latvije, Austrije i Slovenije obavile su prelazak u 2010. godini.

Temeljem provedenog javnog natječaja za izdavanje dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra za MUX D na području Republike Hrvatske, HAKOM je u srpnju 2010. godine izdao dozvolu tvrtki Odašiljači i veze d.o.o.

Sukladno izdanoj dozvoli za pružanje usluge upravljanja elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije za multipleks MUX A i multipleks MUX B, do kraja 2010. godine ostvarena je pokrivenost stanovništva RH veća od 98 posto za MUX A, odnosno veća od 96 posto za MUX B. Istovremeno je do ostvarena pokrivenost stanovništva RH za MUX D veća od 85 posto.

## **Ostale usluge**

HAKOM je tijekom 2010. godine proveo preventivno djelovanje prema operatorima usluge s dodanom vrijednosti na način da je poduzeo velike napore kako bi ih upoznao s njihovim pravima, odnosno sa zakonskim propisima koji se odnose na područje njihove djelatnosti. Nakon provedenog informiranja provedene su provjere o načinu pružanja usluga koje su dostupne na tržištu te je na temelju sačinjenih provjera u nekim slučajevima pokrenut stručni nadzor kako bi se nedostaci pri pružanju usluga uklonili. Provedba stručnog nadzora i sankcioniranje operatora su imali svrhu usklađivanja pružanja postojećih i budućih usluga s dodanim vrijednostima sa zakonskim odredbama.

Obzirom da je dosadašnjem operatoru univerzalnih usluga isticalo razdoblje obveznog pružanja univerzalnih usluga, HAKOM je raspisao i proveo javni natječaj, s ciljem određivanja operatora univerzalnih usluga. Donesena je odluka kojom se trgovačko društvo Imenik d.o.o. Zagreb, Trg bana Josipa Jelačića 3, određuje operatorom za pružanje univerzalnih usluga i to usluga pristupa najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga na teritoriju Republike Hrvatske za razdoblje

u trajanju od pet godina. S obzirom da za ostale usluge iz opsega univerzalnih usluga propisanih ZEK-om nije pristigla nijedna ponuda na natječaj, HAKOM je HT, kao operatora sa značajnom tržišnom snagom, odredio kao operatora univerzalnih usluga.

Vežano uz nadolazeće usluge, HAKOM je u 2010. godini pratio tendencije razvoja novih usluga u svijetu. Obavljale su se analize svih nadolazećih usluga te potreba za njihovom regulacijom, što HAKOM dovodi u regulatorni iskorak. Također su poduzeti pripremni koraci u svrhu promoviranja migracije prema IP protokolu verzije 6.

## **Usluge pristupa infrastrukturi i mreži i građenje elektroničke komunikacijske infrastrukture**

HAKOM je posebnu pozornost posvetio zajedničkom korištenju izgrađene kableske kanalizacije. Izmjenama i dopunama te primjenom Pravilnika o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme gotovo su uklonjene opstrukcije kod zahtjeva za zajedničkim korištenjem.

Početakom 2010. godine donijeta je regulatorna mjera kojom je utvrđena obveza HT-a za primjenu načela troškovne usmjerenosti kod određivanja cijene najma slobodnog prostora u kableskoj kanalizaciji te su određene i naknade koje plaćaju operatori korisnici za uslugu zajedničkog korištenja DTK. Krajem godine započeo je postupak izrade i donošenja standarde ponude pristupa kableskoj kanalizaciji HT-a.

HAKOM kontinuirano radi na unapređenju procesa izdavanja potvrda o pravu puta zajedno sa svim infrastrukturnim operatorima, a što je rezultiralo donošenjem izmjena i dopuna Pravilnika, te skraćanjem vremena izdavanja potvrde o pravu puta.

Zbog uočenih određenih poteškoća kod izdavanja posebnih uvjeta koje određuje Pravilnik o načinu i uvjetima određivanja zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, zaštitne zone i radijskog koridora te obveze investitora radova ili građevine, pokrenut je postupak izmjena i dopuna ovog pravilnika.

U sklopu aktivnosti za poticanje razvoja i učinkovitog ulaganja, HAKOM je poduzeo niz aktivnosti kako bi se stvorile pretpostavke za brz i neometan razvitak, kao i stvaranja pretpostavki za građenje kableskih kanalizacija i svjetlovodnih mreža. Konkretno regulatorne mjere u ovom području su prvenstveno donošenje pravilnika i izmjena i dopuna postojećih pravilnika.

## **Upravljanje ograničenim dobrima**

### **Radiofrekvencijski spektar**

U cilju što veće harmonizacije uporabe radiofrekvencijskog spektra, usklađivanja s europskom regulativom i što lakšeg kolanja uređaja koji koriste radiofrekvencijski spektar na području CEPT-a, HAKOM je tijekom 2010. izdao 20 novih općih dozvola, izmijenio 10 postojećih, te 5 povukao.

Vežano uz jednostavniju uporabu radiofrekvencijskog spektra, izmjenama Pravilnika o uvjetima dodjele i uporabe radiofrekvencijskog spektra u 2010. godine pojednostavljen je postupak puštanja radijskih postaja u rad. Također su tijekom 2010. godine pripremljene procedure za pojednostavljeno izdavanje dozvola za usmjerene veze na kratkim udaljenostima gdje je vjerojatnost smetanja jednog sustava drugom vrlo malo vjerojatna.

Krajem 2010. godine potpisan je provedbeni sporazum o međunarodnoj koordinaciji i uporabi UMTS tehnologije u GSM frekvencijskim područjima s Austrijom, Mađarskom, Slovenijom i Srbijom. Kako je u Republici Hrvatskoj dopuštena uporaba UMTS tehnologije u frekvencijskim područjima namijenjenima za GSM, a operatori taj spektar upotrebljavaju i za UMTS, ovaj sporazum omogućava takvu uporabu i u pograničnim područjima.

HAKOM je tijekom 2010. godine veliki dio svojih aktivnosti usmjerio na izradu plana tri pokrivanja digitalnim radijem na području Republike Hrvatske te međunarodno usklađivanje DAB radijskih postaja. U tu svrhu pripremljeno je i poslano u međunarodnu koordinaciju velik broj radijskih postaja. Istovremeno je nastavljen intenzivan rad u okviru Foruma o digitalnom radiju kroz aktivnosti radne skupine za tehnička pitanja. Isto tako, postupak planiranja i optimizacije analognih mreža radijskih postaja je rezultirao velikim brojem zahtjeva za međunarodnim usklađivanjem radijskih postaja.

S obzirom na oslobađanje radiofrekvencijskog spektra u području 790-862 MHz, tzv. digitalne dividende, predviđenog za uvođenje mobilnih komunikacija, HAKOM je obavio replaniranje DVB-T mreža u frekvencijskom području 470-790 MHz kako bi pokušao nadomjestiti planska pokrivanja koja se gube u pojasu 790-862 MHz (jedno do dva pokrivanja ovisno o zemljopisnom području). U sklopu navedenog, pokrenut je postupak međunarodnog usklađivanja hrvatskih DVB-T postaja sa susjednim zemljama.

U 2010. godini izdane su dvije dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra za usluge upravljanja elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije (MUX D i šire područje grada Splita).

U 2010. godini provedeno je značajnije osuvremenjivanje i zaokruživanje kontrolno-mjernog sustava. Izgrađen je namjenski objekt za KMS Rijeka, dva dotrajala mjerna vozila zamijenjena su novima te je unaprijeđena mjerna oprema i softver kroz projekt financiran putem fonda pretprijetne pomoći IPA 2007.

Vezano uz mjerenja, 2010. godina protekla je prvenstveno u znaku realizacije "Strategije prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa" koju je usvojila Vlada Republike Hrvatske. Planirane mjerne kampanje, mjerenje signala za radio i televiziju na obali i priobalnom području s naglaskom na zaštitu od smetnja, uvažavanje rada radijskih postaja u mikrovalnoj vezi sukladno propisanim dozvolama i uvažavanje rada radijskih postaja u radiodifuziji, uspješno su provedene. Rezultati mjerenja signala za radio i televiziju na obali i priobalnom području ukazuju na daljnje pogoršanje broja neusklađenih radiodifuzijskih signala koji dolaze iz Talijanske Republike. Ostale susjedne zemlje ne slijede ovakvo ponašanje.

Talijanskim prelaskom na potpuno digitalno odašiljanje u frekvencijskom području za televiziju u trima sjevernim jadranskim regijama u Talijanskoj Republici, pušteni su u rad smetajući odašiljači koji ozbiljno narušavaju prijam hrvatskih televizijskih programa u sva tri multipleksa (multipleksi A, B i D). Unatoč slanju službenih prijava smetnji talijanskoj mjerodavnoj administraciji, obavijesti ITU te kontakata preko Ministarstva vanjskih poslova i europskih integracija, talijanska strana ne samo da nije uklonila smetnje, već nije odgovorila niti na jedan od 17 upućenih dopisa poslanih od pojave posljednjih smetnji do kraja godine. Talijanska Republika ovakvim ponašanjem, koje se može okarakterizirati krađom radiofrekvencijskog spektra kao ograničenog dobra, dokazuje nepostojanje minimuma

suradnje koje se očekuje između tijela koje upravljaju radiofrekvencijskim spektrom, umanjuje i ozbiljno ugrožava frekvencijska prava Republike Hrvatske, osigurana na Regionalnoj radiokomunikacijskoj konferenciji u Ženevi 2006. godine.

Kontrola RF spektra je uključivala i mjerenja veličina elektromagnetskih polja u svrhu zaštite zdravlja ljudi od njihova djelovanja s naglaskom na zaštitu djece. Tako je HAKOM proveo mjernu kampanju u vrtićima i osnovnim školama u Republici Hrvatskoj kao i redovito provjeravao rezultate mjerenja dostavljenih od pravnih osoba koje su ovlaštene za obavljanje mjerenja elektromagnetskih zračenja.

Posebna pozornost posvećena je zaštiti od smetnja u radijskim komunikacijama s naglaskom na tijela državne uprave nadležnog za zaštitu i spašavanje, hitnih služba, pomorskih i zrakoplovnih radijskih komunikacija (koje služe u svrhu sigurnosti ljudskih života) i operatora elektroničkih komunikacija.

### **Adresni i brojevi prostor**

Prema Planu numeriranja Republike Hrvatske, kratki kodovi (brojevi) 192, 193, 194 i 155 rezervirani su za buduće potrebe hitnih službi (Policija, Vatrogasci, Hitna medicinska pomoć i Nacionalna središnjica za usklađivanje traganja i spašavanja na moru). Stoga je u 2010. godini realiziran prelazak postojeće numeracije za hitne službe „Policija“ 92 na predloženu novu numeraciju 192, te prelazak postojeće numeracije 987 na novu numeraciju 1987 za uslugu „Pomoć na cestama“.

HAKOM je i u 2010.g. veći dio aktivnosti vezanih za problematiku prijenosa broja usmjerio na poboljšanje procesa prijenosa broja te je pokrenuta nadogradnja sustava CABP-a.

### **RiTT oprema**

U 2010. godini HAKOM je obavljao poslove izdavanja odobrenja za uvoz i/ili stavljanje na tržište RiTT opreme i ocjenjivanja sukladnosti RiTT opreme, a na internetskoj stranici je redovito ažurirana baza odobrene RiTT opreme. Tijekom godine HAKOM je održao dvije radionice za inspektore i nadzornike u vezi praktične provedbe Pravilnika o RiTT opremi, a sudjelovao je i u radnim skupinama pri MMPI za izradu prijedloga nacрта Pravilnika o RiTT opremi i Pravilnika o EMC-u, koji će se donijeti tijekom 2011. godine.

## **TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA**

Unatoč nepovoljnoj gospodarskoj situaciji u Republici Hrvatskoj u 2010. godini stanje na tržištu poštanskih usluga nije se bitno mijenjalo, a kao rezultat liberalizacije tržišta povećao se broj davatelja poštanskih usluga.

Promatrajući kretanje broja poštanskih usluga u 2010. godini vidljiva je tendencija kontinuiranog rasta broja usluga s time da je najveći porast zabilježen u četvrtom kvartalu. Realno je očekivati nastavak takvog trenda i u budućnosti te nastavak rasta ukupnog tržišta poštanskih usluga i u 2011. godini.

Na početku 2010. godine u RH je bilo prijavljeno 19 davatelja poštanskih usluga dok je na kraju 2010. godine na tržištu poštanskih usluga djelovao ukupno 21 davatelj poštanskih usluga. Tijekom 2010. godine HAKOM je zaprimio pet novih prijava za obavljanje ostalih poštanskih usluga te tri odjave.

## **Pregled tržišta**

### **Univerzalne poštanske usluge**

HP je davatelj svih univerzalnih poštanskih usluga i ima pravo i obvezu obavljati univerzalne usluge na cijelom području RH, za razliku od druga dva davatelja kojima je izdana dozvola za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga koja ne uključuje područje cijele RH, odnosno ne uključuje sve univerzalne poštanske usluge. Pritom je samo jedan od davatelja, osim HP-a, započeo s obavljanjem univerzalnih poštanskih usluga sa zanemarivim pokazateljima.

Davatelji poštanskih usluga su u 2010. godini ostvarili ukupno 232.433.901 univerzalnih poštanskih usluga ili približno 64 posto svih poštanskih usluga. Od ukupnog broja univerzalnih poštanskih usluga njih 205,8 milijuna ili približno 89 posto bile su rezervirane univerzalne poštanske usluge. Najveći dio univerzalnih poštanskih usluga, približno 92 posto, ostvaren je u unutarnjem prometu, 3,5 posto usluga ostvareno je u međunarodnom polaznom prometu te je 4,5 posto usluga ostvareno u međunarodnom dolaznom prometu. Promatrajući kretanje broja univerzalnih poštanskih usluga u 2010. godine, ne može se sa sigurnošću predvidjeti kretanje broja univerzalnih poštanskih usluga u 2011. godini.

### **Ostale poštanske usluge**

Za obavljanje ostalih poštanskih usluga bio je prijavljen ukupno 21 davatelj poštanskih usluga. Davatelji poštanskih usluga su u 2010. godini ostvarili ukupno 132.059.983 ostalih poštanskih usluga ili približno 36 posto svih poštanskih usluga. Od ukupnog broja ostalih poštanskih usluga, HP je sa 44.771.435 usluga ostvario udjel od približno 34 posto, a skupina ostali davatelji je sa 87.288.548 ostvarenih usluga imala udjel od približno 66 posto.

Najveći dio usluga, približno 98 posto, ostvaren je u unutarnjem prometu, 0,5 posto usluga ostvareno je u međunarodnom polaznom prometu, a 1,5 posto usluga ostvareno je u međunarodnom dolaznom prometu. Promatrajući kretanje broja ostalih poštanskih usluga u 2010. godine, vidljiva je tendencija kontinuiranog rasta broja usluga.

### **Regulatorne mjere**

Najznačajniji poslovi HAKOM-a iz područja poštanskih usluga u 2010. godini odnosili su se na donošenje Pravilnika o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga, postupka određivanja cijena rezerviranih poštanskih usluga, postupaka izmjene i dopune općih uvjeta za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga, izdavanja dozvola za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga, provođenja stručnog nadzora nad primjenom odredaba ZPU-a, praćenja tržišta poštanskih usluga u RH, prikupljanja i obrade statističkih podataka o tržištu te provođenja i prezentacije projekta „Istraživanje o zadovoljstvu i korištenju poštanskih i kurirskih usluga u RH“ dio II – poslovni subjekti.

U skladu s odredbama ZPU-a, HAKOM je u 2010. godini izradio, usvojio i objavio, nakon provedene javne rasprave, Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga, zadnji podzakonski akt iz svoje nadležnosti.

U postupku odobravanja cijena rezerviranih univerzalnih poštanskih usluga HP-a, a temeljem odluke Vijeća HAKOM-a, donesena je odluka o odobravanju cijena rezerviranih poštanskih usluga javnog operatora HP-a.



Kako je HP u općim uvjetima za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga pod univerzalne poštanske usluge uvrstio prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje sudskih pismena, pismena po upravnom i poreznom postupku kao preporučenih pošiljaka s povratnicom, što je u suprotnosti s odredbama ZPU. Budući da su navedena pismena preporučene pošiljke s dopunskom uslugom, Vijeće HAKOM-a je donijelo odluku o izmjenama i dopunama predmetnih općih uvjeta HP-a.

ZPU propisuje obvezu obavljanja računovodstvenih poslova svih davatelja poštanskih usluga, a osobito HP-a kao javnog operatora. Isto tako, Strategija razvoja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj te njen Akcijski plan predviđaju aktivnost i mjeru „Razdvajanje računovodstva i alokacija troškova javnog operatora“, gdje su HP i HAKOM nadležne institucije za provedbu. HAKOM je zatražio sredstva iz pretpristupnih fondova EU-a, u okviru programa IPA 2009, za projekt „Potpora HAKOM-u u računovodstvenom odvajanju za područje poštanskih usluga“. Navedeni projekt je Delegacija EU odobrila u studenom 2010. godine, a njegova realizacija se očekuje tijekom 2011. godine. Kao ključan rezultat ovog projekta predviđen je „Priručnik za računovodstveno odvajanje“, koji će predstavljati dodatni regulatorni akt, a čija je glavna svrha potpora provedbi važećeg zakonodavnog okvira.

HAKOM-u je već u mjesecu lipnju HP-u dostavio „Izvešće o kakvoći univerzalnih poštanskih usluga za 2010. godinu“, koje je izradilo neovisno tijelo za istraživanje tržišta prema prilagođenoj metodologiji iz hrvatskih normi. Rezultati tog mjerenja pokazuju trend poboljšanja kakvoće prijenosa poštanskih usluga u odnosu na 2009. godinu.

Tijekom 2010. godine HP je zatvorio devet poštanskih ureda, od kojih je osam bez dostavnog područja i jedan s dostavnim područjem. Tako je na kraju 2010. godine, na čitavom području RH, bilo ukupno 1.141 poštanskih ureda. Kod zatvaranja poštanskog ureda s dostavnim područjem HP je u potpunosti postupio sukladno odredbama Pravilnika o poštanskom sustavu javnog operatora.

HAKOM je, kao i prethodnih godina, tijekom 2010. godine prikupljao statističke i druge podatke od davatelja poštanskih usluga. Jedan dio podataka prikupljen je i u okviru statističkog istraživanja tržišta poštanskih usluga koje provodi EK i EUROSTAT u suradnji s CERP-om, gdje je HAKOM bio nositelj čitavog projekta u RH.

Tijekom 2010. godine dovršena je i druga faza projekta „Istraživanje o zadovoljstvu i korištenju poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj“, čija su ciljna skupina bili poslovni subjekti u Republici Hrvatskoj. Predmet ovog istraživanja bilo je poznavanje i ocjena stanja na poštanskom tržištu te zadovoljstvo opsegom i kvalitetom obavljanja ponuđenih poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj.

## **ZAŠTITA KORISNIKA**

### **Zaštita korisnika elektroničkih komunikacija**

HAKOM je tijekom 2010. godine osigurao još višu razinu zaštite korisnika elektroničkih komunikacija provodeći niz aktivnosti u primjeni zakonskih i naročito podzakonskih akata, koji su početkom siječnja 2009. godine stupili na snagu, a kako bi isti postali pravilo ponašanja svih operatora. Pored toga, HAKOM je aktivno sudjelovao u radu ostalih državnih institucija na projektima koji se bave zaštitom korisnika/potrošača.

## **Načela zaštite korisnika**

ZEK-om je naglašena uloga HAKOM-a u promicanju interesa korisnika usluga i to osobito na sljedeće načine:

- a) osiguravanjem visoke razine zaštite korisnika usluga-potrošača,
- b) jednostavnijim i pristupačnijim postupkom rješavanja sporova,
- c) promicanjem davanja jasnih obavijesti,
- d) rješavanjem potreba posebnih društvenih skupina.

U tu svrhu Pravilnikom o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, i posebno njegovim Dodatkom 5., dodatno su regulirani ovi odnosi kao i uvjeti i načini za pružanje usluga sa dodanom vrijednosti te su se postigli značajni uspjesi.

## **Rješavanje sporova između korisnika i operatora**

Preventivne aktivnosti provedene tijekom 2010. te ranijih godina doprinijele su stabilizaciji broja prigovora korisnika. Pritom se trend stabilizacije broja prigovora javlja iako je značajno povećan broj korisnika javnih komunikacijskih usluga te uveden niz novih usluga i novih operatora.

Zabilježeno je smanjenje broja prigovora na prijenos broja od 35 posto što ukazuje na uspješno dodatno reguliranje ovog područja uvođenjem kriterija za definiranje stvarne tehničke nemogućnosti prijenosa broja. Prigovori na poslovanje operatora se u pravilu odnose na nedovoljno transparentne obavijesti o proizvodu, odnosno na neodgovarajuće postupke ugovaranja usluga.

Prigovori na račune o odnosu na prethodnu godinu pokazuju porast od 11 posto što možemo smatrati zadovoljavajućim pokazateljem s obzirom na povećanje ukupnog broja korisnika i uvođenje novih vrsta usluga – naročito usluga s dodanom vrijednosti te povećanom opznanošću korisnika s njihovim pravima.

Broj prigovora na usluge internetskog prometa ostaje na istom nivou, iako je došlo do značajnog povećanja broja korisnika kako u nepokretnim tako i pokretnim mrežama. Ovo je rezultat uvođenja obvezne kontrole prometa i jasnog davanja korisničkih uputa od strane operatora. Na ovom području potrebno je dodatno pojačati edukaciju korisnika.

Usluge s posebnim tarifama pokazuju ujednačenost što proizlazi iz činjenice da se pojavnost „protuzakonitih usluga“ odvija ciklički – svakih šest mjeseci pojavi se neka nova (u pravilu jedna) problematična usluga ove vrste. HAKOM je u ovim slučajevima proveo stručni nadzor nad davateljem usluga s dodanom vrijednosti i donio rješenje o zabrani pružanja usluge. Rješenje se pritom iskoristilo kao pravna osnova za pozitivno rješavanje prigovora korisnika za tu uslugu.

Broj prigovora na kakvoću usluga ponovno pokazuje porast u odnosu na prethodnu godinu, ali je i dalje ispod razine iz 2008. godine. U strukturi prigovora značajniji porast je zabilježen kod usluga kojim korisnici traže otklanjanje PCM uređaja radi ostvarenja ADSL pristupa internetu. Istovremeno kod usluga IPTV –a, iako je došlo do povećanja broja korisnika, zabilježen je pad broja prigovora jer su operatori usvojili transparentniji način prodaje ove usluge. Problem i dalje ostaje tehnička nemogućnost osiguranja za sve potencijalne korisnike.

Od 2008. godine posebno su izdvojeni prigovori koji predstavljaju propuste u ponašanju operatora, a na koje temeljem nove regulative HAKOM može postupati. Činjenica je da se i na našem tržištu pojavljuju različiti oblici prisilnog zadržavanja pretplatnika kao i protuzakonito preuzimanja pretplatnika, netransparentnost ugovornih odnosa i zavaravajuće ponude usluga. U svrhu uklanjanja takvih pojava HAKOM posvećuje posebnu pozornost kontroli propisanih internih akata operatora i njihovoj poslovnoj praksi. Ostali europski regulatori prezentiraju da je ovakva praksa ponašanja operatora u porastu i pokazuje karakteristike sve savršenijih metoda zavaravanja.

Analizirajući riješene prigovore, pozitivno su rješavani oni prigovori za koje HAKOM ima izravno uporište u svojim propisima, odnosno donesena su mišljenja o potrebi pozitivnog rješenja prigovora korisnika u slučaju podredne primjene drugih propisa. Ovakav način rezultat je općenitog stava HAKOM- a da je dragovoljnost u prihvaćanju vlastitih pogrešaka i propusta, odnosno potreba zaštite slabije strane u postupku dugoročno svrsishodnija od donošenja rigidnih rješenja. S tim u vezi potrebno je naglasiti da su operatori u 185 slučajeva (27 posto) ponovno razmotrili predmet prigovora i na osnovu zatraženog dodatnog očitovanja HAKOM-a sami izmijenili svoje prvobitno negativno rješenje. Ovakav način postupanja operatora pokazuje pozitivan trend i povećanjem broja tako riješenih prigovora za 88 posto u odnosu na 2009. godinu potvrđuje se stav HAKOM-a, ali i ukazuje na činjenicu da su operatori spremniji na suradnju i veći vlastiti doprinos u zaštiti svojih korisnika. Na žalost, s druge strane postoje još uvijek neprihvatanje i pokušaji odugovlačenja postupaka. Operatori izvršavaju odluke HAKOM-a u odnosu na korisnike, ali pokreću upravne sporove protiv HAKOM-a.

### **Zaštita korisnika poštanskih usluga**

Stupanjem na snagu ZPU-a u nadležnost HAKOM-a spadaju i poslovi zaštite prava korisnika poštanskih usluga te rješavanje sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga, čime je ustanovljen djelotvorniji i kvalitetniji mehanizam zaštite prava korisnika poštanskih usluga. U odnosu na rješavanje sporova s korisnicima i operatorima prema odredbama ZEK-a postoje određene razlike. HAKOM smatra da bi razlike trebalo zakonski uskladiti na način kako je to propisano ZEK-om.

U 2010. godini HAKOM je zaprimio 13 zahtjeva za rješavanjem sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga. Od 13 zaprimljenih zahtjeva 12 se odnosilo na HP, a jedan na ostale davatelja poštanskih usluga. U odnosu na vrste prigovora, 6 se odnosilo na neobavljenu ugovorenu uslugu (gubitak pošiljke), 5 na oštećeni sadržaj pošiljke, a jedan na prekoračenje roka prijenosa pošiljke. U tijeku 2010. godine HAKOM je u 10 sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga donio konačne odluke, protiv kojih nije pokrenut niti jedan upravni spor pred Upravnim sudom RH.

### **Zaštita djece**

U svrhu zaštite djece od zlouporaba koje bi mogle nastati u korištenju usluga s dodanom vrijednosti uvedena:

- posebna numeracija za usluge za odrasle ( 064 xxx xxx) koje su djeci zabranjene,
- posebna numeracija za usluge za djecu ( 069 xxx xxx ),
- novčani limit potrošnje u korištenju usluga za djecu ( 50,00 kn ),

i propisana dužnost operatora:

- evidentirati i razmjenjivati podatke o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci,

- osigurati praćenja prometnih navika pretplatnika i obvezno upozorenje kada se pređe propisani limit,
- realizirati zabranu odlaznih poziva prema određenom broju ili skupini brojeva, odnosno nakon utroška unaprijed dogovorenog novčanog limita na zahtjev korisnika,
- redovito obavještavati korisnike o svim mogućnostima zabrane koje su im dostupne.

U svrhu promicanja sigurnije uporabe interneta, mrežnih tehnologija i mobilnih telefona HAKOM je otvorio adresu elektroničke pošte [zastita-djece@hakom.hr](mailto:zastita-djece@hakom.hr) za prijavu ilegalnih i neprimjerenih sadržaja i usluga.

### **Pristup uslugama osoba s posebnim potrebama**

Tijekom 2010. godine HAKOM je u ulozi medijatora pokrenuo inicijativu za organiziranje zajedničkih radnih skupina u kojima bi sudjelovale specijalizirane udruge i operatori radi utvrđivanja posebnih potreba kao i pravila ponašanja kojima bi se dodatno osiguralo uključivanje osoba s invaliditetom u svijet novih tehnologija.

## **ORGANIZACIJSKE SPOSOBNOSTI HAKOM-a**

### **Projekt e-Agencija**

HAKOM je u 2010. godini nastavio s implementacijom e-Agencija projekata s fokusom na unapređenju procesa poslovanja korištenjem web orijentiranih usluga.

Infrastrukturni dio je nadograđen po pitanju procesorsko-memorijske snage poslužitelja, virtualizacijske platforme, platforme za pohranu podataka i ažuriranja programske podrške. Pušteno je u produkcijski rad rješenje za digitalno potpisivanje i šifriranje dokumenata koje omogućava identifikaciju, autorizaciju i zaštitu komunikacije.

Pozadinski informacijski sustavi su s obzirom na promijenjenu zakonsku regulativu i prilagođavanje poslovnim procesima unaprijeđeni na način da su nadogradnje provedene na Sustavu upravljanja resursima (ERP), Sustavu upravljanja dokumentima (DMS) i Sustavu upravljanja ljudskim potencijalima (HRM).

Sustave otvorene prema korisnicima predstavlja moderan portal s brojnim internetskim temeljenim aplikacijama kao što su Javna rasprava, e-Žalbe, e-Prenosivost, e-Dozvole, e-Tržište, e-Savjeti, e-Nabava, e-Zaposlenja. U sklopu HAKOM web portala razvijene su mnogobrojne e-aplikacije.

### **Razvoj kompetencija**

Tijekom 2010. godine HAKOM je nastavio s radom na strategiji razvoja regulacije tržišta koja podrazumijeva, između ostalog, trajno unapređenje sposobnosti i profesionalizma zaposlenika temeljenog na znanju vještini i moralu te razvoju analitičkog kapaciteta, tj. sposobnost analize prošlih događaja i mogućnost simulacije budućih. Moderna i inteligentna regulacija tržišta usko je vezana uz odgovarajući broj i obrazovnu strukturu zaposlenih, njihovu sveukupnu regulatornu sposobnost i iskustvo.

Programom Modernizacija HAKOM je pokrenuo više projekata razvoja regulatornih kompetencija od kojih su najznačajniji: interdisciplinarni poslijediplomski studij, projekt

“Pogled u budućnost” i strani jezici, a sve s ciljem povećanja organizacijske i individualne regulatorne sposobnosti.

## **Javnost rada**

HAKOM je u 2010. godini nastavio ispunjavati svoje obveze glede javnosti rada. Na internetskoj stranici redovito se objavljuju sve mjerodavne informacije o radu HAKOM-a. Osim objave podataka na internetskoj stranici, HAKOM je sudjelovanjem u brojnim radijskim i televizijskim emisijama (npr. Potrošački kod) redovito informirao javnost o važnim pitanjima iz područja elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. O važnijim odlukama i događajima HAKOM redovito daje priopćenja za medije te, redovito i u najkraćem mogućem roku, odgovara na zaprimljene upite novinara, kao i na sve druge upite.

## **Sudski postupci**

Kada je riječ o odlukama Upravnog suda, najprije je potrebno istaknuti da je u 2010. godini sud intenzivirao svoj rad upravnim sporovima pokrenutim protiv odluka HAKOM-a. Presude i odluke Upravnog suda odnose se kako na tužbe protiv odluka HAKOM-a iz prijašnjih godina (2006-2009), tako i na neke od odluka iz 2010. godine.

U 2010. godini protiv odluka HAKOM-a podneseno su ukupno 112 upravnih tužbi. Upravni sud donio je u 2010. godini u odnosu na HAKOM ukupno 89 odluka. Od 89 odluke, 81 puta je potvrđeno rješenje HAKOM-a, a samo 8 puta je poništeno rješenje HAKOM-a.

HAKOM je tijekom 2010. izdao 8 prekršajnih naloga te podnio 7 optužnih prijedloga kojima je tražio prekršajno kažnjavanje radi kršenja odredbi ZEK-a. Svi prekršajni postupci nalaze se u prvostupanjskom postupku pred nadležnim prekršajnim sudovima.

Nadzornici HAKOM-a izrekli su dvije upravne mjere.

## **Sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001**

Nastavno na certificiranje sustava upravljanja kvalitetom po međunarodnoj normi ISO 9001:2008 u studenom 2009. godine, aktivnosti HAKOM-a u 2010. godini su prije svega bile usmjerene na implementaciju i poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom te povećavanja zadovoljstva korisnika udovoljavajući njihovim zahtjevima.

Nakon certifikacijskog audita, prvi nadzorni audit u HAKOM-u prema zahtjevima norme ISO 9001:2008, proveden je u listopadu 2010. godine. Koristeći politiku kvalitete, postavljene ciljeve, rezultate prosudbi, popravne i preventivne mjere te prijedloge svojih zaposlenika, HAKOM ulaže veliki napor za trajno poboljšavanje svog poslovnog sustava i sustava upravljanja kvalitetom kao njegovog sastavnog dijela. U tom smislu HAKOM se tijekom 2010. godine usmjerio na poboljšanja vezana uz dokumentaciju sustava kvalitete.

## **Suradnja**

HAKOM-a je tijekom 2010. godini nastavo s aktivnostima međunarodne suradnje te sudjelovao u nizu bilateralnih i multilateralnih sastanaka i radionica nastavlajući u smjeru promicanja efikasne regulacije tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga, upravljanja radiofrekvencijskim spektrom i brojevnim resursima, te promicanja HAKOM-a kao aktivnog i modernog regulatora u mreži europskih regulatora u primjeni regulatornog okvira i razvoja tržišta. HAKOM je punopravni član grupe nezavisnih regulatora IRG (eng.

*Independent Regulators Group*) te promatrač u novoosnovanom tijelu europskih regulatora za elektroničke komunikacije BEREC (eng. *Body of European Regulators for Electronic Communications*). Iako HAKOM ima status promatrača u radu BEREC-a, odnosno nema pravo glasa pri donošenju odluka, što imaju samo zemlje članice EU, stručnjaci HAKOM-a sudjeluju u radu svih radnih skupina i projektnih timova BEREC-a vezano za sva područja važna za regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija.

HAKOM je tijekom 2010. godine aktivno sudjelovao u radu radnih skupina EK (COCOM, BEREC, ERGP, IRG, RSPG), zatim u radu radnih skupina ITU-a i CEPT-a na području tržišta elektroničkih komunikacija te CERP-a i UPU-a na području tržišta poštanskih usluga. U rujnu 2010. godine HAKOM je uspješno organizirao plenarni sastanak HCM sporazuma u Zagrebu, pri čemu je prihvaćena i službeno potpisan novi HCM sporazum od strane svih zemalja članica.

Kroz 2010. godinu HAKOM je svakodnevno surađivao s dionicima tržišta elektroničkih komunikacija i pošte rješavanjem njihovih zahtjeva, održavanjem javnih rasprava o odlukama bitnim za razvoj tržišta, zajedničkih sastanaka, radnih grupa i seminara. HAKOM je imao redovitu suradnju s državnim tijelima i ministarstvima na zajedničkim aktivnostima.

### **Pretpristupni fondovi**

U HAKOM-u je u 2010. godini nastavljena provedba projekta u okviru I komponente IPA programa (IPA TAIB 2007) pod nazivom „Jačanje institucionalnog i administrativnog kapaciteta Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije“ vrijedan 4.114.910,00 eura od čega je 853.877,50 eura iznos nacionalnog sufinanciranja.

HAKOM-u su u 2010. godini u okviru pretpristupnog programa IPA 2009 za provedbu Twinning light projekta pod nazivom „Potpora HAKOM-u u računovodstvenom odvajanju za područje poštanskih usluga“ odobrena sredstva u vrijednosti 193.420,00 eura, od čega 10 posto nacionalnog sufinanciranja iznosi 19.342,00 eura. Svrha projekta je unaprijediti administrativne i regulatorne sposobnosti HAKOM-a u području računovodstvenog odvajanja.

## **Privitak A SAŽETAK PROGRAMA RADA ZA 2010. GODINU**

HAKOM će u 2010. 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 ravnomyernog razvoja na način da elektroničke komunikacijske i poštanske usluge budu jednako dostupne svim građanima Republike Hrvatske, 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 širokopojasnih 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.

### **1 Regulacija tržišta elektroničkih komunikacija**

#### ***1.1 Regulatorni poslovi***

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.

HAKOM je u srpnju 2009. godine dovršio analize 5 mjerodavnih tržišta, koja su dio preporuke Europske komisije, i analize na 4 mjerodavna tržišta, koja nisu sastavni dio navedene preporuke. Vijeće HAKOM-a je donijelo odluke kojima se određuju operatori sa značajnom tržišnom snagom na 5 mjerodavnih tržišta, koja su sastavni dio Preporuke i regulatorne obveze operatora sa značajnom tržišnom snagom, dok je na preostala 4 mjerodavna tržišta HAKOM zaključio da postoji djelotvorno tržišno natjecanje. HAKOM će

nastaviti analizirati tržišta koja su dio preporuke, kao i ostala tržišta koja nisu dio preporuke, a u svrhu daljnje liberalizacije tržišta elektroničkih komunikacija u RH. U zadnjem kvartalu 2009. godine započeo je proces analiza tri mjerodavna tržišta vezana za usluge iznajmljenih vodova na maloprodajnoj i veleprodajnoj razini.

Vijeće HAKOM-a je u kolovozu 2009. godine izdalo suglasnost na regulatornu računovodstvenu dokumentaciju HT-a, na osnovu koje HT treba izraditi i HAKOM-u predati nacrt regulatornih financijskih izvještaja sastavljenih na temelju HCA/FAC modela. U tijeku je proces izdavanja suglasnosti Vijeća HAKOM-a na regulatornu računovodstvenu dokumentaciju HT-a, sastavljenu na temelju CCA/LRIC modela. Također, HAKOM je pokrenuo postupak javne nabave za savjetničke usluge kako bi osigurao što uspješniju provedbu projekta „Troškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom“, koji će u konačnici služiti boljoj provjeri financijskih informacija od strane operatora. Procedura rada kod troškovnih modela će se odrediti sukladno dogovoru s odabranim konzultantima.

U 2010. godini HAKOM će se naročito usredotočiti na:

- nadgledanje provođenja regulatornih obveza operatora sa značajnom tržišnom snagom s naglaskom na određivanje razumnih cijena veleprodajnih usluga po kojima HT mora ponuditi usluge na veleprodajnim širokopojsnim tržištima,
- definiranje procesa izmjene standardnih ponuda i procesa kontrole usklađenosti cijena usluga s regulatornim obvezama koje su određene operatorima sa značajnom tržišnom snagom,
- osiguravanje što uspješnije suradnje s operatorima kojima je određena obveza troškovnog računovodstva i/ili računovodstvenog razdvajanja,
- pronalaženje optimalnog pristupa izgradnji troškovnih modela, uvažavajući zahtjeve tržišta kao i stvarne mogućnosti operatora da dostavi tražene podatke,
- poboljšanje procesa javne rasprave vezane za analize tržišta i/ili testa tri mjerila,
- poboljšanje izrade izvještaja o pregledu tržišta,
- javne objave pojmovnika s detaljnim objašnjenjima pojedinih pokazatelja.

## ***1.2 Komunikacijske mreže***

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 s svjetskim trendovima uvođenja novih tehnologija na tržište EK, te s primjenom novih informatiziranih pomagala za upravljanje adresnim i brojevnim prostorom. Isto tako, pojavom sve većeg broja sudionika na tržištu za posljedicu ima stalnu nadogradnju baze prenesenih brojeva, pri čemu se prate zahtjevi sudionika na tržištu, te olakšava administrativno sam proces prijenosa broja.

U 2010. godini HAKOM će se naročito usredotočiti na:

- nadogradnju i osuvremenjivanje centralne administrativne bazu prenesenih brojeva,
- obavljanje godišnje provjere načina uporabe brojeva u svrhu osiguravanja djelotvorne uporabe i upravljanja adresnim i brojevnim prostorom,
- određivanje operatora univerzalnih usluga,



- unaprjeđenje vođenja popisa raspoloživih/dodijeljenih adresa i brojeva, te načina rješavanja zahtjeva za dodjelu adresa i brojeva,
- nadzor uplata naknada za uporabu brojeva i naknade od bruto prihoda operatora od obavljanja djelatnosti elektroničkim mreža i usluga (državni proračun/financiranja HAKOM-a),
- izgradnju i povezivanje baze operatora EK usluga s web sučeljem, s lakšim pretraživanjem operatora po nazivu i po vrsti usluge.

### **1.3 Oprema i infrastruktura**

#### **1.3.1 Uvjeti gradnje**

U svrhu djelotvornog poticanja razvoja elektroničke komunikacijske infrastrukture HAKOM će nastaviti poduzimati akcije za stvaranje pretpostavki za brz i neometan razvitak mreža pokretnih komunikacija svih operatora, kao i za građenje kvalitetnih kabelaških kanalizacija planiranjem prostora. 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.

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.

Tijekom 2010. godine HAKOM će usredotočiti se 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 elektroničko-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.

#### **1.3.2 Infrastruktura**

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 itd.

Ukupan broj korisnika interneta i širokopojasnog pristupa u RH pokazuje tendenciju ubrzanog rasta. Međutim, kad je u pitanju širokopojasni pristup, RH nema željenu konkurentnost u usporedbi sa zemljama EU. Pri tome valja naglasiti neravnomjernu rasprostranjenost širokopojasnih priključaka po pojedinim županijama. U tom smislu je selektivni poticaj u razvoj širokopojasnog pristupa internetu u RH, kako je to predložila Vlada, pokazao punu opravdanost. HAKOM će tijekom 2010. godine nastaviti usmjeravati i nadzirati zajedničku uporabu elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, kako bi smanjila broj neovlaštenih upada u distributivnu elektroničku komunikacijsku kanalizaciju, te nastaviti s izdavanjem potvrda za pravo puta.

HAKOM će i u 2010. nastaviti intenzivno raditi na daljnjem rastu širokopojasnog pristupa internetu. Unatoč respektabilnim rezultatima, postignutim u prethodnim godinama, gustoća širokopojasnog pristupa internetu još nije zadovoljavajuća. HAKOM će nastaviti s promoviranjem novih tehnologija i s poticanjem razvoja infrastrukture, koja omogućava razvoj širokopojasnog pristupa na ciljanim geografskim područjima, čime će se poboljšati dostupnost širokopojasnog pristupa internetu, te će biti omogućena raznovrsna ponuda širokopojasnih usluga svih operatora.

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

Na području infrastrukture HAKOM će se u 2010. godini usredotočiti na:

- podršku učinkovitom korištenju izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture kao ograničenom dobru,
- ažurnom izdavanju potvrda za pravo puta i provođenju postupaka u svezi prava puta.
- definiranju tehničkih, uporabnih i drugih uvjeta za određene vrste elektroničkih komunikacijskih mreža i elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme,
- promoviranju i poticanju širokopojasnog pristupa internetu,
- praćenju razvoja pristupnih tehnologija i modela, koji potiču racionalnije korištenje,
- prikupljanje podataka o trasama i kapacitetima infrastrukture u geo-informacijskom sustavu.

### **RiTT oprema**

U EU je 1999. godine donesena Direktiva 1999/5/EC, 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. Budući da Direktiva 1999/5/EC uvodi neku vrstu „ex post“ regulacije tržišta RiTT opreme, zemlje članice EU-a pridaju veliku važnost nadzoru tržišta, a na razini EU-a je trend harmonizacija razine kvalitete i načina nadzora tržišta.

U sklopu procesa pristupanja Republike Hrvatske EU i usklađivanja zakonodavstva s propisima EU-a donesen je Pravilnik o RiTT opremi. Navedeni Pravilnik djelomično implementira Direktivu 1999/5/EC i do ulaska Republike Hrvatske u EU morat će se

izmijeniti radi potpunog usklađivanja. Naime, Pravilnik propisuje prethodno ishodenje 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 inspekcijskim službama u zemljama članicama EU-a, tako da on predstavlja neki vid inspekcijskog nadzora. Međutim, to će se, sukladno mjerilima EU koja Republika Hrvatska u sklopu poglavlja I. pregovora mora ispuniti, morati promijeniti i to na način da se omogući slobodan uvoz i stavljanje na tržište, pa tek onda kontrola na terenu. Zbog toga će unutar HAKOM-a biti nužno formirati i obučiti službu stručnog nadzora, koja će biti sposobna nadzirati tržište RiTT opreme.

Tijekom 2010. godine HAKOM će se usredotočiti na:

- redovne poslove izdavanja odobrenja za uvoz i stavljanje na tržište, ocjenjivanja sukladnosti, zaprimanja i obrade obavijesti o namjeri stavljanja na tržište RiTT opreme koja radi u ne-harmoniziranim frekvencijskim područjima u skladu s redoslijedom pristizanja,
- ubrzavanju postupaka, boljem informiranju korisnika kojima su potrebne naše usluge i skraćivanju dostupnosti najnovijih tehnologija na tržištu Republike Hrvatske, koje omogućuju učinkovitiju uporabu RF spektra (s obzirom na propise koji reguliraju uporabu RF spektra i normizaciju).

#### **1.4 Stručni nadzor**

Tržište elektroničkih komunikacija u RH i EU pokazuje daljnji trend liberalizacije, koji omogućava lakši ulazak i sudjelovanje trgovačkih društava na tržištu, te pružanje sve raznovrsnijih usluga. Pojednostavljeni postupci ulaska na tržište i razni aspekti deregulacije na tržištu imaju za posljedicu sve veću potrebu za naknadnu kontrolu i nadzor. U svim zemljama EU je uspostavljen sustav inspekcije, odnosno nadzora, na isti ili sličan način kao u RH.

U postupcima stručnog nadzora HAKOM će se prvenstveno usredotočiti na:

- provođenje regulatornih obveza operatora sa značajnom tržišnom snagom,
- zakonitost pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga,
- zaštitu korisnika s aspekata pružanja usluga i cjenovnih sustava,
- obavljanje poštanskih usluga,
- 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 KK i zakonske obveze infrastrukturnih operatora.

## **2 Upravljanje radiofrekvencijskim spektrom**

U radiokomunikacijama u EU sve se više teži tehnološkoj i servisnoj neutralnosti, odnosno dodjeljivanju radiofrekvencijskog spektra korisnicima bez određivanja vrste radiokomunikacijske službe, konkretne tehnologije koja se upotrebljava, i usluga koje se u tom dijelu spektra pružaju. Ovaj princip se pokušava primijeniti u dijelovima radiofrekvencijskog spektra u kojima je to moguće.

Slijedeći trendove u upravljanju radiofrekvencijskim spektrom u EU, u RH je zakonska i podzakonska regulativa prilagođena dodjeljivanju radiofrekvencijskog spektra na tehnološki i servisno neutralnoj osnovi. Plan dodjele se prije donošenja upućuje na javnu raspravu, gdje svi zainteresirani mogu iznijeti svoje komentare i prijedloge. Operatorima javnih

elektroničkih komunikacijskih mreža već su izdane tehnološki neutralne dozvole, a posebno operatorima pokretnih komunikacijskih mreža omogućena je uporaba GSM i UMTS tehnologije, ovisno o njihovim poslovnim planovima.

Digitalizacija radiodifuzije uzima sve više maha u zemljama EU nakon što je Europska komisija donijela preporuku kojom se poziva na isključivanje analogne televizije do 2012. godine. Posljedica primjene digitalne tehnologije je efikasnija uporaba radijskih frekvencija, čime se oslobađa dio danas korištenog spektra te osigurava „digitalna dividenda“ za pružanje dodatnih radiodifuzijskih i komunikacijskih usluga. U frekvencijskom pojasu 790-860 MHz, nakon gašenja analogne televizije, predviđa se sve veća primjena novih širokopolasnih elektroničkih komunikacijskih usluga uz primjenu servisne i tehnološke neutralnosti.

Vlada Republike Hrvatske je u srpnju 2008. godine donijela Strategiju prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u Republici Hrvatskoj s pripadajućim Akcijskim planom. U sklopu provedbe mjera iz Strategije doneseni su svi potrebni podzakonski propisi temeljem kojih je raspisan javni natječaj i izdana pojedinačna dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra za pružanje usluge upravljanja elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije za MUX A i MUX B na području Republike Hrvatske. Navedenim multipleksima osigurano je odašiljanje postojeća četiri televizijska programa državne razine, te uvođenje šest novih programa na državnoj razini u digitalnoj tehnologiji. U skladu sa Strategijom te Akcijskim planom provedbe HAKOM je nastavio svoje aktivnosti po pitanju međunarodnog usklađivanja frekvencija za osiguravanje uvjeta za prelazak postojećih nakladnika televizije na razini nižoj od državne, za MUX D, te za osiguravanje frekvencija za ostale buduće multiplekse (za HDTV i DVB-H).

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.

HAKOM ima uspostavljen mjerni sustav kontrole radiofrekvencijskog spektra koji treba razvijati na takav način da može mjeriti i kontrolirati i sustave koji primjenjuju nove tehnologije, te omogućiti još učinkovitiju kontrolu RF spektra i zaštitu ljudi od elektromagnetskih zračenja. 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 od smetnja i elektromagnetskih zračenja. Kontrolno-mjerna središta se trenutno nalaze u neodgovarajućim iznajmljenim prostorima u Splitu, Rijeci i Osijeku, a sustav daljinski upravljanih kontrolno-mjernih postaja nije u potpunosti zaokružen. Mjerna vozila su već dotrajala, a potrebno je i osuvremeniti mjernu opremu, kako bi kontrola novih tehnologija bila učinkovitija.

Imajući u vidu ključne procese, stanje u EU i Republici Hrvatskoj, HAKOM će se u 2010. godini usredotočiti na:

- implementaciju pozitivne europske i svjetske prakse u upravljanju i regulaciji uporabe radiofrekvencijskog spektra, te usklađivanje s novim regulatornim okvirom EU kada bude donesen,

- međunarodno usklađivanje radiofrekvencijskog spektra te sklapanje međunarodnih sporazuma vezanih uz uporabu RF spektra,
- prelazak s analogne na digitalnu televiziju i osiguravanje frekvencija za multiplekse digitalne televizije, sukladno Strategiji,
- 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.),
- osiguravanje frekvencija za uvođenje digitalnog radija i nastavak vođenja Foruma o digitalnom radiju. Planiranje podrške uvođenju novih usluga i tehnologija (T-DAB, DMB, DRM itd.), te definiranje „hrvatskog standarda“ i strateških smjernica za uvođenje digitalnog radija,
- planiranje i optimizacija mreže FM radija u Republici Hrvatskoj sa svrhom učinkovitije uporabe RF spektra,
- nadogradnju i osuvremenjivanje sustava kontrole radiofrekvencijskog spektra,
- provođenje redovitih mjerenja putem ustrojenog mjernog sustava, kao i mjerenja za potrebe frekvencijskog planiranja, s ciljem onemogućavanja neovlaštene uporabe RF spektra te zaštite korisnika od smetnja.

### **3 Poštanske usluge**

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 taj proces moraju dovršiti do kraja 2010. U takvim uvjetima davatelji poštanskih usluga ubrzano se pripremaju za liberalizaciju i konkurenciju te osuvremenjuju svoju ponudu usluga na tržištu.

Liberalizacija tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj proces je koji traje već više godina i u njegovom ostvarenju donošenje novog Zakona o poštanskim uslugama predstavlja snažan poticaj. Novim Zakonom o poštanskim uslugama u potpunosti je legalizirano obavljanje prijenosa izravne pošte i tiskanica, težinski limit za rezervirano područje smanjen je sa 100 na 50 g. Potpuna liberalizacija predviđena je do početka 2013. i taj je datum prihvaćen od strane Europske komisije u sklopu pregovora koji se vode o pristupanju Republike Hrvatske Europskoj uniji. U takvim uvjetima na poštanskom tržištu povećan je broj alternativnih davatelja poštanskih usluga na više od 20.

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

- dovršenje izrade i implementacija podzakonskih akata u nadležnosti HAKOM-a,
- prilagodba prijava davatelja poštanskih usluga odredbama Zakona o poštanskim uslugama,
- intenziviranje rada na ispunjenju svih obveza javnog operatora,
- prikupljanje i analiza podataka o stanju na tržištu poštanskih usluga.

### **4 Zaštita korisnika**

Novi 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, kao i cjenovne sustave prije njihova objavljivanja. U svrhu utvrđivanja potreba korisnika kao i podizanja nivoa 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.

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. U osnovna regulatorna načela i ciljeve uključuje se i zaštita krajnjih korisnika.

Trenutno se kroz ERG/IRG aktivnosti provodi projekt pod nazivom „Projekt krajnji korisnik” (End user PT), koji kroz 4 projektna zadatka treba dati odgovor u kojem smjeru će EU komisija regulirati tržišta i odnose sa svrhom promicanja interesa korisnika i njihove zaštite. HAKOM aktivno sudjeluje u ovim aktivnostima.

Osim kroz navedene regulatorne postupke, u zemljama EU na različite se načine provodi izravna zaštita korisnika u slučaju spora između korisnika i operatora:

- osnivanjem posebnog, nacionalnog, od regulatora nezavisnog tijela,
- rješavanjem sporova unutar regulatora – ne kao pojedinačnog prigovora, nego kroz donošenje novih regulatornih obveza,
- osnivanjem posebnih tijela pojedinih skupina davatelja usluga, koja djeluju na osnovu raznih dokumenata tipa „Pravila postupanja“ („Code of practice“).

U 2010. godini HAKOM će se usredotočiti na:

- započete aktivnosti vezane uz promicanje interesa korisnika,
- uvođenje dodatnih preventivnih akcija i postupaka imajući pri tom u vidu prvenstveno edukaciju korisnika kroz sve operativno i financijski 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 akata operatora,
- donošenje propisanih podzakonskih akata i uvođenje postupaka i procesa za potrebe zaštite korisnika, a koji su se pokazali učinkoviti za korisnike javnih komunikacijskih usluga.

## **5 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.

## **5.1 Suradnja s međunarodnim institucijama**

EU i svijet nastoje s jedne strane standardizirati, osigurati interoperabilnost i uskladiti daljnji razvoj tržišta elektroničkih komunikacija i tržišta poštanskih usluga, a s druge strane 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. Dokaz za to je i uspješno zatvaranje Poglavlja 10 „Informacijsko društvo i mediji“ u procesu pridruživanja RH EU, gdje je HAKOM dokazao usklađenost s pravnom stečevinom i pokazao kako ide u korak s primjenom najbolje regulatorne prakse u EU čemu je svakako pridonijela kontinuirana suradnja s europskim regulatorima, kao i s ostalim interesnim skupinama i organizacijama u sektoru na međunarodnoj razini.

Nadalje, predani su i dokumenti za zatvaranje Poglavlja 3 “Pravo poslovnog nastanka i sloboda pružanja usluga“ (bez Dodatka na Pregovaračko stajalište za Poglavlje 3 vezanog uz zahtjeve koji se odnose na priznavanje kvalifikacija, koji će biti predani naknadno).

Na području suradnje s međunarodnim institucijama HAKOM će se u sljedećoj godini usredotočiti na:

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

## **5.2 Razvoj kompetencija i modernizacija**

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

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

### **5.2.1 Razvoj kompetencija**

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, 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. S obzirom da sudionici na tržištu u RH nisu organizirani tako da zajednički pokrenu proces istraživanja i skupljanja potrebnih znanja, HAKOM se odlučio za pokretanje takve inicijative s tim da pozove sve sudionike na tržištu elektroničkih komunikacija da se u tim naporima pridruže. U tu svrhu HAKOM pokreće multidisciplinarni studij regulacije tržišta elektroničkih komunikacija i istraživački projekt „Pogled u budućnost”. Inicijativa bi trebala rezultirati podizanjem sposobnosti svih sudionika u razvoju i regulaciji tržišta elektroničkih komunikacija u RH.

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,
- probleme bržeg i ravnomjernijeg razvoja širokopojsnog pristupa internetu i uvođenje širokopojsnih aplikacija i usluga u mrežu RH.

### 5.2.2 e-Agencija

Vizija javnih usluga 21. stoljeća u razvijenim zemljama počiva na konceptu e-vlada. E-vlada se može definirati kao proces uporabe informacijske i komunikacijske tehnologije u izmjeni informacija i usluga između tijela državne uprave s jedne strane i građana i biznisa s druge strane, a koji je u razvijenim zemljama u punom zamahu. Uobičajeni kanali komunikacije su: vlada-građani, vlada-kupci, vlada-biznis, vlada-vlada i vlada-zaposlenici. Ciljevi e-vlada su unapređenje javnih usluga, procesa demokratizacije, interne učinkovitosti i produktivnosti.

Vlada RH, prvenstveno kroz program e-Hrvatska, poduzima sveobuhvatne akcije kako bi ubrzala razvoj informacijskog društva u RH. Cilj programa je osigurati građanima i biznisu u RH visok nivo informacijskih usluga, mogućnosti široke uporabe i razmjene informacija svih vrsta i to na način da omogući njihovu aktivnu participaciju u globalnom razvoju. Prethodni informacijski sustav HAKOM-a ispunjavao je svoju zadaću u prošlosti, ali je imao vrlo ograničene mogućnosti. Fizička i logička arhitektura sustava nije omogućavala ugradnju e-vlada aplikacija i usluga, teško se prilagođavao tehnološkim promjenama, a uvođenje novih aplikacija je bilo relativno skupo. Stoga je HAKOM pristupio izgradnji e-Agencija, modernog, integriranog informacijskog sustava s nizom aplikacija iz područja e-vlada. Dosad je završena izgradnja tzv. *Back office* (infrastruktura, DMS, ERP i HRM) te započeta izgradnja tzv. *Front office* koja uključuje nekoliko aplikacija iz područja e-vlada, a izgradnja novih aplikacija i usluga nastaviti će se i u sljedećoj godini.

HAKOM će program e-Agencija u 2010. godini usredotočiti na:

- daljnju automatizacija procesa prema mogućnostima *Document Management System*, DMS, u *Back office*,
- povećanje informacijske sigurnosti uvođenjem medijacijskog/posredničkog sloja koji ima zadatak sprječavanje vanjskog upada u informacijski sustav HAKOM-a,



- razvoj i ugradnju skupa novih, web temeljenih i korisnicima orijentiranih, aplikacija iz područja e-vlada.

### **5.3 Dobra, ljudski potencijali i nadzor**

Potrebne ljudske potencijale za obavljanje zacrtanih zadataka HAKOM će nastojati osigurati: a) povećanjem učinkovitosti kroz unapređenje procesa i osposobljenosti zaposlenika i b) novim zapošljavanjem. Naime, započet je projekt modeliranja i optimizacije poslovnih procesa HAKOM-a te se obavlja analiza potrebnih ljudskih potencijala. U većini slučajeva HAKOM raspolaže dovoljnim brojem stručnih zaposlenika za obavljanje zadataka, ali je za provođenje određenih aktivnosti ipak potrebno ojačavanje ljudskih potencijala. U ovom smislu se HAKOM treba usredotočiti na:

- modeliranje i redefiniciju poslovnih procesa,
- ojačanje analize tržišta,
- ojačanje komunikacijskih (i posebno širokopojasnih) mreža uz razvoj kompetencija,
- osiguravanje provedbe projekta troškovnih modela,
- ojačanje regulacije tržišta poštanskih usluga,
- ojačanje IT komponente HAKOM-a vezano uz projekt e-Agencija.

## **Privitak B Popis kratica**

- ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) – Asimetrična digitalna pretplatnička linija
- AEM – Agencija za elektroničke medije
- ATV – Analogna televizija
- BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications) – tijelo europskih regulatora za elektroničke komunikacije
- BRIFIC (Bureau Radio International Frequency Information Circular) – Cirkularno pismo Radiokomunikacijskog ureda s međunarodnim informacijama o frekvencijama
- CABP – Centralna administrativna baza prenesenih brojeva
- CARDS (Community Assistance for Reconstruction, Development and Stabilization) – Pomoć Zajednice za obnovu, razvoj i stabilizaciju
- CCA (Current Cost Accounting) – Tekuće troškovno računovodstvo – pristup prema kojem se svaki računovodstveni trošak procjenjuje na način da se odredi njegova trenutna, odnosno tekuća tržišna vrijednost
- 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
- CO (Control Office) – Centrala
- COCOM (Communications Committee) – Odbor za komunikacije Europske komisije
- CPS (Carrier Pre-Selection) – Usluga predodabira operatora
- DAB (Digital Audio Broadcasting) – Digitalna radiodifuzija zvuka
- DAB+ (Digital Audio Broadcasting) – Nadograđena verzija sustava DAB
- DCS (Distributed Control System) – Raspodijeljeni sustav upravljanja
- DLM (Dynamic Line Management) – Dinamičko upravljanje linijom
- DMB (Digital Multimedia Broadcasting) – Radiodifuzija digitalnih multimedijских signala
- DMS (Document Management System) – Sustav upravljanja dokumentima
- DRM (Digital radio Mondiale) – Digitalni radio na kratkom, srednjem i dugom valu
- DSL (Digital Subscriber Line) – Digitalna pretplatnička linija
- DSM (Dynamic Spectrum Management) – Dinamičko upravljanje spektrom
- DTK – Distributivna telekomunikacijska kanalizacija
- DTV – 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
- ECTS (European Credit Transfer System) – Europski sustav prijenosa bodova
- EK – Europska komisija

EMC (Electronic Compability) – Elektromagnetska kompatibilnost

ERG (European Regulators Group) – Organizacija europskih regulatora

ERGP (European Regulators Group for Postal Services) – Organizacija europskih regulatora za poštanske usluge

ERP (Enterprise Resource Planning) – Sustav upravljanja resursima

EU (European Union) – Europska unija

Eurostat (Statistical Office of the European Union) - Europski statistički ured

FAC (Fully Allocated Costs) – Potpuno raspodijeljeni troškovi

FM (Frequency Modulation) – Frekvencijska modulacija

FTTH (Fiber To The Home) – Svjetlovod do stambenog prostora

GSM (Global System for Mobile Communications) – Globalni sustav pokretnih komunikacija

HAKOM – Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije

HCA (Historical 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

HP – Hrvatska pošta d.d.

HRM (Human Resource Management) – Sustav upravljanja ljudskim potencijalima

HRN – Hrvatska norma

HT – Hrvatski Telekom d.d.

ICT (Information and Communication technologies) – Informacijske i komunikacijske tehnologije

IMS (Internet Protocol Multimedial Subsystem) – IP višemedijski podsustav

IP (Internet Protocol) – Mrežni protokol za prijenos podataka kojeg koriste izvorišna i odredišna računala za uspostavu podatkovne komunikacije preko računalne mreže

IPA (Instrument for Pre-Accession Assistance) – Instrument pretprijetne pomoći u procesu pristupanja EU – jedan od pretprijetnih programa suradnje i pomoći EU

IPC (International Postal Cooperation) – Međunarodna korporacija koja se bavi međunarodnim mjerenjem kvalitete

IPTV (Internet Protocol Television) – Televizija putem internetskog protokola

IPv4 (Internet Protocol) - Mrežni protokol za prijenos podataka kojeg koriste izvorišna i odredišna računala za uspostavu podatkovne komunikacije preko računalne mreže verzije 4

IPv6 (Internet Protocol) - Mrežni protokol za prijenos podataka kojeg koriste izvorišna i odredišna računala za uspostavu podatkovne komunikacije preko računalne mreže verzije 6

IRG (Independent Regulators Group) – Organizacija nezavisnih regulatora

ISO (International Standards Organization) – Međunarodna organizacija za normizaciju

ITU (International Telecommunication Union) – Međunarodna telekomunikacijska unija

KMP – Kontrolno-mjerna postaja

KMS – Kontrolno-mjerno središte

L0 (Level 0) – Normalna brzina prometa

L2 (Level 2) – Smanjena brzina prometa

LBS (Location Based Service) – Usluga bazirana na lokaciji

LLU (Local Loop Unbundling) – Izdvajanje lokalne petlje

LRIC (Long Run Incremental Cost) – Dugoročni inkrementalni troškovi

LTE (Long-Term Evolution) – Tehnologija koja omogućuje vrlo velike brzine prijenosa podataka putem sustava pokretnih komunikacija 4. generacije

MMPI – Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture

MUX (Multiplex) – U digitalnoj televiziji: slijed digitalnih signala koji sadržava više radijskih ili televizijskih programa i/ili drugih podataka koji se istodobno prenose u jednom RF kanalu

NGA (Next Generation Access) – Nova generacija pristupnih mreža

NGN (Next Generation Network) – Mreža nove generacije

NN – Narodne novine

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) – Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj

OiV – Odašiljači i Veze d.o.o.

PCM (Pulse Code Modulation) – Pulsno-kodna modulacija

POTS (Plain Old Telephone Services) – Analogni telefonski priključak

PSTN (Public Switch Telephone Network) – Javna komutirana telefonska mreža

RF – Radiofrekvencijski

RH – Republika Hrvatska

RiTT – Radijska i telekomunikacijska terminalna oprema

RSPG (Radio Spectrum Policy Group) - Skupina za politiku upravljanja radiofrekvencijskim spektrom

RT (Remote terminal) – Ulični ormarić

RTR (Die Rundfunk und Telekom Regulierungs) - austrijski regulator RTR

SIM (Subscriber Identity Module) – Kartica za identifikaciju korisnika

SMS (Short Message Service) – Usluga slanja kratkih tekstualnih poruka

SNRM (Signal to Noise Ratio Margin) - Margina odnosa signal-šum

ŠPI – Širokopolasni pristup internetu

TAIB (Transition Assistance and Institution Building) - Pomoć u tranziciji i izgradnja institucija - 1. komponenta programa IPA. Nastavak programa PHARE

TAIEX (Technical Assistance and Information Exchange) - Ured tehničke pomoći za razmjenu informacija

T-DAB (Terrestrial Digital Audio Broadcasting) – Zemaljska digitalna radiodifuzija zvuka

TV - Televizija

UMTS (Universal Mobile telecommunications System) – Univerzalni sustav pokretnih telekomunikacija (pokretna mreža 3. Generacije)

UNEX – Program mjerenja kvalitete poštanskog prometa prema IPC-u

UPU (Universal Postal Union) – Svjetska poštanska unija

VAS (Value Added Service) – Usluga s dodanom vrijednosti

VDSL ili VHDSL (Very High Bitrate Digital Subscriber Line) – Digitalna pretplatnička linija vrlo velike brzine prijenosa

VHF (Very High Frequency) – Vrlo visoka frekvencija – elektromagnetski valovi u radiofrekvencijskom području od 30 MHz do 300MHz

VoIP (Voice Over Internet Protocol) –Prijenos govora putem internetskog protokola

VPN (Virtual Private Network) – Usluga namjenjena za umrežavanje i povezivanje više različitih lokacija unutar jedne korisničke mreže

xDSL (x Digital Subscriber Line) – Različiti tipovi tehnologije digitalne pretplatničke linije

ZEK – Zakon o elektorničkim komunikacijama

ZOT – Zakon o telekomunikacijama

ZPU –Zakon o poštanskim uslugama

## **Privitak C    Popis slika**

- Slika 1.1.    Ukupan prihod na tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga
- Slika 1.2.    Ukupan prihod na tržištu nepokretnih javnih komunikacijskih mreža
- Slika 1.3.    Ukupan prihod na tržištu pokretnih javnih komunikacijskih mreža
- Slika 1.4.    Ukupan prihod od pružanja usluge pristupa internetu
- Slika 1.5.    Ukupan prihod na tržištu kableske televizije
- Slika 1.6.    Ukupan prihod na tržištu najma vodova
- Slika 1.7.    Gustoća u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži
- Slika 1.8.    Kretanje gustoće u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži
- Slika 1.9.    Gustoća korisnika javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži (EU i RH)
- Slika 1.10.    Tržišni udio novih operatora i HT-a prema ukupnom prihodu
- Slika 1.11.    Tržišni udio novih operatora i HT-a prema broju korisnika
- Slika 1.12.    Tržišni udio novih operatora i HT-a prema ukupnom prometu
- Slika 1.13.    Preneseni brojevi u nepokretnoj komunikacijskoj mreži
- Slika 1.14.    Ukupan broj korisnika usluge CPS-a
- Slika 1.15.    Gustoća korisnika u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži
- Slika 1.16.    Gustoća korisnika pokretnih javnih komunikacijskih mreža (EU i RH)
- Slika 1.17.    Tržišni udio operatora pokretne javne komunikacijske mreže s obzirom na ukupni prihod
- Slika 1.18.    Tržišni udio s obzirom na broj korisnika
- Slika 1.19.    Tržišni udio s obzirom na ukupni telefonski promet
- Slika 1.20.    Preneseni brojevi u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži
- Slika 1.21.    Broj korisnika širokopojasnog pristupa internetu
- Slika 1.22.    Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu
- Slika 1.23.    Postotni udio širokopojasnih priključaka prema tehnologiji pristupa i brzini spajanja
- Slika 1.24.    Rasprostranjenost širokopojasnih priključaka po županijama
- Slika 1.25.    Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnim mrežama
- Slika 1.26.    Trend kretanja gustoće širokopojasnih priključaka u RH i EU
- Slika 1.27.    Broj izdvojenih lokalnih petlji
- Slika 1.28.    Ukupan broj kolokacija
- Slika 1.29.    Ukupan broj pretplatnika kableske televizije
- Slika 1.30.    Pregled isključivanja analogne televizije i prelaska na digitalnu po zemljama
- Slika 1.31.    Dinamika isključivanja analognih TV odašiljača

- Slika 1.32. Pokrivanje RH DVB-T signalom MUX-a A i MUX-a B
- Slika 1.33. Pokrivanje RH DVB-T signalom MUX-a D
- Slika 1.34. Broj prijavljenih osnovnih postaja
- Slika 1.35. Kontrola RF spektra
- Slika 1.36. Smetnje u RF spektru
- Slika 1.37. Prijave smetnji talijanskoj administraciji po godinama
- Slika 2.1. Tržišni udjel davatelja u ukupnom broju ostvarenih poštanskih usluga u 2010. godini
- Slika 2.2. Udjeli ostvarenih poštanskih usluga prema vrstama prometa u 2010. godini
- Slika 2.3. Broj ostvarenih poštanskih usluga u 2010. godini po kvartalima
- Slika 2.4. Udjeli prihoda i rashoda davatelja u ukupno ostvarenim приходima i rashodima u 2010. godini
- Slika 2.5. Broj ostvarenih univerzalnih poštanskih usluga u 2010. godini po kvartalima
- Slika 2.6. Udjeli ostvarenih univerzalnih poštanskih usluga prema vrstama usluga u 2010. godini
- Slika 2.7. Tržišni udjel davatelja u broju ostvarenih ostalih poštanskih usluga u 2010. godini
- Slika 2.9. Broj ostvarenih ostalih poštanskih usluga u 2010. godini po kvartalima
- Slika 2.9. Udjeli ostvarenih ostalih poštanskih usluga prema vrstama usluga u 2010. godini
- Slika 2.10. Udjeli prihoda davatelja u ostvarenim приходima od obavljanja ostalih poštanskih usluga u 2010. godini
- Slika 3.1. Prigovori na račune u 2010. godini
- Slika 3.2. Prigovori na kakvoću u 2010. godini
- Slika 3.3. Struktura rješavanja predmeta
- Slika 4.1. Struktura radnika HAKOM-a prema stručnoj spremi
- Slika 4.2. Struktura radnika prema spolu
- Slika 4.3. Struktura radnika prema životnoj dobi
- Slika 4.4. Struktura radnika prema zvanju

## **Privitak D Popis tablica**

- Tablica 1.1. Osnovni podaci o tržištu elektroničkih komunikacija
- Tablica 2.1. Popis davatelja poštanskih usluga
- Tablica 3.1. Broj zaprimljenih predmeta
- Tablica 3.2. Prigovori po vrsti
- Tablica 3.3. Struktura prigovora na račune
- Tablica 3.4. Struktura prigovora na kakvoću
- Tablica 3.5. Nove vrste prigovora
- Tablica 3.6. Struktura rješenja prigovora
- Tablica 4.1. Podaci o izdanim potvrdama o usklađenosti radijske postaje
- Tablica 4.2. Podaci o izdanim dozvolama i odobrenjima za uporabu radiofrekvencijskog spektra
- Tablica 4.3. Broj radnika HAKOM-a s 31.12.2010. godine
- Tablica 5.1. Ostvarenje prihoda u 2010. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)
- Tablica 5.2. Prihodi od naknada za uporabu RF spektra (u kunama)
- Tablica 5.3. Ostvarenje troškova usluga telefona, pošte i prijevoza (u kunama)
- Tablica 5.4. Analiza kapitalnih donacija (u kunama)
- Tablica 5.5. Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2010. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama)
- Tablica 5.6. Ostvarenje rashoda područja elektroničkih komunikacija HAKOM-a u 2010. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama)
- Tablica 5.7. Ostvarenje rashoda područja poštanskih usluga HAKOM-a u 2010. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama)
- Tablica 5.8. Rezultat poslovanja HAKOM-a ukupno i po područjima (u kunama)
- Tablica 5.9. Rezultat poslovanja HAKOM-a u 2010. godini u usporedbi s rezultatom poslovanja u prethodnoj godini (u kunama)
- Tablica 5.10. Stanje viška sredstava 2005., 2006., 2007., i 2008., stanje na dan 31.12.2010.
- Tablica 5.11. Neraspoređeni višak prikupljenih sredstava (u kunama)
- Tablica 5.12. Financijska imovina HAKOM-a (u kunama)
- Tablica 5.13. Novčana sredstva u banci i blagajni (u kunama)
- Tablica 5.14. Bilanca HAKOM-a na dan 31.12.2010. (u kunama)
- Tablica 5.15. Ostvarenje investicija u 2010. godini (u kunama)
- Tablica 5.16. Ostvarenje prihoda državnog proračuna u 2010. godini (u kunama)
- Tablica 5.17. Izvanbilančna evidencija (u kunama)