

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti



Godišnje izvješće o radu za 2014.

Zagreb, lipanj 2015.

Sadržaj

UVOD.....	4
SAŽETAK.....	6
1 TRŽIŠTE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA	13
1.1 Pregled tržišta.....	13
1.1.1 Investicije i prihodi.....	13
1.1.2 Telefonske usluge u pokretnoj mreži.....	15
1.1.3 Usluga pristupa internetu	18
1.1.4 Telefonske usluge u nepokretnoj mreži	24
1.1.5 Televizijske usluge.....	26
1.1.6 Najam mreže i vodova	27
1.1.7 Ostale usluge.....	28
1.2 Pregled regulatornih mjera	30
1.2.1 Privremeno rješenje kojim se trgovačko društvo OT-Optima Telekom d.d. određuje SMP operatorom	31
1.2.2 Odluka kojom se određuju izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u dijelu FTTH procesa	31
1.2.3 Određivanje metodologije testa istiskivanja marže	31
1.2.4 Odluka u postupku određivanja naknada unutar Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog i Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za iznajmljene elektroničke komunikacijske vodove.....	32
1.2.5 Odluka u postupku provođenja Test tri mjerila na tržištu javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike.....	32
1.2.6 Odluka u postupku analize tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike	32
1.3 Građenje, pristup i korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i mreže.....	33
1.3.1 Pravo puta.....	34
1.3.2 Prethodna mišljenja na dokumente prostornog uređenja	35
1.3.3 Posebni uvjeti gradnje i potvrda glavnih projekata	35
1.3.4 Kvaliteta širokopojasnog pristupa u RH.....	35
1.3.5 Mrežna neutralnost i kvaliteta usluge pristupa internetu.....	36
1.4 Inspekcijski nadzor u području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga	37
2 UPRAVLJANJE OGRANIČENIM DOBRIMA	38
2.1 Upravljanje radiofrekvencijskim spektrom	38
2.1.1 Djelotvorna uporaba radiofrekvencijskog spektra	38
2.1.2 Javne mreže pokretnih komunikacija	39
2.1.3 Privatne mreže pokretnih komunikacija.....	40
2.1.4 Mikrovalne i satelitske mreže	40
2.1.5 Radijske mreže	41
2.1.6 Televizijske mreže	42
2.1.7 Kontrola i nadzor spektra.....	43
2.1.8 RiTT oprema.....	47
2.2 Upravljanje adresnim i brojevnim prostorom	48
2.2.1 Adresni i brojevni prostor	48
2.2.2 Prijenos broja.....	48
3 TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA	50
3.1 Pregled tržišta poštanskih usluga	50
3.1.1 Davatelji na tržištu poštanskih usluga	50
3.1.2 Poštanske usluge	52

3.2	Pregled regulatornih mjera na tržištu poštanskih usluga.....	59
3.2.1	Regulatorne aktivnosti u području poštanskih usluga.....	59
3.2.2	Računovodstveno razdvajanje (Regulatorno računovodstvo).....	60
3.2.3	Neto trošak davatelja univerzalne usluge.....	61
3.2.4	Kakvoća obavljanja univerzalne usluge	62
3.2.5	Poštanska mreža davatelja univerzalne usluge (poštanski uredi, poštanski kovčežići i sl.)	63
3.2.6	Praćenje stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga.....	63
4	TRŽIŠTE ŽELJEZNIČKIH USLUGA	65
4.1	Pregled tržišta željezničkih usluga	65
4.1.1	Subjekti na tržištu željezničkih usluga.....	65
4.1.2	Željezničke usluge	66
4.2	Pregled regulatornih mjera	68
4.2.1	Regulatorne aktivnosti u području željezničkih usluga.....	68
4.2.2	Infrastruktura.....	69
4.2.3	Prijevoz.....	74
5	ZAŠTITA KORISNIKA	77
5.1	Zaštita korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga.....	77
5.1.1	Prigovori, pritužbe i sporovi korisnika	77
5.1.2	Žalbe HAKOM-u	81
5.1.3	Preventivne aktivnosti u zaštiti korisnika	83
5.2	Zaštita korisnika poštanskih usluga	85
5.3	Zaštita putnika	86
5.4	Zaštita djece.....	86
5.5	Zaštita osoba s invaliditetom.....	86
6	JAVNOST RADA.....	89
7	SUDSKI POSTUPCI.....	90
8	SURADNJA	92
8.1	Međunarodna suradnja	92
8.2	Tuzemna suradnja	97
9	HAKOM.....	99
9.1	Program potpora	99
9.1.1	Pristupna infrastruktura.....	99
9.1.2	Usluge (aplikacije).....	101
9.1.3	IT Infrastruktura	101
9.2	e-Agencija	102
9.3	Razvoj kompetencija.....	104
9.3.1	Interdisciplinarni poslijediplomski studij	104
9.3.2	Projekt „Pogled u budućnost“	104
9.3.3	Strani jezici.....	106
9.4	Sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001	106
9.5	EU fondovi	106
9.6	Zaposlenici	108
10	FINANCIJSKO IZVJEŠĆE I ZAVRŠNI RAČUN	111
10.1	Zakonska regulativa	111
10.2	Prihodi	111
10.3	Rashodi	114
10.3.1	Ukupni rashodi HAKOM-a po područjima	114
10.3.2	Ukupni rashodi HAKOM-a po računima iz računskog plana	115
10.3.3	Ostvarenja rashoda HAKOM-a u usporedbi s godišnjim financijskim planom	116
10.3.4	Ostvarenja rashoda HAKOM-a u 2014. u usporedbi s prethodnom godinom.....	122
10.4	Rezultat poslovanja	124

10.5 Višak prikupljenih sredstava	125
10.6 Bilanca	126
10.6.1 Imovina	126
10.6.2 Obveze	129
10.7 Investicije.....	130
10.8 Prihodi državnog proračuna	130
10.9 Neovisno revizorsko izvješće (sažetak).....	131
Privici	133
A. Popis kratica	133
B. Popis slika	137
C. Popis tablica	139

UVOD

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) temeljem zakonske obveze podnosi godišnje izvješće o svojem radu za 2014. Izvješće uključuje sve propisane podatke koji se odnose na tržišta elektroničkih komunikacija te poštanskih i željezničkih usluga.

Godinu 2014. obilježilo je stupanje na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama. Spomenutim zakonom Agencija za regulaciju tržišta željezničkih usluga (dalje: ARTZU) pripojena je Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije na način da je ustrojeno jedinstveno nacionalno regulatorno tijelo za regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija, tržišta poštanskih usluga i tržišta željezničkih usluga – Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, pri čemu je radi prepoznatljivosti u javnosti zadržan skraćeni naziv HAKOM.

Regulatorni ciljevi i načela na tržištima u nadležnosti HAKOM-a ispunjeni su u potpunosti. Ciljevi i načela utvrđeni su Godišnjim programom rada HAKOM-a za 2014. godinu¹ i obuhvaćaju promicanje tržišnog natjecanja, osiguravanje zaštite korisnika usluga te učinkovito upravljanje ograničenim prirodnim dobrima kao što su radiofrekvencijski (dalje: RF) spektar i adresni i brojevni prostor. Posebni naglasci u radu stavljeni su na zaštitu tržišnog natjecanja, promicanje djelotvornih ulaganja i inovacija uz osiguravanje zaštite tržišnog natjecanja i poštivanja načela nediskriminacije, promicanje regulatorne predvidljivosti, sprječavanje diskriminacije u postupanju prema operatorima, davateljima poštanskih usluga ili željezničkim prijevoznicima, osiguranje visoke razine zaštite korisnika/putnika te učinkovito upravljanje ograničenim prirodnim dobrima.

Svojim regulatornim djelovanjem HAKOM je ispunio postavljene ciljeve te osigurao preduvjete za stabilno poslovanje na tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. Pritom je posebna pozornost posvećena zaštiti korisnika. Osim na redovite regulatorne aktivnosti rad HAKOM-a bio je usmjeren i na ostvarivanje zadaća definiranih *Strategijom razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj* i *Provedbenim programom Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2014-2015*. U sklopu strategije provodi se *Program razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima* kojim HAKOM nastoji pomoći razvoju ruralnih dijelova Republike Hrvatske (dalje: RH) i poduprijeti strukturno uravnoteženi regionalni razvoj informacijske i komunikacijske tehnologije. Jačanje vlastitih sposobnosti nastavljeno je daljnjim razvojem e-Agencije, stručnim usavršavanjem i korištenjem sredstava iz pretpristupnih fondova Europske unije (dalje: EU).

Izvješće je podijeljeno u deset poglavlja kojima prethodi sažetak Godišnjeg izvješća. Na kraju izvješća nalaze se Izjava o fiskalnoj odgovornosti, popisi kratica, slika i tablica.

Poglavlje 1 obuhvaća tržište elektroničkih komunikacija prikazano u četiri dijela – pregled tržišta, pregled regulatornih mjera, građenje, pristup i korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture te inspekcijski nadzori u elektroničkim komunikacijama. Pregledom tržišta obrađene su pojedine vrste usluga: telefonske usluge u nepokretnoj mreži, usluga pristupa internetu, telefonske usluge u pokretnoj mreži, televizijske (dalje: TV) usluge, usluga najma mreže i vodova te ostale usluge. U ovom dijelu se također mogu naći informacije o investicijama i inovacijama na tržištu u 2014. Pregledom regulatornih mjera obuhvaćene su najvažnije regulatorne odluke HAKOM-a na tržištima podložnim prethodnoj regulaciji. Posebno su obrađene odluke vezane uz privremeno rješenje o proglašenju Optima telekoma operatorom sa značajnom tržišnom snagom, izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekoma (dalje: HT), metodologiju testa istiskivanja marže, određivanje naknada u sklopu Standardne ponude HT-a za iznajmljene komunikacijske vodove, provođenje testa tri mjerila za javno dostupne telefonske usluge i postupak analize tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži. Dio vezan iz elektroničku komunikacijsku infrastrukturu obuhvaća prikaz podataka o korištenju

¹ <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=512>

infrastrukture, uključujući pravo puta i donošenje prostornih planova, te kvalitetu pristupa internetu i mrežnu neutralnost.

Poglavlje 2 obrađuje upravljanje ograničenim dobrima – RF spektrom i adresnim i brojevnim prostorom. Upravljanje RF spektrom prikazano je općenito te kroz pojedine radiokomunikacijske mreže. Posebno je dan pregled kontrole RF spektra i RiTT opreme. U dijelu vezanom uz upravljanje adresnim i brojevnim prostorom dane su informacije o planovima numeriranja i prenosivosti broja.

Poglavlje 3 obuhvaća pregled stanja tržišta poštanskih usluga u kojem su obuhvaćeni davatelji na tržištu poštanskih usluga i pojedine vrste poštanskih usluge. Dan je pregled regulatornih mjera na tržištu poštanskih usluga i informacije o provođenju inspekcijskog nadzora te praćenju stanja i razvoja tržišta. Istaknuto je praćenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge i odluke vezane uz računovodstveno razdvajanje.

Poglavlje 4 daje pregled stanja tržišta željezničkih usluga. Pregled tržišta predstavlja prvi dio poglavlja, a regulatornih mjera drugi dio. Poglavlje obuhvaća i stanje željezničke infrastrukture u Republici Hrvatskoj.

Poglavlje 5 sadrži provedene zadaće vezane uz zaštitu korisnika na tržištu elektroničkih komunikacija i tržištu poštanskih usluga. Posebno je izdvojena zaštita djece te pristup uslugama osoba s invaliditetom.

Poglavlje 6 opisuje javnost rada. Uključuje propisane obveze kao i aktivnosti provedene u cilju transparentnog poslovanja i olakšavanja komunikacije s javnosti.

Poglavlje 7 bavi se sudskim postupcima pokrenutim protiv odluka HAKOM-a na Visokom upravnom sudu RH ili postupcima pokrenutim od strane HAKOM-a.

Poglavlje 8 obuhvaća suradnju HAKOM-a u inozemstvu i tuzemstvu i prikazuje važne aktivnosti provedene u cilju pozicioniranja HAKOM-a kao relevantnog čimbenika u području regulacije tržišta koja su mu povjerena.

Poglavlje 9 opisuje rad HAKOM-a na razvoju kapaciteta i povećanju vlastite sposobnosti regulacije i razvoja tržišta kroz informatizaciju procesa i usluga, povećanje regulatornih kompetencija, povećanje produktivnosti i učinkovitosti te širenje i olakšavanje pristupa uslugama.

Poglavlje 10 obuhvaća financijsko izvješće i završni račun za 2013. Poglavlje sadrži izvješće o prihodima, izvješće o rashodima, prikaz viška (manjka) prihoda, bilancu, izvješće o investicijama, izvješće o prihodima državnoga proračuna i nalaz neovisne vanjske revizije.

SAŽETAK

Godišnje izvješće HAKOM-a sadrži izvješće o aktivnostima na tržištima elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga, odnosno o aktivnostima na tri područja koja HAKOM regulira te izvještaj o financijskom poslovanju HAKOM-a u 2014.

HAKOM je sredinom 2014. promijenio ime u Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti. Naime, Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama te novim Zakonom o regulaciji tržišta željezničkih usluga, koji su stupili na snagu 19. lipnja 2014., Agencija za regulaciju tržišta željezničkih usluga pripojena je Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije u novostvorenu Hrvatsku regulatornu agenciju za mrežne djelatnosti. S obzirom na to da je Agencija za regulaciju tržišta željezničkih usluga pripojena HAKOM-u sredinom godine, u ovom izvješću uključene su aktivnosti Agencije za zaštitu tržišta željezničkih usluga te aktivnosti HAKOM-a na ovom tržištu. Skraćeno ime HAKOM zadržano je zbog prepoznatljivosti u zemlji i inozemstvu.

Financijsko poslovanje

HAKOM nije korisnik državnog proračuna nego se financira naknadama od tržišta koje regulira, a računovodstvo vodi u skladu s Uredbom o računovodstvu neprofitnih organizacija, Zakonom o elektroničkim komunikacijama, Zakonom o poštanskim uslugama i Zakonom o regulaciji tržišta željezničkih usluga. Prihodi i rashodi se iskazuju prema načelu nastanka događaja, neovisno o naplati ili plaćanju.

HAKOM je u 2014. poslovao vrlo savjesno i odgovorno te nije ostvario nikakve financijske gubitke. Naime, vlastiti rashodi HAKOM-a su u potpunosti pokriveni kroz redovne prihode koje je HAKOM, uz suglasnost Vlade Republike Hrvatske, prikupio na tržištima za koje je mjerodavan. Uz to su materijalni rashodi za radnike HAKOM-a u 2014. bili manji nego u 2013., iako je HAKOM-u tijekom godine pripojen ARTZU, a pripajanjem ARTZU-a nije povećan ukupan broj zaposlenika HAKOM-a.

HAKOM je kroz prethodne godine ostvario određene viškove financijskih sredstava. Na prihodovnoj strani viškovi su se stvorili zbog prihoda od dodatnih neplaniranih dodjela raspoloživog radiofrekvencijskog spektra, a na rashodovnoj zbog ušteda na nabavama (javna nabava) i realizacijama projekata. Konkretno, višak sredstava na prihodovnoj strani je nastao jer je operatorima neplanirano trebao dodatni radiofrekvencijski spektar za razvoj i ponudu novih usluga i proizvoda krajnjim korisnicima, dok je višak sredstava na rashodovnoj strani nastao zbog vrlo odgovornog poslovanja HAKOM-a te se u procesima javnih nabava i realizaciji projekata često potrošilo manje novca nego je bilo planirano prikupiti za pojedine aktivnosti. Dodatno, HAKOM nije viškove sredstava nastale tijekom prethodnih godina koristio za vlastite zaposlenike, već te viškove vraća tržištu kroz društveno odgovornu regulaciju te na taj način pomaže razvoj cjelokupnog nacionalnog gospodarstva. HAKOM je u 2014., provodeći društveno odgovornu regulaciju, tržištu vratio 30.046.897 kuna ulaganjem u mrežu, aplikacije i usluge te sklopovsku i računalnu opremu. Ulaganja su dio vlastitog HAKOM-ovog *Programa razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima*

Isto tako, navedeni projekti, osim širenja dostupnosti brzog interneta u Hrvatskoj na područja gdje to do sada nije bio slučaj, kao dodanu vrijednost imaju pozitivan učinak na razvoj gospodarstva u Republici Hrvatskoj i izvan područja elektroničkih komunikacija. Hrvatske tvrtke koje su dobile posao natječajima u sklopu provedbe Programa zaposlile su nove radnike te dobile reference za obavljene poslove u državi članici EU.

Ukupni ostvareni prihodi HAKOM-a u 2014. iznose 87.335.200 kn i veći su od planiranih za oko 5 posto, prije svega zbog dodjela drugog dijela „digitalne dividende“ te dodatnog raspoloživog frekvencijskog spektra na 1800 MHz. Ukupni rashodi HAKOM-a u 2014. iznose 119.822.415 kn i niži su od planiranih za preko 16 posto. Od financijskim planom predviđenih 44.092.481 kn za kapitalne donacije za Program razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima te za Projekt uklanjanja smetnji i poboljšanja

prijama televizijskim gledateljima, potrošeno je 30 046 897 kn. Ostatak ušteda ostvaren je dobrim gospodarenjem HAKOM-a, posebno što pri pripajanju ARTZU HAKOM-u nije ukupno povećan broj zaposlenika, a troškovi pripajanja su bili minimalni. Do računovodstveno negativnog rezultata poslovanja dolazi se zbog toga što su financijskim planom za 2014. kapitalne donacije te dio ulaganja i rashoda HAKOM-a financirane iz prikupljenih sredstava iz 2013. koji su u skladu sa ZEK-om prenijeti u 2014. i nisu financirane iz redovnih prihoda u 2014.

Ukupna ulaganja HAKOM-a za 2014. iznose 13.370.851 kn i na razini su ulaganja iz 2013. Višak prikupljenih sredstava, koji se u skladu s Financijskim planom prenosi u 2015., iznosi 40.014.943 kn. Ta financijska sredstva će se prvenstveno koristiti za program potpora razvoja širokopojsnog pristupa u ruralnim i slabije razvijenim područjima.

U skladu s važećim zakonskim odredbama HAKOM je u 2014. naplatio 646.793.875 kn prihoda u korist državnog proračuna RH i to s osnove naplate naknada za pravo uporabe radiofrekvencijskog spektra, adresa i brojeva te naknade za ovlasti i dozvole. Proces naplate bio je otežan zbog brojnih predstečajnih nagodbi dionika na tržištu elektroničkih komunikacija. Tijekom 2014. pokrenuto je ukupno 68 ovršnih postupaka u vrijednosti od 699.676 kn, od čega je naplaćeno 602.816 kn.

Aktivnosti na tržištima koja HAKOM regulira

HAKOM je u 2014. nastavio rad na ostvarenju regulatornih ciljeva i načela na tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga, a od sredine 2014. i željezničkih usluga. Ciljevi i načela obuhvaćaju zaštitu tržišnog natjecanja, zaštitu korisnika usluga te učinkovito upravljanje ograničenim nacionalnim prirodnim dobrima kao što su radiofrekvencijski spektar te adresni i brojevni prostor, a utvrđeni su Godišnjim programom rada HAKOM-a za 2014. Naglasci u radu HAKOM-a stavljeni su na promicanje djelotvornih ulaganja i inovacija uz osiguravanje tržišnog natjecanja i poštivanje načela nediskriminacije, promicanje regulatorne predvidljivosti, sprječavanje diskriminacije u postupanju prema operatorima, osiguravanje visoke razine zaštite korisnika te učinkovito upravljanje ograničenim nacionalnim prirodnim dobrima. Poseban naglasak stavljen je na razvoj širokopojsnog pristupa internetu i povećanje ulaganja u infrastrukturu i nove tehnologije na tržištu elektroničkih komunikacija, kao i na dosljednu primjenu Zakona o poštanskim uslugama te Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga, u svrhu što brže potpune liberalizacije ovih tržišta kao dijela jedinstvenog tržišta EU.

Tržište elektroničkih komunikacija

Na tržištu elektroničkih komunikacija u 2014. ostvaren je ukupni prihod od 11.333.000.000 kuna te ulaganje od 1.879.000.000 kn što je pad od oko 6 posto, odnosno čak 22 posto u odnosu na prethodnu godinu. Uzroka daljnjem padu ukupnog prihoda ovog tržišta ima više. Po mišljenju HAKOM-a, temeljenom na sličnim primjerima u svijetu, ključni uzrok pada ukupnog prihoda je prije svega povećana konkurencija na tržištu, gdje sada korisnici usluge koriste znatno više nego prije, a ukupno plaćaju niži iznos jer se jediničnu cijena usluge smanjila. Osim toga, uzrok leži i u recesiji u zemlji i okruženju te višegodišnjoj štednji operatora u pogledu investicija i inovacija u mreže. Tržište elektroničkih komunikacija je pravovremeno i u potpunosti bilo spremno za ulazak RH u EU, no prihod operatora u RH je pao i zbog automatske primjene nižih cijena roaminga te veleprodajnih cijena reguliranih na razini EU, a čiji se negativni učinak po prvi put ogleda na cijelu godinu. Isto tako, korisnici sve više koriste besplatne komunikacijske servise temeljene na pristupu internetu kao što su Skype, Viber, WhatsApp ili druge slične usluge, a time se smanjuje prihod od klasičnih usluga poput javne govorne usluge, SMS-a ili MMS-a. Nadalje, negativnim pokazateljima u 2014. izravno su doprinijele i predstečajne nagodbe nekih od operatora mreža nepokretnih komunikacija, kao i višestruko veće naknade za uporabu radiofrekvencija koje su u 2014. morali platiti operatori mreža pokretnih komunikacija. No, usprkos svim poteškoćama u poslovanju tijekom 2014., niti jedan operator nije prestao s radom, spašena su radna mjesta velike većine zaposlenih u sektoru i tržište je u cjelini ostalo stabilno, uz vrlo visoku zaštitu krajnjih korisnika.

Činjenica da je tržište elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj tijekom 2014. obilježio daljnji razvoj širokopojsnih usluga i porast prihoda od pristupa internetu samo je potvrda gornjih teza. Naime, prihod od usluge pristupa internetu povećan je za oko 28 posto u odnosu na 2013., a udjel u ukupnom prihodu tržišta elektroničkih komunikacija narastao je s oko 21 posto na preko 28 posto. Međutim, zbog navedenog uzroka taj rast nije bio dovoljan za kompenzaciju pada prihoda od ostalih usluga.

Ohrabrujuće je što je u 2014. došlo do porasta interesa operatora za inovacije, odnosno za implementaciju novih tehnologija, pa je tako pokrenut niz pilot-projekata kojima su se ispitivale mogućnosti tih tehnologija. Također, operatori mreža pokretnih komunikacija su kupili dodatni radiofrekvencijski spektar radi potrebe za većim kapacitetom, što je osim stvaranja preduvjeta za rast donijelo i nove znatne prihode u državni proračun.

Prema gustoći priključaka širokopojsnog pristupa internetu putem mreže nepokretnih komunikacija RH spada u grupu slabije razvijenih zemalja u usporedbi sa zemljama članicama EU, a prema gustoći priključaka u mrežama pokretnih komunikacija u grupu razvijenijih zemalja. Bez obzira na porast broja korisnika postoji prostor za još snažnijim rastom u ovom segmentu, a posebno u području svjetlovodne pristupne mreže. Navedeni rast u RH je nužan, između ostalog, i zbog opasnosti da se digitalni jaz između RH i razvijenih zemalja članica EU produbi.

U RH je prisutna značajna regionalna neravnomjernost u broju i gustoći priključaka širokopojsnog pristupa internetu u mreži nepokretnih komunikacija te ova činjenica predstavlja trenutno veći izazov od povećanja gustoće priključaka na nacionalnoj razini. Regionalna neravnomjernost je tijekom 2014. donekle ublažena ulaganjima u ruralna područja i otoke kroz HAKOM-ov program potpora, kao i regulatornim mjerama te dodjelom digitalne dividende i uvođenjem LTE tehnologije u mreže pokretnih komunikacija.

HAKOM-ov Program za razvoj širokopojsnog eko-sustava u ruralnim područjima, odnosno HAKOM-ov „Program razvoja interneta i širokopojsnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima“ uvršten je i u *Provedbeni program Strategije razvoja širokopojsnog pristupa u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2014. do 2015.* Cilj i namjena potpora je uravnoteženje regionalnog razvoja, spajanje ciljanih skupina kao što su školske, zdravstvene i javne ustanove na mrežu širokopojsnog pristupa internetu te uvođenje aplikacija i usluga koje dinamiziraju gospodarstvo i poboljšavaju kakvoću života na spomenutim područjima.

HAKOM je dio sredstava iz Programa razvoja širokopojsnog eko-sustava javnim natječajima namijenio i za razvoj širokopojsnog pristupa internetu na području jugoistočne Slavonije („Cvelferija“) pogođeno katastrofalnim poplavama u svibnju 2014. Do kraja godine je obnovljena elektronička komunikacijska infrastruktura, bitno je poboljšana širokopojsni pristup internetu te su razvijene neke od e-aplikacija, koje su uz darovanu krajnjekorisničku opremu prvi puta primijenjene upravo na ovom području u sklopu pilot-projekata.

Tijekom 2014. je došlo do blagog porasta priključaka širokopojsnom pristupu internetu putem mreža nepokretnih komunikacija uz znatan porast podatkovnog prometa. Broj takvih priključaka u mrežama pokretnih komunikacija se statistički smanjio, prije svega zbog toga što strani turisti koriste prednosti niskih cijena EU roaminga pa više ne kupuju kartice hrvatskih operatora u tolikom broju. Drugi razlog je taj što u RH gotovo dva od tri krajnja korisnika u mrežama pokretnih komunikacija imaju „pametni telefon“ i tarife koje uključuju znatan podatkovni promet, pa im je sve manje potreban poseban priključak za širokopojsni pristup internetu.

Od pozitivnih pokazatelja na tržištu vrijedi izdvojiti znatan porast korisnika paketa usluga, preko 20 posto, kao i porast udjela ostalih operatora u odnosu na HT u širokopojsnom pristupu internetu putem mreža nepokretnih komunikacija. Udjel Tele2, kao najmanjeg od tri operatora mreža pokretnih komunikacija, približio se 20 posto. Porastao je i prihod od najma mreže i vodova za oko 10 posto. Sve su to potvrde tržišnog natjecanja i dobrih regulatornih odluka HAKOM-a.

Sveopća digitalizacija odašiljanja TV sadržaja dovela je do rasta tržišta prijenosa TV programa uz plaćanje naknade. Na kraju 2014. gotovo polovica kućanstava u RH koristila je uslugu prijenosa TV programa uz plaćanje naknade nekom od operatora. To pokazuje da su građani, bez obzira na smanjenu kupovnu moć i činjenicu da već plaćaju jednu TV pristojbu HRT-u, spremni platiti TV sadržaj.

Iako je komunikacija između strojeva, M2M, kao dio „interneta stvari“ područje u početnoj fazi značajnijeg rasta, a za koje se procjenjuje da će do 2020. obuhvatiti čak do 10 milijardi uređaja, HAKOM je već sada *Planom numeriranja* odredio odgovarajuću numeraciju za ove usluge. Od novih usluga posebna pozornost u pripremi regulatornog okvira je dana računalstvu u oblaku kao jednoj od najbrže rastućih grana u današnjem svijetu informatičko-komunikacijske tehnologije.

Velik dio poslova vezanih uz kontrolu spektra ponovo se odnosio na mjerenje radiofrekvencijskog spektra koji pripada RH, a kojeg neovlašteno koristi Italija ometajući hrvatske signale ne samo na području Istre, nego i na čitavom priobalnom području RH. Prema planu mjerenja uspješno su provedene sve predviđene mjerne kampanje i druga mjerenja u RF spektru s naglaskom na zaštitu od neovlaštenog korištenja radiofrekvencija RH od strane Italije. Tijekom 2014. provedena su opsežna mjerenja diljem obale i otoka kojima je cilj bio praćenje i identifikacija smetnja iz Italije. Mjerenja su rezultirala slanjem novih 669 međunarodnih prijava smetnja administraciji Talijanske Republike, a Italija nije uklonila ili riješila niti jednu smetnju prijavljenu tijekom 2014. HAKOM se zbog ovog problema obratio i EK te ITU, samostalno i u suradnji s nadležnim ministarstvima RH. Prve konkretne rezultate o uklanjanju smetnja iz Italije može se očekivati u drugoj polovici 2015.

Osim mjerenja talijanskih smetnja, tijekom cijele godine provodila su se i sustavna mjerenja u svrhu zaštite RF spektra kao prirodno ograničenog dobra od interesa za RH. Svakodnevna mjerenja su obavljena iz sva četiri KMS-a i osam daljinski upravljanih KMP-ova, dok su mjernim vozilima provedena periodička mjerenja. Tijekom 2014. izgrađena je i puštena u rad nova pokretna KMP smještena kod Čilipa. Kupljeno je i zemljište u Splitu za gradnju novog kontrolno-mjernog središta. Kontrola RF spektra je uključivala i mjerenja veličina elektromagnetskih polja u svrhu zaštite zdravlja ljudi od njihova djelovanja na područjima povećane osjetljivosti. Redovito su provjeravani i rezultati mjerenja dostavljeni od pravnih osoba ovlaštenih za obavljanje mjerenja elektromagnetskog zračenja.

Nadogradnja, uvođenje novih funkcionalnosti te redovito održavanje baze prenesenih brojeva, upravljanje adresnim i brojevnim prostorom, inspekcijski nadzor u području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te radijske i telekomunikacijske terminalne opreme također su neke od aktivnosti u nadležnosti HAKOM-a koje su u 2014. doprinijele uspješnom razvoju tržišta.

Regulatorne mjere HAKOM-a u 2014. su imale naglasak na određivanje veleprodajnih uvjeta u skladu s interesima tržišta RH i daljnjim razvojem tržišnog natjecanja. Sve su bile bez problema odobrene od strane Europske komisije (dalje: EK) i uspješno primijenjene na tržištu, što je veliki uspjeh i još jedna potvrda da je RH u ovom dijelu bila izvrsno pripremljena za ulazak na jedinstveno tržište EU.

Od ostalih aktivnosti HAKOM-a tijekom 2014. treba izdvojiti, između ostalog, izdavanje potvrda o pravu puta, prethodna mišljenja na dokumente prostornog uređenja te posebnih uvjeta gradnje i potvrda glavnih projekata, što uz izradu baze elektroničke komunikacijske infrastrukture pridonosi sređivanju stanja u ovom području. U suradnji s operatorima te jedinicama lokalne i područne samouprave pripremaju se projekti za gradnju, pristup i korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i mreže, što će izravno doprinijeti bržem i boljem korištenju sredstava iz EU fondova te projektima javno-privatnog partnerstva.

Tržište poštanskih usluga

Potpunom liberalizacijom tržišta preokrenut je višegodišnji pad ukupnog prihoda na tržištu poštanskih usluga, a pojavom novih davatelja poštanskih usluga obogaćena je ponuda novim uslugama. Uz smanjenje cijena pojedinih segmenata poštanskih usluga zabilježen je porast broja

paketa i usluga s dodanom vrijednosti, uz istodoban pad tradicionalnih poštanskih usluga, čime je i u RH nastavljen trend prisutan u EU i razvijenim državama svijeta.

Davatelji poštanskih usluga su u 2014. iskazali prihode u ukupnom iznosu od 1.430.810.000 kn, što je nešto više nego u 2013. Na tržištu poštanskih usluga u 2014. broj usluga je za oko 1 posto bio viši nego u odnosu na prethodnu godinu. Od ukupnog broja usluga na tržištu HP je smanjio udjel za oko 1 posto na nešto ispod 70 posto. U strukturi svih ostvarenih poštanskih usluga univerzalne poštanske usluge činile su približno 53 posto svih usluga, ostale poštanske usluge približno 26 posto, a zamjenske poštanske usluge oko 21 posto. Glavni razlozi porasta ukupnih prihoda i broja usluga su povećan udjel usluga s dodanom vrijednosti te razvoj e-trgovine, koja uključuje paketsku dostavu.

Krajem 2014. u RH je bio prijavljen 21 davatelj poštanskih usluga koji je poštanske usluge obavljao na temelju podnesene prijave. HP je jedini davatelj univerzalne poštanske usluge, a pravo i obvezu obavljanja univerzalne usluge na cijelom području RH stekao je temeljem ZPU u trajanju od 15 godina. Od najvažnijih regulatornih aktivnosti treba izdvojiti računovodstveno razdvajanje uz reviziju regulatornog izvješća i troškovnog modela HP-a te izračun neto troška davatelja univerzalne usluge. Navedena aktivnost bila je vrlo značajna s obzirom na to da je održiva univerzalna usluga jedan od glavnih preduvjeta za povećanje kakvoće života u ruralnim područjima RH.

Djelovanje HAKOM-a na tržištu poštanskih usluga je bilo proaktivno provođenjem mjera za očuvanje univerzalne usluge i organizacijom okruglih stolova sa svim dionicima na tržištu te korektivno kroz provođenje inspekcijskih nadzora, čime je zapravo usmjereno na regulaciju potpuno otvorenog tržišta s ciljem stvaranja jednakih uvjeta za sve davatelje, a posebno na održivo obavljanje univerzalne usluge. Naglasak pri univerzalnoj usluzi je na kakvoći, cjenovnoj prihvatljivost i dostupnosti, kako bi svi korisnici imali jednako pravo i mogućnost koristiti se tom osnovnom poštanskom uslugom za čije neprekidno obavljanje RH jamči na cijelom svom području. Vodeći računa o značaju rada poštanskih ureda za kakvoću života u ruralnom područjima HP je zadržao više od 300 poštanskih ureda od Zakonom i Pravilnikom propisanog minimuma. Tako je na kraju 2014. bilo ukupno 1 016 ureda, svega dva manje nego krajem 2013. Ovim je praktično zaustavljeno zatvaranje poštanskih ureda.

Tržište željezničkih usluga

Stupanjem na snagu ZRTŽU i izmjena ZEK-a HAKOM je polovicom 2014. preuzeo nadležnost za tržište željezničkih usluga i počeo proaktivno i korektivno poduzimati regulatorne mjere u cilju promicanja tržišnog natjecanja i interesa korisnika željezničkih usluga. Posredovano je između upravitelja infrastrukture, HŽ infrastrukture d.o.o. i prijevoznika te operatora uslužnih objekata, prije svega u svezi Izvješća o mreži.

Liberalizacijom tržišta prijevoza tereta u željezničkom prijevozu pojavili su se i novi prijevoznici. No, pojava konkurencije niti je dovela do porasta količine prevezene robe u 2014., niti je povećano korištenja željezničkih usluga, a nije primijećen niti porast konkurentnosti željezničkog prometa u odnosu na ostale vrste prijevoza roba. U 2014. godini HŽ Infrastruktura d.o.o. je iskazala prihode u ukupnom iznosu od 155.709.000 kn, što je pad od 24% u odnosu na godinu ranije. Putnički prijevoz bilježi daljnje smanjenje broja prevezenih putnika. Razlozi za to leže, između ostalog, u brojnim remontima pruga i starosti voznog parka.

U obnovu i osuvremenjivanje željezničkih pruga tijekom 2014. je uloženo blizu milijardu kuna. Pozitivan znak je povećanje prosječne brzine prijevoza te duljine željezničkih pruga na kojima se vozi brzinama većim od preko 100 km/h. Ovome treba pridodati i povećanje konkurencije na dijelu tržišta željezničkih usluga koji se odnosi na prijevoz tereta, kao i HAKOM-ove napore na uklanjanju prepreka u pristupu uslužnim željezničkim objektima. Krajem 2014. je bilo 27 operatora uslužnih objekata, 1 prijevoznik putnika i 4 prijevoznika tereta. U 2015. očekuju se novi teretni prijevoznici, novi vozni park HŽ putničkog prijevoza d.o.o. i daljnje poboljšanje željezničke infrastrukture što su navještaji poboljšanja stanja na tržištu željezničkih usluga.

Zaštita korisnika

Poseban naglasak dan je osiguranju visoke razine zaštite krajnjih korisnika usluga u njihovim odnosima s operatorima/davateljima usluga/prijevoznika te omogućavanjem dostupnosti jednostavnog i pristupačnog postupka rješavanja žalbi korisnika.

Zaštita korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga - U 2014. HAKOM je veliku pozornost posvetio preventivnom djelovanju, uputama i savjetima krajnjim korisnicima kako se zaštititi ili izbjeći problem te stvaranju pretpostavki za otvorenu i jednostavnu komunikaciju s korisnicima. Brz i jednostavan način rješavanja mogućeg problema i nezadovoljstva krajnjeg korisnika prepoznat je u rubrici „Pitajte nas“. HAKOM na postavljene upite krajnjih korisnika, a i novinara, odgovara u najkraćem mogućem roku. U većini slučajeva korisnike se upućuje na daljnje postupanje i registraciju korisnika za pokretanje postupka rješavanja spora pred HAKOM-om putem internetske aplikacije „e-žalbe“. Registrirani korisnici imaju mogućnost praćenja statusa prigovora i dobivanja dodatnih informacija kao i slanja dopune dokumentacije putem navedene aplikacije. Pored toga HAKOM je nastavio implementaciju programskog simulatora pod nazivom „Procjenitelj troškova“. Simulator će korisnicima pružiti potrebne informacije o cijenama javnih komunikacijskih usluga, kao i njihovim izmjenama, bez kašnjenja u odnosu na ponudu na tržištu. U cilju postizanja visoke razine zaštite korisnika, HAKOM je unaprijedio korisnički alat za mjerenje brzine pristupa internetu, tzv. „HAKOMETAR“. Alat služi kao dokaz neispunjavanja ugovornih obveza operatora u slučajevima preniskih brzina pristupa internetu.

Analizirajući sveukupan broj zaprimljenih prigovora, upita, žalbi ili zahtjeva za rješavanje spora krajnjih korisnika u 2014. može se zaključiti da su korisnici sve više svjesni mogućnosti ostvarivanja svojih prava na objektivan način - rješavanjem spora pred HAKOM-om. Smanjenje trenda rasta broja pokrenutih sporova, kojih je u 2014. bilo 1350 za razliku od 2013. kada ih je bilo 1696, ukazuje da su operatori usvojili novi regulatorni okvir i dosljedno primijenili odredbe novih pravilnika koje je HAKOM donio. Nešto je povećan omjer negativnih odluka HAKOM-a prema korisnicima koji su otvorili spor pred HAKOM-om u odnosu na prethodne godine, a povećanje predstavlja bolju suradnju i komunikaciju HAKOM-a s operatorima. Naime, to je pokazatelj da se operatori pridržavaju zakona, pravilnika i naputaka HAKOM-a, odnosno da u sporovima koje korisnici pokreću pred HAKOM-om, operatori u prethodnim stupnjima žalbe sve češće donose ispravne odluke.

Zaštita korisnika poštanskih usluga – Najveći broj prigovora riješili su sami davatelji poštanskih usluga, gdje se svojom učinkovitošću ističe HP. HAKOM je primio 58 zahtjeva, a ukupno je u 2014. riješeno 60 sporova. Na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga usvojeno je ili djelomično usvojeno samo 13 sporova. Protiv odluka HAKOM-a u 2014. nije pokrenut niti jedan upravni spor.

Zaštita putnika - Temeljem odredbi ZRTŽU HAKOM je od sredine 2014. preuzeo nadležnost za poslove zaštite prava putnika te rješavanje prigovora putnika protiv odluka željezničkih prijevoznika, no niti jedan zahtjev nije primljen do kraja 2014. Prigovori koji su upućeni željezničkom prijevozniku odnosili su se većinom na rad osoblja, vozni red i kašnjenje vlakova. Od 1. siječnja 2015. na snazi su odredbe ZRTŽU o inspekcijskom nadzoru u području zaštite prava putnika pa se očekuje da će u 2015. biti prigovora, a moguće sporove HAKOM će rješavati na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga pri HAKOM-u.

Zaštita djece – HAKOM je pojačao aktivnosti vezane za promicanje zaštite djece prilikom uporabe interneta i elektroničkih komunikacijskih usluga. Posebna pozornost dana je promicanju roditeljske odgovornosti te propisivanju obveza operatora elektroničkih komunikacijskih mreža prema kojima roditelji mogu zatražiti od svog operatora postavljanje zabrane pristupa sadržajima koji su neprimjereni djeci, ograničenja korištenja usluga s posebnom tarifom i ograničenja potrošnje. Od operatora se, kad su djeca u pitanju, traži društveno odgovorno ponašanje koje treba biti iznad onog zakonski propisanog.

Zaštita osoba s invaliditetom - HAKOM je i u 2014. nastavio sudjelovati u savjetodavnom mehanizmu udruga osoba s invaliditetom, operatora i HAKOM-a. Osim redovnih aktivnosti, HAKOM je financirao izradu tri aplikacije namijenjene osobama s invaliditetom, a koje su dovršene u 2014.: „Osobni terapeut“, „Prilagođenje internetskih stranica Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo osobama s invaliditetom“ te „Internetsko oglašavanje za osobe s invaliditetom“. U razvoju su aplikacije „eFizikalna terapija u kući/eKućna njega“ i „eDijagnostika i potpora za djecu s komunikacijskim teškoćama (eDD)“.

HAKOM

Suradnja - U okviru međunarodne suradnje HAKOM je aktivno sudjelovao u radu međunarodnih radnih skupina EK (BEREC, ERGP, IRG, RSPG, COCOM,...), zatim u radu radnih skupina ITU-a i CEPT-a na području tržišta elektroničkih komunikacija, CERP-a i UPU-a na području tržišta poštanskih usluga te ENRBB i IRG Rail na području željezničkih usluga. Izvršnost rada i značaj HAKOM-a potvrđeni su i pozivima na sudjelovanje na nekoliko važnih regionalnih i svjetskih konferencija, na kojima su stručnjaci HAKOM-a održali predavanja.

U okviru domaće suradnje ističe se vrlo dobra suradnja sa svim ministarstvima, tijelima državne uprave, jedinicama regionalne i lokalne samouprave, kao i s drugim regulatornim tijelima i državnim agencijama. Stručnjaci HAKOM-a predstavljali su RH na brojnim međunarodnim skupovima i sastancima te sudjelovali u izradi strateških i operativnih dokumenata koje donosi Vlada RH, te onih u svezi korištenja EU fondova. Pored toga treba istaknuti suradnju s fakultetima sveučilišta u Zagrebu, Splitu u Osijeku.

e-Agencija - U 2014. implementirao je više programskih aplikacija s fokusom na unaprjeđenje poslovnih procesa korištenjem internetski orijentiranih tehnologija. Osim aplikacija koje su usmjerene na vanjske korisnike, HAKOM je uvođenjem novih informacijskih rješenja i platformi ubrzao interne procese. Uvedeni alati omogućuju učinkovitu suradnju u svakodnevnim procesima regulatora, kao i komunikaciju s krajnjim korisnicima, pa ih zaposlenici i korisnici brzo prihvaćaju.

Razvoj kompetencija - Najznačajniji programi čiji je cilj bio povećati organizacijske i individualne i skupne regulatorne sposobnosti bili su: „Interdisciplinarni poslijediplomski studij regulacije tržišta elektroničkih komunikacija“ pri Sveučilištu u Zagrebu, projekt „Pogled u budućnost“ u suradnji s fakultetima iz Zagreba, Splita i Osijeka, te usavršavanje stranih jezika, posebno engleskog jezika. Sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001 se stalno nadograđuje, što je potvrdio i drugi nadzor od strane certifikacijske kuće „Bureau Veritas Croatia“.

Zaposlenici - Na kraju 2014. u HAKOM-u su bila zaposlena 174 radnika. Usprkos pripajanju ARTZU HAKOM-u nije došlo do povećanja ukupnog broja radnika. Visoku i višu stručnu spremu ima oko 83 posto radnika, a prevladavaju inženjeri elektrotehnike koji čine oko 35 posto zaposlenih u HAKOM-u. Slijede ih ekonomisti koji čine 24 posto zaposlenih, zatim pravnici i inženjeri prometa s 13 posto zaposlenih, dok je 16 posto zaposlenih s ostalim zvanjima. Više od 60 posto zaposlenih je mlađe od 40 godina, a prosjek radnog iskustva je iznad 10 godina. Po rodnoj strukturi odnos je gotovo istovjetan.

1 TRŽIŠTE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Tržište elektroničkih komunikacija jedna je od najsnažnijih grana hrvatskoga gospodarstva te u modernom društvu predstavlja jedan od stupova razvoja i napretka.

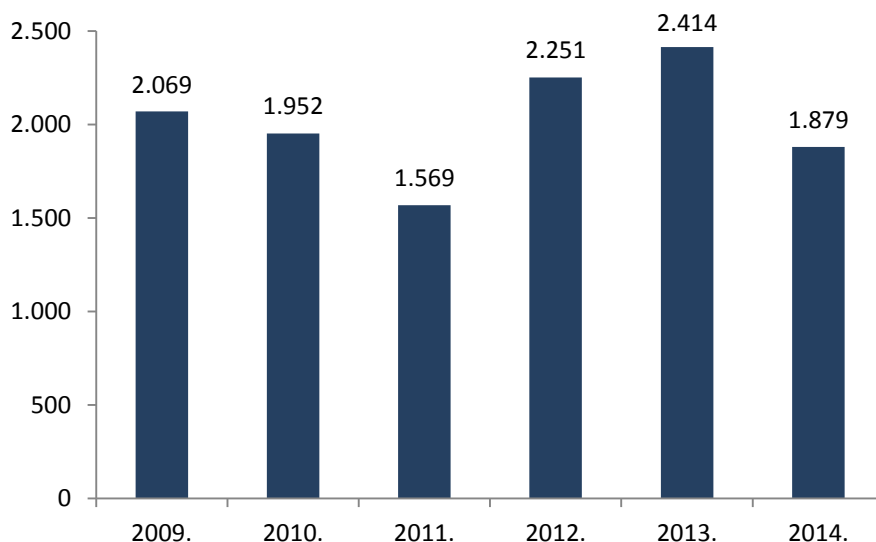
1.1 Pregled tržišta

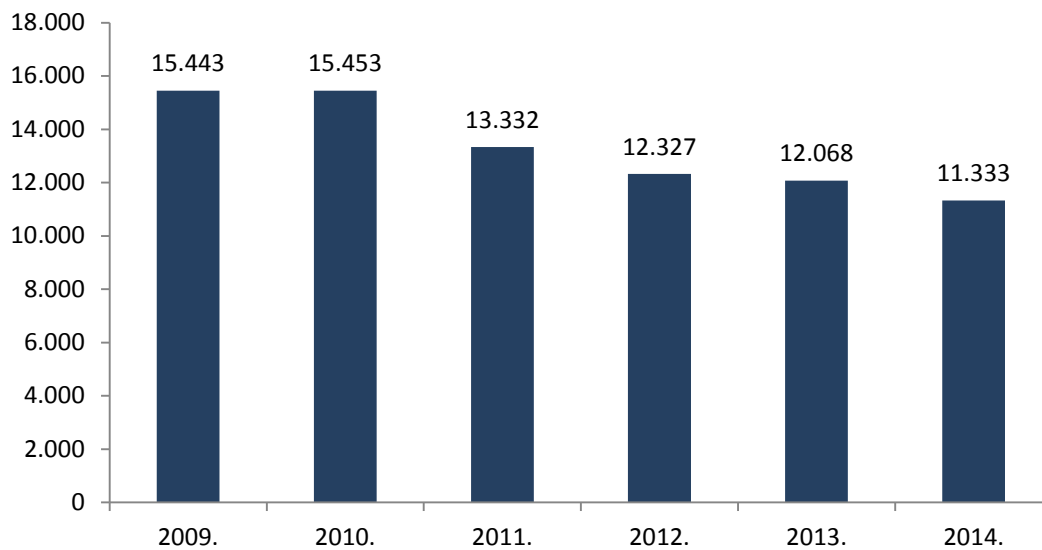
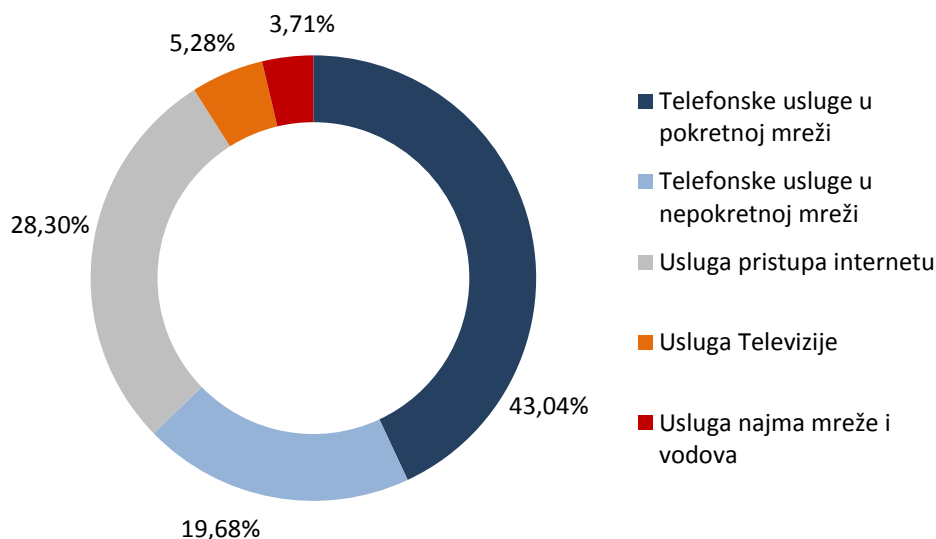
Osim ukupnih ulaganja u poglavlju će biti prikazane i glavne karakteristike ključnih tržišnih segmenata kao što su pristup internetu te tržište pokretnih i nepokretnih mreža. Kao i u prošlim godinama, najznačajniji rast vidljiv je na tržištu pristupa internetu.

1.1.1 Investicije i prihodi

Hrvatsko su gospodarstvo prošle godine obilježili negativni trendovi. Pod pritiskom krize poslovalo je i tržište elektroničkih komunikacija, a vodeći su operatori, usprkos recesiji hrvatskog gospodarstva, nastavili ulagati u nove tehnologije te ostvarili prihode na razini koja im je omogućila relativno stabilno poslovanje ili uspješno okončanje postupaka predstečajnih nagodbi. U ovom sektoru izostanak ulaganja nije prihvatljiv u kriznim vremenima jer će to negativno utjecati na poslovanje u budućnosti. Česte promjene i tehnološke inovacije na tržištu elektroničkih komunikacija nameću potrebu ulaganja u istraživanje i razvoj, razvoj infrastrukture i uvođenje novih tehnologija. Zbog ovih je razloga operatorima važno praćenje tehnoloških trendova i ulaganja u nove tehnologije te strukturiranje ponude usluga tako da se omogući uspješno poslovanje. Operatori na hrvatskom tržištu svjesni su toga pa su i u 2014. uložili 1.879 milijardi kuna. Ulaganja operatorima osiguravaju povećanje prihoda u budućnosti, odnosno poslovanje s dobitkom i ostvarivanje daljnjeg rasta.

Slika 1.1. Ukupna ulaganja operatora elektroničkih komunikacija u RH (u milijunima kuna)



Slika 1.2. Ukupan prihod tržišta elektroničkih komunikacija (u milijunima kuna)**Slika 1.3.** Udjeli usluga u ukupnim prihodima na tržištu elektroničkih komunikacija

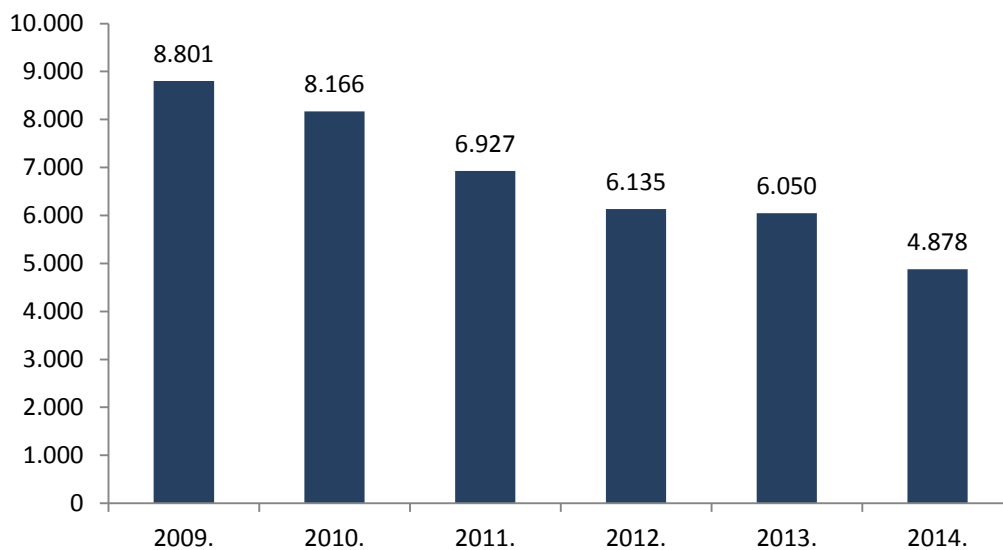
Promatrajući prihode tržišta elektroničkih komunikacija po segmentima, vidljivo je kako prihodi od telefonskih usluga u pokretnoj mreži dominiraju te ih slijede prihodi od usluga pristupa internetu. Istodobno, vidljiv je pad prihoda u segmentu telefonskih usluga, kako u pokretnoj, tako i u nepokretnoj mreži. Razlozi pada prihoda rezultat su, između ostalog, kontinuirane gospodarske krize koja je imala utjecaj na kupovnu moć korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga i posljedično na smanjenje njihove potrošnje.

Govorne usluge u nepokretnoj mreži sve više gube na značaju pa se očekuje smanjivanje prihoda od ove vrste usluga u budućnosti, iako je dinamiku teško predvidjeti. U nastojanju da privuku i zadrže korisnike, operatori su prinuđeni održavati visoku kvalitetu usluga i nuditi ih po povoljnim cijenama. Zbog jačanja konkurencije i sve intenzivnije borbe za tržišni udio očekuje se veći značaj paketa koji objedinjuju više usluga kao i tarifnih modela s neograničenim prometom.

1.1.2 Telefonske usluge u pokretnoj mreži

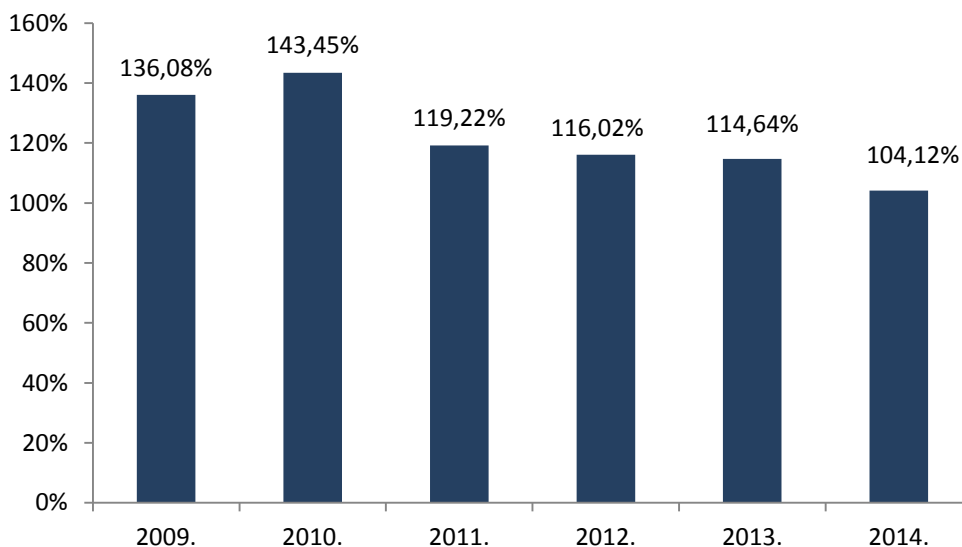
Uz najzastupljenije telefonske usluge u pokretnoj mreži se sve više nude i usluge prijenosa podataka (dokumenata, zvuka, slika i drugih sadržaja) te usluga pristupa internetu. Korisnici koriste pristup internetu putem pokretne mreže više nego ikada prije zahvaljujući porastu broja pametnih telefona te korištenja tzv. OTT (eng. *Over the Top*) usluga. Kao rezultat navedenog, ukupni broj minuta ostvarenih u pokretnoj mreži rastao je sporije (oko 3 posto na godišnjoj razini), a broj poslanih SMS poruka smanjen je na godišnjoj razini za oko 8 posto. Prihodi su oko 20 posto niži nego prethodne godine što je očekivano, između ostalog i zbog činjenice da su operatori dio prihoda „izgubili“ roaming regulacijom koja se na operatore pokretnih mreža u RH primjenjuje od ulaska RH u EU.

Slika 1.4. Ukupan prihod od telefonskih usluga u pokretnoj mreži (u milijunima kuna)



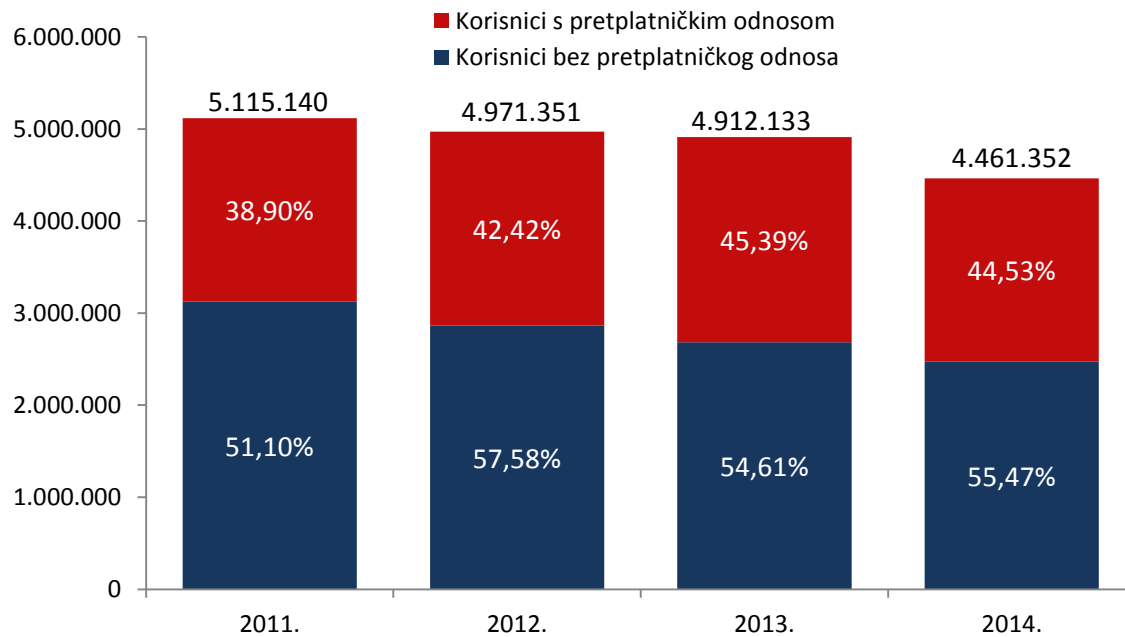
Gustoća i broj korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži na kraju 2014. manji su za 9 posto u odnosu na 2013. što je posljedica pojave tarifnih paketa koji su povoljniji za krajnje korisnike, odnosno pojave tarifnih paketa koji ne rade razliku u cijeni između poziva unutar mreže i poziva prema drugim mrežama.

Slika 1.5. Gustoća korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u RH

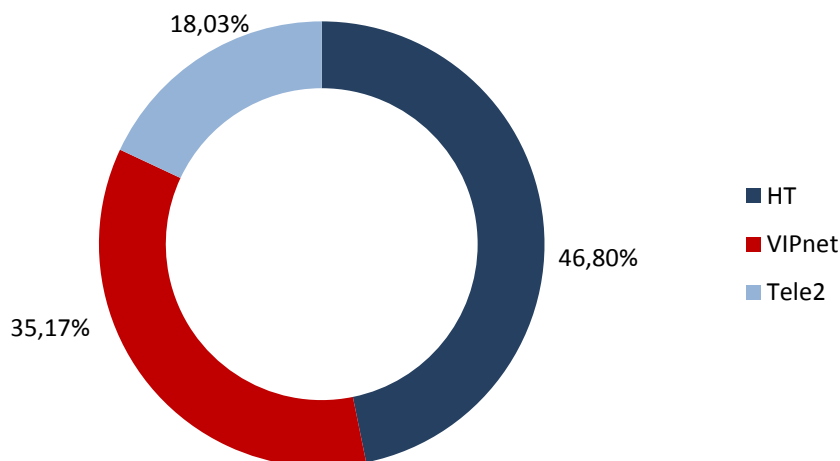


Povećanje broja korisnika s pretplatničkim odnosom u stalnom je porastu. Prema prikupljenim podacima na kraju 2014. udio broja korisnika s pretplatničkim odnosom u ukupnom broju korisnika iznosio je 45 posto. Osim ponude različitih tarifnih paketa s atraktivnim ponudama uređaja/tableta, na povećanje broja korisnika u pretplatničkom odnosu utjecao je i porast popularnosti pametnih telefona. S obzirom na sve veću važnost širokopojsnog pristupa internetu, a koji je usko povezan s rastom pametnih telefona, u idućim godinama očekuje se nastavak porasta broja korisnika s pretplatničkim ugovorom.

Slika 1.6. Raspodjela ukupnog broja korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u RH



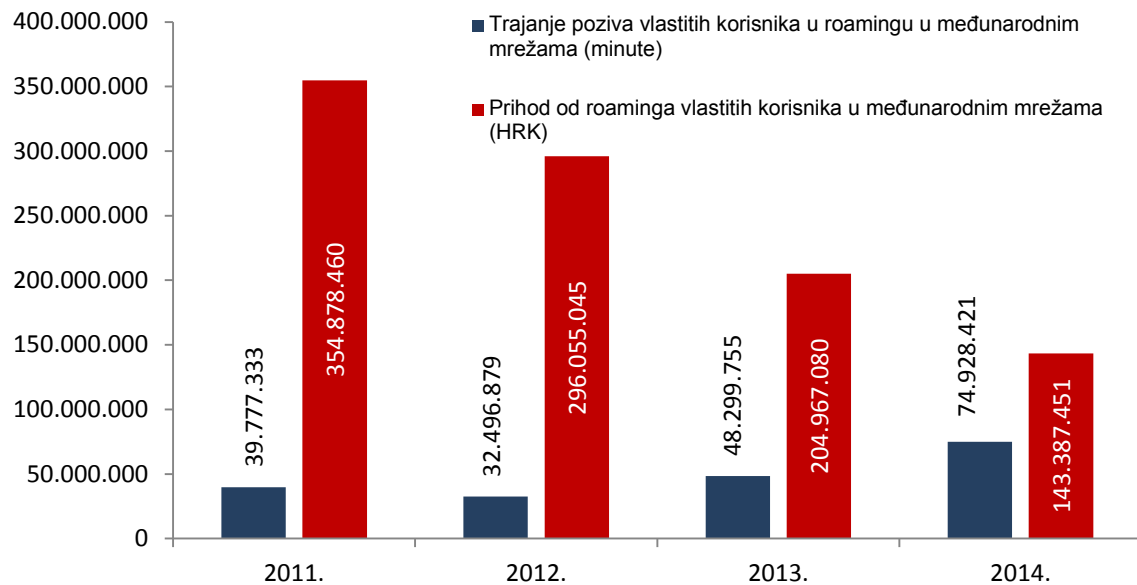
Slika 1.7. Tržišni udjeli operatora u odnosu na ukupan broj korisnika



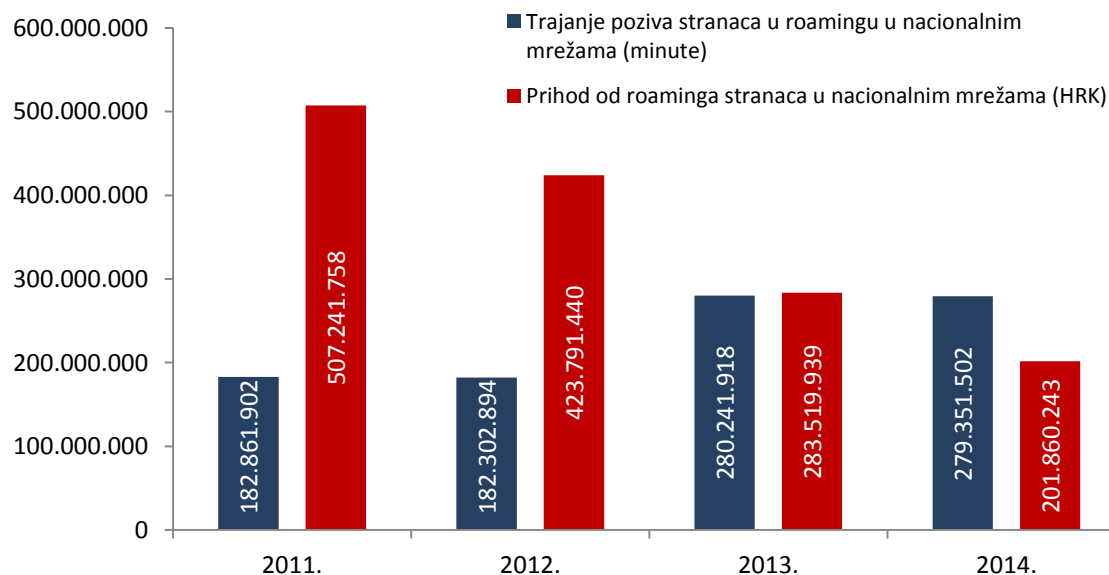
U 2014. Tele2 i dalje jača svoju poziciju na tržištu telefonskih usluga u pokretnoj mreži s 18,03 posto korisnika. Usporedno je u 2014. nastavljen utjecaj pada cijena roaminga od ulaska u EU, uz istodoban značajan rast prometa vlastitih korisnika u roamingu, i to za više od 55 posto u odnosu na 2013.

Naime, danom ulaska u EU operatori pokretne mreže su dužni primjenjivati obveze koje proizlaze iz Roaming III uredbe. Osim mjera ograničavanja cijena roaminga i obveza transparentnosti, Roaming III uredbom se uvode i tzv. strukturne mjere koje bi trebale dovesti do povećanog tržišnog natjecanja na tržištu roaminga. Isto tako, HAKOM će i u razdoblju koje slijedi, pratiti implementaciju obveza koje EK planira donijeti kroz svoje odluke u kojima se, između ostalog, očekuje da će operatori pokretnih mreža morati nuditi roaming usluge po cijenama domaćih usluga uz primjenu kriterija razumne uporabe.

Slika 1.8. Prihod i trajanje poziva vlastitih korisnika u roamingu u međunarodnim mrežama



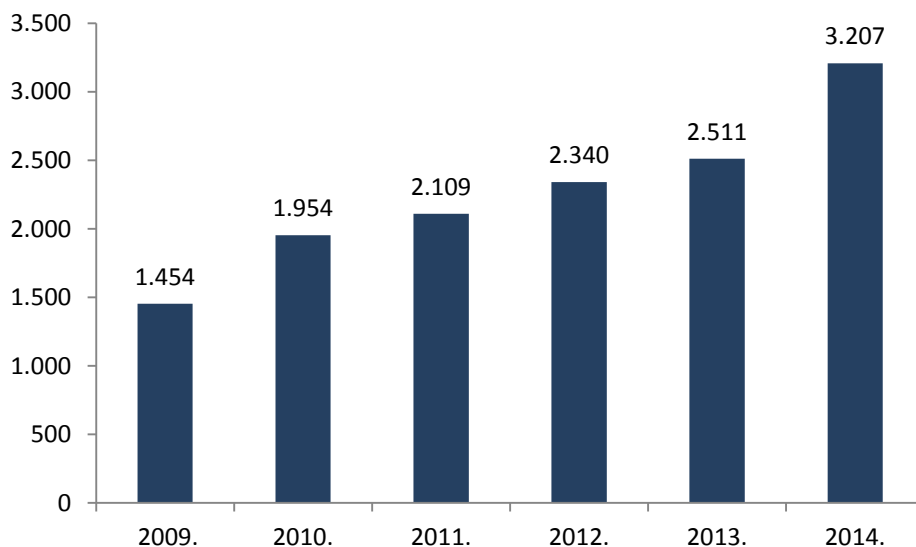
Slika 1.9. Prihod i trajanje poziva stranaca u roamingu u nacionalnim mrežama



1.1.3 Usluga pristupa internetu

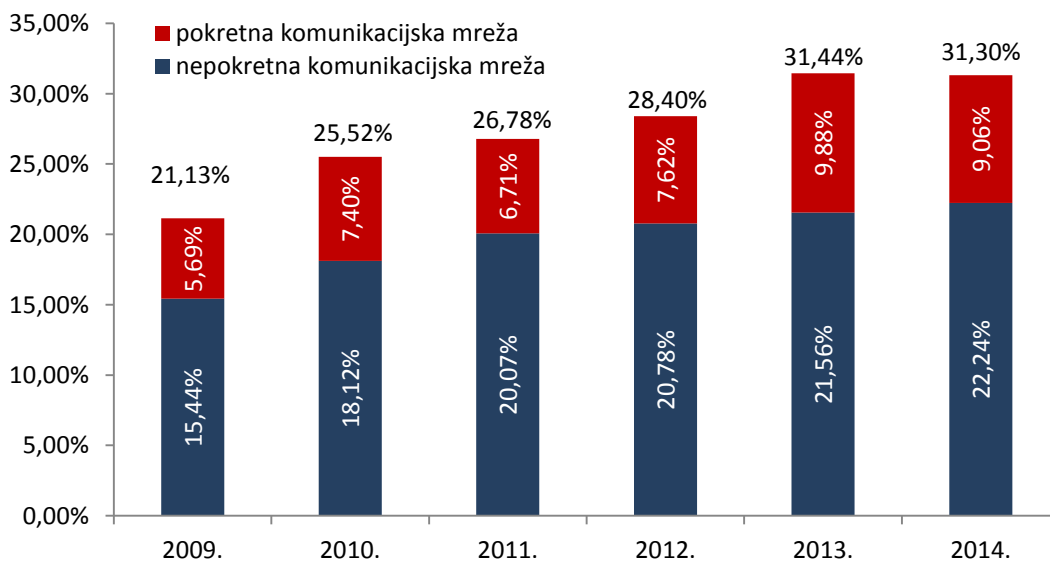
Usluge širokopojasnog pristupa internetu su jedan od najbrže rastućih segmenata elektroničkog komunikacijskog tržišta u RH što pokazuje broj i struktura priključaka širokopojasnog pristupa internetu te visina ostvarenih prihoda u ovom segmentu tržišta. Poseban rast prihoda bilježi širokopojasni pristup putem mreža pokretnih komunikacija. Tržište pristupa internetu u RH i dalje ostvaruje rast, međutim u manjim pomacima u odnosu na prethodno promatrana razdoblja, što je u određenoj mjeri posljedica donekle zasićenog tržišta, ali i općih ekonomskih kretanja.

Slika 1.10. Ukupni prihod od usluge pristupa internetu (u milijunima kuna)



Prema prikupljenim podacima gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže na kraju 2014. iznosila je 22,24 posto. Ukoliko navedenoj brojci pribrojimo gustoću priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem pokretnih komunikacijskih mreža čija gustoća iznosi 9,06 posto², ukupna gustoća širokopojasnih priključaka u pokretnim i nepokretnim mrežama dosegla je na kraju 2014. 31,30 posto.

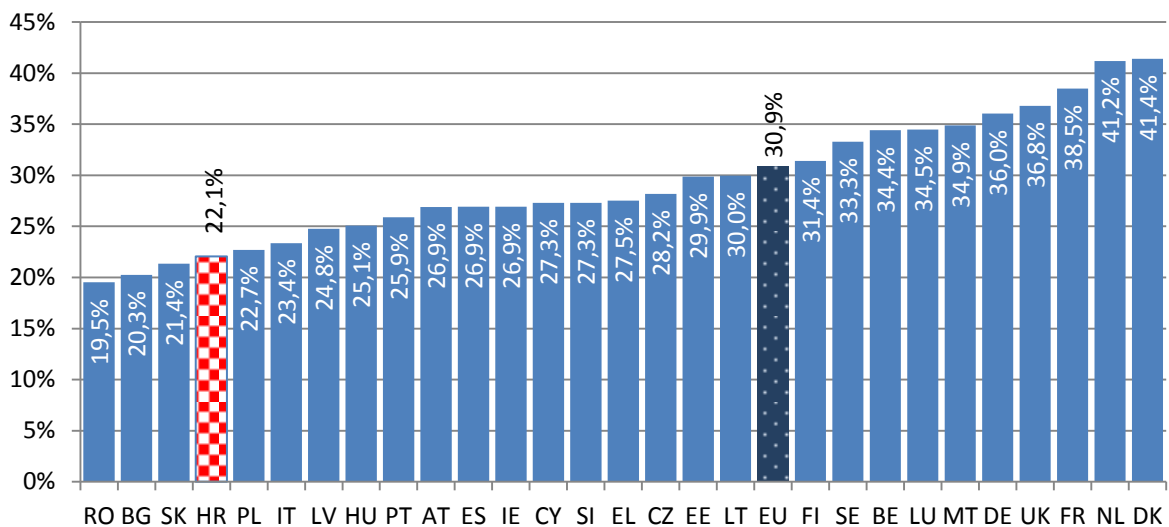
Slika 1.11. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu



² odnosi se na gustoću priključaka isključivo putem podatkovnih kartica i M2M korisnike

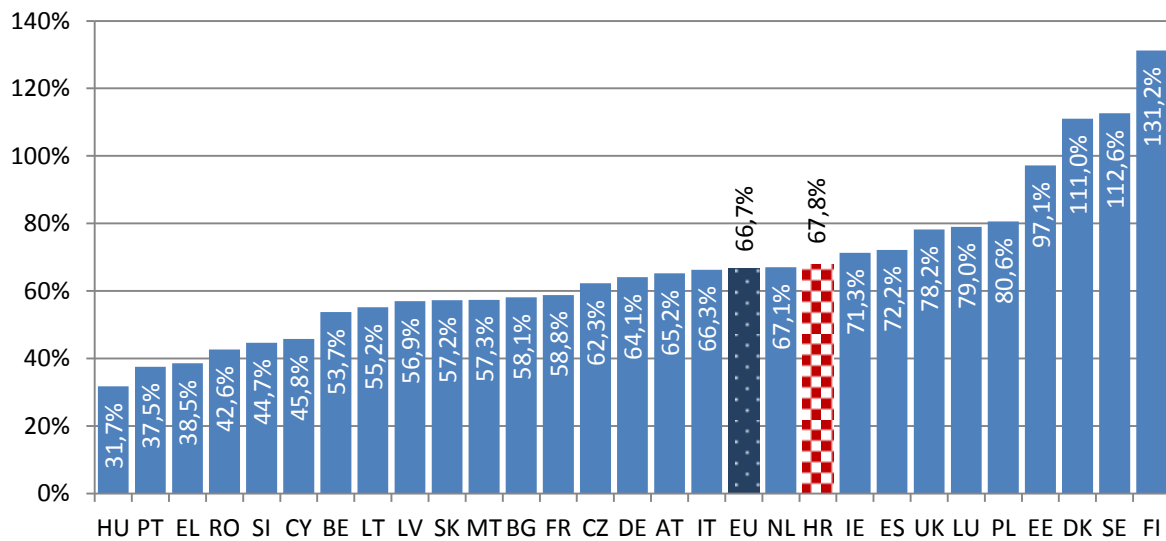
Ovakva raspodjela priključaka je očekivana s obzirom na sve veći rast podatkovnog prometa, kao i na zahtjeve krajnjih korisnika da uvijek imaju pristup internetu, neovisno o vremenu i mjestu gdje se nalaze. S obzirom na važnost ove usluge za razvoj gospodarstva u idućim godinama očekuje se porast gustoće priključaka i u pokretnim i u nepokretnim mrežama. RH spada u grupu slabije razvijenih europskih zemalja po gustoći širokopojsnih priključaka putem nepokretne mreže. Unatoč velikom porastu broja korisnika u RH i dalje postoje značajne mogućnosti za rast s obzirom na gustoću 22,1 posto širokopojsnih priključaka u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u odnosu na prosječnih 30 posto u zemljama EU (lipanj 2014.). Uzimajući u obzir sve aktivne korisnike, odnosno one koji internetu pristupaju i putem pametnih telefona i podatkovnih kartica, gustoća usluge širokopojsnog pristupa internetu putem pokretne mreže u RH je iznad prosjeka EU. Međutim, korisnici još uvijek pristup internetu putem pokretne mreže ne promatraju kao nadomjestak pristupu putem nepokretne mreže.

Slika 1.12. Gustoća priključaka širokopojsnog pristupa internetu putem nepokretne mreže u zemljama EU³ i RH

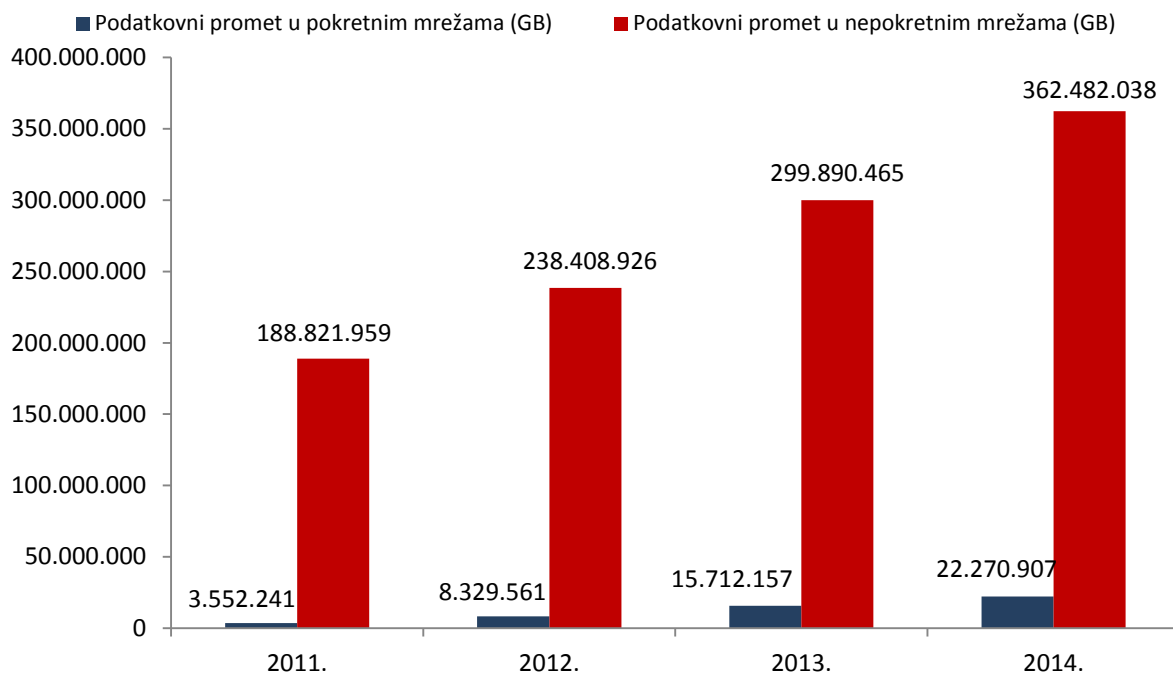


³ Izvor: Digital Agenda Scoreboard, lipanj 2014.

Slika 1.13. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne mreže (svi aktivni korisnici)⁴ u zemljama EU⁵ i RH

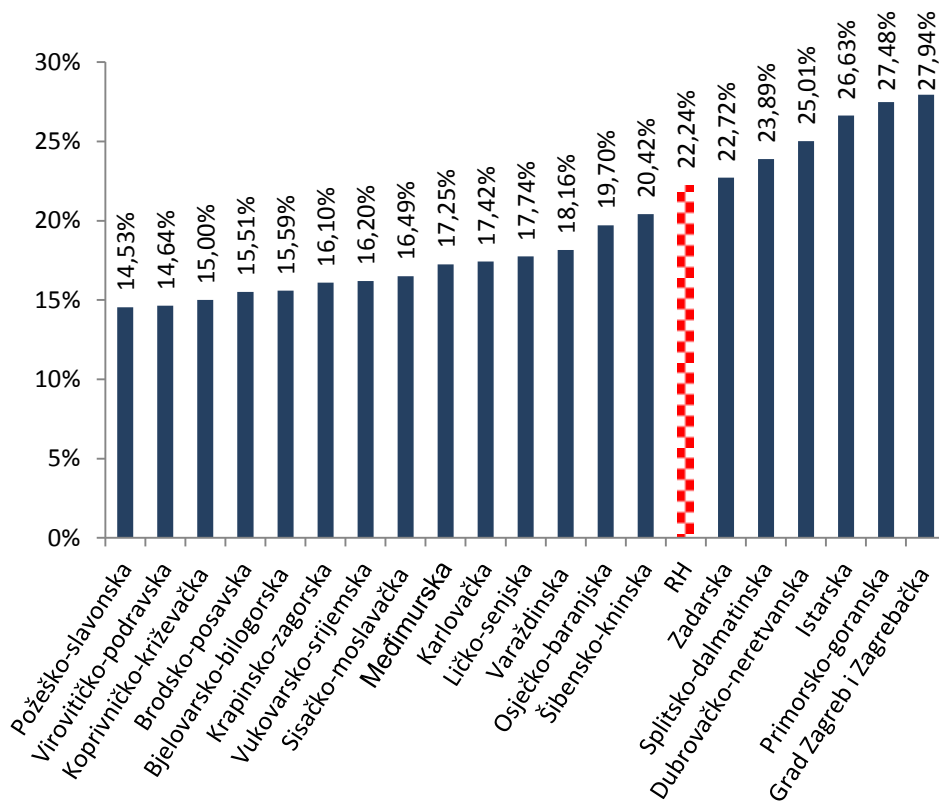


Slika 1.14. Podatkovni promet (GB)



⁴ putem podatkovnih SIM kartica (USB, PC kartica), putem mobilnih telefona (razne tarife koje uz govorne usluge omogućuju korisnicima i širokopojasni pristup internetu), M2M

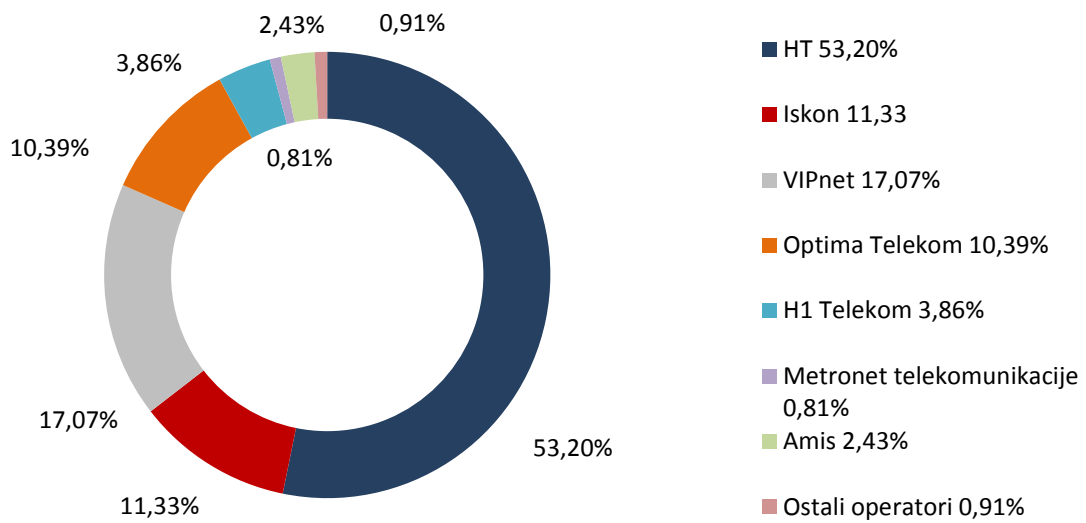
⁵ Izvor: Digital Agenda Scoreboard, lipanj 2014.

Slika 1.15. Gustoća nepokretnih priključaka širokopojasnog pristupa internetu u RH po županijama

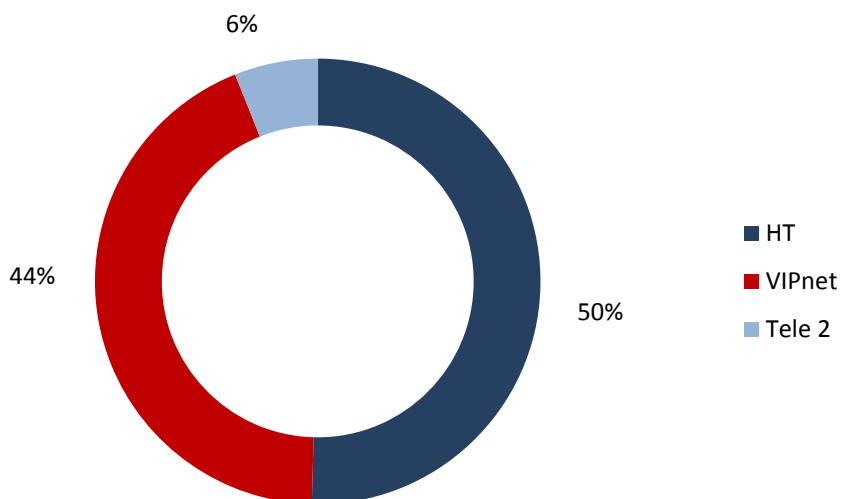
Dostupnost širokopojasnog pristupa internetu svakodnevno raste, međutim, zastupljenost širokopojasnih priključaka je neravnomjerna te se teško može očekivati da će doći do izjednačavanja zastupljenosti širokopojasnog pristupa internetu među regijama. Najveća gustoća širokopojasnih priključaka zabilježena je u Gradu Zagrebu i Zagrebačkoj županiji, dok je najmanja gustoća zabilježena u Požeško-slavonskoj županiji. Stoga je posebno važno omogućiti razvoj širokopojasnog pristupa internetu u ruralnim i nerazvijenim područjima, kako bi se smanjio digitalni jaz među građanima RH u različitim regijama te potaknuo ekonomski razvoj i jačanje društva u cjelini.

U RH dominira širokopojasni pristup internetu putem xDSL tehnologije koji pruža većina operatora. Navedena tehnologija većim dijelom zadovoljava trenutačne potrebe korisnika. Međutim, s obzirom na definirane ciljeve Digitalne Agende koje prati Strategija razvoja širokopojasnog pristupa internetu u RH, operatori će morati nastaviti ulaganja u pristupnu infrastrukturu nove generacije (NGA), odnosno u četvrtu generaciju pokretnih mreža (LTE). Dodatno, ulaganjem u tehnologiju podiže se kvaliteta usluge što doprinosi i zadovoljstvu korisnika.

Slika 1.16. Raspodjela broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže po operatorima

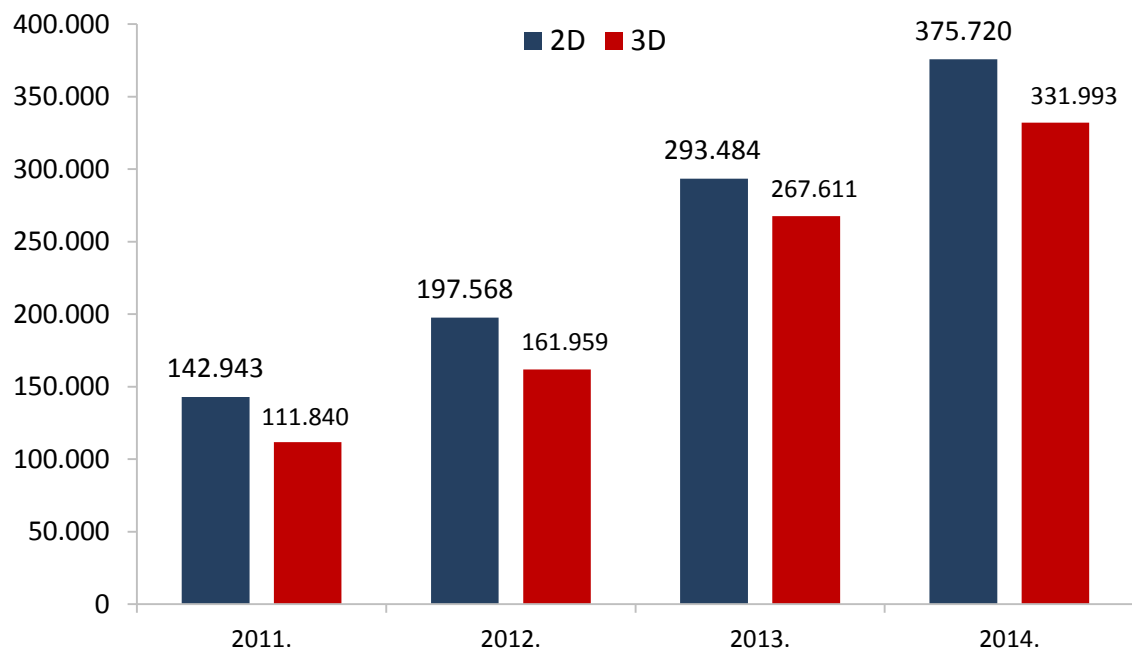


Slika 1.17. Raspodjela broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne mreže⁶ po operatorima



Prema zadnjim dostupnim podacima, ukupan broj korisnika paketa usluga porastao je za x posto. S obzirom da je to povoljnije s gledišta korisnika, očekivano je da će se broj korisnika paketa usluga, kao i ponuda operatora, povećavati u tom smjeru.

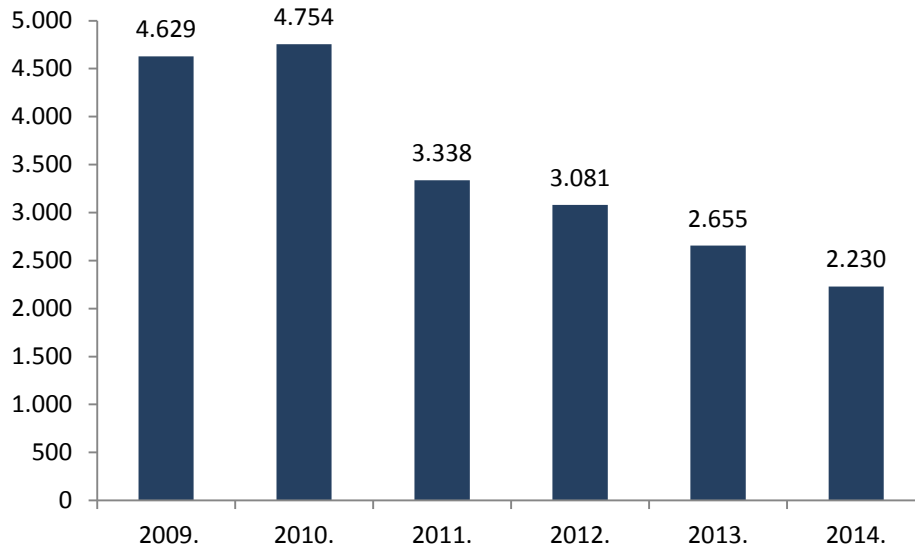
⁶ Podatkovne kartice, M2M korisnici

Slika 1.18. Broj korisnika paketa usluga

1.1.4 Telefonske usluge u nepokretnoj mreži

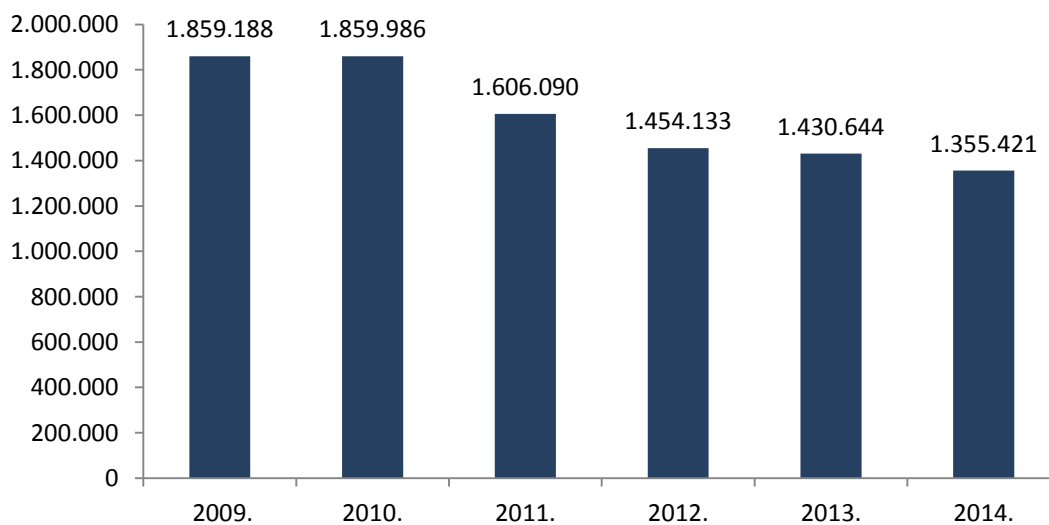
U segmentu telefonskih usluga u nepokretnoj mreži nacionalni operatori zabilježili su u 2014. pad prihoda. U posljednjih šest godina, u razdoblju od 2008. pa sve do prošle godine, na ovom tržištu prihodi su se smanjili s 4.629 milijardi kuna na već spomenutih 2.230 milijardi, što predstavlja ukupni pad vrijednosti ovog dijela tržišta za oko 50 posto.

Slika 1.19. Ukupan prihod od telefonskih usluga u nepokretnoj mreži (u milijunima kuna)



Prevladavajući način pružanja usluga u nepokretnim mrežama postaje širokopoljasni pristup. Zbog jačanja konkurencije i sve intenzivnije borbe za tržišni udio, operatori su prinuđeni održavati visoku kvalitetu usluga i nuditi ih po povoljnim cijenama pa je sve veći značaj paketa koji objedinjuju više usluga, kao i tarifnih modela s neograničenim prometom. Očekivano je kako će broj korisnika ostati stabilan, a uz to i da će operatori telefonsku uslugu sve manje promatrati kao profitabilnu uslugu, a sve više kao uslugu koju će korisnicima u paketu usluga nuditi s malom naknadom ili bez naknade.

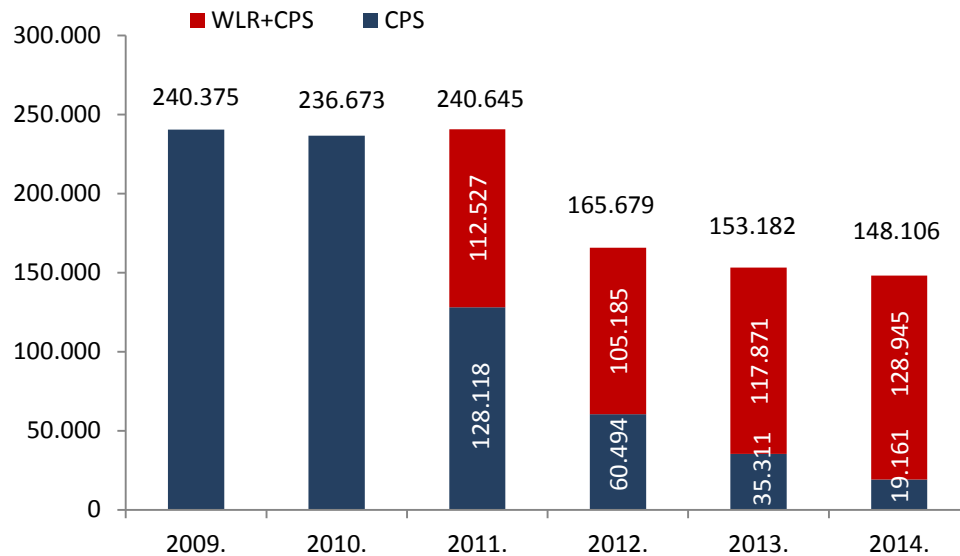
Slika 1.20. Broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži⁷



⁷ Za godine prije 2011. HAKOM je prikupljao broj priključaka (broj B kanala). Budući da jedan korisnik može imati više telefonskih priključaka, od 2011. HAKOM prikuplja i prikazuje broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj mreži.

Sve intenzivnija konkurencija i sklonost korisnika za promjenom operatora stavljaju pritisak na pružatelje telefonskih usluga da unaprijede svoje usluge te smanje cijene. Broj korisnika usluge predodabira operatora (CPS) kontinuirano se smanjuje kroz promatrano razdoblje. Novi operatori sve više korisnika prebacuju na svoju vlastitu infrastrukturu, što je vidljivo iz porasta LLU korisnika). Pozitivan trend rasta WLR korisnika vidljiv je u odnosu na 2013. što je pokazatelj kako operatori sve više korisnika prebacuju na jedan račun, a očekuje se da će se takav trend nastaviti i u idućoj godini.

Slika 1.21. Broj korisnika usluge predodabira operatora



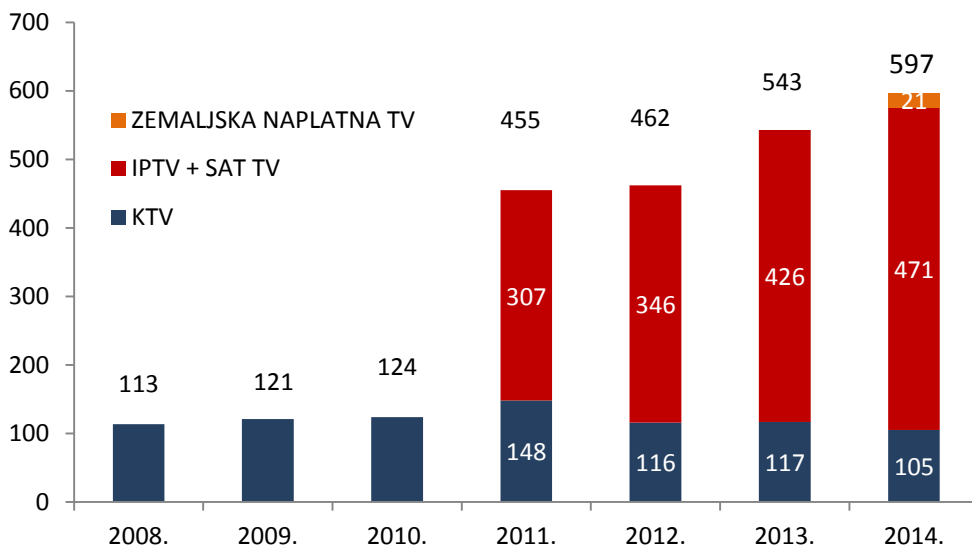
Što se tiče tržišnog udjela operatora nepokretnih mreža i dalje je vidljiva dominacija HT-a. U odnosu na ukupan broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj mreži tržišni udio HT-a iznosi 60,67 posto dok je tržišni udio Iskona 7,30 posto koji je u HT-ovom 100%-tnom vlasništvu. Novi operatori poput Optima Telekom, Metroneta ili H1 Telekom imaju zajedno 32,03 posto od ukupnog broja korisnika.

Određeni broj hrvatskih alternativnih operatora pokrenuo je (i završio) postupak predstečajne nagodbe. U travnju 2014. završen je proces prijave koncentracije HT-a i Optima Telekom ispred Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja (AZTN). AZTN je 19. ožujka 2014. uvjetno odobrila koncentraciju HT-a i Optima Telekom u trajanju od najviše četiri godine. HT je dužan poštovati niz mjera kojima se osigurava neovisnost poslovanja Optime prema načelu nepristranosti te je nakon isteka tri godine dužan pokrenuti proces prodaje svih svojih dionica u Optimi. S obzirom na mjere koje HAKOM poduzima u smislu daljnjeg razvoja tržišnog natjecanja, u godinama koje slijede, očekuje se daljnji porast tržišnog udjela novih operatora. Prelazak na IP telefoniju te izgradnja infrastrukture, prije svega optičke mreže, nakon godina stagnacije potaknut će razvoj ovog segmenta.

1.1.5 Televizijske usluge

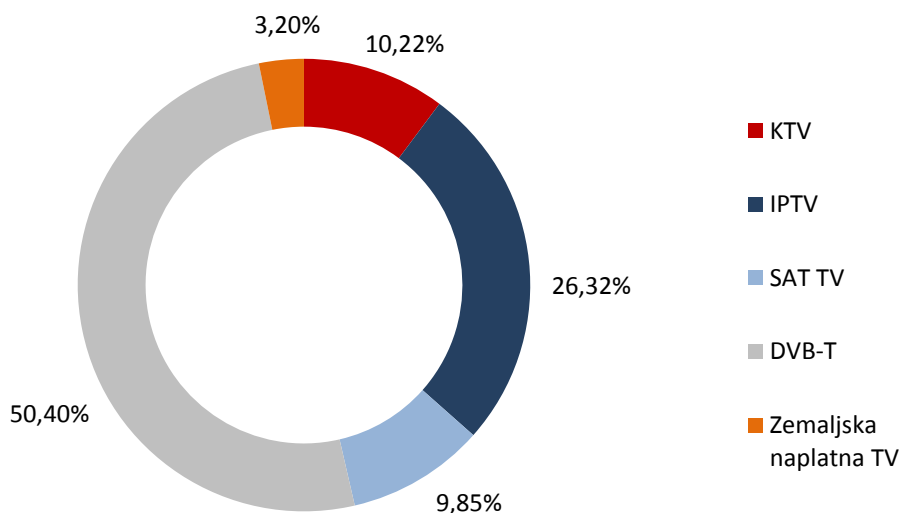
Prema podacima za 2014. usluga televizije zabilježila je rast prihoda za 9,7 posto u odnosu na 2013. Za razdoblje prije 2011. podatci su se prikupljali samo za KTV te se prihodi prikazani na slici 1.22. za razdoblje od 2008. do 2011. odnose isključivo na prihode od KTV-a.

Slika 1.22. Ukupan prihod od usluge TV-a



Tržište naplatnih TV usluga u RH slabo je razvijeno te sukladno tome pruža veliki potencijal za rast. To se osobito odnosi na IPTV platformu koja s 393.724 priključaka predstavlja najveći dio TV usluga, odnosno predstavlja 26,32 posto udjela u ukupnoj ponudi alternativnih platformi. Ako izuzmemo digitalnu zemaljsku naplatnu TV, najveći pojedinačni rast na godišnjoj razini bilježi se u segmentu priključaka SAT TV-a, i to više od 12 posto. Gotovo svi operatori elektroničkih komunikacija koji nude IPTV usluge, nude SAT TV u mjestima gdje nema dovoljno velike mrežne propusnosti putem interneta, što je i jedan od razloga rasta broja priključaka SAT TV-a. Digitalna zemaljska platforma zastupljena je u 50,40 posto kućanstava što pokazuje koliki potencijal ima ovo tržište. Međutim, zbog sve veće potražnje za paketima usluga očekuje se da će, u skladu s dosadašnjim trendovima, i u budućnosti rasti broj priključaka putem drugih tehnologija.

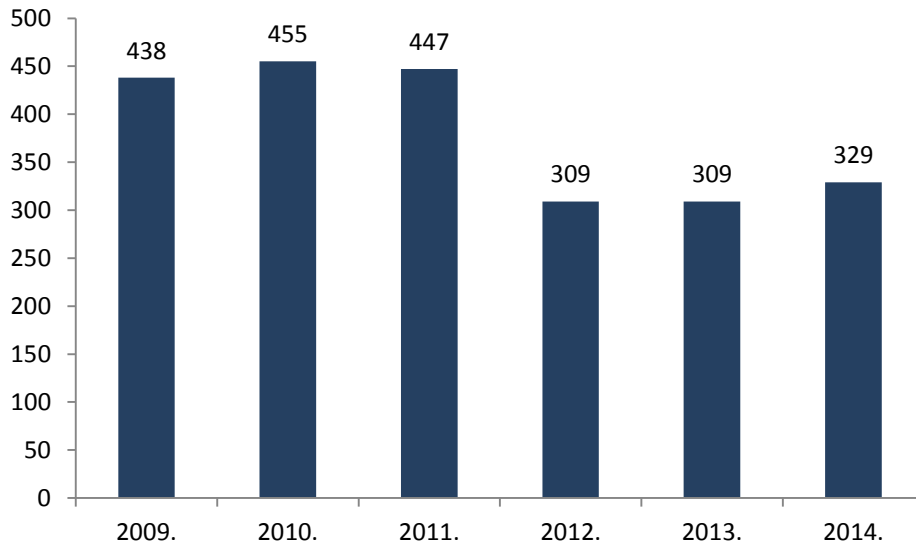
Slika 1.23. Udjeli kućanstava prema tehnologijama prijama TV sadržaja



1.1.6 Najam mreže i vodova

Najam mreže i vodova i dalje čini najmanji segment tržišta elektroničkih komunikacija promatrajući ukupne ostvarene prihode. Tako je ukupni prihod na kraju 2014. iznosio 420 milijuna kuna što predstavlja 3,7 posto ukupnog prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija.

Slika 1.24. Ukupan prihod od usluge najma mreže i vodova



1.1.7 Ostale usluge

1.1.7.1 Usluge s posebnom tarifom

HAKOM je tijekom 2014. provjeravao pružanje usluga s posebnom tarifom te pravodobno poduzimao radnje kako bi spriječio moguću financijsku štetu za korisnike. Nadalje, putem adrese elektroničke pošte za prijavu neželjenih SMS poruka HAKOM je zaprimio prijave o postupanju operatora koje su nedopuštene sukladno ZEK-u te su provedeni inspekcijski nadzori kako bi se zaustavilo slanje neželjene elektroničke komunikacije. S obzirom da je donesen novi Plan numeriranja 2013. godine, provedene su provjere primjene nove numeracije, odnosno proces prelaska sa stare na novu numeraciju koja jasno određuje o kojim uslugama se radi.

1.1.7.2 Univerzalne usluge

Osiguravanje pristupa univerzalnim uslugama za sve korisnike elektroničkih komunikacijskih usluga jedno je od glavnih načela i ciljeva regulacije elektroničkog komunikacijskog tržišta RH. HAKOM je redovito u 2014. provodio provjere operatora univerzalnih usluga u vezi s pružanjem navedenih usluga krajnjim korisnicima. U 2014. je u ponudi operatora univerzalnih usluga bila usluga MAXnet mini koja je omogućavala korisnicima uslugu pristupa internetu uz brzine prijenosa podataka od najmanje 144 kbit/s. HT je obavezan od 1. siječnja 2015. osigurati brzinu prijenosa podataka od najmanje 1Mbit/s za navedenu uslugu.

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 RH, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji uz što manje narušavanje tržišnog natjecanja. U RH su u 2014. bila aktivna dva operatora univerzalnih usluga. Imenik d.o.o. je univerzalni operator usluge pristupa krajnjih korisnika sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, a koji može biti tiskani i/ili elektronički te se mora redovito obnavljati. HT je određen univerzalnim operatorom sljedećih usluga:

1. pristup javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji
2. pristup krajnjih korisnika usluga, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika, postavljanje javnih telefonskih govornica na javnim mjestima dostupnim u svako doba
3. 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
4. posebne cjenovne sustave prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga.

HAKOM kroz godišnja izvješća HT-a prati ostvarivanje obveza u obavljanju univerzalnih usluga kao i kakvoću pruženih univerzalnih usluga za prethodnu godinu, a koje se objavljuje na službenim internetskim stranicama HAKOM-a.

1.1.7.3 Nove usluge

M2M/IoT

Komunikacija između strojeva (eng. machine-to-machine, M2M) obuhvaća automatiziranu komunikaciju (prijenos podataka) između dva ili više komunikacijskih (ICT) entiteta. U svrhu praćenja dinamike i trendova M2M tržišta, HAKOM je u 2014. godini proveo javno savjetovanje⁸ na kojem su zainteresirane strane (dionici) iznijeli svoje stavove i razmišljanja o budućem razvoju M2M usluga.

HAKOM aktivno sudjeluje u radu BEREC-ovog M2M projektnog tima kao i CEPT-ove radne skupine WG NaN koje razmatraju M2M tematiku. Uz to, „M2M komunikacije“ sastavni su dio projekta „Pogled u Budućnost-2020“.

HAKOM neprekidno prati događanja u IoT (eng. *Internet of Things, IoT*) konceptu. IoT se odnosi na umrežavanje (gotovo) svih stvari koje se danas koriste i njihovu međusobnu komunikaciju putem interneta bez ljudske interakcije, a sve s ciljem poboljšanja uvjeta i načina na koji živimo. Razvojem IoT tehnologije svaki uređaj oko nas će komunicirati s drugim uređajem i slati mu podatke ili ga nadzirati, ovisno o prikupljenim podacima. Primjene usluga u području IoT su raznolike, od korisničkih aplikacija koje će pružiti dodanu vrijednost samo korisniku koji ih je definirao do cjelokupnih grana znanosti kojima je omogućeno pojednostavljeno dijeljenje ograničenih resursa.

Računalstvo u oblaku

Računalstvo u oblaku je jedna od najbrže rastućih grana na tržištu informacijsko-komunikacijske tehnologije. HAKOM konstantno prati razvoj usluga računalstva u oblaku na području RH i svjetskom tržištu.

Tržište RH i u ovom području prati svjetske trendove tako da se, uz mnoge tvrtke koje nude usluge računalstva u oblaku, na tržište priključuje i sve veći broj domaćih telekomunikacijskih operatera, koji nude sve više raznih *cloud* usluga i rješenja za svoje korisnike. Korisnici kao uslugu mogu dobiti samo softver, platformu ili cijelu infrastrukturu.

Tržište računalstva u oblaku nije regulirano, prvenstveno jer je tržište u nastajanju na kojem nisu uočeni problemi. Ista praksa je i u ostatku EU. Unatoč tome, tržište računalstva u oblaku će ostati pod daljnjim nadzorom kako bi se u slučaju uočavanja problema moglo pravovremeno reagirati.

⁸ <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=116&subID=3366>

1.2 Pregled regulatornih mjera

HAKOM je u protekloj godini nastavio s aktivnostima vezanim uz postupak utvrđivanja mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj (ex-ante) regulaciji, u skladu s odredbama ZEK-a i ciljevima definiranim u Godišnjem programu rada za 2014. U okviru provedbe redovnih analiza tržišta HAKOM je u 2014. proveo postupak analize tržišta na mjerodavnom tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike te na tržištu javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike. Utvrđivanje mjerodavnog tržišta predstavlja temelj za provođenje analize tržišta, koja se sastoji od određivanja mjerodavnog tržišta i procjene postojanja jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom te određivanja regulatornih obveza operatorima sa značajnom tržišnom snagom. Stoga je rad HAKOM-a i u 2014. u prvom redu bio usmjeren na ostvarivanje utvrđenih načela i ciljeva regulacije tržišta u okviru čega je poseban naglasak stavljen na definiranje veleprodajnih uvjeta i izmjene istih u skladu s interesima tržišta i daljnjim razvojem tržišnog natjecanja.

Isto tako, s obzirom na ulazak RH u EU, a kako bi se osiguralo da odluke donesene na nacionalnoj razini neće imati negativan utjecaj na jedinstveno EU tržište ili na ciljeve koji se trebaju ostvariti sukladno vrijedećem regulatornom okviru, nacionalna regulatorna tijela su obvezna, u skladu s propisima Okvirne direktive, nacrt odluka podnijeti EK na odobrenje. Stoga je za sve odluke koje su proizašle iz postupka analize tržišta, HAKOM provodio aktivnosti vezane uz proces notifikacije.

U nastavku se daje pregled najvažnijih odluka koje je HAKOM donio u protekloj godini na tržištima koja su podložna prethodnoj regulaciji u svrhu očuvanja djelotvornog tržišnog natjecanja.

Tablica 1.1. Pregled najvažnijih odluka u 2014.

Regulatorne odluke

[Privremeno rješenje kojim se trgovačko društvo OT-Optima Telekom d.d. određuje SMP operatorom na tržištu M1 te na tržištu maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu](#)

[Odluka kojom se određuju izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u dijelu FTTH procesa](#)

[Određivanje metodologije za test istiskivanja marže](#)

[Odluka u postupku određivanja naknada unutar Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa](#)

[Odluka u postupku određivanja naknada unutar Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za iznajmljene elektroničke komunikacijske vodove](#)

[Odluka u postupku provođenja Test tri mjerila na tržištu javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike](#)

[Odluka u postupku provođenja Test tri mjerila na tržištu javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike](#)

[Odluka u postupku analize tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike](#)

1.2.1 Privremeno rješenje kojim se trgovačko društvo OT-Optima Telekom d.d. određuje SMP operatorom

HAKOM je na mjerodavnim tržištima⁹ privremenim rješenjem proširio regulatorne obveze određene operatoru Iskon Internet na operatora OT-Optima Telekom. Razlog za pokretanje postupka donošenja privremenog rješenja je rješenje Financijske agencije od 6. studenog 2013. kojim je utvrđeno da su u postupku predstečajne nagodbe nad dužnikom Optimom za izmijenjeni Plan financijskog restrukturiranja glasovali vjerovnici Optime čije tražbine prelaze polovinu vrijednosti utvrđenih tražbina za svaku grupu vjerovnika, odnosno vjerovnici čije tražbine prelaze 2/3 vrijednosti svih utvrđenih tražbina te da je postupak nad Optimom proveden u skladu s odredbama Zakona o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi (NN br. 108/12, 144/12 i 81/13) kao i rješenje Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja od 19. ožujka 2014. kojim se uvjetno dopušta koncentracija kojom HT u postupku predstečajne nagodbe stječe kontrolu nad Optimom. Svrha donošenja privremenog rješenja je sprječavanje narušavanja tržišnog natjecanja do kojeg bi moglo doći zbog predmetne koncentracije, sve do okončanja drugog kruga analiza navedenih tržišta, odnosno do donošenja konačnih odluka na predmetnim tržištima.

1.2.2 Odluka kojom se određuju izmjene i dopune Standardne ponude Hrvatskog Telekoma d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa u dijelu FTTH procesa

Odluke HAKOM-a koje se odnose na definiranje cijena HT-ove veleprodajne usluge putem FTTH mreže, odnose se i na već izgrađenu GPON FTTH mrežu, kao i na novu infrastrukturu koju će HT graditi po trenutnim pravilima gradnje. Naime, HAKOM je pri definiranju cijena HT-ove veleprodajne usluge putem FTTH mreže u potpunosti vodio računa o održavanju uvjeta djelotvornog tržišnog natjecanja te se istim nastoji potaknuti investicije i HT-a i drugih operatora. HAKOM je mišljenja kako je za gospodarski razvoj RH vrlo važno da krajnji korisnici počnu koristiti usluge koje se nude putem optičke infrastrukture. HAKOM vjeruje kako će ova odluka osigurati značajan porast u broju korisnika koji usluge koriste putem optičke infrastrukture te da tu uslugu neće nuditi samo HT, već i ostali operatori koji djeluju na tržištu putem veleprodajne usluge HT-a.

1.2.3 Određivanje metodologije testa istiskivanja marže

Test istiskivanja marže ključan je regulatorni alat kojim se osiguravaju odgovarajući uvjeti za razvoj alternativnih operatora i profitabilno natjecanje sa SMP operatorima. S obzirom na navedeno, HAKOM je smatrao potrebnim revidirati i objaviti novu metodologiju testa istiskivanja marže s obzirom da je do tada HAKOM u provođenju pojedinačnih testova istiskivanja marže koristio pravila dogovorena sa SMP operatorima, bez da ih je javno objavio. Stoga je svrha metodologije definirane i objavljene u srpnju 2014. bila revidirati postojeća pravila korištena pri testovima istiskivanje marže i definirati transparentu metodologiju koju će HAKOM koristiti pri svim budućim testovima istiskivanja marže. Ex ante test istiskivanja marže će se primjenjivati svaki put kada SMP operator namjerava na mjerodavnim tržištima ponuditi novi maloprodajni proizvod. To uključuje uslugu pristupa, javno dostupnu telefonsku uslugu, pakete vezanih usluga koji sadrže javno dostupnu telefonsku uslugu i uslugu širokopojasnog pristupa (dual-play) ili pakete vezanih usluga koji sadrže javno dostupnu telefonsku uslugu, uslugu širokopojasnog pristupa i uslugu prijenosa televizijskih programa uz plaćanje naknade (triple-play usluge). Također, HAKOM će u test istiskivanja marže uključiti i troškove promotivnih ponuda kako bi u svakom trenutku mogao ocijeniti profitabilnost pojedine ponude.

⁹ tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, 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 korisnike i tržištu maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu

Trenutno su pravila provođenja promotivnih ponuda SMP operatora definirana kroz regulatorne obveze koje su im određene na mjerodavnim maloprodajnim tržištima i omogućuju SMP operatoru pružanje određene maloprodajne usluge ispod troška kroz ograničeno promotivno razdoblje.

1.2.4 Odluka u postupku određivanja naknada unutar Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za uslugu veleprodajnog širokopojsnog i Standardne ponude Hrvatskog Telekom d.d. za iznajmljene elektroničke komunikacijske vodove

HAKOM je postupak utvrđivanja naknada pokrenuo sukladno regulatornoj obvezi nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva koja je odlukom HAKOM-a iz lipnja 2013. HT-u određena na mjerodavnim tržištima. Prema navedenoj odluci definirano je da će HAKOM odrediti naknade za usluge koje su predmet navedenih mjerodavnih tržišta u zasebnom postupku, na temelju rezultata troškovnog modela. Slijedom navedenog, u narednim razdobljima očekuje se nastavak aktivnosti HAKOM-a u postupcima analize tržišta kao i definiranju veleprodajnih uvjeta primjenom načela troškovne usmjerenosti cijena i troškovnih modela.

1.2.5 Odluka u postupku provođenja Test tri mjerila na tržištu javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike

U vezi s provedenim Testom tri mjerila, HAKOM je zaključio da na tržištima javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, postoji djelotvorno tržišno natjecanje. Prijedlogom odluka koje se odnose na tržišta telefonskih usluga u nepokretnoj mreži, formalno su deregulirane maloprodajne usluge HT-a i njegovih povezanih društava s obzirom da je HAKOM utvrdio da ne postoje prepreke na ovom tržištu radi kojih je potrebna prethodna regulacija. Dodatno, predmetna tržišta nisu dio Preporuke o mjerodavnim tržištima koja podliježu prethodnoj regulaciji iz 2007. što znači da na razini EU od 2007. nije postojala potreba prethodne regulacije navedenih tržišta (osim ukoliko ne postoje specifične nacionalne okolnosti).

1.2.6 Odluka u postupku analize tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike

HAKOM je odlukom u postupku analize tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike zadržao regulaciju HT-u na veleprodajnoj razini u smislu obveze pružanja WLR usluge pod reguliranim cijenama. Isto tako, navedenom je odlukom određena obveza HT-u i njegovim povezanim društvima Iskonu i Optimi da svaka njihova usluga koja u sebi sadrži uslugu pristupa, kao i usluga pristupa kao samostalna usluga, mora zadovoljiti test istiskivanja marže. Tim testom se osigurava da HT i njegova povezana društva i dalje ne smiju postaviti cijene svojih maloprodajnih usluga na razinu koja bi onemogućavala alternativnim operatorima da se profitabilno natječu s njima. Znači, HT i njegova povezana društva i dalje imaju obvezu dostaviti HAKOM-u maloprodajne pakete koji u sebi sadrže uslugu pristupa kako bi HAKOM provjerio prolaze li isti test istiskivanja marže, kao što je to bio slučaj i prijašnjih godina. Ovo tržište nije sastavni dio Preporuke EK o mjerodavnim tržištima koja je usvojena u listopadu 2014. što znači da se ovo tržište više ne nalazi na popisu tržišta koja prema EK zahtijevaju prethodnu regulaciju. Suprotno navedenom, a s obzirom da je HAKOM utvrdio da još uvijek postoje nedostaci na ovom tržištu, HAKOM ne predlaže deregulaciju ovog tržišta.

1.3 Građenje, pristup i korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i mreže

Praćenje zajedničkog korištenja izgrađene kabelaške kanalizacije jedna je od aktivnosti na koje se posebno posvećivala pozornost tijekom 2014. Aktivnosti su bile usmjerene prema prikupljanju podataka o infrastrukturi i povezanoj opremi infrastrukturnih operatora, sređivanju postojećeg stanja kabela uvučenih bez prethodnog zaključenja ugovora o pristupu i zajedničkom korištenju kabelaške kanalizacije, te sređivanju dokumentacije o položaju vodova u prostoru.

Vrsta elektroničke komunikacijske infrastrukture	količina
Trasa kabelaške kanalizacije (km)	21.800
Trasa kabela u zemlji (km)	26.300
Trasa nadzemne elektroničke komunikacijske mreže (km)	33.000
Stupova nadzemne elektroničke komunikacijske mreže (kom.)	210.000

Geodetsko snimanje elektroničke komunikacijske infrastrukture

Analizom prikupljenih podataka ustanovljeno je da od ukupne količine elektroničke komunikacijske infrastrukture još uvijek nije snimljeno i nije migrirano u cjelovitu on-line bazu podataka:

- 6.346 km trasa kabelaške kanalizacije
- 9.923 km trasa kabela u zemlji bez kabelaške kanalizacije
- 33.000 km trasa nadzemnih kabela s 210.000 stupova.

U svrhu uspostave cjelovite on-line baze podataka HAKOM je pokrenuo pilot projekt snimanja, izrade geodetskih elaborata za katastar vodova i unošenje podataka u jedinstvenu on-line bazu podataka. Projekt je trajao od 30. travnja do 1. prosinca 2014. Pilot projektom je bilo obuhvaćeno 8 županija, s tim da su Požeško-slavonska, Brodsko-posavska, Virovitičko-podravska i Vukovarsko-srijemska županija u potpunosti snimljene, a u Gradu Zagrebu te Osječko-baranjskoj, Splitsko-dalmatinskoj i Primorsko-goranskoj županiji snimljene su odabrane mreže u pojedinim jedinicama lokalne uprave. Ukupno je u Pilot projektu snimljeno:

- 547 km trasa kabelaške kanalizacije
- 773 km trasa kabela u zemlji bez kabelaške kanalizacije
- 4.727 km trasa nadzemnih kabela s pripadajućim stupovima.

Novim Zakonom o Nacionalnoj infrastrukturi prostornih podataka (NIPP) Državna geodetska uprava (DGU) definirana je kao Nacionalna kontaktna točka NIPP-a. Navedenim Zakonom provest će se usklađivanje s pravnom stečevinom EU u području uspostave infrastrukture prostornih podataka. NIPP daje osnovu za otkrivanje, pregled i uporabu prostornih podataka u državnim tijelima, gospodarstvu, nekomercijalnom i javnom sektoru, akademskoj zajednici i općenito građanima. Centraliziranim pristupom pretraživanja prostornih podataka u nadležnosti subjekata NIPP-a omogućit će se jednostavnije pregledavanje i preuzimanje istih. Za isti ili sličan skup prostornih podataka neće se financirati izrada u više institucija, već samo u jednoj, koja će uspostavom, održavanjem i nadzorom rada geoportala NIPP-a prostorne podatke podijeliti s drugima.

DGU je odgovoran za uspostavu Nacionalnog integriranog geo-informacijskog sustava komunalne infrastrukture, s modulom geografskog informacijskog sustava elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme (GIS EKI), odnosno jedinstvene baze GIS EKI koja treba osigurati pristup podacima o izgrađenoj elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i slobodnim elektroničkim komunikacijskim kapacitetima u RH.

1.3.1 Pravo puta

Temeljem ZEK-a i Pravilnika o potvrdi i naknadi za pravo puta, HAKOM izdaje potvrdu o pravu puta.

U 2014. godini donesene su izmjene i dopune *Pravilnika o potvrdi i naknadi za pravo puta (NN 151/14)* u svrhu pojednostavljenja procesa izdavanja potvrda o pravu puta na način da upravitelj općeg dobra ili vlasnik nekretnine može pred HAKOM-om pokrenuti postupak utvrđivanja infrastrukturnog operatora za elektroničku komunikacijsku infrastrukturu i drugu povezanu opremu na njegovim nekretninama. Cilj je žurnije rješavanje postojećih postupaka sklapanja ugovora i pokretanje novih postupaka o naknadi za korištenje nekretnina na kojima je elektronička komunikacijska infrastruktura, a koje su u vlasništvu jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave.

Na osnovu zahtjeva od infrastrukturnih operatora HAKOM je u 2014. izdao ukupno 1050 potvrda o pravu puta za ukupnu duljinu trase od 77.480,15 m.

Tablica 1.3. Kretanje broja izdanih potvrda o pravu puta

	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
Broj izdanih potvrda	2654	1254	255	1700	1050
Ukupna duljina trase	153.394,36	95.548,69	24.008,25	114.395,1	77.480,15

Izmještanje elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme

Tijekom 2014. pri HAKOM-u je pokrenuto je ukupno 77 zahtjeva za izmještanje EKI te je temeljem istih provedena procedura utvrđivanja infrastrukturnog operatora, vrste i količine EKI, provjera opravdanosti i vjerodostojnosti zahtjeva te prioriteta podnesenih zahtjeva. U postupku rješavanja zahtjevi su prosljeđivani infrastrukturnom operatoru na rješavanje te je praćena dinamika rješavanja. Riješeno je njih 44.

Preseljenje priključaka, otklanjanje kvarova, oštećenja mreže od strane treće osobe i redovnog održavanja mreže i opreme

HAKOM je u okviru svojih ovlasti i obveza tijekom 2014. kontinuirano pratio i provjeravao procedure i rokove vezane uz fizička preseljenja fiksnih priključaka, otklanjanja kvarova koji su nastali kao posljedica različitih vrsta oštećenja mreže te pravodobno poduzimao radnje kako bi se rokovi sveli na najkraću moguću mjeru i spriječila moguća financijska šteta za korisnike koji nisu u mogućnosti koristiti elektroničke komunikacijske usluge. Velika pozornost u aktivnostima je posvećena i brizi oko redovitog održavanja mreže.

Utvrđivanje infrastrukturnog operatora i visine naknade za korištenje nekretnine na kojoj je postavljena elektronička komunikacijska infrastruktura i druga povezana oprema

Tijekom 2014. pri HAKOM-u je pokrenuto je ukupno 688 zahtjeva za provođenje postupka utvrđivanja infrastrukturnog operatora i visine naknade za korištenje nekretnine na kojoj je postavljena EKI od čega je tijekom 2014. riješeno 299 zahtjeva. Treba napomenuti da je rješavanje ovih zahtjeva uvjetovano sređenošću investicijske i vlasničke dokumentacije.

Uređivanje imovinsko pravnih odnosa između jedinica lokalne samouprave i infrastrukturnog operatora

Jedinice lokalne samouprave imaju priliku samostalno, putem prava služnosti, ili u okviru ovlasti HAKOM-a, putem prava puta, urediti imovinsko-pravne odnose s infrastrukturnim operatorima, koji imaju svoju EKI-a na nekretninama u njihovom vlasništvu, s ciljem ostvarivanja novčanih naknada za korištenje njihovih nekretnina. Tijekom 2014. HAKOM je zaprimio ukupno 14 zahtjeva za posredovanjem u uređivanju imovinsko-pravnih odnosa između jedinica lokalne samouprave i infrastrukturnog operatora.

Poslovi vezani za građenje i prostorno planiranje obavljani su u skladu s propisanim rokovima. Razvojem i implementacijom internetskih usluga, u sklopu vlastitog programa pod nazivom „e-Agencija“, HAKOM je izradio dvije nove aplikacije „e-Uvjeti“ i „e-Smjernice“. Time je nastavljena poslovna politika približavanja korisnicima i omogućavanja bržih i jeftinijih načina pribavljanja određenih dokumenata. Podržavajući i aktivno provodeći opći stav potrebe daljnje i kontinuirane informatizacije društva u cjelini, HAKOM će omogućiti svojim korisnicima podnošenje zahtjeva elektroničkim putem za:

- pribavljanje posebnih uvjeta u postupku izdavanja lokacijske i/ili građevinske dozvole
- pribavljanje smjernica – zahtjeva u postupku izrade i donošenja prostornih planova.

Namjera HAKOM-a je daljnje unaprjeđenje poslovanja na način da sve njegove usluge budu dostupne, osim pismenim, i elektroničkim putem. Svim e-uslugama moguće je pristupiti putem HAKOM-ovog internetskog portala www.hakom.hr.

1.3.2 Prethodna mišljenja na dokumente prostornog uređenja

Početak 2014. stupio je na snagu novi Zakon o prostornom uređenju (NN br. 153/13) koji na drugačiji način propisuje ulogu javnopravnih tijela u donošenju dokumenata prostornog uređenja. U skladu s novim zakonom, uloga HAKOM-a kao javnopravnog tijela u području elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme je u određenoj mjeri pojednostavljena, odnosno kompletna procedura je bitno skraćena. Novi zakon više ne predviđa održavanje prethodnih rasprava koje se provode u svrhu pribavljanja zahtjeva i/ili smjernica za izradu prostornih planova, kao i davanja mišljenja na konačni nacrt prijedloga plana. Obveza HAKOM-a je da kod donošenja novog prostornog plana, izda svoje zahtjeve i/ili smjernice i izda mišljenje na prijedlog prostornog plana za javnu raspravu. U 2014. HAKOM je izdao 232 mišljenja na dokumente prostornog uređenja.

1.3.3 Posebni uvjeti gradnje i potvrda glavnih projekata

Za zahvate u prostoru, unutar zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme te zaštitne zone i radijskog koridora određenih radijskih postaja, HAKOM utvrđuje i izdaje posebne uvjete i potvrde glavnih projekata u skladu sa Zakonom o prostornom uređenju (N.N. br. 153/13) i Zakonom o gradnji (N.N. br. 153/13). Tijekom 2014. HAKOM je izdao posebne uvjete u 5.832 predmeta. HAKOM je u 2014. započeo s izdavanjem potvrda glavnih projekata te je riješeno 2304 predmeta.

Tablica 1.4. Posebni uvjeti gradnje i rješenja o uvjetima gradnje

Godina	2012.	2013.	2014.
Broj predmeta vezanih za posebne uvjete	5667	4731	5832
Broj predmeta vezanih za potvrde glavnih projekata	-	-	2304

1.3.4 Kvaliteta širokopojsnog pristupa u RH

Nastavljena su sustavna mjerenja prijenosnih parametara pretplatničkih petlji većeg broja pristupnih mreža u RH, što je osnovni preduvjet za postizanje zadovoljavajućeg stupnja kakvoće usluga koje se realiziraju tim pretplatničkim petljama. Dobivene vrijednosti komparirane su s onim koje su definirane relevantnom Standardnom ponudom (Poglavlje 4.1. RUO-a). Osim toga, obavljena su detaljna mjerenja prijenosnih parametara većine pretplatničkih petlji korisnika koji su se žalili na kakvoću usluga. Započeta je analiza kakvoće usluga temeljem DSLAM mjerenja za prijenosnu tehnologiju VDSL2 (profil 8b i 17a). Kreiran je i testiran predikacijski algoritam za silaznu/uzlaznu

brzinu prijenosne tehnologije ADSL2plus, koji će omogućiti bolju iskoristivost postojeće pristupne mreže, odnosno smanjiti broj neosnovano odbijenih zahtjeva za uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Realiziran je prvi FTTB pilot projekt (Zagreb) u našem raspetljanom okolišu te još jednom potvrđena DPBO metoda kao učinkovit način za osiguranje kakvoće usluga koje se i dalje nastavljaju pružati s postojeće lokacije (CO). Ovaj pilot projekt je potvrdio da se kod FTTB instalacija korištenjem standardizirane VDSL2 prijenosne tehnologije mogu ostvariti silazne prijenosne brzine cca 70 Mbit/s. Postojeća programska podrška za izračun prijenosnih brzina u raspetljanom okolišu a uvođenjem NGN FTTC koncepta nadograđena je tako da može podržati uvođenje vektorizirane prijenosne tehnologije (Preporuka ITU-T G.993.5). Prvi izračuni pokazuju da se područje prijenosnih brzina, definirano DA, u takvim uvjetima osjetno povećava. Napravljene su sve predradnje (specifikacija potrebne programske i sklopovske opreme) za sustavnog praćenja kakvoće usluga na višim slojevima mreže. Do sada se HAKOM uglavnom bavio problematikom kakvoće usluga na fizičkom sloju mreže.

1.3.5 Mrežna neutralnost i kvaliteta usluge pristupa internetu

HAKOM veliku pozornost posvećuje te intenzivno prati pitanja mrežne neutralnosti od početka 2010. Također, aktivno sudjeluje u radu BEREC-a u sklopu radne grupe koja se bavi tim pitanjem. U 2014. aktivnosti HAKOM-a bile su vezane na suradnju s BEREC-om i sudjelovanje u izradi BEREC-ove preporuke za praćenje minimalne kvalitete usluge u kontekstu mrežne neutralnosti. HAKOM-ovi stručnjaci bili su aktivni članovi radne skupine koja je izradila preporuku. U 2014. HAKOM nije zaprimio niti jedan prigovor korisnika vezano za poteškoće korištenja usluge pristupa internetu u dijelu koji se **odnosi na** blokiranje ili usporavanje korištenja određenih OTT usluga ili cjenovne diskriminacije istih. U skladu s *Provedbenim programom Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2012. do 2015. godine*¹⁰ HAKOM je uspostavio kontinuirano praćenje mogućih poteškoća vezanih uz neutralnost mreže kao pretpostavku nesmetanog razvoja aplikacija i usluga informacijskog društva, a u ožujku 2014. održane su prve javne konzultacije o temi upravljanja internetom putem web-stranica HAKOM-a.

U svrhu boljeg praćenja kvalitete usluge (brzine) širokopojasnog pristupa internetu, HAKOM od 2012. omogućava krajnjim korisnicima i operatorima besplatno korištenje certificiranog alata za mjerenje pristupne brzine **HAKOMetar**¹¹.

HAKOMetar je dostupan krajnjim korisnicima koji mogu provjeriti brzinu širokopojasnog pristupa internetu i usporediti je s brzinom ugovorenom s operatorom, pružateljem usluge. Nadalje, dobivena mjerenja su ujedno i podloga za prigovor pred operatorom u slučaju kada je ta brzina manja od ugovorene, odnosno manja od propisane minimalne brzine čija vrijednost ovisi o ugovorenoj maksimalnoj brzini. Iz statističkih podataka za 2014., kao i prethodnih godina, vidljivo je da je alat opravdao svoju svrhu jer je obavljeno više od 18 000 pojedinačnih mjerenja te završeno skoro 13 000 tisuću ciklusa (jedan ciklus znači da su obavljena tri mjerenja koja su potrebna za postupak pritužbe) u 2014. d navedenih 13 000 ciklusa 150 korisnika je imalo osnovu za podnošenje pritužbe operatoru (stvarna brzina je manja od ugovorene), a njih 67 se i pritužilo operatoru elektronskim putem. Iz ovih podataka je razvidno da velika većina operatora pruža brzine pristupa internetu koje su i ugovorene unutar pretplatničkih ugovora.

¹⁰ <http://www.mppi.hr/UserDocImages/VRH-Provedbeni-program-BB-strategija2011.pdf>

¹¹ <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=1144>

1.4 Inspekcijski nadzor u području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

Inspekcijski nadzori u području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga tijekom 2014. provedeni su s ciljem rješavanja sustavnih problema koji se javljaju na tržištu pri korištenju elektroničkih komunikacijskih mreža i pružanju elektroničkih komunikacijskih usluga, pružanju univerzalnih usluga te zaštite prava korisnika usluga, gradnje, postavljanju, održavanju i korištenju elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, uvjetima pravednog tržišnog natjecanja te prava i obveze sudionika na tržištu elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, zaštite podataka i sigurnost elektroničkih komunikacija, zaštite sigurnosti i cjelovitosti mreže i dr.

Također su obuhvaćeni inspekcijski nadzori provođenja regulatornih obveza i obveza propisani ZEK-om glede funkcioniranja pozivanja žurnih službi te prenosivosti broja, a radi osiguravanja usklađenosti pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga s odredbama ZEK-a te s odredbama provedbenih propisa. Jedna od strateških aktivnosti bila je i nadzor nad davateljima univerzalnih usluga s ciljem osiguravanja propisane kvalitete univerzalne usluge na cijelom području RH u smislu kakvoće usluge i mogućnosti pristupa mreži.

Kroz redovne aktivnosti tijekom 2014. obavljani su inspekcijski nadzori vezani uz implementaciju B2B funkcionalnosti, funkcioniranje usmjeravanja brojeva hitnih službi, kakvoću pristupa internetu, baratanja operatora s prometnim podacima javno dostupne telefonske usluge, postupanja operatora pri rješavanju prigovora svojih korisnika na iznos zaduženja ili kakvoću pružene usluge radi utvrđivanja ispunjavanja rokova provođenja postupka rješavanja prigovora na iznos zaduženja ili kakvoću usluge, naknada za nepravovremeni prijenos broja, obnavljanja imenika pretplatnika, provjera objave imenika javno dostupne telefonske usluge, te imenika usluga s posebnom tarifom, ispravnost telefonskih govornica, oglašavanja usluga, načina pružanja usluga s posebnom tarifom i dr.

Kroz ostale aktivnosti tijekom 2014. obavljani su inspekcijski nadzori vezani uz sudjelovanje u radu Povjerenstva za komunikaciju i koordinaciju inspekcija nadležnih za nadzor tržišta RH, sudjelovanje na sudskim raspravama prema pozivima sudova i svojstvu svjedoka-inspektora, ostale organizacijsko-tehničke aktivnosti s ciljem osiguravanja funkcionalnog jedinstva i osiguravanja potrebne suradnje i koordinacije s drugim tijelima nadležnim za nadzor u RH (AZTN, MINGO, MUP, MPPI i dr.).

2 UPRAVLJANJE OGRANIČENIM DOBRIMA

RF spektar i adresni i brojevni prostor su prirodno ograničena opća dobra čije je upravljanje povjereno HAKOM-u. Učinkovito upravljanje ovim dobrima omogućuje uvođenje novih tehnologija i usluga te razvoj gospodarstva u cjelini.

2.1 Upravljanje radiofrekvencijskim spektrom

Učinkovito upravljanje RF spektrom jedna je od temeljnih zadaća HAKOM-a. Na teritoriju RH upravljanje RF spektrom obuhvaća planiranje i pripremu tehničkih parametara mreža, izdavanje dozvola za uporabu RF spektra te kontrolu i nadzor spektra. Na međunarodnoj razini to se odnosi na usklađivanje uporabe RF spektra s vrijedećim odlukama i preporukama ITU-a i CEPT-a te vrijedećim međunarodnim sporazumima. Svojim djelovanjem na području upravljanja RF spektrom HAKOM osigurava nesmetan rad radiokomunikacijskih službi te brine o zaštiti zdravlja i sigurnosti korisnika te drugih osoba.

2.1.1 Djelotvorna uporaba radiofrekvencijskog spektra

Tijekom 2012. i 2013. HAKOM je dodijelio frekvencijski pojas digitalne dividende (790-862 MHz) operatorima pokretnih komunikacija. S obzirom na uporabu susjednog pojasa za digitalnu televiziju te prijarnika prilagođenih za prijam cijelom pojasu 470-862 MHz, uporaba LTE-a može uzrokovati smetnje televizijskom prijmu kod krajnjeg korisnika. Sukladno tome te obvezama iz dozvola za uporabu digitalne dividende, tijekom 2013. HAKOM je donio rješenje o postupku rješavanja tih smetnji. Smetnje koje su nastale zbog postavljanja baznih postaja rješavaju operatori pokretnih komunikacija. Za 2014. HAKOM je u svom financijskom planu predvidio sredstva kojim bi se krajnjim korisnicima (TV gledateljima) financirala nabavka i ugradnja filtra za uklanjanje smetnji nastalih zbog zastarjelih TV prijarnika. Putem javnog natječaja, za obavljanje usluga nabavke i ugradnje filtera, odabrane su tvrtke Centar za mjerenja u okolišu d.o.o. za Zagrebačku, Osječku, Riječku i Splitsku regiju te Odašiljači i veze d.o.o. za Dubrovačku regiju. Tijekom 2014. nije zaprimljen niti jedan zahtjev za rješavanje smetnje na ovaj način, što je uvjetovano između ostaloga planiranjem postavljanja baznih postaja od strane operatora na lokacijama gdje se ne očekuju smetnje, ali i njihovim smanjenim investicijama i sporijim razvojem izgradnje mreža pokretnih komunikacija nove generacije.

U svibnju 2014. HAKOM je organizirao „Forum o budućnosti UHF pojasa („druga digitalna dividenda“ i digitalna zemaljska televizija)“. Skup je okupio predstavnike sudionika na tržištu elektroničkih komunikacija i medija, tijela državne uprave, gospodarstva i znanstvene zajednice s ciljem informiranja i poticanja rasprave o budućnosti uporabe UHF frekvencijskog pojasa, „drugoj digitalnoj dividendi“, te o potrebama, perspektivama i mogućnostima razvoja televizije, odnosno pokretnih komunikacija i drugih servisa u frekvencijskom području 470–790 MHz. Forum je održan u dva tematska dijela. U prvom dijelu HAKOM je predstavio osnovne informacije o „drugoj digitalnoj dividendi“, a svoje mišljenje o uporabi UHF pojasa tom su prilikom dali predstavnici mrežnog operatora zemaljske digitalne televizije Odašiljači i veze d.o.o. te predstavnici operatora mreža pokretnih komunikacija okupljeni u Udruhu pokretnih komunikacija Hrvatske. U drugom dijelu, koji je moderirala Agencija za elektroničke medije, održan je okrugli stol o razvoju televizije, ulozi zemaljske digitalne televizije i budućnosti UHF pojasa.

U studenom 2014. održana je 7. plenarna sjednica članica potpisnica HCM (Harmonised Calculation Method) sporazuma, među kojima je i RH. Sporazum određuje pravila koordinacije frekvencija i radijskih postaja između susjednih država, a koje se koriste u radu mreža pokretnih i nepokretnih radijskih komunikacija. Usuglašene su izmjene i potpisana je nova inačica sporazuma, čime je koordinacijski proces usklađen s trenutnim i budućim tehnološkim razvojem, kao i novim potrebama

u pružanju usluga koje koriste frekvencijska područja pokrivena Sporazumom. HCM metodologija je ustanovljena u Europi, a sada se njena načela putem ITU-a i projekta HCM4A preslikavaju i na područje Afrike.

Povezano s aktivnostima u 2013., HAKOM je i tijekom 2014. bio uključen u rad Povjerenstva za rad na izmjenama Pravilnika o zaštiti od elektromagnetskih polja gdje je ukazivao na moguć utjecaj izmjena na tržište elektroničkih komunikacija, sukladno svojoj nadležnosti i dosadašnjim iskustvima pri rješavanju sličnih problema. Ministarstvo zdravlja je spomenuti Pravilnik donijelo u prosincu 2014.

Kao regulatorno tijelo koje vrši naplatu računa za pravo uporabe RF spektra (propisano Pravilnikom o plaćanju naknada za pravo uporabe adresa, brojeva i RF spektra, u nadležnosti MPPI) te određuje minimalne naknade u slučajevima kada se RF spektar dodjeljuje na temelju javne dražbe, HAKOM je za svoje potrebe proveo sveobuhvatnu analizu cijena RF spektra za javne mreže pokretnih komunikacija u EU.

U sklopu usklađivanja uporabe radiofrekvencijskog spektra na razini EU HAKOM je proveo pregled i ažuriranje svih izdanih općih dozvola, na temelju kojih se odgovarajući uređaji mogu slobodno koristiti na području čitave RH, bez izdavanja pojedinačne dozvole. Usklađivanje je provedeno s obzirom na vrijedeće odluke i preporuke ITU-a i CEPT-a te je izdana 151 opća dozvola (nove i izmijenjene postojeće). Sve izdane opće dozvole javno su objavljene na internetskim stranicama HAKOM-a.

U svrhu usklađivanja novog naziva HAKOM-a te kako bi se poboljšali postojeći postupci propisani vrijedećom regulativom, HAKOM je nakon provedenih javnih rasprava donio Izmjene i dopune Pravilnika o amaterskim komunikacijama te Izmjene i dopune Pravilnika o uvjetima dodjele i uporabe RF spektra.

Fiskalizacija u prometu gotovinom je mjera koja omogućuje efikasan nadzor ostvarenog prometa u gotovini. HAKOM je tijekom 2014. sukladno Pravilniku o fiskalizaciji gotovinom izdao 10 potvrda o nemogućnosti uspostave internetske veze za razmjenu podataka s Ministarstvom financija i poreznom upravom.

U okviru svojih redovitih djelatnosti izdavanja dozvola za uporabu RF spektra, tijekom 2014. HAKOM je izdao 4035 dozvola.

2.1.2 Javne mreže pokretnih komunikacija

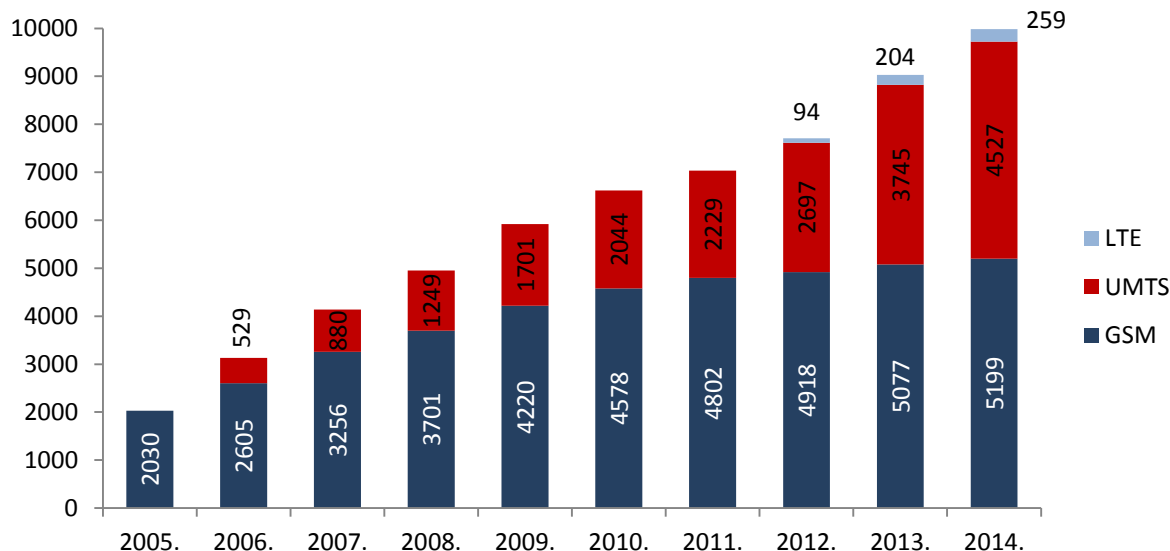
HAKOM je krajem 2014. dodijelio većinu preostalog RF spektra u frekvencijskome području za mreže pokretnih komunikacija 1805-1880/1710-1785. Javni poziv je raspisan početkom studenog. S obzirom da je bilo moguće udovoljiti svim zahtjevima pristiglim na poziv, odluka je donesena u prosincu 2014. Tvrtki Tele2 dodijeljen je frekvencijski blok od 2x15 MHz, a HT-u frekvencijski blok od 2x10 MHz. To znači dodatni prihod Državnom proračunu od 60 milijuna kn na godišnjoj razini do 2024.

Vrijedeće dozvole za uporabu RF spektra izdane operatorima pokretnih komunikacija su tehnološki neutralne te je odgovarajućim planovima dodjele omogućena fleksibilna implementacija tehnologija, što znači da operatori mogu koristiti sve postojeće tehnologije dopuštene za pokretne komunikacije (GSM, UMTS ili LTE) i u prethodno dodijeljenim pojasevima.

U sklopu multilateralnog sastanka u svibnju 2014., između predstavnika Austrije, Mađarske, Rumunjske, Srbije, Slovačke, Slovenije i Hrvatske, dogovoreni su i potpisani sporazumi o koordinaciji širokopojasnih sustava (UMTS/LTE/WiMAX) u frekvencijskim pojasevima 880 – 915/925 – 960 MHz i 1710 – 1785/1805 – 1880 MHz. Navedeni sporazumi temelje se na europskim odlukama i preporukama te do sada vrijedećem Sporazumu o koordinaciji IMT/UMTS sustava u GSM pojasevima. Ovime se dodatno regulira korištenje LTE sustava u graničnim područjima, čime se omogućuje učinkovitija uporaba i jednostavnije planiranje spektra u tim područjima.

Tijekom 2014. HAKOM je u sklopu redovitih aktivnosti, na osnovu prijava operatora, izdavao potvrde o usklađenosti za radijske postaje koje udovoljavaju ograničenjima propisanim u Pravilniku o zaštiti od elektromagnetskih polja. U postupku provjere posebna se pozornost obraćala na područja povećane osjetljivosti (stambena naselja, škole, dječje vrtiće, bolnice i slično). Također, HAKOM je u slučaju potrebe ili javnog interesa obavio dodatna mjerenja kako bi se sa sigurnošću provjerilo udovoljavanje propisima, odnosno kako bi cijeli postupak provjere učinio što transparentnijim. Na slici 2.1. je prikazan rast broja prijavljenih osnovnih postaja prema tehnologiji u RH.

Slika 2.1. Broj osnovnih postaja



2.1.3 Privatne mreže pokretnih komunikacija

Tijekom 2014. broj izdanih dozvola za privatne pokretne mreže (PMR) je na ukupnoj razini prethodnih godina. HAKOM, u cilju osiguranja djelotvorne i ekonomične uporabe RF spektra namijenjenog za PMR, u obzir uzima i druge uporabe na domaćoj i međunarodnoj razini.

Nastavljen je porast uporabe digitalne tehnologije te se sukladno najavama 2015. očekuje znatiji rast. Kako bi se to moglo uspješno provesti, tijekom 2014. obavljena su mjerenja radiofrekvencijskog spektra, potpisivanja potrebnih sporazuma sa susjednim državama te dogovori i pripreme na domaćoj razini za veći broj privatnih pokretnih mreža. Kao rezultat tih akcija stvoreni su preduvjeti za realizaciju PMR mreža tvrtki OiV i DUZS-a na cijelom teritoriju RH.

Također se očekuje početak rada GSM-R mreže Hrvatskih željeznica i lokalna TETRA mreža HEP-a.

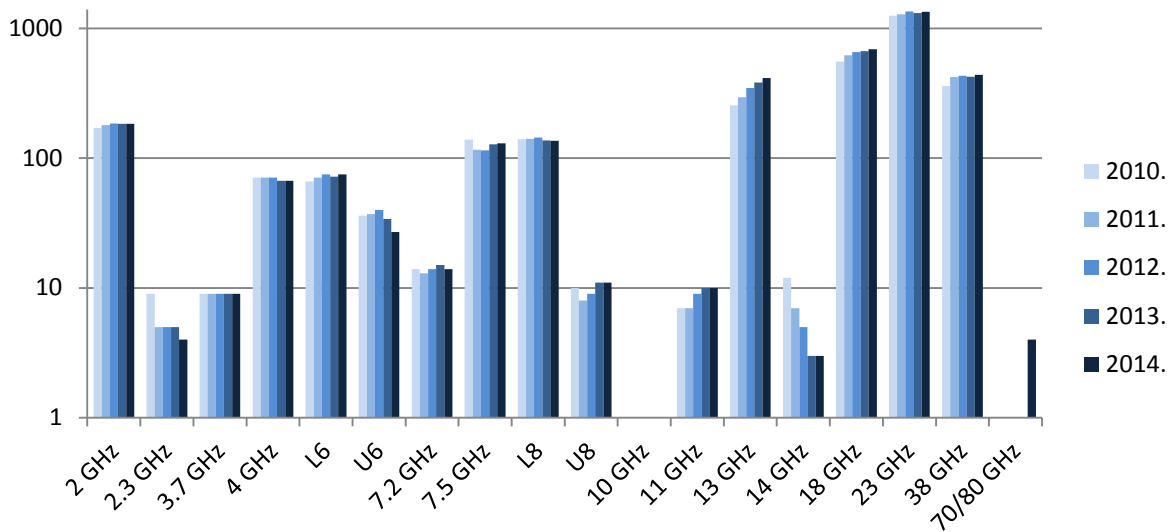
Potpisan je sporazum za frekvencijsko područje 440-470 MHz s Mađarskom, Austrijom i Slovenijom i time omogućena djelotvornija uporaba navedenog spektra. Međusobno priznavanje registara koordiniranih frekvencija s Republikom Slovenijom je dobrim dijelom dogovoreno tijekom 2014. te se početkom 2015. očekuje konačni dogovor.

2.1.4 Mikrovalne i satelitske mreže

HAKOM je u sklopu svojih redovnih aktivnosti tijekom 2014. obavljao poslove frekvencijskog planiranja i međunarodnog usklađivanja mikrovalnih veza. Frekvencijsko planiranje mikrovalnih veza je postupak tehničke analize pristiglih zahtjeva i dodjele parametara planiranim mikrovalnim vezama, s ciljem izbjegavanja pojave neželjenih smetnji, a u skladu s načelom učinkovite uporabe RF spektra. Za dio mikrovalnih veza, koje se nalaze u blizini međunarodnih granica Republike Hrvatske, obavljano je međunarodno usklađivanje definirano HCM sporazumom. Mikrovalne veze koje su realizirane

između Republike Hrvatske i susjednih zemalja usuglašene su izravnim dogovorom s nadležnim administracijama susjednih zemalja.

Slika 2.2. Broj veza po frekvencijskim područjima



Na slici 2.2 prikazan je broj mikrovalnih veza, a prema vrijedećim dozvolama kroz godine i po frekvencijskim pojasevima. Može se primijetiti kontinuirani rast broja mikrovalnih veza u frekvencijskim pojasevima 13, 18 i 23 GHz, uzrokovan prije svega povećanim zahtjevima za prijenosnim kapacitetima operatora pokretnih komunikacija. Također, za razliku od prošle godine, zabilježen je i rast ukupnog broja mikrovalnih veza. Razlog tom porastu dijelom leži u smanjenju naknada za korištenje radiofrekvencijskog spektra za mikrovalne veze polovicom 2014.

Tijekom 2014. HAKOM je zaprimio i obradio prve zahtjeve za mikrovalnim vezama u frekvencijskom pojasu 71-76/81-86 GHz. Posebnost tog frekvencijskog pojasa je u tome što se dodjela RF spektra vrši pojednostavljenim postupkom izdavanja dozvola.

Vezano uz satelitske mreže, zaprimani su i obrađivani zahtjevi za izdavanje dozvola za uporabu RF spektra u satelitskoj službi te prijave postavljanja radijskih postaja u satelitskoj službi koje rade na temelju izdanih općih dozvola. U sklopu međunarodnih aktivnosti analizirani su i obrađivani koordinacijski zahtjevi za satelitske mreže sukladno procedurama ITU-a.

Za nepokretne i satelitske sustave koji rade na temelju izdanih općih dozvola, HAKOM je redovito vodio i održavao popis prijavljenih postavljenih radijskih postaja.

2.1.5 Radijske mreže

Prema obavezama iz ZEK-a tijekom 2014. nastavljen je rad na postupcima planiranja i optimizacije FM radijskih mreža u frekvencijskom pojasu 87,6 MHz – 107,9 MHz, kao i međunarodnom usklađivanju radijskih postaja, osiguravanju tehničkih uvjeta za nove koncesije za pružanje medijske usluge radija te poboljšanju pokrivanja postojećih nakladnika.

Tijekom 2014. nastavljen je trend gašenja radijskih postaja te je broj nakladnika smanjen u odnosu na 2013. za šest radijskih nakladnika, a također je obustavljeno odašiljanje programa Hrvatskog radija na srednjem valu. Interes za pokretanjem novih radijskih postaja za sve razine koncesija, a posebno za gradska područja i dalje postoji, te je HAKOM na temelju zahtjeva Agencije za elektroničke medije (AEM) pokrenuo postupak međunarodnog usklađivanja tehničkih parametara radijskih postaja, kako bi se osigurali uvjeti za koncesiju na područjima gdje je to bilo moguće s obzirom na zagušenost radijskog spektra. Tako su tijekom 2014. donesene odluke o davanju koncesije za tri nova nakladnika.

U okviru međunarodnih aktivnosti vezanih za usklađivanje tehničkih parametara radijskih postaja HAKOM je sudjelovao na bilateralnom koordinacijskom sastanku s administracijom Srbije.

Podatci o slobodnim frekvencijama za nove mreže objavljeni su u bazi podataka RF spektra za područje radija, javno dostupnoj na HAKOM-ovim internetskim stranicama. Tijekom 2014. redovito su osvježavani podatci o radijskim postajama na osnovu rezultata međunarodnog usklađivanja, planiranja i optimizaciji, odnosno suradnje s AEM-om.

U sklopu redovnih aktivnosti, HAKOM je odgovarao i na upite AEM-a o postojanju uvjeta za raspisivanje koncesija na pojedinim područjima te dostavljao obavijesti o izmjenama tehničkih parametara postojećih nakladnika. Kao preduvjet za potpisivanje ugovora o koncesiji, HAKOM je obavljao tehničke preglede ispunjavanja minimalnih uvjeta za obavljanje medijskih djelatnosti.

Pored spomenutih koordinacijskih sastanaka, suradnja na međunarodnoj razini nastavljena je i usklađivanjem radijskih postaja korespondencijom sukladno međunarodnim sporazumima. Prema obavezama iz međunarodnih sporazuma HAKOM je pokrenuo postupak usklađivanja tehničkih parametara radijskih postaja te je zaprimio i odgovorio na velik broj zahtjeva iz zemalja u okruženju (Austrija, Bosna i Hercegovina, Njemačka, Italija, Mađarska, Slovenija i Srbija).

Redovito su analizirane FM/T-DAB radijske postaje objavljene putem ITU BRIFIC obavijesti (Radiocommunication Bureau International Frequency Information Circular). HAKOM je prijavio usklađene FM radijske postaje u međunarodni frekvencijski plan GE84, kao i u glavni međunarodni registar radijskih frekvencija MIFR (Master International Frequency Register). MIFR sadrži popis međunarodno usklađenih radijskih frekvencija koje su trenutno u radu i objava u ovom registru osigurava najveću razinu prava u okviru međunarodnih sporazuma. Prvenstveno se to odnosi na zaštitu od smetnji te je objava u MIFR-u izuzetno važna za osiguravanje nesmetanog rada radijskih postaja na međunarodnoj razini.

2.1.6 Televizijske mreže

U RH je do sada izgrađeno ukupno 6 mreža zemaljske digitalne televizije. Od toga četiri mreže prenose DVB-T signale multipleksa MUX A, B i D (nacionalno-regionalna i lokalna mreža) slobodne za prijam u javnosti, a koji su kodirani prema MPEG-2 standardu, dok dvije mreže prenose DVB-T2 signal multipleksa MUX C i E, koji su kodirani u MPEG-4 standardu. Unutar multipleksa MUX C i E emitiraju se naplatni („PAY TV“) programi „EVO TV“ platforme.

U skladu s izdanim dozvolama za uporabu radiofrekvencijskog spektra za digitalnu televiziju operator mreža za digitalnu televiziju može optimizirati mrežu puštanjem u rad novih odašiljača ili promjenom parametara postojeće mreže. HAKOM je za sve odašiljače koji su pušteni u rad tijekom 2014. izdao potrebne parametre i potvrde o usklađenosti radijskih postaja.

S obzirom na rasprave u Europi izvjesno je da će se spektar druge digitalne dividende u frekvencijskom području 694-790 MHz koristiti za usluge pokretnih komunikacija. HAKOM je u 2014. započeo s pripremnim aktivnostima kako bi digitalna televizija oslobodila spektar 694-790 MHz. Ovaj složeni proces zahtijeva mnoge prilagodbe, te je HAKOM identificirao mjere koje će tržištu televizije omogućiti daljnji razvoj i konkurentnost. HAKOM je započeo s izradom nacionalnog frekvencijskog plana za digitalnu televiziju u pojasu 470-694 MHz, koji se temelji na DVB-T2 standardu. Nastavljen je postupak međunarodnog usklađivanja hrvatskih DVB-T/DVB-T2 postaja sa susjednim zemljama te je provedena analiza koordinacijskih zahtjeva administracija Austrije, Bosne i Hercegovine, Njemačke, Mađarske, Crne Gore, Češke i Slovačke.

Baza podataka RF spektra za područje TV-a obnavljana je na temelju rezultata planiranja i optimizacije TV mreža i međunarodnog usklađivanja frekvencija.

Također je proveden postupak javnog poziva na temelju kojeg je tvrtki Odašiljači i veze d.o.o. izdana dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra za digitalnu televiziju na području digitalne regije L-ZA (općine Zaprešić, Bistra, Luka, Jakovlje, Dubravica, Pušća, Marija Gorica i Brdovec).

2.1.7 Kontrola i nadzor spektra

U svrhu provedbe usklađivanja uporabe radijskih frekvencija na domaćoj i međunarodnoj razini, obavljanja kontrole RF spektra, mjerenja, ispitivanja te utvrđivanja i uklanjanja uzroka smetnja, kao i drugih stručnih i tehničkih poslova u sklopu djelotvornog upravljanja RF spektrom, HAKOM ima izgrađen kontrolno-mjerni sustav na području RH.

Na području RH ustrojena su četiri kontrolno-mjerna središta (KMS), u okviru sjedišta HAKOM-a u Zagrebu, odnosno podružnica u Osijeku, Rijeci i Splitu, koja predstavljaju optimalnu osnovu kontrolno-mjernog sustava HAKOM-a za svakodnevnu učinkovitu kontrolu RF spektra i obavljanje ostalih tehničkih aktivnosti.

KMS-ovi se operativno nadopunjuju s deset daljinski upravljanih kontrolno-mjernih postaja bez posada. Nakon puštanja u rad prve prijenosne kontrolno-mjerne postaje (u daljnjem tekstu: PKMP) u priobalju Istre 2013. godine, tijekom 2014. godine izgrađena je i druga kontrolno-mjerna postaja takve vrste. Navedena PKMP smještena je na području južne Dalmacije te omogućuje vrlo kvalitetna mjerenja radiofrekvencijskih signala na području južnog Jadrana, čime je dodatno povećano područje pokrivanja i učinkovitost cijelog kontrolno-mjernog sustava, a s time kvaliteta i mogućnost zaštite radiofrekvencijskog spektra, ograničenog prirodnog dobra od interesa Republike Hrvatske.

Za svakodnevne poslove kontrole RF spektra i ostale tehničke poslove u okviru svoje nadležnosti, kao nadopunu sustavu KMS-a i KMP-a/PKMP-a, HAKOM koristi i pet mjernih vozila opremljenih mjernom opremom.

Kao i prethodnih godina i tijekom 2014. godine veliki dio poslova vezanih uz kontrolu spektra odnosio se na mjerenje smetnja iz Talijanske Republike koje duž priobalnog područja RH, od Savudrije na sjeveru Istre do Prevlake na jugu, ometaju prijam hrvatskih radijskih i televizijskih programa.

Također, u okviru svakodnevnog nadzora i kontrole RF spektra sustavno su se provodila i mjerenja u svrhu zaštite RF spektra. Mjerenja su obavljana iz sva četiri KMS-a i deset daljinski upravljanih KMP-a, uključujući dva PKMP-a, dok su mjernim vozilima provedena mjerenja na područjima na kojima nepokretni dio mjernog sustava ne pruža zadovoljavajuću mogućnost kontrole RF spektra.

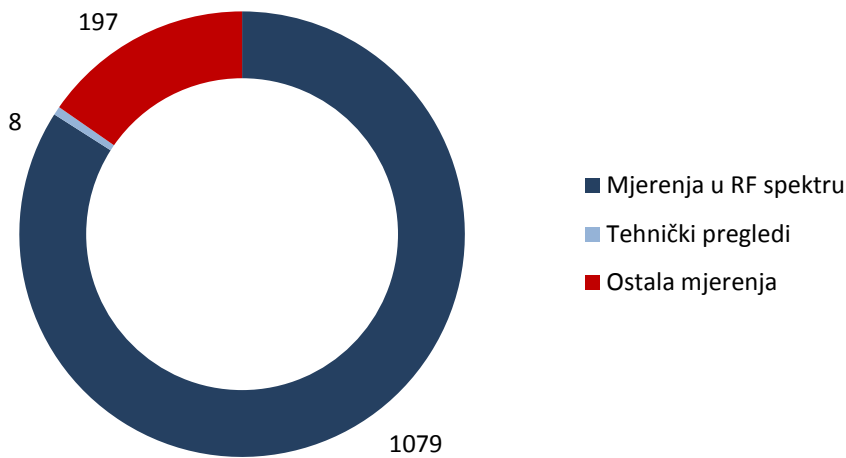
Osim gore navedenih mjerenja u svrhu zaštite i kontrole RF spektra po potrebi su obavljana i mjerenja za frekvencijsko planiranje i međunarodnu koordinaciju frekvencija.

Sukladno planu mjerenja za 2014. uspješno su provedene sve predviđene mjerne kampanje i ostala mjerenja u RF spektru s naglaskom na zaštitu od smetnja. Obavljena je i kontrola rada radijskih postaja u mikrovalnim vezama i radijskih postaja u radiodifuziji sukladno uvjetima iz dozvola, mjerenja EMP-a te ostala mjerenja. Slika 2.3. prikazuje raspodjelu mjerenja koja nisu obuhvaćena svakodnevnim mjerenjima s nepokretnih kontrolno-mjernih postaja.

U sklopu svakodnevnih i periodičkih mjerenja s nepokretnih kontrolno-mjernih postaja, u svrhu kontrole RF spektra obavljeno više od 3800 mjerenja tijekom 2014.

Općenito, rezultati provedenih mjerenja ukazuju na daljnje povećanje broja smetnji od međunarodno neusklađenih radijskih i televizijskih odašiljača s područja Talijanske Republike. Broj smetnja iz ostalih susjednih zemalja bio je u skladu s prethodnim godinama i uz primjerenu suradnju pri njihovom uklanjanju.

Slika 2.3. Mjerenja



Zbog nepridržavanja zakonskih i podzakonskih propisa o uvjetima i načinu uporabe RF spektra pokrenuta su tri postupka inspekcijskog nadzora tijekom kojih je zabranjen rad nelegalnih radijskih postaja ili naređeno usklađenje radijskih postaja s propisima, u slučajevima nesukladnosti.

Mjerenje elektromagnetskih polja

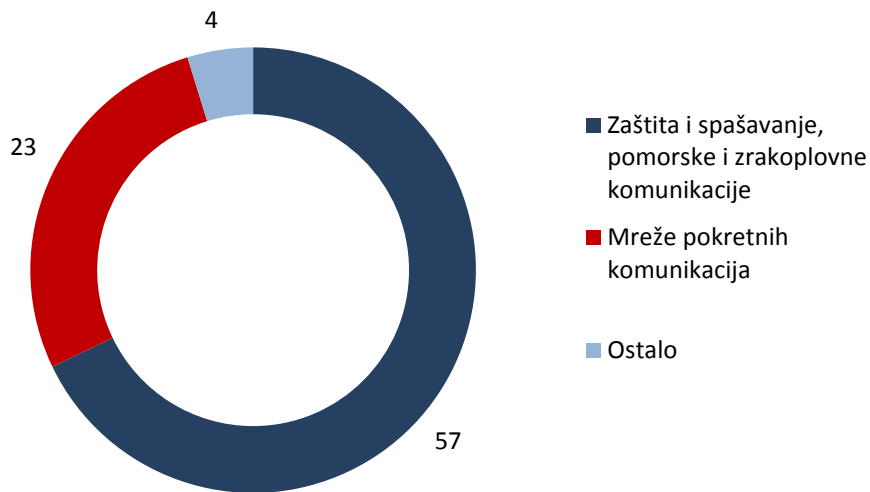
Kontrola RF spektra je uključivala i mjerenja veličina elektromagnetskih polja na područjima povećane osjetljivosti, a u svrhu zaštite zdravlja ljudi od elektromagnetskog zračenja. Redovito su kontrolirani i rezultati mjerenja dostavljeni od pravnih osoba ovlaštenih za obavljanje mjerenja elektromagnetskog zračenja. Temeljem provedenih mjerenja na svim lokacijama utvrđene su razine elektromagnetskih polja znatno niže od maksimalno dopuštenih propisanih razina. Svi rezultati mjerenja javno se objavljuju i dostupni su na HAKOM-ovim internetskim stranicama¹²(poveznica <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=1119>).

Smetnje

Zaštita od smetnja u radijskim komunikacijama jedna je od važnijih zadaća HAKOM-a kojom se osigurava nesmetan rad elektroničkih komunikacijskih sustava i pružanje usluga putem istih na području RH. Posebna pozornost posvećena je tijelima državne uprave nadležnim za zaštitu i spašavanje, hitnim službama, pomorskim i zrakoplovnim radijskim komunikacijama, koje imaju važnu ulogu za sigurnost ljudskih života i zaštitu imovine, te operatorima pokretnih elektroničkih komunikacija.

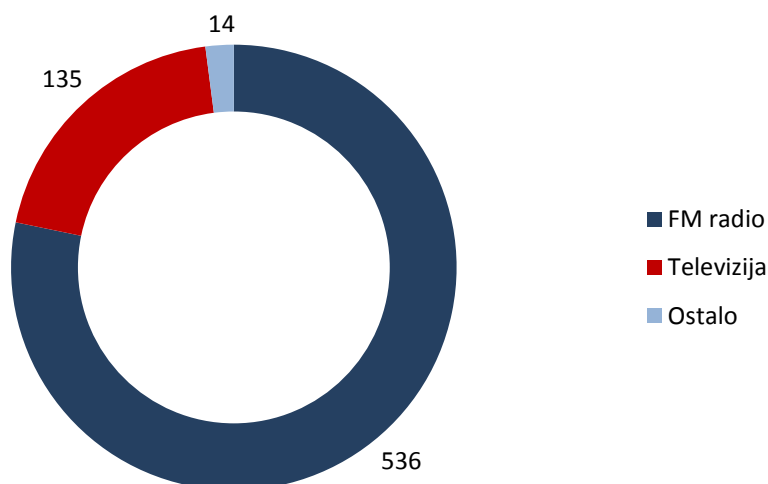
Tijekom 2014. broj prijavljenih i uklonjenih tuzemnih smetnja neznatno je smanjen u odnosu na 2013. godinu. U mrežama pokretnih komunikacija zabilježen je blagi pad smetnja, dok je u ostalim frekvencijskim područjima zabilježen blagi rast.

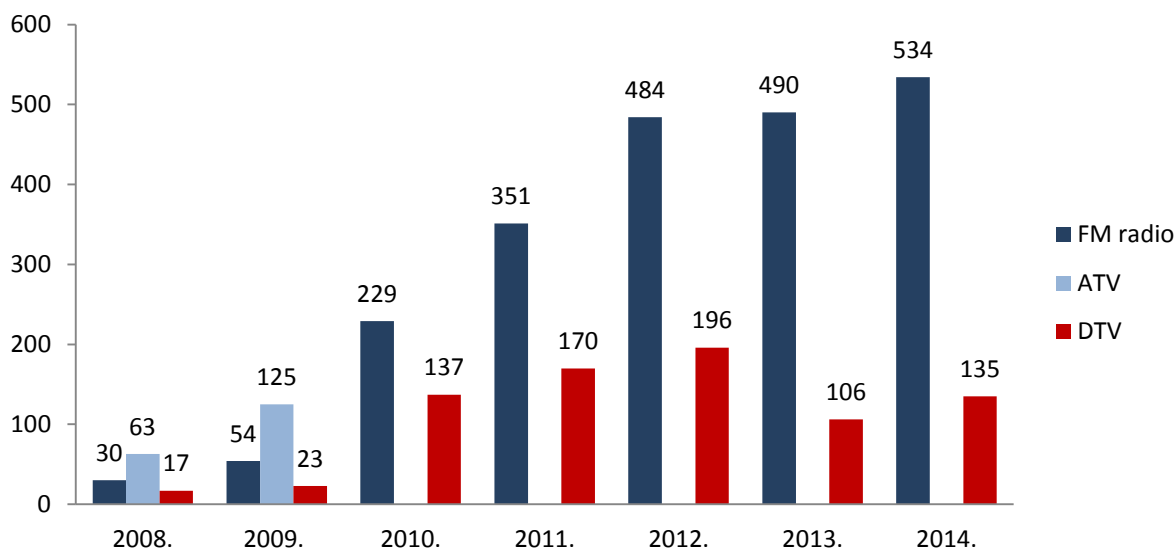
¹² <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=1119>

Slika 2.4. Tuzemne smetnje

Osim tuzemnih smetnja, HAKOM je tijekom 2014. kroz svakodnevnu kontrolu i nadzor RF spektra na području RH radio na otkrivanju i identificiranju inozemnih smetnja te je pokretao postupke za njihovo uklanjanje sukladno međunarodnim propisima. Slikom 2.5. prikazan je ukupan broj evidentiranih inozemnih smetnja. Broj evidentiranih smetnja tijekom 2014. nešto je veći u odnosu na 2013., ponajprije zbog zabilježenog većeg broja smetnja u području radijskih i televizijskih frekvencija, koje pristižu iz Talijanske Republike, dok je u području ostalih radiokomunikacijskih usluga zabilježen nešto manji broj smetnja.

Tijekom ljetnih mjeseci provedena je redovita kampanja mjerenja signala za FM radio i TV u priobalnom području sa svrhom praćenja stanja i prisutnosti smetnja na frekvencijama dodijeljenim RH sukladno međunarodnim sporazumima i planovima (GE84 i GE06). Provedena mjerenja tijekom 2014. pokazala su i dalje veliki broj smetnja s područja Talijanske Republike koje najčešće ljeti onemogućuju kvalitetan prijam radijskih i televizijskih programa, kako na većem dijelu Istre, tako i duž cijelog hrvatskog priobalja. Usporedba broja prijave smetnja poslanih talijanskoj administraciji tijekom 2014. u odnosu na prethodne godine prikazana je na slici 2.6. Iz prikazanih podataka može se uočiti nešto veći broj prijave smetnja za FM radio i DTV u odnosu na 2013.

Slika 2.5. Inozemne smetnje

Slika 2.6. Talijanske smetnje

Talijanska smetnja prijemu radijskih i televizijskih programa u RH

Iako problem talijanskih smetnja prijemu hrvatskih radijskih i televizijskih programa duž jadranske obale RH datira unazad nekoliko desetljeća, dodatno narušavanje kvalitete prijama digitalne televizije započelo je u priobalnom dijelu Istre u prosincu 2010. s početkom prelaska na DTV na sjeveru Italije. Daljnjom digitalizacijom u Italiji do kraja 2012. smetnje su se proširila i na ostali dio jadranske obale RH sve do Prevlake, a ista razina smetnji, uz manje oscilacije, nastavljena je tijekom 2013. i 2014.

FM radijske smetnje iz Italije također se iz godine u godinu povećavaju, a svake godine razina i broj smetnja kulminira u ljetnim mjesecima kada je na obalnom području gotovo nemoguće slušati hrvatske FM radijske postaje.

HAKOM je tijekom 2014., kao i prethodnih godina, uložio velike napore kako bi se postojeće smetnje na TV kanalima u priobalnom dijelu uklonile te kako bi se izbjegle nove smetnje iz Talijanske Republike.

U sklopu opsežne mjerne kampanje provedene u priobalnom području i na otocima s ciljem praćenja i identifikacije smetnja iz Italije, identificirane smetnje rezultirale su slanjem 669 međunarodnih prijava smetnja administraciji Talijanske Republike o čemu je paralelno izvješten i ITU, odgovoran za provedbu međunarodnih sporazuma iz područja elektroničkih komunikacija.

HAKOM je nastavio s praksom redovitog izvještavanja o statusu smetnja i traženja pomoći nadležnih tijela ITU, Radijskog regulacijskog odbora (RRB) i direktora Radiokomunikacijskog ureda (BR), u rješavanju ovog gorućeg pitanja za RH.

Također, HAKOM je aktivno sudjelovao i u radu Radne skupine za prekograničnu koordinaciju („Good Office“) osnovane od savjetodavne Skupine za politiku upravljanja radiofrekvencijskim spektrom (dalje u tekstu: RSPG) pri Europskoj komisiji. U fokusu radne skupine je rješavanje problema prekograničnih smetnja iz Talijanske Republike prema susjednim zemljama te je kao rezultat aktivnosti zainteresiranih zemalja, prvenstveno Hrvatske, Slovenije, Francuske i Malte, administracija Talijanske Republike donijela novi frekvencijski plan čija bi primjena trebala doprinijeti značajnom smanjenju smetnji DTV mrežama u RH. Za provedbu mjera gašenja i/ili zamjene frekvencija u Talijanskoj Republici osiguran je fond od 51 mil. eura kao kompenzacijska mjera nakladnicima, a predviđeni rok za provedbu istih je 30. travnja 2015.

2.1.8 RiTT oprema

HAKOM je tijekom 2014. aktivno sudjelovao u izradi nove Direktive Europskog parlamenta i Europskog vijeća o usklađivanju zakonodavstava država članica o stavljanju na raspolaganje radijske opreme na tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/5/EZ. Nova Direktiva je stupila na snagu u lipnju 2014. dok se Direktiva 1999/5/EZ stavlja izvan snage od 13. lipnja 2016. Radijska oprema uključuje proizvode poput pokretnih radiotelefona, GPS/Galileo prijamnika i bežičnih ključeva za otvaranje vrata automobila. Direktiva omogućuje rastućem broju korisnika uporabu radijske opreme bez uzrokovanja smetnja. Ona predstavlja bazu za daljnje inovacije i razvoj u području pokretnih komunikacija. Pouzdane i brze bežične komunikacije su ključne za razvoj u proizvodnji, uslugama, obrazovanju, zabavi i svim ostalim aspektima života. Nova Direktiva uvodi mogućnost uvođenja zahtjeva za zajedničkim baterijskim punjačima mobilnih telefona i drugih prijenosnih uređaja. Također, uvode se pravila usmjerena pojednostavljenju primjene Direktive, poboljšavanju sukladnosti i instrumente pomoći pri nadzoru tržišta, poput praćenja odgovornosti subjekata i mogućnosti zahtijevanja registracije radijske opreme niske razine sukladnosti. HAKOM će u 2015. sudjelovati u radu radne skupine za preuzimanje pravne stečevine EU u području elektromagnetske kompatibilnosti i radijske opreme.

Tijekom 2014. inspektori elektroničkih komunikacija proveli su 42 inspekcijska nadzora nad stavljanjem na tržište RiTT opreme. Pored toga izdana su 2 rješenja o uklanjanju RiTT opreme s tržišta zbog utvrđene nesukladnosti. Inspektori elektroničkih komunikacija su u suradnji s Upravom za inspekcijske poslove u gospodarstvu Ministarstva gospodarstva uspješno implementirali i provode nadzor tržišta temeljem dojava iz RAPEX sustava, te je uspješno implementiran ICSMS sustav koji je ulaskom RH u punopravno članstvo EU postao obveza. Nadalje, inspektori su tijekom 2014. aktivno sudjelovali u radu Povjerenstva za koordinaciju i komunikaciju između inspekcija nadležnih za nadzor proizvoda stavljenih na tržište i/ili raspolaganje na tržištu RH.

2.2 Upravljanje adresnim i brojevnim prostorom

Jedna od zadaća HAKOM-a je osiguravanje djelotvorne uporabe adresa i brojeva. Pritom HAKOM obavlja sljedeće poslove:

- izmjene Plana adresiranja i Plana numeriranja u skladu sa zahtjevima tržišta
- dodjeljuje adrese i brojeve operatorima na temelju Plana adresiranja i Plana numeriranja te nadzire uporabu istih
- nadzire postupak prijenosa brojeva osobito rad centralne administrativne baze prenesenih brojeva (CABP), i brine o potrebnim promjenama na CABP-u kako bi ista bila funkcionalna.

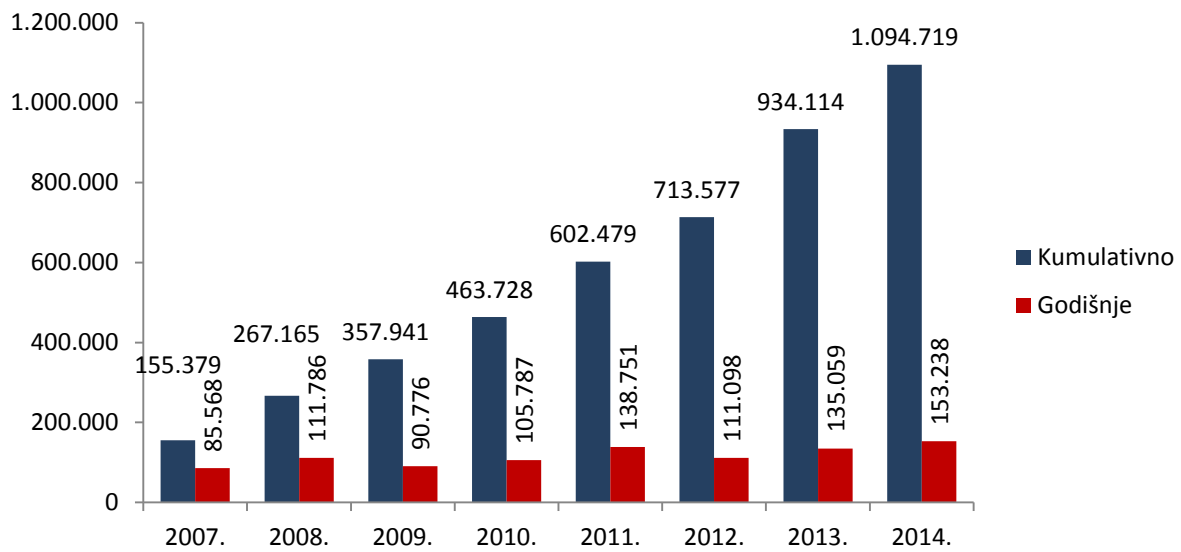
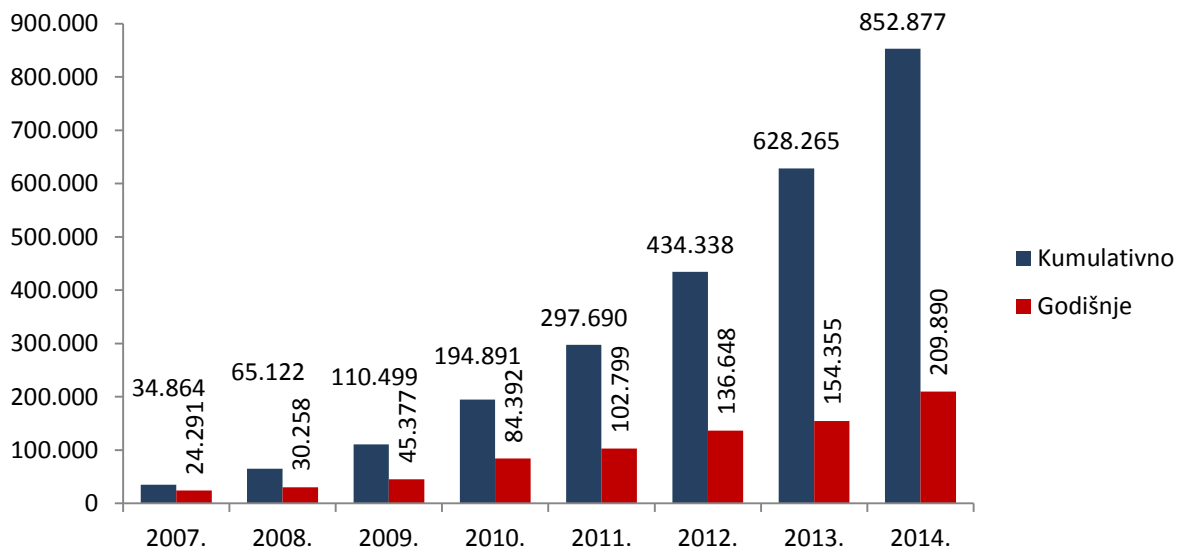
2.2.1 Adresni i brojevni prostor

Izmjenama Plana numeriranja koje su stupile na snagu u svibnju 2014., omogućen je pristup prema kratkim kodovima za govorne usluge te definiranje pojma komunikacije između strojeva (eng. machine-to-machine, M2M). Naime, bilo je potrebno propisati obvezu svim operatorima da omoguće pristup kratkim kodovima iz svih javnih elektroničkih komunikacijskih mreža (osobito hitne službe i usluge od javnog interesa), što kod usluga platnog prometa nije opravdano zahtijevati od operatora, jer se radi o pružanju usluga različitih od elektroničkih komunikacijskih usluga i pri tome je komunikacijska mreža samo kanal za obavljanje transakcije pružene usluge. S obzirom na to da pojam komunikacije između strojeva nije bio definiran u vrijedećem Planu numeriranja, ovim izmjenama Plana numeriranja jasno je opisana M2M usluga.

Ubrzanom diversifikacijom usluga na tržištu EK raste potražnja za nacionalnim resursima iz adresnog i brojevnog prostora. To zahtijeva stalno osposobljavanje djelatnika odjela kako bi bili u mogućnosti pratiti svjetske trendove uvođenja novih usluga i tehnologija na tržištu EK te primjenu novih informatiziranih pomagala za upravljanje adresnim i brojevnim prostorom.

2.2.2 Prijenos broja

Kako bi uklonio zapreku za ulazak novih sudionika na tržište, HAKOM je pravovremeno (2005.) uveo uslugu prijenosa broja. Trenutno, HAKOM mora voditi brigu o pravovremenoj nadogradnji, uvođenju novih funkcionalnosti te redovitom održavanju centralne baze prenesenih brojeva radi konkurentnije tržišne utakmice i pojave atraktivnih maloprodajnih usluga za krajnje korisnike, koje mora pratiti adekvatan proces prijenosa broja. Drugim riječima, kvalitetan administrativni i tehnički proces usluge prijenosa broja važan je čimbenik za zadovoljstvo krajnjeg korisnika.

Slika 2.7. Broj prenesenih brojeva u pokretnim mrežama**Slika 2.8.** Broj prenesenih brojeva u nepokretnim mrežama

Aplikacija e-Prenosivost, koja se nalazi na HAKOM-ovom internetskom portalu je najkorištenija aplikacija putem koje korisnik prati status prijena broja i dobiva informaciju u kojoj se mreži broj trenutno nalazi, a sve u stvarnom vremenu, sinkronizirano sa središnjom bazom prenesenih brojeva.

3 TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA

Uloga i značaj poštanskih usluga, odnosno tržišta poštanskih usluga na globalnom komunikacijskom tržištu, značajno se promijenila u proteklom razdoblju. Međutim, poštanske usluge su i dalje ostale vrlo važan čimbenik koji utječe na gospodarski razvoj.

3.1 Pregled tržišta poštanskih usluga

Tržište poštanskih usluga u RH uređeno je Zakonom o poštanskim uslugama (dalje: ZPU) donesenim krajem 2012. s primjenom od početka 2013., a koje je u potpunosti liberalizirano i dio je jedinstvenog tržišta EU te su određeni trendovi prisutni na tom tržištu, prisutni i na našem tržištu. Međutim, uslijed opće gospodarske krize, u RH su pozitivni učinci liberalizacije na određena kretanja i razvoj tržišta nešto slabije izraženi nego u EU, što ne znači da ih uopće nema. Također, klasične poštanske usluge sve su više pod pritiskom drugih, modernijih, načina komuniciranja, što također utječe na rast i razvoj tržišta. Usprkos svemu, tržište poštanskih usluga u RH, ukoliko promatramo ukupan broj ostvarenih usluga, u 2014. je malo poraslo, čime je zaustavljen negativan trend koji je bio prisutan na tržištu unazad nekoliko godina. Navedeni pokazatelj na određeni način upućuje na promjenu trenda u budućem razdoblju što se prema određenim kretanjima u okruženju i očekuje. Otvoreno tržište pozitivno je utjecalo na međunarodni promet na način da je od početka liberalizacije broj usluga u međunarodnom prometu u stalnom rastu, što je potaknulo i veću fluktuaciju davatelja na tržištu, a samim time i veću konkurenciju. To je dodatno utjecalo na pojavu novih usluga, povećanje kvalitete, smanjenje cijena pojedinih segmenta usluga te povećanje broja paketa i usluga s dodanom vrijednosti. Povećanje broja usluga jednim je dijelom utjecalo i na povećanje prihoda, tako da je ostvaren nešto veći prihod nego prethodne godine čime je zaustavljen višegodišnji pad prihoda na poštanskom tržištu. U budućem razdoblju moguć je nastavak pozitivnog kretanja jer se očekuje da davatelji iskoriste mogućnosti koje se pružaju na tržištu te time povećaju svoje prihode gdje se prvenstveno misli na mogućnosti koje su povezane s e-trgovinom, uslugom s najvećim potencijalom za rast, a koja u RH još nije dovoljno iskorištena.

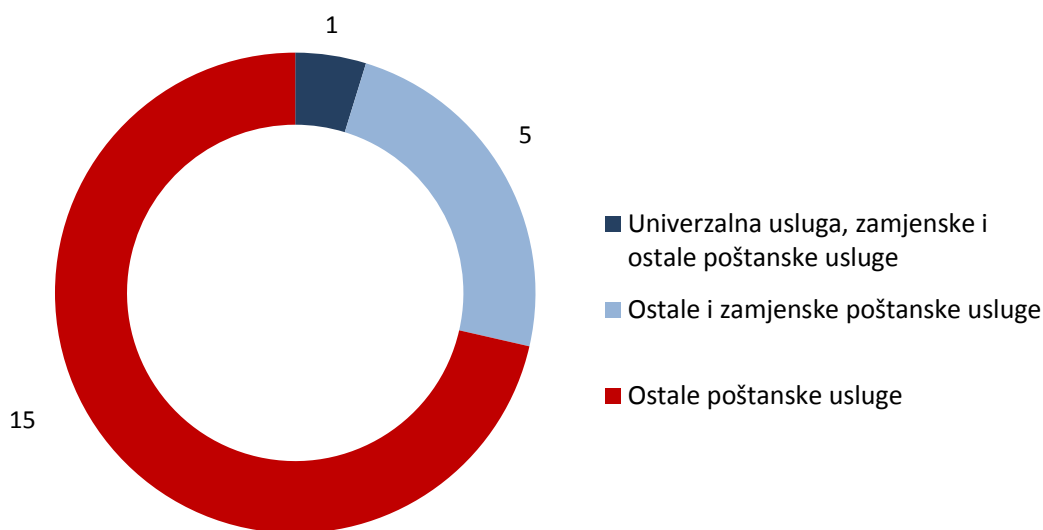
3.1.1 Davatelji na tržištu poštanskih usluga

Liberalizacija je omogućila dinamičke promjene na tržištu poštanskih usluga, odnosno na promjene koje su nastupile prilikom pružanja poštanskih usluga od strane davatelja. Naime, liberalizirano tržište otvorilo je nove mogućnosti i izazove, kako za postojeće, tako i za potencijalne davatelje usluga, zbog čega je u 2014. dolazilo do stalnih promjena u broju davatelja poštanskih usluga. Pojedini davatelji koji nisu našli interes ili se nisu snašli na tržištu, prestali su obavljati usluge, dok su se s druge strane pojavili novi davatelji koji svoje poslovanje temelje na poštanskim uslugama, bilo kao svoju osnovnu djelatnost, bilo da su postojeće poslovanje proširili i s djelatnošću pružanja poštanskih usluga. Tako je na kraju 2014. bio ukupno 21 davatelj poštanskih usluga što je za dva manje nego na kraju 2013., pri čemu je tijekom 2014. pet postojećih davatelja prestalo s radom, a prijavljeno je troje novih davatelja. Predviđa se da će i ubuduće jedan broj manjih davatelja, koji se neće uspjeti prilagoditi tržištu, prestati s radom, a da će se pojaviti novi koji će pokušati svoje poslovanje ostvariti na poštanskom tržištu. Također, moguća je suradnja između pojedinih davatelja, odnosno određene međunarodne poštanske tvrtke će, u cilju proširenja svog poslovanja, tražiti potencijalnog partnera za pružanje poštanskih usluga na tržištu RH.

Univerzalnu uslugu u RH obavlja HP kao jedini davatelj koji je to pravo i obvezu stekao temeljem ZPU-a, i to u trajanju od 15 godina. Svi davatelji prijavljeni HAKOM-u, njih 21, prijavljeni su za obavljanje ostalih poštanskih usluga, od kojih šest pruža i zamjenske poštanske usluge što je gotovo za pola manje nego godinu prije (slika 3.1.). Naime, temeljem dostupnih podataka HAKOM je utvrdio da određeni broj davatelja, iako su prijavili zamjenske poštanske usluge te stekli pravo obavljanja, te usluge nisu pružali u razdoblju duljem od godinu dana pa su sukladno ZPU-u brisani iz upisnika

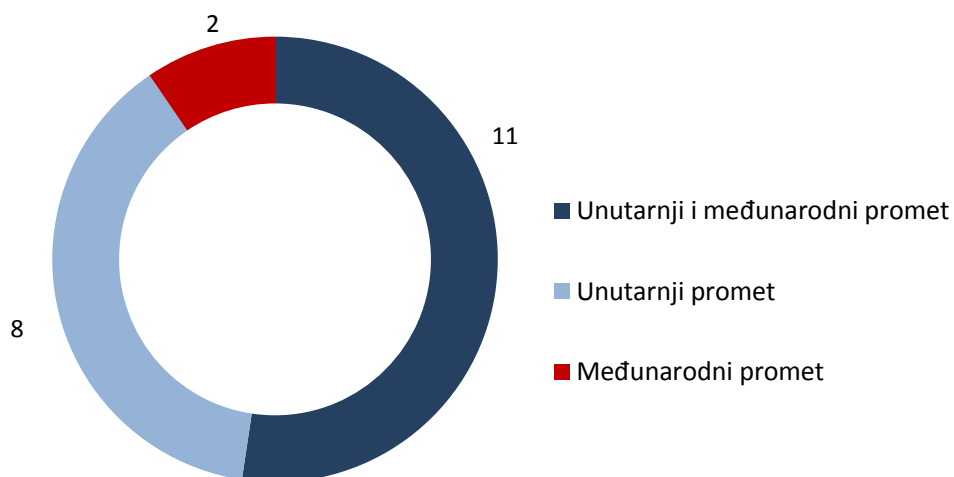
davatelja poštanskih usluga, a donesena je i jedna odluka o ukidanju odluke za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga.

Slika 3.1. Broj davatelja prema području na kojem obavljaju usluge



Najveći broj davatelja, njih 11, pruža usluge i u unutarnjem i u međunarodnom prometu, dok ih osam usluge pruža samo u unutarnjem, a dva isključivo u međunarodnom prometu (slika 3.2.).

Slika 3.2. Broj davatelja prema području na kojem obavljaju usluge



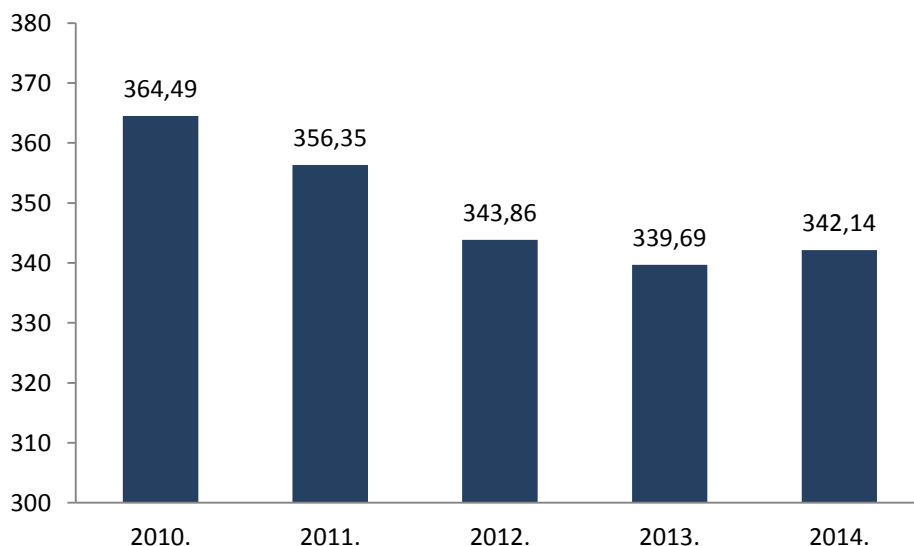
Uz HP, koji je najveći davatelj, na tržištu poštanskih usluga djeluje i nekoliko globalnih davatelja (DHL i DPD, Fedex, USP, TNT, GLS ...), koji pružaju usluge ili kroz svoju mrežu ili kroz zastupništva. Popis svih ovlaštenih davatelja poštanskih usluga dostupan je na poveznici <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=2637>.

Na kraju 2014. na tržištu poštanskih usluga bio je ukupno zaposlen 9.454 radnik koji obavlja poštanske usluge kod davatelja usluga, što predstavlja približno 0,7 posto svih zaposlenih u RH. Broj radnika je u odnosu na prethodnu godinu smanjen za približno četiri posto što je posljedica daljnjeg procesa prilagođavanja davatelja stanju na tržištu u smislu racionalizacije poslovanja.

3.1.2 Poštanske usluge

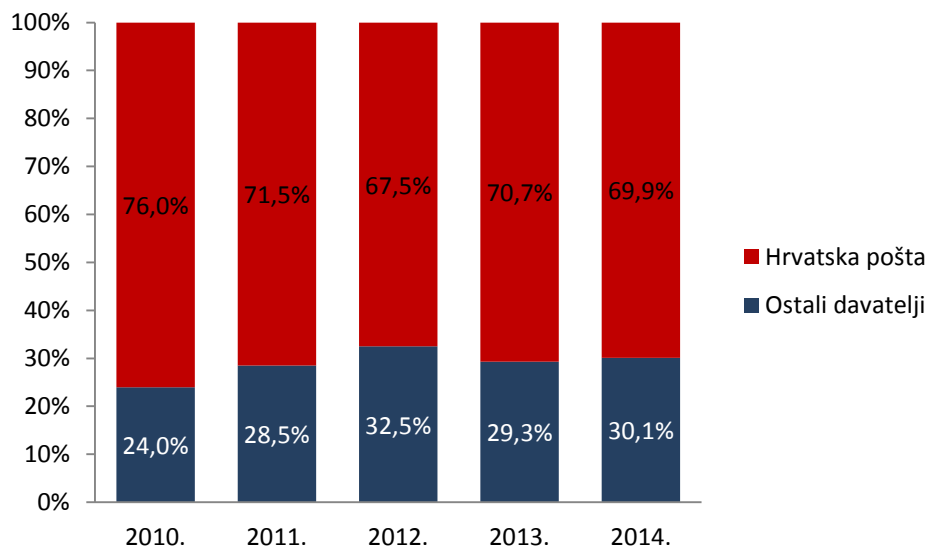
Na tržištu poštanskih usluga u 2014. ostvareno je ukupno 342.137.206 usluga što je za 0,7 posto više nego prethodnu godinu, čime je zaustavljen pad broja usluga prisutan na tržištu unazad nekoliko godina, a što je jednim dijelom vezano i uz procese prisutne uslijed liberalizacije tržišta (slika 3.3.).

Slika 3.3. Ukupan broj poštanskih usluga (u milijunima)



HP je i dalje vodeći davatelj poštanskih usluga s ostvarenih 239.146.065 usluga, odnosno s tržišnim udjelom od približno 70 posto, a ostali davatelji zastupljeni su s ukupno 102.991.141 usluga. U odnosu na prethodnu godinu tržišni udjel ostalih davatelja se malo povećao, a ostvaren je rast usluga za približno tri posto, dok je HP zadržao istu razinu (slika 3.4.).

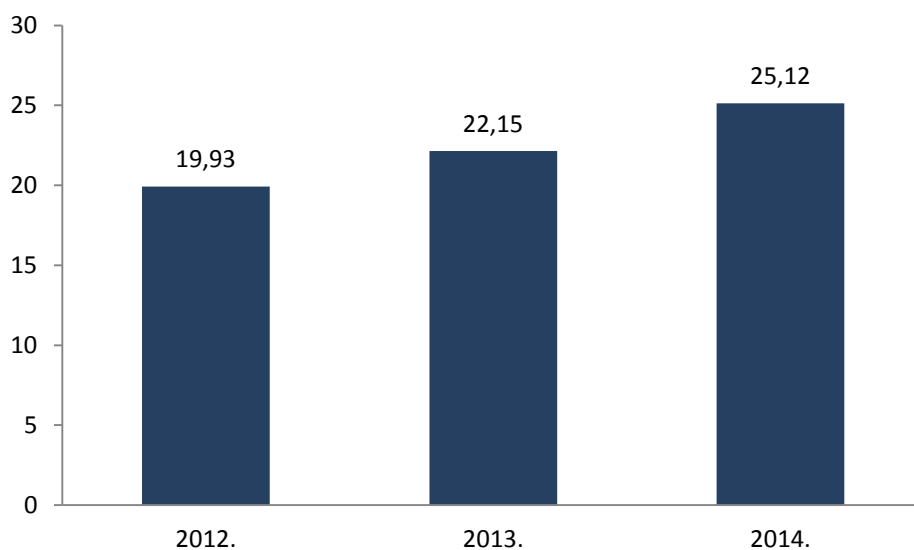
Slika 3.4. Tržišni udjeli davatelja prema broju ostvarenih usluga



Positivni učinci liberalizacije, odnosno otvorenog tržišta, najbolje su uočljivi u međunarodnom prometu. Naime, broj usluga u međunarodnom prometu je u 2014. porastao za približno 13 posto što je utjecalo i na povećanje udjela međunarodnog prometa u ukupnim uslugama za nešto manje od jedan posto (slika 3.5.). Na uočeni rast međunarodnog prometa veći je utjecaj dolaznog međunarodnog prometa, uvelike zbog porasta broja pošiljaka koje se pojavljuju u sklopu e-trgovine.

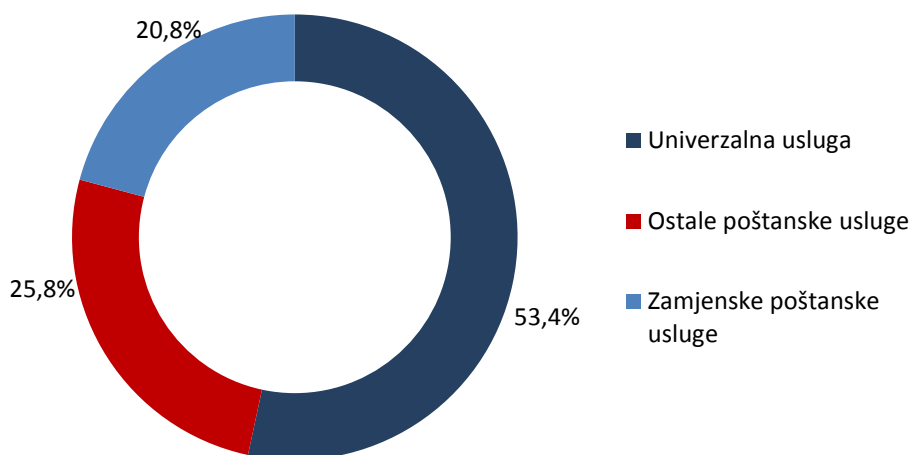
Promatrajući kretanje broja usluga po tromjesečjima može se očekivati da će međunarodni promet i dalje rasti.

Slika 3.5. Ukupan broj poštanskih usluga u međunarodnom prometu (u milijunima)



U ukupnom ostvarenju poštanskih usluga u 2014. najveći udjel ima univerzalna usluga s udjelom od približno 53 posto, slijede ostale poštanske usluge¹³ s 26 posto, a ostatak su zamjenske poštanske usluge (slika 3.6.).

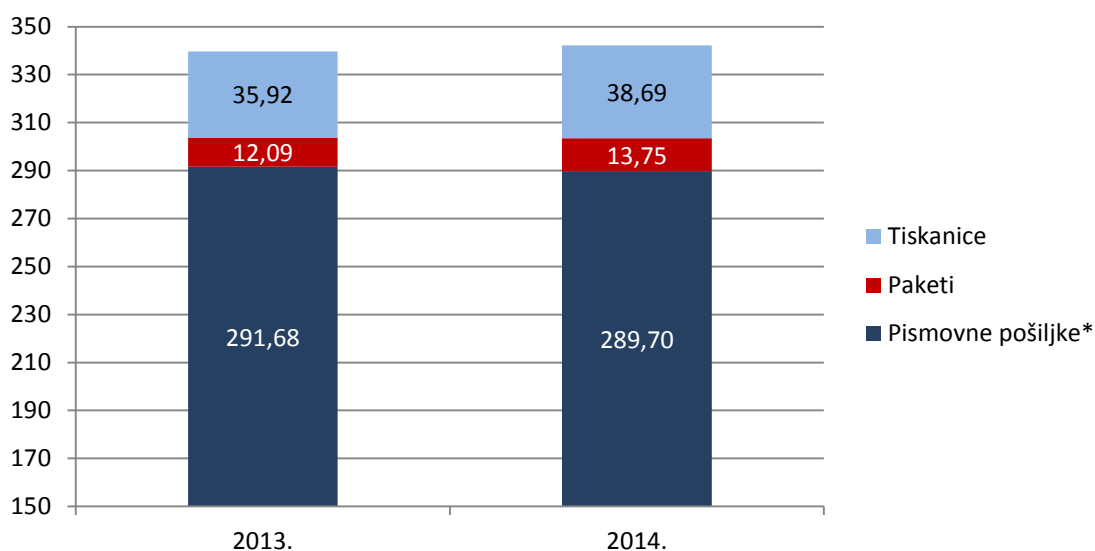
Slika 3.6. Udjeli vrsta poštanskih usluga



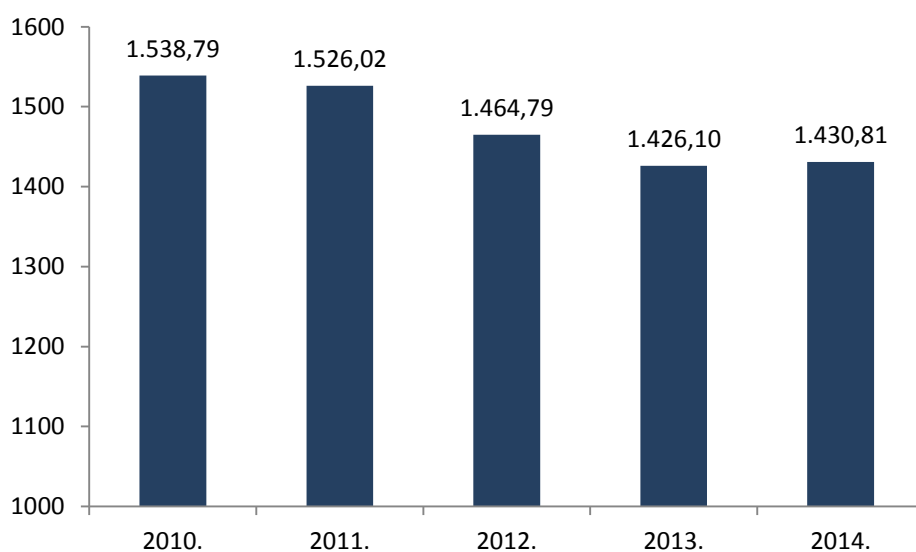
U skladu s trendovima na drugim tržištima i kod nas je došlo do smanjenja broja pismovnih pošiljaka¹⁴, a porastao je broj paketa i broj tiskanica, pri čemu su paketi porasli za približno 14 posto (slika 3.7.). Ovo su očekivana kretanja te se i u budućem razdoblju predviđa pad pismovnih pošiljaka zbog supstitucije nekim drugim oblicima komunikacije, dok se kod paketa očekuje rast prometa, kako zbog očekivanog gospodarskog oporavka, tako i zbog povećanog obujma e-trgovine.

¹³ Sukladno ZPU-u ostale poštanske usluge su usluge prijma, prijena i uručenja poštanskih pošiljaka, u unutarnjem i međunarodnom prometu, koje nisu obuhvaćene univerzalnom uslugom ili zamjenskim poštanskim uslugama

¹⁴ pismovne pošiljke + preporučene pošiljke + pošiljke s označenom vrijednosti + sekogrami + izravna pošta

Slika 3.7. Broj poštanskih pošiljaka prema vrstama (u milijunima)

Ukupno povećanje broja usluga, ali i usluga s dodanom vrijednosti, uz povećani međunarodni promet pozitivno je utjecalo i na ostvarenje poštanskog prihoda. Tako su davatelji od obavljanja poštanskih usluga u 2014. ostvarili 1.430.812.158 kuna prihoda, što je za 0,3 posto više nego prethodne godine čime je negativan trend prisutan unazad nekoliko godina zaustavljen (slika 3.8.). Od početka liberalizacije prihodi su smanjeni za nešto više od dva posto.

Slika 3.8. Ukupan prihod od obavljanja poštanskih usluga (u milijunima kuna)

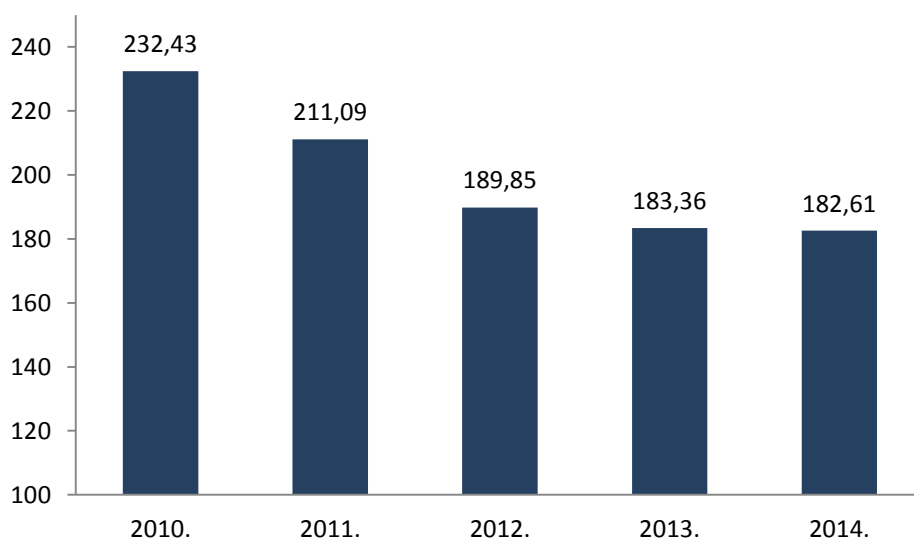
Za razliku od HP-a, kojemu su se prihodi smanjili, ostali davatelji su svoje prihode povećali s obzirom na to da je većina davatelja usmjerena prema uslugama koje imaju neku dodanu vrijednost, odnosno prema ekspres poštanskim uslugama koje su u porastu. Time su davatelji, u odnosu na prethodnu godinu, u 2014. svoj udjel u ukupnim prihodima povećali za približno jedan posto. Prema postojećim pokazateljima izvjesno je da će i u budućnosti biti slična situacija s obzirom da će HP većim dijelom, zbog obveze koju ima, ostvarivati prihode od pružanja „tradicionalnih“ usluga manje vrijednosti, a ostali davatelji prihode od „visokovrijednih“ usluga koje u pravilu donose i veće prihode.

3.1.2.1 Univerzalna usluga

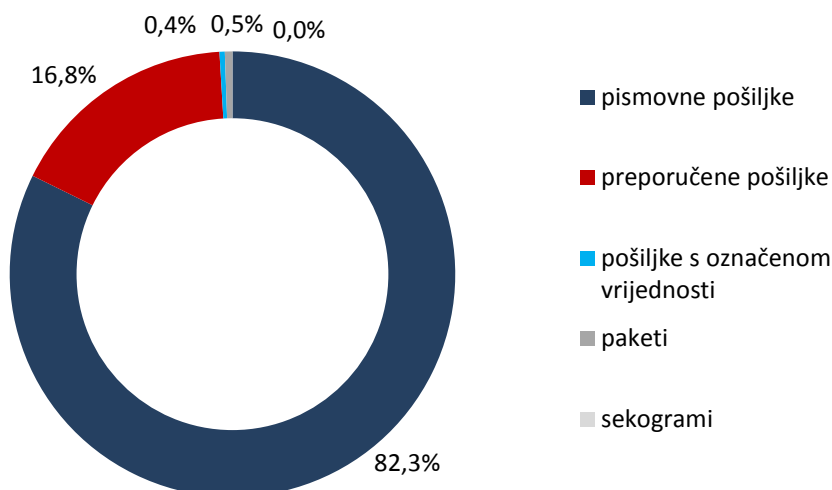
Pod univerzalnom uslugom podrazumijeva se skup poštanskih usluga koje su po pristupačnoj cijeni dostupne svim korisnicima na cijelom području RH, a obuhvaćaju usluge i u unutarnjem i međunarodnom prometu.

Jedini davatelj univerzalne usluge je HP koji je u 2014. ostvario ukupno 182.610.602 usluga što je neznatno smanjenje u odnosu na prethodnu godinu, čime je usporen negativni trend prisutan unazad nekoliko godina (slika 3.9.). Trendovi kretanja ovih usluga u EU pokazuju kontinuirani pad pa nam ovakvo kretanje u RH na određeni način pokazuje da je ovaj tradicionalni oblik komunikacije još uvijek dosta prisutan u međusobnoj komunikaciji u RH, odnosno da korisnici, u općoj gospodarskoj krizi, koriste usluge koje svojom kakvoćom zadovoljavaju njihove potrebe, a cjenovno su prihvatljive. To se dodatno može zaključiti i iz podatka da je univerzalna usluga zadržala gotovo isti udio u ukupnim uslugama, koji iznosi nešto više od 53 posto. Ostvarenjem gotovo istog broja usluga kao i prethodne godine rezultiralo je neznatnim smanjenjem prihoda koji su u 2014. iznosili 719,48 milijuna kuna, čime je pad prihoda odnosno negativan trend usporen.

Slika 3.9. Ukupan broj usluga unutar opsega univerzalne usluge (u milijunima)



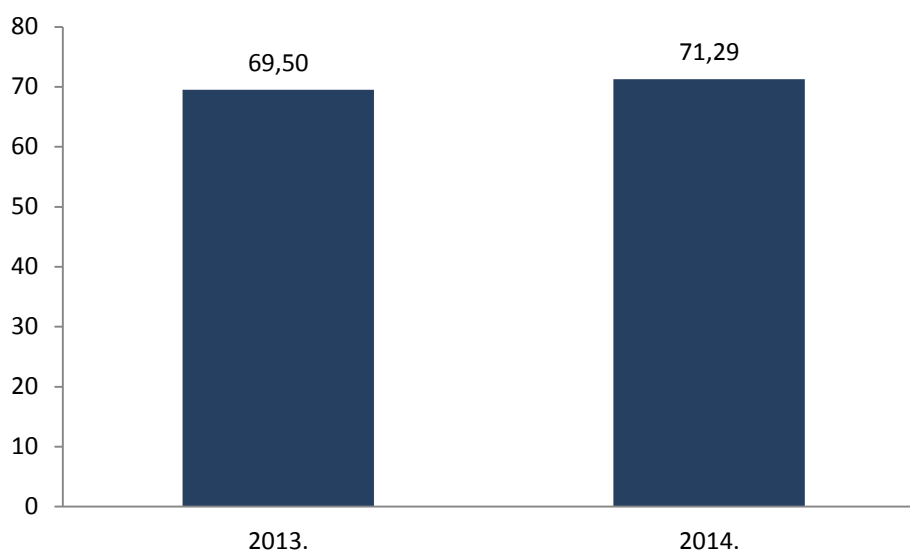
U skladu s navedenim, izvjesno je da će se potražnja za univerzalnom uslugom nastaviti i u budućem razdoblju, uz očekivanja kako će ona ipak s vremenom biti sve manja pored ostaloga i zbog veće mogućnosti zamjene tih usluga novim oblicima komunikacije, ali i drugim poštanskim uslugama gdje se prvenstveno misli na zamjenske poštanske usluge koje uz HP mogu pružati i drugi davatelji. Opisana supstitucija drugim oblicima komunikacije, već duže vrijeme je trend u europskim zemljama. Pismovne pošiljke s udjelom od preko 82 posto imaju najveći udio u univerzalnoj usluzi, a slijede ih preporučene pošiljke (slika 3.10.).

Slika 3.10. Udjeli ostvarenih usluga unutar opsega univerzalne usluge prema vrstama

3.1.2.2 Zamjenske poštanske usluge

Zamjenske poštanske usluge su usluge iz opsega univerzalne usluge, ali od njih mogu odstupati od određenih uvjeta, vezane uz kakvoću i obvezu pružanja usluge na cijelom teritoriju RH. Neovisno o mogućnosti navedenih odstupanja za krajnjeg korisnika, te zamjenske usluge smatraju se uslugama iz opsega univerzalne usluge.

Zamjenske poštanske usluge u 2014. obavljalo je šest davatelja koji su ostvarili ukupno 71.285.437 usluga, što je u odnosu na prethodnu godinu rast od približno 3 posto (slika 3.11.). Isti postotak rasta zabilježen je i kod ostvarenih prihoda koji su u 2014. iznosili 136,1 milijuna kuna. Na ukupnom tržištu poštanskih usluga u 2014. zamjenske poštanske usluge imale su udio od približno 21 posto što je malo više nego godinu ranije. HP je obavio nešto više od jedne trećine ukupnog broja zamjenskih poštanskih usluga pri čemu je ostvario i približno isti udio prihoda.

Slika 3.11. Ukupan broj zamjenskih poštanskih usluga (u milijunima)

Iz svega navedenog vidljiv je određeni porast ovog segmenta usluga, a nastavak takvog trenda očekuje se i u sljedećem razdoblju. Naime, obavljanje ovih usluga je na slobodnom tržištu gdje je

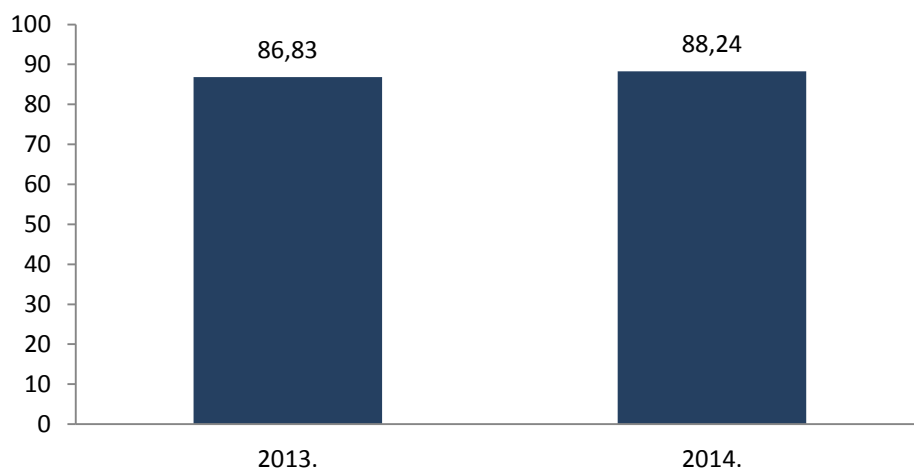
prisutna konkurencija između davatelja koji svojom ponudom, koja podrazumijeva povoljnije cijene, mogu privući korisnike koji trenutno koriste usluge iz opsega univerzalne usluge. Stoga je velika vjerojatnost da će se u budućnosti dio usluga iz domene univerzalne usluge, prvenstveno kada korisnicima nisu bitni uvjeti kakvoće propisani za univerzalnu uslugu, preseliti u zamjenske poštanske usluge koje su zato i cjenovno prihvatljivije.

3.1.2.3 Ostale poštanske usluge

Pod ostalim poštanskim uslugama podrazumijevaju se sve poštanske usluge koje nisu obuhvaćene univerzalnom uslugom ili zamjenskim poštanskim uslugama, a radi se o osnovnim poštanskim uslugama (pisma i paketi) koje imaju još i neku dodanu vrijednost¹⁵, odnosno ekspresnim pošiljkama te tiskanicama i izravnoj pošti¹⁶.

U ovom je segmentu tržišta prisutna najveća konkurencija s obzirom da ove usluge obavljaju svi prijavljeni davatelji, pri čemu velika većina pruža isključivo samo ostale poštanske usluge. Također, u ovom segmentu je velika mogućnost pružanja novih, tržištu i korisnicima prilagođenih usluga, čime davatelji mogu povećati svoje prihode, jer se radi o sve traženijim uslugama koje u budućnosti imaju najveći potencijal za rast i razvoj. Ovo je razvidno iz podataka jer je u 2014. ostvareno ukupno 88.241.167 ostalih poštanskih usluga, što je za 1,6 posto više nego godinu ranije (slika 3.12.), a još je uočljivije da su unutar ostalih poštanskih usluga usluge s dodanim vrijednostima i ekspresne pošiljke porasle za više od 13 posto u odnosu na prethodno razdoblje.

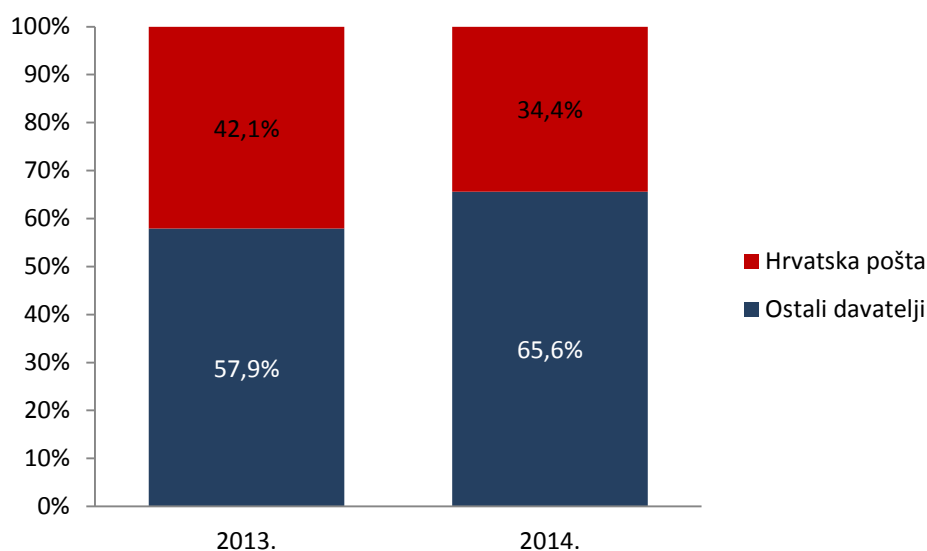
Slika 3.12. Ukupan broj ostalih poštanskih usluga (u milijunima)



Ostale poštanske usluge su s 26 posto na ukupnom tržištu zadržale isti udio kao i godinu ranije. Međutim, u ostvarenju ostalih poštanskih usluga u 2014. mijenjali su se tržišni udjeli davatelja na način da su ostali davatelji svoj udio u odnosu na godinu ranije povećali za približno osam posto pa njihov udio iznosi približno 66 posto. Ovo je još jedna posljedica sve veće konkurencije, odnosno borbe konkurenata da svojim što inovativnijim uslugama preuzmu što značajniji dio tržišta (slika 3.13.).

¹⁵ Pod dodanom vrijednosti podrazumijeva se prijam pošiljke po pozivu korisnika, mogućnost praćenja pošiljke, ugovoreno vrijeme uručenja i dr.

¹⁶ Izravna pošta – poštanska pošiljka koja se sastoji isključivo od oglasnog, marketinškog ili reklamnog materijala koji nosi istovjetnu poruku, osim imena, adrese i identifikacijske oznake primatelja, te drugih izmjena koje ne mijenjaju narav poruke, a koja se šalje u najmanje 500 primjeraka

Slika 3.13. Tržišni udjeli davatelja prema broju ostalih poštanskih usluga

Od ukupnog broja ostalih poštanskih usluga približno jedna petina su bile usluge s nekom od dodanih vrijednosti odnosno ekspresne pošiljke, 44 posto su bile tiskanice, a ostatak je bila izravna pošta.

Iako ostale poštanske usluge čine samo četvrtinu ukupnih poštanskih usluga, njihovim pružanjem ostvareno je 575,2 milijuna kuna prihoda, odnosno preko 40 posto ukupnog prihoda poštanskog tržišta, pri čemu se udio nije mijenjao u odnosu na ranije razdoblje. Ovaj podatak samo potvrđuje ranije navode da ostale poštanske usluge omogućuju povećanja prihoda s manjim brojem usluga, što potvrđuje podatak kako pet posto usluga na poštanskom tržištu koje imaju neku dodanu vrijednost, ostvaruju približno jednu trećinu ukupnih prihoda cijelog tržišta. Prema tome, ali i s prisutnim trendovima na tržištu u svijetu, davatelji za svoj rast moraju iskoristiti potencijal koji se nudi u okviru ovih usluga, gdje se prvenstveno misli na potencijale ostvarive kroz usluge e-trgovine, koja je još nedovoljno iskorištena u RH. U svijetu korištenje usluga e-trgovine raste iz godine u godinu, čime raste i broj dostavljenih pošiljaka te je upravo tu prilika koju davatelji u RH trebaju iskoristiti, a očekivanja u tom pogledu su vrlo optimistična.

3.2 Pregled regulatornih mjera na tržištu poštanskih usluga

HAKOM je kao nacionalno regulatorno tijelo u protekloj godini na tržištu poštanskih usluga nastavio s aktivnostima proaktivnog i korektivnog djelovanja usmjerenog na sve dionike tržišta poštanskih usluga, edukaciji i pojačanoj zaštiti prava korisnika poštanskih usluga te daljnjem usklađivanju normativnog okvira i nadzorom nad poslovanjem davatelja univerzalne usluge po pitanjima kakvoće pružanja univerzalne usluge, računovodstvenog razdvajanja i pristupa poštanskoj mreži.

3.2.1 Regulatorne aktivnosti u području poštanskih usluga

U svojim regulatornim aktivnostima na tržištu poštanskih usluga HAKOM djeluje na dva osnovna načina:

proaktivno – davanjem inicijativa i poticaja za daljnji razvoj tržišta poštanskih usluga

korektivno – preventivnim i naknadnim djelovanjem na uočene pojave i/ili trendove na tržištu poštanskih usluga.

Djelovanje HAKOM-a očituje se kroz prikupljanje, analizu, usmjeravanje i objavljivanje podataka, informacija, obavijesti, stručnih mišljenja i dokumenata vezanih uz pružanje poštanskih usluga te ukupno stanje i razvoj tržišta poštanskih usluga u RH.

Također, HAKOM svoju poziciju regulatora tržišta poštanskih usluga jača i potvrđuje kroz stalnu suradnju i kontakte sa svim davateljima poštanskih usluga te radom na usmjeravanju davatelja poštanskih usluga s ciljem daljnjeg razvoja tržišta poštanskih usluga RH, uključujući i otvorenost HAKOM-a prema svim kategorijama korisnika poštanskih usluga.

HAKOM je početkom 2014. za sve kategorije korisnika poštanskih usluga otvorio izravni telefonski kontakt putem kojega korisnici mogu zatražiti sve informacije vezane uz poštanske usluge na način kako je to organizirano za korisnike elektroničkih komunikacija. Svakim radnim danom na telefonskom broju (01) 7007055 od ožujka 2014. radnik HAKOM-a izravno pruža informacije svim kategorijama korisnika poštanskih usluga.

Tijekom izvještajnog razdoblja korisnici poštanskih usluga kontinuirano su postavljali različita pitanja i zahtjeve za informiranje o načinima izvršenja pojedinih kategorija poštanskih usluga te vrlo često i pitanja povezana s obavljanjem poštanskih usluga koja nisu u izravnoj svezi s HAKOM-ovom nadležnošću, kao što su javna nabava poštanskih usluga, elektronička trgovina, carinski postupci u poštanskom prometu, opća razina prava i zaštita potrošača i slično.

Fizičke osobe su svoje odgovore najčešće tražile na pitanja u svezi s prijmom i uručenjem njihovih poštanskih pošiljaka, dok su pravne osobe svoje odgovore tražile iz područja javne nabave poštanskih usluga i opcijama odabira najpovoljnijeg davatelja poštanskih usluga. Odvjetnički uredi i potencijalni davatelji poštanskih usluga tražili su odgovore u svezi s obveznim postupkom prijave za obavljanje poštanskih usluga.

U okviru korektivne komponente djelovanja HAKOM je poduzimao odgovarajuće mjere za usmjeravanje razvoja tržišta poštanskih usluga u skladu sa ZPU-om u cilju osiguranja zaštite prava korisnika poštanskih usluga, učinkovitog pružanja univerzalne usluge te rješavanja sustavnih problema na tržištu koji mogu narušiti tržišno natjecanje. S time u svezi, poštanski inspektor HAKOM-a u 2014. obavio je 46 inspekcijskih pregleda nad 15 davatelja poštanskih usluga vezanih za obavljanje univerzalne usluge te zamjenskih i ostalih poštanskih usluga. Osim toga, poštanski inspektor je donio pet rješenja opisanih u daljnjem tekstu Izvješća i dodatna tri rješenja o izvršenju kao i jedno rješenje o odbacivanju žalbe na doneseno rješenje.

Poštanski inspektor obavio je u izvještajnom razdoblju inspekcijske nadzore nad sljedećim davateljima poštanskih usluga: CITY EX d.o.o., WEBER ESCAL d.o.o., TISAK d.d., VUK-COM d.o.o., IN TIME d.o.o., LIDER EXPRESS d.o.o., TRAST LOGISTIKA d.o.o., GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o.,

SCHENKER d.o.o., NADA, obrt za usluge prijevoza, Zadruga MLADIH DIREKT, MERITUS PLUS d.o.o. te HP–Hrvatska pošta d.d. Zapisnicima o inspekcijskim pregledima poštanski inspektor naložio je pojedinim davateljima otklanjanje uočenih nepravilnosti, dok su davatelji, za koje je utvrđeno da više ne pružaju poštanske usluge (VUK–COM d.o.o., Zadruga MLADIH DIREKT i MERITUS PLUS d.o.o) brisani iz upisnika i s popisa davatelja poštanskih usluga.

Davateljima poštanskih usluga CITY EX d.o.o i WEBER ESCAL d.o.o. naložena je provedba zakonom propisanog računovodstvenog razdvajanja prihoda ostvarenih od zamjenskih poštanskih usluga i prihoda ostvarenih od usluga koje pružaju na temelju prijave, po vrstama usluga. Davatelju CITY EX d.o.o. naložen je način uporabe žiga s nadnevkom i nazivom davatelja usluga, odnosno usklađivanje s odredbama ZPU-a, dok je davatelju TISAK d.d. naloženo da osigura ispravan način uporabe žiga s nadnevkom i nazivom davatelja na svim pismovnim i preporučenim pošiljkama, izravnoj pošti i tiskanicama te paketima.

Rješenjem poštanskog inspektora o načinu rješavanja prigovora korisnika naloženo je davateljima poštanskih usluga CITY EX d.o.o. i WEBER ESCAL d.o.o. da prigovore korisnika poštanskih usluga rješavaju na transparentan i objektivan način, a korisnicima poštanskih usluga dostavljaju pisane odgovore s jasnom uputom o pravnom lijeku.

Davateljima poštanskih usluga IN TIME d.o.o., LIDER EXPRESS d.o.o., TRAST LOGISTIKA d.o.o., GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o. i NADA, obrt za usluge prijevoza, naloženo je da do kraja 2014. prigovore korisnika poštanskih usluga započnu rješavati sukladno odredbama ZPU-a, kojima je propisan način rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga, što je rezultiralo kod pojedinih davatelja osnivanjem povjerenstava za reklamacije potrošača. Potpuna provjera postupanja kod svih davatelja obaviti će se u prvoj polovici 2015.

Poštanski inspektor obavio je nad HP-om kao davateljem univerzalne usluge opsežni inspekcijski nadzor obavljanja univerzalne usluge u unutarnjem poštanskom prometu, a koja se obavlja na način i uz uvjete propisane posebnim zakonima za uručenje sudskih pismena i pismena po upravnom i poreznom postupku: kazneni postupak, prekršajni postupak, parnični postupak, zemljišno-knjižni postupak, ovršni postupak, porezni postupak i upravni postupak. Utvrđeno je da HP–Hrvatska pošta d.d. ispunjava zakonom propisane obveze, odnosno da ispravnim načinom uručivanja pošiljaka osigurava zakonito izvršavanje postupaka nadležnih državnih tijela i pravnih osoba s javnim ovlastima.

Poštanski inspektor riješio je u zakonskom roku sve podneske fizičkih (3), odnosno pravnih (3) osoba u svezi s prijavljenim kršenjima odredbi ZPU-a od strane davatelja poštanskih usluga.

3.2.2 Računovodstveno razdvajanje (Regulatorno računovodstvo)

Obveza računovodstvenog razdvajanja propisana je ZPU-om svim davateljima poštanskih usluga, a poseban je naglasak stavljen na obvezu davatelja univerzalne usluge, što je trenutno HP. Na temelju ZPU-a davatelj univerzalne usluge mora računovodstveno razdvajati prihode i troškove ostvarene od univerzalne usluge i prikazivati ih odvojeno od prihoda i troškova ostvarenih od zamjenskih poštanskih usluga te odvojeno od prihoda i troškova ostvarenih od ostalih poštanskih usluga, po vrstama usluga i proizvodima. Takvo računovodstveno razdvajanje ima za cilj dobivanje relevantnih podloga za praćenje i/ili izvršavanje propisanih obveza, odnosno donošenje regulatornih odluka, ali i kao izvor podataka za izračun neto troška univerzalne usluge. Iz dosadašnje regulatorne prakse poznato je da je implementacija sustava troškovnog računovodstva, koji treba zadovoljiti specifične regulatorne zahtjeve, iznimno zahtjevan i dugotrajan proces.

Nadalje, ZPU-om je određeno da HAKOM donosi odluku o načinu računovodstvenog razdvajanja za davatelja univerzalne usluge. Na temelju navedenog, HAKOM je u ožujku 2013. donio Odluku o načinu računovodstvenog razdvajanja za davatelja univerzalne usluge (dalje: Odluka), čiji je sastavni dio Naputak za računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo (dalje: Naputak). Navedenom

Odlukom i Naputkom detaljno je prikazan način obavljanja računovodstvenog razdvajanja, propisan je okvir potrebnih informacija za regulatorno izvješće te periodičnost predaje tog izvješća, odnosno sve odredbe koje HP treba primijeniti u svrhu ispunjenja zakonskih obveza. Cilj toga dokumenta, odnosno propisivanja detaljnijih i transparentnih postupaka računovodstvenog vođenja, odvajanja i izvješćivanja, jest pomoć HP-u u ispunjavanju njegovih zakonskih obveza koje HAKOM-u nadzire.

U 2014. HAKOM je proveo postupak revizije regulatornog izvještaja i troškovnog modela HP-a za 2012. Naime, HAKOM je u postupku revizije regulatornog izvještaja i troškovnog modela HP-a angažirao neovisnu revizorsku kuću Ernst&Young d.o.o. (dalje: E&Y). kako bi provjerio je li regulatorni izvještaj i troškovni model HP-a u skladu s odredbama Naputka. Tijekom postupka revizije regulatornog izvještaja E&Y je uvidio nekoliko neusklađenosti regulatornog izvještaja s odredbama Naputka. S obzirom da utvrđene neusklađenosti ne utječu na rezultat samog izvještaja, E&Y nije tražio ponovnu izradu regulatornog izvještaja, nego je dostavio pismo preporuka HP-u. Također, od strane neovisnog revizora dane su preporuke i HAKOM-u za promjene u Naputku. Kao rezultat provedenog postupka neovisne revizije E&Y je dostavio HAKOM-u konačno izvješće o postupku revizije u kojem potvrđuje da je regulatorni izvještaj i troškovni model HP-a za 2012. pripremljen, u svim značajnim odrednicama u skladu s odredbama Naputka, te u skladu s računovodstvenom dokumentacijom.

Na temelju provedene neovisne revizije HAKOM je u svibnju 2014., u skladu preporukama neovisnog revizora, donio Odluku o izmjeni navedenog Naputka. Nakon donošenja navedene Odluke, HP je dostavio regulatorni izvještaj za 2013. HAKOM je u postupku provođenja revizije regulatornog izvještaja i troškovnog modela HP-a za 2013. angažirao neovisnu revizorsku kuću BDO Hrvatska d.d. (dalje: BDO). koja je kao rezultat provedenog postupka neovisne revizije, dostavila HAKOM-u konačno izvješće o postupku revizije u kojem potvrđuje da je regulatorni izvještaj i troškovni model HP-a za 2013. pripremljen, u svim značajnim odrednicama, u skladu s odredbama Naputka, te u skladu s računovodstvenom dokumentacijom. Na temelju neovisne revizije može se potvrditi da regulatorno izvješće svojom formom, sadržajem i korištenom metodologijom ispunjava zahtjeve propisane Naputkom.

3.2.3 Neto trošak davatelja univerzalne usluge

Sukladno ZPU, ako obveza obavljanja univerzalne usluge stvara neto trošak koji predstavlja nepravedno financijsko opterećenje za davatelja univerzalne usluge, davatelj univerzalne usluge ima pravo na naknadu utvrđenoga nepravednog financijskog opterećenja (dalje: nepravedno opterećenje).

Nadalje, ZPU-om je određena nadležnost HAKOM za donošenje Odluke kojom utvrđuje iznos neto troška koji predstavlja nepravedno opterećenje, osniva kompenzacijski fond te utvrđuje doprinose koje moraju uplatiti davatelj univerzalne usluge i davatelji zamjenskih usluga. Predmetnu odluku HAKOM donosi na temelju izračuna neto troška. Također, ZPU-om je propisano da davatelj univerzalne usluge koji želi ostvariti pravo na naknadu nepravednog opterećenja, podnosi zahtjev HAKOM-u najkasnije do 30. lipnja za prethodnu kalendarsku godinu. HAKOM odluku o utvrđivanju iznosa neto troška koji predstavlja nepravedno opterećenje, donosi u pravilu u roku od 60 dana, a najkasnije u roku od šest mjeseci od dana od kad je davatelj univerzalne usluge regulatoru podnio potpuni zahtjev.

S obzirom da ZPU-om i Pravilnikom o obavljanju univerzalne usluge nisu pobliže opisani postupak izračuna neto troška i sastavni dijelovi neto troška, HAKOM je u lipnju 2014. donio Naputak o izračunu i kompenzaciji neto troška univerzalne usluge i procjene nepravednog financijskog opterećenja (dalje: Naputak.). Navedenim Naputkom se propisuje postupak izračuna neto troška univerzalne usluge te pojedinosti o utvrđivanju nepravednog financijskog opterećenja neto troška univerzalne usluge za davatelja univerzalne usluge i načela za naknadu nepravednog financijskog opterećenja neto troška davatelja univerzalne usluge. Slijedom navedenog, postupak izračuna neto

troška pružanja univerzalne usluge je u skladu s uvjetom isplativosti pružanja te usluge, a naročito uzima u obzir izravne i dijelove neizravnih troškova povezanih s pružanjem univerzalne usluge. Neto trošak univerzalne usluge je trošak kojeg bi svaki davatelj univerzalne usluge izbjegao da nije bilo obveze pružanja univerzalne usluge. Također, izračun neto troška univerzalne usluge uključuje materijalne i nematerijalne koristi za davatelja univerzalne usluge koje proizlaze iz pružanja univerzalne usluge. Stoga se neto trošak univerzalne usluge računa kao razlika rezultata poslovanja davatelja univerzalne usluge i rezultata poslovanja koje bi ostvario taj isti davatelj bez obveze obavljanja univerzalne usluge (dalje : Komercijalni scenarij).

Nakon donošenja navedenog Naputka, HP je u lipnju 2014., kao davatelj univerzalne usluge, u skladu s tim aktima, podnio HAKOM-u zahtjev za naknadom troškova univerzalne usluge koji predstavljaju nepravedno financijsko opterećenje u 2013. s pripadajućim godišnjim financijskim izvješćem i izvješćem neovisnog revizora za 2013. te izračunom stvarnog neto troška. Kao rezultat, razlika u financijskom rezultatu HP-a s obvezom obavljanja univerzalne usluge i bez te obveze bila bi 149.273.656 kn što je, prema tvrdnjama HP-a, iznos neto troška univerzalne usluge za 2013.

Radi provjere utemeljenosti izračuna dostavljenog uz zahtjev HP-a, HAKOM je od neovisnog revizora BDO zatražio mišljenje o dostavljenom izračunu. Uz navedeno, HAKOM je održao niz radionica s predstavnicima neovisnog revizorskog društva i HP-a, na kojima su raspravljani pojedini elementi izračuna neto troška. Na temelju dostavljenih podataka i održanih radionica, neovisni revizor je dostavio izvješće o Komercijalnom scenariju i izračunu neto troška HP-a za 2013. Iz dostavljenog izvješća proizlazi da u određenim elementima izračun HP-a nije ispravan, odnosno, neovisni revizor smatra da neto trošak umjesto 149.273.656 kn, koliko je prikazano u priloženom Komercijalnom scenariju i izračunu neto troška za 2013., iznosi 94.383.177 kn, odnosno da je niži za 54.890.479 kn.

Slijedom navedenog, HAKOM je u studenom 2014. donio Odluku kojom je utvrdio da iznos od 94.383.177 kn predstavlja nepravedno financijsko opterećenje davatelja univerzalne usluge HP-a u 2013. te osnovao kompenzacijski fond i utvrdio doprinose koje moraju uplatiti davatelj univerzalne usluge i davatelji zamjenskih usluga.

3.2.4 Kakvoća obavljanja univerzalne usluge

Nadzor i praćenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge je i u 2014. bila jedna od bitnih regulatornih aktivnosti HAKOM-a u području poštanskih usluga s obzirom na sve veći značaj koji kakvoća ima, odnosno zato što je postizanje propisanih mjerila kakvoće jedan od važnih ciljeva na jedinstvenom poštanskom tržištu EU. ZPU-om i Pravilnikom propisan je način mjerenja kao i mjerila kakvoće koja mora zadovoljiti davatelj univerzalne usluge kako u unutarnjem tako i u međunarodnom prometu. Obveza davatelja univerzalne usluge je dostaviti HAKOM-u Izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge za proteklu godinu u kojemu su prikazani rezultati mjerenja.

HAKOM je krajem ožujka 2015. zaprimio Izvješće o kakvoći univerzalne usluge za 2014. (dalje: Izvješće) iz kojeg je vidljivo kako je HP, kao davatelj univerzalne usluge, tijekom 2014. sudjelovao u više mjerenja kakvoće. U međunarodnom prometu provedeno je kontinuirano mjerenje kakvoće prijenosa prioriternih pismovnih pošiljaka između RH i država članica EU koje je pokazalo kako nisu ispunjena propisana mjerila kakvoće jer je u roku od D+3 preneseno 57,7 posto pošiljaka, odnosno da je u roku D+5 preneseno 89,3 posto pošiljaka. Navedeni udjeli nisu se bitno mijenjali u odnosu na prethodnu godinu. Potrebno je istaći da je jedan od razloga što nisu ispunjena propisana mjerila u (ne)postupanju drugih poštanskih uprava, a na što HP ne može utjecati.

U unutarnjem prometu provedeno je kontinuirano mjerenje kakvoće prijenosa prioriternih i neprioriternih pismovnih pošiljaka. Dobiveni rezultati mjerenja pokazuju da su postignuta sva propisana mjerila kao i da su rezultati bolji nego prethodne godine. Tako je 87,6 posto prioriternih pošiljaka preneseno u roku D+1, odnosno 97,9 posto u roku D+2, dok je 97,3 posto neprioriternih pošiljaka preneseno u roku D+3.

S ciljem provjere usklađenosti metodologije mjerenja sa zadanim normama, a prema tome i točnosti te pouzdanosti dobivenih rezultata, ali i poduzimanja korektivnih mjera, HAKOM je i u 2014. proveo reviziju dostavljenog Izvješća. Prema nalazu revizije poduzeto je niz mjera i aktivnosti u cilju poboljšanja mjerenja kakvoće u narednom periodu.

Sukladno propisanoj normi HP je tijekom 2014. proveo i mjerenje broja pritužbi i naknada štete. Ukupno je bilo 30.574 pritužbi korisnika na univerzalnu uslugu, od čega se 75 posto odnosilo na pritužbe u unutarnjem prometu. U zakonskom roku riješeno je njih 98 posto, a odgovornost HP je utvrđena u osam posto slučajeva. Pritužbe su se najčešće podnosile za gubitak pošiljaka, zatim oštećenje ili umanjeње sadržaja te prekoračenja roka prijenoša.

Iz svega navedenog vidljivo je kako je kakvoća obavljanja univerzalne usluge zadovoljavajuća, a u nekim je segmentima i veća nego što je to propisano.

3.2.5 Poštanska mreža davatelja univerzalne usluge (poštanski uredi, poštanski kovčežići i sl.)

Kao davatelj univerzalne usluge, HP je obvezan uspostaviti, održavati i razvijati poštansku mrežu (pristupne točke, poštanska središta i dr.) kako bi osigurao obavljanje univerzalne usluge na cijelom području RH na način propisan ZPU-om i Pravilnikom. Gustoća mreže pristupnih točaka propisana je Pravilnikom prema kojem mreža poštanskih ureda mora biti ustrojena tako da jedan poštanski ured posluje u prosjeku na površini do najviše 80 km², odnosno za najviše 6.000 stanovnika, te da mora biti minimalno 700 redovitih poštanskih ureda.

HP se u potpunosti pridržava propisane gustoće mreže pristupnih točaka tako da je na kraju 2014. imao ukupno 1.016 poštanskih ureda raspoređenih na cijelom području RH što je za dva manje nego na kraju 2013. HAKOM je utvrdio kako je postupanje HP-a kod zatvaranja poštanskih ureda sukladno propisanoj proceduri te nije narušena propisana kakvoća obavljanja poštanskih usluga. Slijedom navedenog, tijekom 2014. nije došlo do značajnijeg smanjenja broja poštanskih ureda tako da je broj ureda daleko iznad propisanog minimuma, što se može pripisati i socijalnoj osjetljivosti HP-a u smislu da bi se zatvaranjem neprofitabilnih poštanskih ureda dodatno smanjila kvaliteta življenja na pojedinim područjima. Posebno je to vidljivo na našim otocima gdje na samo pet posto ukupne površine RH posluje 122 poštanskih ureda (12 posto od ukupnog broja poštanskih ureda), odnosno jedan poštanski ured prosječno dolazi na nešto više od 1.000 stanovnika čime je gustoća poštanskih ureda mnogostruko veća nego što je to propisano.

HP je kao davatelj univerzalne usluge također dužan omogućiti pristup svojoj poštanskoj mreži drugim davateljima poštanskih usluga, konsolidatorima i korisnicima usluga za poštanske pošiljke koje ulaze u opseg obavljanja zamjenskih poštanskih usluga. Tijekom 2014. HP je zaprimio dva zahtjeva za pristupom mreži od kojih je realiziran samo jedan, i to s davateljem poštanskih usluga Weber Escal d.o.o., pri čemu je broj usluga kroz pristup mreži iz tromjesečja u tromjesečje rastao. HAKOM je u svezi s pristupom mreži održao nekoliko sastanaka i s davateljem pristupa HP-om, ali i s potencijalnim korisnicima pristupa kako bi se pojasnile određene nedoumice koje su se pojavile oko standardne ponude HP-a.

S ciljem prilagodbe organizacijskim promjenama, ali i racionalizacije poslovanja, tijekom 2014. je u više poštanskih ureda došlo do promjene radnoga vremena pri čemu se, razumljivo, najveći dio odnosio na skraćenje radnog vremena. Time nije došlo do značajnijeg narušavanja kakvoće obavljanja univerzalne usluge.

3.2.6 Praćenje stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga

HAKOM je i u 2014. nastavio s prikupljanjem statističkih i drugih podataka od davatelja poštanskih usluga s ciljem praćenja stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga. Obuhvat podataka je bio usklađen sa ZPU-om, a podatci su redovito prikupljeni za svako tromjesečje te na godišnjoj razini. Dobiveni

podatci korišteni su za različite analize koje su HAKOM-u omogućile praćenje stanja i kretanja poštanskog tržišta u RH, kao i za ispunjenje zahtjeva od strane europskih tijela (EUROSTAT, EC, ERGP), a s ciljem sagledavanja stanja i razvoja europskog tržišta poštanskih usluga. Na internetskim stranicama HAKOM-a redovito su objavljivani najznačajniji pokazatelji o stanju na tržištu poštanskih usluga, a redovito je objavljivani i obnavljan popis davatelja poštanskih usluga. HAKOM je tromjesečne podatke i pokazatelje o stanju na poštanskom tržištu dodatno prezentirao javnosti i putem medijskih priopćenja.

4 TRŽIŠTE ŽELJEZNIČKIH USLUGA

Stupanjem na snagu izmjena ZEK-a u 2014. Agencija za regulaciju tržišta željezničkih usluga pripojila se Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: HAKOM) čime je ustrojeno jedinstveno nacionalno regulatorno tijelo za regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija, tržišta poštanskih i tržišta željezničkih usluga, odnosno Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti pri čemu je zadržan skraćeni naziv HAKOM. U skladu sa Zakonom o regulaciji tržišta željezničkih usluga (NN br. 71/14, dalje: ZRTŽU) HAKOM je ujedno i nacionalno tijelo nadležno za zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu.

HAKOM kao nacionalno regulatorno tijelo za obavljanje regulatornih poslova u području tržišta željezničkih usluga poduzima primjerene regulatorne mjere u cilju promicanja tržišnog natjecanja na tržištu željezničkih usluga i promicanja interesa korisnika željezničkih usluga čime pridonosi razvoju jedinstvenog europskog tržišta željezničkih usluga.

4.1 Pregled tržišta željezničkih usluga

Tržište željezničkih usluga je tržište na kojem upravitelj infrastrukture HŽ Infrastruktura d.o.o. i operatori uslužnih objekata (morske luke i luke unutarnjih voda, robni terminali, ranžirni kolodvori, objekti za održavanje, putnički kolodvori itd.) pružaju željezničke usluge iz članka 24. Zakona o željeznici (NN br. 94/13, 148/13, 120/14, dalje: ZOŽ). Od tržišta željezničkih usluga je potrebno razlikovati tržište željezničkog prijevoza na kojem željeznički prijevoznici obavljaju gospodarsku djelatnost prijevoza putnika ili tereta i koje podrazumijeva odnose između prijevoznika i putnika odnosno pošiljatelja. Za funkcioniranje prijevoznog tržišta nužno je postojanje učinkovitog tržišta željezničkih usluga.

Ulaskom Republike Hrvatske u Europsku uniju omogućen je slobodan pristup svim željezničkim prijevoznicima EU na željezničku infrastrukturu za obavljanje svih vrsta usluga željezničkog prijevoza tereta. Što se tiče tržišta željezničkog prijevoza putnika slobodan je pristup na infrastrukturu za sve prijevoznike koji obavljaju usluge međunarodnog prijevoza putnika dok uslugu domaćeg prijevoza putnika može obavljati samo željeznički prijevoznik koji ima sjedište u Republici Hrvatskoj (dalje: RH). Slobodan pristup željezničkoj infrastrukturi za obavljanje usluga međunarodnog prijevoza putnika se (kad uključuje kabotažu¹⁷) ne smije koristiti za otvaranje prijevoznog tržišta za usluge domaćeg prijevoza putnika.

4.1.1 Subjekti na tržištu željezničkih usluga

Na tržištu željezničkih usluga najveći pružatelj usluga je upravitelj infrastrukture HŽ Infrastruktura d.o.o. kojem je Ugovorom o upravljanju željezničkom infrastrukturom (dalje: Ugovor) povjerena na upravljanje željeznička infrastruktura kao javno dobro u općoj uporabi u vlasništvu RH. Povijesni željeznički prijevoznici su ujedno i pružatelji određenih željezničkih usluga (npr. usluge manevriranja, usluge tehničkog pregleda vagona, proba kočenja itd.), a željezničke usluge pružaju i druge pravne osobe (npr. usluga pranja i čišćenja putničkih vagona i motornih vlakova, održavanje željezničkih vozila, usluge u robnim terminalima, lukama itd.).

Korisnici željezničkih usluga su željeznički prijevoznici, ali zahtjev za korištenjem infrastrukturnog kapaciteta (trasa vlaka) može osim prijevoznika podnijeti i međunarodna grupacija ili druga fizička ili pravna osoba, kao što su nadležna tijela propisana Uredbom (EZ) br. 1370/2007 o uslugama javnog

¹⁷ Prema ZOŽ-u kabotaža je svaki prijevoz putnika i/ili tereta između pojedinih mjesta u Republici Hrvatskoj, koji obavlja željeznički prijevoznik koji nema sjedište u Republici Hrvatskoj.

željezničkog i cestovnog prijevoza putnika te brodari, špediteri i operatori kombiniranog prijevoza, koji imaju interes za obavljanje javne usluge ili poslovni interes za dodjelu infrastrukturnog kapaciteta, a koji se zajednički nazivaju podnositeljima zahtjeva za dodjelu infrastrukturnog kapaciteta.

Pristup na željezničku infrastrukturu i korištenje željezničkih usluga u potpunosti je otvoreno za nove teretne željezničke prijevoznike, bilo da su prijevoznici registrirani na teritoriju RH ili da dolaze iz zemalja EU. Ukoliko se teretni prijevoznik registrira na teritoriju RH treba od Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture (dalje: MPPI) ishoditi dozvolu za obavljanje usluga željezničkog prijevoza. Ta dozvola vrijedi za cijelo područje Europske unije. Da bi prijevoznik dobio dozvolu mora ispunjavati uvjete koji su propisani u članku 52. ZOŽ-a, dozvola vrijedi sve dok željeznički prijevoznik ispunjava uvjete za njezino izdavanje. MPPI radi provjeru ispunjavanja uvjeta za izdavanje dozvola najmanje svakih pet godina. U RH se priznaju dozvole izdane željezničkim prijevoznicima od nadležnih tijela drugih država članica EU. Željeznički prijevoznik koji ima Dozvolu i potvrdu o sigurnosti može obavljati usluge prijevoza na željezničkoj infrastrukturi uz uvjet da je s upraviteljem infrastrukture sklopio ugovor o pristupu na željezničku infrastrukturu. Upravitelj infrastrukture, u cilju pružanja usluge prijevoza putnika i tereta na siguran način, mora dati pristup željezničkoj infrastrukturi samo željezničkom prijevozniku koji ima potvrdu o sigurnosti. Potvrdu o sigurnosti izdaje Agencija za sigurnost željezničkog prometa (dalje: ASZ) u skladu s odredbama Zakona o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava (NN br. 82/13 i 18/15).

Potvrda o sigurnosti može vrijediti za cijelu ili samo za dijelove željezničke mreže, a sadrži: opći dio (Dio A) – potvrdu o prihvaćanju sustava upravljanja sigurnošću željezničkog prijevoznika u skladu sa Zakonom o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava, i poseban dio (Dio B) – potvrdu o prihvaćanju pravila željezničkog prijevoznika, kojima se udovoljava posebnim zahtjevima RH neophodnima za obavljanje usluge prijevoza na siguran način na mreži za koju se izdaje potvrda o sigurnosti. Željezničkom prijevozniku koji u RH po prvi put započinje obavljati djelatnost željezničkog prijevoza, ASZ izdaje opći i posebni dio (Dio A i Dio B) potvrde o sigurnosti. Opći dio (Dio A) potvrde o sigurnosti vrijedi za prostor cijele Europske unije za istovrsne usluge željezničkog prijevoza.

Željezničkom prijevozniku koji ima valjanu potvrdu o sigurnosti (Dio A) izdanu u državi članici EU, a namjerava obavljati usluge željezničkog prijevoza na području RH, ASZ izdaje poseban dio (Dio B) potvrde o sigurnosti. Za dio B potvrde o sigurnosti željeznički prijevoznik mora ispunjavati uvjete propisane člankom 28. Zakona o sigurnosti i interoperabilnosti željezničkog sustava.

U 2014. u RH poslovala su tri nova teretna prijevoznika i to ADRIA TRANSPORT d.o.o., Zagreb, zatim Rail Cargo Carrier Kft (RCC), Budapest i Rail Transport Services (RTS), Graz.

4.1.2 Željezničke usluge

Tržište željezničkih usluga prema ZOŽ-u je tržište koje obuhvaća odnose između upravitelja infrastrukture, operatora uslužnih objekata i podnositelja zahtjeva za dodjelu infrastrukturnih kapaciteta, što su uglavnom željeznički prijevoznici. U tom smislu ZOŽ definira podjelu željezničkih usluga na sljedeći način:

1. minimalni pristupni paket
2. pristup uslužnim objektima i uslugama koje se pružaju u tim objektima, uključujući pristup prugom do uslužnih objekata
3. dodatne usluge
4. prateće usluge.

Minimalni pristupni paket sastoji se od: obrade zahtjeva za infrastrukturnim kapacitetom, prava korištenja dodijeljenog infrastrukturnog kapaciteta, korištenja infrastrukture (uključujući skretnice i čvorišta), upravljanja prometom vlakova (uključujući signalizaciju, regulaciju, prijam i otpremu

vlakova te sporazumijevanje i pružanje informacija o kretanju vlakova), korištenja opreme za opskrbu električnom energijom potrebnom za vuču vlaka te svih ostalih informacija potrebnih za realizaciju ili obavljanje usluge za koju je kapacitet dodijeljen.

Uslužni objekti su: putnički kolodvori, kolodvorske zgrade i ostali objekti, uključujući displeje za prikaz informacija o vlakovima i odgovarajući prostor za uslugu prodaje karata, robni terminali, ranžirni kolodvori i objekti za formiranje vlakova, uključujući objekte za manevriranje, garažni kolosijeci, objekti za održavanje, osim objekata za redovno održavanje posebno namijenjenih za vlakove velikih brzina ili druge vrste željezničkih vozila koja zahtijevaju posebne objekte, ostali tehnički objekti (uključujući objekte za čišćenje i pranje), morske i luke unutarnjih voda koje su povezane sa željezničkom mrežom, pomoćni objekti te objekti za opskrbu gorivom i opskrba gorivom u tim objektima.

Dodatne usluge mogu biti: električna energija potrebna za vuču vlakova, predgrijavanje i prethlađivanje putničkih vlakova, posebni ugovori za: nadzor pri prijevozu opasnih tvari i pomoć pri vožnji vlakova s izvanrednim pošiljkama.

Prateće usluge mogu biti: pristup telekomunikacijskoj mreži, pružanje dodatnih informacija, tehnički pregled željezničkih vozila, usluga prodaje karata na putničkim kolodvorima, usluge redovnog održavanja koje se pružaju u objektima za održavanje posebno namijenjenima za vlakove velikih brzina ili za druge vrste željezničkih vozila koja zahtijevaju posebne objekte.

Tablica 4.1. Korištenje željezničkih usluga u RH

Korištenje željezničkih usluga	Ukupno 2013	Ukupno 2014
Minimalni pristupni paket		
ostvareni Vtkm	21.019.458	20.320.062
Korištenje uslužnih objekata		
broj korištenja usluga u uslužnim objektima	9.850.913	7.238.516
usluga garažiranja [vozilo*sati]	8.643.663	6.146.501
broj usluga formiranja/rasformiranja	1.193.010	946.617
korištenje putničkih kolodvora (broj zaustavljanja)	0 ¹⁸	136.335
prijevoz izvanrednih pošiljaka (broj vlakova)	890	729
količina izvaganih vagona	14.240	8.334

Broj ostvarenih putničkih i teretnih vtkm-a¹⁹ u 2014. niži je za oko 3% u odnosu na godinu ranije, dok je korištenje željezničkih usluga manje za oko 27%. Radi se o uslugama koje su prijevoznici koristili prema tabličnom prikazu (4.1.), a pružao ih je upravitelj infrastrukture. Premda su u 2014. na željezničkoj infrastrukturi RH bila prisutna tri nova željeznička prijevoznika na tržištu još nema pomaka u smislu povećanja teretnog prijevoza.

¹⁸ Usluga korištenja putničkih kolodvora je izdvojena iz minimalnog pristupnog paketa s VR 2013/2014

¹⁹ Vlak kilometar (Vtkm) je mjerna jedinica koja izražava kretanje jednog vlaka na udaljenosti od jednoga kilometra

4.2 Pregled regulatornih mjera

U regulatornim aktivnostima na tržištu željezničkih usluga HAKOM djeluje na dva osnovna načina:

1. proaktivno - poduzimanjem inicijativa u skladu sa svojom temeljnom misijom i aktualnim zahtjevima tržišta
2. korektivno - djelovanjem ili naknadnim djelovanjem na uočene nezakonitosti na tržištu željezničkih usluga.

HAKOM u okviru proaktivne komponente svojeg djelovanja prikuplja i objavljuje podatke, obavijesti te dokumente vezane uz nadzor stanja tržišnog natjecanja na tržištu željezničkih usluga. Uloga neovisnog regulatora željezničkog tržišta podrazumijeva suradnju sa svim dionicima na tržištu željezničkih usluga, a posebno s upraviteljem infrastrukture, operatorima uslužnih objekata i podnositeljima zahtjeva za dodjelu infrastrukturnog kapaciteta s ciljem daljnjeg razvoja tržišta.

U okviru korektivne komponente poduzimaju se odgovarajuće mjere (npr. prijedlozi izmjena Izvješća o mreži), koje su rezultat zahtjeva neke stranke (prigovor) ili postupanja po službenoj dužnosti, kako bi se razvoj tržišta željezničkih usluga usmjerio u skladu sa ZOŽ-om i ZRTŽU-om.

4.2.1 Regulatorne aktivnosti u području željezničkih usluga

U prvom dijelu godine riješena je žalba željezničkog prijevoznika na Izvješće o mreži 2015. koja je djelomično usvojena zbog čega su poništene odgovarajuće odredbe Izvješća o mreži 2015. – koje se odnose na objekte za opskrbu gorivom. Upravitelj infrastrukture nije pružao ovu uslugu, a u Izvješću o mreži je naveo da se željeznički prijevoznici obrate njemu vezano za pružanje ove usluge. Rješenjem je određeno da upravitelj infrastrukture treba izmijeniti sporne odredbe Izvješća o mreži na način da iste odražavaju stvarno stanje vezano za pružanje navedene usluge.

S obzirom na to da drugih formalnih postupaka pokrenutih po zahtjevu stranaka nije bilo, rad regulatora bio je usmjeren na proaktivno djelovanje u cilju osiguravanja transparentnog i nediskriminativnog pristupa tržištu. U okviru tog rada HAKOM je upravitelju infrastrukture predložio 32 izmjene u sadržaju Izvješća o mreži 2015. koje su se odnosile na usklađivanje sadržaja sa ZOŽ-om i usklađivanje podataka sa stvarnim stanjem a u cilju osiguranja transparentnih i jasnih uvjeta pružanja usluga koje su i prihvaćene.

U 2014. je značajno održavanje prvog sastanka u organizaciji upravitelja infrastrukture sa željezničkim prijevoznicima, a vezano uz primjedbe na nacrt Izvješća o mreži 2016. na kojem je bio prisutan i HAKOM, jer takva vrsta sastanka prethodnih godina nije bila zakonska obveza. Sastanak omogućuje da podnositelji primjedbi usmeno argumentiraju svoje primjedbe, ali i da upravitelj infrastrukture usmeno obrazloži zašto neke od njih jest ili nije usvojio.

Željeznički prijevoznici su dali primjedbe na ukupno 20 točaka Nacrta Izvješća o mreži 2016. od kojih je u potpunosti prihvaćeno 5 točaka od strane HŽ Infrastrukture d.o.o., a jedna je djelomično prihvaćena. HAKOM je upravitelju infrastrukture predložio, što je HŽ Infrastruktura d.o.o. i prihvatila, da se navedene izmjene primijene i na Izvješće o mreži 2015. Kako primjedbe prijevoznika nisu u potpunosti usvojene prijevoznici su mogli putem prigovora osporavati nacrt Izvješća o mreži 2016. i Izvješće o mreži 2016., ali niti jedan od prijevoznika to nije učinio.

U okviru svojih nadležnosti, po službenoj dužnosti, HAKOM ostvaruje nadzor stanja na tržištu željezničkih usluga te je proveo nadzor primjene sustava naplate naknada za željezničke usluge u 2014., odnosno primjene Izvješća o mreži 2014. u tom dijelu. Povodom jednog nadzora, analizirano je korištenje željezničkih usluga i transparentnost u visini naplate usluga koje su prijevoznici koristili. Kod određenih usluga uočena su odstupanja u evidenciji vođenja broja korištenih usluga što je imalo

utjecaj na visinu naknade, na što je HAKOM ukazao u okviru provedenog nadzora, a HŽ Infrastruktura d.o.o. ispravila. U okviru drugog nadzora HAKOM je analizirao primjenu novog modela za preračun električne energije potrebne za vuču vlakova, čija je primjena započela u prosincu 2013. U svrhu utvrđivanja adekvatnosti modela razmatrali su se podatci o izvršenju prometa, uspoređivani su iznosi preračuna od strane HŽ Infrastrukture d.o.o. i naplata električne energije od strane dobavljača električne energije potrebne za vuču vlakova. Zbog nedostatka podataka i kompleksnosti modela za naplatu električne energije potrebne za vuču vlakova, analiza je nastavljena u 2015.

Tijekom 2014. HAKOM je usvojio dva mišljenja sukladno svojim ovlastima sadržanim u ZRTŽU-a, o utjecaju odluke Vlade Republike Hrvatske o smanjenju visine naknade za željezničke usluge na tržištu željezničkih usluga. U navedenim mišljenjima je izraženo stajalište da bi smanjenje koeficijenta korekcije cijene (K) moglo imati pozitivan učinak na tržište željezničkih usluga zbog niže cijene minimalnog pristupnog paketa. Sukladno ZRTŽU-u Vlada je dužna upravitelju infrastrukture nadoknaditi razliku do visine troška koji izravno nastane kao posljedica obavljanja željezničke usluge. Prvo se mišljenje odnosilo na koeficijent korekcije cijene za Vozni red 2013./2014., dok je krajem 2014. dano mišljenje na koeficijent korekcije cijene za Vozni red 2014./2015.

HAKOM je na sve upite zaprimljene od strane sudionika i potencijalnih sudionika na tržištu željezničkih usluga, a koji su se ticali izmjena voznog reda, traženja ad hoc trasa te uvjeta za obavljanje djelatnosti željezničkog teretnog prijevoza, odgovorio u zakonskom roku, zbog čega su podnositelji zahtjeva lakše ostvarili svoja prava.

Vrlo značajno za tržište je bilo i objavljivanje Izvješća o mreži operatora uslužnih objekata koje su bili dužni objaviti operatori luka unutarnjih voda, morskih luka i robnih terminala. Predmetna Izvješća je trebalo izraditi na način da se odgovarajući način primjene odredbe ZOŽ-a koje se odnose na Izvješće o mreži upravitelja infrastrukture. S obzirom na to da su odredbe Zakona u tom pogledu općenite, a u cilju postizanja harmoniziranog Izvješća, HAKOM je pristupio izradi obrasca Izvješća o mreži operatora uslužnog objekta. Pri tome su korišteni dokumenti raznih strukovnih organizacija (RNE – RailNetEurope, IRG-Rail) kao i prijedlozi provedbenog akta EK, vezano za uslužne objekte. Kako u pojedinim uslužnim objektima postoji više operatora uslužnog objekta koji su bili dužni izraditi zajedničko izvješće, HAKOM je koordinirao njihov rad te pomogao oko izrade konačnog sadržaja Izvješća operatora uslužnog objekta. U zakonskom roku su sva izvješća postala dostupna na mrežnim stranicama operatora uslužnih objekata, što je važan korak za cijelo tržište jer su bitne informacije o uslužnom objektu javne i lako dostupne.

4.2.2 Infrastruktura

Infrastrukturu u smislu ZOŽ-a čini željeznička infrastruktura i industrijski kolosijeci, uključujući industrijske kolosijeke u morskim lukama i lukama unutarnjih voda. Na području RH željeznička infrastruktura koja je javno dobro u općoj uporabi, u vlasništvu je RH i pod jednakim uvjetima mogu je koristiti svi zainteresirani željeznički prijevoznici. Osim željezničke infrastrukture koja je javno dobro u općoj uporabi, industrijski kolosijeci u morskim lukama i lukama unutarnjih voda također su dostupni svim zainteresiranim željezničkim prijevoznicima. Kod industrijskih kolosijeka koji nisu u sklopu luka ili robnih terminala, postoji obaveza prema ZOŽ-u koja propisuje da je vlasnik industrijskog kolosijeka dužan omogućiti pristup svom kolosijeku ako je to potrebno, za ostvarenje pristupa uz jednake, transparentne i nediskriminirajuće uvjete u slučaju kada industrijski kolosijeci služe ili bi mogli služiti za potrebe više od jednog krajnjeg korisnika. Način korištenja infrastrukture propisan je ZOŽ-om, odnosno uvjeti i način korištenja željezničke infrastrukture detaljno su propisani i u Izvješću o mreži upravitelja infrastrukture, a za industrijske kolosijeke u morskim lukama, lukama unutarnjih voda i robnih terminala definirani su Izvješćem o mreži operatora uslužnog objekta.

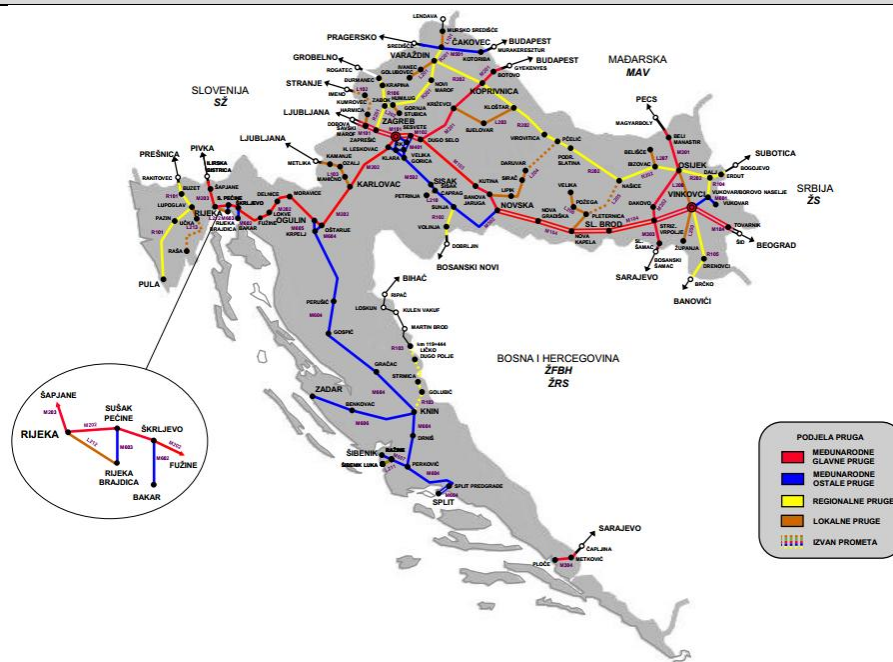
Jedini upravitelj željezničke infrastrukture na teritoriju RH je HŽ Infrastruktura d.o.o. koji je pravna osoba odgovorna za građenje, upravljanje obnovu i održavanje željezničke infrastrukture, uključujući organiziranje i reguliranje prometa. Sukladno ZOŽ-u HŽ Infrastruktura d.o.o. donosi i objavljuje

Izvješće o mreži u kojem su sadržana opća pravila, rokovi, postupci i kriteriji za određivanje naknada i dodjelu kapaciteta, uključujući sve druge informacije koje su potrebne kako bi se omogućilo podnošenje zahtjeva za infrastrukturnim kapacitetom. HŽ Infrastruktura d.o.o. ujedno je i najveći operator uslužnih objekata i pružatelj usluga. Željeznička infrastruktura i željezničke usluge u 2014. godini korištene su u skladu s Izvješćem o mreži 2014., odnosno svim njegovim izmjenama i dopunama, kojih je do kraja Voznog reda 2013./2014. bilo ukupno četiri. Sve izmjene i dopune Izvješća o mreži 2014. javno su bile dostupne svim zainteresiranima na internetskim stranicama upravitelja infrastrukture zajedno s odlukama i pročišćenim tekstovima.

Tijekom 2014. HŽ Infrastruktura d.o.o. je u postupku dodjele kapaciteta zaprimila zahtjeve za trasama vlakova za Vozni red 2014./2015. i izradila Izvješće o mreži 2016. koje je objavljeno na internetskim stranicama 9. prosinca 2014. Prije objave Izvješća o mreži 2016. upravitelj infrastrukture Nacrt Izvješća o mreži 2016. javno je objavljen na internetskim stranicama do 31. listopada 2014. u skladu sa ZOŽ-om kako bi bio dostupan svim zainteresiranim stranama.

HŽ infrastruktura d.o.o. prema Izvješću o mreži 2014. upravljala je s građevinskom duljinom željezničkih pruga od 2722 kilometara, odnosno s građevinskom duljinom željezničkih pruga duljine 2605 kilometara prema izmjenama i dopunama Izvješća o mreži 2014. prema kojima su usklađene vrijednosti duljina željezničkih pruga sa stanjem na terenu. Smanjivanje duljine željezničke infrastrukture posljedica je brisanja iz registra dionica pruga koje su bile registrirane kao željeznička infrastruktura izvan prometa. Prikaz željezničkih pruga prema Izmjenama i dopunama Izvješća o mreži 2014. vidljiv je na slici 4.1. U Izvješćima o mreži operatora uslužnih objekata prikazana je opremljenost luka i robnih terminala, iz čega je vidljivo da upravitelji navedenih uslužnih objekata upravljaju s oko 56,42 kilometara kolosijeka.

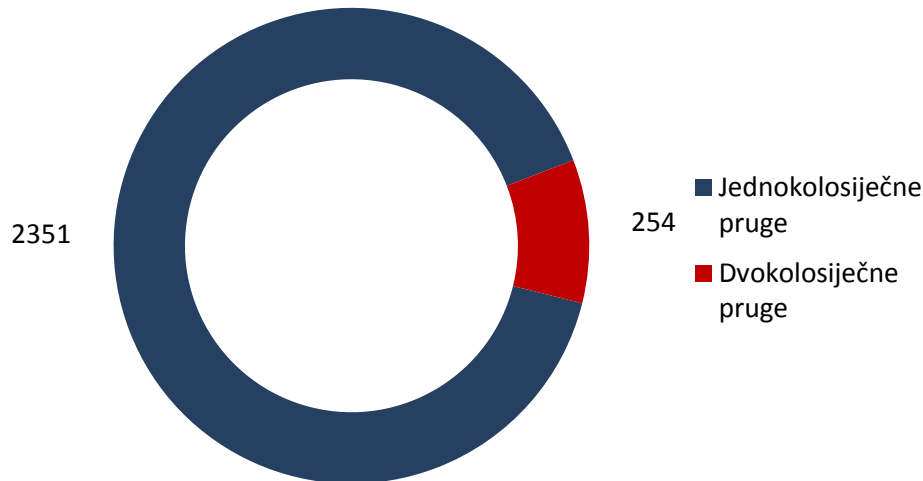
Slika 4.1. Karta željezničke infrastrukture u RH



Izvor: HŽ Infrastruktura d.o.o., Izvješće o mreži 2014.

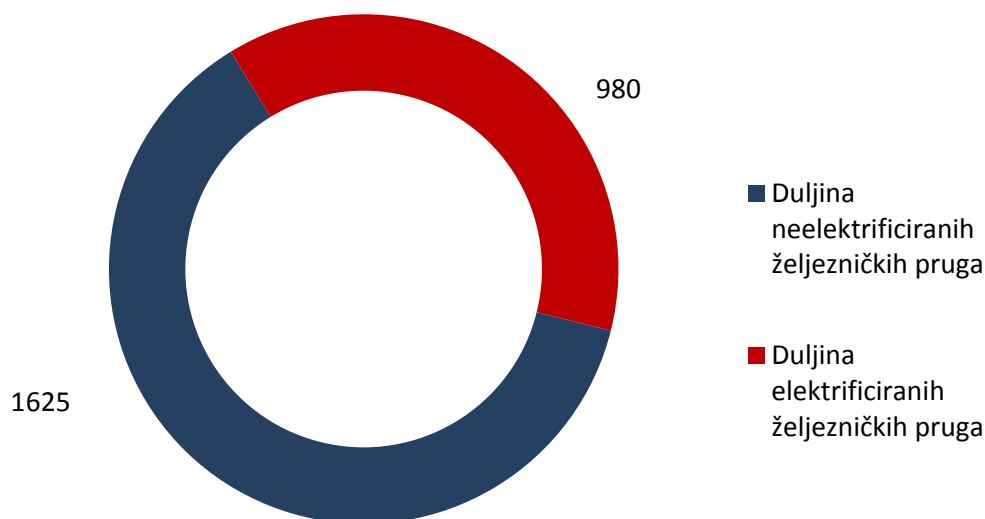
Željezničke pruge na teritoriju RH i svi željeznički kolosijeci cjelokupne željezničke mreže širine su normalnog kolosijeka²⁰. Od ukupne duljine željezničkih pruga 2351 kilometar ili 90,25 % je jednokolosiječno, a 254 kilometara ili 9,75 % je dvokolosiječno. Dvokolosiječne pruge su značajne za prijevoz jer visok udio dvokolosiječnih pruga omogućava veće korištenje trasa vlakova i bolju prijevoznu moć infrastrukture (slika 4.2.)

Slika 4.2. Duljina jednokolosiječnih i dvokolosiječnih željezničkih pruga u RH (km)



Sustavom električne vuče elektrificirano je 980 kilometara pruga (slika 4.3.) što je 37,62 % od ukupne duljine željezničkih pruga.

Slika 4.3. Duljine elektrificiranih i neelektrificiranih željezničkih pruga u RH (km)



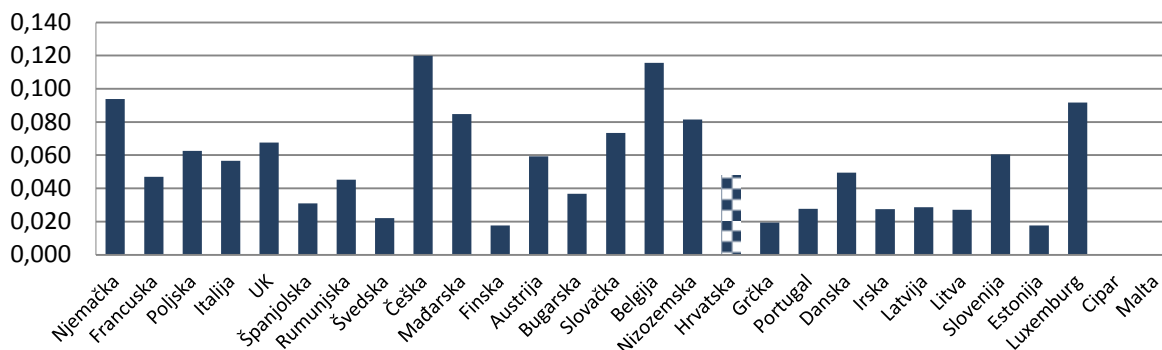
Ukupna duljina elektrificiranih željezničkih pruga iznosi 980 kilometara od čega izmjeničnim sustavom, 25 kV 50 HZ, je elektrificirano 977 kilometara pruga, a sustavom istosmjerne vuče, 3 kV, elektrificirano je 3 kilometara željezničke pruge. Prednosti elektrificiranih željezničkih pruga u odnosu na neelektrificirane željezničke pruge ogledaju se u pogonskom energentu koji je povoljniji od dizel goriva te omogućuje uporabu električnih vučnih vozila koja su snažnija od dizel vučnih vozila te ujedno efikasnija i ekološki prihvatljivija.

Željeznička infrastruktura RH dio je europske željezničke infrastrukture ukupne duljine oko 215 tisuća kilometara. Željeznička infrastruktura RH u istoj sudjeluje s 1,3%. Usporedbom prosječnih duljina

²⁰ Normalan kolosijek – kolosijek širine 1435 milimetara

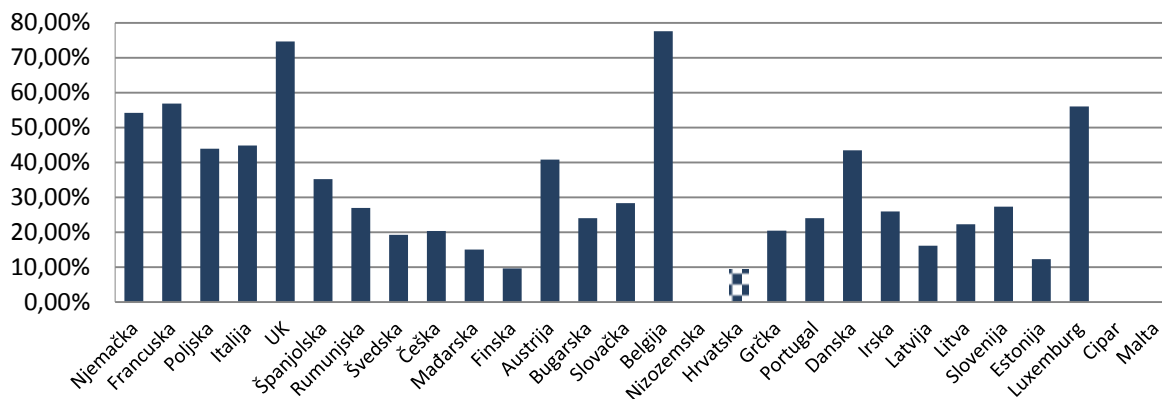
pruga po površini države i duljini elektrificiranih pruga može se zaključiti kako je RH u prosjeku zemalja Europske unije (slike od 4.4. do 4.6.).

Slika 4.4. Duljina željezničkih pruga po površini države za zemlje Europske unije (km/km²)



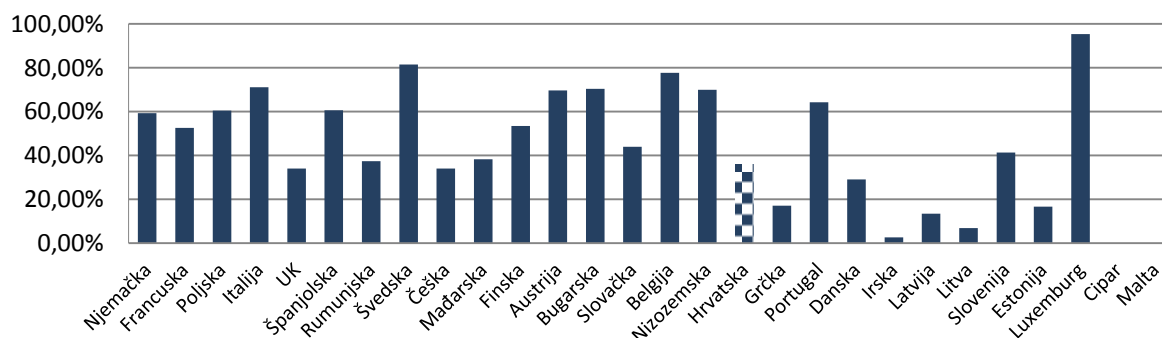
Izvor: HAKOM izradio graf temeljem podataka s www.uic.org

Slika 4.5. Udio dvokolosiječnih pruga u ukupnoj duljini željezničkih pruga po državama Europske unije



Izvor: HAKOM izradio graf temeljem podataka s www.uic.org

Slika 4.6. Udio elektrificiranih pruga u ukupnoj duljini željezničkih pruga po državama Europske unije



Izvor: HAKOM izradio graf temeljem podataka s www.uic.org

Tijekom 2014. godine u obnovu i modernizaciju željezničkih pruga uloženo je 998.470.000 kuna²¹ što je 88,25 % ostvarenog plana, od čega je najveći dio sredstava uloženo u pruge međunarodnog

²¹ Preliminarni podaci HŽ Infrastrukture kao podloga za izradu Poslovnog izvješća HŽ Infrastrukture d.o.o. za 2014. godinu (rok za objavu Poslovnog izvješća je 30. lipnja 2015.)

karaktera i to 71,57 % dok je ostali dio uložen u obnovu i modernizaciju pruga za regionalni i lokalni promet te obnovu i modernizaciju željezničkog čvorišta Zagreb. Ulaganje u željezničku infrastrukturu, veće korištenje željezničke infrastrukture i željezničkih usluga usko je povezano s kvalitetom željezničke infrastrukture koja se može mjeriti ispravnošću željezničke infrastrukture, brojem zatvora pruge, izvanrednim događajima i brzinama prometovanja. Pozitivan trend vidljiv je u povećanju duljine željezničke pruge osposobljene za prijevoz brzinama do 100 km/h i brzinama iznad 100 km/h.

Tablica 4.2. Najveća dopuštena brzina vlakova prema sposobnosti pruga (km/h)

Najveća dopuštena brzina vlakova prema sposobnosti pruga (km/h)	Duljina mreže s obzirom na najveće dopuštene brzine vlakova(km)			
	2011.	2012.	2013.	2014.
do 20 do 60 km/h	1094,4	1107,9	1023,2	996,1
od 61 do 100 km/h	1145,2	1124,3	1157,8	1162,4
od 101 do 160 km/h	393,4	367,7	463,2	485,7
izvan prometa	342,9	324,9	332	213,1

Izvor: HŽ Infrastruktura d.o.o.

Važan čimbenik kvalitete prijevoza ogleda se kroz komercijalne brzine vlakova. Podjednake komercijalne brzine zadržane su i u 2014. Na brzinu utječu održavanje željezničke infrastrukture, brojne lagane vožnje i zatvori pruga. Manja brzina na željezničkoj infrastrukturi produžuje duljine voznih vremena čime se utječe na prijevoznu moć **pruga** i atraktivnost željezničkog prijevoza

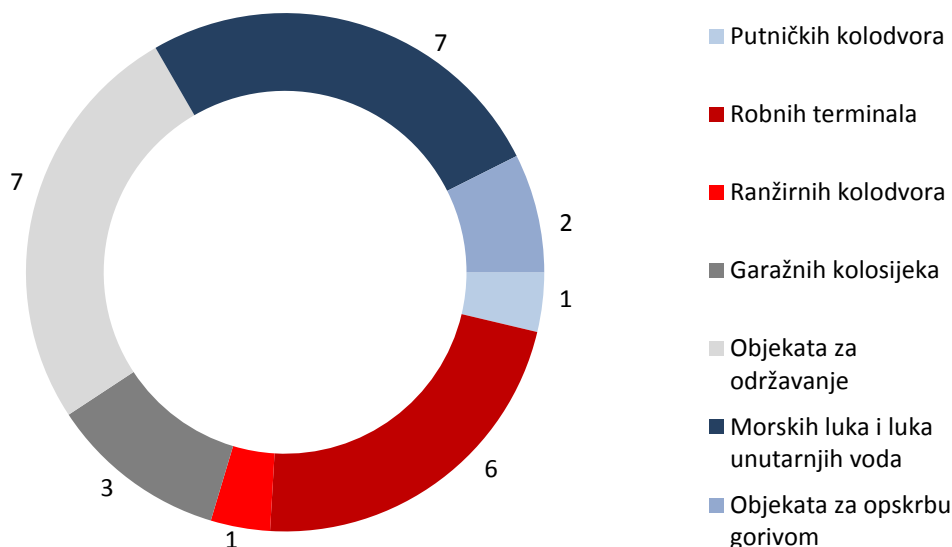
Tablica 4.3. Prosječne komercijalna brzina vlakova (km/h)

Brzina vlakova u km/h	2011.	2012.	2013.	2014.
Prosječna komercijalna brzina vlakova	36,1	33,43	32,76	33,53
putničkih vlakova	46,54	44,81	44,35	46,36
teretnih vlakova	21,44	21,04	21,17	20,67

Izvor: HŽ Infrastruktura d.o.o.

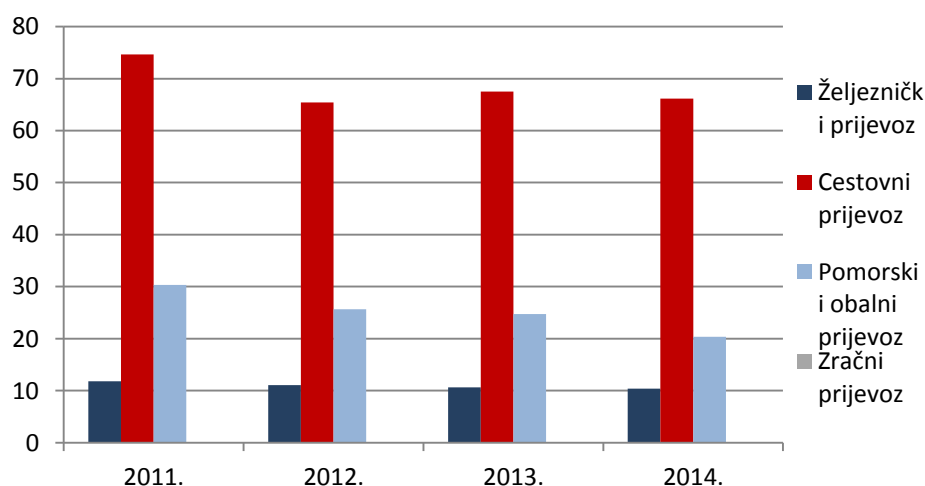
Operatori uslužnih objekata novi su sudionici među subjektima na tržištu željezničkih usluga. Pojava novih teretnih željezničkih prijevoznika otvara potrebu za korištenjem usluga koje su do sada povijesni prijevoznici izvršavali samo za vlastite potrebe. Dio usluga povijesni prijevoznici su, zbog racionalizacije poslovanja, pružali jedni drugima, a sada ih ZOŽ obvezuje da iste pružaju i ostalim zainteresiranim prijevoznicima, odnosno mogućim konkurentima.

HAKOM je intenzivno radio na otklanjanju potencijalnih prepreka razvoju tržišta u pristupu uslužnim objektima i uslugama edukacije operatora uslužnih objekata, davanjem smjernica i kontinuiranim praćenjem stanja na tržištu vezano za 14 uslužnih objekata koji su trebali izraditi svoje Izvješće. Kao rezultat poboljšanja stanja na tržištu i povećanja transparentnosti pružanja usluga operatori uslužnih objekata i pružatelji usluga u uslužnim objektima objavili su u 2014. prvi put vlastita Izvješća o mreži, odnosno dostavili su informacije HŽ Infrastrukturi d.o.o. o pružanju usluga u uslužnim objektima. Na inicijativu HAKOM-a u svrhu jednostavnosti i dostupnosti podataka o pružateljima usluga na željezničkom tržištu HŽ Infrastruktura d.o.o. dopunila je Izvješće o mreži 2016. s podacima o operatorima uslužnih objekata luka i robnih terminala, iako to nije bila zakonska obveza upravitelja infrastrukture, čime je upravitelj pokazao svoju usmjerenost ka tržištu i dobru poslovnu praksu. Prema definiciji operatora uslužnog objekta na tržištu željezničkih usluga, HŽ Infrastruktura d.o.o. operator je s najviše uslužnih objekata i usluga koje pruža. HŽ Infrastruktura d.o.o. u funkciji upravitelja uslužnog objekata i/ili pružatelja usluga obavezan je pružati usluge svim zainteresiranima prema jednakim uvjetima iz Izvješća o mreži.

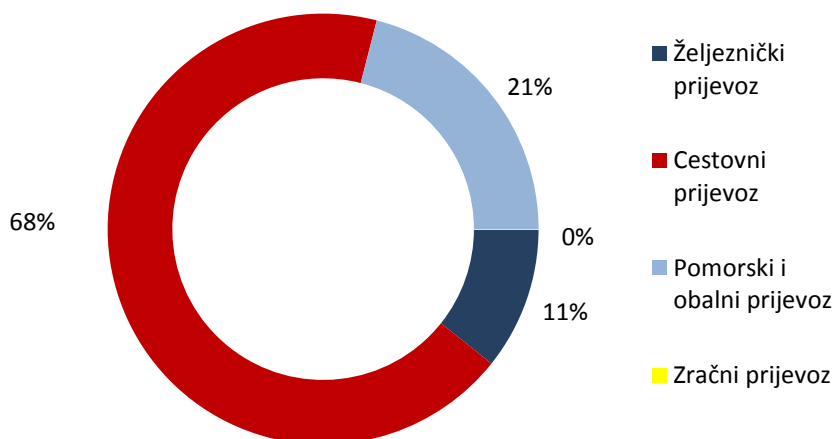
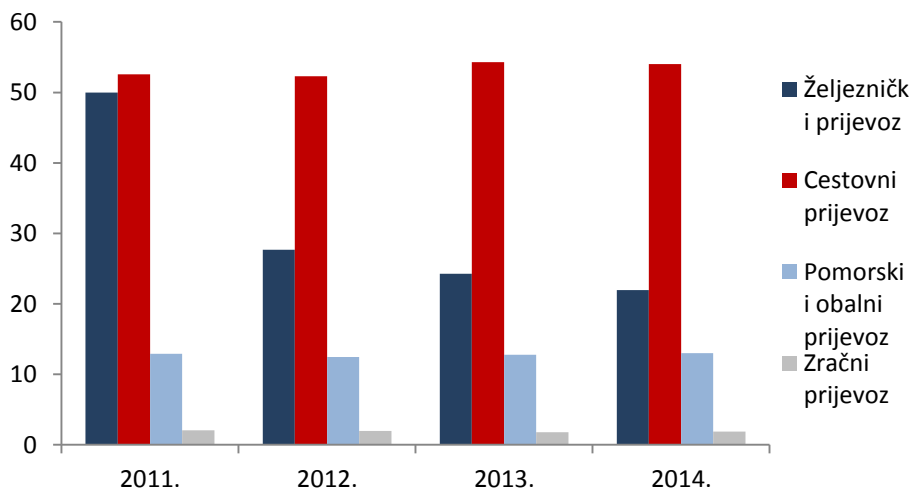
Slika 4.7. Broj operatora uslužnih objekata

4.2.3 Prijevoz

Praćenje stanja na tržištu prijevoza nije u nadležnosti HAKOM-a, ali su podatci o broju prevezenih putnika i prevezenoj robi od značaja kao pokazatelj stanja na tržištu prijevoza, a koje je ovisno i povezano s tržištem željezničkih usluga. Neovisno o pojavi prvih konkurenata na tržištu željezničkog teretnog prijevoza u 2014. za sada nije primjetan pomak u razvoju tržišta i veće konkurentnosti željezničkog prijevoza u usporedbi s ostalim vrstama prijevoza, a što je vidljivo iz podataka o prijevozu koji su naglašeno na strani cestovnog prijevoza (slike od 4.8. do 4.11.).

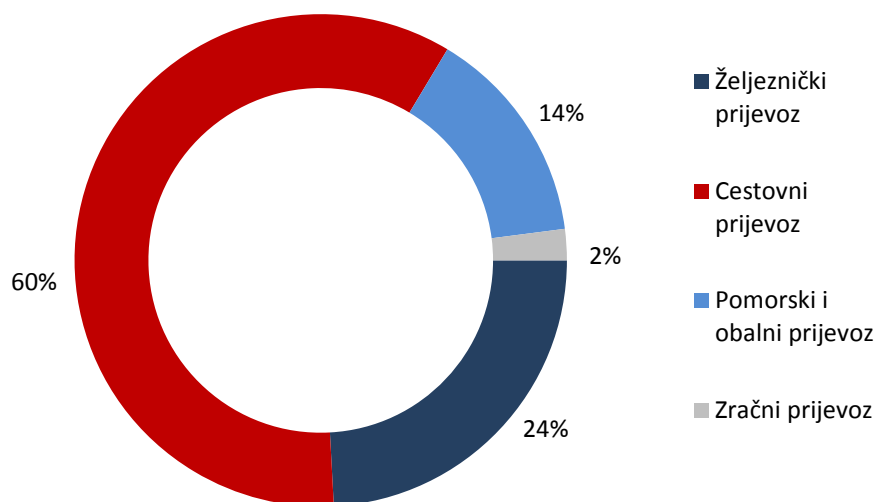
Slika 4.8. Količina prevezene robe prema vrstama prijevoza (milijuni tona)

Izvor: www.dzs.hr

Slika 4.9. Udjel prevezene robe prema vrstama prijevoza za 2014. (tona)**Slika 4.10.** Broj prevezenih putnika prema vrstama prijevoza (milijuni putnika)

Izvor: www.dzs.hr

Putnički prijevoz bilježi smanjenje broja prevezenih putnika. Razlozi za takav trend mogu se naći u brojnim teškoćama u prometu koji su uzrokovani remontima pruga, a radi čega je prijevoz na dijelovima puta supstituiran autobusima. Starost voznog parka djelomično je uzrokovala odstupanje od planiranog i objavljenog voznog reda zbog čega su putnici odustajali od prijevoza željeznicom i koristili druge vidove prijevoza. Budući da remontu dugoročno predstavljaju poboljšanje kvalitete prijevozne usluge, očekuje se da će po završetku radova na prugama od strane upravitelja infrastrukture i nabave novog voznog parka od strane povijesnog putničkog prijevoznika (33 elektromotorna i 11 dizelmotorna vlaka) doći do povećanja brzina i poboljšanja kvalitete usluge što bi trebalo rezultirati povećanjem broja putnika.

Slika 4.11. Udjel prevezenih putnika prema vrstama prijevoza za 2014.

5 ZAŠTITA KORISNIKA

Provedbom utvrđenih načela i ciljeva politike razvoja elektroničkih komunikacija, tržišta poštanskih usluga i željezničkog prijevoza u nadležnosti propisanih ZEK-om, ZPU-om, ZRTŽU-om te posebnim zakonima promiče se davanje jasnih i transparentnih informacija krajnjim korisnicima usluga. Dobrobit korisnika osigurava se primjenom načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti u zaštiti tržišnog natjecanja. Poseban naglasak dan je osiguravanju visoke razine zaštite krajnjih korisnika usluga u njihovim odnosima s operatorima/davateljima usluga/prijevoznika te omogućavanjem dostupnosti jednostavnog i pristupačnog postupka rješavanja žalbi korisnika.

5.1 Zaštita korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga

Područje elektroničkih komunikacija jedno je od najdinamičnijih hrvatskih tržišta, s uslugama koje učestalo koristi gotovo svaki građanin RH. U RH je gotovo 4,5 milijuna korisnika mreža pokretnih komunikacija, oko 1,4 milijun telefonskih priključaka u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži, preko 1,3 milijuna priključaka širokopojasnog pristupa internetu, i preko pola milijuna kućanstava koja televizijske programe mogu pratiti putem kabelskih mreža ili IPTV-a. Ovako široku korisničku/potrošačku bazu nemaju niti jedne druge usluge pa je i pritisak na ostvarivanje zaštite prava korisnika u elektroničkim komunikacijama veći nego na ijednom drugom tržištu. Osim toga, korisnici elektroničkih komunikacija su često bolje upoznati sa zaštitom svojih prava kao potrošači nego na drugim tržištima, a sve propuste operatora korisnik lako uočava.

Trenutni zakonski okvir je optimalno postavljen i omogućuje zadovoljavajuću zaštitu ovako velikog broja korisnika.

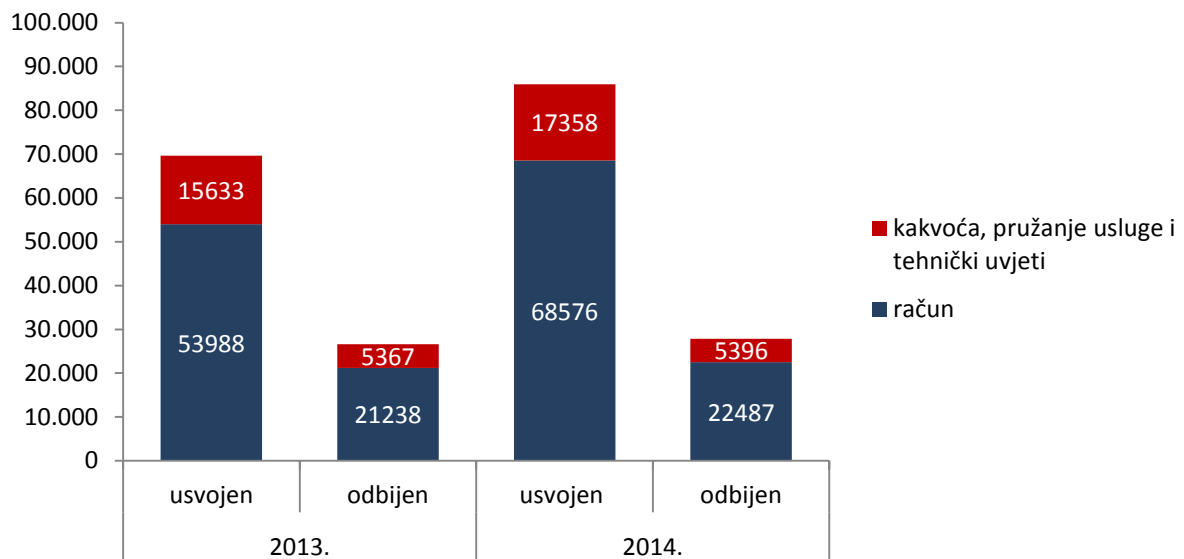
5.1.1 Prigovori, pritužbe i sporovi korisnika

Prava krajnjih korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga na žalbe operatorima uređena su ZEK-om kao izvansudski postupak u tri stupnja. Ukoliko je korisnik nezadovoljan iznosom računa, kakvoćom pružene usluge, uslugom ili povredom odredaba pretplatničkog ugovora, treba podnijeti pisani prigovor svojem operatoru u propisanom roku od 30 dana. Ako je odgovor operatora negativan za korisnika, odnosno korisnik nije zadovoljan dobivenim odgovorom, korisnik može uložiti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za zaštitu korisnika pri operatoru. U slučaju nezadovoljstva odgovorom povjerenstva, ili je odgovor povjerenstva izostao, korisnik ima mogućnost pokrenuti spor pri HAKOM-u u kojem će se ispitati sve dostupne činjenice i donijeti obvezujuća odluka. Protiv odluke HAKOM-a moguće je podnijeti upravnu tužbu.

Ovakav način izvansudskog, odnosno alternativnog načina rješavanja sporova između korisnika i operatora, pokazao se kao vrlo učinkovit način zaštite korisničkih prava jer traje znatno kraće od bilo kojeg sudskog postupka, a osim toga ne predstavlja trošak za korisnika.

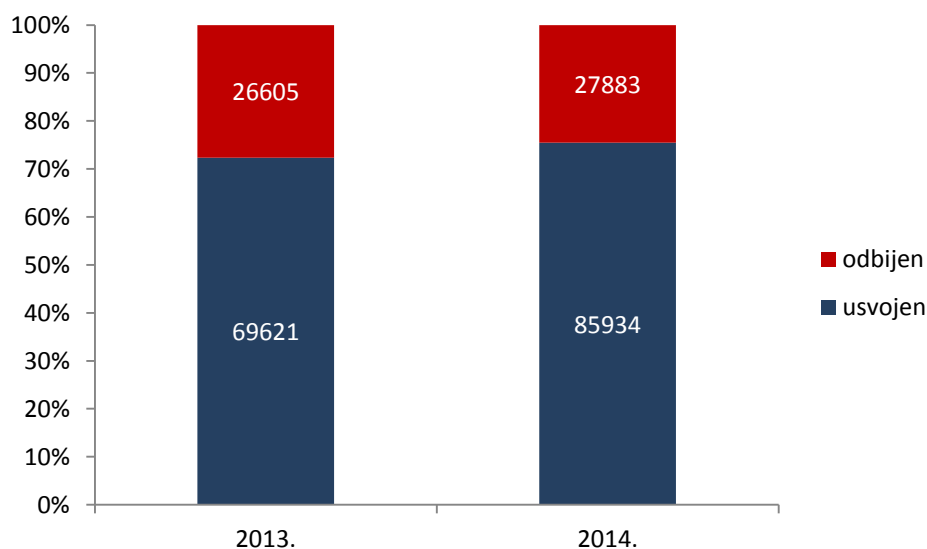
Prigovori operatorima

Prigovori su, kako je spomenuto ranije, prvi stupanj rješavanja bilo kakve žalbe korisnika svojem operatoru. Slika 5.1. pokazuje ukupan broj usvojenih i odbijenih prigovora koje su korisnici podnijeli operatorima, kao i osnovnu raščlambu prema vrsti prigovora.

Slika 5.1. Broj usvojenih i odbijenih prigovora (I. stupanj)

Postotak u potpunosti usvojenih prigovora od strane operatora je visok. Čak 75,5 posto svih prigovora korisnika je bilo usvojeno odmah u prvom stupnju postupka rješavanja žalbe korisnika, što je povećanje u odnosu na prethodnu godinu kada je on iznosio 72 posto. Ova činjenica ukazuje da operatori sve više shvaćaju da je zadovoljan korisnik temelj uspješnog poslovnog modela te postoji sve više slučajeva kada operatori izlaze u susret korisnicima iako možda korisnici nisu bili sasvim u pravu.

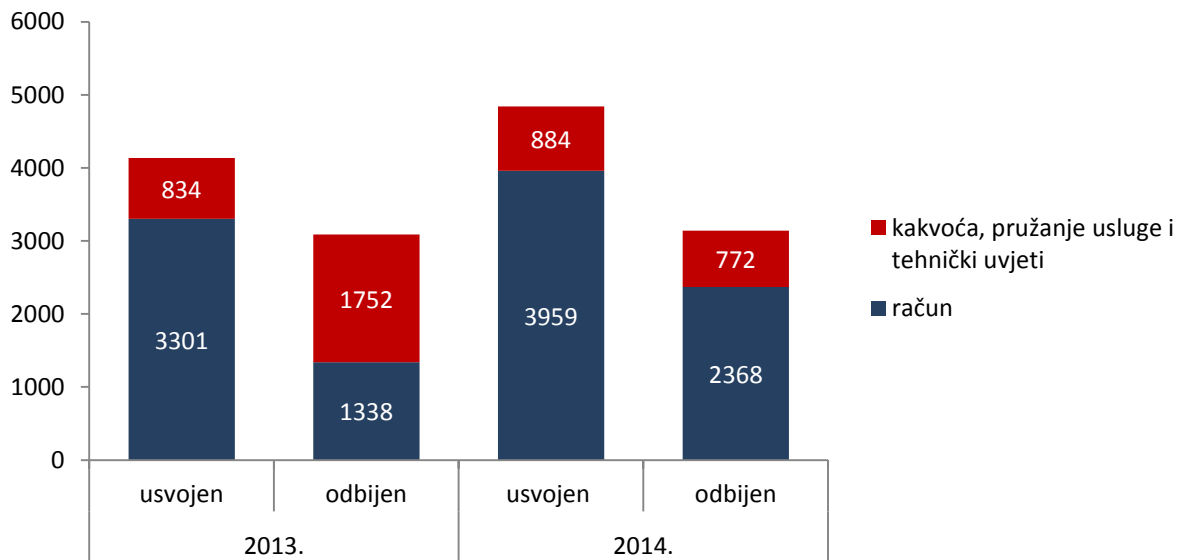
Iako se čini da je broj prigovora iznimno velik, ukoliko ga normiramo na ukupan broj osnovnih elektroničkih komunikacijskih usluga (javna govorna usluga, TV i internet), otprilike tek na svaku stotu uslugu jednom godišnje neki korisnik ima potrebu prigovoriti. Najveći dio prigovora se i dalje odnosi na zaduženja po računima.

Slika 5.2. Udjel prigovora u broju osnovnih usluga

Pritužbe operatorima

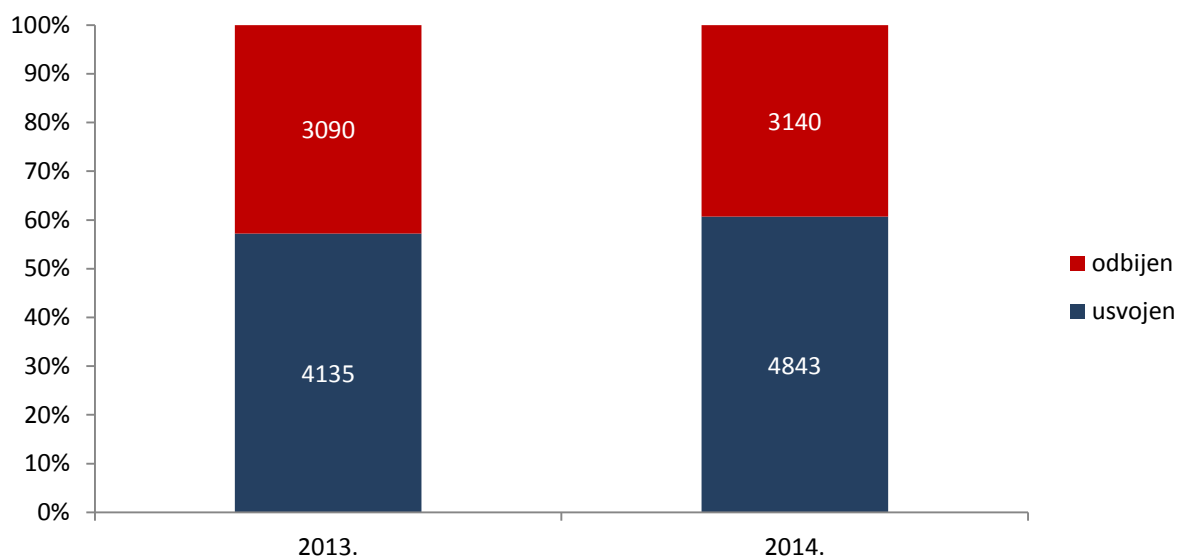
Drugi stupanj rješavanja pojedine žalbe korisnika je ulaganje pritužbe Povjerenstvu za zaštitu potrošača pri operatoru. Svaki korisnik nezadovoljan odgovorom operatora na svoj prigovor ima zakonsku mogućnost nastaviti s postupkom i iznijeti pritužbu Povjerenstvu.

Slika 5.3. Broj usvojenih i odbijenih pritužbi (II. stupanj)



Korisnika koji nastavljaju sa žalbenim postupkom u drugom stupnju, odnosno nakon odgovora na prigovor i dalje smatraju da su u pravu, ima znatno manje. Postotak prihvaćenih pritužbi u II. stupnju pada u odnosu na postotak prihvaćenih prigovora u I. stupnju. Ovakva situacija je očekivana, a udjel prihvaćenih pritužbi raste u odnosu na prethodnu godinu i prešao je 60 posto. Rezultat većeg omjera usvojenih i odbijenih pritužbi je svakako prihvaćanje HAKOM-ove prakse u donošenju odluka po pojedinim vrstama sporova u III. stupnju. Pritužbe čine manje od 0,1 posto svih usluga.

Slika 5.4. Udjel pritužbi u broju osnovnih usluga



Sporovi pred HAKOM-om

Ulaganjem prigovora i pritužbe svojem operatoru korisnik ispunjava zakonski uvjet za pokretanje spora pred HAKOM-om. Spor čini treći i posljednji stupanj rješavanja korisnikove žalbe. Naime,

ukoliko je korisnik u za to ostavljenom roku podnio prigovor i nakon toga pritužbu, nezadovoljan iznosom računa, kakvoćom, uslugom ili povredom pretplatničkog ugovora, te smatra kako su mu korisnička prava prekršena, čitav slučaj može iznijeti pred HAKOM podnošenjem zahtjeva za pokretanje spora. Kada se utvrdi postojanje svih zakonskih pretpostavki za rješavanje spora, slučaj se ispituje i donosi se obvezujuća odluka. U donošenju odluka, rješenja o obustavi ili odbacivanju sudjeluje i HAKOM-ovo Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika s prijedlogom postupanja. Povjerenstvo čine stručnjaci HAKOM-a i predstavnici iz Saveza udruga za zaštitu potrošača. Spor ne predstavlja izravan trošak korisniku jer je postupak besplatan, a može se pokrenuti i elektronski koristeći HAKOM-ovu internetsku aplikaciju e-žalbe.

Tablica 5.1. Analiza sporova rješavanih na Povjerenstvu za zaštitu prava korisnika

Sporovi	Positivno	Negativno	Naknadno pozitivno ²²	Obustava/odbacivanje
1350	202	483	417	248

Tablica 5.1. prikazuje analizu rješavanja zahtjeva za pokretanje sporova na sjednicama HAKOM-ovog Povjerenstva za zaštitu prava korisnika. Vidljivo je da je odnos pozitivno i negativno riješenih sporova u korist korisnika ispod 30 posto. Ova činjenica ukazuje da operatori češće donose ispravne odluke u postupcima ulaganja prigovora i pritužbi te da HAKOM u manje od 30 posto slučajeva obvezuje operatora postupiti drugačije. Godinu ranije je taj odnos bio otprilike 1:2, odnosno HAKOM i operatori su se razilazili u odlukama u oko trećinu slučajeva. Pohvalna je i činjenica da je čak 417 sporova riješeno pozitivno bez potrebe za donošenjem odluke. Naime, u samom postupku pri očitovanju na predmet, gdje je HAKOM ukazao na propust, operatori sami često mijenjaju prvobitno mišljenje i usvajaju žalbu korisnika te se postupak na zadovoljstvo korisnika brzo obustavlja rješenjem. Uočljiv je i podatak da je 248 sporova moralo biti odbačeno zbog podnošenja zahtjeva izvan zakonskog roka ili zbog nepotpune dokumentacije. Jedan od razloga za ovako izražen broj odbačenih sporova je nedovoljno poznavanje propisa od strane korisnika, odnosno zakonski definiranih rokova u kojima se može podnijeti prigovor, pritužba ili zahtjev za pokretanje spora.

Analiza pokrenutih sporova po operatorima prikazana je u tablici 5.2. HT ima najveći udjel u sporovima, što je i očekivano s obzirom na najveću korisničku bazu, ali taj podatak nije dovoljno prikazati samostalno. Stoga je prikazan i udjel sporova prema korisničkoj bazi pojedinog operatora kao mjera učestalosti zahtjeva zaštite prava pri HAKOM-u. Vidljivo je da ona varira od manje od jednog do devet korisnika na njih 10 000, ovisno o operatoru.

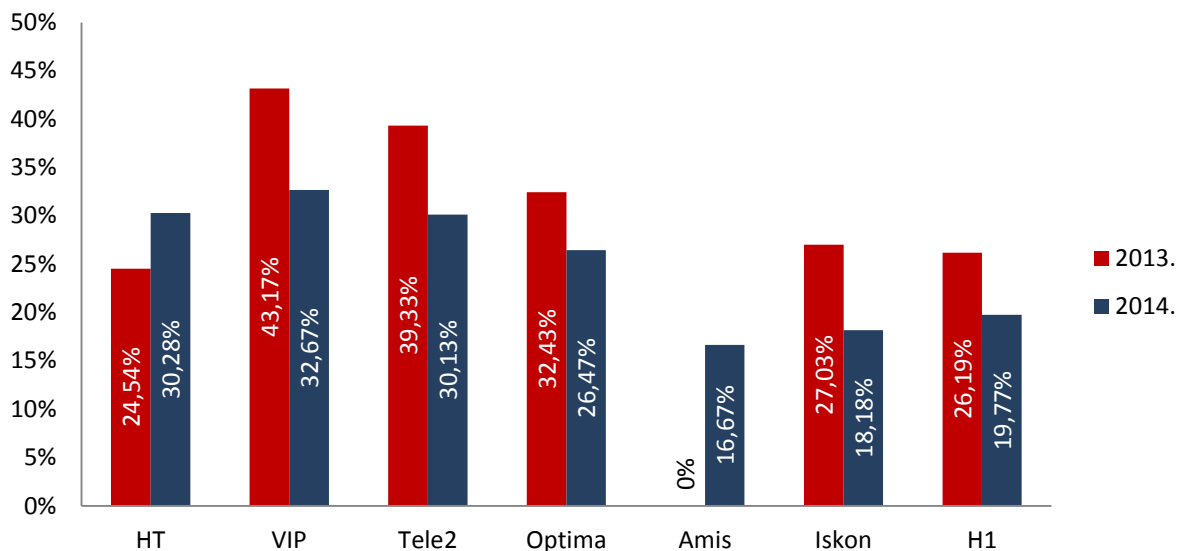
Tablica 5.2. Analiza pokrenutih sporova po operatorima

Operator	Broj sporova		Udjeli operatora u sporovima [%]		Udjel sporova u odnosu na broj korisnika [%]		Trend
	2013.	2014.	2013.	2014.	2013.	2014.	
HT	269	218	30,06	31,78	0,01	<0,01	↘
Tele2	239	156	26,70	22,74	0,03	0,02	↘
VIP	227	150	25,36	21,87	0,01	<0,01	↘
Optima	74	34	8,27	4,96	0,04	0,02	↘
H1	42	86	4,69	12,54	0,05	0,09	↗
Iskon	37	22	4,13	3,21	0,04	0,02	↘
Amis	4	6	0,45	0,87	0,02	0,03	↗
Ostali	3	13	0,34	0,73	-	-	

²² Sporovi riješeni pozitivno od strane operatora u procesu rješavanja spora, odnosno operator je u samom postupku uvažio žalbu korisnika prije obvezujuće odluke HAKOM-a.

Zanimljiva mjera kojom se može uspoređivati i ocjenjivati rad službi za prigovore i pritužbe korisnika operatora prikazana je na slici 5.5.

Slika 5.5. Udjeli odluka operatora koje HAKOM nije potvrdio u sporovima



Već je spomenut podatak da u III. stupnju rješavanja korisnikove žalbe, odnosno u rješavanju spora, do HAKOM-a dolaze samo slučajevi koji su odbačeni od strane operatora kao neosnovani prigovori i pritužbe. Ukoliko su službe za korisnike operatora postupale jednako kako bi i HAKOM postupio u pojedinom slučaju, tada je i odluka HAKOM-a posljedično negativna za korisnika. Vidljivo je da je postotak negativnih odluka prosječno preko 70 posto, a kod ostalih odluka HAKOM je zaključio kako operatori nisu bili u pravu i trebalo je drugačije postupiti prema korisniku. Uspoređujući protekle godine vidljiv je pad broja sporova.

Tablica 5.3. Struktura rješenja sporova na sjednicama Povjerenstva HAKOM-a po godinama

Struktura rješenja sporova	2010.	2011.	2012.	2013.	2014
Pozitivno	408	75	279	306	202
Naknadno pozitivno	185	285	407	589	417
Obustava postupka	171	380	502	393	248
Negativno	255	311	421	408	483
Ukupno	1019	1051	1609	1696	1350

5.1.2 Žalbe HAKOM-u

Zahtjevi za rješavanje sporova nisu reprezentativan uzorak za detektiranje i prevenciju određenih problema na tržištu. Zahtjev upućen HAKOM-u je tek treći stupanj rješavanja korisnikove žalbe i do njega u pravilu dolazi tek nakon što je korisnik iscrpio sve mogućnosti rješavanja žalbe sa svojim operatorom. Iz ovog razloga je moguće propustiti neke pojave ili ne otkriti njihovu važnost ukoliko korisnici nisu podnijeli zahtjev za rješavanje spora.

Stoga se u analizi žalbi koriste podatci svih korisničkih predmeta ili upita u HAKOM-ovom poslovnom sustavu e-žalbe. Osnovna podjela prikazana je u tablici 5.4. i predstavlja vrste žalbi/upita upućene HAKOM-u kroz posljednjih 5 godina.

Tablica 5.4. Žalbe po vrsti

Vrsta žalbe	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
Žalba na iznos računa	764	1129	1392	1217	1267
Žalba na kakvoću usluge	124	138	224	229	233
Žalba na predodabir operatora	37	39	32	34	43
Žalba na prijenos broja	50	68	205	199	177
Žalba na poslovanje	36	71	383	475	619
Opći upiti korisnika		338	78	137	147
Žalbe ukupno	1011	1783	2314	2291	2486

Ukupan broj žalbi/upita u 2014. narastao je na oko 2500 slučajeva u kojima su se korisnici izravno obratili HAKOM-u. Broj žalbi na iznos računa je sličan kao godinu ranije, a žalbi na poslovanje veći 30 posto u odnosu na godinu prije. Razlog povećanja žalbi na poslovanje u prvom redu je povećan broj slučajeva u kojima se korisnici žale na ugovor ili raskid ugovora s operatorom. U 2014. se prvi puta dogodila situacija da su korisnici mogli mijenjati operatora bez plaćanja ugovorne obveze zbog jednostranog povećanja cijena (uvođenje naknade za pristup mreži od strane sva tri operatora u mrežama pokretnih komunikacija) što je povećalo dinamiku promjene operatora i raskida ugovora.

Žalbe na račune

Žalbe na izdane račune su najučestalija kategorija žalbi, a njihov udjel u ukupnom broju žalbi se ustalio na malo preko 50 posto.

Tablica 5.5. Struktura i broj žalbi na račune

Vrsta prigovora	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
Osnovne usluge ²³	391	684	1013	939	1073
Ostala zaduženja ²⁴	15	29	38	45	54
Internetski promet	192	269	283	199	116
Usluge s posebnim tarifama	74	71	36	24	17
SMS usluge s posebnim tarifama	127	78	23	10	1
Ukupno	764	1129	1392	1217	1267

Žalbe na račune doživljavaju blagi rast u odnosu na prethodnu godinu.

Žalbe na kakvoću usluga

Tablica 5.6. Struktura i broj žalbi na kakvoću

Predmet žalbe	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
Brzina pristupa internetu	4	11	22	18	10
Dostupnost	8	12	14	26	34
IPTV	2	36	7	20	8
korisnička linija	69	24	35	23	28
Ostale tehničke smetnje	3	22	106	103	141
Šumovi, smetnje, preslušavanje i prekid signala	15	26	33	31	5
Ostalo	23	7	7	8	7
Ukupno	124	138	224	229	233

²³ Mjesečne naknade, tarife, paketi i ugovori.

²⁴ Opomene, kamate i nedospjele uplate.

U skladu s ukupnim brojem žalbi, broj žalbi na kakvoću usporediv je s godinom prije, a brojka se stabilizirala na nešto preko 200 slučajeva. Slična raspodjela žalbi prema određenim segmentima kakvoće potvrđuje stabilizaciju korisničkog okruženja - operatori su usvojili regulatorni okvir i primjenjuju ga i na krajnje korisnike.

Analiza prigovora na postupanje operatora

U svrhu sprječavanja mogućih propusta u ponašanju operatora HAKOM posebnu pozornost posvećuje žalbama na postupanja operatora jer mogu ukazivati na sustavne ili namjerno izazvane probleme. Jedna od takvih kategorija je svakako oglašavanje operatora, odnosno propusti koji su korisnike naveli na krive zaključke.

Vrsta žalbe	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
Oglašavanje operatora	36	71	44	136	156
Predodabir operatora	37	39	32	32	40
Prenosivost broja	50	67	205	181	163

Prijenos broja je druga kategorija žalbi koja je nastavila trend pada iz 2013. godine. Operatori plaćaju penale korisnicima pri kašnjenju u prijenosu pa je takvih slučajeva sve manje. Iznos je 10 kuna za svaki sat zakašnjenja prijena broja u drugu mrežu.

5.1.3 Preventivne aktivnosti u zaštiti korisnika

U cilju podizanja visoke razine zaštite korisnika HAKOM redovito provodi razne preventivne aktivnosti.

Temeljem analize žalbi krajem godine pokrenute su izmjene i dopune Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te novi Pravilnik o prenosivosti broja, kojima se jasnije i detaljnije propisuju prava i obveze u odnosu operatora i korisnika. Najvažnije izmjene tiču se obveze jasnoće uvjeta ugovora i cijene usluge, probnog razdoblja za usluge u mrežama pokretnih komunikacija, minimalnog trajanja računa za unaprijed plaćene usluge kada se on obnavlja bonom, otključavanja mobilnih uređaja za vrijeme trajanja ugovorne obveze te postupka prijena broja.

Jedna od značajnijih aktivnosti koju je HAKOM nastavio u 2014. je informatički sustav pod radnim nazivom „Procjenitelj troškova“. Sustav korisnicima treba pružiti potrebne informacije o cijenama javnih komunikacijskih usluga prema stvarnim tarifama na tržištu, kao i njihovim izmjenama, bez kašnjenja u odnosu na ponudu na tržištu. U tu svrhu HAKOM će putem interneta omogućiti krajnjim korisnicima usluga neovisnu procjenu troškova koji proizlaze iz cijena javnih komunikacijskih usluga. Dodatno će sustav omogućiti HAKOM-u da na jednostavan i transparentan način nadzire ponudu javnih komunikacijskih usluga operatora na tržištu, čime će se ostvariti dodatni poticaj razvoju tržišnog natjecanja i većoj transparentnosti cijena. Završetak i puštanje u rad sustava očekuje se sredinom 2015.

U nastavku je pregled ostalih preventivnih aktivnosti kojima je HAKOM u 2014. djelovao na učinkovitost zaštite korisnika:

- kontrola te 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 su, usuglašeni i odobreni opći uvjeti poslovanja s novim podzakonskim aktima
- istraženi su i provjereni svi zahtjevi za postojeće i nove cijene, pakete usluga i promotivne ponude operatora

- obrađeni su upiti operatora vezani za tumačenje propisa i stručna mišljenja
- obrađeni su upiti medija i udruga za zaštitu potrošača vezano uz promjene uvjeta korištenja tarifnih modela i zaštite korisnika
- edukacijom korisnika putem internetske stranice te kroz rubriku „Pitajte nas“; HAKOM je odgovorio na 920 postavljenih pitanja iz područja zaštite korisnika u najkraćem mogućem roku
- edukacijom korisnika putem facebook stranice: objavama prava korisnika i obveza operatora te odgovorima na upite korisnika
- izradom i distribucijom letaka za korisnike; preko 400000 letaka²⁵ s korisnim informacijama uloženo je u nacionalna izdanja dnevnih novina izravni telefonski kontakt s HAKOM-ovim stručnjacima u uredovnom radnom vremenu radi dobivanja informacija vezano uz konkretne predmete, odnosno pomoć i upute što i kako učiniti vezano uz probleme koje su korisnici imali prilikom korištenja usluga
- uveden je izravni telefonski kontakt za savjetovališta za potrošače, kako bi zaposlenici u savjetovalištim brže i lakše dobivali informacije od HAKOM-a
- na pitanja potrošača o korištenju usluga stručnjaci HAKOM-a daju savjete i upute o zaštiti kao i obavijesti o njihovim pravima te izravno odgovaraju u emisijama o zaštiti potrošača koje uključuju zaštitu korisnika: radijske emisije „Svi smo mi potrošači“ na Drugom programu HR-a, emisija „Se bum vas tužil“ na Radio Sljemenu, „Glas potrošača“ na Prvom programu HR-a i televizijske emisije „Što vas žulja“ i „Potrošački kod“
- aktivno sudjelovanje u radu ostalih državnih institucija na projektima koji se bave zaštitom korisnika/potrošača (Okrugli stol Ministarstva gospodarstva o zaštiti potrošača, sudjelovanje u radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača).

²⁵ letak je dostupan svim građanima u pdf formatu na <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=1504>

5.2 Zaštita korisnika poštanskih usluga

Temeljem odredbi ZPU-a u nadležnosti HAKOM-a su poslovi zaštite prava korisnika poštanskih usluga te rješavanje sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga. Postupak zaštite i rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga ujednačen je s postupkom zaštite krajnjih korisnika javnih komunikacijskih usluga s operatorima javnih komunikacijskih usluga temeljem ZEK-a, kao postupak u tri stupnja.

U skladu s odredbama ZPU-a korisnik poštanskih usluga može davatelju poštanskih usluga podnijeti pisani prigovor u slučaju gubitka poštanske pošiljke, prekoračenja roka za prijenos i uručenje poštanske pošiljke, u slučaju kada davatelj poštanskih usluga nije obavio uslugu ili ju nije obavio u cijelosti te u slučaju oštećenja ili umanjnja sadržaja poštanske pošiljke. Na pisani odgovor davatelja poštanskih usluga korisnik ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) Povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga. U slučaju spora između korisnika i davatelja poštanskih usluga u vezi s rješavanjem prigovora, korisnik može podnijeti HAKOM-u zahtjev za rješavanje spora u roku od 30 dana od dostavljanja pisanog odgovora Povjerenstva za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga.

HAKOM sporove rješava donošenjem odluke, na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, savjetodavnog tijela osnovanog pri HAKOM-u, u skladu sa zakonom kojim je uređena zaštita potrošača. Odluke HAKOM-a u sporovima korisnika i davatelja su konačne i protiv njih nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor.

U 2014. HAKOM je zaprimio 58 zahtjeva za rješavanjem sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga. Od ukupnog broja zaprimljenih zahtjeva, 53 se odnosi na sporove s davateljem univerzalne usluge HP-om.

Temeljem podnesenih zahtjeva korisnika tijekom 2014. riješeno je ukupno 60 sporova, od kojih su 42 zaprimljena u 2014., a 18 u 2013.

Od ukupnog broja riješenih sporova 9 je okončano rješenjem, na način da su dva postupka obustavljena, dok je ostalih 7 zahtjeva odbačeno kao nedopušteni jer su ili podneseni od neovlaštenih osoba ili se nije radilo o obavljanju poštanskih usluga. U ostalim provedenim postupcima donesene su odluke na način da je 38 zahtjeva korisnika odbijeno kao neosnovano, a 13 je usvojeno odnosno djelomično usvojeno. Na unutarnji promet odnosilo se 48 sporova, a na međunarodni 12.

Protiv odluka HAKOM-a u 2014. nije pokrenut niti jedan upravni spor.

U odnosu na vrste prigovora 21 zahtjev se odnosio na neobavljene ugovorene usluge, odnosno neobavljene usluge u cijelosti, od čega čak 13 vezano za preporučene pošiljke. Zbog gubitaka pošiljke pokrenuto je 12 sporova, 4 spora se odnose na prekoračenje rokova prijensa i uručjenja, a 17 sporova je pokrenuto zbog oštećenja, odnosno umanjnja sadržaja poštanske pošiljke.

5.3 Zaštita putnika

Temeljem odredbi ZRTŽU-a u nadležnosti HAKOM-a su (od 19. lipnja 2014.) poslovi zaštite prava putnika te rješavanje po prigovoru putnika protiv odluke željezničkog prijevoznika. U skladu s odredbama ZRTŽU-a putnik može željezničkom prijevozniku podnijeti pisani prigovor radi zaštite svojih prava koja su propisana Uredbom 1371/2007, ZRTŽU-om, općim uvjetima ugovora o prijevozu putnika, zakonom kojim je uređeno područje željezničkog prometa i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika. Na pisani odgovor prijevoznika putnik ima pravo sukladno Zakonu o zaštiti potrošača (NN br. 41/14) podnijeti reklamaciju Povjerenstvu za reklamacije potrošača pri željezničkom prijevozniku. U slučaju spora između putnika i željezničkog prijevoznika u vezi s rješavanjem prigovora, putnik može podnijeti prigovor HAKOM-u roku od 15 dana.

HAKOM sporove rješava donošenjem odluke, na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, savjetodavnog tijela osnovanog pri HAKOM-u, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Odluke HAKOM-a u sporovima korisnika i davatelja su konačne i protiv njih nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor.

U 2014. HAKOM nije zaprimio niti jedan zahtjev za rješavanjem prigovora putnika. Prigovori putnika koji su upućeni željezničkom prijevozniku odnosili su se većinom na rad osoblja, vozni red i na kašnjenje vlakova.

Od 1. siječnja 2015. su na snazi odredbe ZRTŽU-a o inspekcijskom nadzoru u području zaštite prava putnika.

5.4 Zaštita djece

HAKOM je nastavio s aktivnostima vezanim za zaštitu djece i mladih na internetu i prilikom korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga. U veljači je obilježen Dan sigurnijeg interneta temom „Medijska pismenost za sigurnost djece u svijetu medija i interneta“. Raznim aktivnostima želi se potaknuti svijest roditelja da su upravo oni prva osoba kojoj će se dijete obratiti ukoliko naiđe na neki sadržaj ili komunikaciju na Internetu ili putem mobitela koja nije primjerena i radi koje se ne osjeća dobro. Upravo je uloga roditelja važna iz razloga što oni prate odrastanje djece i u konačnici su odgovorni za njihovo ponašanje bilo u stvarnom ili virtualnom svijetu. Oni su ti koji će prenijeti svoje znanje i vještine na dijete i uputiti ga koji je najbolji i ispravan način komunikacije s djecom i odraslim osobama. Sustav zaštite djece obuhvaća brojna područja te se na takav način edukacija može provoditi kroz obitelj, odgojno obrazovne, socijalne, zdravstvene i pravosudne ustanove. U cilju podizanja razine svijesti roditelja i djece Centar za sigurniji internet nastavio je s raznim edukacijama s temama; Edukacija učenika o elektroničkom zlostavljanju, „NE govoru mržnje na Internetu“, Radionica izrade digitalnih stripova, Učinimo internet boljim zajedno, itd. Naglasak je stavljen na zaštitu osobnih podataka djece i mladih na način da nikome ne daju osobne podatke o sebi, obitelji ili prijateljima, adresi stanovanja, datumu rođenja, korisničkim imenima i lozinkama koje koristi, svoje fotografije ili video isječke, jer ih druge osobe mogu zlorabiti.

5.5 Zaštita osoba s invaliditetom

HAKOM u cilju osiguranja pristupa uslugama osoba s invaliditetom daje stručna mišljenja i objašnjenja o provedbi ZEK-a, i propisa donesenih na temelju njega. Osim toga, vodi računa da operatori davatelji univerzalne usluge, ali i svi drugi operatori, u okviru svojih tehničkih mogućnosti, poštuju obvezu osobama s invaliditetom osigurati:

- jednaku mogućnost pristupa javnim komunikacijskim uslugama
- odgovarajuću opremu prilagođenu specifičnim potrebama osoba s oštećenjem sluha, vida ili ograničenih motoričkih sposobnosti
- mogućnost primitka pretplatničkih ugovora i računa u alternativnim prilagođenim oblicima

- pristup korisničkim službama i posebno obučeni djelatnicima prilagođen osobama s invaliditetom
- pristup hitnim službama za gluhe osobe.

Osim redovnih aktivnosti radi osiguranja pristupa uslugama osoba s invaliditetom, HAKOM je u sklopu Programa razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima financirao nabavu tri aplikacije namijenjene osobama s invaliditetom, završene 2014.

Projekt osobni terapeut: HAKOM je financirajući projekt osobni terapeut, široj društvenoj zajednici omogućio korištenje sustava za potporu medicinskoj terapiji. Pethe System (osobni terapeut) je aplikacija koja je tokom 2014. instalirana kroz bolničke zdravstvene ustanove i udruge. Bolnice u Puli, Krapini, Goljaku, Varaždinska specijalna škola te sve udruge članice Hrvatskog saveza udruga za cerebralnu paralizu (HSUCP) imaju instaliranog osobnog terapeuta. Navedeni sustav donosi alate za individualan pristup svakom pacijentu, omogućuje kreiranje individualnih vježbi i treninga, osigurava njihovu ispravnu provedbu te pruža mogućnost analize izvršene terapije od strane terapeuta i pacijenta. Glavna snaga sustava je omogućavanje provedbe rehabilitacijskog programa izvan samih specijaliziranih zdravstvenih institucija, u lokalnim domovima zdravlja i nevladinim organizacijama te u samim domovima pacijenata.

Prilagođavanje internetskih stranica Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo osobama s invaliditetom: Prilagođavanje sadržaja slijepim i slabovidnim osobama uspješno je provedeno na dvije internetske stranice: www.hzjz.hr i www.javno-zdravlje.hr. HAKOM je prepoznao potrebu da pružanje i dostupnost relevantnih informacija vezanih uz zdravlje bude jedan od temelja izjednačavanja mogućnosti za ovaj dio populacije te se ovim projektom svim slijepim i slabovidnim osobama daje uvid u:

- ponudu informacija vezanih uz javno zdravstvo i zdravlje (hitna stanja...)
- obavijesti partnerima i javnim ustanovama vezanim uz rad Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo
- pristup matičnim podacima i aktima vezanim uz rad zdravstvenih ustanova (obrasci...)
- objavu publikacija Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo
- obavijesti korisnicima o radu Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo (usluge, radno vrijeme, cjenici...)
- online prijavu za specifične usluge (tečajevi, seminari, predavanja, radionice ...)
- online prijavu izvanrednih događaja (epidemiološki ispadi ...)
- javnu dostupnost informacija o radu Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo.

Internetsko oglašavanje za osobe s invaliditetom: Izgrađen je oglasnik za osobe s invaliditetom na stranici: www.javno-zdravlje.hr/oglasnik. Naime, do sada su osobe s invaliditetom zasigurno imale poteškoća u plasmanu i oglašavanju svojih proizvoda i usluga pa im se putem predmetne aplikacije omogućila veća konkurentnost.

Osim toga, cilj oglasnika je i:

- poticanje samozapošljavanja za osoba s invaliditetom (što pomaže razvoju ruralnih dijelova zemlje, a posebno udaljenih i slabo naseljenih krajeva)
- omogućavanje uključivanja osoba s invaliditetom u informatičko društvo
- potpora regionalnom razvoju informacijske i komunikacijske tehnologije omogućavanjem osobama s invaliditetom pristup ovim tehnologijama
- povećavanje motivacije za upotrebom tehnologije
- pomoć razvoju malog gospodarstva, poljoprivrede i turizma u navedenim područjima čiji su nosioci osobe s invaliditetom.

Također, krajem 2014. HAKOM je odabrao najpovoljnije ponuditelje za razvoj sljedećih aplikacija:

eFizikalna terapija u kući/eKućna njega je programska aplikacija koja unaprjeđuje i olakšava terapijski rad i komunikaciju pacijentima, liječnicima, pružateljima njege u kući / fizikalne terapije u kući. Postavit će preduvjete za podizanje kvalitete zdravstvene skrbi, te omogućiti spremanje sažetka medicinskih informacija prikupljenim tijekom pružanja njege u kući / fizikalne terapije u kući. Na duži rok moći će se odobriti postupci fizikalne terapije u kući za određene bolesti poput dječje paralize, multiple skleroze i sl.

usluga eDijagnostika i potpora za djecu s komunikacijskim teškoćama (eDD) ima za cilj omogućiti pravodobno otkrivanje komunikacijskih teškoća (autizam, intelektualne teškoće, jezično-govorni poremećaji) kod djece, u smislu omogućavanja dijagnostike stručnim suradnicima u vrtićima i školama te pedijatrima i liječnicima obiteljske medicine kao i pružanja uvida u osnovne strategije podrške.

Odgođena ili kasna dijagnostika teškoća ima izravne negativne posljedice na razvoj, socijalnu uključenost i kvalitetu života kako djeteta tako i obitelji u cjelini. Naime, (pre)kasno prepoznate teškoće na ekonomskoj razini podrazumijevaju veća izdavanja za društvo, a na ljudskoj razini rezultiraju lošijim razvojnim ishodom za dijete i sniženom kvalitetom života djeteta i obitelji.

Implementacija predmetnih programskih aplikacija i njihova šira društvena uporaba očekuju se tijekom 2015.

6 JAVNOST RADA

Obveza javnosti rada HAKOM-a definirana je u članku 14. ZEK-a i članku 9. ZPU-a te članku 8. ZRTŽU-a. Također, obveza javnosti rada proizlazi i iz Zakona o pravu na pristup informacijama, Zakona o općem upravnom postupku i Zakona o javnoj nabavi.

Ograničenja u pristupu javnosti radu HAKOM-a postoje samo u onoj mjeri u kojoj se radi o obvezi poštivanja tajnosti pojedinih podataka i zaštite osobnih podataka.

Tijekom 2014. HAKOM je zadržao osnovnu strukturu svoje internetske stranice koja omogućava lako snalaženje i jasan pregled podataka. Objavljeni dokumenti strukturirani su tako da su razdvojene odluke i rješenja HAKOM-a od odluka i presuda donesenih u vezi odluka HAKOM-a. Uz sve objavljene podzakonske propise iz nadležnosti HAKOM-a, objavljeni su i neslužbeni pročišćeni tekstovi.

Nakon pripajanja Agencije za regulaciju tržišta željezničkih usluga HAKOM-u, podatci o njenom radu, uključujući objavljene akte i presude, preseljeni su na internetsku stranicu HAKOM-a, vodeći računa o godini njihovog donošenja. Internetska stranica bivše Agencije za regulaciju tržišta željezničkih usluga nije u potpunosti ugašena, već je na njoj ostavljena poveznica na stranicu HAKOM-a.

Na internetskoj stranici redovito su objavljivani:

- a) donesene odluke i ostali upravni akti, te zaprimljene presude Upravnog suda i Visokog upravnog suda RH kao i pravomoćne prekršajne presude
- b) prijedlozi propisa, mjera i odluka za koje je propisano da moraju proći postupak javne rasprave, kao i drugi dokumenti za koje to nije izričito propisano, ali je ocijenjeno kako postoji potreba javne rasprave o njima
- c) redovito su ažurirane i dostupne baze podataka o svim upisnicima i očevidnicima
- d) redovito su objavljivani statistički podaci o tržištima elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga.

Osim navedenog, HAKOM izdaje posebna priopćenja o važnim odlukama, presudama i propisima koji se odnose na tržišta elektroničkih komunikacija, pošte i željezničkih usluga.

Predstavnici HAKOM-a sudjeluju u radijskim i televizijskim emisijama namijenjenim informiranju javnosti o važnim pitanjima iz područja elektroničkih komunikacija, poštanskih usluga i željezničkih usluga. Najveći dio nastupa u javnosti odnosio se na područje zaštite korisnika.

Kao poseban oblik javnosti rada HAKOM odgovara na sve upite zaprimljene putem aplikacije „Pitajte nas“ na svojoj internetskoj stranici²⁶. Tijekom 2014. tim načinom postavljeno je 1842 upita.

HAKOM je nastavio koristiti svoju Facebook stranicu²⁷ s ciljem informiranja korisnika i javnosti o pravima korisnika te aktivnostima koje HAKOM provodi.

Tijekom 2014. godine HAKOM je zaprimio 24 zahtjeva za pristup informacijama temeljem Zakona o pravu na pristup informacijama. Svi zahtjevi su riješeni u roku. Također, Uredu za udruge Vlade RH dostavljeni su podatci o provedenim javnim raspravama u svrhu izrade izvješća o provedenim savjetovanjima sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata u 2014.

²⁶ <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=59>

²⁷ <http://www.facebook.com/HAKOM>

7 SUDSKI POSTUPCI

Sudski postupci obrađeni u ovom izvješću obuhvaćaju upravne sporove pokrenute protiv konačnih odluka HAKOM-a, prekršajne postupe pokrenute od strane HAKOM-a protiv fizičkih i pravnih osoba zbog kršenja odredbi zakona iz nadležnosti HAKOM-a te ovršne postupke protiv pravnih i fizičkih osoba zbog neplaćanja naknada za prava korištenja (državni proračun) te za rad HAKOM-a.

Upravni sporovi

Sve odluke HAKOM-a su konačne u upravnom postupku i protiv njih nije dopuštena žalba, već je sudska zaštita osigurana u sklopu upravnog spora.

Sudska nadležnost propisana je na sljedeći način:

Visoki upravni sud neposredno je nadležan za sporove protiv odluka Vijeća HAKOM-a iz područja elektroničkih komunikacija i pošte te protiv odluka inspektora HAKOM-a za osobito teške i teške povrede ZEK-a i ZPU-a.

Upravni sudovi prvog stupnja nadležni su za sporove protiv odluka donesenih u sporovima između korisnika poštanskih i elektroničkih komunikacijskih usluga i operatora odnosno davatelja usluga.

Upravni sudovi prvog stupnja također su nadležni za sporove protiv odluka iz područja regulacije tržišta željezničkih usluga.

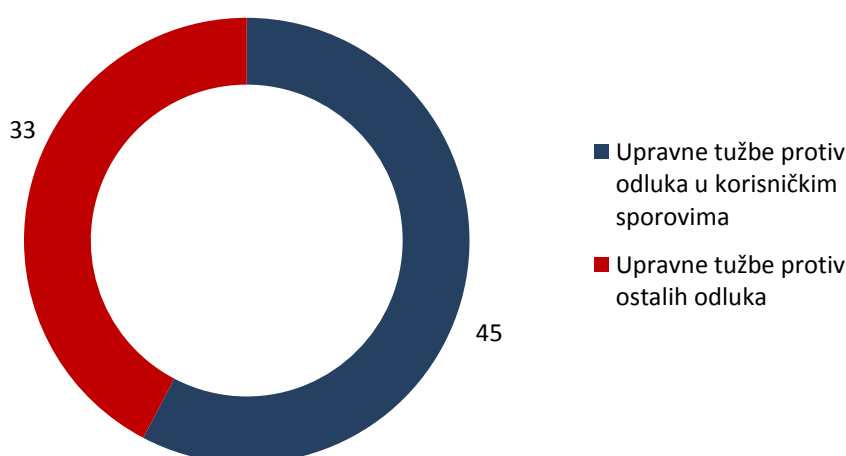
U 2014. protiv odluka HAKOM-a podneseno je ukupno 78 upravnih tužbi, od čega se 45 odnose na korisničke sporove iz područja elektroničkih komunikacija (slika 7.1.).

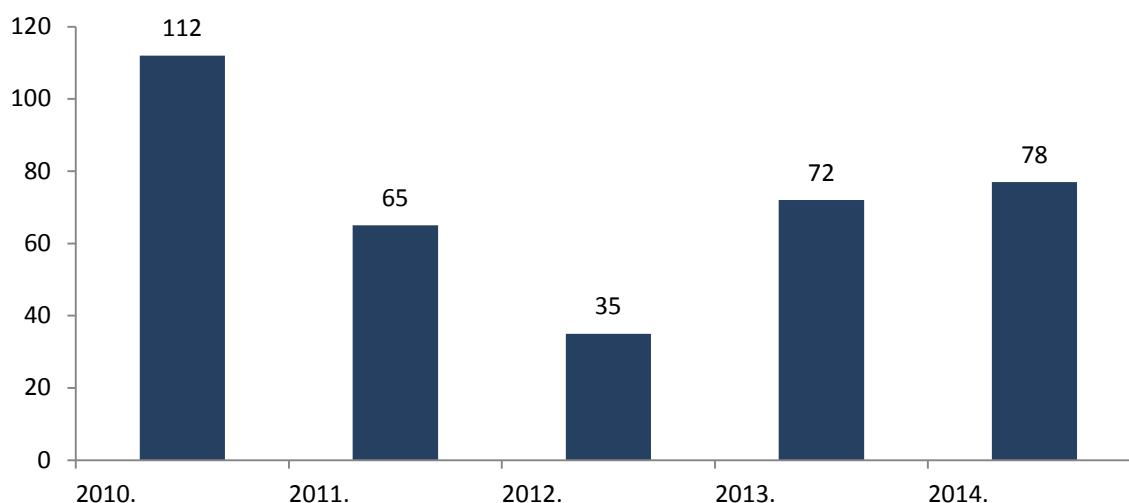
Upravni sudovi donijeli su 14 presuda u upravnim sporovima pokrenutim protiv odluka HAKOM-a. Potvrđeno je 11 odluka HAKOM-a, a poništeno je 3.

Prosječno trajanje postupaka pred upravnim sudovima je 1,5 godina, uz napomenu da od 2012. postoji znatan zaostatak u rješavanju predmeta pred Visokim upravnim sudom, gdje se trenutno vodi 68 postupaka.

S obzirom na to da je do kraja 2014. pred Upravnim sudovima pokrenuto 77 sporova protiv odluka HAKOM-a, primijećen je neznatan porast broja podnesenih upravnih tužbi protiv odluka HAKOM-a u odnosu na 2013.

Slika 7.1. Analiza upravnih tužbi prema vrsti odluka



Slika 7.2. Broj podnesenih upravnih tužbi**Prekršajni postupci**

Sukladno svojim zakonskim ovlastima HAKOM je tijekom 2014. pokrenuo 4 prekršajna postupka iz područja elektroničkih komunikacija.

Sveukupno, uključujući i prijašnje godine, HAKOM trenutno ima 26 prekršajnih postupaka koji se nalaze u prvostupanjskim postupcima pred nadležnim prekršajnim sudovima.

U 2014. ukupno je donesena 21 presuda, od čega je 18 presuda s prvostupanjskih sudova, dok su 3 presude s Visokog prekršajnog suda RH.

U šest pravomoćnih osuda izrečene su kazne ukupnog iznosa 3.909.000 kn, a najveća potvrđena pojedinačna kazna izrečena pravnoj osobi iznosila je 2 milijuna kuna zbog kršenja regulatornih obveza u području elektroničkih komunikacija.

Ovršni i ostali postupci

U 2014. podnesen je 71 ovršni prijedlog protiv raznih trgovačkih društava, a ukupno je utuženo 973.489 kn, od čega je do 31. prosinca 2014. naplaćeno 783.170 kn.

8 SURADNJA

8.1 Međunarodna suradnja

Europska Unija (Europska komisija, Vijeće)

HAKOM je tijekom 2014. aktivno sudjelovao u radu Vijeća EU na stručnoj razini gdje je na sastancima Radne skupine za telekomunikacije (WP TELE) zastupao stajalište RH u okviru rasprava o prijedlogu TSM uredbe. Rad HAKOM-a u Vijeću je od izuzetne važnosti za RH prije svega zbog aktualnosti tema (roaming i mrežna neutralnost) u okviru TSM uredbe i njihovog utjecaja na tržište elektroničkih komunikacija u RH. Pri tom treba naglasiti da je RH, zastupana od strane HAKOM-a, u ovom slučaju bila prepoznata unutar Vijeća kao jedan od bitnih čimbenika u okviru rasprave o roamingu čija je stručnost doprinijela usmjeravanju rasprave ka zaključcima koji su uzeli u obzir interese RH kao mediteranske zemlje koja prima puno više turista, a samim tim i roaming prometa, u odnosu na broj hrvatskih turista koji borave u EU.

Tijekom godine HAKOM je sudjelovao u radu RSC-a (Radio Spectrum Committee) koji pomaže EK pri razvoju odluka za tehničku implementaciju koje osiguravaju harmonizirane uvjete za raspoloživost i efikasnu uporabu RF spektra u EU. RSC se također bavi mjerama koje osiguravaju da su informacije o uporabi spektra dostavljaju točno i pravovremeno. Sudjelovanjem u radu ovog tijela omogućena je komunikacija nacionalnih regulatora s EK o njihovim prijedlozima prije implementacije kako bi se osiguralo da su mjere optimizirane različitim situacijama pojedinih država.

HAKOM također sudjeluje u radu RSPG-a (Radio Spectrum Policy Group) koji je savjetodavna grupa na visokom nivou koja pomaže EK pri razvijanju politike RF spektra, i to posebice u svezi usklađivanja njenom pristupu, harmoniziranim uvjetima raspoloživosti i efikasnosti uporabe RF spektra te ustanovljavanja i funkcioniranja unutarnjeg tržišta. RSPG usvaja mišljenja, stajališta i izvješća te savjetuje EK na strateškoj razini.

Budući da se odluke EK izravno odnose i na RH, koja ih je dužna provesti, sudjelovanje na RSC-u i RSPG-u je od ključne važnosti, kako bi se pravovremeno moglo utjecati na konačnu odluku, ovisno o nacionalnoj situaciji za pojedine dijelove RF spektra.

Temeljem odluke 2013/195/EU, koja se odnosi na inventar spektra za sve države članice, HAKOM je Komisiji redovito dostavljao detaljne informacije o uporabi RF spektra 400 MHz – 6 GHz. Također, redovito su osvježavani podatci u EFIS-u (European Frequency Information System), u vidu statusa implementiranosti ECC i ERC odluka i preporuka i implementacije primjena za uporabu uređaja malog dometa (ERC preporuka 70-03).

BEREC

U sklopu BEREC-a, organizacije europskih regulatornih tijela za područje elektroničkih komunikacija, HAKOM sudjeluje u procesu glasovanja o svim odlukama koje BEREC donosi na plenarnim sjednicama. U 2014. Domagoj Jurjević, zamjenik predsjednika Vijeća, obnašao je dužnost potpredsjednika BEREC-a i IRG-a što je omogućilo HAKOM-u još aktivnije sudjelovanje u stvaranju uvjeta za uspostavu jedinstvenog europskog tržišta elektroničkih komunikacija, vodeći pri tome računa o nacionalnim specifičnostima RH. Čast da HAKOM-u pripadne potpredsjedničko mjesto BEREC-a u tek prvoj godini punog članstva, dokaz je koliko se cijeni zalaganje, stručnost i znanje mnogobrojnih HAKOM-ovih stručnjaka uključenih u rad BEREC-a.

Stručnjaci HAKOM-a su u okviru radnih skupina BEREC-a izravno sudjelovali u izradi nekoliko dokumenata i smjernica kojima se definira smjer regulacije tržišta elektroničkih komunikacija na razini EU. Najznačajniji doprinos dan je na području roaminga, izradi Mišljenja o izmjenama Preporuke EK o mjerodavnim tržištima i Smjernicama za provođenje testa istiskivanja marže.

Osim gore navedenih aktivnosti, HAKOM-ovi stručnjaci su sudjelovali i kao članovi i kao izvjestitelji ad-hoc stručnih skupina BEREC-a koje su bile oformljene na određeno vrijeme s ciljem davanja mišljenja BEREC-a na opravdane sumnje koje je Europska komisija iskazivala u odnosu na odluke nekih regulatora u državama članicama EU koje, po mišljenje Europske komisije, nisu u skladu s EU regulatornim okvirom. U tom kontekstu je važno istaknuti da niti u jednom slučaju od 24 odluke koje je HAKOM notificirao Europskoj komisiji, EK nije dovela u pitanje usklađenost navedenih odluka HAKOM-a s EU zakonodavstvom, iako su neke od tih odluka bile tako reći pionirske u smislu otvaranja novog pogleda na regulaciju tržišta. Isto tako, predstavnik HAKOM-a je kao potpredsjednik BEREC-a vodio radnu skupinu koja je u prosincu pripremala dokument o učincima roaminga po cijenama tuzemnih poziva „Analysis of the impacts of „Roam like at Home“ (RLAH)“, najvažniji dokument koji je usmjerio daljnju raspravu na Vijeću u vezi navedene teme.

ITU

Važna uloga HAKOM-a u regiji potvrđena je i pozivom na sudjelovanje na nekoliko važnih regionalnih i svjetskih konferencija, na kojima su predstavnici HAKOM-a sudjelovali na okruglim stolovima i održali predavanja.

Na poziv Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU), HAKOM je sudjelovao na konferenciji opunomoćenika Međunarodne telekomunikacijske unije, na svjetskoj telekomunikacijskoj konferenciji o razvoju (ITU Telecom World) i na svjetskom simpoziju regulatora (GSR 14). U rujnu 2014. zamjenik generalnog tajnika Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) je posjetio Hrvatsku i održao sastanak u HAKOM-u s temom razvoje elektroničkih komunikacija i daljnjoj suradnji s ITU-om.

CEPT

Kao i prethodnih godina, na području radiokomunikacija tijekom 2014. HAKOM je aktivno sudjelovao u radu Odbora za elektroničke komunikacije (ECC – *Electronic Communications Committee*) koji je krovno tijelo koje razvija zajedničke strategije i regulaciju u elektroničkim komunikacijama i usklađuje uporabu RF spektra za Europu.

U sklopu priprema za predstojeću Svjetsku radiokomunikacijsku konferenciju WRC-15 koja će se 2015. godine održati u Ženevi, HAKOM je sudjelovao u radu ECC podgrupa u svezi s pripremom i usklađivanjem europskih stavova vezanih uz namjenu RF spektra. Na WRC-u se određuje globalna i regionalna namjena RF spektra, a time i smjernice buduće uporabe određenih tehnologija. Usuglašavanje zajedničkih stavova CEPT administracija osigurava čvršći nastup na globalnoj razini i zaštitu interesa europskih zemalja.

HAKOM je tijekom 2014. godine nastavio sudjelovati u radu ECC radne skupine za upravljanje frekvencijskim spektrom „Working Group Frequency Management – WGFM“, kako bi se kontinuirano pratio razvoj uporabe RF spektra na razini CEPT-a te po potrebi uskladila regulativa na domaćoj razini.

Također, nastavljeno je sudjelovanje u radu radne skupine WGSE (Working Group Spectrum Engineering) unutar ECC-a, koja razvija smjernice za uporabu i usklađivanje spektra te provodi studije kompatibilnosti između različitih radiokomunikacijskih službi, kao tehničku podlogu za izradu europskih izvješća, odluka i preporuka. Početkom 2014. je mr.sc. Krunoslav Bejuk izabran za potpredsjednika radne skupine WGSE (*Working Group Spectrum Engineering*) na mandat od tri godine. Zadatak potpredsjednika WGSE-a je, zajedno s predsjednikom, organizirati i voditi rad grupe, a bira se na temelju iskustva i kvalifikacija, što ukazuje da je dugogodišnje zalaganje i kvaliteta HAKOM-ovih stručnjaka prepoznata na europskoj razini. U sklopu spomenute radne skupine djeluje i projektni tim SE19 čijem su radu doprinijeli i predstavnici HAKOM-a. Radna grupa WGSE je tijekom 2014. usvojila izvještaj ECC 211 (Technical assessment of the possible use of asymmetrical point-to-point links) koji sadrži analize utjecaja asimetričnih linkova na učinkovitost uporabe RF spektra, a koju je izradio HAKOM.

U sklopu pripremnih radnji oko dodjele druge digitalne dividende HAKOM je u 2014. pratio i radnu skupinu ECC TG6 (Long Term Vision for the UHF band) čiji glavni zadatci su identifikacija razvojnih scenarija vezanih uz dugoročni razvoj UHF spektra, tehnički i regulatorni zahtjevi, ekonomska, socijalna i kulturološka problematika te izrada okvira najučinkovitije buduće upotrebe radiofrekvencijskog spektra.

Uz spomenute radne skupine, HAKOM je sudjelovao i u radu projektnog tima FM44 koji se bavi problematikom satelitskih veza, zbog mogućeg međusobnog utjecaja novih sustava i postojećih mikrovalnih veza u RH.

U rujnu 2014. HAKOM je organizirao CEPT-ov skup koji je objedinjavao dva sastanka, sastanak projektnog tima ECC PT1 i sastanak radne skupine CPG PTD (*Conference Preparatory Group PTD*). Projektni tim ECC PT1 bavi se područjem IMT (*International Mobile Telecommunications*) tehnologija u smislu razvoja regulative za postojeće i nove generacije pokretnih komunikacija te radiofrekvencijskog planiranja, dok se radna skupina CPG PTD (*Conference Preparatory Group PTD*) bavi pripremom i usklađivanjem europskih stavova za predstojeću Svjetsku radiokomunikacijsku konferenciju 2015. (WRC-15). Raspravljane teme su obuhvaćale regulatorne okvire za „drugu digitalnu dividendu“ (694-790 MHz) te dodatni spektar za širokopojasni pristup internetu. Skupu je prisustvovalo preko 140 sudionika, predstavnika europskih regulatora i industrije.

HAKOM je u 2014. nastavio sudjelovati u radu radne skupine za uređaje malog dometa SRD/MG (Short Range Devices / Maintenance Group). Radna skupina se bavi uređajima koji se masovno proizvode i koriste RF spektar bez pojedinačne dozvole (npr. alarmi, medicinski implantati, RFID, transportni sustavi i komunikacijska oprema poput WiFi-a). Zbog raznolikosti frekvencijskih pojaseva koje uređaji malog dometa koriste te njihove brojnosti, a samim time i njihovim ekonomskim učincima, interes industrije za SRD frekvencijske pojaseve je golem.

Projektni tim FM 49 se bavi pitanjima pronalaženja širokopojasnog spektra za javnu zaštitu i izvanredne situacije. S obzirom na to da će konačni odabir spektra za ovu namjenu osim na same korisnike tog spektra imati veliki utjecaj i na druge, HAKOM je 2014. godine sudjelovao u radu ove grupe, koja će svoj rad završiti 2015.

U protekloj godini također su se pratila i izvješća drugih radnih skupina, na razini analize izlaznih dokumenata.

ERGP

U sklopu ERGP-a, organizacije europskih regulatornih tijela za područje poštanskih usluga, HAKOM je kao i ranijih godina aktivno sudjelovao u radu pojedinih radnih grupa. Problematika kojom se bave radne grupe vezana je uz univerzalnu uslugu, regulatorno računovodstvo, cijene, stanje na tržištu poštanskih usluga, kakvoću usluga, zadovoljstvo korisnika, prekogranične pošiljke i drugo, a cilj je razvoj jedinstvenog europskog tržišta poštanskih usluga te usklađena primjena pravne stečevine na potpuno liberaliziranom tržištu. Stručnjaci HAKOM-a su sudjelovali na izradi više različitih dokumenata koji su predstavnici regulatornih tijela iz svih članica, pa tako i HAKOM-a, usvojili na plenarnim sjednicama ERGP-a

CERP

Predstavnici HAKOM-a redovito sudjeluju i u radu Europskog odbora za poštansku regulaciju (CERP) pri čemu su u 2014. nazočili i aktivno sudjelovali na plenarnom zasjedanju CERP-a u Skoplju te u radu radne grupe CERP-a za UPU-ova pitanja i suradnju.

IRG Rail

U sklopu IRG-Rail-a, organizacije neovisnih europskih regulatornih tijela za područje željezničkih usluga, HAKOM je aktivno sudjelovao u radu pojedinih radnih grupa. Problematika kojom se bave

radne grupe vezana je uz definiranje naknada za pristup željezničkoj infrastrukturi kroz definiranje direktnih troškova za određivanje visine naknade, stanje na tržištu željezničkih usluga, pravni okvir te pristup uslužnim objektima. Cilj rada radnih grupa je razvoj jedinstvenog europskog tržišta željezničkih usluga s unificiranim metodologijama za pristup i obračun naknada te usklađena primjena pravne stečevine na potpuno liberaliziranom tržištu. Stručnjaci HAKOM-a su sudjelovali na izradi više različitih dokumenata koji su predstavnici regulatornih tijela iz svih članica, pa tako i HAKOM-a, usvojili na plenarnim sjednicama IRG Rail-a. Dokumenti su dostupni na web stranici IRG-Rail-a (www.irg-rail.eu).

ENRRB (Mreža europskih željezničkih regulatornih tijela)

ENRRB je savjetodavno tijelo Europske komisije, a sastaje se tri puta godišnje radi razmatranja pitanja i prakse iz nadležnosti regulacije tržišta željezničkih usluga. Na sastancima se prezentira rad regulatornih tijela radi usklađivanja principa odlučivanja u cijeloj Zajednici. HAKOM je tijekom 2014. aktivno sudjelovao u radu ENRRB-a na svim sjednicama koje su bile održane.

HLIG

High Level Group on Internet Governance je grupa koju je oformila Europska komisija. U njenom radu sudjeluju predstavnici država članica EU, Norveške i Švicarske. EK predsjeda grupom, a glavni zadatak grupe je koordinacija i harmonizacija stajališta o upravljanju internetom, razmjena informacija o sastancima odbora GAC (*engl. Government Advisory Committee, GAC*) pri ICANN-u (*engl. Internet Corporation for Assigned Names and Numbers, ICANN*). HLIG također služi za razmjenu i usklađivanje stavova na konferenciji IGF (*engl. Internet Governance Forum – forumu koji je osnovan 2006. odlukom Glavnog tajnika UN i na kojem se otvoreno diskutira o upravljanju internetom*). HLIG težište svojih aktivnosti stavlja na pitanja upravljanja interesom koja se odnose na javni interes.

Ostalo

Djelatnici HAKOM-a sudjelovali su, kao autori radova, predavači ili panelisti, i na brojnim drugim međunarodnim skupovima. Tijekom 2014. godine ukupno 41 predstavnik HAKOM-a aktivno je sudjelovalo na 40-ak konferencija, stručnih skupova, radionica i radnih grupa. Objavljena su ukupno 24 rada, a među njima i pet stručnih i znanstvenih radova u časopisima. Održan je i niz drugih prezentacija na znanstvenim konferencijama, stručnim skupovima i drugim događanjima.

U sklopu 37. međunarodnog ICT skupa MIPRO 2014 održan je okrugli stol o budućnosti upravljanja internetom pod predsjedanjem HAKOM-a. Okrugli stol okupio je predstavnike državne uprave, akademske i tehničke zajednice, civilnog društva i korisnika te predstavnike privatnog sektora, odnosno poduzeća prisutna na hrvatskom tržištu, a prije svega operatora i proizvođača opreme, rješenja i usluga.

Na međunarodnom simpoziju ELMAR 2014 (Electronics in Marine) HAKOM je treću godinu zaredom organizirao posebnu sesiju o upravljanju RF spektrom pod naslovom New Trends in Spectrum Engineering. Na sesiji je prezentirano ukupno pet radova koji su prošli međunarodnu recenziju, a među njima i radovi iz područja elektroničkih komunikacija, kojima su autori zaposlenici HAKOM-a. Osim toga, HAKOM je na ovogodišnjem ELMAR-u bio i suorganizator pozvanog predavanja o kognitivnom radiju koje je održao g. Thomas Weber iz ECO-a (European Communications Office). Sama sesija, kao i radovi koji su na njoj prezentirani, rezultat je aktivnog sudjelovanja stručnjaka HAKOM-a u radu međunarodnih radnih skupina (prvenstveno unutar CEPT-a) te stručnih analiza i mjerenja koja se redovito provode u svrhu učinkovitog upravljanja RF spektrom.

Posebna radionica posvećena regulatornim izazovima na tržištu elektroničkih komunikacija organizirana je u sklopu ovogodišnjeg SoftCOM-u, međunarodne znanstvene konferencije o softveru, telekomunikacijama i računalnim mrežama. Riječ je o četvrtoj u nizu specijaliziranih radionica koje se bave problematikom regulacije novih generacija mreža, na kojoj su prezentirani radovi koji su

rezultat suradnje HAKOM-a s predstavnicima industrije i akademske zajednice kroz projekt „Pogled u budućnost 2020“.

Interdisciplinarni međunarodni skup IWSSIP (International Conference on Systems, Signals and Image Processing), na kojem se predstavljaju znanstveni radovi iz područja teoretske, eksperimentalne i primijenjene obrade signala, održan je u Dubrovniku od 12. do 15. svibnja 2014. Predstavnicima HAKOM-a imali su aktivnu ulogu u programu ovog skupa kao predsjedatelji sesija te recenzenti i autori radova.

U sklopu 21. INFOFEST-a u Budvi održana je međunarodna konferencija pod nazivom „U susret sveprisutnom mobilnom širokopojasnom pristupu u Europi“, koju su organizirali Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Crne Gore (EKIP) i Međunarodna telekomunikacijska unija (ITU). Konferenciji su prisustvovali predstavnici HAKOM-a i drugih regulatornih agencija, ministarstava, operatora elektroničkih komunikacija, kao i predstavnici i eksperti iz međunarodnih organizacija u čijoj nadležnosti su regulacija i politika razvoja elektroničkih komunikacija. Predstavnicima HAKOM-a održali su predavanja o novostima u zakonodavnom procesu EU u području elektroničkih komunikacija i zaštite prava korisnika te predstavili tržište elektroničkih komunikacija u RH.

PosTel 2014, simpozij o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacijskom prometu, održao se na Saobraćajnom fakultetu u Beogradu (Srbija) 2. i 3. prosinca 2014. Simpozij je okupio preko 450 sudionika, renomiranih stručnjaka iz poštanskih i telekomunikacijskih organizacija, inženjera prometa i elektrotehnike, ekonomista, pravnika i menadžera. U program simpozija uvršten je i jedan rad stručnjaka iz HAKOM-a.

U travnju 2014. HAKOM je kao predstavnik RH sudjelovao na povijesnoj konferenciji NETmundial u Sao Paulu na kojoj se odlučivalo o budućnosti upravljanja internetom, a HAKOM je predstavljao RH i na 50. sastanku Organizacije za internetsku dodjelu imena i brojeva ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) održanom u Londonu od 21. do 26. lipnja. Na sastanku se, osim o tehničkim pitanjima upravljanja i koordinacije upravljanja jedinstvenim internetskim identifikatorima, raspravljalo i o širem kontekstu upravljanja internetom: zaštiti javnog interesa te načinu određivanja i provođenja politike upravljanja internetom. U sklopu konferencije održan je i sastanak na visokoj razini na kojem su sudjelovali predstavnici vlada brojnih zemalja sa svih kontinenata.

U Londonu se održao Open Mobile Summit, 11. globalni skup na kojem su sudjelovali stručnjaci najviše razine, kako bi razmijenili iskustava s posebnim naglaskom na spajanje sadržaja, konteksta i ponašanja korisnika, te stvaranje zadovoljnog krajnjeg korisnika javnih elektroničkih komunikacijskih usluga. Zamjenik predsjednika Vijeća Domagoj Jurjević je predstavljajući BEREC i HAKOM sudjelovao u jednom od okruglih stolova na kojima se raspravljalo o regulaciji roaminga. Zamjenik predsjednika Vijeća je predstavljao BEREC i u studenom na plenarnoj sjednici REGULATEL-a, latinoameričkog pandana BEREC-a. Osim sudjelovanja na okruglom stolu, predstavljen je i program rada BEREC-a, kao i sama organizacija i način rada radnih skupina u BEREC-u.

24. ekonomski forum, održan od 2. do 4. rujna u mjestu Krynica-Zdroj u Poljskoj, okupio je oko 2500 sudionika iz svijeta politike, gospodarstva, znanosti i medija. Forum je održan pod motom "Svijet nakon krize: vrijeme za nove vođe", a HAKOM je sudjelovao u panel-raspravi na temu "Europsko računalstvo u oblacima: prijetnja, ili pusta želja?".

8.2 Tuzemna suradnja

Tijekom 2014. HAKOM je svakodnevno surađivao s dionicima tržišta elektroničkih komunikacija i pošte kroz rješavanje njihovih zahtjeva, održavanjem javnih rasprava o odlukama bitnim za razvoj tržišta, zajedničkih sastanaka, radnih grupa, i seminara.

Od suradnje s državnim tijelima i ministarstvima na zajedničkim aktivnostima posebno je potrebno naglasiti suradnju s:

- Ministarstvom pomorstva, prometa i infrastrukture
- Ministarstvom graditeljstva i prostornog uređenja
- Ministarstvom vanjskih i europskih poslova
- Ministarstvom obrane
- Ministarstvom kulture
- Ministarstvom gospodarstva
- Ministarstvom uprave
- Ministarstvom unutarnjih poslova
- Ministarstvom regionalnog razvoja i fondova Europske unije
- Ministarstvom znanosti, obrazovanja i sporta
- Agencijom za sigurnost željezničkog prometa
- Agencijom za elektroničke medije
- Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja
- Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje
- Hrvatskim zavodom za norme
- Hrvatskim crvenim križem
- Hrvatskom vatrogasnom zajednicom
- Hrvatskom kontrolom zračne plovidbe
- Hrvatskom akademskom istraživačkom mrežom, CARNET
- Državnim zavodom za statistiku.

HAKOM je, u okviru poticanja ulaganja u širokopojasni pristup i izgradnje integrirane infrastrukture, imao intenzivnu suradnju s MGIPU-om i s jedinicama lokalne i regionalne samouprave.

Tijekom 2014. djelatnici HAKOM-a su aktivno sudjelovali na više stručnih skupova kroz predavanja, prezentacije, sudjelovanja na okruglim stolovima te radionice na kojima su prezentirani njihovi radovi i aktivnosti. Osim toga, treba istaknuti suradnju s akademskom zajednicom, posebno s FER-om, kao i EDZ-om i Hrvatskom komorom inženjera elektrotehnike.

U suorganizaciji HAKOM-a održani su 7. dani elektroničkih medija, 20. dani radija, 7. dani televizija i 7. dani interneta. Raspravljalo se o aktualnim temama nakladnika elektroničkih medija te je na jednom mjestu omogućena razmjena mišljenja i komunikacija između nakladnika, regulatora i predstavnika uprave. Predstavnici HAKOM-a sudjelovali su raspravama o budućnosti radiofrekvencijskog spektra i naknadama za emitiranje te o DVB-T2 kao platformi za digitalni radio.

Regionalni forum GDi Solution User Forum Spring 2014 – Innovations for Life, u organizaciji GDi GISDATA-e, održan je u Rovinju od 31. ožujka do 2. travnja 2014. Riječ je o najvećem skupu o geoinformacijskim sustavima u jugoistočnoj i srednjoj Europi koji okuplja preko 300 sudionika. U jednom od uvodnih predavanja, koje je održao HAKOM, dan je pregled ključnih izazova za razvoj širokopojasnog ekosustava i pregled tržišta te predstavljen HAKOM-ov interaktivni portal, kao jedan od projekata od nacionalnog interesa.

Osim navedenog foruma, HAKOM je sudjelovao i na ESRI konferenciji korisnika geoinformacijskih sustava, koja je okupila preko 500 sudionika sa svih kontinenata osim Australije. HAKOM već niz

godina koristi i razvija aplikacije koje se temelje na geoinformacijskim sustavima (GIS). Svoja iskustva prenio je sudionicima kroz predavanje i panel rasprave.

Pored navedenih, djelatnici HAKOM-a aktivno su sudjelovali i na stručnim skupovima KOM 2014 (Konferencija o elektroničkim komunikacijskim tehnologijama i normama u informatici), Danima ovlaštenih inženjera elektrotehnike, Telekom Areni te nekoliko stručnih okruglih stolova. HAKOM je nastavio jačati svoju ulogu i aktivnosti u zaštiti korisnika i djece, što je prezentirano na nekoliko stručnih skupova i radionica. HAKOM je u suradnji s Koordinacijom udruga stanara Republike Hrvatske (KUSRH) te uz konzultacije s operatorima svjetlovodnih mreža i Udrugom upravitelja stambenih i poslovnih zgrada izdao praktičnu edukativnu i informativnu brošuru „Svjetlovod dolazi u zgradu...“. Svrha brošure je edukacija i upoznavanje svih zainteresiranih strana s novim propisima koji reguliraju problematiku uvođenja svjetlovodnih instalacija u postojeće zgrade te podizanje svijesti (su)vlasnika stambenih/poslovnih zgrada o potrebi postavljanja svjetlovodnih instalacija i upoznavanje s prednostima svjetlovodnih instalacija, uvjetima postavljanja, pravima i obvezama svih sudionika ((su)vlasnika, korisnika, operatora). Također, HAKOM je nakon usuglašavanja s Koordinacijom udruga stanara Republike Hrvatske (KUSRH), Udrugom upravitelja zgrada te operatorima koji grade svjetlovodne distribucijske mreže, objavio Okvirni ugovor, kao primjer ugovora koji međusobno potpisuju (su)vlasnici stambene/poslovne zgrade i odabrani operator zgrade koji je odlukom (su)vlasnika odabran da postavi, održava i upravlja svjetlovodnim instalacijama. Okvirni ugovor je zamišljen da bude pomoć (su)vlasnicima i operatorima da kvalitetno ugovore međusobne odnose, a sve u cilju poštivanja propisa i izbjegavanja nesporazuma i sporova.

Predstavnici HAKOM-a sudjelovali su kao stručni članovi Povjerenstva Ministarstva pomorstva prometa i infrastrukture za provedbu revizije poglavlja Strategije razvoja tržišta poštanskih usluga u RH do 2020. u davanju prijedloga, uputa i primjedbi prilikom izrade navedene Strategije i pripadajućeg Akcijskog plana za provedbu Strategije, a koja je izrađena od zajednice ponuditelja tijekom zadnja tri kvartala 2014.

9 HAKOM

9.1 Program potpora

Tijekom 2014. nastavljeno je s aktivnostima dodjele državnih potpora za brzi razvoj širokopojsnih mreža na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima (dalje: potpore). Aktivnosti se provode prema HAKOM-ovom Programu razvoja interneta i širokopojsnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima te sukladno mjeri 3 *Provedbenog programa Strategije razvoja širokopojsnog pristupa u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2014. do 2015. godine*²⁸. Širokopojsni ekosustav obuhvaća cijeli lanac širokopojsnog pristupa internetu, što uključuje infrastrukturu koja omogućuje širokopojsni pristup, aplikacije, odnosno usluge bazirane na širokopojsnosti te potrebnu opremu za realizaciju usluga i korištenja pristupa internetu. Program potpora podijeljen je na tri projekta: pristup, oprema i usluge.

Cilj i namjena potpora je uravnoteženje regionalnog razvoja, brži razvoj širokopojsnosti, te spajanje ciljanih skupina kao što su školske, zdravstvene i javne ustanove na mrežu širokopojsnog pristupa internetu kao širokopojsnog eko-sustava.

9.1.1 Pristupna infrastruktura

U 2014. su provedena četiri kruga natječaja za dodjelu državnih potpora za brzi razvoj širokopojsnih mreža na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima. Tako je tijekom ožujka ugovorena državna potpora s tvrtkom Pro-ping d.o.o za područje Brodsko posavske županije u iznosu od 2.949.299,82 kn te je nakon provjere ispunjenosti uvjeta za isplatu, u rujnu isplaćen cjelokupni iznos državne potpore. Osnovni uvjeti koji moraju biti ispunjeni da bi došlo do isplate državne potpore su da je svim ciljanim korisnicima iz natječaja osigurana minimalna brzina priključka na širokopojsni pristup internetu od 2 Mbit/s, da je osigurana veleprodajna ponuda te da su osigurani daljnji uvjeti za povećanje pristupne brzine na minimalno 30 Mbit/s najkasnije do 31. kolovoza 2016.

Za ciljane korisnike s područja otoka proveden je peti krug natječaja te je u lipnju ugovorena dodjela državne potpore s tvrtkom Hrvatski Telekom d.d. u iznosu od 1.979.425,51 kn. Nakon provjere ispunjenosti uvjeta za isplatu, državna potpora je u cijelosti isplaćena u prosincu.

Šesti krug natječaja za dodjelu državnih potpora za izgradnju infrastrukture koja omogućuje širokopojsni pristup internetu bio je proveden u kolovozu za poplavljena područja u Slavoniji. Ugovor je potpisan s tvrtkom Hrvatski Telekom d.d u listopadu te je potpora isplaćena u cjelokupnom iznosu od 2.647.349,00 kn u studenom, nakon provjere ispunjenosti uvjeta za isplatu.

Krajem godine proveden je sedmi krug natječaja za preostale ciljane korisnike u Dubrovačko-neretvanskoj, Ličko-senjskoj, Požeško-slavonskoj, Osječko-baranjskoj, Varaždinskoj, Zadarskoj i Zagrebačkoj županiji. Dodjela državne potpore je ugovorena u prosincu s Hrvatskim Telekomom d.d. za ciljane korisnike s područja Dubrovačko-neretvanske, Ličko-senjske, Požeško-slavonske i Zagrebačke županije u ukupnom iznosu od 5.761.872,13 kn, a s tvrtkom VIPnet d.o.o. za područje Osječko-baranjske, Varaždinske i Zadarske županije u ukupnom iznosu od 3.623.789,89 kn. U roku od šest mjeseci tvrtke trebaju osigurati osnovne uvjete za priključenje ciljanih korisnika na širokopojsnu mrežu kako bi ostvarile mogućnost dobivanja državne potpore.

Tablica 9.1. daje pregled provedenih natječaja za dodjelu državnih potpora u 2014. godini

²⁸ <http://www.mppi.hr/UserDocImages/VRH-Provedbeni-program-BB-strategija2011.pdf>

Tablica 9.1. Provedeni natječaji za dodjelu državnih potpora u 2014.

Krug natječaja	Ponuditelj	Ciljano područje	Ugovoreni iznos (Kn)
IV	Pro-ping d.o.o.	Brodsko-posavska	2.949.299,82
V	Hrvatski Telekom d.d	Otoci	1.979.425,51
VI	Hrvatski Telekom d.d	Poplavljena područja	2.647.349,00
VII	Hrvatski Telekom d.d	Dubrovačko-neretvanska	748.583,04
	Hrvatski Telekom d.d	Ličko-senjska	1.580.976,52
	Hrvatski Telekom d.d	Požeško-slavonska	1.229.742,40
	Hrvatski Telekom d.d	Zagrebačka	2.202.570,17
	VIPnet d.o.o.	Osječko-baranjska	354.774,82
	VIPnet d.o.o.	Varaždinska	1.532.511,18
	VIPnet d.o.o.	Zadarska	1.736.503,89
Sveukupno ugovoreno u 2014.			16.961.736,35

Ova četiri kruga natječaja obuhvaćaju ukupno 106 ciljanih korisnika na svim područjima.

Tijekom 2014. obavljena je kontrola ispunjenosti uvjeta za isplatu državnih potpora za natječaje koji su provedeni u prijašnjem razdoblju te je tijekom siječnja 2014. izvršena kontrola i isplata državne potpore iz drugog kruga natječaja VIPnet-u d.o.o. u ukupnom iznosu od 5.902.476,98 kn za područje Šibensko-kninske, Vukovarsko-srijemske i Zadarske županije. Tijekom lipnja i srpnja izvršena je kontrola i isplata državne potpore VIPnetu d.o.o. iz trećeg kruga natječaja u ukupnom iznosu od 3.949.241,87 za područja Bjelovarsko-bilogorske, Dubrovačko-neretvanske, Krapinsko-zagorske i Sisačko-moslavačke županije. U prosincu 2014. je ujedno izvršena kontrola i isplata preostalog dijela državne potpore iz drugog kruga tvrtki Hrvatski Telekom d.d. za područje Požeško-slavonske i Splitsko-dalmatinske županije u ukupnom iznosu od 3.601.075,56 kn.

U 2014. je ukupno isplaćeno 21.028.868,74 kn državnih potpora za izgradnju infrastrukture koja omogućuje širokopojasni pristup internetu.

Slika 9.1. prikazuje broj ciljanih korisnika po pojedinoj županiji za koje je u dosadašnjih sedam krugova dodijeljena državna potpora sredstva za izgradnju infrastrukture širokopojasnog pristupa internetu.

Slika 9.1. Broj ciljanih korisnika po županijama za koje je dodijeljena državna potpora

Za područje Istarske, Koprivničko-križevačke, Međimurske županije i Grada Zagreba nije dodijeljena državna potpora jer na tim područjima korisnici iz ciljanih skupina imaju mogućnost priključenja na širokopojasni pristup internetu.

9.1.2 Usluge (aplikacije)

Sukladno svom Programu, HAKOM provodi nadmetanja za razvoj i implementaciju odabranih ideja, odabire izvođače i ugovara isporuku i implementaciju aplikacija. Tijekom 2014. provedena su dva kruga javnog poziva za dostavu projektnih idejnih rješenja za razvoj softverskih aplikacija i usluga za poticanje i ujednačavanje razvoja širokopojasnosti u RH, a osobito na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima (treći i četvrti krug). Odaziv na oba javna poziva je bio značajan te su zaprimljena mnoga idejna rješenja, čija će implementacija dovesti do povećanja kakvoće života u RH. Cilj javnih poziva bio je prikupiti ideje za softverske aplikacije i usluge koje potpomažu razvoj gospodarstva i kakvoću života u Republici Hrvatskoj, tj. potpomažu razvoj obrazovanja, zdravstva, poljoprivrede, područja zaštite i spašavanja, sigurnosti građana te „e-Vlada“ usluga.

Također, pokrenuto je 6 javnih nadmetanja za izbor izvođača 17 različitih idejnih rješenja odabranih putem prethodno provedenih javnih poziva za dostavu idejnih rješenja za softverske aplikacije i usluge za poticanje i ujednačavanje razvoja širokopojasnosti na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima. Potpisano je 19 ugovora s najpovoljnijim ponuditeljem o nabavi programskih aplikacija iz natječaja, pri čemu ukupna vrijednost izrade ugovorenih aplikacija navedenih u tablici 8.2. iznosi 9,63 mil. kn bez PDV-a. U 2014. završena je primopredaja 12 programskih aplikacija.

9.1.3 IT Infrastruktura

Sukladno Programu HAKOM-a tijekom 2014. provedena su tri javna nadmetanja za nabavu sklopovske opreme za poticanje i ujednačavanje razvoja širokopojasnosti na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima.

HAKOM je u 2014. sudjelovao u obnovi poplavljenih područja s ciljem informatizacije i brže uspostave rada vitalnih funkcija kao što su obrazovanje i zdravstvo.

Tablica 9.2. Provedeni natječaji za sklopovlje

Naziv	Izvođač	Status
Tableti za informatizaciju škola na poplavljenim područjima u Gunji	Storm Informatika d.o.o.	Realizirano
Tableti za informatizaciju patronažnih sestara na poplavljenim područjima	HT d.o.o.	Realizirano
Sklopovska oprema za teleradiologiju za otoke i nedostupna područja	Ericsson Nikola Tesla d.d	Realizirano
Sklopovska oprema za potrebe sustava za uzbunjivanje vatrogasaca	Storm Informatika d.o.o.	Realizirano
Sklopovska oprema za sustav eSigurnost	KingICT d.o.o.	Realizirano
Sklopovska oprema za aplikacije za potrebe informatizacije obrazovnog sustava	KingICT d.o.o.	Realizirano

Ukupna vrijednost **nabavljene** sklopovske opreme iznosi 6,11 milijuna kn bez PDV-a.

9.2 e-Agencija

HAKOM kroz program e-Agencija nastoji pružiti što kvalitetniju javnu uslugu svim sudionicima tržišta pošte i elektroničkih komunikacija i to korištenjem modernih informatičkih alata i informacijskih sustava. Program e-Agencija se naslanja na IKT strategiju RH i dio je aktivnosti iz strategije razvoja e-poslovanja RH. Implementacija projekta e-Agencija omogućava svim građanima, tvrtkama i organizacijama poslovanje s regulatorom na lagan i brz način uz smanjenje troškova. E-Agencija se intenzivno razvija od 2010. i prepoznata je od strane korisnika HAKOM-ovih usluga. Iako je postala neizostavan dio svih glavnih procesa, daljnji razvoj je potreban u svrhu unaprjeđenja elektroničkog oblika poslovanja agencije sa građanima, poslovnim subjektima, te državnom upravom i javnim službama. Elektroničko poslovanje podiže pristupačnost regulatora i čini javne usluge efikasnijima i privlačnijima.

I u 2014. implementirana su dva javno dostupna servisa e-Smjernice i e-Uvjeti gradnje čime se omogućila veća dostupnost i brže izdavanje smjernica za izradu prostornih planova kao i izdavanje posebnih uvjeta gradnje za potrebu izrade glavnog projekta. Ponuđeno je više aplikativnih rješenja s fokusom na unaprjeđenje poslovnih procesa korištenjem internetski orijentiranih tehnologija.

Sukladno preporukama iz studije SMART Study 2012/0022, u 2014. godini pokrenut je projekt nadogradnje Interaktivnog GIS portala s podacima o korištenju brzina širokopojasnog pristupa. Podatci o ugovorenim brzinama (2 Mbit/s i većim) nepokretnog širokopojasnog pristupa privatnih kućanstava (tzv. take-up rate), prikazani su u obliku interaktivne karte do najnižih razina jedinica lokalne samouprave. Cilj i svrha ove nadogradnje Interaktivnog GIS portala novom tematskom cjelinom. Prikaz korištenja brzina širokopojasnog pristupa” je pomoć jedinicama lokalne samouprave u analizi korištenja brzina širokopojasnog pristupa na njihovom području. Na taj se način može pratiti ispunjenje ciljeva Digitalne agende na razini grada i općine u Hrvatskoj ili gradske četvrti grada Zagreba te identificirati uspješnost korištenja državne potpore i potpore iz fondova EU-a.

E-Agencija je dobro uočljiv, jednostavan i moderan portal s brojnim e-servisima i dostupnim aplikacijama implementiranim u svrhu povećanja efikasnosti i veće pristupačnosti HAKOM-ovih servisa s bilo kojeg mjesta u bilo koje vrijeme . Sve e-aplikacije su realizirane po načelu jedinstvene prijave s trenutnom aktivacijom preko parametara korisničkog računa. U sklopu HAKOM internetskog portala razvijene su sljedeće e-aplikacije:

- e-Uvjeti – aplikacija omogućuje elektroničko podnošenje zahtjeva za izdavanje posebnih uvjeta gradnje za potrebu izrade glavnog projekta. Na ovaj način, kroz automatizaciju, značajno se ubrzava poslovni proces od podnošenja do izdavanje općih uvjeta gradnje.
- e-Smjernice – aplikacija omogućuje elektroničko podnošenje zahtjeva za izdavanje smjernica u procesima izrade prostornih planova ili njihovih izmjena i dopuna. Na ovaj način ostvarena je znatna optimizacija i transparentnost cjelokupnog poslovnog procesa te u konačnici brže izdavanja smjernica za izradu prostornih planova.
- e-Plovila – proces elektronskog predavanja zahtjeva i izdavanja dozvola za uređaje koji koriste RF spektar na plovilima. Internetski orijentirana aplikacija koja integrira funkcionalnosti portala, Sustava upravljanja resursima i Sustava upravljanja dokumentima.
- Pregled dozvola – 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 – aplikacija pomoću koje korisnik nakon registracije može predati žalbu elektroničkim putem i pratiti status rješavanja svog prigovora. U 2012., aplikacija je integrirana s DMS i CRM sustavom čime je osigurano automatsko urudžbiranje žalbi, unos u CRM i trenutna notifikacija korisnika.

- 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 – do sada najkorištenija aplikacija putem koje korisnik prati status prijenosa broja i dobiva informaciju u kojoj se mreži broj trenutno nalazi, a sve u stvarnom vremenu, sinkronizirano sa središnjom 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 internetskog servisa ili internetskog portala. Aplikacija ujedno omogućuje 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 djelatnika HAKOM-a te automatiziran proces obrade podataka kroz programsku integraciju s drugim poslovnim sustavima koji se koriste u procesu.
- e-Radiodifuzija – aplikacija namijenjena radijskim nakladnicima i operatorima koji pružaju uslugu odašiljanja radija putem zemaljske mreže odašiljača. Omogućuje jednostavnije i brže podnošenje i rješavanje zahtjeva za izdavanje dozvole za uporabu radio-frekvencijskog spektra. Postupak podnošenja zahtjeva i izdavanja dozvole je u prosjeku dvostruko brži od klasičnog postupka putem papirnate dokumentacije.
- e-Mikrovalne – implementirana aplikacija koja značajno ubrzava poslovni proces podnošenja zahtjeva i izdavanje dozvole, odnosno odobrenja za uporabu radio-frekvencijskog spektra u mikrovalnoj vezi.

9.3 Razvoj kompetencija

Napredak tehnologije i sve brže promjene na tržištima elektroničkih komunikacija te poštanskih i željezničkih usluga postavljaju pred HAKOM neprestane izazove i potrebe za unaprjeđenjem organizacijske strukture i procesa te stalnog razvoja kompetencija svojih radnika. Na tržištima koje HAKOM regulira, neprestano se razvijaju nove tehnologije, nova tržišta, sve je veća povezanost komunikacija i razmjena informacija, dolazi do većih, bržih i neočekivanih promjena tržišta, uvjeta i zahtjeva, zbog čega HAKOM primjenjuje integrirani pristup obrazovanju kroz razvoj kompetencija kako bi ostao suvremena organizacija, prilagodljiva brzim i učestalim promjenama, te sposoban pratiti kretanja u razvoju tehnologije i društva.

Implementacija organizacijskih vrijednosti i strategije te jasno razumijevanje očekivanja od radnika glavni su razlozi razvoja kompetencija. Politika HAKOM-a usmjerena je na trajno unaprjeđenje procesa rada, regulatornih znanja i vještina radnika u svrhu stvaranja najboljih rješenja za tržište elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga te za društvo u cjelini. Uzevši u obzir činjenicu da uspjeh HAKOM-a ovisi o znanju, vještinama i sposobnostima radnika, razvoj se kompetencija postiže putem usmjerenosti na cjeloživotno učenje. Programi obrazovanja provode se kroz suradnju s obrazovnim institucijama, međunarodnim tijelima, pohađanjem poslijediplomskih studija, sudjelovanjem radnika na istraživačkim projektima, seminarima, konferencijama, radionicama, tečajevima i radnim skupinama u tijelima EU-a, a sve u cilju nadogradnje znanja, razmjene iskustava, prepoznavanja najboljih praksi i praćenja regulatornih aspekata u svijetu i EU.

Radnici i njihove kompetencije, talenti, sposobnosti i predanost poslu, najvažniji su čimbenik HAKOM-a, stoga HAKOM neprestano ulaže u njihov razvoj i usavršavanje. Najznačajniji programi tijekom 2014. čiji je cilj bio povećati organizacijske i individualne regulatorne sposobnosti u cilju daljnjeg razvoja kompetencijskih sposobnosti radnika, bili su interdisciplinarni poslijediplomski studij, projekt „Pogled u budućnost“ i usavršavanje stranih jezika.

9.3.1 Interdisciplinarni poslijediplomski studij

U 2014. peta generacija radnika HAKOM-a upisana je na sveučilišni interdisciplinarni specijalistički poslijediplomski studij „Reguliranje tržišta elektroničkih komunikacija“. HAKOM je navedeni studij pokrenuo u suradnji s Fakultetom elektrotehnike i računarstva, Ekonomskim fakultetom i Pravnim fakultetom u Zagrebu. Studij traje jednu akademsku godinu (dva semestra), a tijekom studija polaznici stječu znanja i kompetencije iz ekonomskih, pravnih i tehnoloških aspekata regulacije tržišta i sposobnost za primjenu regulatornog okvira i rješavanje regulatornih problema. Završetkom studija stječe se naziv „specijalist regulacije tržišta elektroničkih komunikacija“.

Zaključno s petom generacijom, studij je upisalo ukupno 39 (trideset i devet) radnika HAKOM-a, od kojih petu generaciju studenata čini 9 (devet) radnika koji su ispunili kriterije natječaja i studija, te predložili temu specijalističkoga rada od interesa za HAKOM.

9.3.2 Projekt „Pogled u budućnost“

HAKOM je u 2014. nastavio suradnju s akademskom zajednicom, Fakultetom elektrotehnike i računarstva, Pravnim fakultetom te Ekonomskim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu, kao i Fakultetom elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje Sveučilišta u Splitu, Elektrotehničkim fakultetom Sveučilišta u Osijeku, te kroz multidisciplinarni istraživački projekt „Pogled u budućnost 2020“. Projekt je nastavak uspješnog trogodišnjeg multidisciplinarnog projekta „Pogled u budućnost“, a obuhvaća teme bitne za regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija, od kojih treba istaknuti računalstvo u oblaku, M2M, mrežnu neutralnost, mobilnu trgovinu (m-payment), sigurnost mreža i druge. Osim predstavnika akademske zajednice i HAKOM-a, u projekt su aktivno uključeni operatori i predstavnici industrije.

Opće teme koje su obuhvaćene projektom su:

- A. Razvoj sektora elektroničkih komunikacija u razdoblju do 2020. Tehnološki, poslovni i tržišni pokretači razvoja. Pozicioniranje mrežnih operatora, davatelja usluga i proizvođača informacijske i komunikacijske opreme. Svjetski i europski trendovi. Specifičnosti hrvatskog tržišta elektroničkih komunikacija u kontekstu jedinstvenog europskog telekomunikacijskog tržišta, potencijalni tržišni neuspjesi.
- B. Regulatorni aspekti nova generacije mreža, sustava i usluga: pametne mreže, velike količine podataka, nove internetske arhitekture i usluge za napredno informacijsko društvo. Sigurnost i privatnost korisnika te zaštita podataka.
- C. Utjecaj jedinstvenog europskog telekomunikacijskog tržišta na sektor elektroničkih komunikacija te njegov utjecaj na sveukupni i gospodarski razvoj Republike Hrvatske. Regulatorni i pravni aspekti, standardizacija. Vrijednosni lanac sadržaja, mreža i usluga, sudionici na jedinstvenom tržištu elektroničkih komunikacija i njihovi odnosi, tržišno natjecanje te poticanje inovacija i ulaganja, u kontekstu inicijative o jedinstvenom tržištu elektroničkih komunikacija EU.

Projekt osim općih ima i usmjerene teme koje se dogovaraju na početku svake godine. Usmjerene teme na kojima se radilo tijekom 2014. bile su:

- Koncept hrvatskog ekosustava pružanja složenih usluga zasnovanih na računalstvu u oblaku i komunikaciji strojeva (M2M - *Machine-to-Machine*) u okviru jedinstvenog europskog tržišta elektroničkih komunikacija. Usluge od javnog interesa, usluge za osobe sa složenim komunikacijskim potrebama.
- Digitalna agenda 2020 u Republici Hrvatskoj. Širokopojasni pristup internetu u ruralnim područjima i na otocima: tehno-ekonomska analiza. Uvođenje i izgradnja mrežne infrastrukture IPv6, modeli međupovezivanja i konvergencije mreža, usluga i protokola. Modeli ulaganja i postupci analize isplativosti ulaganja u mrežu, odnos davatelja pristupa internetu i davatelja usluga OTT (*Over the Top*).
- Zaštita podataka u svrhu osiguranja privatnosti korisnika novih telekomunikacijskih usluga na jedinstvenom tržištu elektroničkih komunikacija. Nadležnost regulatora za pokretne aplikacije, pokretno plaćanje.
- Usklađivanje mrežne neutralnosti na globalnoj razini. Mjerenje i analiza kvalitete usluga koju pružaju davatelji internetskih usluga u Republici Hrvatskoj.
- Druga digitalna dividenda. Kognitivni radio.
- Vladajući položaj operatora na tržištu elektroničkih komunikacija i njegova zlouporaba u kontekstu diversifikacije portfelja usluga.

Rezultati projekta za 2014. predstavljani su i na posebnoj sesiji unutar konferencije Softcom koja se održala u Splitu.

9.3.3 Strani jezici

Potreba za usavršavanjem jezičnih vještina proizlazi iz potreba za daljnjom izobrazbom i stalnom nadogradnjom u jezičnim područjima koja su potrebna u ostvarenju ciljeva i politike HAKOM-a. Radnici HAKOM-a aktivno sudjeluju u radu međunarodnih regulatornih organizacija, također sudjeluju na raznim međunarodnim konferencijama, a u okviru svojih poslova i zadataka vezanih uz područje djelovanja HAKOM-a literatura na stranim jezicima neprestani je izvor novih znanja.

Znanje i unaprjeđenje jezičnih vještina uvjet je bez kojeg je nemoguće pratiti trendove na brzorazvijajućim tržištima kakva HAKOM regulira, stoga je HAKOM i u 2014. nastavio s organizacijom provođenja tečajeva stranih jezika, odnosno engleskog i francuskog na kojima je sudjelovalo ukupno 18 radnika.

9.4 Sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001

Sustav upravljanja kvalitetom temelji se na kontinuiranom poboljšanju poslovnih postupaka, unaprjeđenju poslovnih procesa, njihovom skraćivanju i poboljšanju, a sve u cilju povećavanja zadovoljstva korisnika usluga HAKOM-a, udovoljavajući njihovim zahtjevima. Upravljanje kvalitetom osim na kontinuirano poboljšanje procesa, usmjereno je i ka zadovoljstvu korisnika usluga, svih zainteresiranih strana, a isto tako i radnika. U cilju postizanja navedenih vrijednosti HAKOM sustavno njeguje i razvija dobru radnu klimu i odnose prema društvu u cjelini, ali isto tako i radnicima. Stoga je kvaliteta utkana u sve procese i organizacijsku kulturu.

Potrebno je istaknuti kako je upravljanje kvalitetom proces koji nikada ne prestaje, a sama svrha temelji se na neprestanim poboljšanjima sustava pa su kontinuirana unaprjeđenja HAKOM-a usmjerena na učinkovito ispunjenje misije i vrijednosti HAKOM-a, učinkovitom raspolaganju financijskim i ljudskim resursima te zadovoljstvu korisnika i svih zainteresiranih strana.

U skladu s ispunjenjem zahtjeva norme, u listopadu 2014. održan je drugi nadzorni *audit* od strane certifikacijske kuće „Bureau Veritas Croatia“. Uz godišnje provođenje vanjskog audita, u HAKOM-u se najmanje jednom godišnje provodi i interni audit, a rezultati provedenih audita služe kao smjernice za daljnje poboljšanje sustava kvalitete.

9.5 EU fondovi

Kako je nadležnost Agencije sudjelovanje u izradi prijedloga strategija, studija, smjernica, programa i provedbenih planova koje donosi Vlada Republike Hrvatske, a kojima se utvrđuju temeljna načela i ciljevi politike razvoja elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj te određuju nacionalni prioriteti u planiranju gradnje, postavljanja i korištenja javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme te razvoja elektroničkih komunikacijskih usluga od posebnog interesa za Republiku Hrvatsku, HAKOM je tijekom 2014. bio stručna podrška Ministarstvu pomorstva prometa i infrastrukture (MPPI) i Ministarstvu regionalnog razvitka i fondova europske unije (MRRFEU) u pripremi dokumenata Partnerskog sporazuma, Operativnog programa konkurentnost i kohezija.

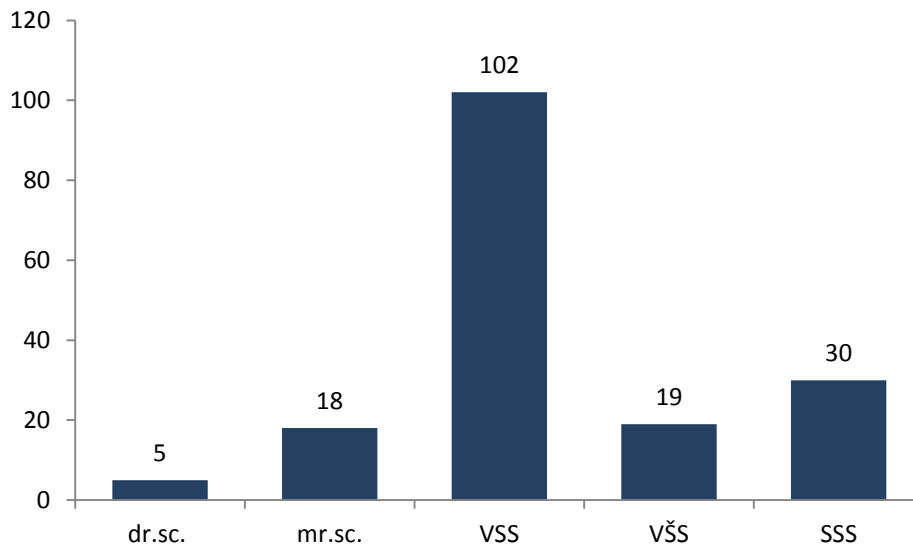
U rujnu je na temelju Uredbe o tijelima u Sustavima upravljanja i kontrole korištenja Europskog socijalnog fonda, Europskog fonda za regionalni razvoj i Kohezijskog fonda, u vezi s ciljem „Ulaganje za rast i radna mjesta“ HAKOM određen kao posredničko tijelo razine jedan u okviru Operativnog programa iz područja konkurentnosti i kohezije »Konkurentnost i kohezija« za prioritetnu os korištenje informacijske i komunikacijske tehnologije u prioritetu ulaganja Proširivanje dostupnosti širokopojasne veze i predstavljanje visokobrzinskih mreža i podrška nastajanju novonastalih tehnologija i mreža za digitalno gospodarstvo. Do kraja godine su napravljeni prvi koraci u pripremi i organizacije posredničkog tijela razine jedan, kao što je procjena radne opterećenosti, prijedlog organizacije i sistematizacije radnih mjesta.

Uz navedene aktivnosti, u četvrtom kvartalu 2014. HAKOM je sudjelovao u radu Povjerenstva za izradu prijedloga Strategije širokopojasnog pristupa u RH 2016-2020. Izrada strategije koja bi se trebala završiti do polovine 2015., preduvjet je za početak korištenja financijskih instrumenata EU fondova.

9.6 Zaposlenici

HAKOM se sastoji od Vijeća i stručne službe. HAKOM-om upravlja Vijeće HAKOM-a koje je krajem 2014. činilo pet članova, uključujući predsjednika i zamjenika predsjednika Vijeća HAKOM-a. Stručna služba obavlja stručne, tehničke i administrativne poslove, a stručnom službom rukovodi ravnatelj kojeg imenuje Vijeće HAKOM-a. Na kraju 2014. u HAKOM-u je bilo zaposleno 174 radnika.

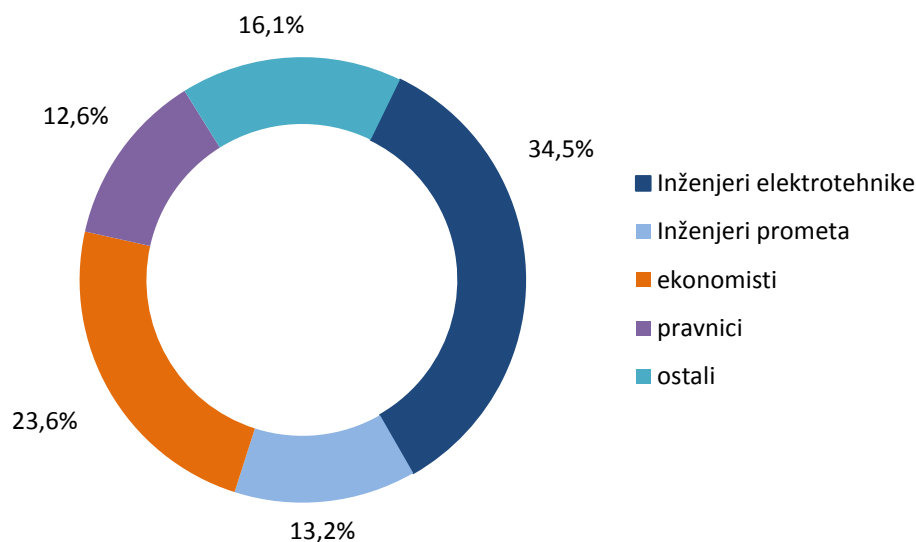
Slika 9.2. Struktura radnika prema stupnju stručne spreme i nazivima



Slika 7. prikazuje strukturu radnika prema stručnoj spremi.

Iz slike 7. vidljivo je da u HAKOM-u prevladava visokoobrazovna struktura radnika. Naime, 13% radnika ima završen poslijediplomski znanstveni studij iz područja elektrotehničkih, prometnih, pravnih ili ekonomskih znanosti (doktorat ili magisterij), visoku i višu stručnu spremu ima čak 70 % radnika dok srednju stručnu spremu ima samo 17 % radnika.

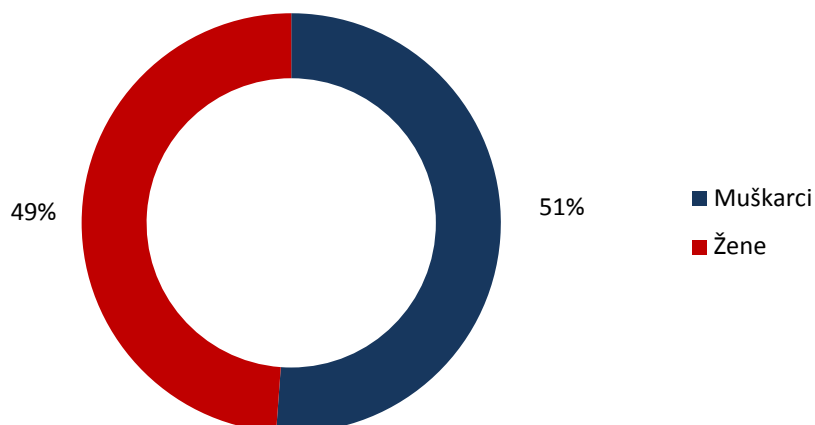
Slika 9.3. Struktura radnika prema zvanju



Na slici 8. prikazana je struktura zaposlenih prema zvanju. Uzevši u obzir kako je glavna djelatnost HAKOM-a usmjerena na regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija, željezničkih i poštanskih usluga, a kako navedeno zahtijeva prvenstveno inženjerska znanja, ne čudi što u HAKOM-u prevladavaju upravo inženjeri elektrotehnike i prometa koji čine gotovo 48% zaposlenih radnika. Slijede ih

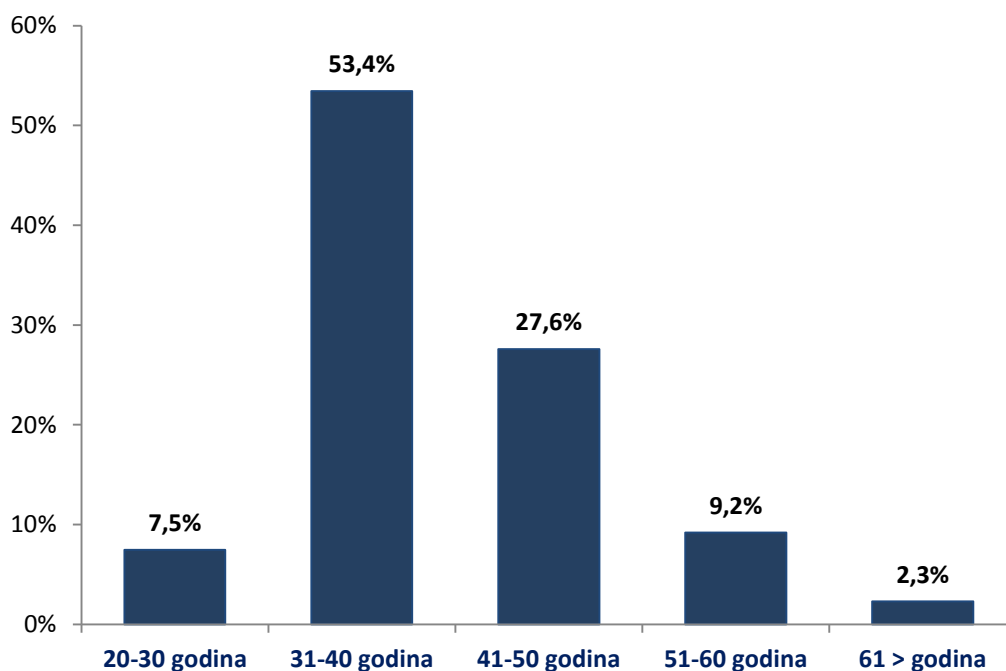
diplomirani ekonomisti koji čine 24% zaposlenih, zatim diplomirani pravnici koji čine 13% posto zaposlenih, dok je 16% zaposlenih s ostalim zvanjima.

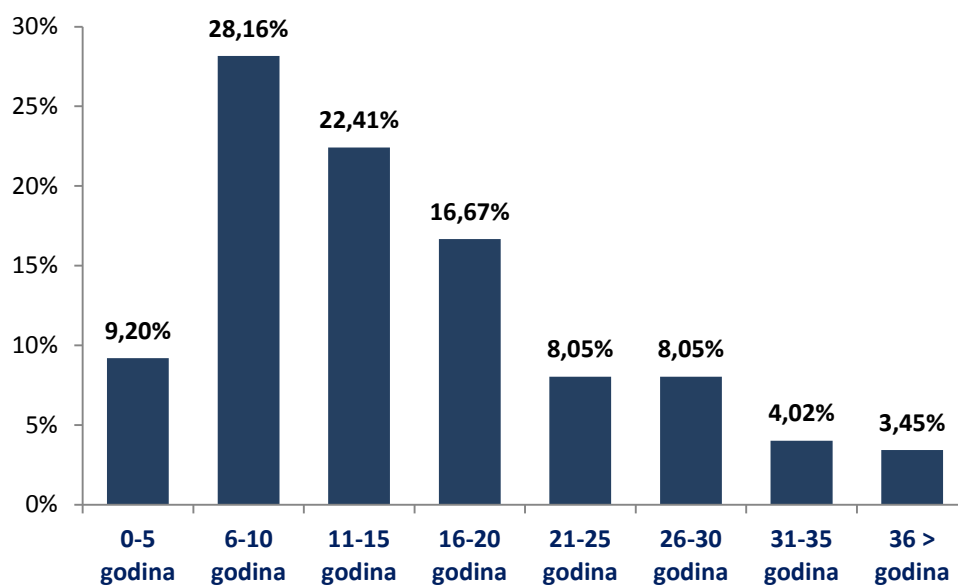
Slika 9.4. Struktura radnika prema spolu



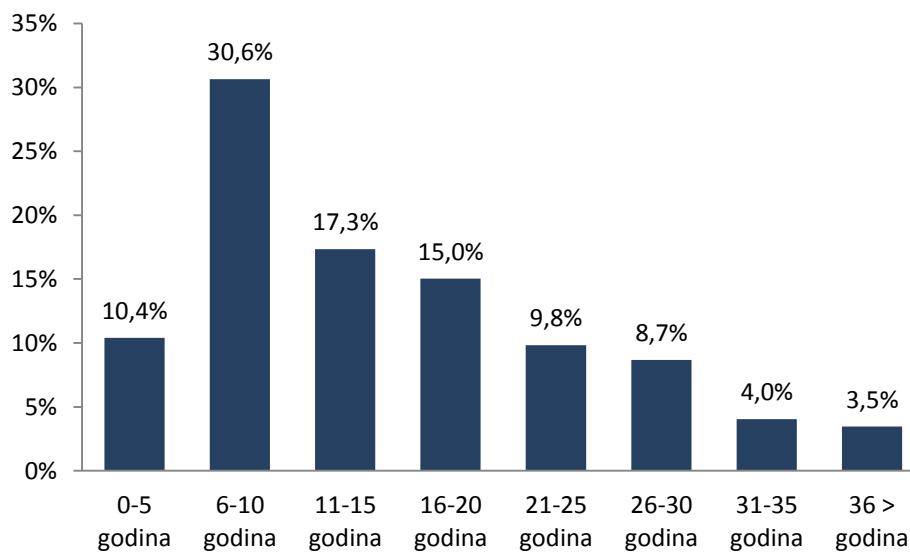
Slika 9.4. prikazuje postotak radnika prema spolu, iz čega je vidljivo kako se u HAKOM-u izrazito pazi na nediskriminaciju prilikom zapošljavanja. Naime, omjer muškaraca i žena gotovo je izjednačen pa 49% zaposlenih čine žene dok 51% čine muškarci.

Slika 9.5. Struktura radnika prema životnoj dobi



Slika 9.6. Struktura radnika prema radnom stažu

Kao što je vidljivo iz slika 9.5. i 9.6. više od 60 posto zaposlenih čine radnici do 40 godina starosti, s iskustvom u poslovima vezanim uz djelatnosti HAKOM-a.

Slika 9.7. Struktura radnika prema radnom stažu

Većinu radnika čine mladi ljudi s iskustvom u poslovima vezanim uz djelatnosti HAKOM-a (slika 9.6. i 9.7.).

10 FINANCIJSKO IZVJEŠĆE I ZAVRŠNI RAČUN

10.1 Zakonska regulativa

HAKOM primjenjuje propise koji se odnose na neprofitne organizacije. Računovodstvo neprofitnih organizacija je u 2014. bilo propisano Uredbom o računovodstvu neprofitnih organizacija, a temelji se na općeprihvaćenim računovodstvenim načelima točnosti, istinitosti, pouzdanosti i pojedinačnom iskazivanju pozicija. Prihodi i rashodi se iskazuju prema načelu nastanka događaja neovisno o naplati ili plaćanju.

U financijskom izvješću i završnom računu odvojeni su prihodi, rashodi i rezultat poslovanja za područje elektroničkih komunikacija, za područje poštanskih usluga i za područje regulacije tržišta željezničkih usluga. Financijsko izvješće sastoji se od analize prihoda, analize rashoda, rezultata poslovanja, analize viška sredstava, analize viška prikupljenih sredstava, bilance na dan 31.12.2014., analize investicija, analize prihoda državnog proračuna RH i sažetka revizorskog izvješća.

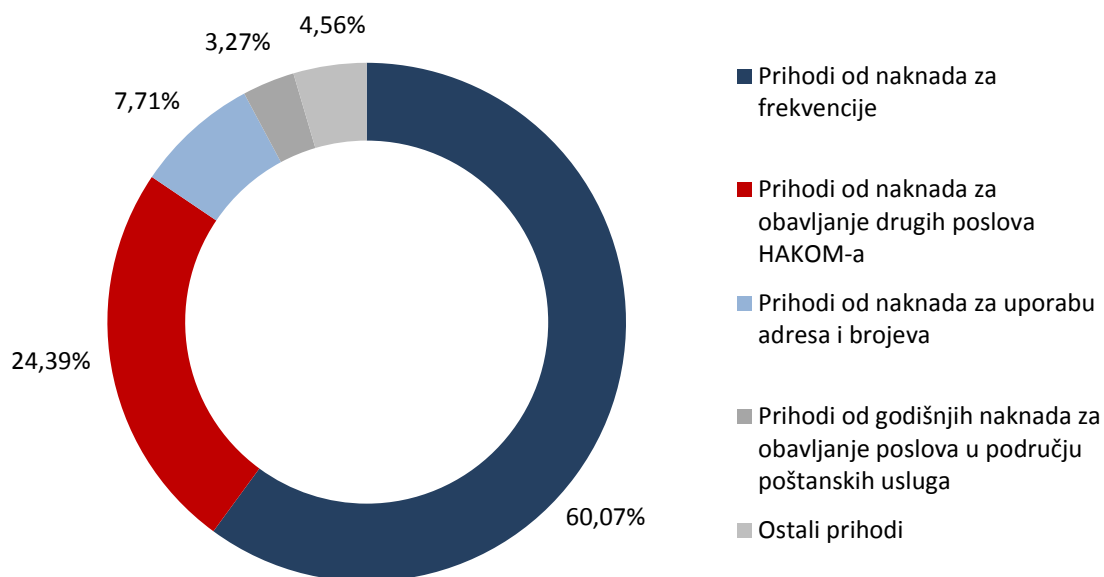
10.2 Prihodi

Sredstva za obavljanje poslova HAKOM-a osiguravaju se na temelju godišnjeg financijskog plana HAKOM-a, u skladu sa ZEK-om i posebnim zakonima kojima se uređuje područje poštanskih usluga i regulacija tržišta željezničkih usluga.

Izračun i visina naknada te način plaćanja naknada za financiranje rada HAKOM-a propisuju se pravilnikom koji donosi Vijeće HAKOM-a. Naknade se utvrđuju u skladu s načelima objektivnosti, transparentnosti i nediskriminacije.

Tablica 10.1. Ostvarenje prihoda u 2014. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)

O P I S		Plan 2014.	Ostvarenje 2014.	Indeks
1.	Prihodi od naknada za frekvencije	42.000.000	52.461.251	125
2.	Prihodi od naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a	28.500.000	21.300.429	75
3.	Prihodi od naknada za uporabu adresa i brojeva	6.700.000	6.733.834	101
4.	Prihodi od godišnjih naknada za obavljanje poslova u području poštanskih usluga	3.000.000	2.854.067	95
5.	Ostali prihodi	2.650.000	3.985.619	150
UKUPNO		82.850.000	87.335.200	105

Slika 10.1. Grafički prikaz Tablice 10.1. Ostvarenje prihoda u 2014.**Tablica 10.2.** Usporedba visine materijalno značajnijih prihoda u trogodišnjem razdoblju (u kunama)

O P I S		Ostvarenje 2012.	Ostvarenje 2013.	Ostvarenje 2014.
1.	Prihodi od naknada za frekvencije	60.866.955	61.215.442	52.461.251
	Indeks	-	101%	86%
2.	Prihodi od naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a	31.761.807	30.184.762	21.300.429
	Indeks	-	95%	71%
3.	Prihodi od naknada za uporabu adresa i brojeva	6.797.519	6.706.357	6.733.834
	Indeks	-	99%	100%
4.	Prihodi od godišnjih naknada za obavljanje poslova u području poštanskih usluga	3.814.989	3.661.967	2.854.067
	Indeks	-	96%	78%
5.	Ostali prihodi	5.421.228	4.359.358	3.985.619
	Indeks	-	80%	91%
6.	Ukupni prihodi	109.934.959	106.271.386	87.335.200
	Indeks	-	97 %	82 %

Prihodi od naknada za frekvencije

Prihodi od naknada za frekvencije veći su za 25 posto u odnosu na planirane. U 2014. dodatno su ostvareni prihodi od dodjele drugog dijela digitalne dividende (800 MHz, javna dražba) te dodatnog raspoloživog radiofrekvencijskog spektra na 1800 MHz (javni poziv). U manjoj mjeri na povećane prihode je utjecala povećana potreba za prijenosnim kapacitetima zbog daljnjeg razvoja i sve veće uporabe širokopojsnih tehnologija. Zbog svega navedenog, prihodi od radiofrekvencijskog spektra znatno su veći od planiranih.

Upravljanje radiofrekvencijskim spektrom obrađeno je u poglavlju 2.1 Godišnjeg izvješća.

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.

Ukupni iznos ovih prihoda ovisi o godišnjem propisanom postotku, broju davatelja usluga i ukupno ostvarenom godišnjem bruto prihodu. Iz godine u godinu Pravilnikom o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a smanjuje se iznos propisanog postotka, a broj davatelja usluga i ostvareni godišnji prihod planiraju se prema ostvarenjima tekuće godine.

Pad prihoda od naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a uzrokovan je smanjenjem propisanog postotka za 2014. i padom ostvarenog godišnjeg bruto prihoda.

Tablica 10.3. Iznosi propisanih postotaka za tržište elektroničkih komunikacija kroz godine						
Godina	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
Postotak	0,32%	0,29%	0,28%	0,25%	0,25%	0,20%

Od 2014. Pravilnikom o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a, izražena u postotku od ukupnog godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili operatori u obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacija i usluga na tržištu, smanjena je na 0,20 posto. Ujedno, propisano je da su ovu naknadu obvezni plaćati samo oni operatori koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili bruto prihod veći od 1.000.000 kn.

Prihodi od naknada za uporabu adresa i brojeva

Ostvareni prihodi od naknada za uporabu adresa i brojeva na razini su planiranih.

Upravljanje adresnim i brojevnim prostorom obrađeno je u poglavlju 2.2 Godišnjeg izvješća.

Prihodi od naknada za obavljanje poslova u području poštanskih usluga

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.

Ukupni iznos ovih prihoda ovisi o godišnjem propisanom postotku, broju davatelja usluga i ukupno ostvarenom godišnjem bruto prihodu. Iz godine u godinu Pravilnikom o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a smanjuje se iznos postotka, a broj davatelja usluga i ostvareni godišnji prihod planiraju se prema ostvarenjima tekuće godine.

Tablica 10.4. Iznosi propisanih postotaka za tržište poštanskih usluga kroz godine					
Godina	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
Postotak	0,29%	0,28%	0,25%	0,25%	0,20%

Od 2014. Pravilnikom o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a naknada za obavljanje poslova HAKOM-a u području poštanskih usluga, izražena u postotku od ukupnog godišnjeg bruto prihoda ostvarenog u prethodnoj kalendarskoj godini, smanjena je na 0,20 posto. Ujedno, propisano je da su ovu naknadu obvezni plaćati samo oni davatelji poštanskih usluga koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili bruto prihod veći od 1.000.000 kn.

Tržište poštanskih usluga obrađeno je u poglavlju 3 Godišnjeg izvješća.

Ostali prihodi

Tablica 10.5. Ostali ostvareni prihodi (u kunama)				
O P I S		Ostvarenje 2013.	Ostvarenje 2014.	Indeks
1.	Prihodi od financijske imovine	2.923.257	2.338.628	80
	- kamate na oročena sredstva i sredstva po viđenju	2.107.418	1.868.280	89
	- prihodi od zakonskih zatezних kamata	759.344	459.281	60
	- pozitivne tečajne razlike	56.495	10.885	19
	- ostali prihodi od financijske imovine	0	182	0
2.	Prihodi od naknade šteta i refundacija	889.695	1.221.992	137
3.	Prihodi od prodaje dugotrajne imovine	193.543	183.009	95
4.	Ostali nespomenuti prihodi	352.863	241.990	69
UKUPNO		4.359.358	3.985.619	91

Ostali prihodi planirani su u iznosu od 2.650.000 kn. Realizacija ovih prihoda znatno je veća od planirane. Ostvarenje iznimno visokih ostalih prihoda postignuto je oročavanjem slobodnih financijskih sredstava te prihodima od naknada šteta i refundacija.

U 2014. prodana su tri vozila, dva terenska i jedno osobno. Vozila su prodana preko javno objavljenih oglasa ponuditeljima s najvećom ponuđenom cijenom.

Ostali nespomenuti prihodi sastoje se od prihoda od plaće u naravi, prihoda od tehničkih pregleda i posebnih ovlaštenja.

10.3 Rashodi**10.3.1 Ukupni rashodi HAKOM-a po područjima**

Ukupni rashodi HAKOM-a u 2014. iznose 119.822.415 kn.

Tablica 10.6. Ukupni rashodi – usporedba s 2013. (u kunama)			
	2013.	2014.	Indeks
Rashodi za područje elektroničkih komunikacija	82.710.917	86.406.365	104
Rashodi za područje poštanskih usluga	2.444.310	2.595.731	106
Rashodi za područje regulacije tržišta željezničkih usluga	0	773.422	0
Rashodi za kapitalne donacije	18.757.814	30.046.897	160
Sveukupno	103.913.041	119.822.415	115

Tablica 10.7. Ukupni rashodi – ostvarenje prema planu (u kunama)

O P I S	Plan 2014.	2014.	Indeks
Rashodi za područje elektroničkih komunikacija	96.118.700	86.406.365	90
Rashodi za područje poštanskih usluga	3.932.500	2.595.731	66
Rashodi za područje regulacije tržišta željezničkih usluga	0	773.422	0
Rashodi za kapitalne donacije	44.092.481	30.046.897	68
Sveukupno	144.143.681	119.822.415	83

Od ukupnih rashoda za **područje elektroničkih komunikacija** 38.326.999 kn se odnosi na rashode za radnike, 27.784.175 kn na materijalne rashode, 17.110.504 kn na rashode amortizacije, 93.535 kn na financijske rashode, 73.536 kn na tekuće donacije i 3.017.616 kn na ostale rashode.

Od ukupnih rashoda za **područje poštanskih usluga** 1.184.955 kn se odnosi na rashode za radnike, 1.409.132 kn na materijalne rashode, 1.544 kn na financijske rashode i 100 kn na ostale rashode.

Od ukupnih rashoda za **područje regulacije tržišta željezničkih usluga** 351.401 kn se odnosi na rashode za radnike, 420.115 kn na materijalne rashode, 1.851 kn na financijske rashode i 55 kn na ostale rashode.

Kapitalne donacije su rashodi za Program razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i na otocima.

10.3.2 Ukupni rashodi HAKOM-a po računima iz računskog plana

Ukupni **rashodi za radnike** su za 9 posto niži od odobrenih godišnjim financijskim planom HAKOM-a. Unutar analitike rashoda za radnike došlo je do neznatnog povećanja rashoda za plaće u naravi, ostalih rashoda za radnike i doprinosa za zapošljavanje u odnosu na planirane.

Ostali rashodi za radnike obuhvaćaju otpremnine radnicima prigodom odlaska u mirovinu, novčane potpore radnicima u slučajevima smrti člana uže obitelji, potpore roditeljima i prigodne darove za djecu radnika.

Ukupni **materijalni rashodi** su za 16 posto niži od odobrenih godišnjim financijskim planom HAKOM-a. Unutar materijalnih rashoda samo su zakupnine i najamnine za 3 posto iznad planiranog iznosa, zbog ovisnosti o kretanju tečaja eura u odnosu na kunu.

Od ukupnih materijalnih rashoda 3.611.156 kn se odnosi na naknade troškova radnicima, 10.192 kn na naknade troškova članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima, 59.767 kn na naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa, 22.961.899 kn na rashode za usluge, 2.471.575 kn na rashode za materijal i energiju te 498.833 kn na ostale nespomenute materijalne rashode.

U odnosu na odobreni godišnji financijski plan naknade troškova radnicima niže su 8 posto, naknade članovima u povjerenstvima niže su 49 posto, naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa niže su 12 posto, rashodi za usluge niži su za 14 posto, rashodi za materijal i energiju niži su 23 posto i ostali nespomenuti materijalni rashodi niži su 61 posto.

Donacije se sastoje od tekućih i kapitalnih donacija. Tekuće donacije su na razini odobrenih godišnjim financijskim planom.

Kapitalne donacije nisu rashod vezan za obavljanje redovnih poslova HAKOM-a i ne financiraju se iz redovnih prihoda HAKOM-a. Sredstva za pokrivanje tih rashoda nalaze se u višku prikupljenih sredstava. Višak sredstava obrađen je u poglavlju 10.5. Ova sredstva se nalaze na posebnom žiro-računu uvećana za redovnu kamatu na sredstva po viđenju.

Financijskim planom HAKOM-a za 2014. odobreno je 44.092.481 kn za kapitalne donacije za Program razvoja interneta i širokopojasnog pristupa Internetu na područjima od posebne državne skrbi,

brdsko-planinskim područjima i otocima i Projekt uklanjanja smetnji i poboljšanja prijama televizijskim gledateljima.

Program razvoja interneta podijeljen je na tri projekta: spajanje na širokopojasni pristup Internetu, instalacija odgovarajuće računalne opreme i instalacija odabranih aplikacija.

U 2014. utrošen je iznos od 21.028.869 kn za spajanje na širokopojasni pristup internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i na otocima za: Šibensko-kninsku, Vukovarsko-srijemsku, Zadarsku, Bjelovarsko-bilogorsku, Dubrovačko-neretvansku, Krapinsko-zagorsku, Sisačko-moslavačku, Brodsko-posavsku, dio Splitsko-dalmatinske, dio Požeško-slavonske županije, otoke, te jugoistočnu Slavoniju.

Iznos od 3.126.562 kn je utrošen za instalaciju odabranih aplikacija: Prilagođavanje sadržaja slijepim osobama, Informatizacija patronažnih sestara u Republici Hrvatskoj, Uzbunjivanje vatrogasaca, Praćenje vatrogasnih vozila i osoba na intervencijama, Lektira na dlanu, Razvoj i uspostava sustava za upravljanje sadržajima centralnog internetskog mjesta za pristup informacijama iz javne uprave Republike Hrvatske, Osobni terapeut, ECDL online tečajevi za samostalno učenje, PLODORED – evidencija biljne proizvodnje s nadzorom integrirane proizvodnje, Internet oglašavanje za osobe s invaliditetom s područja posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otoka, eRedomat, Metaregistar i Volonteri za civilnu zaštitu.

Za instalaciju računalne opreme utrošeno je 5.891.466 kn. Nabavljene su licence, tablet računala i implementacija Rješenja za siguran mobilni pristup za obavljanje informatičke djelatnosti na poplavljenim područjima, sklopovska oprema za potrebe HZZO-a, MUP-a, CARNet-a i Hrvatske vatrogasne zajednice.

U 2014. je za Program razvoja interneta ukupno utrošeno 30.046.897 kn.

10.3.3 Ostvarenja rashoda HAKOM-a u usporedbi s godišnjim financijskim planom

U nastavku je u tabličnom prikazu prikazano ostvarenje rashoda u usporedbi s Godišnjim financijskim planom za HAKOM ukupno i zatim zasebno za područje elektroničkih komunikacija, za područje poštanskih usluga i za područje regulacije tržišta željezničkih usluga.

Tablica 10.8. Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2014. u usporedbi s Godišnjim financijskim planom (u kunama)

Razred	Podskupina	Odjeljak	N A Z I V	PLAN 2014.	OSTVARENJE 2014.	INDEKS
41			Rashodi za radnike	44.015.000	39.863.355	91
	411		Plaće	37.391.000	33.031.035	88
		4111	Plaće za redovan rad	36.926.000	32.649.576	88
		4112	Plaće u naravi	365.000	381.459	105
		4113	Plaće za prekovremeni rad	100.000	0	0
	412		Ostali rashodi za radnike	1.180.000	1.307.428	111
		4121	Ostali rashodi za radnike	1.180.000	1.307.428	111
	413		Doprinosi na plaće	5.444.000	5.524.892	101
		4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	4.874.000	4.934.277	101
		4132	Doprinosi za zapošljavanje	570.000	590.615	104
42			Materijalni rashodi	35.083.200	29.613.422	84
	421		Naknade troškova radnicima	3.940.000	3.611.156	92
		4211	Službena putovanja	2.150.000	2.124.470	99

	4212	Naknade za prijevoz	700.000	645.096	92
	4213	Stručno usavršavanje radnika	1.090.000	841.590	77
422		Naknade članovima u povjerenstvima i slično	20.000	10.192	51
	4221	Naknade članovima u povjerenstvima i slično	20.000	8.515	43
	4222	Naknade troškova službenih putovanja	0	1.677	0
424		Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa	68.000	59.767	88
	4241	Naknade za obavljanje aktivnosti	68.000	59.767	88
425		Rashodi za usluge	26.550.200	22.961.899	86
	4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	1.550.450	1.053.110	68
	4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	2.320.000	2.166.361	93
	4253	Usluge promidžbe i informiranja	660.750	425.432	64
	4254	Komunalne usluge	942.500	918.584	97
	4255	Zakupnine i najamnine	10.300.000	10.579.602	103
	4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	420.000	51.650	12
	4257	Intelektualne i osobne usluge	4.214.500	3.270.388	78
	4258	Računalne usluge	3.742.000	2.777.486	74
	4259	Ostale usluge	2.400.000	1.719.286	72
426		Rashodi za materijal i energiju	3.215.000	2.471.575	77
	4261	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	940.000	578.946	62
	4263	Energija	2.090.000	1.841.579	88
	4264	Sitni inventar i auto gume	185.000	51.050	28
429		Ostali nespomenuti materijalni rashodi	1.290.000	498.833	39
	4291	Premije osiguranja	800.000	413.216	52
	4292	Reprezentacija	265.000	76.713	29
	4293	Članarine	199.000	8.904	4
	4295	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	25.000	0	0
43		Rashodi amortizacije	17.500.000	17.110.504	98
431		Amortizacija	17.500.000	17.110.504	98
	4311	Amortizacija	17.500.000	17.110.504	98
44		Financijski rashodi	93.000	96.930	104
443		Ostali financijski rashodi	93.000	96.930	104
	4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	50.000	58.935	118
	4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	20.000	23.184	116
	4433	Zatezne kamate	3.000	0	0
	4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	20.000	14.811	74
45		Donacije	44.167.481	30.120.433	68
451		Tekuće donacije	75.000	73.536	98
	4511	Tekuće donacije	75.000	73.536	98
452		Kapitalne donacije	44.092.481	30.046.897	68
	4521	Kapitalne donacije	44.092.481	30.046.897	68
46		Ostali rashodi	3.285.000	3.017.771	92
461		Kazne, penali i naknade štete	110.000	8.023	7
	4611	Naknade šteta pravnim i fizičkim osobama	100.000	3.403	3
	4612	Penali, ležarine i drugo	0	4.620	0
	4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	10.000	0	0

	462		Ostali nespomenuti rashodi	3.173.000	3.009.748	95
		4621	Neotpisana vrijednost i drugi rashodi otuđene i rashodovane dugotrajne imovine	100.000	15.129	15
		4622	Otpisana potraživanja	3.000.000	2.980.644	99
		4623	Rashodi za ostala porezna davanja	49.000	13.975	29
		4624	Ostali nespomenuti rashodi	24.000	0	0
UKUPNO				144.143.681	119.822.415	83

Tablica 10.9. Ostvarenje rashoda područja elektroničkih komunikacija HAKOM-a u 2014. u usporedbi s Godišnjim financijskim planom (u kunama)

Razred	Podskupina	Odjeljak	N A Z I V	PLAN 2014.	OSTVARENJE 2014.	INDEKS
41			Rashodi za radnike	42.299.000	38.326.999	91
	411		Plaće	35.941.000	31.768.515	88
		4111	Plaće za redovan rad	35.486.000	31.387.064	88
		4112	Plaće u naravi	355.000	381.451	107
		4113	Plaće za prekovremeni rad	100.000	0	0
	412		Ostali rashodi za radnike	1.130.000	1.247.295	110
		4121	Ostali rashodi za radnike	1.130.000	1.247.295	110
	413		Doprinosi na plaće	5.228.000	5.311.189	102
		4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	4.682.000	4.743.299	101
		4132	Doprinosi za zapošljavanje	546.000	567.890	104
42			Materijalni rashodi	33.075.700	27.784.175	84
	421		Naknade troškova radnicima	3.785.000	3.327.192	88
		4211	Službena putovanja	2.075.000	2.016.515	97
		4212	Naknade za prijevoz	670.000	617.736	92
		4213	Stručno usavršavanje radnika	1.040.000	692.941	67
	422		Naknade članovima u povjerenstvima i slično	20.000	10.192	51
		4221	Naknade članovima u povjerenstvima i slično	20.000	8.515	43
		4222	Naknade troškova službenih putovanja	0	1.677	0
	424		Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa	68.000	59.767	88
		4241	Naknade za obavljanje aktivnosti	68.000	59.767	88
	425		Rashodi za usluge	24.887.700	21.528.888	87
		4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	1.490.450	1.011.208	68
		4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	2.290.000	2.148.087	94
		4253	Usluge promidžbe i informiranja	620.750	417.047	67
		4254	Komunalne usluge	902.500	878.173	97
		4255	Zakupnine i najamnine	9.900.000	10.203.797	103
		4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	400.000	48.842	12
		4257	Intelektualne i osobne usluge	3.302.000	2.458.787	74
		4258	Računalne usluge	3.602.000	2.695.534	75
		4259	Ostale usluge	2.380.000	1.667.413	70
	426		Rashodi za materijal i energiju	3.095.000	2.373.904	77

	4261	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	900.000	549.483	61
	4263	Energija	2.015.000	1.773.371	88
	4264	Sitni inventar i auto gume	180.000	51.050	28
429		Ostali nespomenuti materijalni rashodi	1.220.000	484.232	40
	4291	Premije osiguranja	780.000	399.239	51
	4292	Reprezentacija	224.000	76.254	34
	4293	Članarine	193.000	8.739	5
	4295	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	23.000	0	0
43		Rashodi amortizacije	17.300.000	17.110.504	99
	431	Amortizacija	17.300.000	17.110.504	99
	4311	Amortizacija	17.300.000	17.110.504	99
44		Financijski rashodi	87.000	93.535	108
	443	Ostali financijski rashodi	87.000	93.535	108
	4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	46.000	56.780	123
	4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	19.000	22.701	119
	4433	Zatezne kamate	3.000	0	0
	4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	19.000	14.054	74
45		Donacije	44.167.481	30.120.433	68
	451	Tekuće donacije	75.000	73.536	98
	4511	Tekuće donacije	75.000	73.536	98
	452	Kapitalne donacije	44.092.481	30.046.897	68
	4521	Kapitalne donacije	44.092.481	30.046.897	68
46		Ostali rashodi	3.282.000	3.017.616	92
	461	Kazne, penali i naknade štete	109.000	7.985	7
	4611	Naknade šteta pravnim i fizičkim osobama	100.000	3.403	3
	4612	Penali, ležarine i drugo	0	4.582	0
	4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	9.000	0	0
	462	Ostali nespomenuti rashodi	3.173.000	3.009.631	95
	4621	Neotpisana vrijednost i drugi rashodi otuđene i rashodovane dugotrajne imovine	100.000	15.129	15
	4622	Otpisana potraživanja	3.000.000	2.980.644	99
	4623	Rashodi za ostala porezna davanja	49.000	13.858	28
	4624	Ostali nespomenuti rashodi	24.000	0	0
UKUPNO			140.211.181	116.453.262	83

Tablica 10.10. Ostvarenje rashoda područja poštanskih usluga HAKOM-a u 2014. u usporedbi s Godišnjim financijskim planom (u kunama)

Razred	Podskupina	Odjeljak	NAZIV	PLAN 2014.	OSTVARENJE 2014.	INDEKS
41			Rashodi za radnike	1.716.000	1.184.955	69
	411		Plaće	1.450.000	971.294	67
		4111	Plaće za redovan rad	1.440.000	971.286	67
		4112	Plaće u naravi	10.000	8	0
		4113	Plaće za prekovremeni rad	0	0	0
	412		Ostali rashodi za radnike	50.000	50.340	101
		4121	Ostali rashodi za radnike	50.000	50.340	101
	413		Doprinosi na plaće	216.000	163.321	76
		4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	192.000	145.838	76
		4132	Doprinosi za zapošljavanje	24.000	17.483	73
42			Materijalni rashodi	2.007.500	1.409.132	70
	421		Naknade troškova radnicima	155.000	104.556	67
		4211	Službena putovanja	75.000	40.961	55
		4212	Naknade za prijevoz	30.000	21.240	71
		4213	Stručno usavršavanje radnika	50.000	42.355	85
	422		Naknade članovima u povjerenstvima i slično	0	0	0
	424		Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa	0	0	0
	425		Rashodi za usluge	1.662.500	1.234.988	74
		4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	60.000	27.630	46
		4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	30.000	11.320	38
		4253	Usluge promidžbe i informiranja	40.000	5.031	13
		4254	Komunalne usluge	40.000	24.569	61
		4255	Zakupnine i najamnine	400.000	294.087	74
		4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	20.000	1.487	7
		4257	Intelektualne i osobne usluge	912.500	779.305	85
		4258	Računalne usluge	140.000	56.337	40
		4259	Ostale usluge	20.000	35.222	176
	426		Rashodi za materijal i energiju	120.000	60.635	51
		4261	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	40.000	15.594	39
		4263	Energija	75.000	45.041	60
		4264	Sitni inventar i auto gume	5.000	0	0
	429		Ostali nespomenuti materijalni rashodi	70.000	8.953	13
		4291	Premije osiguranja	20.000	8.467	42
		4292	Reprezentacija	41.000	323	1
		4293	Članarine	7.000	163	2
		4295	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	2.000	0	0
43			Rashodi amortizacije	200.000	0	0
	431		Amortizacija	200.000	0	0
		4311	Amortizacija	200.000	0	0
44			Financijski rashodi	6.000	1.544	26

	443		Ostali finansijski rashodi	6.000	1.544	26
		4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	4.000	961	24
		4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	1.000	219	22
		4433	Zatezne kamate	0	0	0
		4434	Ostali nespomenuti finansijski rashodi	1.000	364	36
45			Donacije	0	0	0
46			Ostali rashodi	3.000	100	3
	461		Kazne, penali i naknade štete	1.000	29	3
		4611	Naknade šteta pravnim i fizičkim osobama	0	0	0
		4612	Penali, ležarine i drugo	0	29	0
		4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	1.000	0	0
	462		Ostali nespomenuti rashodi	2.000	71	4
		4623	Rashodi za ostala porezna davanja	1.000	71	7
		4624	Ostali nespomenuti rashodi	1.000	0	0
UKUPNO				3.932.500	2.595.731	66

Tablica 10.11. Ostvarenje rashoda područja regulacije tržišta željezničkih usluga HAKOM-a u 2014. u usporedbi s Godišnjim finansijskim planom (u kunama)

Razred	Podskupina	Odjeljak	NAZIV	PLAN 2014.	OSTVARENJE 2014.	INDEKS
41			Rashodi za radnike	0	351.401	0
	411		Plaće	0	291.227	0
		4111	Plaće za redovan rad	0	291.227	0
		4112	Plaće u naravi	0	0	0
		4113	Plaće za prekovremeni rad	0	0	0
	412		Ostali rashodi za radnike	0	9.792	0
		4121	Ostali rashodi za radnike	0	9.792	0
	413		Doprinosi na plaće	0	50.382	0
		4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	0	45.140	0
		4132	Doprinosi za zapošljavanje	0	5.242	0
42			Materijalni rashodi	0	420.115	0
	421		Naknade troškova radnicima	0	179.408	0
		4211	Službena putovanja	0	66.994	0
		4212	Naknade za prijevoz	0	6.120	0
		4213	Stručno usavršavanje radnika	0	106.294	0
	422		Naknade članovima u povjerenstvima i slično	0	0	0
	424		Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa	0	0	0
	425		Rashodi za usluge	0	198.023	0
		4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	0	14.272	0
		4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	0	6.954	0
		4253	Usluge promidžbe i informiranja	0	3.354	0
		4254	Komunalne usluge	0	15.843	0
		4255	Zakupnine i najamnine	0	81.717	0
		4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	0	1.321	0

		4257	Intelektualne i osobne usluge	0	32.296	0
		4258	Računalne usluge	0	25.615	0
		4259	Ostale usluge	0	16.651	0
	426		Rashodi za materijal i energiju	0	37.036	0
		4261	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	0	13.869	0
		4263	Energija	0	23.167	0
	429		Ostali nespomenuti materijalni rashodi	0	5.648	0
		4291	Premije osiguranja	0	5.510	0
		4292	Reprezentacija	0	136	0
		4293	Članarine	0	2	0
43			Rashodi amortizacije	0	0	0
44			Financijski rashodi	0	1.851	0
	443		Ostali financijski rashodi	0	1.851	0
		4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	0	1.194	0
		4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	0	264	0
		4433	Zatezne kamate	0	0	0
		4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	0	393	0
45			Donacije	0	0	0
46			Ostali rashodi	0	55	0
	461		Kazne, penali i naknade štete	0	8	0
		4611	Naknade šteta pravnim i fizičkim osobama	0	0	0
		4612	Penali, ležarine i drugo	0	8	0
		4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	0	0	0
	462		Ostali nespomenuti rashodi	0	47	0
		4623	Rashodi za ostala porezna davanja	0	47	0
UKUPNO				0	773.422	0

10.3.4 Ostvarenja rashoda HAKOM-a u 2014. u usporedbi s prethodnom godinom

U nastavku je u tabličnom prikazu prikazano ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2014. u usporedbi s 2013.

Tablica 10.12. Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2014. u usporedbi s prethodnom godinom (u kunama)

Razred	Podskupina	Odjeljak	N A Z I V	OSTVARENJE 2013.	OSTVARENJE 2014.	INDEKS
41			Rashodi za radnike	38.249.729	39.863.355	104
	411		Plaće	32.118.758	33.031.035	103
		4111	Plaće za redovan rad	31.735.629	32.649.576	103
		4112	Plaće u naravi	380.977	381.459	100
		4113	Plaće za prekovremeni rad	2.152	0	0
	412		Ostali rashodi za radnike	1.210.157	1.307.428	108
		4121	Ostali rashodi za radnike	1.210.157	1.307.428	108
	413		Doprinosi na plaće	4.920.814	5.524.892	112
		4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	4.343.102	4.934.277	114
		4132	Doprinosi za zapošljavanje	577.712	590.615	102

42		Materijalni rashodi	29.129.795	29.613.422	102
	421	Naknade troškova radnicima	3.897.595	3.611.156	93
		4211 Službena putovanja	1.870.347	2.124.470	114
		4212 Naknade za prijevoz	979.936	645.096	66
		4213 Stručno usavršavanje radnika	1.047.311	841.590	80
	422	Naknade članovima u povjerenstvima i slično	8.164	10.192	125
		4221 Naknade članovima u povjerenstvima i slično	7.797	8.515	109
		4222 Naknade troškova službenih putovanja	367	1.677	457
	424	Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa	61.825	59.767	97
		4241 Naknade za obavljanje aktivnosti	61.825	59.767	97
	425	Rashodi za usluge	21.921.136	22.961.899	105
		4251 Usluge telefona, pošte i prijevoza	1.236.887	1.053.110	85
		4252 Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	1.975.931	2.166.361	110
		4253 Usluge promidžbe i informiranja	332.920	425.432	128
		4254 Komunalne usluge	1.084.142	918.584	85
		4255 Zakupnine i najamnine	10.559.507	10.579.602	100
		4256 Zdravstvene i veterinarske usluge	412.615	51.650	13
		4257 Intelektualne i osobne usluge	2.101.090	3.270.388	156
		4258 Računalne usluge	2.373.269	2.777.486	117
		4259 Ostale usluge	1.844.776	1.719.286	93
	426	Rashodi za materijal i energiju	2.029.834	2.471.575	122
		4261 Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	626.946	578.946	92
		4263 Energija	1.316.715	1.841.579	140
		4264 Sitni inventar i auto gume	86.173	51.050	59
	429	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	1.211.241	498.833	41
		4291 Premije osiguranja	992.537	413.216	42
		4292 Reprezentacija	93.840	76.713	82
		4293 Članarine	119.533	8.904	7
		4295 Ostali nespomenuti materijalni rashodi	5.331	0	0
43		Rashodi amortizacije	17.262.635	17.110.504	99
	431	Amortizacija	17.262.635	17.110.504	99
		4311 Amortizacija	17.262.635	17.110.504	99
44		Financijski rashodi	74.766	96.930	130
	443	Ostali financijski rashodi	74.766	96.930	130
		4431 Bankarske usluge i usluge platnog prometa	48.264	58.935	122
		4432 Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	19.223	23.184	121
		4433 Zatezne kamate	187	0	0
		4434 Ostali nespomenuti financijski rashodi	7.092	14.811	209
45		Donacije	18.832.728	30.120.433	160
	451	Tekuće donacije	74.914	73.536	98
		4511 Tekuće donacije	74.914	73.536	98
	452	Kapitalne donacije	18.757.814	30.046.897	160
		4521 Kapitalne donacije	18.757.814	30.046.897	160
46		Ostali rashodi	363.388	3.017.771	830

461		Kazne, penali i naknade štete	13.628	8.023	59
	4611	Naknade šteta pravnim i fizičkim osobama	7.070	3.403	48
	4612	Penali, ležarine i drugo	6.558	4.620	70
	4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	0	0	0
462		Ostali nespomenuti rashodi	349.760	3.009.748	861
	4621	Neotpisana vrijednost i drugi rashodi otuđene i rashodovane dugotrajne imovine	51.306	15.129	29
	4622	Otpisana potraživanja	278.573	2.980.644	1.070
	4623	Rashodi za ostala porezna davanja	19.881	13.975	70
	4624	Ostali nespomenuti rashodi	0	0	0
UKUPNO			103.913.041	119.822.415	115

10.4 Rezultat poslovanja

Tablica 10.13. Rezultat poslovanja HAKOM-a ukupno i po područjima (u kunama)

O P I S		Ostvarenje 2014.	Ostvarenje podr.el.kom.	Ostvarenje podr. PU	Ostvarenje podr.reg.trž. ŽU
	PRIHODI	87.335.200	84.478.880	2.856.320	0
1.	Prihodi po posebnim propisima	83.351.281	80.497.214	2.854.067	0
2.	Prihodi od imovine	2.338.628	2.336.375	2.253	0
3.	Prihodi od donacija	0	0	0	0
4.	Ostali prihodi	1.645.291	1.645.291	0	0
	RASHODI	119.822.415	116.453.262	2.595.731	773.422
1.	Rashodi za radnike	39.863.355	38.326.999	1.184.955	351.401
2.	Materijalni rashodi	29.613.422	27.784.175	1.409.132	420.115
3.	Rashodi amortizacije	17.110.504	17.110.504	0	0
4.	Financijski rashodi	96.930	93.535	1.544	1.851
5.	Donacije	30.120.433	30.120.433	0	0
	- tekuće donacije	73.536	73.536	0	0
	- kapitalne donacije	30.046.897	30.046.897	0	0
6.	Ostali rashodi	3.017.771	3.017.616	100	55
	Rezultat poslovanja 2014.	-32.487.215	-31.974.382	260.589	-773.422

Tablica 10.14. Rezultat poslovanja HAKOM-a ukupno i po područjima (u kunama)

O P I S	HAKOM 2014.	Pod. el. kom. 2014.	Podr. PU 2014.	Podr.reg.trž. ŽU 2014.
Rezultat poslovanja 2014.	-32.487.215	-31.974.382	260.589	-773.422
Planirani rezultat poslovanja u Financijskom planu HAKOM-a	- 61.293.681	-60.751.181	-542.500	0

Tablica 10.15. Rezultat poslovanja HAKOM-a ukupno i po područjima (u kunama)

O P I S	HAKOM 2014.	Pod. el. kom. 2014.	Podr. PU 2014	Podr.reg.trž. ŽU 2014
Rezultat poslovanja 2014.	-32.487.215	-31.974.382	260.589	-773.422
Utjecaj kapitalnih donacija	+30.046.897	+ 30.046.897		
Rezultat poslovanja 2014. kada se izuzme utjecaj kapitalnih donacija	-2.440.318	-1.927.485		

Kapitalne donacije nisu rashod vezan za obavljanje redovnih poslova HAKOM-a i ne financiraju se iz redovnih prihoda HAKOM-a. S obzirom da se kapitalne donacije ne financiraju iz redovnih prihoda već iz viška prikupljenih sredstava, dolazi do negativnog rezultata poslovanja.

Iz viška prikupljenih sredstava, osim kapitalnih donacija, Financijskim planom HAKOM-a planirano je i financiranje investicija i redovnih rashoda HAKOM-a.

Upravo zbog navedenog, već je Financijskim planom HAKOM-a za 2014. planiran negativan rezultat poslovanja u iznosu od 61.293.681 kn.

Negativan poslovni rezultat u 2014. nije odraz lošeg poslovanja i planiranja, već posljedica planiranog financiranja iz viška prikupljenih sredstava i smanjenja viška prihoda.

U okviru djelokruga i nadležnosti HAKOM-a u 2014. dodani su i poslovi regulacije tržišta željezničkih usluga.

Sredstva za obavljanje poslova HAKOM-a za područje regulacije tržišta željezničkih usluga osiguravaju se na temelju godišnjeg financijskog plana HAKOM-a u skladu sa Zakonom o regulaciji tržišta željezničkih usluga. S obzirom da se pripajanje realiziralo sredinom 2014., Financijskim planom HAKOM-a za 2014. nisu bila planirana sredstva za financiranje područja regulacije tržišta željezničkih usluga. Manjak sredstava za obavljanje poslova regulacije tržišta željezničkih usluga u 2014. nadoknaditi će se iz naknada u 2015. u skladu sa Zakonom o regulaciji tržišta željezničkih usluga.

Uredbom o računovodstvu neprofitnih organizacija propisano je da se prihodi i rashodi iskazuju prema **načelu nastanka događaja**, neovisno o naplati ili plaćanju, te rezultat poslovanja ne predstavlja višak **prikupljenih** sredstava koji se prenosi u iduću godinu. Višak prikupljenih sredstava obrađen je u idućem odjeljku.

10.5 Višak prikupljenih sredstava

Višak prikupljenih sredstava na dan 31. prosinca 2014. iznosi 40.014.943 kn. Višak prikupljenih sredstava sastoji se od novca u banci i blagajni (račun 11 Bilance na dan 31. prosinca 2014.) i depozita (račun 121 Bilance) umanjanih za unaprijed plaćene prihode 2015. (račun 2921 Bilance).

Višak prikupljenih sredstava već je Financijskim planom HAKOM-a za 2015. prenesen u 2015.

Financijskim planom HAKOM-a za 2015. planirano je financiranje iz prenesenog viška prikupljenih sredstava u iznosu od 44.460.000 kn. U skladu s Financijskim planom HAKOM-a za 2015., u slučaju kada je stvarni višak prikupljenih sredstava manji od planiranog, aktivnosti koje se financiraju iz viška prikupljenih sredstava, realizirat će se do visine stvarnog viška prikupljenih sredstava.

10.6 Bilanca

10.6.1 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

Nefinancijska imovina sastoji se od neproizvedene imovine i proizvedene imovine. Skupinu neproizvedene imovine čine ulaganja u zemljište te nematerijalna imovina. Proizvedenu imovinu čine građevinski objekti, postrojenja i oprema, prijevozna sredstva te računalni programi.

Vrijednost građevinskih zemljišta povećana je za kupljeno građevinsko zemljište u Splitu za izgradnju Podružnice Split. Zemljište je u 2014. kupljeno od Državnog ureda za upravljanje državnom imovinom. Osim građevinskog zemljišta u Splitu, ukupnu vrijednost zemljišta čine i tri građevinska zemljišta na Otoku, Ravnoj Gori i Kostreni.

Na računu „Poslovni objekti“ vode se poslovni objekti nabavljeni nakon 1. siječnja 2008. čiji se ispravak vrijednosti iskazuje kao rashod amortizacije. Poslovni objekti sastoje se od podružnica i KMP-ova. Obuhvaćaju podružnice u Rijeci i Osijeku te KMP Veliki Bokolj i KMP Ozljak. U 2014. nabavljena je nova pokretna KMP smještena na Čilipima.

Na računu „Ostali građevinski objekti“ vode se poslovni objekti nabavljeni prije 1. siječnja 2008. čiji se ispravak vrijednosti obračunava na teret izvora financiranja. Ostali građevinski objekti sastoje se od KMP-a Otok, KMP-a Ravna Gora i KMP-a Degman.

Vrijednost postrojenja i opreme u odnosu na prethodnu godinu povećana je za 5 posto. U 2014. nabavljeni su mjerni uređaji za pokretnu KMP i za KMP-ove.

Vrijednost prijevoznih sredstava veća je za nabavljena četiri terenska vozila.

Ulaganje u računalne programe provedeno je u svrhu osuvremenjivanja programa kroz projekt e-Agencija.

Financijska imovina

Račun iz računskog plana	Stanje 31.12.2013.	Stanje 31.12.2014.	Indeks
11 novac u banci i blagajni	38.885.844	24.980.884	64
12 depoziti, jamčevine	52.460.897	36.991.912	71
16 potraživanja za prihode	29.077.320	24.510.935	84
19 rashodi budućih razdoblja	220.540	1.215.406	551
UKUPNO	120.644.601	87.699.137	73

Novac u banci i blagajni, depoziti i jamčevine te potraživanja za prihode znatno su niži od stanja prethodne godine. Navedeno je rezultat planiranog smanjenja viška prihoda.

Potraživanja za prihode

Tablica 10.17. Potraživanja za prihode HAKOM-a (u kunama)

Opis potraživanja	Stanje na dan 01.01.2014.	Stanje na dan 31.12.2014.
Ukupna potraživanja	29.077.320	24.510.935
Nedospjela nenaplaćena potraživanja	11.221.425	12.333.672
Dospjela nenaplaćena potraživanja	17.855.895	12.177.263

Ukupna potraživanja za prihode niža su u odnosu na prethodnu godinu, osobito dospjela nenaplaćena potraživanja.

Sva potraživanja koja ni 30 dana nakon izdane opomene nisu plaćena su utužena. U 2014. pokrenuto je 68 ovršnih postupaka.

Ovršni postupci obrađeni su u poglavlju 7 Godišnjeg izvješća.

Tablica 10.18. Bilanca HAKOM-a na dan 31.12.2014. (u kunama)

Račun iz rač. plana	OPIS	Stanje 31. prosinca 2013.	Stanje 31. prosinca 2014.	Indeks
	IMOVINA	174.166.389	137.090.981	79
0	Nefinancijska imovina	53.521.788	49.391.844	92
01	Neproizvedena dugotrajna imovina	3.955.487	4.509.916	114
011	Materijalna imovina – prirodna bogatstva	93.397	1.168.592	1.251
0111	Zemljište	93.397	1.168.592	1.251
012	Nematerijalna imovina	22.032.753	22.982.753	104
0123	Licence	2.874.414	2.874.414	100
0124	Ostala prava	92.872	92.872	100
0128	Ostala nematerijalna imovina	19.065.467	20.015.467	105
019	Ispravak vrijednosti neproizvedene dugotr. imovine	18.170.663	19.641.429	108
02	Proizvedena dugotrajna imovina	49.566.301	44.881.928	91
021	Građevinski objekti	11.510.471	12.168.891	106
0212	Poslovni objekti	8.153.663	8.812.083	108
0213	Ostali građevinski objekti	3.356.808	3.356.808	100
022	Postrojenja i oprema	143.979.303	150.731.542	105
0221	Uredska oprema i namještaj	8.952.129	9.342.255	104
0222	Komunikacijska oprema	1.006.409	960.027	95
0223	Oprema za održavanje i zaštitu	551.529	747.322	136
0225	Instrumenti, uređaji i strojevi	128.973.826	135.186.528	105
0227	Uređaji, strojevi i oprema za ostale namjene	4.495.410	4.495.410	100
023	Prijevozna sredstva	22.181.899	22.840.645	103
0232	Ostala prijevozna sredstva	22.181.899	22.840.645	103
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	28.348.626	30.562.874	108
0261	Ulaganja u računalne programe	28.348.626	30.562.874	108
029	Ispravak vrijednosti proizvedene dugotrajne imovine	156.482.172	171.450.198	110

042	Sitni inventar u uporabi	542.203	491.383	91
049	Ispravak vrijednosti sitnog inventara	542.203	491.383	91
1	Financijska imovina	120.644.601	87.699.137	73
11	Novac u banci i blagajni	38.885.844	24.980.884	64
111	Novac u banci	38.878.381	24.977.067	64
1111	Novac na računu kod tuzemnih poslovnih banaka	38.878.381	24.977.067	64
113	Novac u blagajni	7.463	3.817	51
12	Depoziti, jamčevni polozi i potraživanja od radnika te za više plaćene poreze i ostalo	52.460.897	36.991.912	71
121	Depoziti u bankama i ost. financijskim institucijama	47.400.000	31.600.000	67
1211	Depoziti u tuzem. bankama i ost. fin. institucijama	47.400.000	31.600.000	67
122	Jamčevni polozi	2.481.416	2.484.744	100
123	Potraživanja od radnika	461	172	37
124	Potraživanja za više plaćene poreze i doprinose	9.204	20.581	224
1241	Potraživanje za više plaćene poreze	9.204	20.581	224
129	Ostala potraživanja	2.569.816	2.886.415	112
1291	Potraživanja za naknade koje se refundiraju	88.920	36.993	42
1293	Potraživanja za predujmove	2.480.896	2.849.422	115
1294	Ostala nespomenuta potraživanja	0	0	0
16	Potraživanja za prihode	29.077.320	24.510.935	84
163	Potraživanja za prihode po posebnim propisima	26.235.951	23.674.611	90
164	Potraživanja za prihode od imovine	2.841.369	836.324	29
19	Rashodi budućih razdoblja i nedospjela naplata prihoda	220.540	1.215.406	551
191	Rashodi budućih razdoblja	220.540	1.215.406	551
	OBVEZE I VLASTITI IZVORI	174.166.389	137.090.981	79
2	Obveze	44.330.768	40.122.109	91
24	Obveze za rashode	4.091.585	5.376.275	131
241	Obveze za radnike	3.148.396	3.468.303	110
2411	Obveze za plaće – neto	1.722.589	1.930.273	112
2412	Obveze za naknade plaća – neto	15.481	6.293	41
2414	Obveze za porez i prizre na dohodak iz plaća	454.065	433.539	95
2415	Obveze za doprinose iz plaća	541.960	590.953	109
2416	Obveze za doprinose na plaće	414.048	506.850	122
2417	Ostale obveze za radnike	253	395	156
242	Obveze za materijalne rashode	722.291	696.149	96
2421	Naknade troškova radnicima	81.812	51.010	62
4222	Naknade član. u predstavničkim i izv. tijelima, ...	0	612	0
2425	Obveze prema dobavljačima u zemlji	640.479	644.527	101
2426	Obveze prema dobavljačima u inozemstvu	0	0	0
245	Obveze za prikupljena sredstva pomoći	12.295	1.075.303	8.746
249	Ostale obveze	208.603	136.520	65
2492	Obveze za porez na dodanu vrijednost	208.594	106.520	51
2493	Obveze za primljene novčane pologe	9	30.000	333.333
29	Odgođeno plaćanje rashoda i prihodi budućih razdoblja	40.239.183	34.745.834	86
291	Odgođeno plaćanje rashoda	0	0	0

292	Naplaćeni prihodi budućih razdoblja	40.239.183	34.745.834	86
2921	Unaprijed plaćeni prihodi	21.970.288	16.565.941	75
2922	Odgođeno priznavanje prihoda	18.268.895	18.179.893	100
5	Vlastiti izvori	129.835.621	96.968.872	75
51	Vlastiti izvori	4.366.344	3.988.611	91
511	Vlastiti izvori	4.366.344	3.988.611	91
5221	Višak prihoda	125.469.277	92.980.261	74
5222	Manjak prihoda	0	0	0
IZVANBILANČNI ZAPISI				
61	Izvanbilančni zapisi – aktiva	54.194.550	174.117.784	321
62	Izvanbilančni zapisi – pasiva	54.194.550	174.117.784	321

10.6.2 Obveze

Na računu 24 nalaze se obveze za rashode koje se odnose na obveze za plaće za prosinac 2014., obveze prema dobavljačima i obveze prema državnom proračunu. U obvezama za prikupljena sredstva pomoći prikazana je obveza prema državnom proračunu, odnosno naplaćena je bankovna garancija i naplaćena su potraživanja državnog proračuna koja su uplaćena na žiro-račun HAKOM-a na dan 31. prosinca 2014. Obveza prema proračunu podmirena je 14. siječnja 2015.

Na računu 2921, unaprijed plaćeni prihodi, nalaze se odgođeni prihodi, odnosno prihodi 2015. plaćeni u 2014. 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.

Na računu 2922, odgođeno priznavanje prihoda, nalaze se odgođeni prihodi, odnosno prihodi 2015. koji nisu plaćeni u 2014.

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

Na računu 5221, višak prihoda, nalaze se viškovi prihoda. Smanjenje viška prihoda rezultat je planiranog smanjenja viška prihoda koje se provodi kroz financiranje iz viška prikupljenih sredstava.

10.7 Investicije

Tablica 10.19. Ostvarenje investicija u 2014. (u kunama)

O P I S		Plan 2014.	Ostvarenje 2014.	INDEKS
I	Licence	50.000	0	0
II	Ostala prava - ulaganja na tuđoj imovini radi prava korištenja	624.000	0	0
III	Ostala nematerijalna imovina - izdaci za razvojne projekte i studije	950.000	950.000	100
IV	Poslovni objekti	6.500.000	658.420	10
V	Računala i računalna oprema	700.000	477.792	68
VI	Ostala uredska oprema	126.875	98.390	78
VII	Uredski namještaj	86.000	24.174	28
VIII	Komunikacijska oprema	100.000	99.700	100
IX	Oprema za održavanje i zaštitu	75.000	217.007	289
X	Mjerni i kontrolni uređaji	7.660.000	6.205.799	81
XI	Uređaji, strojevi i oprema za ostale namjene	0	0	0
XII	Prijevozna sredstva - ostali automobili	0	0	0
XIII	Prijevozna sredstva - terenska vozila	2.250.000	1.403.385	62
XIV	Ulaganja u računalne programe	4.500.000	2.160.989	48
	Zemljište	0	1.075.195	0
UKUPNO		23.621.875	13.370.851	57

10.8 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 2014. ukupno je fakturirano 766.717.109 kn u korist državnog proračuna. Od ukupnog fakturiranog iznosa 743.141.276 kn (97 posto) odnosi se na naknade za uporabu radiofrekvencijskog spektra. Ostalo se odnosi na naknade za adrese i brojeve i zakonske zatezne kamate.

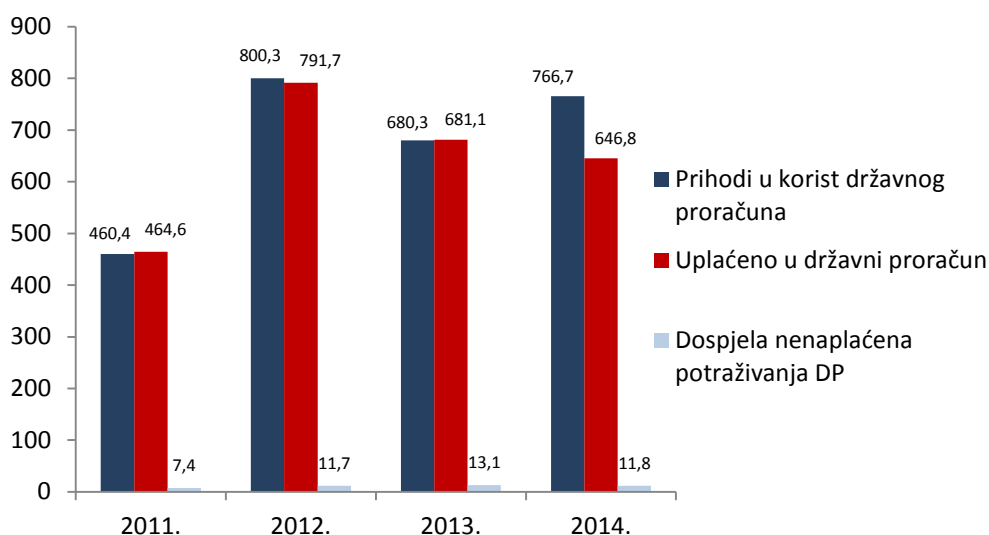
Prema našoj evidenciji u 2014. u državni proračun ukupno je uplaćeno 646.793.875 kn. Sredstva državnog proračuna koja korisnici zabunom doznače na žiro-račun HAKOM-a, HAKOM redovito uplaćuje u državni proračun.

Tablica 10.20. Ostvarenje prihoda državnog proračuna u 2014. (u kunama)

O P I S	2011.	2012.	2013.	2014.
Prihodi u korist državnog proračuna	460.363.129	800.256.828	680.304.775	766.717.109
Uplaćeno u državni proračun	464.621.464	791.650.001	681.057.926	646.793.875

Tablica 10.21. Potraživanja – državni proračun (u kunama)

Opis potraživanja	Stanje na dan 31.12.2011.	Stanje na dan 31.12.2012.	Stanje na dan 31.12.2013.	Stanje na dan 31.12.2014.
Ukupna potraživanja DP	50.261.176	58.617.042	54.194.550	174.117.784
Nedospjela potraživanja DP	42.900.619	46.874.985	41.127.827	162.321.581
Dospjela nenaplaćena potraživanja DP	7.360.557	11.742.057	13.066.723	11.796.203

Slika 10.2. Prihodi, uplate i potraživanja državnog proračuna po godinama (u milijunima kuna)

U 2014. pokrenuto je ukupno 68 ovršnih postupaka, utužena su sva potraživanja koja ni 30 dana nakon izdane opomene nisu plaćena. U korist državnog proračuna u 2014. utuženo je ukupno 699.676 kn, od čega je do dana pisanja izvješća naplaćeno 602.816 kn.

10.9 Neovisno revizorsko izvješće (sažetak)

Neovisno revizorsko društvo obavilo je reviziju financijskih izvještaja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, koji obuhvaćaju bilancu sa stanjem na dan 31. prosinca 2014., račun prihoda i rashoda za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2014., te bilješke uz financijske izvještaje. Financijski izvještaji su izrađeni prema propisanoj zakonskoj formi za neprofitne organizacije.

Prema mišljenju revizorskog društva, financijski izvještaji fer prezentiraju, u svim značajnim odrednicama, financijski položaj HAKOM-a na datum 31. prosinca 2014., kao i rezultat poslovanja za godinu koja završava na taj datum, sukladno Uredbi o računovodstvu neprofitnih organizacija.

Ukupna aktiva Agencije na dan 31. prosinca 2014. iznosila je 137,1 mil. kn, od toga nefinancijska imovina 49,4 mil. kn i financijska 87,7 mil. kn.

U 2014. nabavljeno je ukupno 13,4 mil. kn nefinancijske imovine te su sva ulaganja provedena u skladu s Izmjenama i dopunama financijskog plana za 2014. Tijekom 2014. ukupno je obračunat ispravak vrijednosti u iznosu od 17,5 mil. kn, dok je nabavna vrijednost rashodovane nefinancijske imovine iznosila 1,1 mil. kn (ispravak vrijednosti je iznosio 1,1 mil. kn). Popis nefinancijske imovine je obavljen sa stanjem na dan 31. prosinca 2014., te su odluke, donesene na temelju prijedloga popisne komisije, evidentirane u poslovnim knjigama Agencije.

Najznačajnije stavke financijske imovine čine depoziti u tuzemnim bankama i potraživanja za prihode. Financijsku imovinu još čine novac u banci i blagajni, jamčevni polozi, ostala potraživanja i rashodi budućih razdoblja koji su iskazani sukladno odredbama Uredbe o računovodstvu neprofitnih organizacija. Iskazana stanja na kunkskim računima i u blagajni temelje se na vjerodostojnoj

dokumentaciji (izvatku poslovnih banaka kao i obavljenom popisu gotovine u blagajni na dan 31. prosinca 2014.). Pisanim confirmacijama primljenim od kupaca Agencije revizorsko društvo se je uvjerilo u realnost iskazanih potraživanja.

Pasivu bilance na dan 31. prosinca 2014. čine obveze koje iznose 40,1 mil. kn, vlastiti izvori u iznosu od 4,0 mil. kn i višak prihoda 93,0 mil. kn.

U okviru obveza najznačajniju stavku čini odgođeno plaćanje rashoda i prihodi budućih razdoblja u iznosu od 34,7 mil. kn. Agencija je pravilno razgraničila potraživanja na prihode tekućeg i prihode budućih razdoblja.

Stanje vlastitih izvora rezultat je izvršenog ispravka vrijednosti i rashodovanja imovine nabavljene 2007. godine i ranije.

Rezultat poslovanja čine kumulirani viškovi/manjkovi prihoda nad rashodima u ranijim godinama umanjeni za iskazani manjak prihoda 2014. u iznosu od 32,5 mil. kn. Provođenje Programa razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima te financiranje istog iz viška prihoda rezultiralo je negativnim rezultatom 2014.

Na dan 31. prosinca 2014. Agencija nema značajnih potencijalnih obveza. Naime, prema očitovanju odvjetnika i pravne službe Agencije ne očekuju se negativni ishodi pravnih sporova koji se vode protiv Agencije.

Privici

A. Popis kratica

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) – Asimetrična digitalna pretplatnička linija

AEM – Agencija za elektroničke medije

ARTŽU – Agencija za regulaciju tržišta željezničkih usluga

ASZ – Agencija za sigurnost željezničkog prometa

AZTN – Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja

BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications) – Tijelo europskih regulatora u elektroničkim komunikacijama

BR (Radiocommunication Bureau) – Ured za radiokomunikacije pri ITU

BRIFIC (Bureau Radio International Frequency Information Circular) – Cirkularno pismo Radiokomunikacijskog ureda s međunarodnim informacijama o frekvencijama

CABP – Centralna administrativna baza prenesenih brojeva

CARNET (Croatian Academic and Research Network) – Hrvatska akademska i istraživačka mreža

CEPT (European Conference of Postal and Telecommunications Administrations) – Europska konferencija poštanskih i telekomunikacijskih uprava

COCOM (Communications Committee) – Odbor za komunikacije Europske komisije

CPG (Conference Preparatory Group) – ECC grupa koja se bavi pripremom ECP-ova

CPS (Carrier Pre-Selection) – Usluga predodabira operatora

CRM (Customer Relationship Management) – Sustav upravljanja odnosa s korisnicima

DAB (Digital Audio Broadcasting) – Digitalna radiodifuzija zvuka

DGU – Državna geodetska uprava

DMS (Document Management System) – Sustav upravljanja dokumentima

DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer) – Uređaj koji omogućuje međuspoj digitalnih pretplatničkih linija s internetom

DTV – Digitalna televizija

DUZS – Državna uprava za zaštitu i spašavanje

DVB-T (Digital Video Broadcasting – Terrestrial) – Zemaljska radiodifuzija digitalnog videosignala

ECC (Electronic Communications Committee) – Odbor za elektroničke komunikacije

ECDL (European Computer Driving Licence) – Europska računalna diploma

ECO (European Radiocommunications Office) – Europski ured za komunikacije

ECP (European Common Proposal) – Zajednički europski prijedlog

ECTS (European Credit Transfer System) – Europski sustav prijenosa bodova

EDZ – Elektrotehničko društvo Zagreb

EFIS (European Frequency Information System) – Europski informacijski frekvencijski sustav

EK – Europska komisija

EKI – Elektronička komunikacijska infrastruktura

EKIP – Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Crne Gore

ELMAR – Međunarodni znanstveni simpozij „Electronic in Marine“

ENRRB (European Network of Rail Regulatory Bodies) – Mreža europskih regulatornih tijela za željeznicu

ERGP (European Regulators Group for Postal Services) – Organizacija europskih regulatora za poštanske usluge

EU (European Union) – Europska unija

EUROSTAT (Statistic Office of the European Union) – Europski statistički ured

E&Y – Ernst and Young

FER - Fakultet elektrotehnike i računarstva

FM (Frequency Modulation) – Frekvencijska modulacija

FTTH (Fiber To The Home) – Svjetlovod do stambenog prostora

FTTx (Fiber TO The x) – Različiti tipovi tehnologije svjetlovodnog pristupa
 GIS (Geographic Information System) – Geografski informacijski sustav
 GPON (Gigabit Passive Optical Network) – Pasivna svjetlovodna mreža za brzine veće od Gbit/s
 GPS (Global Positioning System) – Globalni sustav navigacije
 GSM (Global System for Mobile Communications) – Globalni sustav pokretnih komunikacija
 GSM-R (Global System for Mobile Communications - Railway) – Globalni sustav pokretnih komunikacija za željeznicu
 HAKOM – Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije
 HCM (Harmonized Calculation Method) Agreement – Međunarodni sporazum za usklađivanje frekvencija za pokretne i nepokretne zemaljske sustave
 HLIG (High Level Internet Group) – Internetska skupina visoke razine
 HP – Hrvatska pošta d.d.
 HRT – Hrvatska radiotelevizija
 HT – Hrvatski Telekom d.d.
 HVZ – Hrvatska vatrogasna zajednica
 HZZO – Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje
 HŽ – Hrvatske željeznice
 ICSMS (Information and Communication System on Market Surveillance) – Sustav informiranja i komunikacije u nadzoru tržišta
 ICT (Information and Communication Technologies) – Informacijske i komunikacijske tehnologije
 IKT – Informacijsko komunikacijske tehnologije
 IOT (Internet of Things) – Internet stvari
 IP (Internet Protocol) – Mrežni protokol za prijenos podataka kojeg koriste izvorišna i odredišna računala za uspostavu podatkovne komunikacije preko računalne mreže
 IPTV (Internet Protocol Television) – Televizija putem internetskog protokola
 IRG (Independent Regulators Group) – Organizacija nezavisnih regulatora
 IRG-R (Independent Regulators Group - Rail) – Organizacija nezavisnih regulatora za željeznicu
 ISO (International Standards Organization) – Međunarodna organizacija za normizaciju
 ITU (International Telecommunication Union) – Međunarodna telekomunikacijska unija
 KMP – Kontrolno-mjerna postaja
 KMS – Kontrolno-mjerno središte
 KTV – Kabelska televizija
 LLU – (Local Loop Unbundling) – Otpetljavanje lokalne petlje
 LTE (Long-Term Evolution) – Tehnologija koja omogućuje vrlo velike brzine prijenosa podataka putem sustava pokretnih komunikacija 4. generacije
 MGIPU – Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja
 MIFR (Master International Frequency Register) – Međunarodni registar frekvencija
 MINGO – Ministarstvo gospodarstva
 MPEG (Moving Picture Experts Group) – Grupa standarda za kodiranje audio i video-signala
 MPPI – Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture
 MRRFEU – Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova europske unije
 MUP – Ministarstvo unutarnjih poslova
 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
 MVEP – Ministarstvo vanjskih i europskih poslova
 M2M (Machine to Machine) – Komunikacija između dva uređaja
 NCRT (National Council on Radio Television) – Albansko nacionalno vijeće za radio i televiziju
 NGA (Next Generation Access) – Pristupna mreža sljedeće generacije
 NGN (Next Generation Network) – Mreža sljedeće generacije
 NIPP – Nacionalna infrastruktura prostornih podataka
 NN – Narodne novine
 OIV – Odašiljači i veze

- OLT (Optical Line Termination) – Jedinica ili uređaj koji dolazi kao zaključenje (na kraju) svjetlovodne niti čime se svjetlosni signal pretvara u električni
- OTT – Usluga temeljena na posljednjem i najvišem aplikacijskom sloju IP protokola
- PAY-TV – Televizija uz plaćanje
- PCM (Pulse Code Modulation) – Pulsno-kodna modulacija
- PKMP – Pokretna kontrolno-mjerna postaja
- PMR (Private Mobile Radio) – Privatna mreža pokretnih komunikacija
- PSTN (Public Switched Telephone Network) – Javna telefonska mreža s komutacijom kanala
- RAK – Regulatorna agencija za komunikacije Bosne i Hercegovine
- RAPEX – (Rapid Exchange of Information System) – EU Sustav brze razmjene informacija za opasne proizvode na tržištu
- RBA (Republic Broadcasting Agency) – Republička agencija za radiodifuziju Republike Srbije
- RF – Radiofrekvencijski
- RRB (Radio Regulations Board) – Uprava za radiokomunikacije pri ITU
- RRC – (Regional Radiocommunications Conference) – Regionalna radiokomunikacijska konferencija ITU
- RSC (Radio Spectrum Committee) – Odbor za radiofrekvencijski spektar
- RSPG (Radio Spectrum Policy Group) – Skupina za politiku upravljanja radiofrekvencijskim spektrom
- RH – Republika Hrvatska
- RiTT – Radijska i telekomunikacijska terminalna oprema
- RTR (Rundfunk und Telekom Regulierungs) – Austrijski regulator za radiodifuziju i elektroničke komunikacije
- RUO (Reference Unbundling Offer) – Standardna ponuda
- SAT TV – Satelitska televizija
- S-DAB (Satellite Digital Audio Broadcasting) – Satelitski digitalni radio
- SD (Standard Definition) – Standardna kakvoća (razlučivost)
- SINTESIO – Neprofitna ustanova za pitanja sukladnosti NGN-a i laboratorij za ispitivanja interoperabilnosti sa sjedištem u Republici Sloveniji
- SDTV (Standard Definition Television) – Televizija standardne kakvoće
- SEE Digi.TV (South-East European Digital Television) – Digitalna televizija u jugoistočnoj Europi
- SIM (Subscriber Identity Module) – Kartica za identifikaciju korisnika
- SMP (Significant Market Power) operator – Operator sa značajnom tržišnom snagom
- SMS (Short Message Service) – Usluga slanja kratkih tekstualnih poruka
- SNG (Satellite News Gathering) – Prijenos vijesti putem satelita
- SRD (Short Range Devices) – Radiokomunikacijski uređaji kratkog dometa
- T-DAB (Terrestrial Digital Audio Broadcasting) – Zemaljska digitalna radiodifuzija zvuka
- TETRA (Terrestrial Trunked Radio) – standard za privatne mobilne komunikacije
- TV - Televizija
- UHF (Ultra High Frequency) – Ultraviskoka frekvencija: radiofrekvencijski pojas između 30 MHz i 300 MHz
- UMTS (Universal Mobile telecommunications System) – Univerzalni sustav pokretnih telekomunikacija (pokretna mreža 3. Generacije)
- UPU (Universal Postal Union) – Svjetska poštanska unija
- USB (Universal Serial Bus) – Univerzalna serijska sabirnica
- VAS (Value Added Service) – Usluga s dodanom vrijednosti
- VDSL (Very-high-bit-rate Digital Subscriber Line) – Digitalna pretplatnička linija s vrlo visokom brzinom prijenosa podataka
- VHF (Very High Frequency) – Vrlo visoka frekvencija: radiofrekvencijski pojas između 300 MHz i 3 GHz
- WGSE
- WIFI – Lokalna bežična mreža u frekvencijskom području 2,5/5 GHz
- WP TELE (working Party Telecommunications) – Radna skupina za telekomunikacije pri Vijeću EU
- WRC (World Radiocommunication Conference) – Svjetska radiokomunikacijska konferencija

WGFM (Working Group Frequency Management) – Radna skupina za upravljanje frekvencijskim spektrom

WLR (Wholesale Line Rental) – Usluga najma korisničke linije

xDSL (x Digital Subscriber Line) – Različiti tipovi tehnologije digitalne pretplatničke linije

ZEK – Zakon o elektroničkim komunikacijama

ZPU – Zakon o poštanskim uslugama

ZOŽ – Zakon o željeznici

ZRTŽU – Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga

B. Popis slika

- Slika 1.1.** Ukupna ulaganja operatora elektroničkih komunikacija u RH (u milijunima kuna)
- Slika 1.2.** Ukupan prihod tržišta elektroničkih komunikacija (u milijunima kuna)
- Slika 1.3.** Udjeli usluga u ukupnim prihodima na tržištu elektroničkih komunikacija
- Slika 1.4.** Ukupan prihod od telefonskih usluga u pokretnoj mreži (u milijunima kuna)
- Slika 1.5.** Gustoća korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u RH
- Slika 1.6.** Raspodjela ukupnog broja korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u RH
- Slika 1.7.** Tržišni udjeli operatora u odnosu na ukupan broj korisnika
- Slika 1.8.** Prihod i trajanje poziva vlastitih korisnika u roamingu u međunarodnim mrežama
- Slika 1.9.** Prihod i trajanje poziva stranaca u roamingu u nacionalnim mrežama
- Slika 1.10.** Ukupni prihod od usluge pristupa internetu (u milijunima kuna)
- Slika 1.11.** Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu
- Slika 1.12.** Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže u zemljama EU i RH
- Slika 1.13.** Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne mreže (svi aktivni korisnici) u zemljama EU i RH
- Slika 1.14.** Podatkovni promet (GB)
- Slika 1.15.** Gustoća nepokretnih priključaka širokopojasnog pristupa internetu u RH po županijama
- Slika 1.16.** Raspodjela broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže po operatorima
- Slika 1.17.** Raspodjela broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne mreže po operatorima
- Slika 1.18.** Broj korisnika paketa usluga
- Slika 1.19.** Ukupan prihod od telefonskih usluga u nepokretnoj mreži (u milijunima kuna)
- Slika 1.20.** Broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži
- Slika 1.21.** Broj korisnika usluge predodabira operatora
- Slika 1.22.** Ukupan prihod od usluge TV-a
- Slika 1.23.** Udjeli kućanstava prema tehnologijama prijama TV sadržaja
- Slika 1.24.** Ukupan prihod od usluge najma mreže i vodova
- Slika 2.1.** Broj osnovnih postaja
- Slika 2.2.** Broj veza po frekvencijskim područjima
- Slika 2.3.** Mjerenja
- Slika 2.4.** Tuzemne smetnje
- Slika 2.5.** Inozemne smetnje
- Slika 2.6.** Talijanske smetnje
- Slika 2.7.** Broj prenesenih brojeva u pokretnim mrežama
- Slika 2.8.** Broj prenesenih brojeva u nepokretnim mrežama
- Slika 3.1.** Broj davatelja prema području na kojem obavljaju usluge
- Slika 3.2.** Broj davatelja prema području na kojem obavljaju usluge
- Slika 3.3.** Ukupan broj poštanskih usluga (u milijunima)
- Slika 3.4.** Tržišni udjeli davatelja prema broju ostvarenih usluga
- Slika 3.5.** Ukupan broj poštanskih usluga u međunarodnom prometu (u milijunima)
- Slika 3.6.** Udjeli vrsta poštanskih usluga
- Slika 3.7.** Broj poštanskih pošiljaka prema vrstama (u milijunima)
- Slika 3.8.** Ukupan prihod od obavljanja poštanskih usluga (u milijunima kuna)
- Slika 3.9.** Ukupan broj usluga unutar opsega univerzalne usluge (u milijunima)
- Slika 3.10.** Udjeli ostvarenih usluga unutar opsega univerzalne usluge prema vrstama
- Slika 3.11.** Ukupan broj zamjenskih poštanskih usluga (u milijunima)
- Slika 3.12.** Ukupan broj ostalih poštanskih usluga (u milijunima)

- Slika 3.13.** Tržišni udjeli davatelja prema broju ostalih poštanskih usluga
- Slika 4.1.** Karta željezničke infrastrukture u RH
- Slika 4.2.** Duljina jednokolosiječnih i dvokolosiječnih željezničkih pruga u RH (km)
- Slika 4.3.** Duljine elektrificiranih i neelektrificiranih željezničkih pruga u RH (km)
- Slika 4.4.** Duljina željezničkih pruga po površini države za zemlje Europske unije (km/km²)
- Slika 4.5.** Udio dvokolosiječnih pruga u ukupnoj duljini željezničkih pruga po državama Europske unije
- Slika 4.6.** Udio elektrificiranih pruga u ukupnoj duljini željezničkih pruga po državama Europske unije
- Slika 4.7.** Broj operatora uslužnih objekata
- Slika 4.8.** Količina prevezene robe prema vrstama prijevoza (milijuni tona)
- Slika 4.9.** Udjel prevezene robe prema vrstama prijevoza za 2014. (tona)
- Slika 4.10.** Broj prevezenih putnika prema vrstama prijevoza (milijuni putnika)
- Slika 4.11.** Udjel prevezenih putnika prema vrstama prijevoza za 2014.
- Slika 5.1.** Broj usvojenih i odbijenih prigovora (I. stupanj)
- Slika 5.2.** Udjel prigovora u broju osnovnih usluga
- Slika 5.3.** Broj usvojenih i odbijenih pritužbi (II. stupanj)
- Slika 5.4.** Udjel pritužbi u broju osnovnih usluga
- Slika 5.5.** Udjeli odluka operatora koje HAKOM nije potvrdio u sporovima
- Slika 7.1.** Analiza upravnih tužbi prema vrsti odluka
- Slika 7.2.** Broj podnesenih upravnih tužbi
- Slika 9.1.** Broj ciljanih korisnika po županijama za koje je dodijeljena državna potpora
- Slika 9.2.** Struktura radnika prema stupnju stručne spreme i nazivima
- Slika 9.3.** Struktura radnika prema zvanju
- Slika 9.4.** Struktura radnika prema spolu
- Slika 9.5.** Struktura radnika prema životnoj dobi
- Slika 9.6.** Struktura radnika prema radnom stažu
- Slika 9.7.** Struktura radnika prema radnom stažu
- Slika 10.1.** Grafički prikaz Tablice 10.1. Ostvarenje prihoda u 2014.
- Slika 10.2.** Prihodi, uplate i potraživanja državnog proračuna po godinama (u milijunima kuna)

C. Popis tablica

Tablica 1.1. Pregled najvažnijih odluka u 2014.

Tablica 1.2. Elektronička komunikacijska infrastruktura i mreža u RH

Tablica 1.3. Kretanje broja izdanih potvrda o pravu puta

Tablica 1.4. Posebni uvjeti gradnje i rješenja o uvjetima gradnje

Tablica 4.1. Korištenje željezničkih usluga u RH

Tablica 4.2. Najveća dopuštena brzina vlakova prema sposobnosti pruga (km/h)

Tablica 4.3. Prosječne komercijalna brzina vlakova (km/h)

Tablica 5.1. Analiza sporova rješavanih na Povjerenstvu za zaštitu prava korisnika

Tablica 5.2. Analiza pokrenutih sporova po operatorima

Tablica 5.3. Struktura rješenja sporova na sjednicama Povjerenstva HAKOM-a po godinama

Tablica 5.4. Žalbe po vrsti

Tablica 5.5. Struktura i broj žalbi na račune

Tablica 5.6. Struktura i broj žalbi na kakvoću

Tablica 5.7. Žalbe na postupanje operatora

Tablica 9.1. Provedeni natječaji za dodjelu državnih potpora u 2014.

Tablica 9.2. Provedeni natječaji za sklopovlje

Tablica 10.1. Ostvarenje prihoda u 2014. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)

Tablica 10.2. Usporedba visine materijalno značajnijih prihoda u trogodišnjem razdoblju (u kunama)

Tablica 10.3. Iznosi propisanih postotaka za tržište elektroničkih komunikacija kroz godine

Tablica 10.4. Iznosi propisanih postotaka za tržište poštanskih usluga kroz godine

Tablica 10.5. Ostali ostvareni prihodi (u kunama)

Tablica 10.6. Ukupni rashodi – usporedba s 2013. (u kunama)

Tablica 10.7. Ukupni rashodi – ostvarenje prema planu (u kunama)

Tablica 10.8. Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2014. u usporedbi s Godišnjim financijskim planom (u kunama)

Tablica 10.9. Ostvarenje rashoda područja elektroničkih komunikacija HAKOM-a u 2014. u usporedbi s Godišnjim financijskim planom (u kunama)

Tablica 10.10. Ostvarenje rashoda područja poštanskih usluga HAKOM-a u 2014. u usporedbi s Godišnjim financijskim planom (u kunama)

Tablica 10.11. Ostvarenje rashoda područja regulacije tržišta željezničkih usluga HAKOM-a u 2014. u usporedbi s Godišnjim financijskim planom (u kunama)

Tablica 10.11. Ostvarenje rashoda područja regulacije tržišta željezničkih usluga HAKOM-a u 2014. u usporedbi s Godišnjim financijskim planom (u kunama)

Tablica 10.12. Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2014. u usporedbi s prethodnom godinom (u kunama)

Tablica 10.13. Rezultat poslovanja HAKOM-a ukupno i po područjima (u kunama)

Tablica 10.14. Rezultat poslovanja HAKOM-a ukupno i po područjima (u kunama)

Tablica 10.15. Rezultat poslovanja HAKOM-a ukupno i po područjima (u kunama)

Tablica 10.16. Financijska imovina HAKOM-a (u kunama)

Tablica 10.17. Potraživanja za prihode HAKOM-a (u kunama)

Tablica 10.18. Bilanca HAKOM-a na dan 31.12.2014. (u kunama)

Tablica 10.19. Ostvarenje investicija u 2014. (u kunama)

Tablica 10.20. Ostvarenje prihoda državnog proračuna u 2014. (u kunama)

Tablica 10.21. Potraživanja – državni proračun (u kunama)