

KLASA: 001-02/12-01/01
URBROJ: 376-02/ZJ-12-1 DL
Zagreb, 20. lipnja 2011. godine

REPUBLIKA HRVATSKA
65 - HRVATSKI SABOR
ZAGREB, Trg Sv. Marka

Primljeno: 20-06-2012		
Klasifikacijska oznaka:	Org. jed.	
021-12/12-09/44	65	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
364-12-01	1	1ST

HRVATSKI SABOR
Trg sv. Marka 6-7
10 000 Zagreb

PREDMET: Godišnje izvješće o radu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije za 2011. godinu
- dostavlja se -

Poštovani,

temeljem članka 13. stavka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ br. 73/08, 90/11), Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije obvezna je, najkasnije do kraja lipnja za prethodnu kalendarsku godinu, podnijeti Hrvatskom saboru i Vladi Republike Hrvatske godišnje izvješće o svojem radu.

Slijedom navedenog, u privitku ovog dopisa dostavljamo vam Godišnje izvješće o radu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije za 2011. godinu, u papirnatom obliku i na mediju za pohranu podataka (USB memorija).

S poštovanjem,

PREDSJEDNIK VIJEĆA
HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
ZAGREB, Jurišićeva 13
Miljenko Krvišek
Miljenko Krvišek, dipl. ing. el.

3

Privitak: kao u tekstu

Dostaviti:

1. naslovu - osobnom dostavom
2. spis



GODIŠNJE IZVJEŠĆE O RADU
HRVATSKE AGENCIJE ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE
KOMUNIKACIJE ZA 2011. GODINU

Zagreb, lipanj 2012.

SADRŽAJ

UVOD	4
1 TRŽIŠTE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA	6
1.1 Razvoj tržišta.....	6
1.2 Telefonske usluge u nepokretnoj mreži.....	11
1.3 Telefonske usluge u pokretnoj mreži	23
1.4 Usluga pristupa internetu.....	31
1.5 Televizijske usluge	43
1.6 Usluga najma mreže i vodova	51
1.7 Ostale usluge	53
1.8 Usluge pristupa infrastrukturi i mreži i građenje elektroničke komunikacijske infrastrukture	55
1.9 Upravljanje ograničenim dobrima.....	57
2 TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA	70
2.1 Razvoj tržišta.....	70
2.2 Pregled tržišta.....	75
2.3 Regulatorne mjere	80
3 ZAŠTITA KORISNIKA	85
3.1 Zaštita korisnika javnih komunikacijskih usluga	85
3.2 Zaštita korisnika poštanskih usluga.....	97
3.3 Zaštita djece.....	98
3.4 Pristup uslugama osoba s invaliditetom	99
4 ORGANIZACIJSKE SPOSOBNOSTI HAKOM-a	100
4.1 e-Agencija	100
4.2 Program potpora.....	104
4.3 Razvoj kompetencija	105
4.4 Javnost rada	108
4.5 Sudski postupci.....	109
4.6 Suradnja.....	111
4.7 Sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001	113
4.8 EU fondovi	114
4.9 Vlastiti akti	116
4.10 Zaposlenici	118
5 FINANCIJSKO IZVJEŠĆE I ZAVRŠNI RAČUN.....	121

5.1	Zakonska regulativa	121
5.2	Prihodi	122
5.3	Rashodi	126
5.4	Rezultat poslovanja	134
5.5	Višak prikupljenih sredstava	135
5.6	Višak sredstava (zakonska regulativa do 2008.godine).....	136
5.7	Bilanca.....	137
5.8	Investicije	143
5.9	Prihodi državnog proračuna	144
5.10	Neovisno revizorsko izvješće (sažetak).....	146
SAŽETAK.....		147
Privici		168
A.	Sažetak programa rada za 2011. godinu.....	168
B.	Popis kratica	178
C.	Popis slika.....	181
D.	Popis tablica	183

UVOD

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: HAKOM) je u 2011. godini predano radila na ostvarenju regulatornih ciljeva i načela na tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga koji obuhvaćaju promicanje tržišnog natjecanja i interesa korisnika usluga. Posebni naglasci su stavljeni na zaštitu tržišnog natjecanja, promicanje djelatvornih ulaganja i inovacija uz osiguravanje zaštite tržišnog natjecanja i poštivanja načela nediskriminacije, promicanje regulatorne predvidljivosti, sprječavanje diskriminacije u postupanju prema operatorima, osiguranje visoke razine zaštite korisnika te učinkovito upravljanje i osiguranje djelatvornog upravljanja radiofrekvencijskim (u daljnjem tekstu: RF) spektrom te adresnim i brojevnim prostorom.

Svojim regulatornim aktivnostima HAKOM je ispunio postavljene ciljeve te osigurao stabilnost tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga u godini u kojoj se većina operatora suočila s padom prihoda zbog utjecaja svjetske krize. Osim na ciljeve usko vezane uz samu regulaciju tržišta, fokus HAKOM-a bio je usmjeren i na ostvarivanje zadaća poput ispunjenja *Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj* (u daljnjem tekstu: RH), u kojoj značajnu ulogu ima provedba *Programa razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima*, te jačanju vlastitih sposobnosti na dobrobit krajnjih korisnika daljnjim razvojem e-Agencije, stručnim usavršavanjem i korištenjem sredstava iz pretpripravnih fondova Europske unije (u daljnjem tekstu: EU).

Izvešće je podijeljeno u pet poglavlja.

Poglavlje 1 sadrži pregled stanja tržišta elektroničkih komunikacija u kojem su obuhvaćene: javno dostupna telefonska usluga u nepokretnoj mreži, javno dostupna telefonska usluga u pokretnoj mreži, usluga pristupa internetu, televizijska (u daljnjem tekstu: TV) usluga, usluga najma mreže i vodova, usluge pristupa infrastrukturi i mreži i građenje elektroničke komunikacijske infrastrukture (u daljnjem tekstu: EKI) te ostale usluge. Za svako područje dan je pregled i analiza stanja i tendencija, usporedba s EU te poduzete regulatorne mjere za daljnje unapređenje pojedinog područja. Na kraju, poglavlje sadrži pregled stanja i aktivnosti u upravljanju ograničenim dobrima (resursima): RF spektrom i adresnim i brojevnim prostorom.

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

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

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

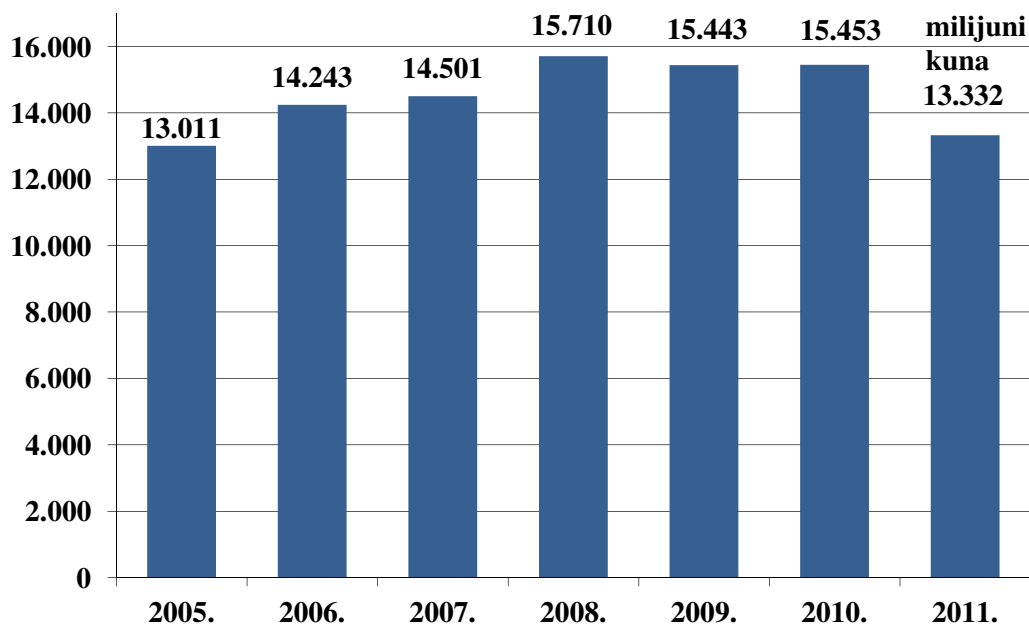
Poglavlje 5 obuhvaća financijsko izvješće i završni račun za 2011. godinu te sadrži izvješće o prihodima, izvješće o rashodima, prikaz viška (manjka) prihoda, bilancu, izvješće o investicijama, izvješće o prihodima državnoga proračuna i nalaz revizije.

1 TRŽIŠTE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

1.1 Razvoj tržišta

HAKOM je proteklih godina svojim regulatornim aktivnostima, i u suradnji s ostalim mjerodavnim tijelima, kao što su Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture (u daljnjem tekstu: MMPI)¹, Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja (u daljnjem tekstu: AZTN), Hrvatska udruga za zaštitu potrošača (u daljnjem tekstu: HUZP) i druge organizacije, kroz donošenje niza odluka i rješenja, osigurao uvjete za daljnji razvoj i regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija. Informacijska i komunikacijska tehnologija i na njoj zasnovano tržište elektroničkih komunikacija jedan su od najpropulzivnijih gospodarskih sektora. Regulatornim mehanizmima usmjerava se razvitak tržišta elektroničkih komunikacija kako bi se postigla raspoloživost usluga sukladna potrebama i mogućnostima građana, gospodarstva i društva u cijelosti, te ulaganje u nove tehnologije kojima će se takva raspoloživost usluga kontinuirano ostvarivati. EU primjenjuje i kontinuirano razvija zajednički regulatorni okvir za područje elektroničkih komunikacija koji uključuje opće i posebne mjere poticanja i zaštite tržišnog natjecanja davatelja informacijskih i komunikacijskih usluga. Svi ti učinci nove regulacije, u skladu sa stečevinama EU, s kojima je i RH ušla u novo razdoblje razvoja i harmonizacije tržišta, se već očituju u daljnjem razvoju tržišta elektroničkih komunikacija usprkos recesiji u gospodarstvu.

U 2011. godini hrvatsko tržište elektroničkih komunikacijskih usluga obilježili su snažan razvoj širokopoljnih usluga i interaktivne TV, sve veća potražnja za internetskim sadržajima i podatkovnim uslugama te kontinuirani pad prihoda od telefonskih usluga u nepokretnoj i pokretnoj mreži u skladu sa svjetskim trendovima. Temeljem službenih podataka o tržištu elektroničkih komunikacija može se zaključiti da je tržište elektroničkih komunikacija u 2011. godini sveukupno ostvarilo pad prihoda od 13,7 posto u usporedbi s 2010. godinom (slika 1.1).

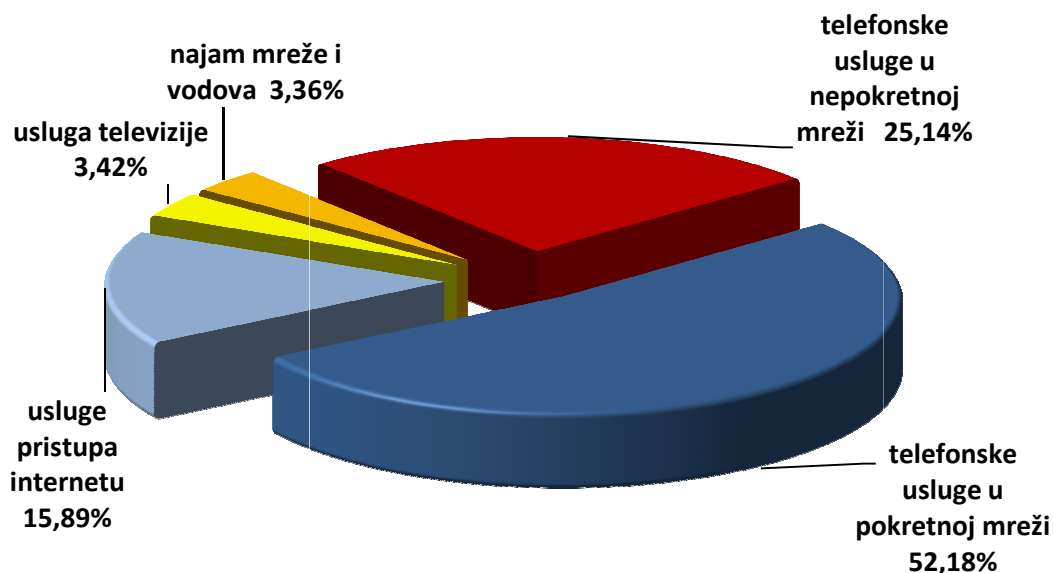


Slika 1.1. Ukupan prihod tržišta elektroničkih komunikacija²

¹ Pravni prednik Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture (MPPI).

² Ukupni prihodi sadrže i prihode od maloprodajne usluge najma vodova koja nije obuhvaćena pojedinačnim upitnicima kojima HAKOM prikuplja podatke o tržištu elektroničkih komunikacija

Podatkovni prijenos sve više dobiva na važnosti pa prihod od usluga pristupa internetu sve značajnije sudjeluje u ukupnom prihodu tržišta elektroničkih komunikacija. Iako je najveći pad prihoda zabilježen u dijelu koji se odnosi na telefonske usluge, i dalje se većina prihoda na tržištu ostvaruje upravo od ovih usluga (slika 1.2).



Slika 1.2. Udio u ukupnim prihodima na tržištu elektroničkih komunikacija

Međutim, unatoč prikazanim vidljivim negativnim rezultatima postoji prostor za daljnje unapređenje tržišta. Elektroničke komunikacije u RH se i danas nalaze u stanju ubrzanih promjena kao posljedica brzog napretka tehnologije i pojave čitavog niza novih usluga.

Unatoč činjenici da je govor osnovna komunikacijska usluga, sasvim je jasno da podaci i slika dobivaju sve više na važnosti. Tehnologije zasnovane na internetskom protokolu (IP) se javljaju kao nadogradnja tradicionalnom pristupu komunikacije govornim uslugama. Međutim, raznolikost usluga i njihova cijena može značajno utjecati na budućnost cjelokupnog tržišta elektroničkih komunikacija. Naime, gustoća korisnika u nepokretnim javnim komunikacijskim mrežama je u stagnaciji, dok je prihod od tradicionalne komunikacije govornim uslugama u padu.

Operatori elektroničkih komunikacija moraju tražiti nove načine povećanja prihoda, a on je u širokopojasnom pristupu i novim uslugama. Ta činjenica utječe na model poslovanja operatora elektroničkih komunikacija, navodeći ih da se s kratkoročnih ciljeva i rezultata okrenu dugoročnim, tj. ulaganjima i inovacijama u novu tehnologiju i nove usluge, kako bi preobrazbom postigli održivi rast i razvoj. Nisu samo operatori pred izazovima. U razdoblju koje slijedi, HAKOM mora nastaviti intenzivno raditi na daljnjem razvoju tržišta i tržišnog natjecanja.

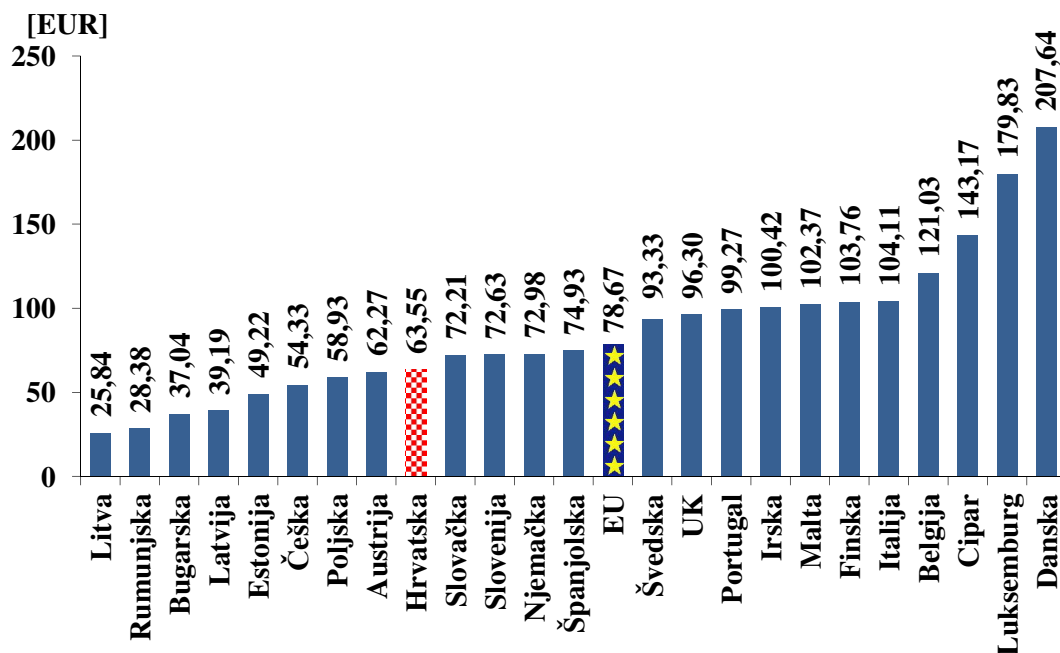
Tablica 1.1. Osnovni podaci o tržištu elektroničkih komunikacija

Osnovni podaci o tržištu elektroničkih komunikacija	
Operatori koji pružaju telefonske usluge u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži ³	30
Operatori pokretnih javnih komunikacijskih mreža GSM/DCS	3
Operatori pokretnih javnih komunikacijskih mreža UMTS	3
Broj radijskih mreža	171
Broj TV mreža (digitalna TV)	7
Korisnici telefonskih usluga u nepokretnoj mreži	1.606.090
Korisnici usluge predodabira operatora (CPS)	240.645
Korisnici usluge najma korisničke linije (WLR)	111.908
Korisnici telefonskih usluga u pokretnoj mreži	5.115.140
Korisnici usluge širokopojasnog pristupa internetu - <i>ukupno</i>	1.149.229
<i>putem nepokretne javne komunikacijske mreže</i>	861.276
<i>putem pokretne komunikacijske mreže</i>	287.953
Broj priključaka kabela TV (KTV)	143.705
Broj priključaka TV-a utemeljene na internetskom protokolu (IPTV)	344.206
Broj priključaka satelitske TV (SAT TV)	96.858
Realizirane kolokacije	516
Realizirane izdvojene lokalne petlje	148.305
Preneseni brojevi u nepokretnim javnim komunikacijskim mrežama	599.555
Preneseni brojevi u pokretnim javnim komunikacijskim mrežama	294.555

1.1.1 Investicije

Zadaća je HAKOM-a, kao neovisnog regulatornog tijela, da u odnosu na snagu i tržišnu poziciju svakog pojedinog operatora određuje razmjerne i opravdane regulatorne obveze, stvori uvjete za djelotvorno tržišno natjecanje što je i cilj liberaliziranog tržišta elektroničkih komunikacija. Isto tako, jedan od osnovnih regulatornih ciljeva rada HAKOM-a definiranih Zakonom o elektroničkim komunikacijama (u daljnjem tekstu: ZEK) je poticanje djelotvornih ulaganja u infrastrukturu i promicanje inovacija, ali uz istovremeno sprječavanje narušavanja i/ili ograničavanja tržišnog natjecanja. Slijedom navedenog, pri donošenju regulatornih odluka HAKOM mora voditi računa o ravnoteži u ispunjavanju oba navedena cilja, a kako ne bi došlo do poremećaja na tržištu.

³ Broj operatora koji su podnijeli prethodnu obavijest o obavljanju javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži



Slika 1.3. Usporedba ulaganja operatora elektroničkih komunikacija po stanovniku RH s EU iz 2009. godine⁴

Prema zadnjim dostupnim podacima o ulaganjima u zemljama EU vidljivo je da RH zaostaje s nešto više od 63 eura po stanovniku u odnosu na prosjek EU koji je u 2009. godini iznosio 78,67 eura. Pri tome i neke nove članice EU više ulažu u elektroničke komunikacije po stanovniku od RH.

Uzimajući u obzir podatke s kojima HAKOM raspolaže za 2010. godinu, tada je investirano ukupno 1.952.753.210 kuna, od čega 89,80 posto u telekomunikacijsku infrastrukturu i opremu. Iz toga proizlazi da su investicije po stanovniku u 2010. godini iznosile približno 59 eura, odnosno približno 53 eura, ako uzmemo u obzir samo ulaganja u telekomunikacijsku infrastrukturu i opremu. U 2011. godini primjetan je pad investicija u odnosu na prethodnu godinu za nešto više od 19 posto, odnosno uloženo je 1.569.713.261 kuna. Ulaganja po stanovniku u 2011. godini iznosila su 47,70 eura iz čega je vidljivo da su smanjena u odnosu na ranija razdoblja.

Međutim, u razdoblju koje slijedi, očekuju se ulaganja koja će doprinijeti razvoju elektroničkih komunikacija uvođenjem novih tehnologija i povećanjem gustoće pristupa internetu, a time i razvoju gospodarstva u cjelini. Pritom treba imati na umu da je razinu ulaganja nezahvalno prognozirati s obzirom da se navedena odluka temelji na poslovnim planovima samih operatora, koji moraju udovoljiti očekivanjima dioničara i vlasnika.

Ulaganja se očekuju u svjetlovodnu pristupnu infrastrukturu, kako od strane operatora, tako i od strane lokalne samouprave. HAKOM ne raspolaže s investicijskim planovima operatora (ili lokalne samouprave), odnosno ne može procijeniti opseg ovih ulaganja.

Isto tako, tijekom 2011. godine operatori javnih pokretnih komunikacija su obavljali testiranja LTE tehnologije, odnosno testirali su četvrtu generaciju mobilne mreže (4G) na 800, 1800 i 2600 MHz, čime su iskazali namjeru implementacije ove tehnologije u spomenutim

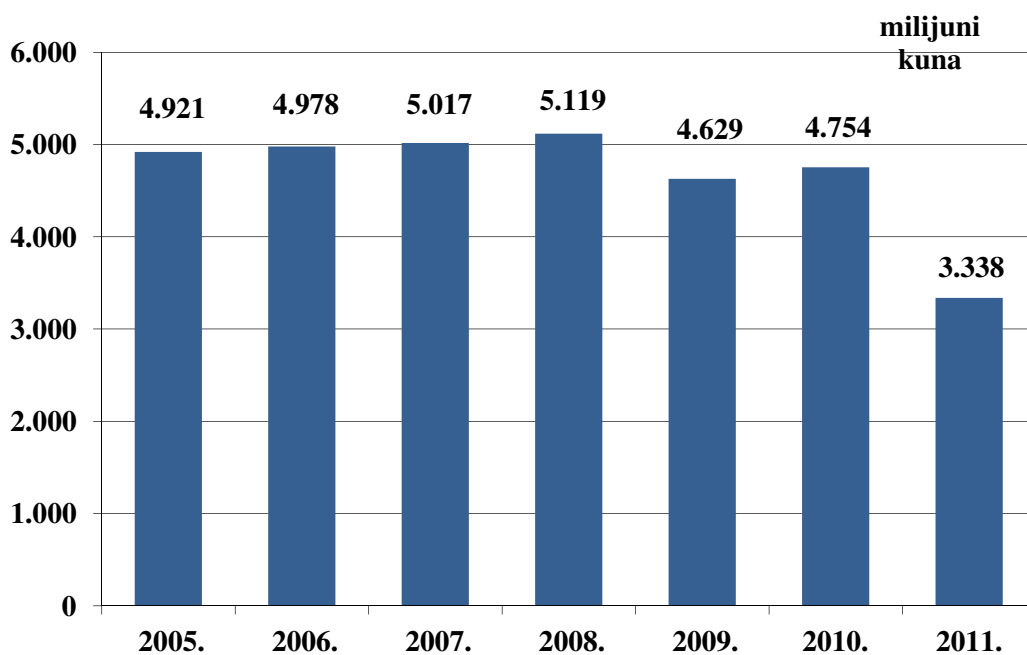
⁴ Zadnji dostupni europski podaci su iz 2009. godine.

pojasevima, prvenstveno na 1800 MHz. Na 1800 MHz operatori su tijekom prošle godine kupili dovoljno spektra da mogu implementirati LTE tehnologiju u tom pojasu. U skorije vrijeme se očekuje dodjela frekvencijskih područja na 800 MHz (digitalna dividenda) i 2600 MHz u kojima će se koristiti LTE tehnologija. HAKOM očekuje investicije u infrastrukturu, u smislu unapređenja opreme tijekom 2012. godine. Iznos investicije nije poznat i ovisi o poslovnoj politici pojedinog operatora.

1.2 Telefonske usluge u nepokretnoj mreži

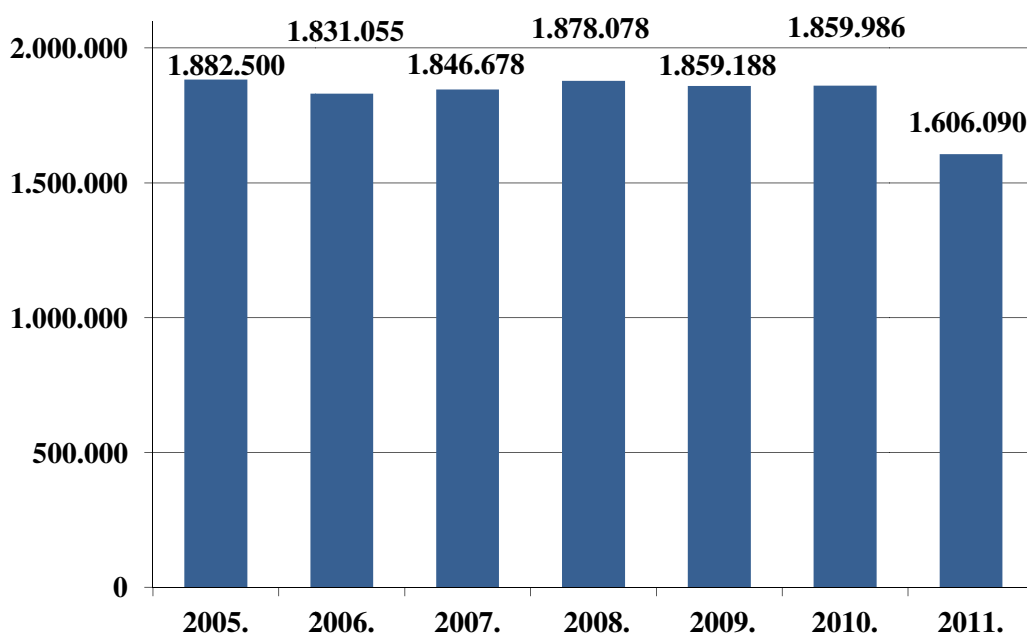
1.2.1 Pregled tržišta

U nepokretnim javnim komunikacijskim mrežama širokopojasni pristup postaje prevladavajući način pružanja usluga, prije svega zahvaljujući suštinskim promjenama u arhitekturi mreže koje donose mreže sljedeće generacije (NGN). U skladu s trendovima na tržištu, kako u svijetu tako i u RH, ukupni prihod od telefonskih usluga u nepokretnoj mreži ima tendenciju pada te je na kraju 2011. godine bio nešto manji od 3,4 milijarde kuna (slika 1.4). Pad prihoda posljedica je jačanja konkurencije i zamjenjivosti nepokretnih javnih komunikacijskih mreža pokretnima te povećanog korištenja širokopojasnih usluga. Operatori će nadomjestak za kontinuirani pad prihoda od telefonskih usluga u nepokretnoj mreži morati tražiti u širokopojasnom pristupu internetu, IPTV usluzi, u telefonskim uslugama u pokretnoj mreži te novim aplikacijama i uslugama.



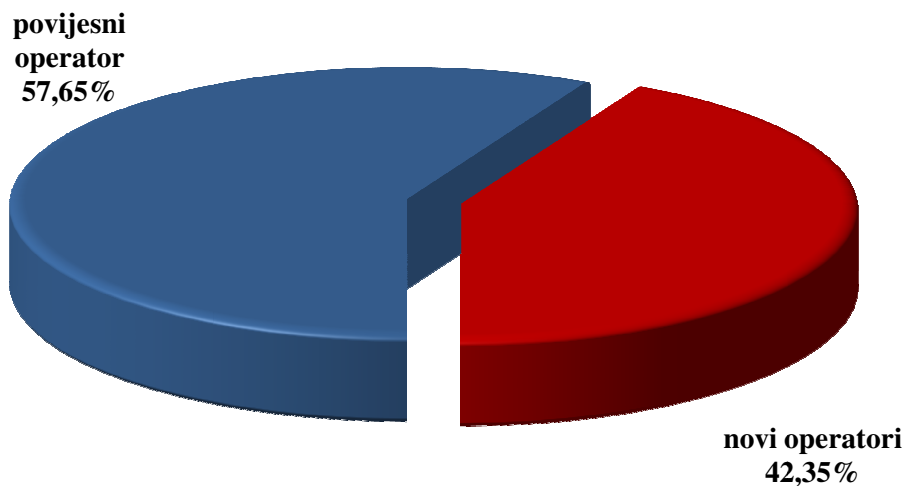
Slika 1.4. Ukupni prihod od telefonskih usluga u nepokretnoj mreži

Broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u RH se ne povećava (slika 1.5). Za očekivati je da će broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u budućem razdoblju i dalje blago padati, a što prvenstveno ovisi o ukupnom broju privatnih korisnika nepokretne javne komunikacijske mreže.



Slika 1.5. Ukupan broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži⁵

HT je zadržao vodeći položaj u dijelu koji se odnosi na pružanje telefonskih usluga u nepokretnoj komunikacijskoj mreži.

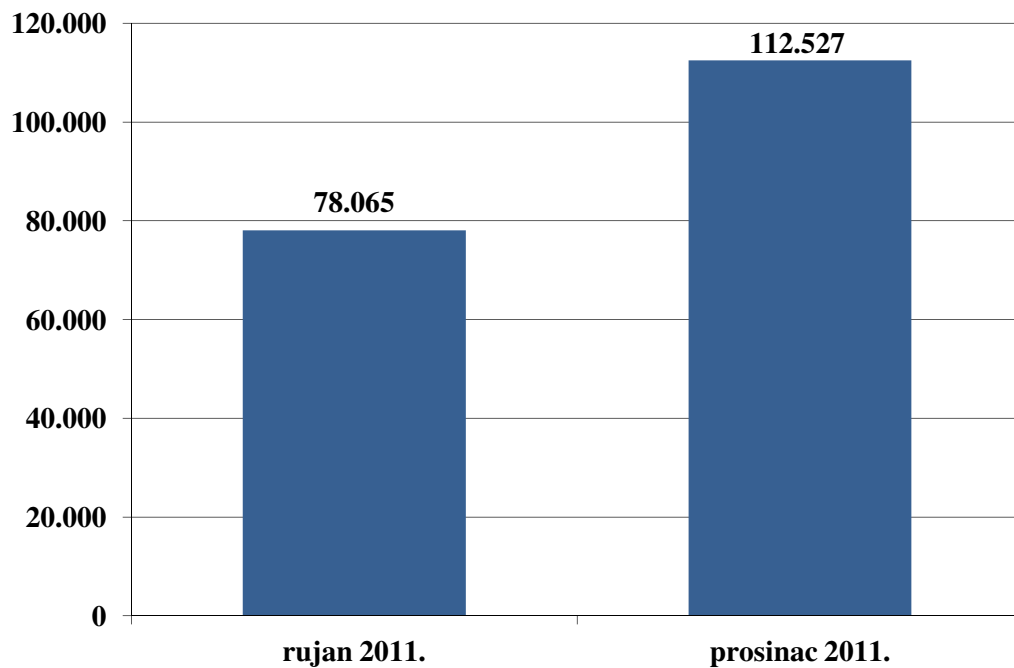


Slika 1.6. Tržišni udio novih operatora i povijesnog operatora prema broju korisnika

S druge strane, udio novih operatora (uključujući Iskon Internet) na kraju 2011. godine raste za nešto više od 35 posto u odnosu na kraj 2010. godine te s obzirom na ukupan broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži iznosi 42,35 posto (od toga je

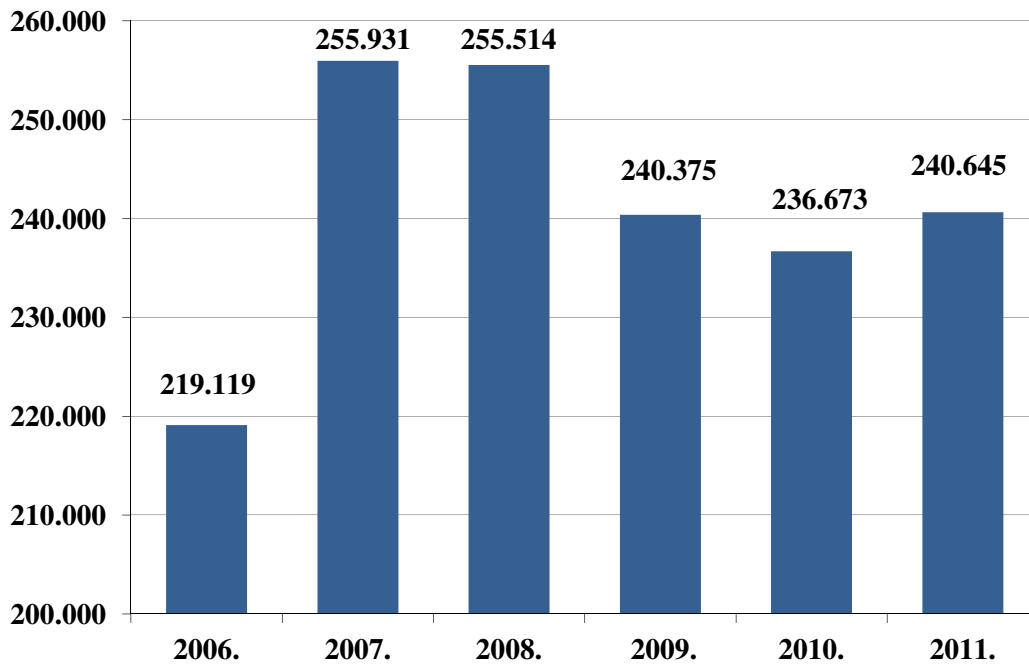
⁵ Za godine prije 2011. HAKOM je prikupljao samo broj priključaka (broj B kanala). Budući da jedan korisnik može imati više telefonskih priključaka, od 2011. godine HAKOM prikuplja i prikazuje broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj mreži budući da takav pokazatelj smatramo realnijim.

udio Iskon Interneta 4,35 posto). Pozitivan učinak na rast broja korisnika novih operatora imao je u prvom redu novi način regulacije koji je u 2011. godini donio novu veleprodajnu uslugu najma korisničke linije (WLR) koja doprinosi stvaranju uvjeta za korištenje usluge predodabira operatora (CPS) – najčešće korištene usluge. Operatori su od srpnja 2011. godine u mogućnosti krajnjim korisnicima ponuditi dodatne telefonske usluge uz jedan račun umjesto dotadašnja dva računa što ovu uslugu čini atraktivnijom za krajnje korisnike. U 2011. godini četiri su operatora potpisala ugovore za WLR te je na kraju godine bilo 112.527 aktivnih WLR-ova (slika 1.7).



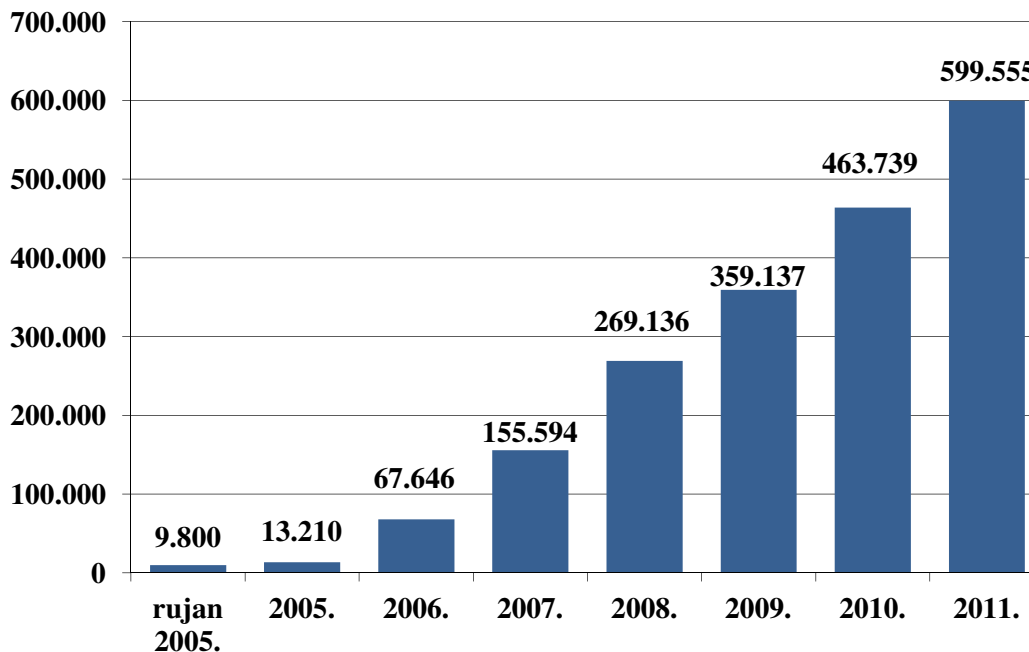
Slika 1.7. Broj korisnika usluge najma korisničke linije (WLR)

Atraktivnost nove usluge u vidu većih pogodnosti za krajnje korisnike odrazila se i na porast broja korisnika CPS usluge koja bilježi neznan rast u odnosu na kraj 2010. godine.



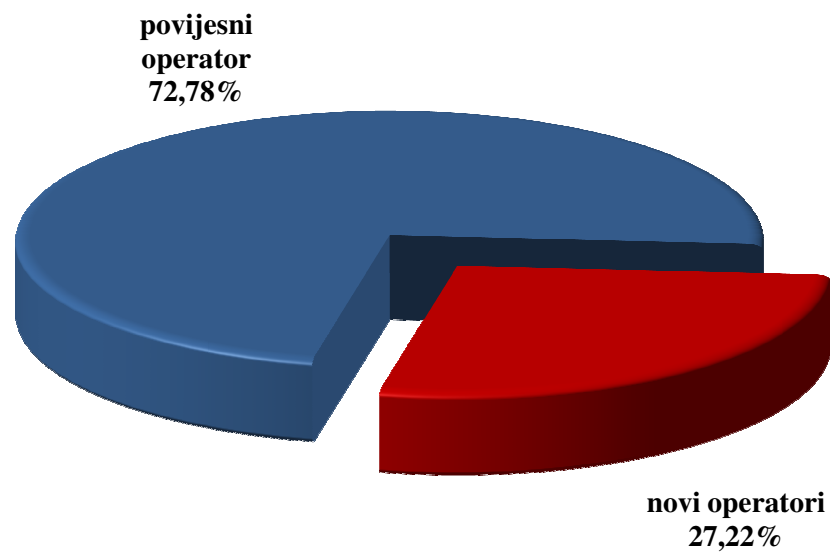
Slika 1.8. Ukupan broj korisnika usluge predodabira operatora

Na povećanu dinamičnost ovog dijela tržišta ukazuje i porast broja prenesenih brojeva u 2011. godini za oko 30 posto u odnosu na kraj 2010. godine (prikazan na slici 1.9.). Vidljiva je značajna migracija korisnika od jednog operatora prema drugom što ukazuje na veći izbor za krajnje korisnike. Na taj način je korisnicima omogućeno da sukladno svojim potrebama i navikama izaberu operatora koji im najbolje odgovara uz zadržavanje svog postojećeg broja.



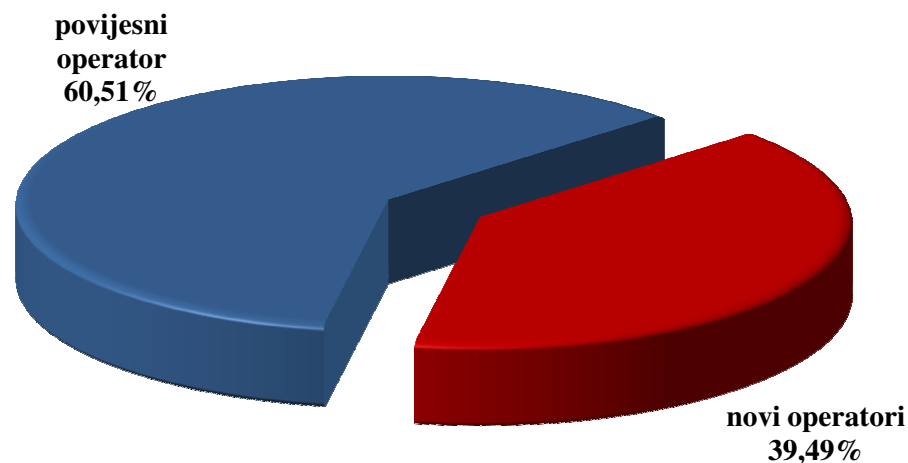
Slika 1.9. Broj prenesenih brojeva u nepokretnoj mreži

Nerazmjer između udjela u ukupnom prihodu i broja korisnika rezultat je pretežno tri čimbenika. Prvi je što novi operatori nude niže cijene, te su u početku atraktivniji za štedljivije korisnike.



Slika 1.10. Tržišni udio novih operatora i povijesnog operatora prema ukupnom prihodu

Drugi čimbenik su relativno nepovoljni uvjeti u kojima djeluju novi operatori, a koji su tijekom proteklog razdoblja značajno poboljšani djelovanjem HAKOM-a. Treći čimbenik se odnosi na broj operatora nepokretne javne komunikacijske mreže na relativno malom tržištu RH. U narednim godinama treba očekivati konsolidaciju i okrupnjavanje novih operatora nepokretne javne komunikacijske mreže u RH što je obilježilo prethodnu godinu. Naime, u 2011. godini završeno je Vipnet-ovo preuzimanje B.neta čime je Vipnet dodatno osnažio svoju poziciju u ukupnoj vrijednosti tržišta elektroničkih komunikacija te će svojim korisnicima moći ponuditi potpuni portfelj telekomunikacijskih, ali i TV usluga za privatne i poslovne korisnike.



Slika 1.11. Tržišni udio novih operatora i povijesnog operatora prema ukupnom odlaznom prometu

Na slici 1.11. prikazan je tržišni udio novih operatora i HT-a prema ukupnom odlaznom prometu ostvarenom iz nepokretnih mreža na tržištu elektroničkih komunikacija. Iako trend rasta zastupljenosti poziva prema mrežama novih operatora postoji, on i dalje ostaje zanemariv. Navedeni udjeli ukazuju na činjenicu kako HT u odnosu na nove operatore ostvaruje dvostruko više prometa na tržištu elektroničkih komunikacija, što je zapravo i očekivano ukoliko se uzme u obzir njihov tržišni udio u odnosu na broj korisnika. Upravo zbog prednosti ekonomija razmjera koje HT može iskoristiti budući da mu za većinu odlaznih poziva uslugu završavanja (terminacije) poziva ne naplaćuje neki od ostalih operatora, već promet završava (terminira) u vlastitu mrežu, definirana je asimetrična cijena završavanja (terminacije) poziva, odnosno novi operatori su u mogućnosti naplatiti veću cijenu završavanja (terminacije) poziva u svoju mrežu od HT-a.

1.2.2 Regulatorne mjere

U 2011. godini HAKOM je na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži i tržištima javno dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži završio postupak analize tržišta započet u 2010. godini te su utvrđeni uvjeti nužni za osiguranje djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja. Na tržištima na kojima su u srpnju 2009. godine utvrđeni operatori sa značajnom tržišnom snagom, rad je bio usmjeren na nadgledanje provođenja regulatornih obveza koje su određene. Novi krug analiza na tržištima koja su usko povezana s pružanjem javno dostupne telefonske usluge u nepokretnim mrežama očekuje se tijekom 2012. godine. Također, u 2011. godini započela je provedba projekta izrade troškovnih modela što predstavlja jedini regulatorni aspekt koji trenutno nije u potpunosti usklađen s postojećom europskom praksom. Završetak navedenog procesa očekuje se tijekom 2012. godine.

Tržište započinjanja i završavanja poziva u određenu javnu komunikacijsku mrežu

HAKOM je svojim regulatornim aktivnostima, donošenjem niza odluka i rješenja, osigurao uvjete za daljnju liberalizaciju i regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija. Stoga su aktivnosti u 2011. godini bile usmjerene na provođenje i nadzor regulatornih obveza koje su definirane analizama tržišta iz srpnja 2009. godine te njihove izmjene u skladu s interesima tržišta i daljnjim razvojem tržišnog natjecanja. Naime, HAKOM je u 2009. godini donio stratešku odluku odnosno odredio smjernice za svaku od iduće tri godine te je u 2011. godini proveo planove koji su određeni u 2009. godini. Jasnom vizijom za razdoblje od tri godine unaprijed omogućena je stabilnost na tržištu te poslovno planiranje sudionika na tržištu što se pokazalo ključnim za razvoj djelotvornog tržišnog natjecanja.

Na početku 2011. godine na snagu su stupile nove veleprodajne cijene usluge započinjanja i završavanja poziva u javnu nepokretnu komunikacijsku mrežu HT-a u iznosu od 0,039 kn/min za započinjanje poziva na lokalnoj razini i 0,059 kn/min za započinjanje i završavanje poziva na regionalnoj razini. Pri izračunu cijena zadržana je pretpostavka prema kojoj cijene navedenih usluga u vremenu slabog prometa iznose 50 posto cijene usluga u vremenu jakog prometa. Time je cijena usluge započinjanja i završavanja poziva na lokalnoj razini snižena za 18,75 posto, a na regionalnoj razini za 12,6 posto u odnosu na cijene koje su bile na snazi tijekom 2010. godine.

Povoljniji veleprodajni uvjeti, odnosno niže veleprodajne cijene međupovezivanja koje su se primjenjivale u 2011. godini, rezultirale su i povoljnijim maloprodajnim uvjetima. Posljedica je povećana konkurentnost i povećanje baze korisnika novih operatora. Dugoročno gledajući,

ovo će doprinijeti razvoju održivog tržišnog natjecanja. Ovome je pridonijelo i određivanje asimetrične cijene usluge završavanja poziva između bivšeg monopolista i ostalih operatora na tržištu, što se smatra opravdanim radi olakšavanja ulaska na tržište operatora koji imaju vlastitu infrastrukturu te s obzirom na činjenicu da ostali operatori nisu u mogućnosti realizirati iste ekonomije razmjera kao i povijesni operator. Novim operatorima je za 2011. godinu određen iznos asimetrije od 28 posto na cijenu HT-ove usluge završavanja poziva na regionalnoj razini (u 2010. godini asimetrija je iznosila 42 posto) te su novi operatori tijekom 2011. godine za uslugu završavanja poziva naplaćivali 0,076 kn/min.

Zbog specifičnosti međupovezivanja operatora u RH od početka liberalizacije tržišta, a kako bi se zaštitila dotadašnja ulaganja novih operatora na tržištu elektroničkih komunikacija, cijena nacionalnog započinjanja i završavanja poziva za 2010. godinu nije izmijenjena. Međutim, u svakoj sljedećoj godini trajanja analize, sve dok se cijene usluga međupovezivanja budu temeljile na metodi referentnih vrijednosti, usluge međupovezivanja na nacionalnoj razini trebaju zadržati isti omjer u odnosu na cijenu usluga međupovezivanja na regionalnoj razini. Stoga se od 1. siječnja 2011. godine primjenjuje i izmijenjena cijena nacionalnog započinjanja poziva u iznosu od 0,113 kn/min, odnosno nacionalnog završavanja poziva u iznosu od 0,114 kn/min, što predstavlja sniženje cijene od 12,7 posto u odnosu na 2010. godinu. Određivanjem značajne razlike u visini cijena regionalnog i nacionalnog međupovezivanja nastoje se zaštititi postojeća ulaganja operatora te poticati nove operatore na ulaganja u vlastitu infrastrukturu, odnosno da se s vremenom spoje u više točaka i približe krajnjem korisniku.

Operatori sa značajnom tržišnom snagom su cijene definirane analizama mjerodavnih tržišta počeli primjenjivati od početka 2010. godine te su ih svaku sljedeću godinu obvezni mijenjati u skladu s metodologijom referentnih vrijednosti, odnosno utvrditi cijene na razini europskog prosjeka, sve dok HAKOM ne bude u mogućnosti primijeniti troškovno usmjerenu cijenu, a na način kako je definirano analizama tržišta.

U 2011. godini su definirane cijene međupovezivanja koje će operatori primjenjivati za započinjanje i završavanje poziva u određenu javnu nepokretnu komunikacijsku mrežu od 1. siječnja 2012. godine. Cijene međupovezivanja u iznosu od 0,042 kn/min za uslugu započinjanja i završavanja poziva na lokalnoj razini te nova cijena u iznosu od 0,054 kn/min za započinjanje, odnosno nova cijena u iznosu od 0,062 kn za završavanje poziva na regionalnoj razini, dobivene su u skladu s metodologijom određenom analizama mjerodavnih tržišta. Porast cijena završavanja i lokalnog započinjanja poziva rezultat je smanjenja cijena u zemljama koje su u izračunu za 2011. godinu bile vanjske vrijednosti (eng. *outlieri*) te zbog toga, u skladu s metodologijom propisanom analizama mjerodavnih tržišta, nisu ulazile u izračun prosječne vrijednosti. Prilikom izračuna cijena za 2012. godinu, zbog smanjenja cijena međupovezivanja u zemljama EU, određene zemlje su ušle u izračun prosječne vrijednosti što je rezultiralo višom prosječnom cijenom. Nadalje, Njemačka i Danska više ne reguliraju cijenu regionalnog završavanja poziva, a Danska ni cijenu regionalnog započinjanja poziva. Navedene cijene stoga nisu uzimane u obzir pri izračunu prosječnih cijena, a što je također imalo utjecaja na prosječne cijene.

Novim operatorima je za 2012. godinu određen iznos asimetrije od 14 posto na cijenu usluge regionalnog završavanja poziva HT-a, iz čega proizlazi kako će za uslugu završavanja poziva u svoju mrežu novi operatori naplaćivati 0,071 kn/min. Na taj način je omogućen daljnji razvoj tržišta koji dovodi do učinkovitijeg tržišnog natjecanja u pogledu novih ulaganja od

strane svih operatora koji djeluju na tržištu te stvaranja inovativnih usluga koje će se nuditi po konkurentnim cijenama.

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

Analiza tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike

U skladu sa ZEK-om, u 2010. godini započeo je postupak analiza tržišta na maloprodajnim tržištima pristupa, čija se regulacija do završetka spomenutih analiza odvijala sukladno Zakonu o telekomunikacijama (u daljnjem tekstu: ZOT). Ove aktivnosti nastavljene su i u 2011. godini. Naime, Vijeće HAKOM-a je u travnju 2011. godine donijelo odluku o određivanju operatora sa značajnom tržišnom snagom i pripadajućih regulatornih obveza te utvrdilo da je HT zajedno sa svojim povezanim društvom Iskonom operator sa značajnom tržišnom snagom na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike. HT i Iskon smatraju se jednim gospodarskim subjektom s obzirom da je Iskon pod kontrolom HT-a. Uzimajući ovo u obzir, temeljem prepreka razvoju tržišnog natjecanja koje se mogu pojaviti na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, Vijeće HAKOM-a je HT-u i njegovom povezanom društvu Iskon-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom, odredilo odgovarajuće regulatorne obveze. Novi način regulacije ovog tržišta donio je u 2011. godini i novu veleprodajnu uslugu koja će doprinijeti daljnjem razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja.

U okviru regulatorne obveze pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže određena je usluga najma korisničke linije. Smisao uvođenja usluge najma korisničke linije je nadogradnja postojeće usluge predodabira operatora (CPS) s profilom "svi pozivi". Ovime krajnji korisnici navedene usluge ostvaruju dodatne pogodnosti pri korištenju javno dostupne telefonske usluge koju im pruža predodabrani operator u vidu dobivanja jednog računa za uslugu pristupa i ostvareni telefonski promet, što do sada nije bilo moguće. Ispostavljanje jednog računa za obje usluge (pristupa i telefonskog prometa) pridonijet će stvaranju boljih i kvalitetnijih uvjeta za korištenje najrasprostranjenije usluge - usluge predodabira operatora, odnosno daljnjem razvoju tržišta elektroničkih komunikacija u RH.

Kod usluge najma korisničke linije, HT-u je određena regulatorna obveza transparentnosti, odnosno, HT je bio obvezan ili nadopuniti postojeću standardnu ponudu međupovezivanja ili objaviti novu standardnu ponudu za uslugu najma korisničke linije na temelju koje ostali operatori mogu ponuditi uslugu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike te na temelju koje drugi operatori neće biti obvezni plaćati dodatne troškove koji nisu nužni za pružanje zatražene usluge. U skladu s odlukom Vijeća HAKOM-a, HT je u srpnju 2011. godine objavio Standardnu ponudu najma korisničke linije raščlanjenu u skladu s potrebama tržišta koja sadržava sve potrebne rokove, uvjete i cijene usluga.

U prijelaznom razdoblju, dok se ne definiraju troškovno usmjerene cijene, nadzor cijena usluge najma korisničke linije postavljen je na temelju metode *maloprodajna cijena minus* (eng. *retail minus*). Pri određivanju postotka X kojim se umanjuje maloprodajna cijena u iznosu od 15 posto, uzeti su u obzir svi oni troškovi koje HT ima, a neće imati za pružanje usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u trenutku kada istu maloprodajnu uslugu krajnjem korisniku bude pružao operator korisnik usluge najma korisničke linije. Naime, smisao usluge najma korisničke linije nije omogućiti operatoru korisniku ostvarivanje profita od daljnje prodaje ove usluge na maloprodajnoj razini, već je smisao ove usluge omogućiti operatoru korisniku izdavanje jedinstvenog računa korisnicima kojima pruža uslugu predodabira operatora, profil „svi pozivi“, a čime bi usluga krajnjim korisnicima postala atraktivnijom.

Kako su većina privatnih korisnika HT-a, koji pristup ostvaruju putem POTS priključka, korisnici paketa s uključenim određenim pogodnostima (neovisno o tome izražavaju li se pogodnosti u obliku telefonskog prometa ili u novčanim iznosima), u cilju onemogućavanja diskriminacije operatora korisnika HT-u je određen dodatni postotak (za koji je potrebno uvećati postotak X u iznosu od 15 posto) ukoliko HT na maloprodajnoj razini privatnim korisnicima omogući ugovaranje paketa koji uz uslugu pristupa putem POTS priključka uključuje i određene pogodnosti po cijeni, a koja je manja od zbroja cijena samostalne usluge pristupa i uključenih pogodnosti u obliku telefonskog prometa. U slučaju da više paketa zadovoljava navedeni uvjet, HT je dodatni postotak X obvezan računati u odnosu na paket koji korisnicima omogućava najveće pogodnosti. Trenutno definirani dodatni postotak koji će operatoru korisniku na veleprodajnoj razini omogućiti repliciranje maloprodajnih pogodnosti iz korisničkih paketa HT-a iznosi 8 posto.

Metodu referentnih vrijednosti koju je HAKOM koristio prilikom izračuna veleprodajnih cijena za usluge međupovezivanja te usluge na tržištu veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni i potpuni izdvojeni pristup mreži) na fiksnoj lokaciji nije bilo moguće primijeniti za određivanje cijene usluge najma korisničke linije s obzirom da se ista ne promatra samostalno, već u odnosu na maloprodajnu cijenu usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži. Metodom maloprodajna cijena minus osigurati će se promicanje djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja te ostvarivanje najvećih pogodnosti za krajnje korisnike usluga u dijelu razdoblja obuhvaćenog mjerodavnom analizom tržišta.

Analize tržišta javno dostupne telefonske usluge

Osim analize tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, aktivnosti HAKOM-a započete u 2010. godini nastavljene su i za tržišta koja nisu dio mjerodavne Preporuke Europske komisije (u daljnjem tekstu: EK) o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji, odnosno na mjerodavnom tržištu *javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike*, mjerodavnom tržištu *javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike*, mjerodavnom tržištu *javno dostupne telefonske usluge u međunarodnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike* i mjerodavnom tržištu *javno dostupne telefonske usluge u međunarodnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike*.

Tržište javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike

Vijeće HAKOM-a je u travnju 2011. godine donijelo odluke kojima je utvrđeno da su mjerodavno tržište *javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike* te mjerodavno tržište *javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike* podložni prethodnoj regulaciji jer su istodobno zadovoljena sva tri mjerila⁶, odnosno, Vijeće HAKOM-a je na navedenim mjerodavnim tržištima utvrdilo prisutnost visokih i trajnih zapreka za ulazak na tržište strukturne prirode, zatim da je struktura tržišta takva da ne teži razvoju djelotvornoga tržišnog natjecanja unutar odgovarajućega vremenskog okvira te da primjena mjerodavnih propisa o zaštiti tržišnog natjecanja sama po sebi ne omogućuje na odgovarajući način uklanjanje nedostataka na tržištu.

U skladu s utvrđenim, na navedenim mjerodavnim tržištima primijenjen je postupak analize tržišta čiji je osnovni cilj utvrditi postoji li na određenom tržištu djelotvorno tržišno natjecanje ili na tom tržištu postoji operator ili više operatora koji imaju značajnu ili zajedničku značajnu tržišnu snagu. U postupku analize tržišta javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike i određivanja operatora sa značajnom tržišnom snagom, te određivanja regulatornih obveza operatorima sa značajnom tržišnom snagom, Vijeće HAKOM-a je u srpnju 2011. godine donijelo odluku kojom su HT i njegovo povezano društvo Iskon određeni operatorima sa značajnom tržišnom snagom na navedenim mjerodavnim tržištima. U skladu s odlukom, navedenim operatorima je određena regulatorna obveza nadzora maloprodajnih cijena usluga te sprječavanje ulaska na tržište ili ograničavanje tržišnog natjecanja određivanjem pre niskih cijena usluga kao i davanje neopravdane prednosti pojedinim krajnjim korisnicima usluga. HT i Iskon su obvezni 45 dana prije objave svojih paketa dostaviti uvjete i cijene paketa HAKOM-u kako bi se provjerilo jesu li paketi troškovno usmjereni odnosno takvi da ne ugrožavaju djelotvorno tržišno natjecanje.

Tržište javno dostupne telefonske usluge u međunarodnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike

Nakon detaljne analize prikupljenih podataka i provedenog postupka Testa tri mjerila, Vijeće HAKOM-a je u siječnju 2011. godine donijelo prijedlog odluke kojom je utvrdilo da na mjerodavnom tržištu *javno dostupne telefonske usluge u međunarodnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike* te na mjerodavnom tržištu *javno dostupne telefonske usluge u međunarodnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike* nisu istodobno zadovoljena sva tri mjerila te da, sukladno tome, navedena mjerodavna tržišta nisu podložna prethodnoj regulaciji.

S obzirom na znatniji utjecaj koji navedena odluka može imati na mjerodavno tržište, u razdoblju od kraja siječnja 2011. godine do sredine ožujka 2011. godine, provedena je javna rasprava kako bi se svim zainteresiranim stranama omogućilo davanje mišljenja, primjedaba i prijedloga u vezi s predloženim mjerama.

⁶ Test tri mjerila

Konačna odluka za oba mjerodavna tržišta donesena je u lipnju 2011. godine te je u skladu s donesenom odlukom Vijeće HAKOM-a trgovačkim društvima HT i Iskon ukinulo prethodno određene regulatorne obveze u dijelu koji se odnosi na međunarodni promet za privatne i poslovne korisnike.

Maloprodajni paketi u nepokretnoj mreži

S obzirom na izravni utjecaj na poslovanje novih operatora, temeljem odredbi ZOT-a, do 15. lipnja, odnosno 20. srpnja 2011. godine (kada su odlukama Vijeća HAKOM-a okončani postupci analiza na tržištu javno dostupne telefonske usluge u međunarodnom, odnosno mjesnom i/ili međumjesnom prometu), nastavljeno je izdavanje prethodne suglasnosti na cijene maloprodajnih usluga koje se tiču javne dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži operatorima sa znatnijom tržišnom snagom (HT i Iskon Internet). Pri tom se služilo analizom temeljenom na prometnim podacima operatora, karakteristikama krajnjih korisnika, cijenama međupovezivanja i ostalih pripadajućih troškova.

Vijeće HAKOM-a je do kolovoza 2011. godine izdalo prethodnu suglasnost na cijene javno dostupne telefonske usluge u ukupno dvije tarifne opcije HT-a i dva korisnička paketa Iskon-a. Konkretno, riječ je o novim tarifnim opcijama HT-a: „Business Minute“ koja je namijenjena poslovnim korisnicima te „Super Svijet“ namijenjenoj privatnim korisnicima. Prethodno spomenuta suglasnost izdana je i za cijene javno dostupne telefonske usluge u sljedećim paketima namijenjenima privatnim korisnicima Iskon Interneta: „Iskon.DUO Smart“ i „Iskon.DUO Super“.

Isto tako, do kolovoza 2011. godine Vijeće HAKOM-a odbilo je izdati prethodnu suglasnost na cijene dodatne ponude u okviru postojećih korisničkih paketa HT-a za poslovne korisnike.

Nakon završetka analiza tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike i javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu, HAKOM je do kraja 2011. godine, zbog regulatorne obveze nadzora maloprodajnih cijena usluga koja je u navedenim postupcima određena operatorima sa značajnom tržišnom snagom HT-u i Iskon Internetu, zaprimio prethodne obavijesti o cijenama usluge pristupa i javno dostupne telefonske usluge u okviru ukupno 15 novih korisničkih paketa i 1 tarifne opcije HT-a i Iskona. Broj tarifnih paketa i opcija na koje je izdana suglasnost, odnosno za koje je zaprimljena prethodna obavijest, pokazuje dinamičnost tržišta i potvrda je odgovarajuće regulacije koju HAKOM provodi na tržištu elektroničkih komunikacija.

Stručni nadzori i odluke HAKOM-a

U srpnju 2011. godine obavljena su dva stručna nadzora nad HT-om zbog povrede/nepoštivanja regulatornih obveza koje su mu određene analizom tržišta pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike. Naime, kršenjem određenih mu regulatornih obveza, koje je nadzornik elektroničkih komunikacija utvrdio u samom nadzoru, HT je onemogućio dostupnost veleprodajne usluge najma korisničke linije na tržištu u roku i na način određen analizom tržišta, a samim time i da temeljem iste veleprodajne usluge ostali operatori elektroničkih komunikacija pruže uslugu pristupa svojim krajnjim korisnicima kojima već pružaju javno dostupnu telefonsku uslugu putem usluge predodabira operatora.

U svrhu osiguravanja djelotvornog tržišnog natjecanja i zaštite interesa krajnjih korisnika HT-u su naložene potrebne izmjene veleprodajnih standardnih ponuda za uslugu najma korisničke linije i za usluge međupovezivanja.

Troškovni modeli operatora nepokretne mreže

U prvom polugodištu 2011. godine završene su aktivnosti vezane uz postupak javne nabave za savjetničke usluge za provedbu projekta „Troškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom.“ Glavni cilj projekta je kreiranje, izrada i primjena troškovnih modela u svrhu izračuna cijena veleprodajnih usluga navedenih u standardnim ponudama operatora sa značajnom tržišnom snagom, na kojima je određena regulatorna obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva.

Za sada se veleprodajne cijene usluga temelje na informacijama referentnih vrijednosti, osim cijene pristupa kabelskoj kanalizaciji koja je utemeljena na troškovima HT-a i cijeni potpuno izdvojene lokalne petlje koja se temelji na HT-ovom modelu „*odozgo prema dolje*“. Iako su pristupi usporedivih vrijednosti i maloprodajna cijena minus bili korisni kao prijelazna metoda, HAKOM je u nekoliko navrata navodio da bi uvođenje troškovnih modela trebalo predstavljati konačno sredstvo pri provedbi obveze nadzora cijena koja je operatorima sa značajnom tržišnom snagom određena na mjerodavnim tržištima u skladu sa ZEK-om.

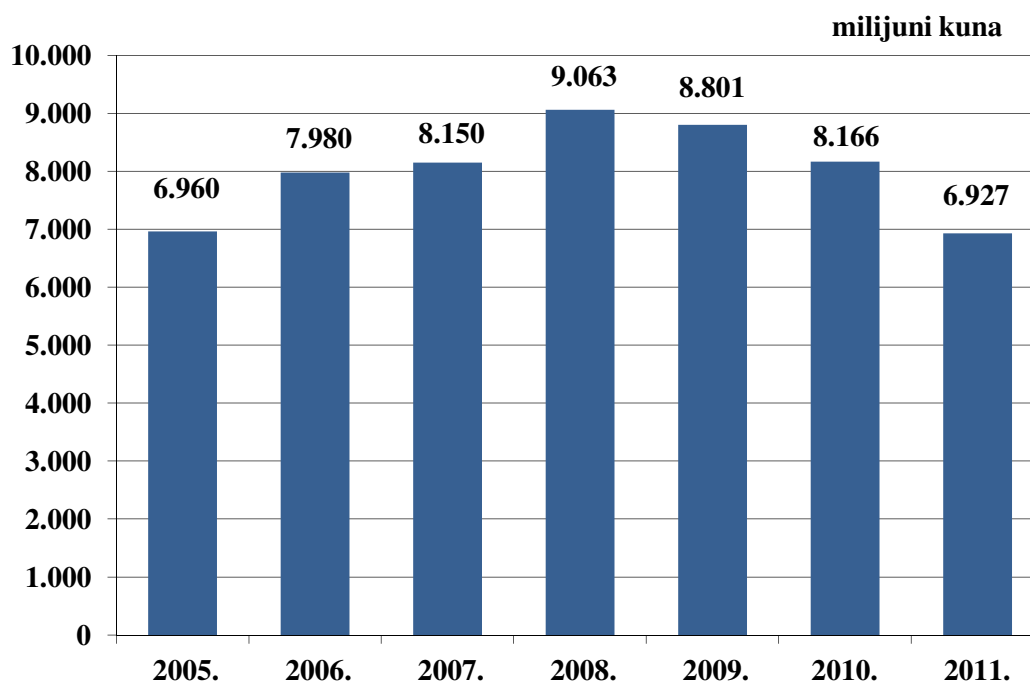
HAKOM će stoga na temelju pristupa "odozdo prema gore" (eng. *bottom-up*) razviti i primijeniti troškovni model za međupovezivanje i pristup u nepokretnoj mreži kao i troškovni model za izračun neto troškova obveze pružanja univerzalnih usluga. Određivanje cijene reguliranih usluga na temelju troškovnih modela predstavlja završni korak u usklađivanju načina regulacije tržišta elektroničkih komunikacija sa zemljama EU.

Krajem 2011. godine završena je javna rasprava u kojoj su predstavljena početna stajališta HAKOM-a o razradi i primjeni troškovnih modela. Provedba projekta omogućit će potpunu transparentnost, odnosno povećanje povjerenja u financijske pokazatelje operatora sa značajnom tržišnom snagom, čime će se ostvariti pozitivan utjecaj na razvoj tržišta međupovezivanja u RH, kao i ostalih mjerodavnih tržišta. Konačna odluka kojom će se definirati metodologija izrade i način primjene troškovnih modela se očekuje sredinom 2012. godine.

1.3 Telefonske usluge u pokretnoj mreži

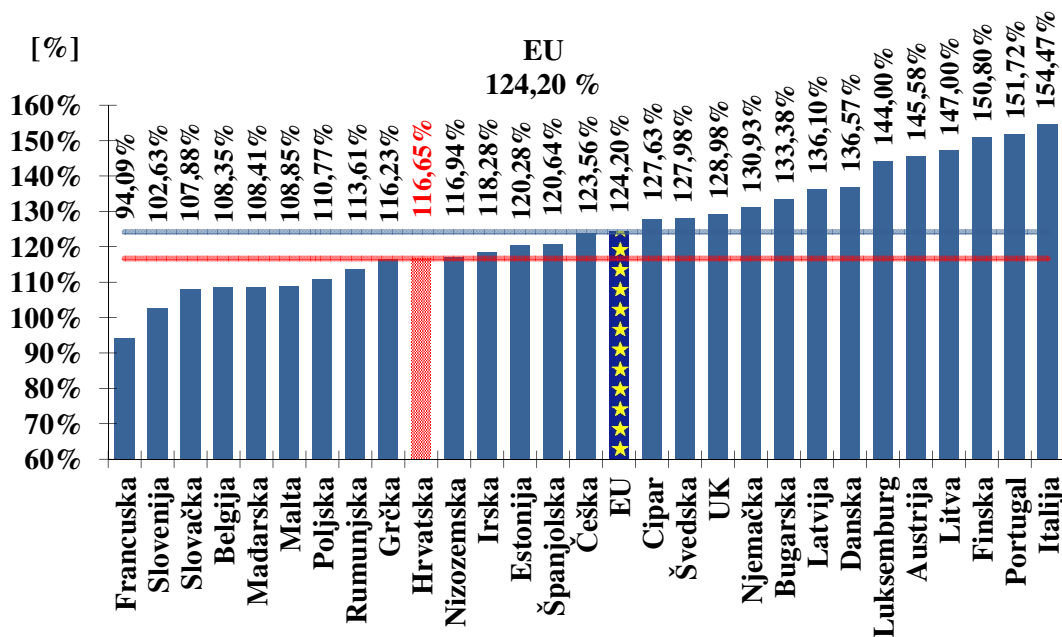
1.3.1 Pregled tržišta

Trendovi iz proteklih razdoblja na tržištu pokretnih komunikacija preslikali su se i u 2011. godini. Uzimajući u obzir pad cijena kako u svijetu, tako i u RH, 2011. godinu obilježio je i pad prihoda od 15,18 posto uglavnom kao rezultat smanjene osobne potrošnje korisnika uslijed recesije te uslijed utjecaja novih Vladinih poreza, uključujući trošarinu od 6 posto uvedenu u kolovozu 2009. godine.



Slika 1.12. Ukupan prihod od telefonskih usluga u pokretnoj mreži

Trenutno se većina prihoda operatora pokretnih javnih komunikacijskih mreža temelji na telefonskim uslugama. Međutim, u skladu s trendovima na tržištu, kako u svijetu, tako i u RH, proteklo razdoblje obilježila je i rastuća potražnja za korištenjem usluge širokopojasnog pristupa internetu u pokretnim javnim komunikacijskim mrežama. Može se zaključiti da je tržište pokretnih komunikacija vrlo dobro razvijeno, što ne znači da nema još dovoljno prostora za poboljšanja i u pogledu kakvoće, cijena i raznovrsnosti usluga. Ipak gustoća korisnika pokretnih javnih komunikacijskih mreža ne može rasti u nedogled. Da bi očuvali visinu prihoda, operatori će morati nuditi širokopojasni pristup i nove usluge u skladu s korisničkim zahtjevima što će u konačnici dovesti do povećanja broja korisnika i do tendencije većeg korištenja usluga pokretnih javnih komunikacijskih mreža općenito. U većini zemalja, među kojima je i RH, gustoća korisnika je premašila 100 posto u odnosu na broj stanovnika (slika 1.13.).

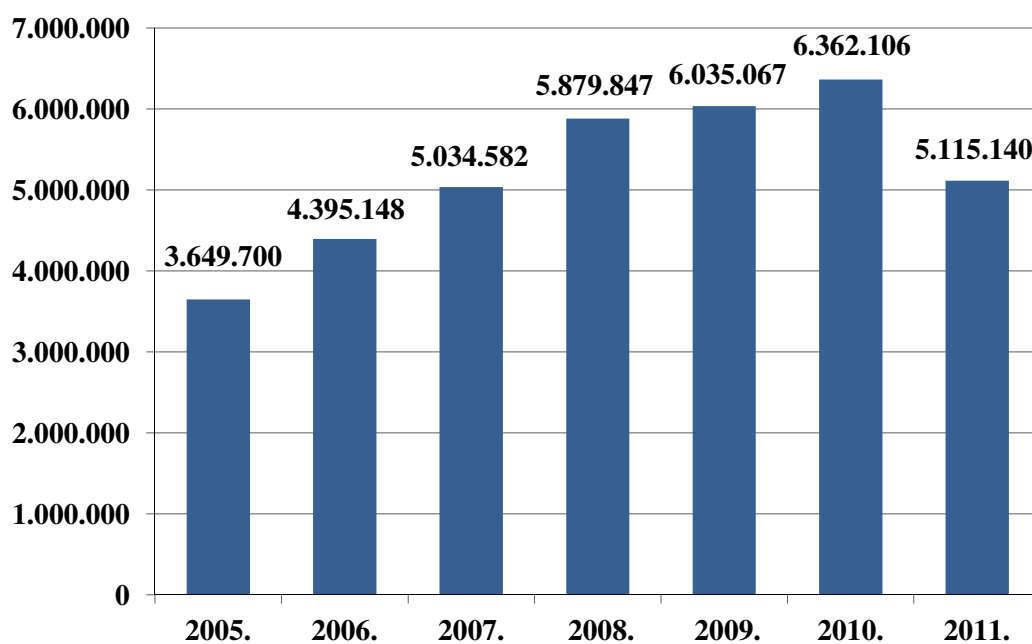


Slika 1.13. Usporedba gustoće korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u EU⁷ i RH

Unatoč mnogim prijašnjim predviđanjima zasićenja pri doseganju razine od 100 posto, gustoća korisnika⁸ telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži i dalje raste, u nekim zemljama čak prelazi 150 posto u odnosu na broj stanovnika. Istina, u ovu gustoću je uključen i dio korisnika koji imaju više telefona i više SIM kartica te dio korisnika bez pretplatničkog odnosa čija kartica još nije istekla, iako se možda već mjesecima ne koristi. Upravo iz navedenog razloga broj korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži u RH smanjen je na kraju 2011. godine za 19,59 posto u odnosu na kraj 2010. godine.

⁷ Usporedba gustoće korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži u RH sa zadnjim dostupnim podacima EU (podaci se odnose na listopad 2010. godine).

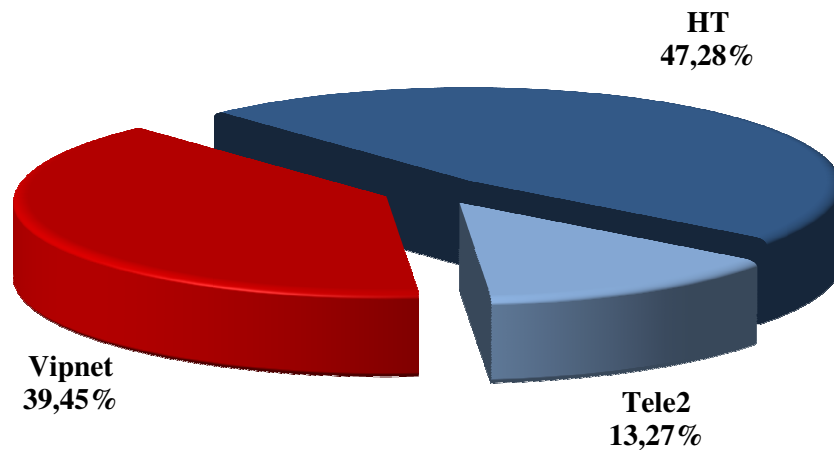
⁸ U metodologiji prikupljanja i prikaza podataka broj korisnika predstavlja broj aktivnih brojeva u pokretnim mrežama.



Slika 1.14. Broj korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži

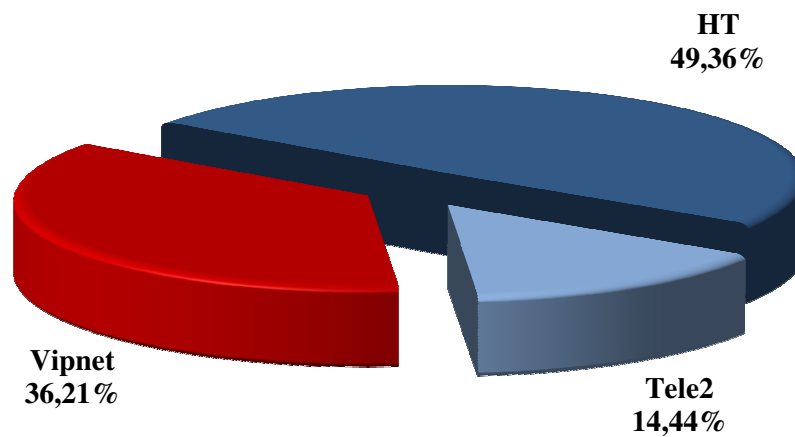
Na tržištu pokretnih komunikacija broj korisnika na kraju 2011. godine iznosio je 5.115.140 korisnika (slika 1.14). Smanjenje broja korisnika rezultat je promjene načina prikupljanja podataka od strane HAKOM-a, odnosno drugačijeg prikazivanja broja aktivnih korisnika bez pretplatničkog odnosa u odnosu na prethodna razdoblja. U cilju dobivanja konzistentnih i usporedivih podataka za sve operatore na tržištu, HAKOM je izmijenio definiciju aktivnog korisnika bez pretplatničkog odnosa na način da su svi operatori obvezni dostaviti broj onih aktivnih korisnika bez pretplatničkog odnosa koji su u zadnjih 90 dana barem jednom koristili uslugu u mreži pokretnih komunikacija ili nadopunili račun putem bona što do sada nije bio slučaj. Do sada su, ovisno o operatoru, operatori dostavljali podatke na način da su se aktivnim korisnicima smatrali korisnici koji su koristili uslugu u mreži pokretnih komunikacija ili nadopunili račun putem bona u zadnjih 90, 180 i 270 dana. Rezultat je smanjenje broja korisnika bez pretplatničkog odnosa, odnosno posljedično i smanjenje ukupnog broja korisnika operatora mreže pokretnih komunikacija.

Analizom udjela na maloprodajnoj razini, a vezano uz telefonske usluge u pokretnoj mreži, HT je zadržao vodeću poziciju s obzirom na sva tri promatrana segmenta (slike 1.15., 1.16. i 1.17.) dok je treći operator Tele2 povećao svoj tržišni udio u odnosu na isto razdoblje u 2010. godini.

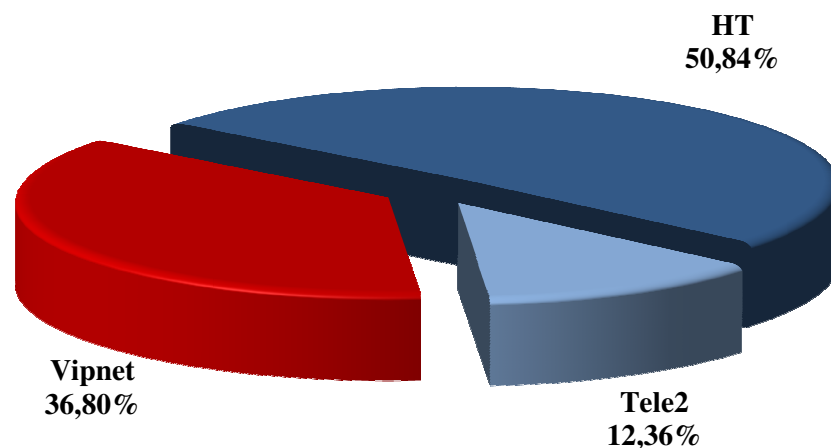


Slika 1.15. Tržišni udio s obzirom na broj korisnika

Navedeno pokazuje da na tržištu elektroničkih komunikacija u RH postoje tri stabilna operatora koji su krajnjim korisnicima u mogućnosti ponuditi inovativne usluge visoke kvalitete. Razlozi razvoja ovog segmenta tržišta rezultat su u prvom redu snižavanja cijena telefonskih usluga u pokretnoj mreži kao posljedica djelovanja trećeg operatora pokretnih javnih komunikacijskih mreža, odnosno pojačanog tržišnog natjecanja, kao i povećano korištenje usluga u pokretnim u odnosu na nepokretne javne komunikacijske mreže.



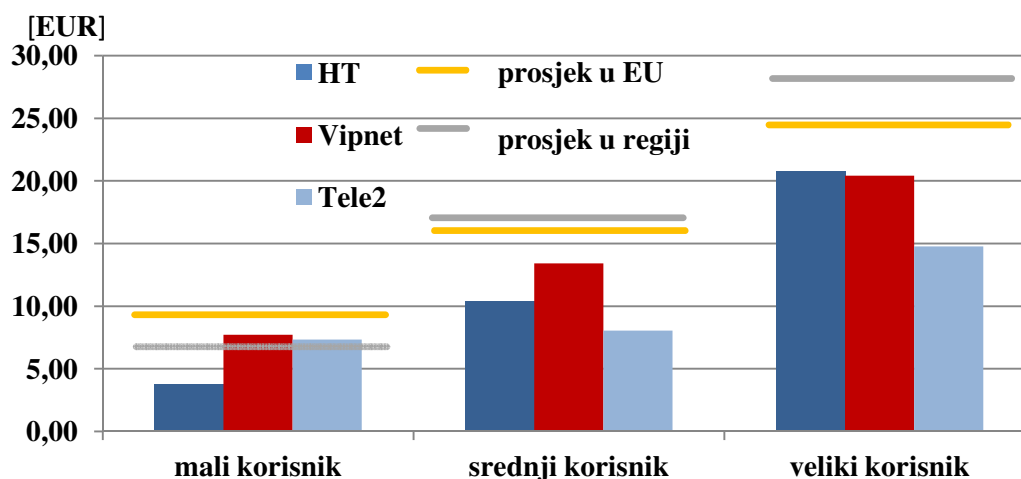
Slika 1.16. Tržišni udio s obzirom na ukupni prihod od telefonskih usluga u pokretnoj mreži



Slika 1.17. Tržišni udio s obzirom na ukupni odlazni telefonski promet

Utjecaj na porast udjela trećeg operatora imale su, između ostalog, i regulatorne odluke HAKOM-a o uvođenju asimetričnih cijena završavanja poziva u mrežu trećeg operatora javne pokretne komunikacijske mreže. Odluke su donesene kako bi stvorile strukturu koja teži razvoju održivog tržišnog natjecanja. HAKOM je svojim regulatornim aktivnostima stvorio takve uvjete na pripadajućim veleprodajnim tržištima da je operatorima omogućena ponuda atraktivnijih paketa po nižim cijenama.

Na tržištu pokretnih komunikacija u RH djeluju tri operatora, koji sveukupno nude desetke tarifnih paketa. Uspoređujući OECD košare u RH (slika 1.18.), moguće je uočiti da su niže od EU prosjeka⁹ ili prosjeka zemalja iz regije koje žele članstvo u EU¹⁰.



Slika 1.18. OECD košara korištenja usluga pokretnih komunikacijskih mreža

⁹ Izvor: Europska komisija, Digital Agenda Scoreboard 2011-podatak za 2010. godinu.

¹⁰ Zemlje potencijalni kandidati i kandidati za članstvo u EU: Albanija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Kosovo, Makedonija i Srbija.

1.3.2 Regulatorne mjere

Praćenje i provođenje regulatornih obveza određenih operatorima sa značajnom tržišnom snagom (HT, Vipnet i Tele2) u srpnju 2009. godine, na tržištima koja su usko vezana uz telefonske usluge u pokretnoj mreži, nastavljeno je i u 2011. godini u skladu s interesima tržišta i daljnjim razvojem tržišnog natjecanja. Također, započeta je provedba projekta izrade troškovnih modela za sva tri operatora pokretnih mreža što predstavlja jedini regulatorni aspekt koji trenutno nije u potpunosti usklađen s postojećom europskom praksom. Završetak projekta očekuje se tijekom 2012. godine. Isto tako, tijekom 2012. godine očekuje se novi krug analize mjerodavnog tržišta usko vezanog uz telefonske usluge u pokretnoj mreži u skladu s Preporukom EK o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji.

Tržište završavanja poziva u određenu javnu pokretnu komunikacijsku mrežu

Cijene završavanja poziva u određenu javnu pokretnu komunikacijsku mrežu, određene odlukom HAKOM-a iz srpnja 2009. godine, čiji je sastavni dio dokument Analiza tržišta završavanja (terminacije) poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu, primjenjuju se od 1. siječnja 2010. godine. Za svaku sljedeću godinu operatori sa značajnom tržišnom snagom obvezni su cijene mijenjati u skladu s metodologijom referentnih vrijednosti, odnosno utvrditi ih na razini europskog prosjeka na način kako je definirano analizom tržišta, sve dok HAKOM ne bude u mogućnosti primijeniti troškovno usmjerenu cijenu.

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

Sukladno analizi tržišta iz 2009. godine, Tele2 je od 1. siječnja 2011. godine trebao primjenjivati niži stupanj asimetrije, odnosno stupanj asimetrije od 20 posto. Međutim, uzevši u obzir da tržišni udio operatora Tele2 tijekom 2010. godine nije porastao u dovoljnoj mjeri, odnosno mjeri koja bi mogla podnijeti sniženje cijene završavanja poziva za čak 35 posto (sukladno izračunu HAKOM-a) što bi predstavljalo najviši pad unutar razdoblja od godine dana, promatrajući većinu europskih zemalja te činjenicu da bi prethodni spomenuti pad naštetio tržišnom udjelu Tele2, a samim time i djelotvornom tržišnom natjecanju, Vijeće HAKOM-a je u prosincu 2010. godine donijelo odluku o zadržavanju razine asimetrije od 30 posto do 30. lipnja 2011. godine, odnosno na razini iz 2010. godine.

Neovisno o stupnju asimetrije, za operatore HT i Vipnet, s 1. siječnjem 2011. godine, na snagu su stupile nove cijene za uslugu završavanja poziva u iznosu od 0,396 kn/min, što predstavlja sniženje cijene od 29,3 posto. Istodobno cijena za istu uslugu operatora Tele2, sa zadržavanjem iznosa asimetrije od 30 posto, iznosi 0,515 kn/min, što predstavlja sniženje u odnosu na 2010. godinu od istih 29,3 posto. Tele2 je od 1. srpnja 2011. do 31. prosinca 2011. godine primjenjivao veleprodajnu cijenu za uslugu završavanja poziva u iznosu od 0,475 kn/min, s obzirom da je razina asimetrije u tom razdoblju 20 posto, kako je i definirano u analizi tržišta završavanja poziva iz 2009. godine. Ispravnost HAKOM-ove odluke o uvođenju stupnja asimetrije u iznosu od 30 posto za prvu polovinu, odnosno 20 posto za

drugu polovinu 2011. godine, kao i postavljanja cijena na razinu na kojoj operatori nisu u mogućnosti uslugu završavanja poziva naplaćivati iznad troška, vidljiva je kroz povećanje volumena tržišta i tržišnog udjela Tele2, čime je djelotvorno tržišno natjecanje na tržištu pokretnih mreža još više došlo do izražaja.

U skladu s metodologijom definiranom analizom mjerodavnog tržišta, operatori sa značajnom tržišnom snagom obvezni su cijene za 2012. godinu utvrditi na razini europskog prosjeka na način kako je definirano analizom tržišta, sve dok HAKOM ne bude u mogućnosti primijeniti troškovno usmjerenu cijenu. Ranije spomenute cijene bile su na snazi do 31. prosinca 2011. godine. U skladu s navedenim, za 2012. godinu određena je cijena završavanja poziva u mrežu HT-a i Vipnet-a u iznosu od 0,301 kn/min, dok ista u mrežu operatora Tele2, zbog asimetrije od 10 posto određene analizom mjerodavnog tržišta, iznosi 0,331 kn/min. Nove cijene za operatore HT i Vipnet predstavljaju sniženje od oko 24 posto u odnosu na 2011. godinu, dok će Tele2, u odnosu na drugu polovinu 2011. godine, imati cijenu nižu za 30,31 posto.

Cilj HAKOM-a je bio, snižavanjem cijena usluga završavanja poziva u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži, onemogućiti operatore sa značajnom tržišnom snagom da na mjerodavnim tržištima iskorištavaju svoj dominantni položaj naplaćivanjem previsokih cijena te kako bi osigurao djelotvorno i održivo tržišno natjecanje, kao i najveće pogodnosti za krajnje korisnike usluga.

Maloprodajni paketi u pokretnoj mreži

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

Troškovni modeli operatora pokretne mreže

U prvom polugodištu 2011. godine završene su aktivnosti vezane uz postupak javne nabave za savjetničke usluge za provedbu projekta „Troškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom.“ Iako su metode „usporedivih vrijednosti“ (eng. *benchmark*) i „maloprodajna cijena minus“ (eng. *retail minus*) bile korisne kao prijelazne metode regulacije cijena, troškovni modeli bi trebali predstavljati konačno sredstvo pri provedbi obveze nadzora cijena. HAKOM će stoga razviti i primijeniti troškovne modele na temelju pristupa "odozdo prema gore" (eng. *bottom-up*), između ostalog, i troškovni model za međupovezivanje u pokretnoj mreži.

Rezultat troškovnih modela za pokretne (i nepokretne) mreže je izračun jediničnih troškova mreže koji su nužni za pružanje proizvoda i usluga. Međutim, ne mogu se automatski na temelju jediničnih troškova odrediti regulirane cijene usluga. Pitanje određivanja reguliranih cijena na temelju jediničnih troškova su od ključne važnosti za nacionalna regulatorna tijela. HAKOM će, u skladu s Preporukom EK o regulaciji cijena završavanja (terminacije) poziva

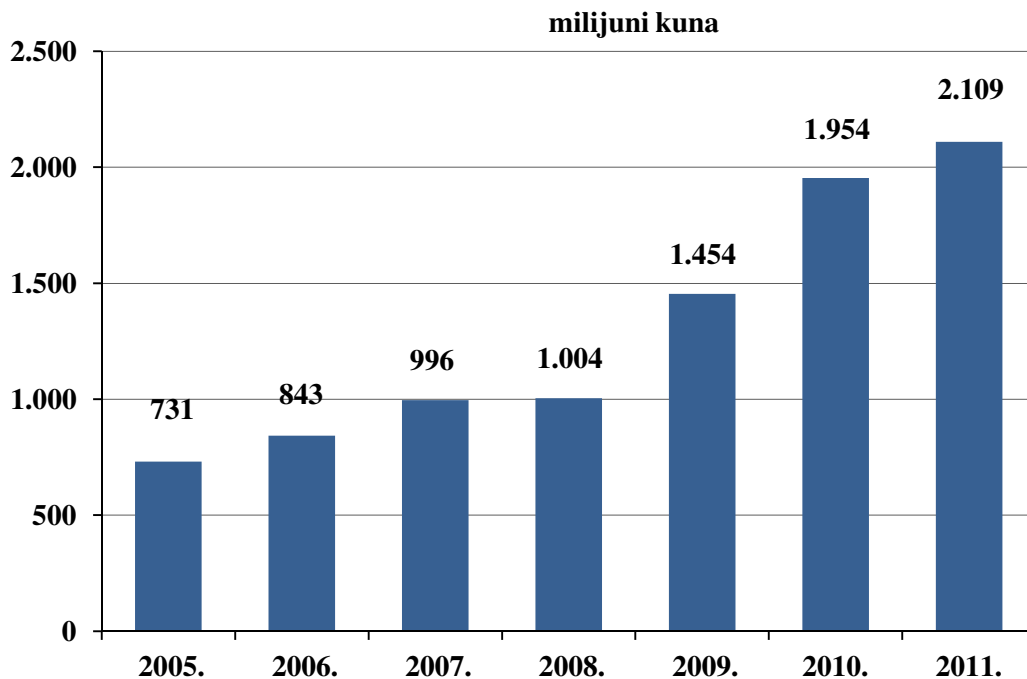
iz 2009. godine, za određivanje naknada za završavanje poziva, u cilju promicanja učinkovite proizvodnje i korištenja usluga te radi smanjenja mogućnosti narušavanja tržišnog natjecanja, koristiti model "odozdo prema gore".

Krajem 2011. godine završena je javna rasprava u kojoj su predstavljena početna stajališta HAKOM-a o razradi i primjeni troškovnih modela u kojima predlaže modeliranje pokretnih mreža svih postojećih operatora - HT-a, Vipnet-a i Tele2. Uz modeliranje postojećih operatora, uobičajena je praksa modeliranje generičkog operatora, i to hipotetskog novog operatora na hrvatskome tržištu. Budući da je simetrična regulacija dugoročni trend u EU, modeliranje generičkog operatora daje komplementarne rezultate koji pomažu u procesu odlučivanja. Konačna odluka kojom će se definirati metodologija izrade i način primjene troškovnih modela se očekuje sredinom 2012. godine.

1.4 Usluga pristupa internetu

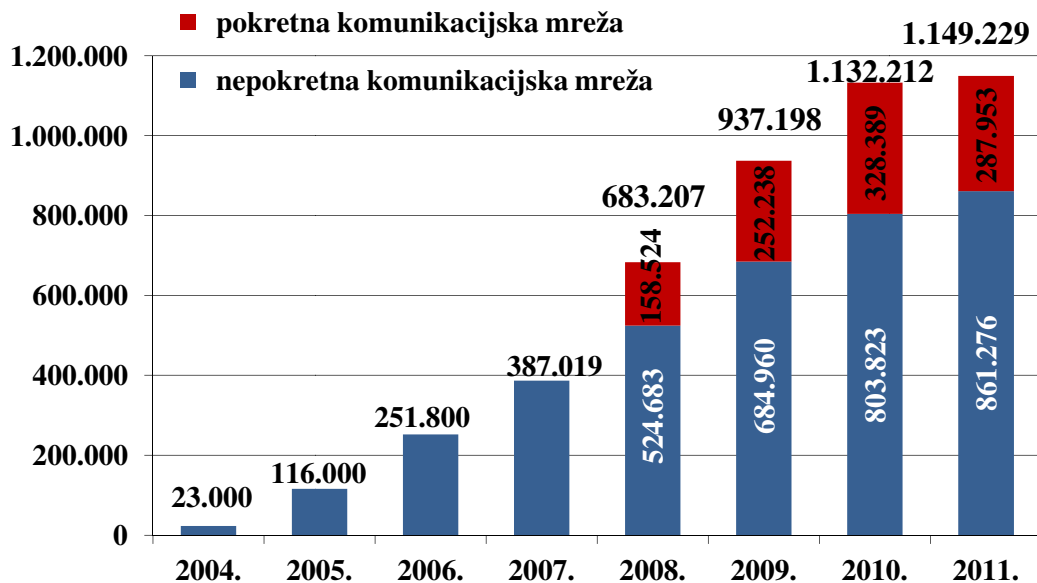
1.4.1 Pregled tržišta

Internet kontinuirano raste u cijelom svijetu. Osnovna značajka je dostupnost velikog broja informacija, podataka i dokumenata uz prihvatljivu cijenu pristupa. U području razvoja širokopojasnog pristupa na razini EU Digitalna agenda za Europu po prvi put donosi konkretne mjere i ciljeve te preporučene rokove za ispunjavanje tih ciljeva, kako bi se ostvarila najveća pogodnost od takva razvoja za gospodarstvo i stanovništvo EU. Neovisno o naporima EK u promicanju razvoja širokopojasnog pristupa, države članice EU u posljednjih nekoliko godina samostalno donose nacionalne planove i strategije razvoja širokopojasnog pristupa. Slijedeći predanost načelima društva znanja, slobodnog tržišnog gospodarstva i aktivne politike pristupanja EU, i Vlada RH strateški se opredijelila za prorazvojnu, uravnoteženu i jasnu politiku razvoja širokopojasnog pristupa i širokopojasnih usluga koju će provoditi nadležne institucije u djelokrugu svoje nadležnosti.



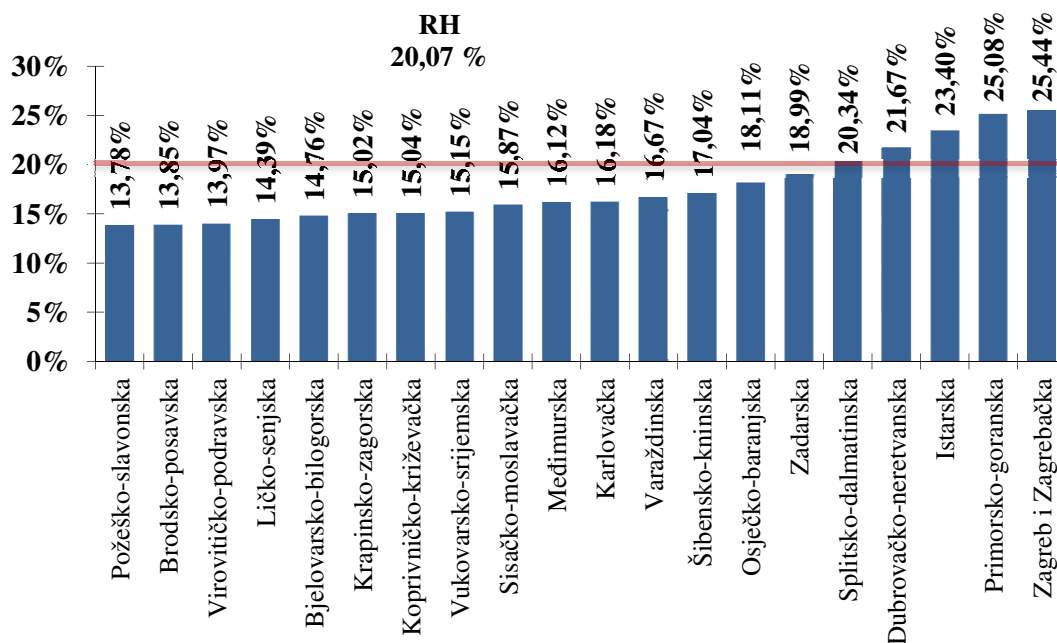
Slika 1.19. Ukupni prihod od usluge pristupa internetu

Kao rezultat ubrzanog razvoja i korištenja širokopojasnog pristupa internetu, usluga pristupa internetu svojim udjelom sve značajnije sudjeluje u sveukupnom prihodu. Prihod od prijenosa podataka iz godine u godinu raste značajno i u 2011. godini u odnosu na 2010. godinu povećao se za oko 8 posto.



Slika 1.20. Broj priključaka širokopojsnog pristupa internetu

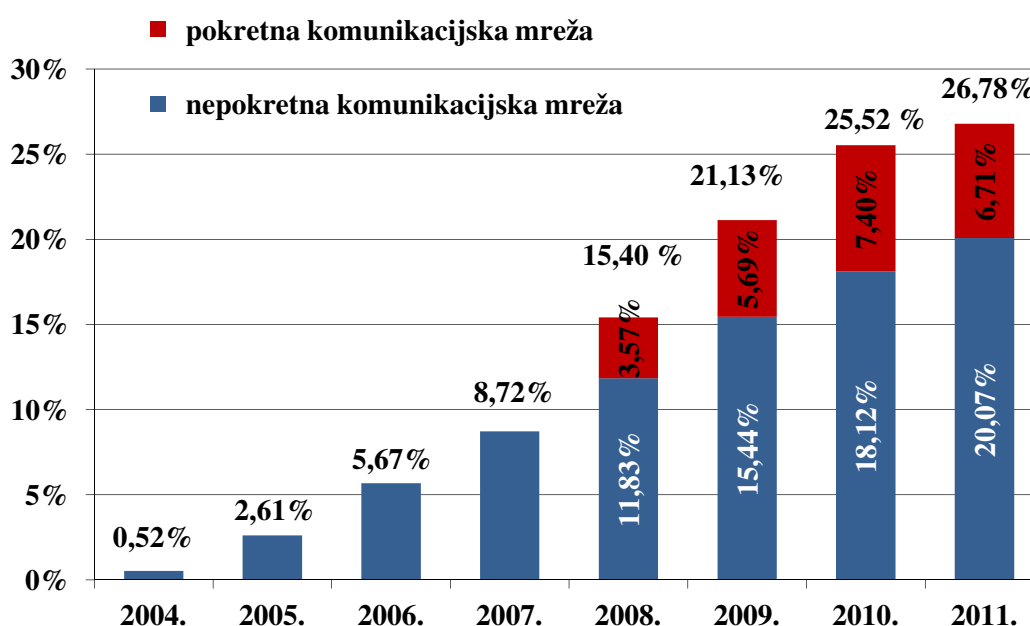
U RH broj priključaka širokopojsnog pristupa internetu u nepokretnim mrežama i dalje raste te je na kraju 2011. godine dosegao broj od 861.276 priključaka, odnosno oko 7 posto više nego u istom razdoblju prethodne godine. Do porasta je došlo u gotovo svim županijama, što pokazuje da operatori svoje usluge nude na cijelom teritoriju RH. Međutim, iako smanjena nakon državnih poticaja u prošlom razdoblju, i dalje je prisutna značajna neravnomjerna rasprostranjenost zastupljenosti širokopojsnih priključaka po pojedinim županijama, a time i opravdanost selektivnih poticaja u razvoj širokopojsnog pristupa internetu.



Slika 1.21. Gustoća priključaka širokopojsnog pristupa internetu putem nepokretne mreže u RH po županijama

S obzirom na svjetsku gospodarsku krizu, vlade mnogih država kao i EU, vodeći računa o pozitivnim učincima koje uporaba infrastrukture širokopojasnog pristupa ima na gospodarstvo u cjelini, utemeljili su posebne fondove ili omogućili posebna sredstva za razvoj ove infrastrukture, osobito izgradnjom žičnih i bežičnih mreža nove generacije u područjima u kojima nema pristupa internetu ili na područjima gdje takva izgradnja nije isplativa na tržišnoj osnovi. To je RH i učinila, te je tako do kraja 2008. godine na osnovu provedenog natječaja za dodjelu općih poticajnih sredstava za razvoj širokopojasne infrastrukture na područjima gdje ne postoji dostatan interes za razvoj i ulaganje u infrastrukturu širokopojasnog pristupa internetu, HAKOM dodijelio preko 16 milijuna kuna. Uz to, HAKOM je pokrenuo program potpora razvoju širokopojasnosti na područjima od posebne državne skrbi, planinsko-brdskim područjima i otocima za ciljane grupe korisnika (školstvo, zdravstvo i drugo) prema kojem će se sljedećih nekoliko godina uložiti 100 milijuna kuna.

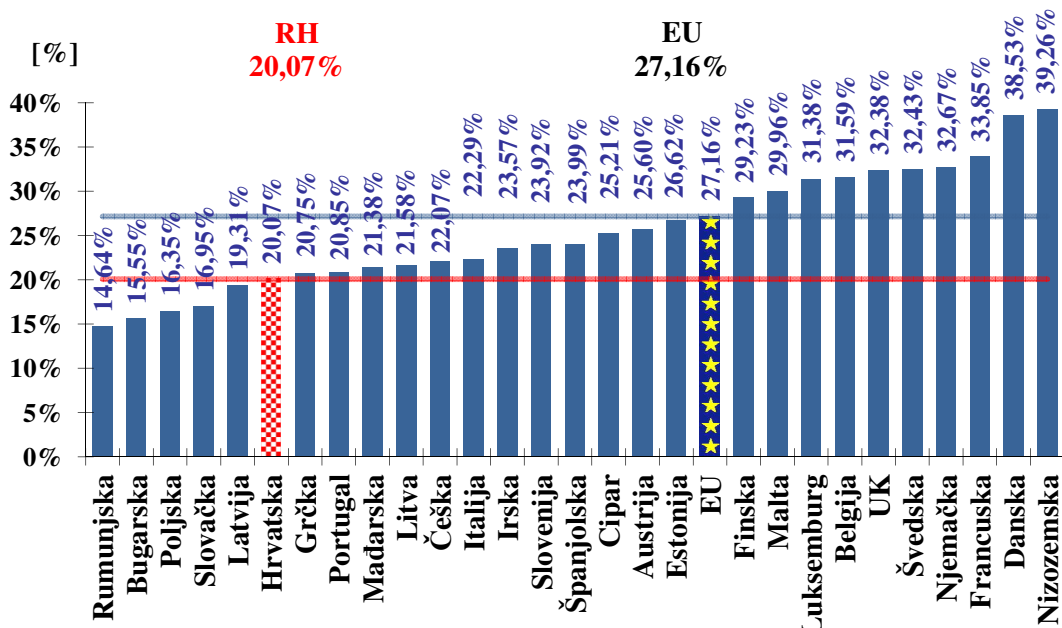
Tržište širokopojasnih usluga u RH i dalje ima dobru priliku za znatan rast s obzirom da se 47,39 posto hrvatskih kućanstava spaja putem širokopojasnog priključka u nepokretnoj mreži. Naime, u odnosu na kraj 2010. godine broj korisnika širokopojasnog pristupa internetu, prikazan na slici 1.19., porastao je za 1,5 posto te je prema podacima za kraj 2011. godine ukupan broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu iznosio 1.149.229 što daje gustoću širokopojasnih priključaka od 26,78 posto gledajući ukupno mreže nepokretnih i pokretnih komunikacija. Širokopojasni pristup internetu putem tehnologija u mrežama nepokretnih komunikacija dosegao je gustoću s obzirom na broj stanovnika od 20,07 posto dok je širokopojasni pristup internetu putem tehnologija u mrežama pokretnih komunikacija dosegao gustoću od 6,71 posto (slika 1.21.).



Slika 1.22. Gustoća priključaka usluge širokopojasnog pristupa internetu

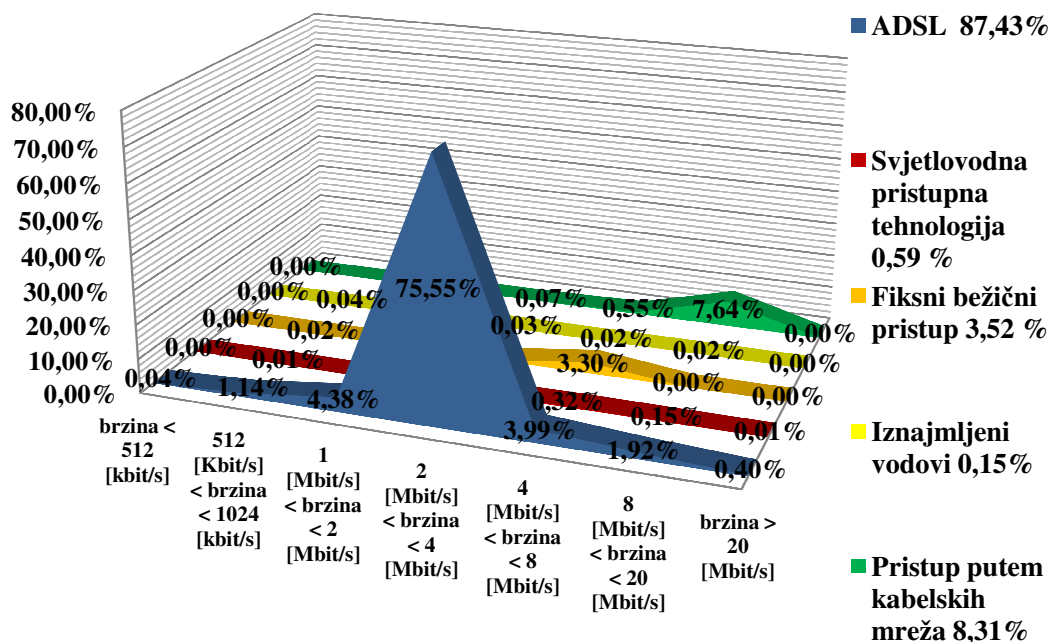
Taj rast, međutim, nije zadovoljavajući. Na temelju analize stanja razvijenosti širokopojasnog pristupa u RH vidljivo je zaostajanje u broju priključaka širokopojasnog pristupa za prosjekom država članica EU (slika 1.23.). RH spada u grupu slabije razvijenih europskih zemalja po gustoći širokopojasnih priključaka. Unatoč velikom porastu broja korisnika u RH i dalje postoje značajne mogućnosti za rast s obzirom na gustoću 20,07 posto širokopojasnih

priključaka u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u odnosu na prosječnih 27,16 posto u zemljama EU¹¹.



Slika 1.23. Gustoća širokopojasnih priključaka u zemljama članicama EU i RH

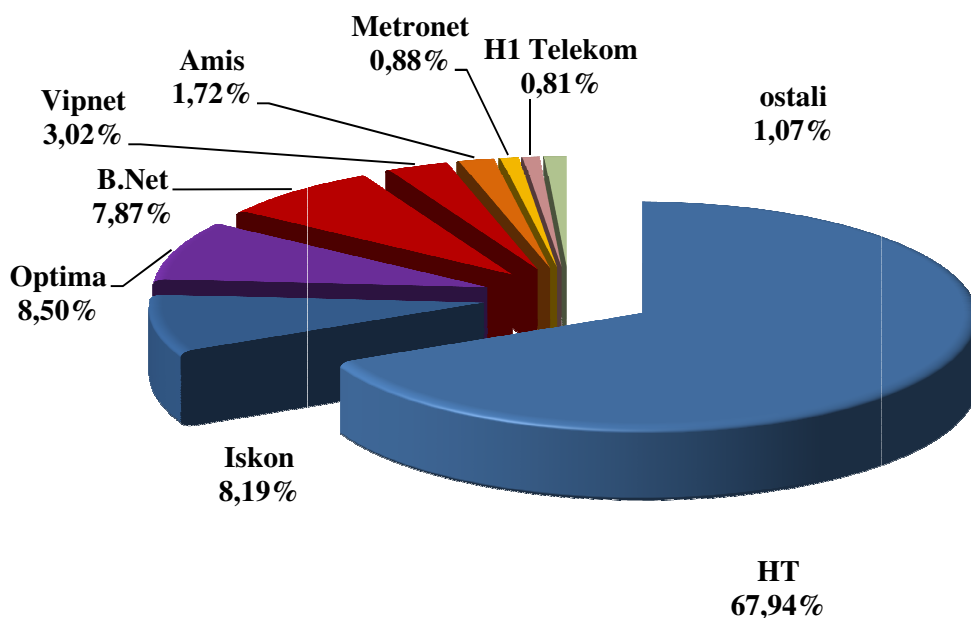
Širokopojasni pristup internetu moguće je ostvariti putem različitih pristupnih tehnologija i pristupnih medija. Analiza trenutne tehnološke zastupljenosti pokazuje dominaciju jedne vrste pristupa vezane uz postojeću mrežu bakrenih parica, koja zadovoljava trenutne mogućnosti, ali ne omogućava značajni kvalitativni iskorak u dostupnosti širokopojasnog interneta i pristupnim brzinama.



Slika 1.24. Postotni udio širokopojasnih priključaka po tehnologiji pristupa i brzini spajanja

¹¹ Izvor: Europska komisija, Digital Agenda Scoreboard 2011-podatak za lipanj 2011. godine.

Većina operatora pruža širokopojasni pristup internetu putem ADSL tehnologije (slika 1.24.). S obzirom na raspodjelu broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži prema tehnologiji pristupa u RH ADSL je zastupljen s 87,43 posto. Od ostalih tehnologija pristupa najzastupljeniji je pristup putem kabljskih mreža sa 8,31 posto.



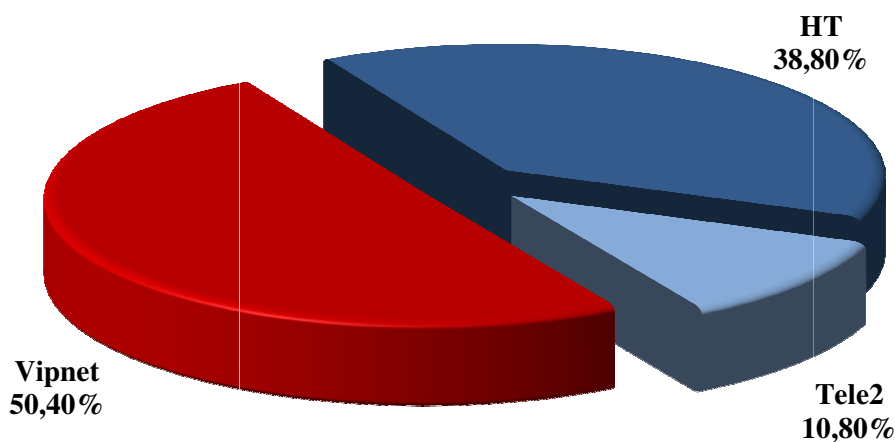
Slika 1.25. Raspodjela broja širokopojasnih priključaka u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži (po operatorima)¹²

HT i Iskon imaju visok tržišni udjel, na što je u znatnoj mjeri utjecalo to da je HT bivši monopolistički operator, a Iskon se nalazi u njegovom 100 postotnom vlasništvu. Iako su HT i Iskon kroz proteklo razdoblje izgubili dio svog tržišnog udjela, to nije značajnije utjecalo na položaj operatora na tržištu, odnosno na njihovu tržišnu snagu, s obzirom da su HT i Iskon i na kraju 2010. godine imali najveći tržišni udjel koji je s obzirom na prikupljene podatke iznosio 79,28 posto, dok je tržišni udjel ostalih operatora iznosio 20,72 posto.

Trend pada tržišnog udjela HT-a i Iskon-a ukazuje na činjenicu kako tržište postupno postaje konkurentnije, međutim, on nedvosmisleno ukazuje i na značajnu tržišnu snagu HT-a i njegovog povezanog društva Iskona. Naime, bez obzira na mogućnost izbora više operatora koju krajnji korisnici imaju u nekim područjima RH, HAKOM smatra kako odnos snaga navedenih operatora nije takav da bi omogućio djelotvorno tržišno natjecanje. Potvrda navedenog su, osim visokog i stabilnog tržišnog udjela HT-a i Iskona, i zabilježena cjenovna kretanja koja ukazuju da HT i Iskon koristeći svoj tržišni položaj, odnosno provođenjem odgovarajućih cjenovnih politika imaju mogućnost narušavanja postojećeg stanja na tržištu i sprječavanja njegova djelotvornog razvoja. HAKOM smatra da će se trend blagog smanjivanja tržišnog udjela HT-a i njegovog povezanog društva Iskona nastaviti i u idućem razdoblju, ali neće značajno padati što je prepoznato i u analizi tržišta maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu koju je HAKOM proveo u 2011. godini.

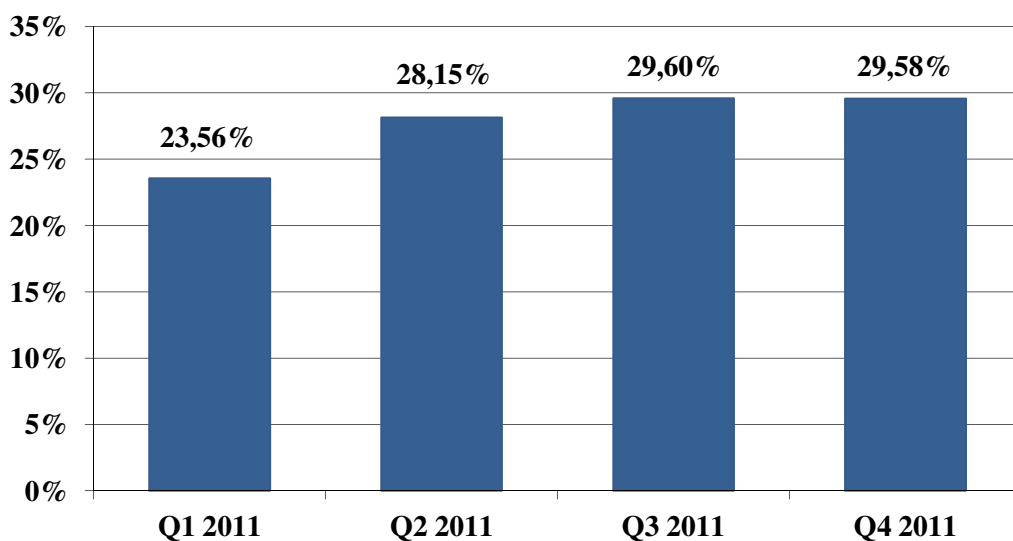
¹² Iskon je u 100 postotnom vlasništvu HT-a.

HAKOM je, u rujnu 2011. godine, na temelju provedene analize tri mjerila¹³ utvrdio potrebu za prethodnom regulacijom na tržištu maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu iz razloga što su istodobno zadovoljena sva tri mjerila iz članka 53. stavka 2. ZEK-a. Po utvrđivanju predmetnog tržišta kao podložnog prethodnoj regulaciji, HAKOM je na temelju analize mjerila potrebnih za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom iz članka 55. stavka 3. ZEK-a, u prvom tromjesečju 2012. godine odredio HT i Iskon operatorima sa značajnom tržišnom snagom na tržištu maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu te im odredio odgovarajuće regulatorne obveze, a što će biti predmet izvješća o radu HAKOM-a za 2012. godinu.



Slika 1.26. Raspodjela broja širokopojasnih priključaka u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži (po operatorima)

¹³ Iako navedeno tržište nije dio mjerodavne Preporuke EK o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji, nacionalna regulatorna tijela ovlaštena su i sama utvrditi da su pojedina tržišta, koja se razlikuju od popisa tržišta iz važeće preporuke, podložna prethodnoj regulaciji, a ovisno o prilikama u svakoj pojedinoj zemlji, ali uz uvjet da se dokaže da su na tim tržištima istodobno zadovoljena tri mjerila (Test tri mjerila).



Slika 1.27. Udio broja korisnika paketa usluga u broju širokopojasnih priključaka putem nepokretne mreže po tromjesečjima

Operatori danas uobičajeno nude pakete usluga (2D, 3D, 4D), jedinstveni pristup, dakle govor, podatke i TV u jednom paketu. Od 2011. godine HAKOM prikuplja podatke o broju paketa usluga te je prema zadnjim dostupnim podacima ukupan broj korisnika paketa iznosio 254.783 što je 29,58 posto od ukupnog broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže. Slika 1.27. pokazuje preferencije korisnika odnosno veliki potencijal koje naše tržište ima u smislu mnogobrojnih mogućnosti vezivanja usluga od strane operatora koji će iste ponuditi krajnjim korisnicima. S obzirom da je s točke gledišta korisnika to povoljnije i jeftinije za očekivati je da će se broj korisnika paketa kao i ponuda operatora u tom smjeru povećavati.

1.4.2 Regulatorne mjere

Razvoj širokopojasnih usluga od iznimnog je značenja za gospodarski razvoj RH te od ključne važnosti za uspostavljanje društva znanja u RH. Najnovije širokopojasne usluge (obrazovanje putem interneta, društveno umrežavanje, IPTV-a visoke kakvoće, rad od kuće i drugo) zahtijevaju odgovarajuće prijenosne kapacitete koje je moguće ostvariti preko svjetlovodne pristupne infrastrukture i odgovarajućih bežičnih tehnologija nove generacije.

Zahvaljujući liberalizaciji na hrvatskom elektroničkom komunikacijskom tržištu operatori već nekoliko godina pokušavaju pronaći put do krajnjih korisnika. Za dinamiku razvoja tržišta širokopojasnog pristupa internetu i povećanje broja korisnika najzaslužniji su omjer cijena i usluge, porast korištenja interneta u općem smislu, povećana dostupnost interneta i stalno rastuća svijest korisnika o internetu kao izvoru poslovnih informacija, zabavnih i ostalih sadržaja.

Osim navedenog, razvoj tržišta širokopojasnog pristupa internetu uzrokovan je i sve izraženijom konkurencijom između operatora kao i regulatornim mjerama koje je HAKOM provodio u interesu operatora i korisnika te kroz niz regulatornih odluka na području tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa stvorio uvjete za daljnji razvoj tržišnog natjecanja.

Tržište veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi

Aktivnosti HAKOM-a u 2011. godini prvenstveno su bile usmjerene na nadgledanje provođenja regulatornih obveza određenih operatoru sa značajnom tržišnom snagom (HT) u prethodnim godinama. Sukladno zakonskim odredbama, HAKOM nije provodio postupak analize tržište veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi te se početak drugog kruga analiza na ovom tržištu očekuje tijekom 2012. godine. Također, započeta je provedba projekta izrade troškovnih modela za operatora HT, jedinog regulatornog aspekta koji nije u potpunosti usklađen s postojećom europskom praksom. Projekt troškovnih modela omogućit će izračun stvarnog troška usluge izdvojene lokalne petlje, odnosno veleprodajne usluge, vezane uz tržište veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi. Završetak navedenog procesa očekuje se tijekom 2012. godine.

Tržište veleprodajnog širokopojasnog pristupa internetu

Na tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa internetu u proteklom razdoblju aktivnosti su bile usmjerene na ostvarivanje već utvrđenih načela i ciljeva regulacije tržišta elektroničkih komunikacija. Jedinu regulatorni aspekt koji nije bio u potpunosti usklađen s postojećom europskom praksom je izračun troškovno usmjerene cijene u skladu s preporukama i smjernicama EK. Stoga je započeta provedba projekta izrade troškovnih modela za operatora HT koji će, između ostalog, omogućiti izračun troška pružanja usluge *bitstream* pristupa na IP razini. Prilikom određivanja cijene usluge *bitstream* pristupa na IP razini uzimat će se u obzir i odnos između veleprodajnih i maloprodajnih cijena kako bi se izbjegli problemi istiskivanja cijena. Završetak navedenog procesa očekuje se tijekom 2012. godine. Isto tako, aktivnosti HAKOM-a u 2011. godini bile su usmjerene na nadgledanje provođenja regulatornih obveza određenih operatoru sa značajnom tržišnom snagom (HT) odlukom iz srpnja 2009. godine. Novi krug analiza na ovom tržištu očekuje se tijekom 2012. godine.

Usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa na IP razini

U kolovozu 2011. godine pokrenut je postupak izmjene „postotka X“ za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (*bitstream* pristupa) na IP razini. Postupak je pokrenut sukladno regulatornoj obvezi nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva koja je HT-u određena odlukom Vijeća HAKOM-a iz srpnja 2009. godine na tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Prema navedenoj odluci, cijena veleprodajnog širokopojasnog pristupa ne smije omogućavati HT-u iskorištavanje položaja značajne tržišne snage na predmetnom veleprodajnom i povezanim maloprodajnim tržištima.

Uvidom u tromjesečne podatke s tržišta elektroničkih komunikacija, utvrđeno je da je od donošenja odluke Vijeće HAKOM-a iz ožujka 2010. o iznosu „postotka X“ u visini od 40 posto i primjene tako određenih veleprodajnih cijena ostvaren vrlo mali broj priključaka na temelju navedene veleprodajne usluge, pri čemu je većina priključaka ostvarena od strane HT-ovog povezanog društva Iskon Internet. Stoga je HAKOM smatrao da postoji mogućnost kako iznos „postotka X“ u visini od 40 posto omogućava HT-u iskorištavanje položaja značajne tržišne snage.

Daljnjom provjerom, to jest analizom revidiranih regulatornih financijskih izvještaja dostavljenih od strane HT-a, zaključeno je kako postojeća razina maloprodajnih i veleprodajnih cijena dovodi do istiskivanja margine operatora korisnika, što predstavlja

iskorištavanje položaja značajne tržišne snage. Stoga je Vijeće HAKOM-a u studenom 2011. godine donijelo odluku kojom se HT-u određuje primjena „postotka X“ na iznos od 60 posto.

Ova odluka je od iznimne važnosti za razvoj tržišta širokopojasnog pristupa internetu jer se uslugom *bitstream* pristupa operatorima korisnicima omogućava pružanje širokopojasnog pristupa internetu na cijelom teritoriju RH. Naime, navedena veleprodajna usluga omogućava pružanje širokopojasnog pristupa internetu na maloprodajnoj razini i na onim područjima na kojima postoje tehnička ograničenja za pružanje usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji.

Temeljem zahtjeva operatora Vipnet i Metronet u listopadu 2011. godine pokrenut je postupak izmjene Standardne ponude HT-a za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Ocijenjeno je kako uvjeti u Standardnoj ponudi otežavaju i nepotrebno usporavaju postupak realizacije veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Takvi uvjeti predstavljali su prepreku razvoju tržišnog natjecanja prepoznatu u analizi tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa, a koja se nametanjem regulatornih obveza na navedenom mjerodavnom tržištu nastojala spriječiti. Stoga je pokrenut postupak izmjene Standardne ponude radi osiguranja primjene regulatornih obveza, osobito u dijelu koji se odnosi na uvjete, rokove i postupke realizacije veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Radi ekonomičnosti vođenja postupka navedeni postupak objedinjen je s postupkom izmjene uvjeta i cijena usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju FTTH rješenja. Konačna odluka u objedinjenom postupku donesena je 15. prosinca 2011. godine. Izmijenjeni uvjeti doprinijet će unapređenju procesa realizacije veleprodajnog širokopojasnog pristupa, a time i do daljnjeg razvoja tržišta širokopojasnog pristupa internetu.

U lipnju 2011. godine HT je objavio Standardnu ponudu veleprodajnog širokopojasnog pristupa dopunjenu uvjetima i cijenama za FTTH tehnologiju. Naime, navedena obveza proizlazi iz odluke Vijeća HAKOM-a iz srpnja 2009. godine, čiji je sastavni dio analiza tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa, kojom se HT određuje operatorom sa značajnom tržišnom snagom na tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Između ostalog, HT-u je određeno da ostalim operatorima mora pružiti pristup za pružanje usluge *bitstream* pristupa na IP razini temeljem FTTH rješenja, odnosno određena je regulacija svjetlovodne pristupne infrastrukture.

Smatrano je da objavljeni uvjeti i cijene usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju FTTH tehnologije nisu u skladu s regulatornim obvezama određenim HT-u. Stoga je u srpnju 2011. pokrenut postupak izmjene Standardne ponude u dijelovima koji se odnose na uvjete i cijene za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa internetu na temelju FTTH tehnologije. Radi ekonomičnosti vođenja postupka navedeni je postupak objedinjen s postupkom izmjene uvjeta, rokova i postupka realizacije veleprodajnog širokopojasnog pristupa te je konačna odluka u objedinjenom postupku donesena 15. prosinca 2011. godine.

HT će prema odredbama navedene standardne ponude krajnjim korisnicima moći pružati usluge brzinama pristupa od 20Mbit/s i više. Iste će usluge biti obvezan pružati na veleprodajnoj razini i ostalim operatorima na tržištu. Stoga će svi operatori koji djeluju na tržištu moći ponuditi krajnjim korisnicima kvalitetnije usluge putem mreža sljedeće generacije. Naime, usluge je na tržištu moguće ponuditi na temelju bakrene (postojeće) i svjetlovodne (nove) pristupne infrastrukture. Uzevši u obzir da svjetlovodna infrastruktura pruža znatno veće mogućnosti za krajnjeg korisnika u pogledu kvalitete i raznovrsnosti usluga, uvjeti su postavljeni na način da minimalna brzina koja se nudi korisnicima na

svjetlovodnoj infrastrukturi je maksimalna brzina koja se korisniku može ponuditi na bakrenoj infrastrukturi.

Veleprodajni uvjeti i cijene u standardnoj ponudi su određeni na način da operatori koji će koristiti svjetlovodni pristup HT-a s njim dijele i rizik ulaganja, a u isto vrijeme su veleprodajne cijene postavljene na razinu na kojoj se ostalim operatorima osigurava konkurentnost u pružanju usluga krajnjim korisnicima putem svjetlovodnog pristupa. Naime, nije ekonomski opravdano da svaki operator izgradi vlastitu svjetlovodnu infrastrukturu. Upravo iz navedenog razloga, a uzevši u obzir da sukladno uvjetima djelotvornog tržišnog natjecanja svi operatori na tržištu moraju moći ponuditi usluge krajnjim korisnicima, potrebno je stvoriti model podjele rizika ulaganja na način da svi operatori snose određeni rizik ulaganja u nove tehnologije. S obzirom da se radi o novoj tehnologiji preko koje će se nuditi nove, naprednije i kvalitetnije usluge, rizik ulaganja je prisutan iz razloga što krajnji korisnici možda ne prepoznaju sve prednosti koje donose nove tehnologije.

Ovom standardnom ponudom HT će korisnicima, koji žele imati veće pristupne brzine od onih koji pruža uobičajeni ADSL pristup, moći ponuditi usluge koje se temelje na svjetlovodnoj pristupnoj mreži. Istovremeno će se omogućiti i diversifikacija usluga koje se pružaju putem bakrene i svjetlovodne pristupne infrastrukture, a što će dovesti do promocije pristupa koji se temelji na svjetlovodnoj tehnologiji. Time će se zaštititi nedavna ulaganja operatora korisnika u pristup putem infrastrukture koja se temelji na bakrenim paricama, a koja će se istodobno moći rasteretiti od svih korisnika s velikim pristupnim brzinama u područjima u kojima će se izgraditi svjetlovodna mreža. Veće brzine pristupa predstavljaju priliku i poticaj operatorima za uvođenje i razvoj novih naprednih usluga.

Sukladno ZEK-u cilj HAKOM-a je promicanje djelotvornih ulaganja i inovacija u novu i naprednu infrastrukturu te istodobna zaštita tržišnog natjecanja na dobrobit krajnjih korisnika usluga. HAKOM smatra da su ovom odlukom ispunjena oba cilja te je uvjeren da uvjeti i cijene određeni Standardnom ponudom čine poticajno regulatorno okruženje za ulaganja u novu svjetlovodnu pristupnu infrastrukturu od strane HT-a, ali i novih operatora. Uvođenje mreža nove generacije će usporedo s daljnjim razvojem tržišnog natjecanja dovesti do ispunjavanja ciljeva iz Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u RH, a s konačnim ciljem ostvarivanja boljih uvjeta za krajnje korisnike.

Usluga veleprodajnog širokopojasnog pristupa na novim točkama pristupa

Prema analizi tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa HT je, pored usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na IP razini, obvezan u roku od 90 dana od dana zaprimanja razumnog zahtjeva operatora korisnika za uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa na ostalim razinama pristupa ponuditi takve usluge. S obzirom da je u rujnu 2011. HT zaprimio dva zahtjeva: jedan na Ethernet razini, a jedan na OLT razini, HT je u prosincu 2011. ugradio navedene usluge u Standardnu ponudu veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Navedene točke pristupa, odnosno preuzimanja prometa, nalaze se bliže krajnjem korisniku, što omogućuje operatorima veću slobodu pri kreiranju maloprodajnih usluga, odnosno višu razinu dodane vrijednosti usluzi koju koristi od HT-a.

Tržište maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu

U drugom tromjesečju 2011. godine započeto je s aktivnostima vezanim uz utvrđivanje tržišta maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu. Ovo tržište nije dio važeće Preporuke EK o

mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji, što upućuje na potrebu provođenja Testa tri mjerila radi ocjene djelotvornosti tržišnog natjecanja na navedenom tržištu.

S obzirom da je nakon provedenog postupka Testa tri mjerila utvrđeno da su na tržištu maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu istovremeno zadovoljena sva tri mjerila iz čl. 53. st. 2. ZEK-a, odnosno, da na navedenom tržištu postoje visoke i trajne zapreke za ulazak na tržište strukturne prirode, da struktura tržišta ne teži razvoju djelotvornoga tržišnog natjecanja unutar odgovarajućega vremenskog okvira te da primjena mjerodavnih propisa o zaštiti tržišnog natjecanja sama po sebi ne omogućuje na odgovarajući način uklanjanje nedostataka na tržištu, navedeno tržište je utvrđeno podložnim prethodnoj regulaciji.

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 na tom tržištu te određivanja regulatornih obveza operatorima sa značajnom tržišnom snagom.

Nastavno na provedeni postupak analize tržišta, HAKOM je u prvom tromjesečju 2012. godine odredio HT i Iskon operatorima sa značajnom tržišnom snagom na tržištu maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu te im odredio odgovarajuće regulatorne obveze, a što će biti predmet izvješća o radu HAKOM-a za 2012. godinu..

Strategija razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj

Stanje razvijenosti širokopojasnog pristupa u RH do 2011. godine i odrednice Digitalne agende za Europu predstavljaju temeljna polazišta za donošenje i provedbu Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u RH za razdoblje od 2012. do 2015. godine. Strategija kroz zacrtane ciljeve i mjere želi ostvariti preduvjete za daljnji razvoj širokopojasnog pristupa internetu, te stanovništvu i gospodarstvu približiti korištenje širokopojasnog pristupa i uputiti na sve prednosti koje korištenje širokopojasnog pristupa nudi različitim segmentima društva, poput obrazovanja, zdravstva i javne uprave.

Vezano uz navedeno, HAKOM je u protekloj godini imao aktivnu ulogu u izradi *Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u RH za razdoblje od 2012. do 2015. godine*, kao i akcijskog plana provedbe strategije čiji je nositelj bio MMPI. HAKOM je na ovim dokumentima surađivao s MMPI i Središnjim državnim uredom za e-Hrvatsku¹⁴. Strategijom su utvrđeni strateški ciljevi i mjere za ubrzani razvoj infrastrukture i usluga širokopojasnog pristupa u RH u razdoblju od 2012. do 2015. godine, a namijenjena je gospodarstvu, civilnom društvu, tijelima državne uprave i drugim tijelima javne vlasti, znanstveno-istraživačkim i obrazovnim ustanovama, odnosno svim sudionicima na tržištu elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga koji su uključeni ili će biti uključeni u razvoj i promicanje informacijskog društva, i to ne samo kroz aktivnosti u području poslovanja, već i obrazovanja, zdravstva, javne uprave i drugog. Posebna pozornost je posvećena ulozi lokalne i područne (regionalne) samouprave, koju se nizom planiranih aktivnosti poziva i potiče na djelatno sudjelovanje u razvoju širokopojasnog pristupa i to osobito na otocima, u ruralnim i brdsko-planinskim područjima, gdje nema dostatnog komercijalnog interesa za ulaganja u infrastrukturu širokopojasnog pristupa.

¹⁴ Danas u sklopu Ministarstva uprave.

Provedbenim programom Strategije za razdoblje od 2012. do 2013. godine određuju se tijela državne uprave i druga tijela javne vlasti nadležna za provedbu Strategije te razrađuje ukupno 21 mjera s pripadajućim aktivnostima za provedbu ciljeva Strategije i to po nositeljima provedbe mjera, rokovima provedbe, očekivanim rezultatima, pokazateljima uspješnosti, izvorima i iznosima potrebnih sredstava. Slijedom navedenog, i HAKOM će, s obzirom na ulogu koju ima u razvoju te promicanju važnosti širokopojasnog pristupa, zajedno s nadležnim ministarstvom sudjelovati u provedbi Strategije razvoja širokopojasnog pristupa.

Navedeni dokumenti bi trebali pomoći daljnjem povećanju broja širokopojasnih priključaka u RH kroz poticanje ulaganja u mreže nove generacije pokretnih i nepokretnih mreža koje će krajnjim korisnicima omogućiti inovativne i kvalitetnije usluge.

Stručni nadzori i odluke HAKOM-a

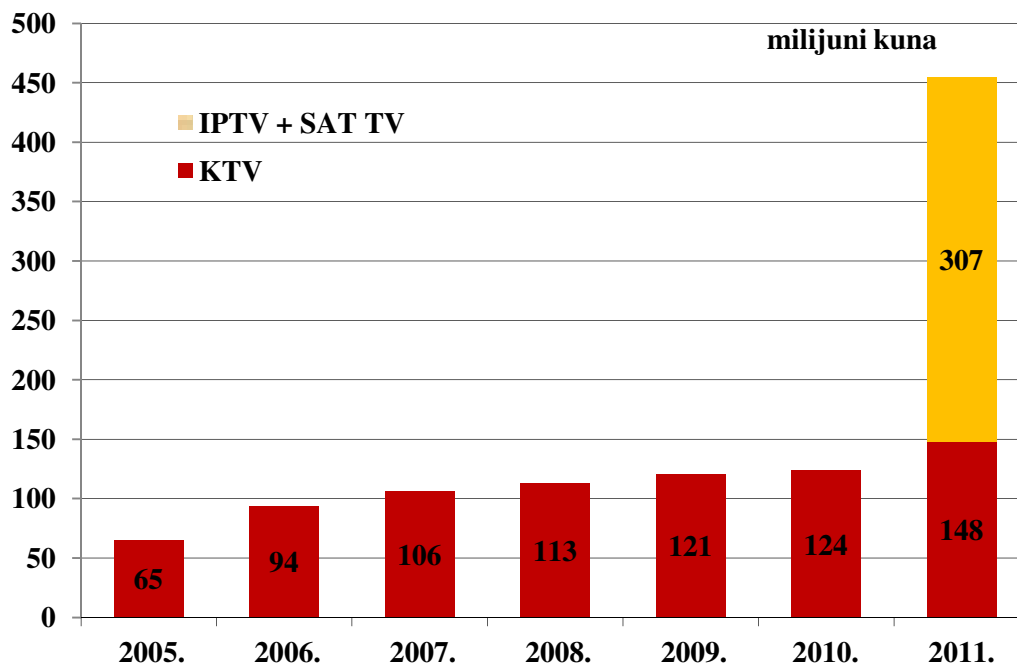
U srpnju 2011. godine obavljen je i stručni nadzor nad HT-om zbog povrede/nepoštivanja regulatorne obveze transparentnosti koja mu je određena na tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Povreda je utvrđena s obzirom da je HT prilikom objave veleprodajnih uvjeta za pružanje usluge samostalnog širokopojasnog pristupa internetu zahtijevao od drugih operatora plaćanje dodatnih troškova, odnosno troškova koji nisu nužni za pružanje navedene usluge. Stoga je HT-u naloženo otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, a sve kako bi se osigurao daljnji razvoj djelotvornog tržišnog natjecanja te da drugi operatori na tržištu nemaju obvezu plaćati dodatne troškove, odnosno troškove koji nisu nužni za pružanje zatražene usluge.

1.5 Televizijske usluge

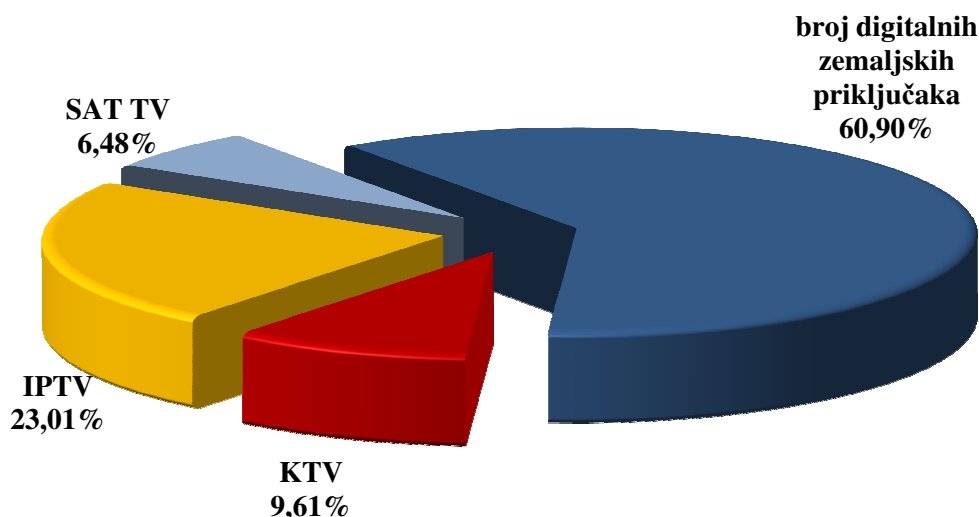
Tržište TV intenzivno se mijenja digitalizacijom audio-vizualnog sadržaja. Digitalizacija audio-vizualnog sadržaja omogućuje brojne nove usluge, koje se temelje na personalizaciji i interaktivnosti, poput vlastitog kreiranja programa, odgođenog prijama programa, videa na zahtjev, interaktivnog glasovanja, sudjelovanje u kvizovima te odabira određene promidžbene poruke. Na tržištu se pojavljuju novi igrači, dok se tradicionalni TV operatori mijenjaju, pa osim što nude vlastite digitalne kanale, šire svoje aktivnosti na širokopojasni internet i pokretne komunikacije.

1.5.1 Pregled tržišta

Sveopća digitalizacija emitiranja TV-a dovela je do značajnog rasta tržišta prijenosa TV programa uz plaćanje naknade. Uzevši u obzir kako sve više krajnjih korisnika osim javno dostupne telefonske usluge i usluge širokopojasnog pristupa internetu koristi i uslugu TV-a temeljene na internetskom protokolu (IPTV), HAKOM-u je postalo nužno na odgovarajući način prikupljati i podatke vezane uz uslugu TV-a, odnosno broj priključaka i prihode svake od tehnologija preko kojih se pruža usluga TV-a (priključci kabljske TV (KTV), IPTV priključci, priključci satelitske TV (SAT TV) te priključci zemaljske TV). Podaci su se za razdoblje prije 2011. godine prikupljali samo za KTV te se slijedom navedenog prihodi prikazani na slici 1.28. za razdoblje od 2005. godine do 2010. godine odnose samo na prihode od KTV-a.



Slika 1.28. Ukupan prihod od usluge TV-a



Slika 1.29. Udio kućanstava prema tehnologijama prijama TV sadržaja¹⁵

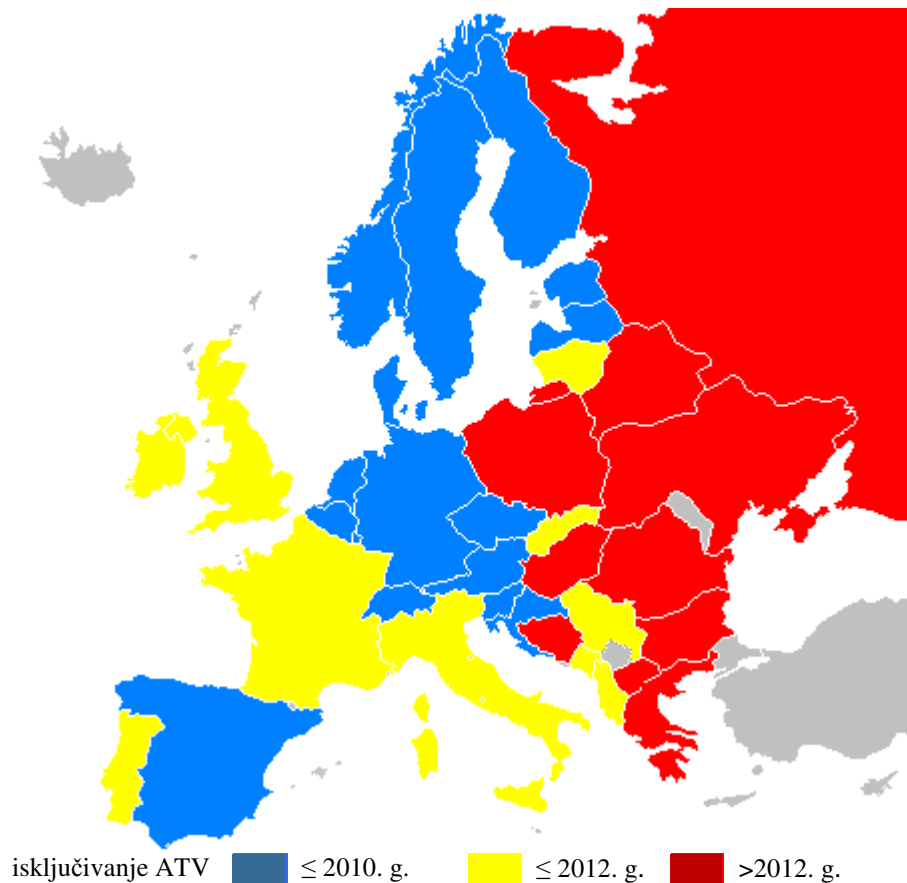
Prema dostavljenim podacima za kraj 2011. godine, od približno 1.5 milijuna TV kućanstava u RH trenutno njih nešto manje od 40 posto koristi uslugu prijenosa TV programa uz plaćanje naknade nekog od kabljskih, IPTV ili satelitskih operatora. Ostalih oko 60 posto kućanstava trenutno TV prati isključivo putem zemaljskih odašiljača. Prihodi ostvareni od KTV-a iznose 147,8 milijuna kuna, a od IPTV-a i SAT TV-a 306,8 milijuna kuna.

Veliki udio kućanstava koristi isključivo digitalni zemaljski signal za prijam TV sadržaja. Time je predstavljen veliki potencijal koje ovo tržište ima. U skladu s trendovima na tržištu, odnosno sve veće potražnje za paketima usluga, očekuje se da će rasti broj priključaka putem drugih tehnologija jer će operatori zbog sve veće preferencije krajnjih korisnika za paketom usluga sve više uslugu interneta vezivati s uslugom TV.

Digitalizacija audiovizualnog sadržaja omogućuje povećanje kvalitete i broja postojećih, tzv. linearnih usluga audiovizualnog sadržaja, ali i uvođenje brojnih novih usluga koje se temelje na personalizaciji i interaktivnosti.

Unatoč nastojanju i preporuci EU da se zaključno s 2012. godinom osigura prelazak na zemaljsku digitalnu TV (u daljnjem tekstu: DTV) kako bi se oslobodio RF spekter i osigurala tzv. „digitalna dividenda“ za dodatne TV sadržaje te nove informacijske i komunikacijske usluge, tijekom 2011. godine jedino je još Češka dovršila prelazak s analogne na DTV. Većina preostalih zemalja EU koje do sada nisu isključile analognu zemaljsku TV planiraju to učiniti tijekom 2012. godine, a skupini zemalja koje su svoje procjene o datumu gašenja analogne TV (u daljnjem tekstu: ATV) pomakle iza 2012. godine pridružila Mađarska i neke od zemalja jugoistočne Europe, poput Makedonije te Bosne i Hercegovine.

¹⁵ Broj digitalnih zemaljskih priključaka = (Broj kućanstava u RH - broj kućanstava bez TV-a) - (broj priključaka KTV + broj priključaka IPTV + broj priključaka SAT TV)

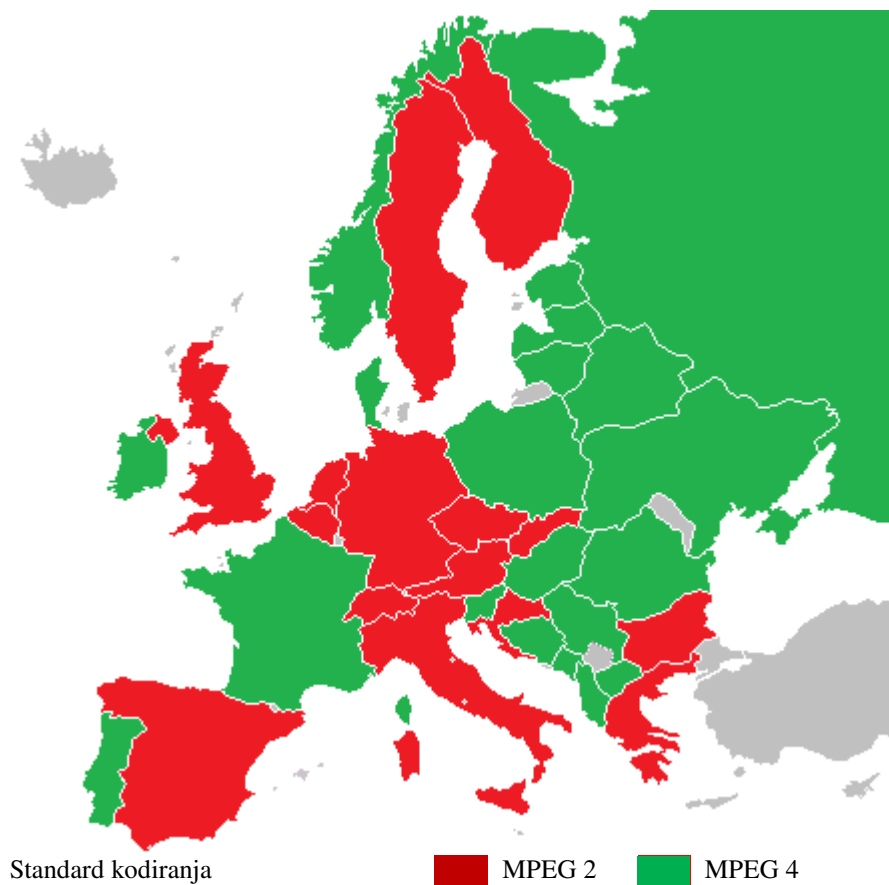


Slika 1.30. Pregled isključivanja analogne i prelaska na DTV po zemljama

Provedbom Strategije prelaska s analognog na digitalno emitiranje TV programa u RH, uspješni prelazak na DTV u 2010. godini nastavljen je daljnjim razvojem mreža DTV u 2011. godini slijedeći trendove vodećih zemalja Europe.

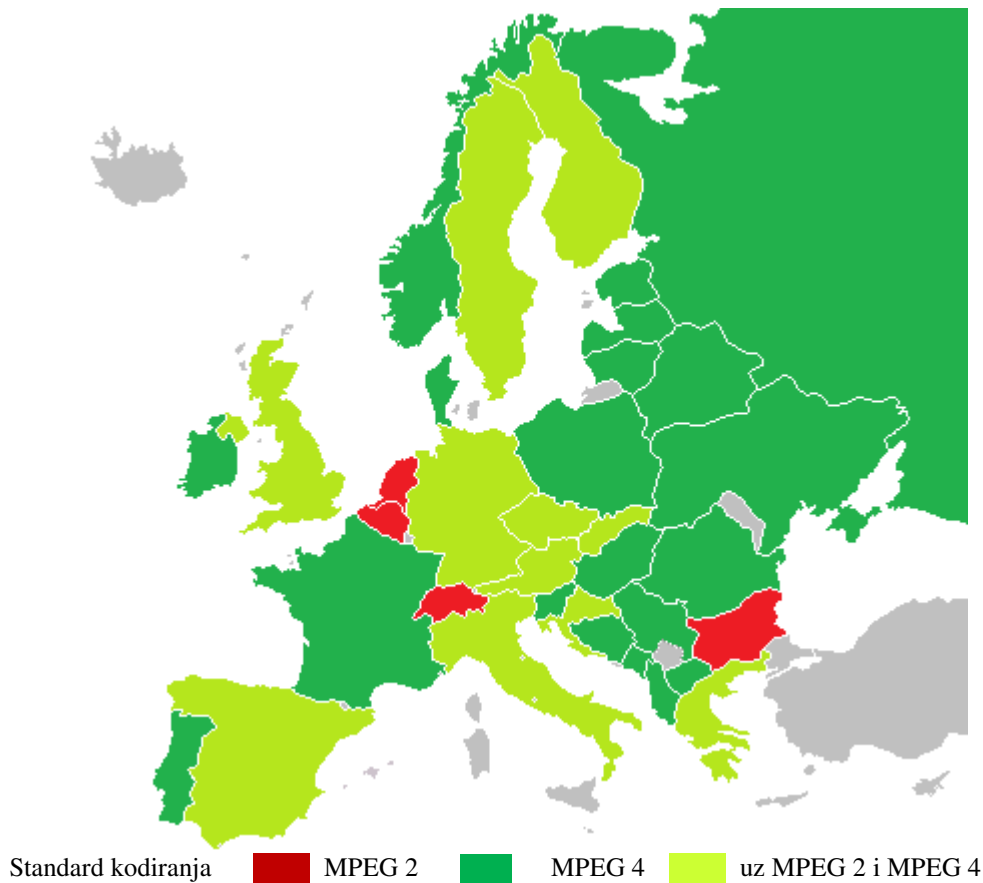
Razvojem standarda prijenosa digitalne zemaljske TV druge generacije (DVB-T2) osigurana je još učinkovitija uporaba RF spektra, odnosno osigurani su veći prijenosni kapaciteti koji omogućuju zadovoljavanje sve većeg broja zahtjeva tržišta za prijenosom više SDTV i HDTV programa te uvođenje 3D video sadržaja i više-kanalnog zvuka.

Europske zemlje koje su ranije započele s uvođenjem DTV, poput Austrije, Finske, Hrvatske, Italije, Njemačke, Ujedinjenog Kraljevstva, Švedske i drugih, uz DVB-T standard prijenosa DTV-a odlučile su se za korištenje MPEG 2 standarda kodiranja video sadržaja, dok su zemlje koje su donijele odluke o kasnijem početku uvođenja DTV-a odabrale MPEG 4 standard.



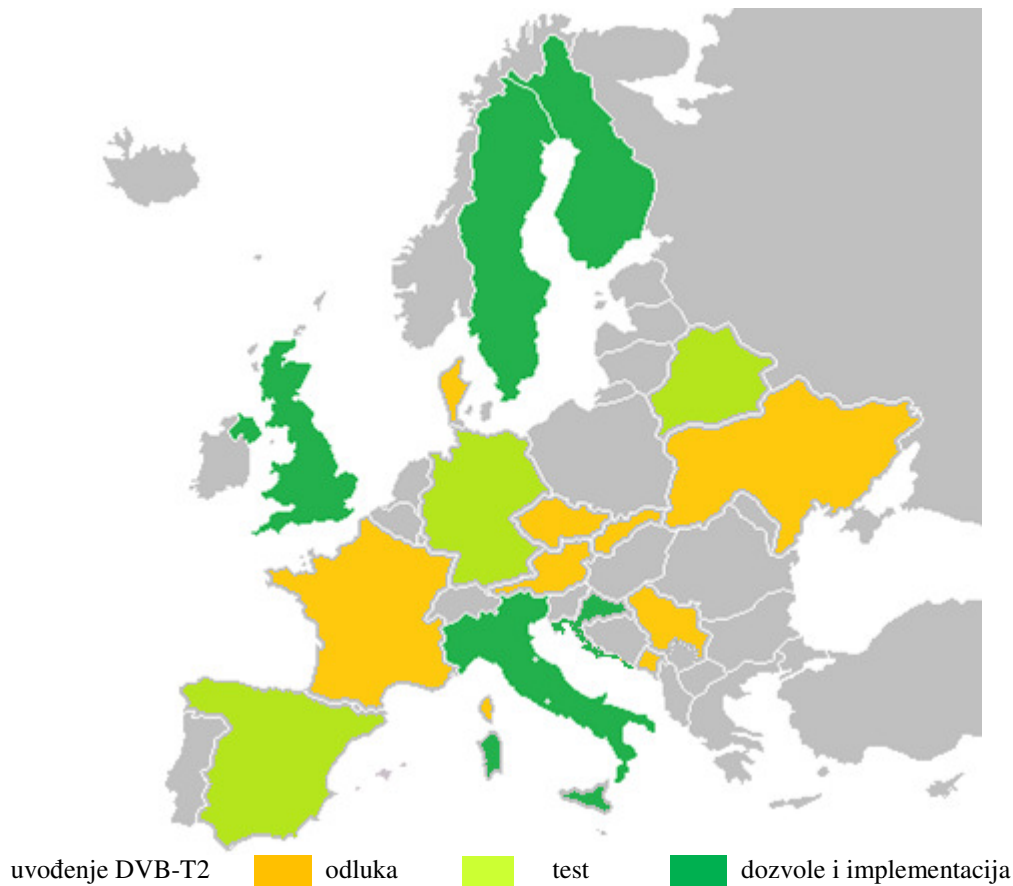
Slika 1.31. Odabir standarda kodiranja video sadržaja po zemljama početkom uvođenja DTV

Daljnijim razvojem digitalne zemaljske TV, u većini zemalja koje su početke uvođenja DTV-a započele upotrebom MPEG 2 standarda kodiranja video sadržaja, nastavljeno je uvođenjem novih SDTV i HDTV programa uporabom MPEG 4 standarda, pogotovo za „PAY-TV“ usluge. Prikaz situacije u 2011. godini vezan uz odluke i implementaciju MPEG 2 i MPEG 4 standarda prikazan je na slici 1.31.



Slika 1.32. Primjena standarda kodiranja video sadržaja po zemljama tijekom 2011.

Neke od tih zemalja, uz uvođenje naprednijeg sustava kodiranja video sadržaja MPEG 4, u istom koraku započele su i s uvođenjem druge generacije digitalne zemaljske DVB-T2 što ujedno predstavlja logičan nastavak razvoja DTV-a i učinkovitije uporabe RF spektra. S druge strane, neke od zemalja koje su tek na početku uvođenja DTV-a, poput Srbije i Crne Gore, uvidjele su priliku i donijele odluke o izravnom uvođenju DVB-T2 i MPEG 4 standarda kao osnovnih standarda DTV-a u svojim zemljama, preskačući tako standarde prve generacije digitalne zemaljske TV DVB-T i MPEG 2. U pojedinim zemljama poput Austrije, Slovačke, Češke, Srbije, Crne Gore, Ukrajine i Danske donesene su odluke o uvođenju novih multipleksa i usluga u DVB-T2 standardu, u Njemačkoj i Španjolskoj provode se intenzivna testiranja, dok su komercijalne usluge već dostupne u Finskoj, Italiji, Ujedinjenom Kraljevstvu i Švedskoj. Hrvatska je također u skladu s razvojem tehnologije DTV-a u rujnu prošle godine započela testiranje DVB-T2 standarda, a u 2012. godini slijedi izgradnja i puštanje u rad komercijalnih „PAY TV“ usluga putem dvaju novih DVB-T2 mreža, multipleksa MUX C i MUX E.



Slika 1.33. Uvođenje DVB-T2 standarda po zemljama tijekom 2011.

Kako bi uskladili različite dosege digitalizacije u zemljama regije te smanjili digitalni jaz između samih zemalja regije te u odnosu na zemlje EU, regulatorne agencije elektroničkih komunikacija i medija Slovenije, Austrije, Mađarske, Hrvatske, Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Srbije, Albanije, Makedonije i Italije pokrenule su tijekom 2011. godine projekt regionalne i prekogranične suradnje „South-East European Digital Television“ (SEE Digi.TV) u okviru transnacionalnog programa suradnje za jugoistočnu Europu, s glavnim ciljevima projekta:

1. ubrzanje procesa gašenja analogne i osiguranja daljnjeg razvoja DTV-a,
2. harmonizacija legislative i tehničkog okvira s EU procesom digitalizacije,
3. izbjegavanje fragmentacije tržišta, politike i tehnologije,
4. izrada regionalne strategije učinkovite uporabe RF spektra i uvođenja novih usluga te upravljanja digitalnom dividendom.

1.5.2 Regulatorne mjere

DVB-T

HAKOM je nakon uspješne provedbe Strategije prelaska s analognog na digitalno emitiranje TV programa u RH tijekom 2009. i 2010. godine, u sklopu koje je izdao dozvole za uporabu RF spektra kojima je omogućeno pružanje usluge upravljanja elektroničkim komunikacijskim mrežama DTV-a za multipleks MUX A i MUX B, za sadržaje na državnoj razini, te multipleks MUX D za sadržaje na državnoj, regionalnoj i lokalnoj razini, nastavio s osiguravanjem tehničkih i regulatornih preduvjeta za daljnji razvoj digitalne radiodifuzije.

Tako je početkom 2011. godine dovršen postupak prikupljanja mišljenja kojim je HAKOM nastojao od potencijalnih pružatelja elektroničkih komunikacijskih usluga upravljanja multipleksom i mrežama u zemaljskoj radiodifuziji te ostalih sudionika tržišta prikupiti informacije na temelju kojih bi osigurao pretpostavke za implementaciju novih sadržaja i usluga koje bi korisnicima pružile dodatnu vrijednost u odnosu na postojeće usluge, a pružateljima usluga osigurao način i uvjete uporabe RF spektra koji će im omogućiti izgradnju uspješnog i održivog poslovnog modela u RH.

Nakon provedenog postupka prikupljanja mišljenja te osiguravanje potrebnih tehničkih i regulatornih preduvjeta, HAKOM je u drugoj polovici 2011. godine pokrenuo javni natječaj za izdavanje dozvole za uporabu RF spektra za pružanje usluge upravljanja dvjema elektroničkim komunikacijskim mrežama DTV-a (multipleksi MUX C i MUX E) na području RH. Također, u sklopu osiguravanja preduvjeta za uvođenje standarda druge generacije zemaljske TV u RH, objavljena je nova „[Preporuka o minimalnim tehničkim zahtjevima DVB-T/DVB-T2 prijavnika u Republici Hrvatskoj](#)“ kao svojevrsan vodič proizvođačima i distributerima prijamničke opreme za prodaju opreme na hrvatskom tržištu.

Na javnom natječaju odabrana je zajednička ponuda tvrtki HP Produkcija d.o.o., Odašiljači i veze d.o.o. i Hrvatska Pošta d.d.(u daljnjem tekstu: HP) te je izdana dozvola za uporabu RF spektra za multiplekse MUX C i MUX E DTV-a. Izdavanjem dozvole, a sukladno ponudi nositelja dozvole, tijekom 2012. godine korisnicima zemaljske DTV biti će ponuđeno preko 30 novih SDTV i HDTV programa putem DVB-T2 mreže, primjenom MPEG 4 standarda kodiranja uz uvjetovani pretplatnički pristup (PAY-TV).

Na žalost, tijekom 2011. godine nastavljene su intenzivne smetnje s područja Talijanske Republike, koje je HAKOM prvi puta zabilježio u prosincu 2010. godine na području Istre. Navedene smetnje posljedica su talijanskog prelaska s analognog na digitalno odašiljanje TV programa, pri čem je talijanska administracija suprotno međunarodnim propisima te ženevskom sporazumu i planu iz 2006. godine dozvolila operatorima mreža DTV-a upotrebu frekvencija koje pripadaju RH. Smetnjama iz Italije onemogućen je prijam hrvatskih programa digitalne zemaljske TV za 30,000 do 50,000 stanovnika Istre. Unatoč aktivnostima HAKOM-a da na domaćoj razini uz pomoć operatora mreže Odašiljača i veza d.o.o. tehničkim rješenjima pokuša ublažiti posljedice smetnji te međunarodnim aktivnostima u okviru Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) pokuša od Italije ishoditi njihovo uklanjanje, krajem 2011. godine još uvijek je bilo prisutno ometanje hrvatskih programa DTV-a u Istri.

IPTV

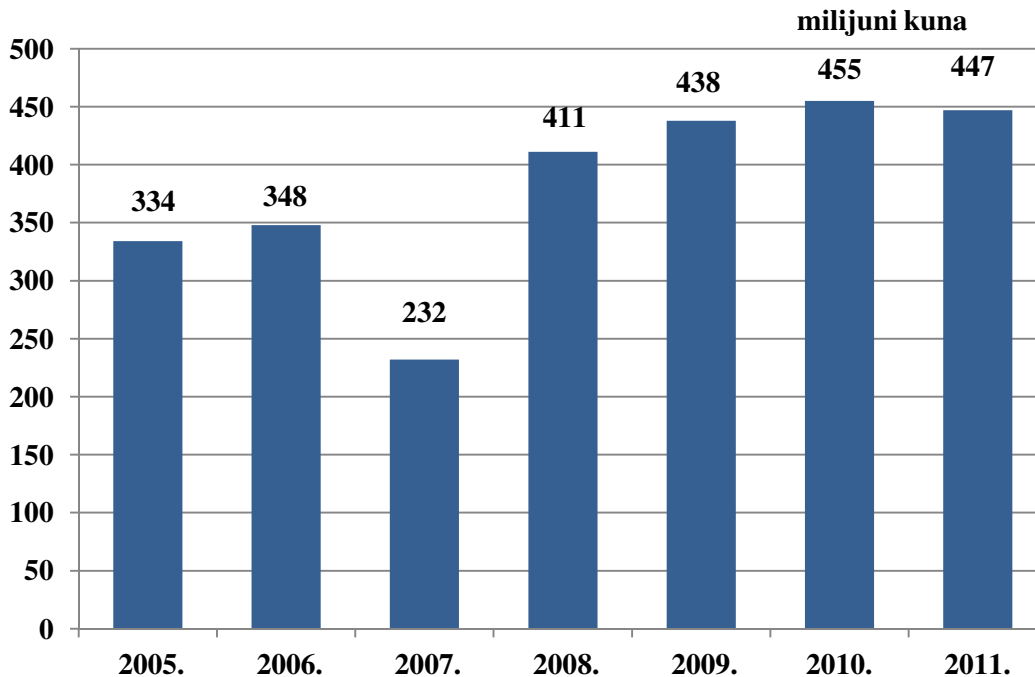
U okviru analize tržišta maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu HAKOM je razmatrao i usko povezano tržište prijenosa TV programa uz plaćanje naknade koje je nakon provedenog postupka Testa tri mjerila utvrđeno kao tržište podložno prethodnoj regulaciji. Prijenos TV programa uz plaćanje naknade je vrsta usluge koja će, uz uslugu širokopojasnog pristupa internetu, u budućem razdoblju predstavljati temelj rasta za operatore nepokretnih mreža. Upravo iz navedenog razloga smatrano je kako je bilo nužno odrediti granice spomenutog tržišta i provjeriti teži li tržište prijenosa TV programa uz plaćanje naknade djelotvornom tržišnom natjecanju.

Nakon što su HT i Iskon određeni operatorima sa značajnom tržišnom snagom te utvrđene prepreke razvoja djelotvornog tržišnog natjecanja, HAKOM je istima odredio i regulatorne obveze za koje smatra da mogu ukloniti uočene prepreke. U pogledu određivanja regulatornih obveza za maloprodajno tržište prijenosa TV programa uz plaćanje naknade, one su određene zbog mogućnosti HT-a i Iskona da navedenu uslugu pružaju i samostalno, bez vezivanja uz uslugu maloprodajnog širokopojasnog pristupa internetu. Na taj bi način HT i Iskon mogli zlorabiti svoju značajnu tržišnu snagu na način da uslugu prijenosa TV programa uz plaćanje naknade nude ispod troška i tako onemogućavaju pravedno tržišno natjecanje s obzirom da alternativni operatori ne bi bili u mogućnosti cjenovno replicirati navedenu ponudu HT-a i/ili Iskona, jer bi ih repliciranje takve ponude dovelo u gubitke koje ne bi mogli nadoknaditi pružanjem drugih usluga, a što oni zbog svoje tržišne snage mogu lakše napraviti

1.6 Usluga najma mreže i vodova

1.6.1 Pregled tržišta

Ukupni prihod od usluge najma mreže i vodova na kraju 2011. godine iznosi 446.686.207 kuna što predstavlja oko 2 posto ukupnog prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija (slika 1.34). Prema prikupljenim godišnjim podacima o stanju na tržištu elektroničkih komunikacija u odnosu na 2010. godinu smanjen je za oko 1,8 posto.



Slika 1.34. Ukupni prihod od usluge najma mreže i vodova

1.6.2 Regulatorne mjere

Analiza tržišta iznajmljenih vodova

HAKOM je u četvrtom tromjesečju 2011. godine završio postupak analize tržišta na tržištima iznajmljenih vodova, čija se regulacija, do završetka spomenutih analiza, odvijala u skladu sa ZOT-om. Na veleprodajnoj razini razlikujemo tržište zaključnih segmenata iznajmljenih vodova i tržište prijenosnih segmenata iznajmljenih vodova.

Tržište prijenosnih segmenata iznajmljenih vodova nije sastavni dio Preporuke EK o mjerodavnim tržištima radi čega je na navedenom tržištu bilo potrebno provesti Test tri mjerila kako bi se utvrdilo je li navedeno tržište podložno prethodnoj regulaciji. HAKOM je navedeno tržište podijelio na konkurentne i nekonkurentne relacije, pri čemu je samo nekonkurentne relacije odredio podložnima prethodnoj regulaciji i na njima proveo postupak analize tržišta. HAKOM je na tržištu zaključnih segmenata iznajmljenih vodova i tržištu prijenosnih segmenata iznajmljenih vodova na nekonkurentnim relacijama odredio HT kao operatora sa značajnom tržišnom snagom te mu odredio regulatorne obveze s ciljem promicanja djelotvornog tržišnog natjecanja i poticanja daljnjeg razvoja cjelokupnog tržišta elektroničkih komunikacija. Naime, veleprodajna usluga iznajmljenih vodova važna je kako za pružanje usluge iznajmljenih vodova na maloprodajnoj razini, tako i za pružanje ostalih

elektroničkih komunikacijskih usluga na maloprodajnoj razini (javno dostupne telefonske usluge, usluge prijenosa podataka, usluge širokopojasnog pristupa internetu, VPN usluge i dr.).

Tržište iznajmljenih vodova prema ZOT-u uključuje i tržište najmanjeg skupa iznajmljenih vodova. Navedeno tržište, također, nije sastavni dio Preporuke EK o mjerodavnim tržištima radi čega je potrebno provesti Test tri mjerila kako bi se utvrdilo je li navedeno tržište podložno prethodnoj regulaciji. Regulacija maloprodajnog tržišta opravdana je isključivo kada regulacija povezanog veleprodajnog tržišta nije dostatna, u ovom slučaju tržišta zaključnih segmenata iznajmljenih vodova i tržišta prijenosnih segmenata iznajmljenih vodova. S obzirom da će regulatorne obveze na navedenim veleprodajnim tržištima stupiti na snagu tijekom 2012. godine, HAKOM će Test tri mjerila na povezanom maloprodajnom tržištu provesti nakon što će moći utvrditi jesu li regulatorne obveze na veleprodajnim tržištima dovoljne za postizanje djelotvornog tržišnog natjecanja na maloprodajnoj razini.

1.7 Ostale usluge

1.7.1 VAS usluge

Tijekom 2011. godine provedena su preventivna djelovanja prema operatorima usluge s posebnom tarifom zbog izmjena i dopuna ZEK-a i Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. HAKOM je upoznao prije navedene operatore s njihovim obvezama, odnosno sa zakonskim propisima koji se odnose na područje njihove djelatnosti. Tijekom godine vršene su provjere o načinu pružanja usluga koje su dostupne na tržištu te je prilikom sumnje na kršenje Zakona pokretan inspekcijski nadzor kako bi se nedostaci pri pružanju usluga uklonili. Tijekom godine pokrenut je veći broj inspekcijskih nadzora u kojima su sankcionirani operatori s posebnom tarifom ponajprije u svrhu visoke zaštita krajnjih korisnika, ali i u svrhu usklađivanja pružanja postojećih i budućih usluga s posebnom tarifom sa zakonskim odredbama propisanim ZEK-om i Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

1.7.2 Univerzalne usluge

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

Univerzalne usluge u elektroničkim komunikacijama predstavljaju najmanji skup elektroničkih komunikacijskih usluga određene kakvoće, koje moraju biti dostupne svim krajnjim korisnicima po pristupačnoj cijeni na cijelom području RH neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji uz što manje narušavanje tržišnog natjecanja. U RH u 2011. godine bila su dva operatora univerzalnih usluga. Imenik d.o.o. je univerzalni operator usluge pristupa krajnjih korisnika usluga najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, a koji može biti tiskani i/ili elektronički te se mora redovito obnavljati, dok je HT 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,
3. postavljanje javnih telefonskih govornica na javnim mjestima dostupnim u svako doba,
4. 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,
5. posebne cjenovne sustave prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga.

Vijeće HAKOM-a je u veljači 2011. godine donijelo odluku o određivanju obveza HT-u da korisnicima kojima je univerzalna usluga pružena putem FGSM-a i PCM/PGS, kod kojih postoji odstupanje od vrijednosti pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga i brzine prijenosa podataka u odnosu na druge krajnje korisnike kojima je omogućen pristup univerzalnim uslugama putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže, primjeni cjenovni sustav uz popust od 47 posto na standardnu cijenu mjesečne naknade za sve Halo korisničke pakete koje HT pruža na maloprodajnom tržištu, dok cijene poziva kao i ostalih usluga kojima je

moguće nadograditi pojedini korisnički paket, ostaju nepromijenjene. HAKOM je u 2011. godini posebno vodio računa o kakvoći i dostupnosti univerzalnih usluga.

1.7.3 Nadolazeće usluge

M2M

Komunikacija između strojeva (eng. machine-to-machine, M2M) je poslovno područje u razvoju koje se trenutno nalazi u početnoj fazi značajnog rasta, a stručnjaci procjenjuju da će do 2020. biti povezano čak do 10 milijardi uređaja. M2M komunikacija obuhvaća automatiziranu komunikaciju (prijenos podataka) između dva ili više komunikacijskih (ICT) entiteta. Iz razloga povećane potrebe za podatkovnim prometom te zahtjevima za omogućavanje veleprodajnih paketa podatkovnog prometa, HAKOM je u 2011. godini započeo pratiti stanje M2M usluge na tržištu i u slučaju potrebe, a u svrhu razvoja ovog tržišta, spreman je izvršiti korake kako ne bi došlo do zatvaranja tržišta, odnosno kako bi podigli dinamiku tržišta i jačanje konkurencije među operatorima. Nadalje, uz sadašnja predviđanja rasta M2M usluge nastat će potreba za povećanom količinom numeracije budući se ista dodjeljuje svakom uređaju te će HAKOM sukladno potrebama, ali i europskoj praksi provesti dodjelu kako numeracija ne bi postala ograničavajući element razvoja ovog tržišta. Isto tako, rastom M2M usluga značajna pozornost HAKOM-a bit će usmjerena i k problemima privatnosti i sigurnosti podataka.

Računalstvo u oblacima

Računalstvo u oblacima (engl. cloud computing) novi je oblik računalstva. Ono koristi uslugu interneta kao platformu koja omogućuje slanje aplikacija i dokumenata iz bilo kojeg dijela svijeta, a koji su pohranjeni i čuvaju se na unaprijed predviđenim poslužiteljima. Postoje četiri različita modela provođenja usluga računalstva u oblacima. Ta su četiri modela javni oblak, privatni oblak, zajednički oblak i hibridni oblak. Arhitektura programskih sustava uključenih u računalstvo u oblacima tipično uključuje višestruku međusobnu komunikaciju komponenata oblaka. Komunikacija se obavlja preko aplikacijskog programskog sučelja, uobičajeno preko web-poslužitelja.

Računalstvo u oblacima rješava probleme poput poteškoća u raspodjeli i koordiniranju mnoštva poslova na različitim računalima, pokretanju procesa na njima i osiguravanju dodatnih računala u slučaju da jedno zakaže. Nadalje, smanjuje se vrijeme izvođenja operacija i vrijeme odziva, smanjuje se rizik poslovanja, smanjuju se početni troškovi, povećava se tempo inovacija, učinkovitije se iskorištavaju resursi, troškovi na temelju uporabe i smanjivanje vremena obrade.

Od trenutka pojave navedene nove tehnologije na svjetskom tržištu pojavilo se mnoštvo novih davatelja usluga računovodstva u oblacima. Na temelju spoznaja, HAKOM je razmatrao utjecaje uvođenja računalstva u oblacima na hrvatsko tržište elektroničkih komunikacijskih usluga. Analiza europske regulatorne prakse vezano za ovu tehnologiju će se nastaviti te po potrebi implementirati u podzakonske propise.

1.8 Usluge pristupa infrastrukturi i mreži i građenje elektroničke komunikacijske infrastrukture

1.8.1 Pregled tržišta

HAKOM je tijekom 2011. godine nastavio s posebnom pozornošću pratiti zajedničko korištenje izgrađene kabelaške kanalizacije. Fokus aktivnosti bio je postavljen prema prikupljanju podataka o infrastrukturi i povezanoj opremi infrastrukturnih operatora, uzakonjenju, odnosno sređivanju neregularnog zajedničkog korištenja.

Poslovi vezani za građenje i prostorno planiranje obavljani su u rokovima. S početkom 2011. godine u cilju poboljšanja i ubrzanja poslovanja uvedeno je elektronsko označavanje svih dokumenata koji se kreiraju.

1.8.2 Regulatorne mjere

U okviru usklađivanja postojećih pravilnika sa Zakonom o izmjeni i dopuni ZEK-a („N.N.“ br. 90/11), mjerodavnim direktivama Europskog parlamenta i Vijeća, HAKOM je:

- izradio novi Pravilnik o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja EKI-a i druge povezane opreme („N.N.“ br. 136/11),
- izradio novi Pravilnik o potvrdi i naknadi za pravo puta („N.N.“ br. 152/11),
- izradio novi Pravilnik o posebnim ovlaštenjima za obavljanje poslova u elektroničkim komunikacijama, koji je prihvaćen na Vijeću HAKOM-a i čeka na mišljenje Ministra prostornog uređenja i graditeljstva,
- izmjene i dopune Pravilnika o načinu i uvjetima određivanja zone EKI-a i povezane opreme, zaštitne zone i radijskog koridora te obveze investitora radova ili građevine („N.N.“ br. 39/11).

Kvaliteta širokopojasnog pristupa u RH

Najveći broj korisnika širokopojasnog pristupa u RH koristi xDSL (ADSL) prijenosne tehnologije. Zbog toga je u 2011. godini posebnu pozornost posvećena analizi parametara kakvoće usluge koje se ostvaruju na taj način. DSLAM platforme svih operatora omogućavaju mjerenja svih ključnih prijenosnih parametara korisničke linije u zadanim vremenskim periodima. Statističkom obradom prikupljenih podataka moguće je ocijeniti kakvoću širokopojasnog pristupa. Nabavljena je također potrebna mjerna oprema (ADSL analizator) koja omogućava spomenuto mjerenje. Tijekom 2012.g. započet će periodička mjerenja parametar ADSL linija te sustavno praćenje kvalitete usluga u raspetljanom okolišu RH. Osim toga, za predmetni okoliš analizirani su efekti dvije regulatorne mjere koje povećavaju stupanj iskoristivosti postojeće pristupne mreže za pružanje novih širokopojasnih usluga te istovremeno doprinose energetskej efikasnosti.

Mjere za očuvanje mrežne neutralnosti

U 2011. godini, u sklopu praćenja pitanja mrežne neutralnosti, provedene su javne konzultacije s ciljem prikupljanja komentara, mišljenja i prijedloga od svih zainteresiranih strana u RH o ovom važnom pitanju. Javne konzultacije sadržavale su pitanja koja su se odnosila na postojeće ili potencijalne probleme koji bi se mogli pojaviti u budućnosti, moguće regulatorne mjere koje bi HAKOM mogao donijeti kako bi se očuvala neutralnost interneta uz istovremeno uvažavanje interesa operatora, inovatora i krajnjih korisnika. Tijekom 2011.

godine aktivno je sudjelovano u radu BEREC-a, a nastavkom rada u 2012. godini očekuje se donošenje prvih mjera usmjerenih prema cilju očuvanja neutralnog karaktera interneta.

Novi modeli međupovezivanja

U 2011. godini HAKOM je, u sklopu suradnje s europskim nacionalnim regulatornim tijelima i BEREC-om, počeo aktivnije pratiti pitanja razvoja elektroničkih mreža i novih modela međupovezivanja koji su rezultat tehnološkog razvoja i usvajanja arhitektura baziranih na mrežama s paketskim prijenosom.

Izrada baze podataka o infrastrukturi

U 2011. godini započeta je priprema natječajne dokumentacije za izradu rješenja jedinstvene logičke baze podataka EKI-a. Baza treba omogućiti povezivanje postojećih baza podataka o EKI koje imaju infrastrukturni operatori, neovisno o njihovoj fizičkoj lokaciji kao i integraciju novih baza podataka o EKI-u na način da omogući unificirani pristup do skupa standardiziranih podataka o EKI-u koje će koristiti HAKOM, infrastrukturni operatori i operatori korisnici.

Poticanje ulaganja u jedinice lokalne samouprave

U 2011. godini održano je nekoliko predavanja i seminara jedinicama lokalne i regionalne samouprave s ciljem da ih upozna s mogućnošću učinkovitog ulaganja u svjetlovodnu infrastrukturu. Potencijalni novi investitori u svjetlovodne distribucijske mreže, osim operatora, su lokalne uprave i samouprave. Njima je u interesu osigurati kvalitetnu komunikacijsku infrastrukturu svojem stanovništvu te posebice gospodarstvenicima a što će dodatno doprinijeti razvoju njihove sredine. Na predavanjima je istaknuto da se uporabom inovacija (mikrocijevi i mikrovovi) mogu smanjiti troškovi, a naročito ako se EKI-u planira i gradi integrirano s dugim komunalnim infrastrukturama.

Pravo puta

U 2011. godini nastavljeno je unapređenje procesa izdavanja potvrda o pravu puta. Donesen je novi Pravilnik o potvrdi i naknadi za pravo puta („N.N.“ br. 152/11).

1.9 Upravljanje ograničenim dobrima

RF spektar i adresni i brojevni prostor su prirodno ograničena opća dobra, od interesa za RH, čije je upravljanje povjereno HAKOM-u. Djelotvorno upravljanje ovim dobrima, uvažavajući načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti, jedna je od najvažnijih zadaća.

1.9.1 Radiofrekvencijski spektar

U skladu sa ZEK-om, HAKOM upravlja RF spektrom. Na teritoriju RH taj se aspekt odnosi na planiranje i pripremu tehničkih parametara, izdavanje dozvola za uporabu RF spektra i kontrolu spektra. U međunarodnim okvirima to se odnosi na usklađivanje uporabe RF spektra u skladu s vrijedećim odlukama i preporukama ITU-a i CEPT-a te vrijedećim međunarodnim sporazumima.

Djelotvorna uporaba radiofrekvencijskog spektra

Početkom 2011. godine HAKOM je uključio podatke o namjeni RF spektra u RH u Europski informacijski frekvencijski sustav (EFIS). Ovime se RH priključila većini EU zemalja te je sada na www.efis.dk moguće provjeriti namjenu i dodjelu određenog frekvencijskog područja u RH i usporediti ih s drugim državama koje svoje podatke imaju navedene u EFIS-u.

Tijekom priprema za Svjetsku radiokomunikacijsku konferenciju 2012 (WRC12) u 2011. godini HAKOM je proveo 2 javne rasprave o Zajedničkim europskim prijedlozima (ECP) za rad konferencije. Na raspravama su zaprimljeni komentari Udruge pokretnih komunikacija Hrvatske koji podržavaju europska stajališta. Sukladno tome, HAKOM je supotpisao sve prijedloge za WRC12 te će u skladu s tim sudjelovati na konferenciji 2012.

U svrhu izmjena i dopuna Tablice namjene RF spektra, na internetskim stranicama HAKOM-a je provedena javna rasprava. Izmjene su se odnosile na dijelove RF spektra koji se upotrebljavaju za pružanje javnih komunikacijskih usluga i to mijenjanjem načina dodjele tih dijelova spektra u javnu dražbu. HAKOM smatra da je takav način dodjele najprimjereniji i najtransparentniji, s istim kriterijima za sve sudionike na tržištu. Nakon završene javne rasprave i obrađivanja komentara, izmijenjeni i dopunjeni prijedlog Tablice je upućen u MMPI na objavu.

Kako bi se uporaba RF spektra u što većoj mjeri harmonizirala i uskladila s uporabom na području Europe te kako bi se olakšalo kolanje uređaja koji slobodno koriste RF spektar na području CEPT-a, tijekom 2011. izdano je četiri novih, izmijenjeno pet postojećih, te povučeno pet općih dozvola.

Tijekom 2011. godine se u okviru izmjena Pravilnika o uvjetima dodjele i uporabe RF spektra u regulativu uvelo pojednostavljeno izdavanje dozvola. Taj postupak je predviđen za usmjerene veze na kratkim udaljenostima gdje je vjerojatnost smetanja jednog sustava drugom vrlo malo vjerojatna. Za razliku od klasičnog postupka izdavanja dozvole u kojem HAKOM određuje tehničke parametre te obavlja planiranje spektra, interferencijske analize i međunarodnu, kod pojednostavljenog postupka izdavanja dozvole korisnik sam provjerava raspoloživost spektra te, na osnovu toga, određuje tehničke parametre pojedine veze i prijavljuje se za željeni dio spektra. Time je cjelokupna procedura ubrzana i olakšana i za korisnike i za HAKOM. Krajem 2011. godine, nakon javne rasprave, donesen je Plan dodjele

za frekvencijsko područje 71-76 / 81-86 GHz, kojim se određuje da je za ovo frekvencijsko područje predviđeno pojednostavljeno izdavanje dozvola. Kako bi se ovaj postupak u potpunosti mogao implementirati, potrebno je još prilagoditi iznose naknada koje će se naplaćivati sukladno Pravilniku o plaćanju naknada za pravo uporabe adresa, brojeva i RF spektra koji je u nadležnosti MMPI, budući da su trenutno vrijedeće naknade prevelike i ne potiču korištenje tog dijela spektra.

Pojednostavljeni postupak izdavanja dozvola provodit će se u potpunosti elektroničkim putem. Korisnik će za planiranje svojih veza koristiti bazu podataka koja će biti dostupna na internetskim stranicama HAKOM-a. Prijava i podnošenje zahtjeva obavljat će se putem web-aplikacije na internetskim stranicama, za što su pripreme napravljene. U 2012. godini aplikacija za prijavu i podnošenje zahtjeva za pojednostavljeni postupak izdavanja dozvola bit će potpuno operativna i na raspolaganju zainteresiranim korisnicima.

Sukladno iskazanom interesu te odgovarajućim izmjenama Tablice namjene tijekom 2010. godine, HAKOM je početkom 2011. godine proveo javnu raspravu te donio planove dodjele za širokopojasni bežični pristup na 3,5 GHz, 10 GHz i 26 GHz. Na temelju jedinog zaprimljenog zahtjeva proveden je postupak dodjele frekvencijskog područja 10-10,3 GHz na području Istarske, Primorsko-goranske i Ličko-senjske županije što je rezultiralo izdavanjem dozvole za uporabu tog RF spektra tvrtki Keter Air. Također, na temelju jedinog zaprimljenog zahtjeva proveden je postupak dodjele frekvencijskog bloka od 2x21 MHz u frekvencijskom području 3410-3600 MHz za područje RH. Dozvola za uporabu RF spektra je izdana tvrtki Novi-Net. Krajem 2011. godine, na temelju novog zahtjeva, upućen je javni poziv za iskazivanje interesa za blok 2x14 MHz u istom frekvencijskom području. Ukoliko dodatni interes ne bude iskazan, podnositelju zahtjeva će se dodijeliti spomenuti frekvencijski blok.

Tijekom 2011. godine zaprimljen je iskaz interesa za korištenje frekvencijskog pojasa 410-430 MHz koji je ranije bio namijenjen NMT tehnologiji (pokretne mreže 1. generacije). Kako bi se pojas koristio optimalno (trenutno ga koristi mali broj korisnika privatnih pokretnih mreža), HAKOM je pokrenuo javnu raspravu nakon koje je donesen Plan dodjele za to frekvencijsko područje te je sada tu moguće koristiti i tehnologije širokopojasnog bežičnog pristupa.

Pripreme za dodjelu digitalne dividende

U vezi s gašenjem ATV 2010. godine, HAKOM je nastavio pripreme za dodjelu tog dijela RF spektra za mreže pokretnih komunikacija.

Kako bi se što bolje razumjela problematika rada novih širokopojasnih sustava (LTE), a samim time i osigurala bolja implementacija na domaćoj i međunarodnoj razini, HAKOM je u suradnji s predstavnicima operatora i industrije sudjelovao na nekoliko radionica u kojima je tematika bila vezana uz LTE i njegovo što efikasnije planiranje i funkcioniranje. Također, budući da određeni operatori već testiraju LTE tehnologiju u frekvencijskom području 790-862 MHz (digitalna dividenda) na pojedinim lokacijama, HAKOM je u suradnji s njima i industrijom proveo mjerenja kojima se provjeravao utjecaj radiodifuzijskih odašiljača na rad LTE-a i obrnuto.

U okviru projekta Pogled u budućnost, zajedno s predstavnicima FER-a i EFZG-a, HAKOM je proučavao osnovne parametre dražbi. Budući da je za sva frekvencijska područja (uključujući digitalnu dividendu) namijenjena za nove širokopojasne sustave Tablicom

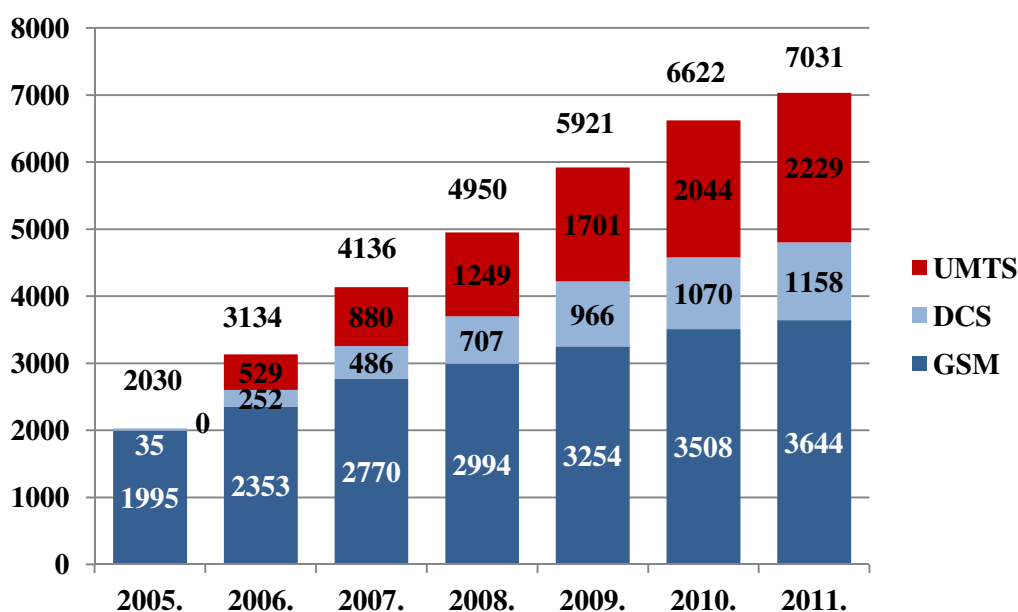
namjene kao mehanizam dodjele određena javna dražba, vrlo je bitno odabrati tehničke i ekonomske parametre koji su primjenjivi i prikladni za tržište RH. Imajući u vidu da se pri dodjeli digitalne dividende radi o vrlo dragocjenom dijelu RF spektra koji je ograničeni resurs kojim gospodari država, ali isto tako da se operatorima mora omogućiti razvoj novih usluga od kojih će imati koristi i tržište i krajnji korisnici, parametri moraju odražavati ravnotežu između ta dva aspekta. Iz tih razloga se ovoj analizi pristupa vrlo ozbiljno, pri čemu se osobita pozornost pridaje iskustvima drugih zemalja koje su do sada provodile dražbe RF spektra i u digitalnoj dividendi, ali i u drugim frekvencijskim područjima.

U međunarodnim okvirima HAKOM je krajem 2011. potpisao međunarodni Sporazum o pograničnoj koordinaciji u frekvencijskom pojasu 790-862 MHz u kojem je određen način uporabe i obveza koordinacije sa susjednim zemljama u područjima blizu granice. Zemlje supotpisnice uključuju Austriju, Mađarsku i Sloveniju.

Na međunarodnoj razini HAKOM je također uključen u rad Centralno-istočne europske regionalne radne grupe (CEE Regional Working Group) koja se bavi problematikom dodjele digitalne dividende na regionalnoj razini. U radu grupe se razmjenjuju informacije o trenutnim stanjima digitalne dividende u pojedinim državama te razmatraju mogućnosti dodjele i što veće harmonizacije (tehnološke i vremenske) na regionalnoj razini. Posebna pažnja se obraća na mehanizam dodjele – u većini država će se ovaj dio spektra dodijeliti na temelju javne dražbe. Cilj grupe je prikupiti što više iskustava drugih zemalja vezano uz parametre dražbi kako bi se dodjele u pojedinim zemljama mogle optimizirati. Rad grupe se može pratiti na <http://www.ceeregionalworkinggroup.net>.

Javne mreže pokretnih komunikacija

Tijekom 2011. godine HAKOM je u okviru svojih redovnih aktivnosti od operatora zaprimao prijave osnovnih postaja te, nakon provjere podataka o tim postajama, izdavao potvrde o usklađenosti za te postaje. Posebna pozornost se pri provjeri obraća na područja povećane osjetljivosti (stambena naselja, škole, dječji vrtići, bolnice i slično). U slučaju potrebe, obavljaju se i dodatna mjerenja. Slika 1.35. pokazuje rast broja prijavljenih osnovnih postaja (sektora pokrivanja) u RH.

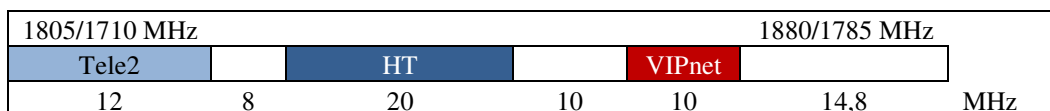


Slika 1.35. Broj prijavljenih osnovnih postaja

Tijekom 2011. godine, na zahtjev postojećih operatora i provođenjem odgovarajućih postupaka dodjele određenih Tablicom namjene, u frekvencijskom području 1800 MHz je dodijeljen dodatni RF spektar kako slijedi:

- HT-u je dodijeljeno dodatnih 2x11,6 MHz tako da ukupni blok u tom frekvencijskom području iznosi 2x20 MHz,
- Vipnet-u je dodijeljeno 2x10 MHz.

Ukupno dodijeljeni RF spektar na 1800 MHz je prikazan na slici 1.36., iz čega je vidljivo da operatori dodatnim RF spektrom formiraju blokove od 2x10, odnosno 2x20 MHz, što im omogućuje implementaciju širokopoljnih sustava u ovom frekvencijskom području.



Slika 1.36. Dodijeljeni spektar na 1800 MHz

Na zahtjev postojećih operatora i proizvođača opreme, tijekom 2011. godine izdano je ukupno 9 dozvola za testiranje LTE tehnologije u različitim frekvencijskim područjima – na 800 MHz, 1800 MHz i 2600 MHz, Testiranja su se vršila na ograničenim područjima u ograničenim vremenskim periodima, uzimajući u obzir ograničenja prema susjednim državama.

Privatne mreže pokretnih komunikacija

Kako bi se osigurala djelotvorna i ekonomična uporaba RF spektra u dijelu namijenjenom za privatne mreže pokretnih komunikacija, HAKOM u okviru redovitih poslova u obzir uzima druge uporabe na domaćoj i međunarodnoj razini.

Uočen je porast izdanih dozvola za privatne mreže pokretnih komunikacija koje koriste nove digitalne tehnologije, u odnosu na analognu tehnologiju. Također, zamijećeno je smanjivanje kapaciteta postojećih privatnih mreža, što se očituje i okretanjem novih korisnika javnim mrežama.

Usklađivanje frekvencija na međunarodnoj razini se odvijalo sukladno potpisanom HCM sporazumu te zahtjevima susjednih zemalja potpisnica.

Mikrovalne i satelitske mreže

Tijekom 2011. godine kontinuirano su obavljani poslovi frekvencijskog planiranja i međunarodnog usklađivanja mikrovalnih veza. Po načelima učinkovite uporabe RF spektra, napravljena je tehnička obrada zaprimljenih zahtjeva te su izdane dozvole. Međunarodno usklađivanje dodijeljenih frekvencija obavljano je prema HCM sporazumu ili, u slučaju međunarodnih mikrovalnih veza, izravnim dogovorom nadležnih administracija.

Vežano za samu proceduru izdavanja dozvola, tijekom 2011. godine HAKOM je intenzivno radio na pripremi i uvođenju pojednostavljenog postupka izdavanja dozvola za frekvencijska područja u kojima je rizik od smetnji zanemariv. Nakon provedene javne rasprave na

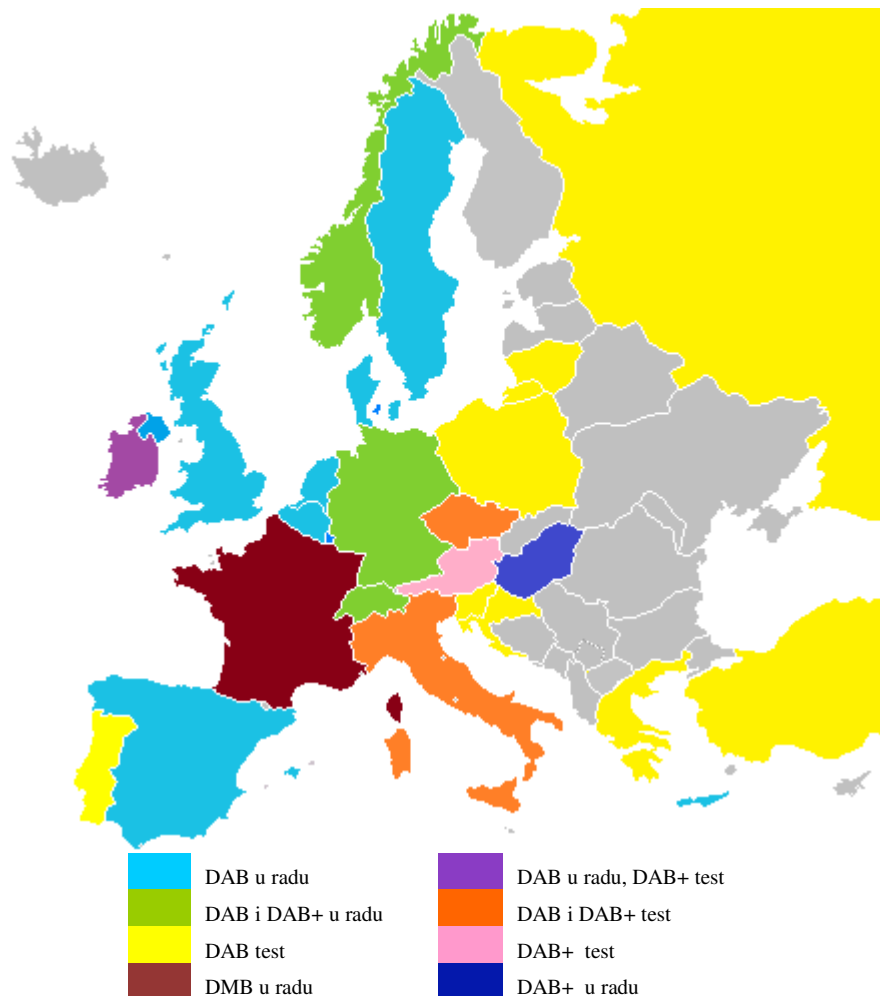
internetskim stranicama HAKOM-a, donesen je plan dodjele za frekvencijski pojas 71-76/81-86 GHz.

U okviru redovitih poslova vezanih uz satelitske mreže, HAKOM je analizirao i odgovarao na koordinacijske zahtjeve drugih država, sukladno procedurama ITU-a. Također, zaprimane su i kontrolirane prijave postavljanja radijskih postaja u satelitskoj službi, osobito prijave rada SNG vozila.

Vezano za nepokretne i satelitske sustave koji su pokriveni odredbama općih dozvola, HAKOM vodi i redovito održava popis prijavljenih postavljenih radijskih postaja.

Radijske mreže

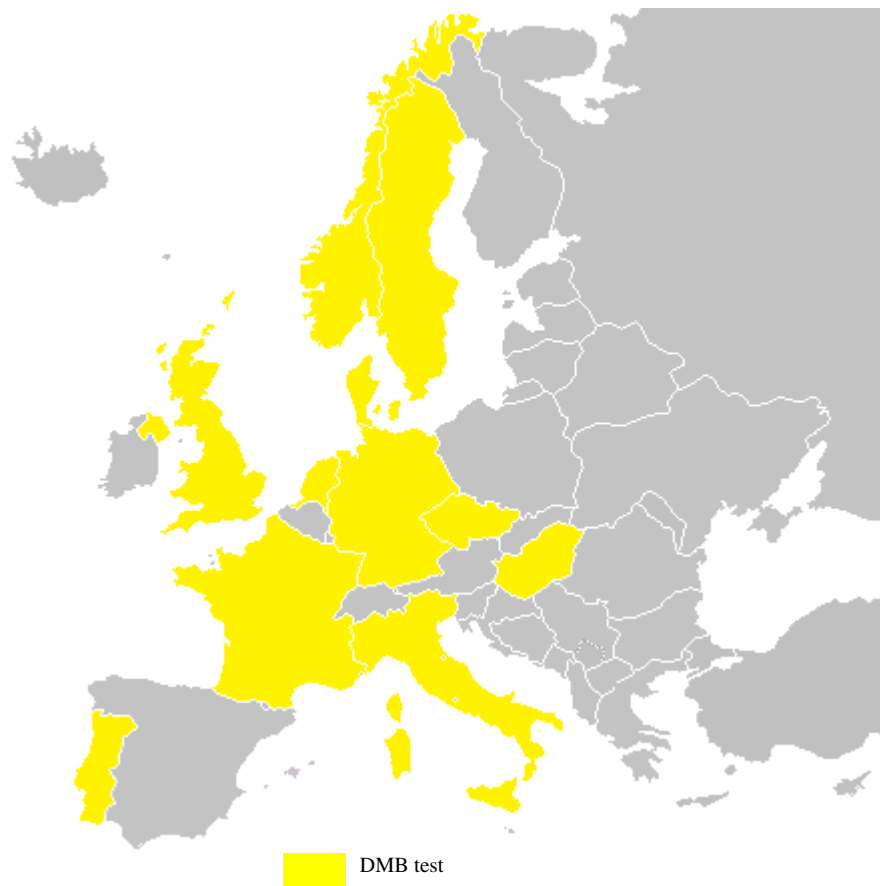
Nakon izrade plana pokrivanja digitalnim radijskim signalom u VHF III pojasu na području RH, tijekom 2011. godine HAKOM je nastavio intenzivno međunarodno usklađivanje DAB radijskih postaja. Međutim, međunarodno usklađivanje teče otežano s obzirom na činjenicu da veći dio susjednih zemalja još uvijek nije proveo isključivanje ATV te, posljedično, nije oslobodio VHF III pojas za uvođenje digitalne radiodifuzije.



Slika 1.37. Primjena standarda digitalnog radija po zemljama tijekom 2011.

Prema postojećim planovima u VHF III radifrekvencijskom pojasu moguće je koristiti nekoliko inačica standarda digitalnog radija iz porodice EUREKA 147: DAB (Digital Audio Broadcasting), DAB+ (nadograđeni Digital Audio Broadcasting) i DMB (Digital Multimedia Broadcasting), dok se kao potencijalna mogućnost pojavljuje i primjena DVB-T2 standarda ili DRM+ standard (Digital Radio Mondiale +).

Većina zemalja danas u komercijalnom radu ili testiranju koristi DAB ili DAB+ standard. Jedino se Francuska odlučila za komercijalnu upotrebu DMB standarda dok neke od ostalih zemalja Europe isti standard još uvijek samo testiraju.



Slika 1.38. Primjena DMB standarda po zemljama tijekom 2011.

HAKOM je tijekom 2009. godine pokrenuo Forum o digitalnom radiju koji okuplja stručnjake različitih profila iz različitih institucija, s ciljem izrade zaključaka i osnovnih smjernica koje bi poslužile za donošenje strateške odluke o uvođenju digitalnog radija i odabira „hrvatskoga standarda“. Tijekom 2011. godine nastavljene su aktivnosti na izradi dokumenta s pregledom raspoloživih standarda, planiranja mreže i pregleda uporabe digitalnog radija na području Europe, koji bi trebao dati doprinos tehničko-tehnološkom dijelu rješavanja problematike uvođenja digitalnog radija u RH.

Unatoč velikoj zagušenosti VHF II frekvencijskog dijela spektra (FM radio), intenzivno je nastavljen postupak planiranja i optimizacije mreža radijskih postaja kako bi se osiguralo poboljšanje pokrivenosti postojećih nakladnika te osigurala frekvencije za nove koncesije. U sklopu navedenog obrađeno je oko 70 zahtjeva radijskih nakladnika vezanih uz poboljšanje čujnosti ili mogućnosti izmjene tehničkih parametra.

Također, nastavljeni su poslovi vezani za radiodifuziju zvuka na srednjem i kratkom valu, a tijekom 2011. godine nastavljeno je i eksperimentalno emitiranje digitalnog radija u DAB i DRM (Digital Radio Mondiale) standardu.

Kao osnovni uvjet za raspisivanje koncesija za medijske djelatnosti, HAKOM je redovito određivao tehničke parametre, odnosno tehničku podlogu za raspisivanje natječaja za obavljanje djelatnosti radija, kao i odgovarao na upite o postojanju tehničkih uvjeta za raspisivanje koncesija na pojedenim područjima. Također je obavljao i tehničke preglede ispunjavanja minimalnih uvjeta za obavljanje medijskih djelatnosti kao preduvjeta za potpisivanje ugovora o koncesiji. U svim ovim poslovima obrađeno je više od 50 upita Agencije za elektroničke medije (u daljnjem tekstu: AEM).

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

U sklopu međunarodne koordinacije redovito su analizirane FM radijske postaje objavljene preko ITU BRIFIC objave, obavljena je prijava kratkovalnih radijskih postaja za sezonu A09, B09 i A10, što ukupno čini više od 500 radijskih postaja.

Nastavljeno je intenzivno međunarodno usklađivanje radijskih postaja sa susjednim zemljama Austrijom, Bosnom i Hercegovinom, Crnom Gorom, Mađarskom, Slovenijom, Srbijom i Italijom, pri čemu je u sklopu međunarodne suradnje pripremljeno, poslano i/ili analizirano ukupno više od 100 koordinacijskih zahtjeva za FM/T-DAB radijske postaje.

Televizijske mreže

Isključivanje ATV u RH za nakladnike državne razine postupno je provedeno do 5. listopada 2010., odnosno do kraja 31. prosinca 2010. godine za nakladnike na razinama nižim od državne. Nakon tog datuma, nastavljen je rad oko 70 tzv. analognih otoka, mikro područja na kojima nije bilo zadovoljavajućeg prijama programa javnog servisa putem DTV-a. Tijekom 2011. godine za stanovništvo tih područja prijam DTV-a osiguran je poboljšanjem postojećih parametara mreže DTV-a ili dodjelom satelitskih kartica od strane Hrvatske radiotelevizije te su i posljednji odašiljači u analognim otocima isključeni. Do kraja 2011. godine, temeljem izdanih dozvola, osigurana je pokrivenost stanovnika signalom digitalne zemaljske TV na području RH veća od 98 posto za MUX A, 96 posto za MUX B te 90 posto za MUX D.

S obzirom na oslobađanje RF spektra u području 790-862 MHz, tzv. digitalne dividende, predviđenog za uvođenje mreža pokretnih komunikacija, odnosno prestanak uporabe navedenog frekvencijskog pojasa za DTV, HAKOM je nastavio replaniranje DVB-T mreža u frekvencijskom području 470-790 MHz kako bi pokušao nadomjestiti planska pokrivanja koja se gube u pojasu 790-862 MHz. U tom smislu razmotreno je i uvođenje druge generacije digitalne zemaljske TV (DVB-T2) u RH, te je izmijenjen Plan dodjele radijskih frekvencija za područje zemaljske radiodifuzije (148,5 kHz – 1492 MHz).

HAKOM je izradio i objavio na svojim internetskim stranicama novu verziju „[Preporuke o minimalnim tehničkim zahtjevima DVB-T/DVB-T2 prijavnika u Republici Hrvatskoj](#)“ koja služi kao svojevrsan vodič proizvođačima i distributerima opreme za stavljanje prijamničke opreme na hrvatsko tržište.

Nakon što je početkom 2011. godine HAKOM dovršio postupak prikupljanja mišljenja o gradnji i upravljanju mrežama digitalne zemaljske TV te vrsti i načinu pružanja novih usluga koje bi korisnicima pružile dodatnu vrijednost u odnosu na postojeće usluge, HAKOM je u drugoj polovici 2011. godine pokrenuo javni natječaj za izdavanje dozvole za uporabu RF spektra za pružanje usluge upravljanja dvjema elektroničkim komunikacijskim mrežama DTV-a (multipleksi MUX C i MUX E) na području RH. Na javnom natječaju odabrana je zajednička ponuda tvrtki HP Produkcija d.o.o., Odašiljači i veze d.o.o. i HP te je izdana dozvola za uporabu RF spektra za multiplekse MUX C i MUX E DTV-a. Temeljem izdane dozvole tijekom 2012. godine korisnicima zemaljske DTV-a bit će ponuđeno putem DVB-T2 mreže, primjenom MPEG 4 standarda kodiranja uz uvjetovani pretplatnički pristup (PAY-TV) preko 30 novih SDTV i HDTV programa.

Nastavljen je postupak međunarodnog usklađivanja hrvatskih DVB-T postaja sa susjednim zemljama te je provedena analiza koordinacijskih zahtjeva administracija Austrije, Bosne i Hercegovine, Mađarske, Crne Gore, Slovenije, Italije, Njemačke, Češke i Grčke. U sklopu suradnje poslano je i/ili analizirano više od 100 koordinacijskih zahtjeva za DVB-T postaje.

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

HAKOM je također započeo suradnju na međunarodnom projektu pod nazivom „Digitalna TV u jugoistočnoj Europi – SEE Digi.TV“. Projekt je planiran radi usklađivanja aktivnosti u regiji jugoistočne Europe, a u vezi s uvođenjem usluga DTV-a i smanjivanja digitalnog jaza između samih zemalja regije te u odnosu na zemlje EU. Ova tema je detaljnije obrađena u poglavlju 4.5. i 4.7. međunarodna suradnja i EU fondovi.

Kontrola i nadzor spektra

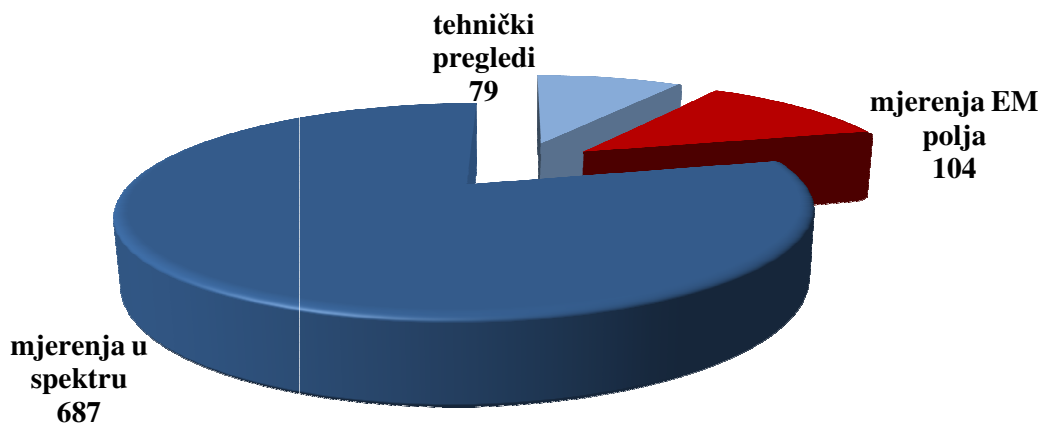
U svrhu provedbe usklađivanja uporabe radijskih frekvencija na domaćoj i međunarodnoj razini, obavljanja kontrole RF spektra, mjerenja, ispitivanja i utvrđivanja uzroka stvaranja smetnja u RF spektru i poduzimanja propisanih mjera za njihovo uklanjanje te radi obavljanja drugih stručnih i tehničkih poslova u sklopu djelotvornog upravljanja RF spektrom, HAKOM ima ustrojen sustav kontrolno-mjernih središta (u daljnjem tekstu: KMS) i kontrolno-mjernih postaja (u daljnjem tekstu: KMP), s potrebnom mjernom, računalnom i komunikacijskom opremom, programskom potporom te mjernim i drugim vozilima.

S obzirom na zemljopisne značajke RH KMS-ovi su smješteni u Zagrebu, Osijeku, Splitu i Rijeci. Pored KMS-a operativno je i sedam KMP-a bez posada, koje su daljinski upravljane iz KMS-a. HAKOM posjeduje pet mjernih vozila opremljenih s mjernom opremom za obavljanje mjerenja u RF spektru.

U 2011. godini izgrađen je sedmi po redu KMP Veliki Bokolj na otoku Pašmanu koji omogućuje provođenje mjerenja na području čitave Sjeverne Dalmacije i srednjeg Jadrana. Posebnost ove mjerne postaje jest da se napaja električnom energijom iz isključivo obnovljivih izvora energije, odnosno korištenjem energije sunca i vjetra. Krajem 2011. godine tri dotrajala mjerna vozila zamijenjena su novima.

Tijekom 2011. godine velik dio poslova HAKOM-a, vezanih uz kontrolu spektra, odnosio se na mjerenje smetnji od strane Talijanske Republike na području Istre i u priobalnom području RH. Osim ovih mjerenja, HAKOM je tijekom cijele godine provodio i sustavna mjerenja u svrhu zaštite RF spektra, kao prirodno ograničenog dobra od interesa za RH. Svakodnevna mjerenja su se provodila iz sva četiri KMS-a i sedam daljinski upravljanih KMP-a, dok su mjernim vozilima provedena periodička mjerenja na područjima na kojima nepokretni dio mjernog sustava ne pruža zadovoljavajuću mogućnost kontrole. Osim mjerenja u svrhu zaštite ili kontrole spektra, po potrebi su obavljena i mjerenja za frekvencijsko planiranje i međunarodnu koordinaciju.

Prema planu mjerenja uspješno su provedene sve predviđene mjerne kampanje i druga mjerenja u RF spektru s naglaskom na zaštitu od smetnja. Obavljena je i provjera rada radijskih postaja u mikrovalnoj vezi i radijskih postaja u radiodifuziji sukladno propisanim dozvolama. HAKOM se također posebno posvetio mjerenju signala za radio i TV na obali i priobalnom području. Rezultati mjerenja ukazuju na daljnje povećanje broja neusklađenih radiodifuzijskih signala koji dolaze iz Talijanske Republike. Suradnja s ostalim susjednim zemljama je bila primjerena i uspješna.



Slika 1.39. Kontrola RF spektra

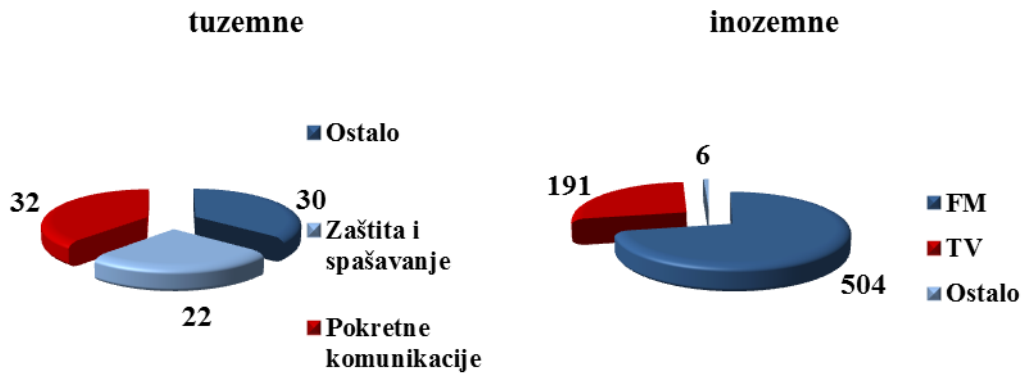
Putem stručnih nadzora, kao regulatorne mjere, zbog neuvažavanja zakonskih i podzakonskih propisa uporabe RF spektra pokrenuta su 2 postupka kojima je zabranjen rad nelegalnih radijskih postaja ili naređeno njihovo usklađenje s propisima u slučajevima nesukladnosti.

Mjerenja elektromagnetskog zračenja

Kontrola RF spektra je uključivala i mjerenja veličina elektromagnetskih polja u svrhu zaštite zdravlja ljudi od njihova djelovanja. Provedena je mjerna kampanja na lokacijama izabranim prema kriteriju najmanjih udaljenosti područja posebne osjetljivosti od osnovnih postaja javnih mreža pokretnih komunikacija. HAKOM je redovito provjeravao i rezultate mjerenja dostavljenih od pravnih osoba koje su ovlaštene za obavljanje mjerenja elektromagnetskog zračenja. Mjerenja na 104 lokacije su pokazala da su razine elektromagnetskih polja znatno niže od propisanih razina na svim lokacijama na kojim je obavljeno mjerenje.

Zaštita od smetnja

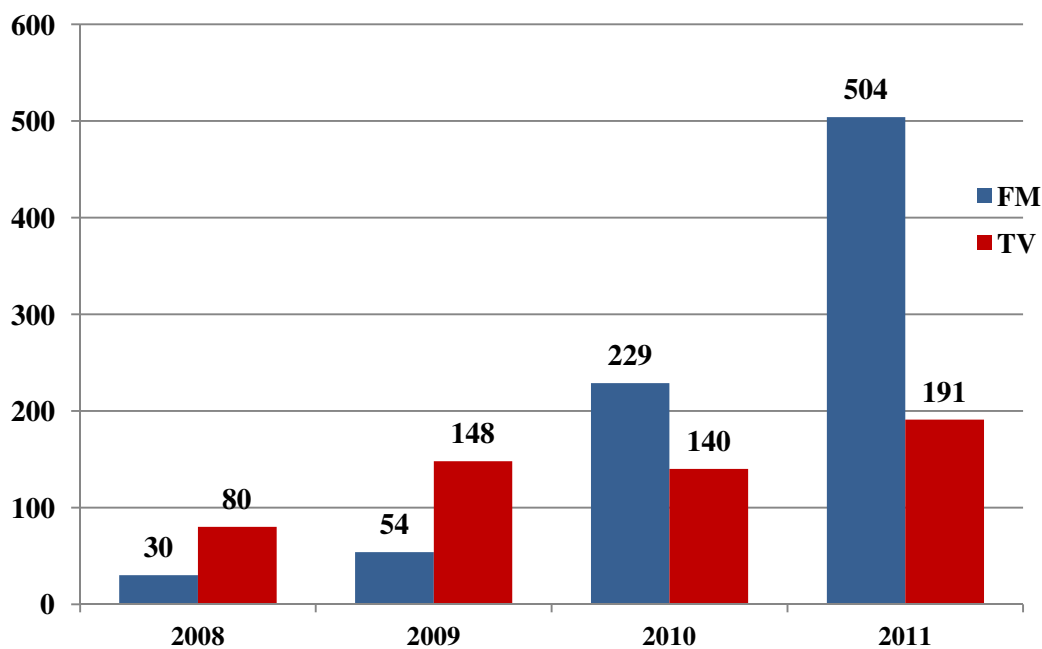
Zaštita od smetnja u radijskim komunikacijama jedan je od važnijih zadataka HAKOM-a. Posebna pozornost posvećena je tijelima državne uprave nadležnim za zaštitu i spašavanje, hitnim službama, pomorskim i zrakoplovnim radijskim komunikacijama (koje služe u svrhu sigurnosti ljudskih života) i operatorima elektroničkih komunikacija.



Slika 1.40. Smetnje u RF spektru

U mrežama pokretnih komunikacija uočava se pad broja prijavljenih i uklonjenih smetnji u UMTS frekvencijskom području. Također je bilo manje smetnji službama pomorskih ili zrakoplovnih radijskih komunikacija u odnosu na 2010. godinu.

Tijekom ljetnih mjeseci provedena je kampanja mjerenja signala za radio i TV na obali i u priobalnom području, koja je pokazala značajan porast broja smetnji koje stižu iz Talijanske Republike. U priobalnom području Istre obavljana su tjedna mjerenja tijekom cijele godine radi prelaska Republike Italije na digitalno odašiljanje TV signala. Prisutnost neusklađenih TV signala iz Italije ljeti je onemogućavala kvalitetan prijam hrvatskih DVB-T multipleksa u sjevernom dijelu Istre, dok je u ostatku priobalnog područja prijam većinu vremena bio moguć. Bez obzira na velik broj prijava smetnji mjerodavnoj talijanskoj administraciji, talijanska strana nije učinila gotovo ništa po pitanju rješavanja navedenog problema.



Slika 1.41. Prijave smetnji talijanskoj administraciji po godinama

Smetnje u radiofrekvencijskom spektru od strane Talijanske Republike

U prosincu 2010. godine, u Talijanskoj Republici, pušteni su u rad smetajući odašiljači koji ozbiljno narušavaju prijam hrvatskih TV programa u sva tri multipleksa (multipleksi A, B i D) u priobalnom području Istre. Unatoč slanju službenih prijava smetnji talijanskoj mjerodavnoj administraciji, obavijesti međunarodnoj telekomunikacijskoj uniji, te kontakata preko Ministarstva vanjskih poslova i europskih integracija, talijanska strana nije uklonila smetnje, niti riješila ni jednu smetnju prijavljenu tijekom 2011. godine. HAKOM je 2011. godine poslao 533 dopisa prema mjerodavnoj administraciji Republike Italije vezano uz smetnje.

Italija ovakvim ponašanjem i nedostatkom suradnje, umanjuje i ozbiljno ugrožava prava na RF spektar RH, osigurana na Regionalnoj radiokomunikacijskoj konferenciji u Ženevi 2006. godine.

Osim već nastale štete RH na području Istre, postoji ozbiljna bojazan da bi nastavak talijanske digitalizacije prema jugu mogao ugroziti čitavo obalno područje i proširiti problem prijama TV signala na Kvarner i Dalmaciju. HAKOM će i nadalje činiti sve što je u njegovoj moći kako bi se problem pokušao riješiti. Jedna od aktivnosti koja je potaknuta ove godine su multilateralni sastanci organizirani uz pomoć ITU-a koji se na zahtjev HAKOM-a aktivno uključio u rješavanje problema sa smetnjama od strane Talijanske Republike. Osim sastanaka, kojima predsjedava sam direktor ITU-a, na dijelu internetske stranice ITU-a objavljena su sva mjerenja i prezentacije HAKOM-a i susjednih zemalja, te rezultati sastanaka vezano uz problem, te baza, kreirana od strane ITU-a, sa svim podacima o prijavama smetnje poslanim prema Italiji. Baza će poslužiti za utvrđivanje napretka u rješavanju problema svake pojedine smetnje nastale od strane Talijanske Republike.

1.9.2 Adresni i brojevni prostor

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

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

Upravljanje adresnim i brojevnim prostorom

Bitna zadaća HAKOM-a je djelotvorno upravljanje adresnim i brojevnim prostorom u RH. Transparentna, objektivna, ravnopravna i nepristrana dodjela adresa i brojeva operatorima u svakom trenutku omogućava ravnopravno natjecanje na tržištu elektroničkih komunikacija. Prema Planu numeriranja RH, kratki kodovi (brojevi) 192, 193, 194 i 155 rezervirani su za buduće potrebe hitnih službi (Policija, Vatrogasci, Hitna medicinska pomoć i Nacionalna središnjica za usklađivanje traganja i spašavanja na moru). U vezi s prethodno navedenim, u 2011. godini realiziran je prelazak postojeće numeracije za hitne službe „Vatrogasci“ 93 na predloženu novu numeraciju 193, a sve iz razloga usklađivanja s odredbama Plana, te su dogovoreni rokovi za početak korištenja 194 broja za Hitnu medicinsku pomoć.

Povećanjem broja operatora u EU raste potražnja za dobrima iz adresnog i brojevnog prostora. U RH je također primjetan sličan trend, što zahtijeva stalno osposobljavanje djelatnika odjela kako bi bili u korak sa svjetskim trendovima uvođenja novih tehnologija na tržište EK, te primjenu novih informatiziranih pomagala za upravljanje adresnim i brojevnim prostorom. Sukladno prethodnom navedenom, HAKOM je u 2011. godini unaprijedio vođenje popisa dodijeljenih adresa i brojeva na način da se putem HAKOM-ove stranice mogu pretraživati dodijeljene adrese i numeracije prema vrsti. Dodatno, numeracije je moguće pretražiti po operatoru i prefiksu te rezultati pretrage prikazuju trenutno dodijeljene i aktivne adrese i numeracije. Također, omogućena je i pretraga operatora i djelatnosti, odnosno moguće je pretraživati ili po operatoru ili po djelatnosti. Za odabranog operatora bit će prikazane njegove aktivne djelatnosti. Za odabranu djelatnost biti će prikazani svi operatori koji su registrirani za obavljanje odabrane djelatnosti.

Prijenos broja

Kako bi uklonili zapreku za ulazak novih sudionika na tržište osobito je bitno omogućiti uslugu prijenosa broja svim korisnicima usluga. Također, pojava sve većeg broja sudionika na tržištu za posljedicu ima stalnu nadogradnju baze prenesenih brojeva, pri čemu se prate zahtjevi sudionika na tržištu, te olakšava administrativno sam proces prijenosa broja. Kako bi se omogućio jednostavan i brz prijenos broja za krajnjeg korisnika, HAKOM je i u 2011.g. veći dio aktivnosti vezanih za ovu problematiku usmjerio na poboljšanje procesa prijenosa broja na način da je posebnu pozornost posvetio administrativnom postupku prijenosa broja te je nadogradnja sustava CABP-a privedena kraju. Nadalje, tijekom 2011. godine doneseno je 105 odluka o primarnoj dodjeli adresa i brojeva te je izdan 181 račun za naknadu adresa i brojeva. Prigodom prijenosa broja HAKOM je obavio 6969 intervencija vezanih uz proceduru

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

e-Operator

U 2011. godini omogućena je usluga e-Operator koja predstavlja sustav upravljanja podacima o operatorima elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Usluga proširuje i olakšava pristup HAKOM-u i povećava njegovu produktivnost i učinkovitost kroz informatizaciju procesa. e-Operator predstavlja središnju bazu podataka o operatorima elektroničkih komunikacijskih usluga te adresnog i brojevnog prostora. Usluga pruža sučelje za unos potrebnih podataka od strane operatora i radnika HAKOM-a te operatorima olakšava podnošenje prethodnih obavijesti, zahtjeva za primarnom dodjelom, zahtjeva za prijenosom prava i ostalih vezanih zahtjeva, kao i izvještaja o bruto prihodu te podataka o grupi brojeva.

1.9.3 RiTT oprema

Učinkovita uporaba RF spektra i zaštita od smetnji je jedan od glavnih preduvjeta za pružanje usluga elektroničkih komunikacija za koje je nužna uporaba RF spektra. Da bi to bilo moguće osigurati, nužno je da je RiTT oprema, koja se stavlja na tržište i upotrebljava u RH, takva da ne stvara smetnje drugim uređajima i sustavima te da učinkovito upotrebljava RF spektar. Stoga je vrlo važno provoditi odredbe Pravilnika o RiTT opremi („N.N.“ br. 112/2008), kojim se propisuju bitni zahtjevi za RiTT opremu, te uvjeti za stavljanje RiTT opreme na tržište. Sukladno tome HAKOM je u 2011. godini izdavao odobrenja za uvoz i stavljanje na tržište i provodio postupke ocjenjivanja sukladnosti RiTT opreme te davao stručna mišljenja vezano uz RiTT opremu. Pri tom je velika pozornost dana činjenici da su odobrenja za uvoz i stavljanje na tržište svojevrsna brana slobodnom stavljanju RiTT opreme na tržište pa se puno truda uložilo da ti postupci traju što kraće, odnosno znatno kraće od zakonskog roka od 30 dana, kako bi krajnji korisnici u što kraćem vremenu mogli opremu uvesti i staviti na tržište. Također, puno se truda uložilo u informiranje i obavješćivanje javnosti i zainteresiranih sudionika na tržištu RiTT opreme. Tu vrijedi istaknuti nadogradnju baze odobrene RiTT opreme kako bi se omogućilo automatsko ažuriranje podataka o izdanim odobrenjima. Također je omogućena pretraga po pojmu, odnosno ključnoj riječi, pa je sada puno brža i jednostavnija.

S obzirom na prilagodbu skorom pristupanju EU i harmonizaciju postupaka na što većem području, HAKOM je aktivno sudjelovao u radnoj skupini za izradu nacrtu novog Pravilnika o RiTT opremi koji je potpuno usklađen s odredbama Directive 1999/5/EC.

Uz normativno prilagođavanje propisa o RiTT opremi sa pravnom stečevinom EU-a, HAKOM je aktivno sudjelovao i u obuci inspektora koji će sudjelovati u inspekcijskom nadzoru RiTT opreme organiziranjem radionice koja je obuhvaćala sve aspekte koji se uzimaju u obzir pri nadzoru RiTT tržišta.

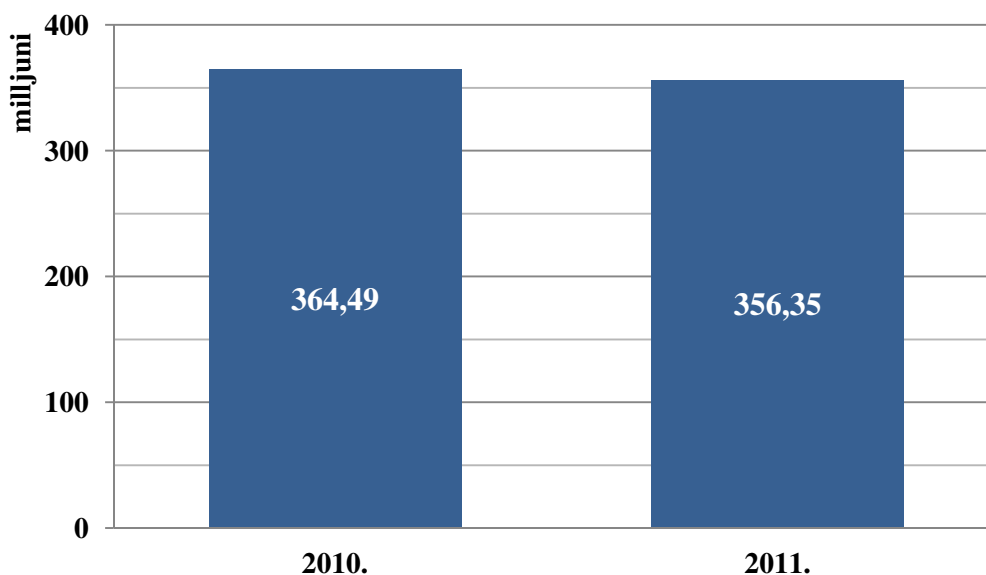
2 TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA

2.1 Razvoj tržišta

Stanje na tržištu poštanskih usluga u RH tijekom 2011. godine nije se značajnije mijenjalo u odnosu na prethodne godine usprkos općoj nepovoljnoj gospodarskoj situaciji te zabilježenom padu poštanskog prometa u razvijenim zemljama Europe i svijeta.

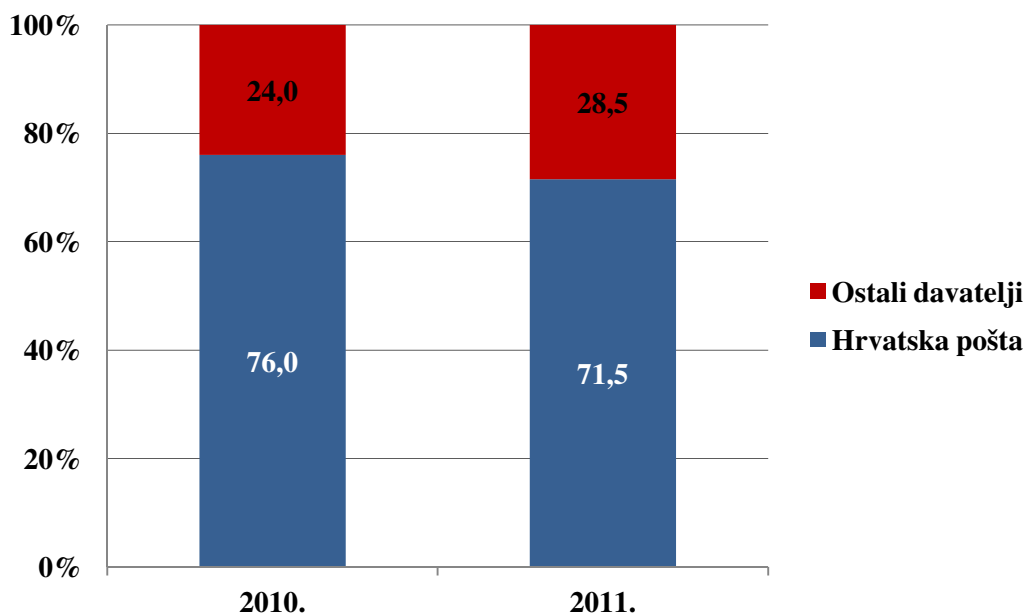
Novi Zakon o poštanskim uslugama (u daljnjem tekstu: ZPU), usvojen sredinom 2009. i dopunjen 2011. godine, podijelio je i definirao poštanske usluge drugačije od prethodnih zakonodavnih rješenja pa prikazani podaci o poštanskom tržištu za 2010. i 2011. godinu nisu u potpunosti usporedivi s podacima iz prethodnih godina. U izvješću su prikazani skupni pokazatelji o poštanskom tržištu, ali i razdvojeno, za javnog operatora HP te zbrojno za sve ostale davatelje.

Davatelji poštanskih usluga u 2011. godini su prema dostavljenim podacima ostvarili ukupno 356.348.098 usluga što je smanjenje broja usluga za približno dva posto u odnosu na prethodnu godinu kada je ostvareno ukupno 364.493.884 usluga (slika 2.1.).



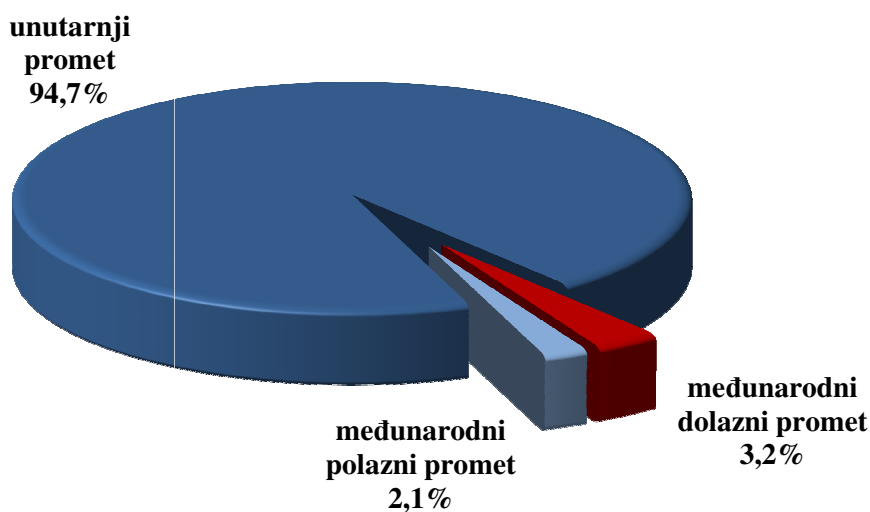
Slika 2.1. Ukupan broj poštanskih usluga

Na cijelom poštanskom tržištu, HP je s 254.909.431 usluga ostvario udjel od približno 72 posto, dok su ostali davatelji s 101.438.667 ostvarenih usluga imali udjel od približno 28 posto. Uspoređujući nadalje broj ostvarenih usluga od strane HP-a i ostalih davatelja poštanskih usluga tijekom 2011. godine, vrijedi istaknuti da je HP ove godine zabilježio pad svog prometa od osam posto u odnosu na prethodnu godinu, dok su ostali davatelji tijekom te iste godine značajno povećali broj obavljenih usluga za približno 16 posto. Dakle, uz ukupan pad ostvarenih usluga na hrvatskom poštanskom tržištu od oko dva posto, na kraju 2011. godine HP sudjeluje sa 71,5 posto, što je 4,5 posto manje nego prošle godine, dok ostali davatelji sudjeluju s 28,5 posto, a što je 4,5 posto više nego prethodne godine (slika 2.2.).



Slika 2.2. Tržišni udjel davatelja u ukupnom broju ostvarenih poštanskih usluga

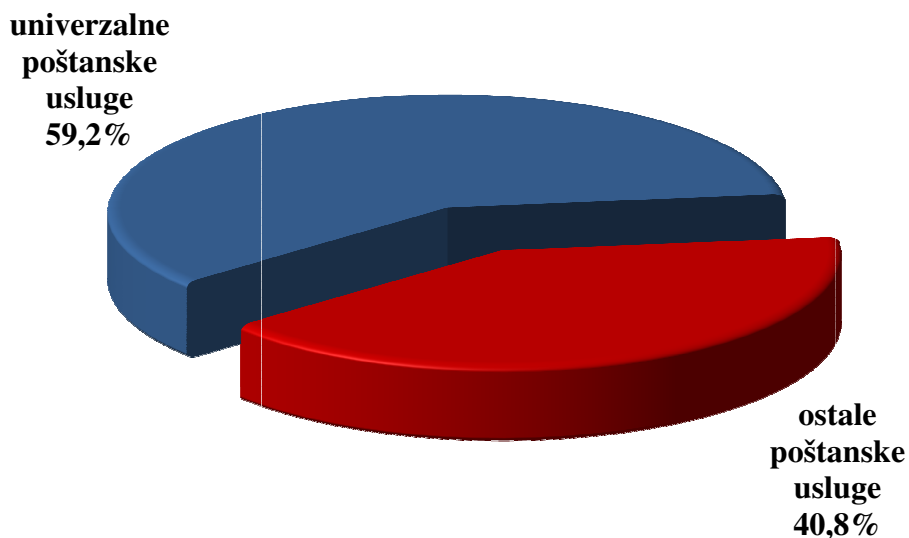
Od ukupno ostvarenog broja usluga 337,4 milijuna ili 94,7 posto ostvareno je u unutarnjem prometu, 11,3 milijuna ili 3,2 posto u međunarodnom dolaznom prometu i 7,6 milijuna usluga ili 2,1 posto ostvareno je u međunarodnom polaznom prometu (slika 2.3.). Navedeni udjeli nisu se bitno mijenjali u odnosu na 2010. godinu.



Slika 2.3. Udjeli ostvarenih poštanskih usluga prema vrstama prometa u 2011. godini

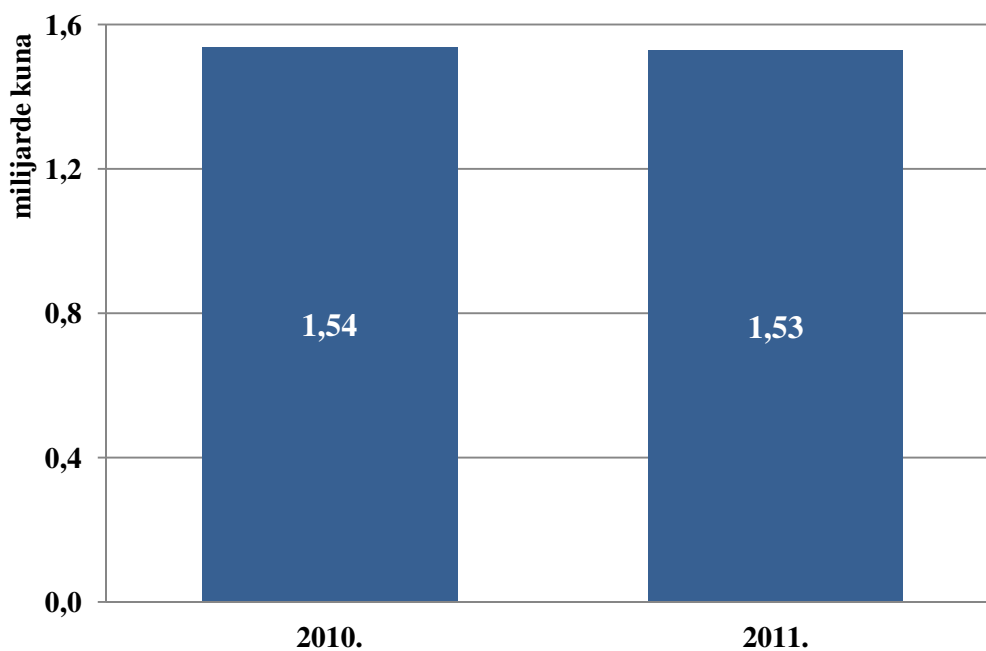
Od ukupnog broja usluga u unutarnjem prometu HP je ostvario približno 70 posto usluga, a ostali davatelji približno 30 posto dok je od ukupnog broja usluga u međunarodnom prometu HP ostvario približno 97 posto usluga, a ostatak ostali davatelji.

U strukturi ukupno ostvarenih poštanskih usluga (slika 2.4.) vidljivo je da su univerzalne poštanske usluge činile približno 59 posto svih usluga, a ostale poštanske usluge približno 41 posto.



Slika 2.4. Udjeli pojedinih vrsta usluga u ukupno ostvarenim poštanskim uslugama u 2011. godini

Davatelji poštanskih usluga su u 2011. godini od obavljanja poštanskih usluga iskazali prihode u ukupnom iznosu od 1.526.023.322. Prihodi u 2011. godini su približno na istoj razini kao i 2010. godine kada su iznosili 1.538.786.206 kuna (slika 2.5.).

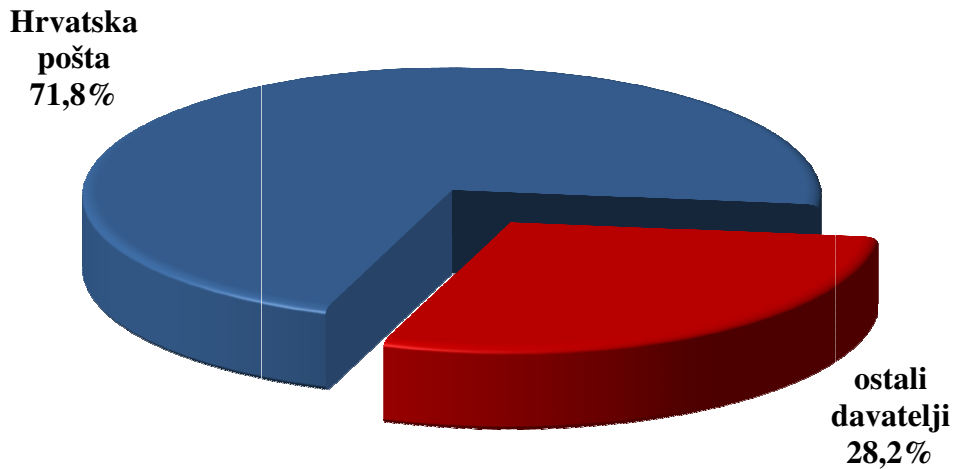


Slika 2.5. Ukupan prihod od obavljanja poštanskih usluga

Od ukupno iskazanih prihoda tijekom 2011. godine HP je ostvario 1.096.099.224 kuna prihoda ili približno 72 posto dok su ostali davatelji ostvarili 429.924.098 kuna prihoda ili približno 28 posto (slika 2.6.).

U odnosu na 2010. godinu, prihodi HP-a su smanjeni za približno dva posto, dok su prihodi ostalih davatelja porasli za približno dva posto. Stoga se u ukupno iskazanim prihodima od

obavljanja poštanskih usluga udio HP-a smanjio za približno jedan posto u odnosu na prethodnu godinu.



Slika 2.6. Udjeli prihoda davatelja u ukupno ostvarenim prihodima

Na tržištu poštanskih usluga u RH je početkom 2011. godine djelovao 21 davatelj poštanskih usluga da bi na kraju 2011. godine bilo ukupno 23 davatelja poštanskih usluga koji su poštanske usluge obavljali na temelju dozvole i/ili podnesene prijave (Tablica 2.1.). Tijekom 2011. godine HAKOM je zaprimio dvije nove prijave za obavljanje ostalih poštanskih usluga, ali i dva zahtjeva za izmjenom izdane dozvole za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga te jednu dopunu prijave.

Od navedenih davatelja iz tablice 2.1. samo je HP davatelj svih univerzalnih poštanskih usluga temeljem ZPU-a te ima pravo i obvezu obavljati sve univerzalne poštanske usluge na cijelom području RH. Preostala dva davatelja univerzalnih poštanskih usluga kojima je HAKOM u 2010. godini izdao dozvolu za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga, a u 2011. godini na njihov zahtjev izmijenio dozvolu, ne obavljaju sve univerzalne poštanske usluge. Ostalih dvadeset davatelja, kao i HP te davatelji kojima je izdana dozvola za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga, prijavljeno je za ostale poštanske usluge. S obzirom na vrstu usluga koje pružaju, 19 davatelja je prijavljeno za sve ostale poštanske usluge, tri davatelja su prijavljeni isključivo za usluge s dodanom vrijednosti, a jedan davatelj za druge poštanske usluge koje nisu univerzalne. S obzirom na područje na kojem obavljaju usluge, 13 davatelja prijavljeno je za obavljanje usluga na području RH i u međunarodnom prometu, a 10 davatelja za obavljanje usluga samo na području RH.

Prema dostavljenim podacima davatelja poštanskih usluga na kraju 2011. godine za obavljanje poštanskih usluga bilo je zaposleno 10.500 radnika, od čega je u HP-u bilo zaposleno 8.238 radnika ili približno 78 posto, a kod ostalih davatelja 2.262 radnika ili približno 22 posto. Vrijedi istaknuti da su u odnosu na prethodnu godinu ostali davatelji poštanskih usluga povećali broj radnika za približno 22 posto, dok se HP zadržao na približno istom broju zaposlenika u poštanskom sektoru.

Tablica 2.1. Popis davatelja poštanskih usluga

DAVATELJI POŠTANSKIH USLUGA		
DAVATELJI UNIVERZALNIH POŠTANSKIH USLUGA		
HP- HRVATSKA POŠTA d.d.	Jurišićeva 13	ZAGREB
POST d.o.o.	Zastavnice 38	HRVATSKI LESKOVAC
LIDER EXPRESS d.o.o.	Ulica Sv. Roka 3, Donje Sitno	ŽRNOVNICA
DAVATELJI OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA		
HP- HRVATSKA POŠTA d.d.	Jurišićeva 13	ZAGREB
DHL INTERNATIONAL d.o.o.	Utinjska 6	ZAGREB
DPD CROATIA d.o.o.	Franje Lučića 23	ZAGREB
LAGERMAX AED CROATIA d.o.o.	Franje Lučića 23	ZAGREB
INTEREUROPA d.o.o.	Josipa Lončara 3	ZAGREB
IN TIME d.o.o.	Velika cesta 78	ZAGREB
RHEA d.o.o.	Buzinski prilaz 36/a	ZAGREB
LIDER EXPRESS d.o.o.	Ulica Sv. Roka 3, Donje Sitno	ŽRNOVNICA
ZUM DISTRIBUCIJA d.o.o.	Slavenskog bb	ZAGREB
BICIKL EXPRESS d.o.o.	Radićev odvojak 37	VELIKA GORICA
OVERSEAS TRADE Co. Ltd d.o.o.	Zastavnice 38a	HRVATSKI LESKOVAC
TISAK d.d.	Slavonska avenija 2	ZAGREB
NOVA DISTRIBUCIJA d.o.o.	Između dolaca 11	NOVA MOKOŠICA
BRZO SREBRO d.o.o.	Potok 41	ZAGREB
D.F.F.Ž. d.o.o.	Potok 41	ZAGREB
A1 DIREKT d.o.o.	Majstorska 6	ZAGREB
POST d.o.o.	Zastavnice 38a	HRVATSKI LESKOVAC
NADA, obrt za usluge prijevoza, Goran Andrašec	Vukomerec 26	ZAGREB
CITY EX d.o.o.	Donje Svetice 40	ZAGREB
DIREKT KONTAKT d.o.o.	Dimitrija Demetra 19/1	BJELOVAR
A2B EXPRESS d.o.o.	Bani 108	ZAGREB
ZUM 2010 d.o.o.	Jelkovečka 5	SESVETE
PRINT CENTAR KRAPINA d.o.o.	Slatina Svedruška 39	PETROVSKO

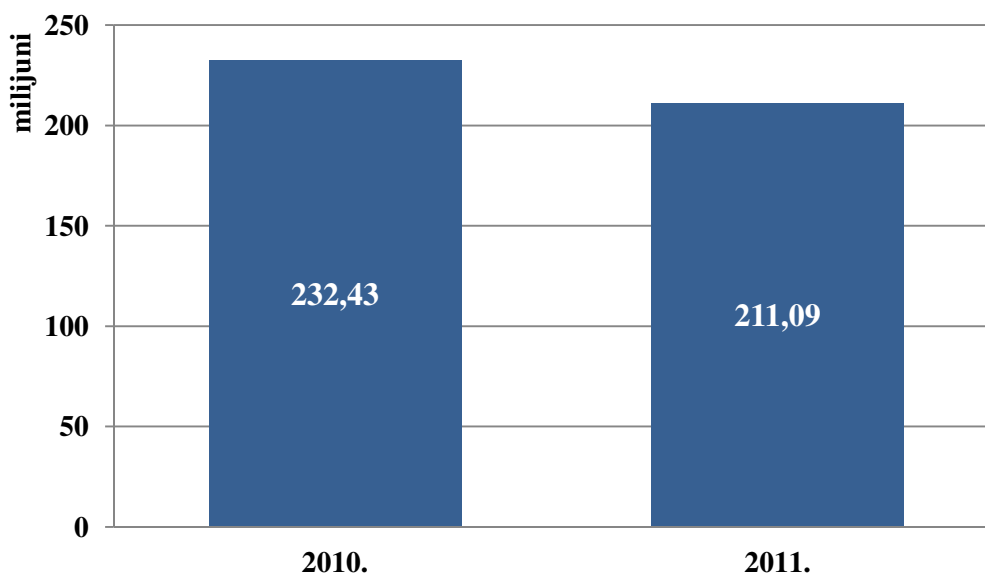
2.2 Pregled tržišta

2.2.1 Univerzalne poštanske usluge

Univerzalne poštanske usluge predstavljaju skup poštanskih usluga određene kakvoće koje su uz pristupačne cijene dostupne svim korisnicima usluga na području na kojem je izdana dozvola, pri čemu HP kao javni operator mora osigurati dostupnost tih usluga pod jednakim uvjetima, glede određene kakvoće i pristupačne cijene, svim korisnicima usluga na cijelom području RH. Pod univerzalnim poštanskim uslugama u unutarnjem i međunarodnom prometu smatraju se sljedeće poštanske usluge: prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pismovnih pošiljaka, preporučenih pošiljaka i pošiljaka s označenom vrijednosti, mase do 2 kilograma, prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa mase do 10 kilograma u unutarnjem prometu te usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa mase do 20 kilograma u međunarodnom dolaznom prometu i prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje sekograma mase do 7 kilograma, bez naplate.

HP je davatelj svih univerzalnih poštanskih usluga i ima pravo i obvezu obavljati univerzalne usluge na cijelom području RH, za razliku od druga dva davatelja kojima je izdana dozvola za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga koja uključuje područje cijele RH, ali ne uključuje sve univerzalne poštanske usluge. Osim HP-a, univerzalne poštanske usluge obavljaju i druga dva davatelja kojima je izdana dozvola, međutim njihovi rezultati na ukupnom tržištu su zanemarivi te su prikazani podaci i pokazatelji za univerzalne poštanske usluge gotovo istovjetni podacima i pokazateljima HP-a.

Prema dostavljenim podacima davatelji poštanskih usluga su u 2011. godini ostvarili ukupno 211.085.855 univerzalnih poštanskih usluga što je smanjenje broja usluga za približno devet posto u odnosu na prethodnu godinu kada je ostvareno ukupno 232.433.901 usluga (slika 2.7.).

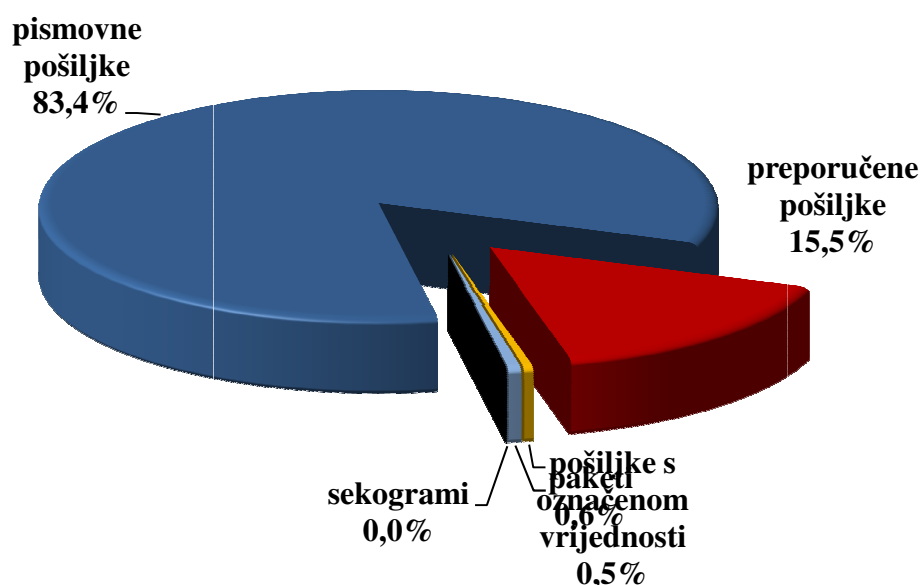


Slika 2.7. Ukupan broj univerzalnih poštanskih usluga

Univerzalne poštanske usluge su, u 2011. godini, u ukupnim poštanskim uslugama imale udjel od približno 59 posto što je za približno pet posto manje u odnosu na 2010. godinu.

Od ukupnog broja univerzalnih poštanskih usluga njih 192,25 milijuna ili približno 91 posto bile su rezervirane univerzalne poštanske usluge, što predstavlja povećanje od približno dva posto u odnosu na prethodnu godinu. Najveći dio univerzalnih poštanskih usluga, približno 92 posto, ostvaren je u unutarnjem prometu, 3,3 posto usluga ostvareno je u međunarodnom polaznom prometu te 4,4 posto usluga u međunarodnom dolaznom prometu.

Prema strukturi ukupno ostvarenih univerzalnih poštanskih usluga (slika 2.8.) vidljivo je da su pismovne pošiljke s ostvarenih 176,0 milijuna usluga činile približno 83 posto svih univerzalnih poštanskih usluga, preporučene pošiljke s 32,8 milijuna usluga približno 16 posto, paketi s 1,3 milijuna usluga i pošiljke s označenom vrijednosti s 0,9 milijuna manje od jedan posto, a udjel sekograma u ukupnom broju univerzalnih poštanskih usluga je gotovo potpuno zanemariv. U odnosu na 2010. godinu smanjio se udjel pismovnih pošiljaka, a povećao udjel preporučenih pošiljaka.



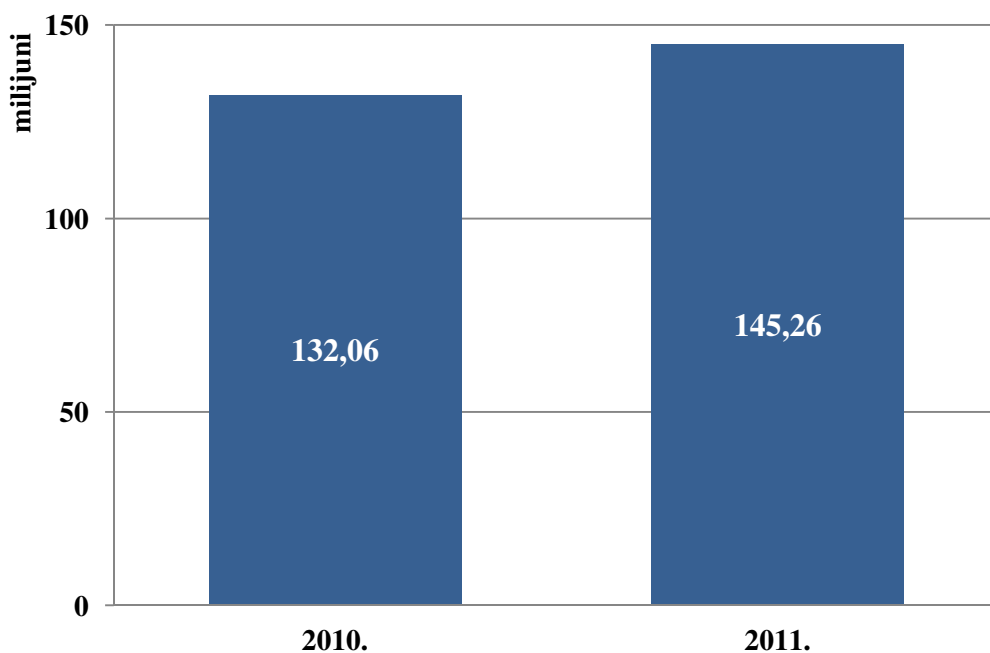
Slika 2.8. Udjeli ostvarenih univerzalnih poštanskih usluga prema vrstama usluga u 2011. godini

Davatelji poštanskih usluga su u 2011. godini, od obavljanja univerzalnih poštanskih usluga, iskazali prihode u ukupnom iznosu od približno 846,9 milijuna kuna što je za približno jedan posto manje nego prethodne godine.

2.2.2 Ostale poštanske usluge

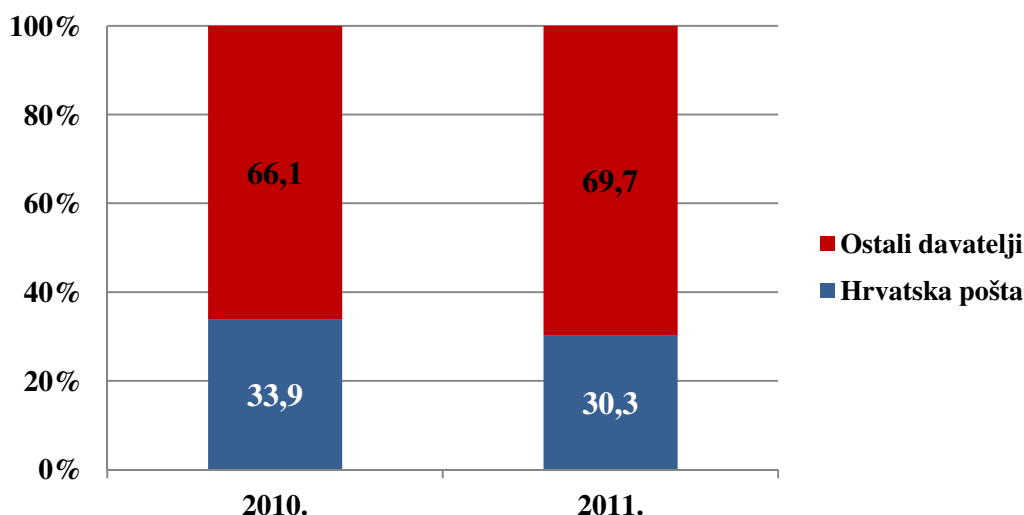
Pod ostalim poštanskim uslugama smatraju se poštanske usluge s dodanom vrijednosti te druge poštanske usluge koje nisu univerzalne poštanske usluge.

Prema dostavljenim podacima, davatelji poštanskih usluga su u 2011. godini ostvarili ukupno 145.262.243 ostalih poštanskih usluga što je povećanje broja usluga za približno deset posto u odnosu na prethodnu godinu kada je ostvareno ukupno 132.059.983 usluga (slika 2.9.).



Slika 2.9. Ukupan broj ostalih poštanskih usluga

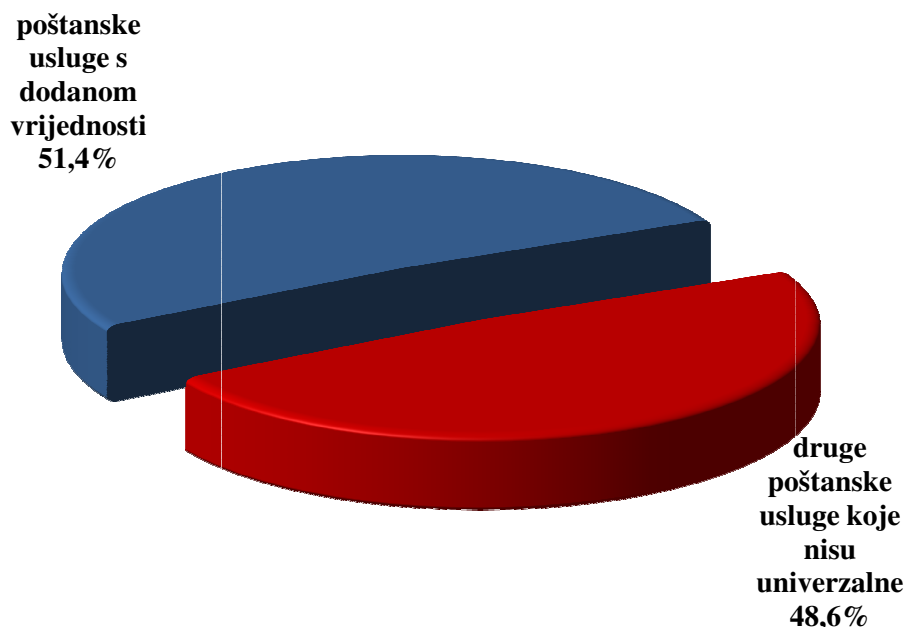
Ostale poštanske usluge su u ukupnim poštanskim uslugama tijekom 2011. godine imale udjel od približno 41 posto što je za približno pet posto više u odnosu na 2010. godinu. Od tog ukupnog broja ostalih poštanskih usluga, HP je s 43.992.533 usluga ostvario udjel od približno 30 posto, dok su ostali davatelji sa 101.269.710 pruženih usluga ostvarili udjel od približno 70 posto. Potrebno je istaći da je HP ove godine zabilježio približno dva posto manje ostvarenih ostalih usluga u odnosu na prethodnu godinu, a da su ostali davatelji povećali broj ostalih usluga za približno 16 posto. Tako su ostali davatelji, ne samo zadržali vodeći poziciju u obavljanju ostalih poštanskih usluga, nego i povećali svoj tržišni udjel u odnosu na 2010. godinu za približno četiri posto (slika 2.10.).



Slika 2.10. Tržišni udjel davatelja u ukupnom broju ostvarenih ostalih poštanskih usluga

Najveći dio ostalih poštanskih usluga, približno 98 posto, ostvaren je u unutarnjem prometu, 0,4 posto usluga ostvareno je u međunarodnom polaznom prometu, a 1,4 posto usluga ostvareno je u međunarodnom dolaznom prometu.

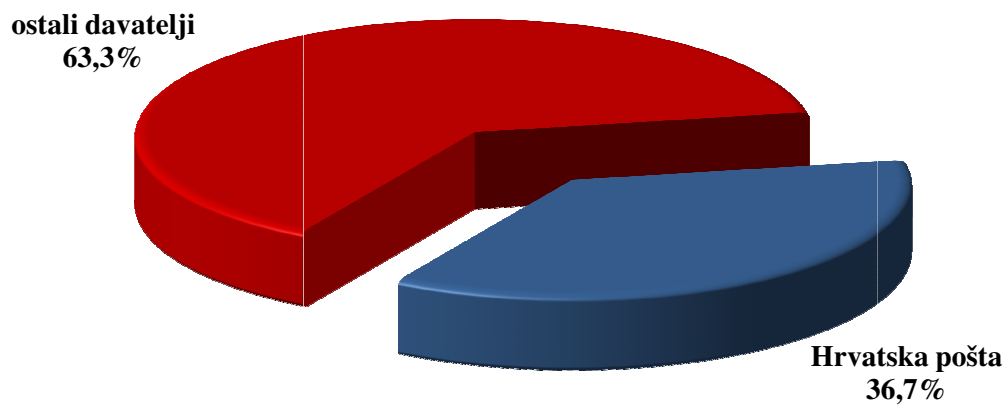
Prema strukturi ukupno ostvarenih ostalih poštanskih usluga (slika 2.11.), vidljivo je da su poštanske usluge s dodanom vrijednosti sa 74,6 milijuna usluga činile približno 51 posto svih ostalih poštanskih usluga, a da su druge poštanske usluge koje nisu univerzalne sa 70,7 milijuna usluga činile približno 49 posto. U odnosu na 2010. godinu udjel poštanskih usluga s dodanom vrijednosti se smanjio za približno jedan posto.



Slika 2.11. Udjeli ostvarenih ostalih poštanskih usluga prema vrstama usluga u 2011. godini

Najveći udjel u okviru drugih poštanskih usluga imale su usluge prijenosa tiskanica s udjelom od približno 52 posto, a zatim usluga izravne pošte s udjelom od 45 posto. U odnosu na prethodnu godinu ovi udjeli nisu se značajnije mijenjali.

Davatelji poštanskih usluga su u 2011. godini, od obavljanja ostalih poštanskih usluga, iskazali prihode u ukupnom iznosu od približno 679,1 milijuna kuna što je smanjenje za približno jedan posto u odnosu na prethodnu godinu. Od ukupno iskazanih prihoda HP je ostvario približno 250 milijuna kuna prihoda ili približno 37 posto dok su ostali davatelji ostvarili približno 430 milijuna kuna ili približno 63 posto (slika 2.12.).



Slika 2.12. Udjeli prihoda davatelja u ostvarenim prihodima od obavljanja ostalih poštanskih usluga u 2011. godini

Prihodi HP-a od ostalih usluga su se smanjili za približno pet posto u odnosu na 2010. godinu, dok su ostali davatelji povećali svoje prihode od tih usluga za približno dva posto. Tako se udjel HP-a u ukupno iskazanim prihodima od ostalih usluga u 2011. godini smanjio za približno dva posto u odnosu na prethodnu godinu.

2.3 Regulatorne mjere

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

- proaktivno - davanjem inicijativa za daljnji razvoj tržišta poštanskih usluga,
- korektivno – djelovanjem ili naknadnim djelovanjem na uočene pojave i/ili trendove na tržištu poštanskih usluga.

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

Korektivna komponenta djelovanja HAKOM-a očituje se kroz poduzimanje odgovarajućih mjera za usmjeravanje razvoja tržišta poštanskih usluga u skladu sa ZPU-om.

Regulatorne aktivnosti u području univerzalnih poštanskih usluga

Sukladno ZPU i Pravilniku o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga (NN 37/10), javni operator HP je dužan od 1. siječnja 2011. godine osigurati svim korisnicima najmanje pet radnih dana u tjednu jedan prijam i jedno uručenje poštanske pošiljke na kućnu adresu ili u prostore svake fizičke ili pravne osobe. Također je ZPU i Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga ostavio mogućnosti HAKOM-u da u potpunosti ne primijeni ovu odredbu na najviše 10 posto ukupnog broja domaćinstava u RH (prema rezultatima popisa stanovništva) i u posebnim zemljopisnim uvjetima ili drugim okolnostima. Slijedom navedenoga, javni operator je dostavio popis svih odstupanja u obavljanju univerzalnih poštanskih usluga za 2011. godinu prema kojem za 9,64 posto domaćinstava u RH, dakle, za 142.285 od ukupno 1.475.959 domaćinstava, obveza uručjenja tijekom pet radnih dana u tjednu na kućnu adresu, odnosno u prostorije fizičke ili pravne osobe, nije obvezna.

U 2011. godini zaprimljena su dva zahtjeva za izmjenom izdanih dozvola za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga u 2010. godini. Davatelj Post d.o.o., Zastavnice 38a, 10251 Hrvatski Leskovac je u svom zahtjevu zatražio, a HAKOM riješio, da se izdana dozvola proširi na područje Krapinsko-zagorske županije te na pravo obavljanja prijama, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja, preporučenih pošiljaka i pošiljaka s označenom vrijednosti. Davatelj Lider Express d.o.o., Svetog Roka 3, Gornje Sitno, 21251 Žrnovnica je u svom zahtjevu za izmjenom dozvole zatražio, a HAKOM riješio, da se područje na kojemu će obavljati univerzalne poštanske usluge proširi na cijelo područje RH. Osim navedenoga, HAKOM je zaprimio zahtjev trgovačkog društva TIM EKSPRES d.o.o., Trnjanska cesta 3, 10000 Zagreb, za izdavanje dozvole za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga na području grada Zagreba i Zagrebačke županije te je Vijeće HAKOM-a donijelo odluku o izdavanju dozvole. Međutim tijekom redovnog obavljanja stručnog nadzora utvrđeno je da TIM EKSPRES d.o.o. do današnjeg dana nije započeo s obavljanjem univerzalnih poštanskih usluga.

U postupku analize općih uvjeta za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga davatelja Lider Express d.o.o. utvrđeno je da su pojedine odredbe općih uvjeta u suprotnosti s odredbama ZPU-a te je HAKOM po službenoj dužnosti pokrenuo upravni postupak radi usklađivanja

navedenih općih uvjeta s odredbama ZPU-a, nakon čega ih je davatelj Lider Express d.o.o. izmijenio sukladno zahtjevima HAKOM-a.

Regulatorno računovodstvo

U ZPU-u je propisana obveza obavljanja računovodstvenih poslova svih davatelja poštanskih usluga, a osobito HP-a kao javnog operatora. S regulatornog gledišta, „računovodstveno odvajanje“ ili „razdvajanje računovodstva“ podrazumijeva različite aktivnosti koje su podskup računovodstvenih poslova davatelja poštanskih usluga, a sve kako bi se dobile relevantne podloge za praćenje i/ili izvršavanje propisanih obveza, odnosno donošenje odluka iz svoje nadležnosti. „Razdvajanje računovodstva“, odnosno vođenje i pridjeljivanje prihoda i rashoda prema točno određenim kategorijama, podkategorijama, skupinama i vrstama usluga te prema aktivnostima koje se poduzimaju da bi se usluge obavljale, predstavlja dugotrajan i iznimno zahtjevan projektni zadatak. Zbog toga je potrebno putem dodatnog regulatornog akta, odnosno dokumenta dopuniti zakonsku obvezu, koristeći iskustva drugih regulatornih tijela, osobito iz poštanske djelatnosti, iz zemlje ili inozemstva.

Iz navedenih razloga, HAKOM je zatražio sredstva iz prepristupnih fondova EU-a, u okviru programa IPA 2009, za projekt „Potpora HAKOM-u u računovodstvenom odvajanju za područje poštanskih usluga“. Navedeni projekt Delegacija EU je odobrila još u studenom 2010. godine, ali je njegova realizacija započela tek u studenome 2011. godine. Završetak ovog projekta očekuje se sredinom 2012. godine. Kao ključan rezultat ovog projekta predviđen je „Priručnik za računovodstveno odvajanje“, koji će predstavljati dodatni regulatorni akt, a čija je glavna svrha potpora provedbi važećeg zakonodavnog okvira s novom regulativom zasnovanom na regulatornom okviru EU u sektoru poštanskih usluga. Ovaj dokument će preciznije definirati obveze i HP-a i HAKOM-a, s ciljem objave odluke HAKOM-a, nakon javnih konzultacija, koja će sadržavati sve odredbe koje HP treba primijeniti u svrhu zadovoljavanja zakonskih obveza. Cilj ovog dokumenta, odnosno propisivanja detaljnijih i transparentnih postupaka računovodstvenog vođenja, odvajanja i izvještavanja, jest pomoć HP-u u ispunjavanju njegovih zakonskih obveza, a HAKOM-u da to ispunjavanje primjereno usmjeri i nadzire. Projektom je do sada obuhvaćena analiza stanja javnog operatora HP u području računovodstvenog odvajanja zajedno s prijedlogom potrebnih elemenata. Također je analizirana i prezentirana najprikladnija metoda za računovodstveno odvajanje.

Računovodstvenim odvajanjem HP-a osigurat će se potreba HAKOM-a za financijskim informacijama koje omogućavaju:

- dokazivanje HP-a o usklađenosti s uvjetima troškovne orijentacije i nediskriminacije,
- istraživanje eventualnog nepoštivanja navedenih uvjeta uključujući i nepoštivanje tržišne utakmice,
- praćenje ispunjavanja obveza od strane HP-a kako bi se osiguralo poštivanje uvjeta HAKOM-a uključujući i sprječavanje nepoštivanja tržišne utakmice,
- uspostava kontrole cijena.

Kakvoća obavljanja univerzalnih poštanskih usluga

Poštanska direktiva EU je posebni naglasak stavila na podizanje kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga, a sve u cilju očuvanja tih najmasovnijih te svima dostupnih i pristupačnih poštanskih usluga. Stoga je i HAKOM u svom Godišnjem planu rada za 2011.

godinu posebnu pozornost usmjerio na nadzor kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga koji se, sukladno ZPU i Pravilniku, provodi nezavisnim i kontinuiranim mjerenjem vremena prijenosa običnih prioritetnih i neprioritetnih pismovnih pošiljaka od pošiljatelja do primatelja temeljem normi HRN EN 13850 (za prioritetne) i HRN EN 14508 (za neprioritetne) te mjerenjem broja pritužbi i naknada štete temeljem norme HRN EN 14012, kako u unutarnjem, tako i u međunarodnom prometu. Mjerila kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga u unutarnjem prometu propisana su člankom 27. ZPU-a na način da se 85 posto prioritetnih pismovnih pošiljaka treba uručiti u roku jednog dana, a 95 posto u roku od 2 dana, dok se 95 posto svih ostalih pošiljaka mora uručiti u roku od 3 dana. U europskom poštanskom prometu mjerila su propisana Poštanskim direktivama (Aneks II), a što je ZPU normativno prihvatio, te 85 posto prioritetnih pismovnih pošiljaka mora biti uručeno u roku 3 dana, odnosno 97 posto u roku 5 dana. ZPU-om je propisana obveza HP-a, da dostavlja HAKOM-u godišnje izvješće o kakvoći obavljanja univerzalnih poštanskih usluga, najkasnije do 1. travnja za proteklu godinu, ali i kaznene odredbe ukoliko HP ne dostavi izvješće, odnosno ne dosegne propisana mjerila kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga.

Javni operator je sukladno ZPU-u u 2011. godini započeo neovisno i kontinuirano mjerenje vremena prijenosa pismovnih pošiljaka i mjerenje broja pritužbi i naknade štete prema propisanim normama te je 30. ožujka 2012. godine dostavio HAKOM-u svoje prvo Izvješće o kakvoći univerzalnih poštanskih usluga za 2011. godinu. Obzirom na prve službene rezultate neovisnog mjerenja sukladno hrvatskim normama, a koji nisu dosegli zakonom propisana mjerila, HAKOM će do kraja ove godine provesti reviziju nad metodologijom i rezultatima neovisnog mjeritelja u cilju provjere usklađenosti mjernog sustava neovisnog mjeritelja sa zadanim normama, ali i poduzimanja korektivnih mjera prema javnom operateru kako bi kakvoća univerzalnih poštanskih usluga bila u skladu sa ZPU.

Iz dostavljenog izvješća je vidljivo da javni operator sudjeluje u više mjerenja vremena prijenosa pismovnih pošiljaka u međunarodnom prometu, od onih koji nisu propisani ZPU (u organizaciji Svjetske poštanske udruge – UPU), pa do onih obveznih gdje HP sudjeluje u kontinuiranom mjerenju vremena prijenosa pismovnih pošiljaka sukladno europskim normama koje provodi neovisni mjeritelj (tvrtka UNEX) za većinu država članica EU. Rezultati mjerenja u međunarodnom prometu za 2011. godinu pokazuju da je u roku 3 dana preneseno 56 posto pošiljaka, a u roku 5 dana 87 posto pošiljaka te je vidljivo da HP d.d. nije ispunio nijedno propisano mjerilo kakvoće. U unutarnjem prometu javni operator je proveo tri mjerenja od čega su dva bila neobvezna i jedno obvezno, neovisno mjerenje vremena prijenosa poštanskih pošiljaka usklađeno s hrvatskim normama. Rezultati obveznog neovisnog mjerenja za prioritetne pismovne pošiljke bili su 80 posto za D+1 (uručene sljedeći dan) i 95 posto za D+2, dok je 94 posto neprioritetnih pošiljaka bilo uručeno u roku D+3. Iz navedenog je vidljivo da HP nije zadovoljio zadano mjerilo za D+1 u prijenosu prioritetnih pošiljaka u unutarnjem prometu, kao ni mjerilo D+3 za neprioritetne pošiljke.

Nadalje, u izvješću stoji i da je HP tijekom 2011. godine u unutarnjem prometu zaprimio 24.918 prigovora korisnika univerzalni poštanskih usluga od čega je u roku riješio 21.970, odnosno 88 posto podnesenih pritužbi, a da je vlastitu odgovornost utvrdio tek za svaku dvanaestu podnesenu pritužbu, odnosno u 1.977 predmeta. Najviše prihvaćenih prigovora odnosilo se na neuručenje pošiljke (93 posto), zatim na prekoračenje roka prijenosa (1 posto) te na oštećenje pošiljke (5 posto). U međunarodnom poštanskom prometu HP je rješavao 4.664 prigovora (od toga su korisnici podnijeli HP-u 2.797 prigovora, dok je iz drugih zemalja prispjelo na rješavanje 1.867 prigovora) od čega je HP uvažio 752 prigovora. Na kraju treba istaknuti da je HAKOM, u suradnji s HP-om, tijekom 2011. godine uložio velike napore u

provođenju niza aktivnosti u cilju pripreme i što kvalitetnijeg provođenja kontinuiranog mjerenja kakvoće obavljanja univerzalnih usluga u 2012. godini.

Poštanska mreža

Na početku 2011. godine HP je imao 1141 poštanski ured, a na kraju 2011 godine imao 1126 poštanskih ureda. Tijekom 2011. godine HP je zatvorio šesnaest poštanskih ureda (10127 Zagreb, 10152 Zagreb, 20219 Molunat, 20276 Brna, 20277 Prižba, 21321 Baška Voda, 21331 Živogošće, 21431 Nečujam, 44106 Sisak, 44271 Letovanić, 47284 Kašt, 47285 Radatovići, 48265 Raven, 51416 Medveja, 53295 Gajac, 53297 Stara Novalja), od kojih je devet bilo sezonskih poštanskih ureda. Prilikom zatvaranja navedenih poštanskih ureda HP je u potpunosti postupio sukladno odredbama članka 16. Pravilnika o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga te je za korisnike poštanskih usluga ostala osigurana minimalna razina kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga sukladno propisanim kriterijima. Budući da novi način organizacije poslovanja nije doveo korisnike u nepovoljniji položaj u odnosu na prijašnju organizaciju, odnosno nije bila narušena propisana kakvoća obavljanja poštanskih usluga, HAKOM se suglasio s predloženim zatvaranjem poštanskih ureda. Također, potrebno je istaknuti da je HP otvorio i jedan novi ugovorni poštanski ured (22220 Bilice).

Tijekom 2011. godine u nešto više od tristotinjak poštanskih ureda došlo je do promjene radnih vremena pri čemu se najviše promjena odnosilo na produženje radnog vremena jedan dan u tjednu.

Stručni nadzor

HAKOM je tijekom 2011. godine započeo obavljanje stručnih nadzora nad osam davatelja poštanskih usluga, u skladu s odredbama ZPU-u. Predmet stručnih nadzora je bila primjena odredaba ZPU-a i propisa donesenih na temelju ZPU-a iz nadležnosti HAKOM-a. Stručnim nadzorima kod davatelja poštanskih usluga: POST d.o.o. iz Hrvatskog Leskovca, DIREKT KONTAKT d.o.o. iz Bjelovara, ZUM 2010. d.o.o. iz Sesveta i A2B Express d.o.o. iz Zagreba utvrđeno je da poštanske usluge obavljaju u skladu sa ZPU-om te dobivenom dozvolom za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga (POST d.o.o.) i podnesenim prijavama za obavljanje ostalih poštanskih usluga. Stoga su navedeni nadzori obustavljeni rješenjem i o tome je obaviješten poštanski inspektor pri Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture.

Stručnim nadzorom kod davatelja TIM EXPRESS d.o.o. iz Zagreba, kojem je HAKOM izdao dozvolu za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga i koji je podnio prijavu za obavljanje ostalih poštanskih usluga, utvrđeno je da davatelj nije započeo s obavljanjem poštanskih usluga, kako univerzalnih tako i ostalih, te da je u procesu prodaje ili zatvaranja tvrtke te je stručni nadzor obustavljen rješenjem. Također, započeti stručni nadzori u 2011. godini nad javnim operatorom HP-Hrvatska pošta d.d., LIDER EXPRESS d.o.o. iz Gornjeg Sitna i CITY EX d.o.o. iz Zagreba, zbog svoje složenosti su završeni ove godine te će biti predmet izvješća za 2012. godinu.

Praćenje stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga i informiranje javnosti

Sukladno ZPU-u jedna od nadležnosti HAKOM-a je i praćenje stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga. Stoga je HAKOM tijekom 2011. godine nastavio s prikupljanjem statističkih i drugih podataka od davatelja poštanskih usluga. Podaci o tržištu poštanskih usluga prikupljaju se po kvartalima te na godišnjoj razini pri čemu je jedan dio podataka

prikupljen u okviru statističkog istraživanja tržišta poštanskih usluga koje provodi EK i EUROSTAT, gdje je HAKOM bio nositelj čitavog projekta u RH. Također je u 2011. godini unaprijeđen proces prikupljanja podataka od davatelja uvođenjem sustava SPOK (Sustav pokazatelja) koji davateljima omogućuje automatsku predaju svojih podataka putem interneta. Tako prikupljeni podaci koriste se za praćenje i uvid u stanje i razvoj tržišta poštanskih usluga te usporedbu s prethodnim razdobljima. Kvartalni podaci o tržištu poštanskih usluga redovito su objavljivani na internetskim stranicama HAKOM-a te su dodatno prezentirani javnosti putem priopćenja u medijima. HAKOM je na svojim internetskim stranicama redovito objavljivao i obnavljao popis davatelja poštanskih usluga, ali i druge obavijesti i dokumente iz područja poštanskih usluga kao što su odluke i rješenja koje donosi HAKOM, pravilnike i dr.

Suradnja s dionicima tržišta poštanskih usluga

U području poštanskih usluga HAKOM je tijekom 2011. godine aktivno sudjelovao u radu i surađivao sa sljedećim dionicima tržišta poštanskih usluga na nacionalnoj i međunarodnoj razini:

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

3 ZAŠTITA KORISNIKA

Regulatornim načelima i ciljevima HAKOM-a utvrđena su i regulatorna načela i ciljevi vezani uz korisnike usluga. Tako se promicanjem tržišnog natjecanja omogućavaju i osiguravaju najveće pogodnosti za korisnike usluga u pogledu izbora usluga kao i cijena i kakvoće usluga.

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

3.1 Zaštita korisnika javnih komunikacijskih usluga

HAKOM je i tijekom 2011. godine ostvarivao i dodatno osiguravao uvjete za daljnje podizanje razine zaštite korisnika elektroničkih komunikacija, a čemu su naročito doprinijele novele uvedene Izmjenama i dopunama ZEK-a temeljem kojih su provedene aktivnosti vezane za donošenje, primjenu i usklađenje zakonskih i podzakonskih akata u praksi.

Aktivnosti su bile usmjerene i na rješavanje prigovora korisnika donošenjem odgovarajućih pojedinačno obvezujućih odluka kao i odluka i mišljenja od općeg značaja. U svrhu preventivnog djelovanja u zaštiti korisnika HAKOM koristi i razvija različite postupke i načine edukacije i obavještavanja korisnika. Pored toga, aktivno je sudjelovano u radu raznih udruga i državnih institucija na projektima koji se bave zaštitom korisnika/potrošača.

3.1.1 Zakonske i regulatorne mjere

Zakonske mjere

U srpnju 2011. godine donesene su Izmjene i dopune ZEK-a, kojima se, uz ranije utvrđeno promicanje interesa korisnika usluga kroz osiguravanje visoke razine zaštite korisnika usluga-potrošača, jednostavniji i pristupačniji postupak rješavanja sporova kroz skraćeni upravni postupak, promicanje davanja jasnih obavijesti te rješavanje potreba posebnih društvenih skupina, dodatno propisalo postupanje operatora u konkretnim situacijama. usklađenje akata operatora sa navedenim izmjenama provedeno je u zakonskim rokovima kod svih operatora, čime se osiguralo dosljedno provođenje zakona.

Podzakonski akti i regulatorne odluke HAKOM-a

U svibnju 2011. godine, nakon provedene javne rasprave, donesene su izmjene i dopune Pravilnika o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, kojima je usklađeno postupanje vezano uz Zakon o elektroničkom novcu i dodatno su propisani postupci za ujednačavanje prakse u primjeni pojedinih ranije donesenih obveza operatora.

HAKOM je proveo sve potrebne postupke za donošenje i donio Pravilnik o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, kojim se

dodatno i operativno reguliraju odnosi, uvjeti i načini za pružanje svih vrsta usluga od čega izdvajamo sljedeće:

- zabranjeni su nepošteni uvjeti ugovora, propisani posebni uvjeti za raskid ugovora i pravo izbora penala u slučaju prijevremenog raskida,
- omogućeno „otključavanje“ uređaja po prestanku ugovorne obveze ,
- besplatan broj Službe za korisnike tijekom 24 sata,
- specifikacija cjenovnih sustava koji osiguravaju podatke za obračun o visini budućeg zaduženja,
- povrat ili naknada neiskorištenog novčanog iznosa u pokretnim i nepokretnim mrežama,
- zabrana odlaznih usluga/poziva na određeni broj ili grupu brojeva, ili novčani limit mjesečnog računa na zahtjev korisnika, redovito informiranje korisnika o mogućnostima zabrana,
- praćenje prometnih navika pretplatnika i upozorenje kada njegova potrošnja dosegne propisanu potrošnju (dvostruka prosječna potrošnja u prethodna 3 mjeseca),
- izjednačavanje prava korisnika unaprijed plaćenih usluga (pre-paid) s pravima i uvjetima koji vrijede za pretplatnike za isti tip usluge i u slučaju kada je to primjenjivo,
- detaljno propisane procedure za rješavanje prigovora korisnika (utvrđivanje administrativne kao i tehničke ispravnosti elektroničke komunikacijske mreže i pretplatničke terminalne opreme, kao i nemogućnost neovlaštenog korištenja izvan zone odgovornosti pretplatnika),
- internetske usluge - prije početka pružanja usluga korisnik mora dobiti pisane upute o potrebi i mogućnosti zaštite od neovlaštenog korištenja, obveza izdavanja ispisa prometa, obveza utvrđivanja stvarne brzine prometa u slučaju prigovora na račun,
- usluge s dodanom vrijednosti:
za sve usluge: najava cijene i mogućnost raskida poziva (2 sekunde) prije početka naplate,
za usluge koje se naplaćuju po minuti - najava prekida i prekid poziva, nakon proteka 30 minuta ili potrošnje određene količine novca (250,00 kn),
za SMS usluge – obavijest o cijeni i načinu prekida usluge,
obaveza primjene brojeva za usluge za odrasle,
- zaštita djece: mogućnost zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen djeci, primjena brojeva za usluge za djecu, ograničenje potrošnje (50,00 kn), obvezna evidentiranja i razmjene podataka o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci,
- osobe s posebnim potrebama: osiguranje odgovarajućih usluga i prilagođene opreme, uključivanje educiranih osoba u rad službi za korisnike.

U svrhu dodatne zaštite korisnika, HAKOM je donio operativnu odluku o limitima potrošnje kojom se korisnicima omogućava postavljanje novčanog limita u iznosima od po 50,00 kn. Na taj način omogućena je dodatna kontrola troškova svim korisnicima. Ova odluka je u primjeni od ožujka 2011. godine. Također je donesena odluka kojom se regulira uporaba usluge „govorne pošte“ na način da se usluga dodjeljuje samo na izričiti zahtjev pretplatnika, a ne automatski kako je bila uobičajena praksa operatora, pri čemu pretplatnici nisu uopće imali saznanje da im je usluga dodijeljena i da time može nastati trošak pozivatelju, ali i njima prilikom boravka u inozemstvu. Ovom odlukom onemogućena je naplata usluge govorne pošte, osim prema onim pretplatnicima koji su uslugu zatražili, čime je spriječen nastanak nepotrebnih troškova pretplatnicima i pozivateljima.

Regulatornom odlukom za WLR utvrđena je obveza izdavanja jednog računa za CPS korisnike.

3.1.2 Rješavanje sporova između korisnika i operatora

Analiza zaprimljenih prigovora korisnika u 2011. godini

Kao najznačajnije korektivno sredstvo u postupku zaštite korisnika HAKOM ima mogućnost rješavanja sporova između korisnika i operatora pri čemu donosi za operatore obvezujuće odluke. Odluke se donose na osnovu mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, kao savjetodavnog tijela HAKOM-a. Povjerenstvo čini sedam članova od kojih su dva predstavnika iz dva Saveza udruga za zaštitu potrošača i pet zaposlenika HAKOM-a.

U nastavku su prikazani neki statistički pokazatelji zaprimljenih prigovora. Povećanje broja predmeta (tablica 3.1.) od 2006. godine, s izrazitim skokom u 2007. godini, kada su započete prve velike izmjene u tretiranju neregularnih stanja, kao i tijekom 2008. godine kada su utvrđena, ali još uvijek ne i do kraja propisana pravila ponašanja, dovode do relativnog ustaljenja trenda u 2009. i 2010. godini. Zbog značajnih izmjena propisa u 2011. godini bitno je povećan broj zaprimljenih upita korisnika vezano uz tumačenje novih propisa koji se ne mogu smatrati prigovorima na račun.

Na osnovu provedenih analiza prigovora HAKOM kroz provedbene mjere djeluje na kritične točke u pružanju usluga i u kratkom roku postiže uklanjanje uočenih propusta. Istovremeno HAKOM prikuplja informacije na osnovu kojih može intervenirati kao regulator.

Prigovori se sukladno zakonskim propisima odnose na: a) prigovore na račune javnih komunikacijskih usluga i b) na kakvoću javnih komunikacijskih usluga i c) prigovore zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora što je nova kategorija u rješavanju prigovora. U nastavku je prikaz urudžbiranih predmeta klasificiran po osnovnom meritumu upita.

Tablica 3.1. Broj urudžbiranih predmeta

Godina	Broj predmeta	Prigovori na račun	Prigovori na kakvoću	Opći upiti ¹⁶
2006.	382	356	26	-
2007.	700	395	305	-
2008.	915	654	261	-
2009.	930	687	243	-
2010.	1011	764	247	-
2011.	1783	1129	316	338

Povećanje broja predmeta nastaje i kao rezultat evidentiranja i zaprimljenih općih upita. Takvih upita je bilo 338 i odnosili su se na pitanja vezana uz pravo na raskid ugovora temeljem izmjena i dopuna ZEK-a i upite vezane uz ovršne postupke koji su aktualizirani izmjenama i dopunama zakonskih propisa u tom području, a za čije rješavanje HAKOM nije

¹⁶ Pitanja vezana uz raskid ugovora i ovrhe aktualizirana izmjenama i dopunama ZEK-a.

nadležan. Prigovora na račun je bilo 1129 što predstavlja više od 80 posto svih zaprimljenih prigovora, pri čemu je postotak porasta u 2011. godini u odnosu na prethodnu godinu 47 posto.

Prigovori na kakvoću usluga također bilježe porast i vezani su uglavnom na nedostatne brzine internetskog prometa, IPTV usluge i dostupnost naprednijih usluga. S obzirom na niz novih usluga bolja informiranost korisnika o radu regulatora i o novim obvezama operatora potaknula je korisnike na pojačani interes u ovom području, odnosno preventivno regulirano pružanje usluga spriječilo je još značajniji porast broja prigovora.

Prigovori po vrsti

Analizom prigovora utvrđeno je da je, osim osnovnih vrsta prigovora na račun i kakvoću usluga te povrede ugovora, potrebno pratiti i prigovore na poslovanje (ponašanje) operatora prilikom pružanja usluga kao i prigovore vezane uz prijenos broja i predodabir operatora. Za prigovore vezane uz prijenos broja i predodabir operatora u pravilu se ne provodi postupak rješavanja spora između korisnika i operatora nego se provode izravni postupci samo s operatorima. U tablici 3.2. prikazani su podaci o uruđbiranim prigovorima korisnika dodatno raščlanjenih po vrsti prigovora. Znatno veći broj od prikazanih upita iz područja predodabira operatora i prijenosa broja zaprimljen je i obrađen putem e-aplikacija. Prigovori na poslovanje operatora u pravilu se odnose na nedovoljno transparentne obavijesti o uslugama i uvjetima ugovaranja te neodgovarajućeg ponašanja prodajnog osoblja ili agenata službe za korisnike.

Tablica 3.2. Prigovori po vrsti

Prigovori po vrsti	2008.	2009.	2010.	2011.
Prigovor na kakvoću usluga	135	111	124	138
Prigovor na poslovanje	48	31	36	71
Prigovor na predodabir operatora	21	24	37	39
Prigovor na prijenos broja	57	77	50	68
Prigovor na račun	654	687	764	1129
Prigovori ukupno	915	930	1011	1445

Analiza prigovora na račune – osnovne grupe prigovora na račune

Prigovori na računeu odnosu na prethodnu godinu pokazuju porast od 47 posto. Ovome je značajno doprinijelo HAKOM-ovo inzistiranje na usvajanju novog regulatornog okvira od strane operatora, dodatne kontrole, ali i povećana upućenost korisnika o njihovim pravima.

U grupi *osnovnih usluga* povećanje broja prigovora uvjetovano je povećanjem broja općih upita korisnika vezano uz tumačenje novih propisa iz područja komunikacijskih usluga, ali i zbog aktualiziranja pokretanja ovršnih postupaka od strane operatora. Prigovori se odnose i na nove pakete usluga koji nisu bili jasno i transparentno komunicirani korisnicima, odnosno na nedovoljno jasne uvjete ugovaranja iz kojih su proizašli računi za usluge koje korisnik nije smatrao da je potpisao. U ovakvim slučajevima HAKOM-a često nije nadležan, stoga se donose mišljenja kojima se samo snagom autoriteta nastoji djelovati na operatore..

Broj prigovora na *usluge internetskog prometa* je također u porastu (43 posto), jer je došlo do značajnog povećanja broja korisnika kako u nepokretnim tako i pokretnim mrežama. Učestalije se radi o prigovorima na nemogućnost korištenja usluge, odnosno na velike razlike između ugovorenih i stvarnih brzina. Ovaj problem će se riješiti tijekom 2012. godine primjenom novog Pravilnika o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga prema kojem će operatori biti u obvezi osigurati ugovorenu brzinu ili ponuditi niži tarifni paket s nižom cijenom. I dalje ostaje problem nedovoljne upućenosti o potrebi i mogućnostima zaštite prilikom korištenja ove usluge, što se pokušava riješiti uvođenjem obvezne kontrole prometa i davanja jasnih korisničkih uputa od strane operatora. Na ovom području potrebno je dodatno pojačati edukaciju korisnika.

Tablica 3.3. Struktura prigovora na račune

Prigovori na račun	2008.	2009.	2010.	2011.
Osnovne usluge (mjesečne naknade,tarife,paketi,ugovori)	100	216	391	684
Ostala zaduženja (opomene, kamate,nedospjele uplate)	20	20	15	29
Dialer	23	15	6	3
Internetski promet	123	187	186	266
Usluge s posebnim tarifama	222	92	42	70
Nagradna igra	166	1	0	0
MAG DRIVE	0	155	32	1
SMS IQ	0	0	3	1
SMS usluge s posebnim tarifama	0	1	89	75
Ukupno	654	687	764	1129

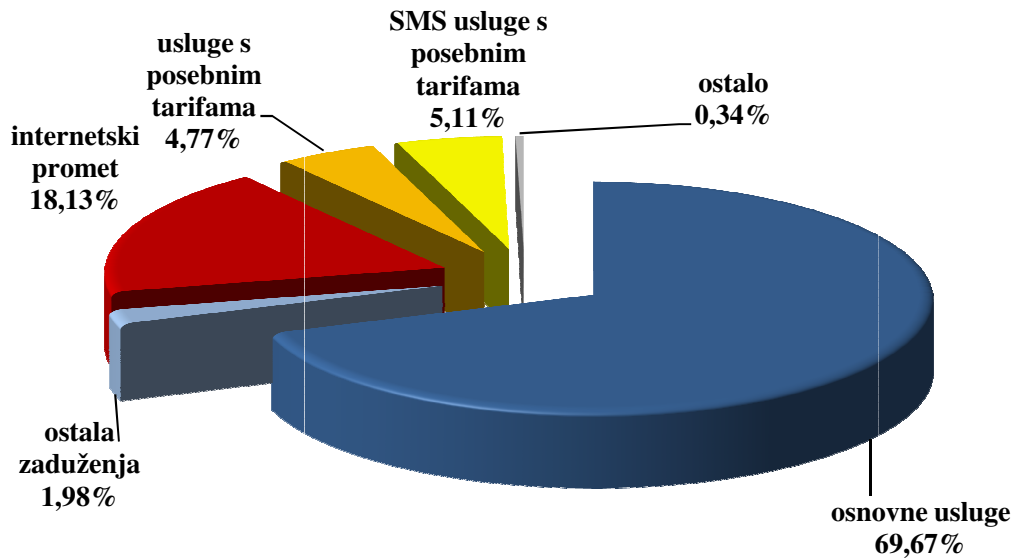
U pokretnim mrežama uvođenjem novih vrsta tehnologija i tarifnih pristupa internetu za naprednije uređaje povećan je broj neželjenih spajanja. Osnovni problem je nedovoljna obućenost korisnika, ali s druge strane i pasivnost operatora u pružanju odgovarajućih uputa.

Neke grupe prigovora su gotovo nestale (dialer-i, nagradna igra - kao posebno izdvojena usluga s posebnom tarifom).

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

Primjer (MAG DRIVE) iz kojeg zaključujemo da je HAKOM odabrao dobar put za rješavanje mogućih sporova je provedeni nadzor, temeljem zaprimljenih prigovora korisnika, nad davateljem usluga s dodanom vrijednosti i rješenje o zabrani pružanja usluge. Ovim rješenjem onemogućeno je daljnje pružanje sporne usluge putem TV emisija, a time i budućih naplata protuzakonito pružanih usluga. Ujedno se rješenje provedenog nadzora iskoristilo kao pravna osnova za pozitivno rješavanje prigovora korisnika za tu određenu uslugu. Po pokrenutim tužbama operatora sud je u svim postupcima presudio u korist HAKOM-a.

Od 2009. godine dolazi do povećanja broja SMS usluga s dodanom vrijednosti među kojima se potencijalno mogu pojaviti i „protuzakonite usluge“. S obzirom da se posvetila posebna pozornost provođenja internog nadzora nad ovim uslugama te donesenim podzakonskim aktima, prigovori su tijekom 2010. i 2011. za korisnike uglavnom pozitivno rješavani i bez donošenja obvezujuće odluke za operatore.



Slika 3.1. Prigovori na račune u 2011. godini

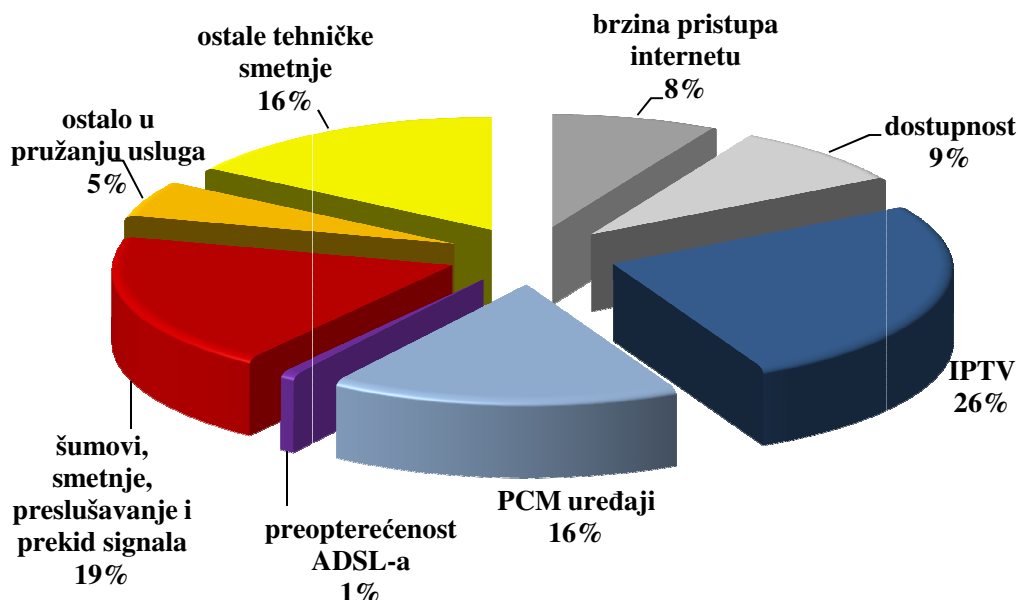
Analiza prigovora na kakvoću usluge

Broj prigovora na kakvoću usluga ponovno pokazuje porast u odnosu na prethodnu godinu. U strukturi prigovora (tablica 3.4.) značajniji porast je zabilježen kod naprednijih usluga, a što je rezultat tehničke nemogućnosti osiguranja kvalitetne usluge za sve potencijalne korisnike.

Tablica 3.4. Struktura prigovora na kakvoću

Predmet žalbe	2008.	2009.	2010.	2011.
Brzina pristupa internetu	1	1	4	11
Dostupnost	14	7	8	12
IPTV	17	44	2	36
Nedostatak tehničkih mogućnosti za otklanjanje PCM uređaja, potrebno je proširenje kapaciteta mreže	21	20	53	23
Nemogućnost korištenja ADSL-a radi preopterećenosti	3	3	16	1
Ostale tehničke smetnje	13	20	3	22
Šumovi, smetnje, preslušavanje i prekid signala	5	16	15	26
Ostalo u pružanju usluga	61	- ¹⁷	23	7
Ukupno	135	111	124	138

Smetnje i prekid signala kao i ostale tehničke smetnje odnose se uglavnom na usluge pristupa internetu i s tim u vezi dodatnih usluga.



Slika 3.2. Prigovori na kakvoću u 2011. godini

¹⁷ Kategorija usluge „ostalo u pružanju usluga“, u novoj klasifikaciji je raspodijeljena na druge kategorije usluga i nije evidentirana u 2009. U 2010. godini se ponovno bilježi i predstavlja prigovore u kojima se prigovara na tehničke karakteristike usluga u pokretnim mrežama (npr. automatska dodjela usluga koje korisnik nije tražio, a mogu biti naplaćene).

Prigovori na postupanje operatora – nastali kao rezultat zavaravajuće poslovne prakse

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

Tablica 3.5. Prigovori na postupanje operatora

Prigovori na postupanje operatora	2008.	2009.	2010.	2011.
Lažno oglašavanje operatora	48	31	36	71
Prigovor na uslugu predodabira operatora	21	24	37	39
Prigovor na uslugu prenosivosti broja	57	77	50	67

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

Pritužbe korisnika putem e-aplikacija

Uvođenjem nove internetske stranice (sredinom 2009. godine) koja na jednostavan način daje upute za postupanje korisnika kao i mogućnost postavljanja pitanja HAKOM-u i registraciju korisnika za pokretanje postupka rješavanja sporova pri HAKOM-u omogućena je brza i jednostavna komunikacija s korisnicima pa je tijekom 2011. godine zabilježeno:

Tablica 3.6. Upiti putem interneta

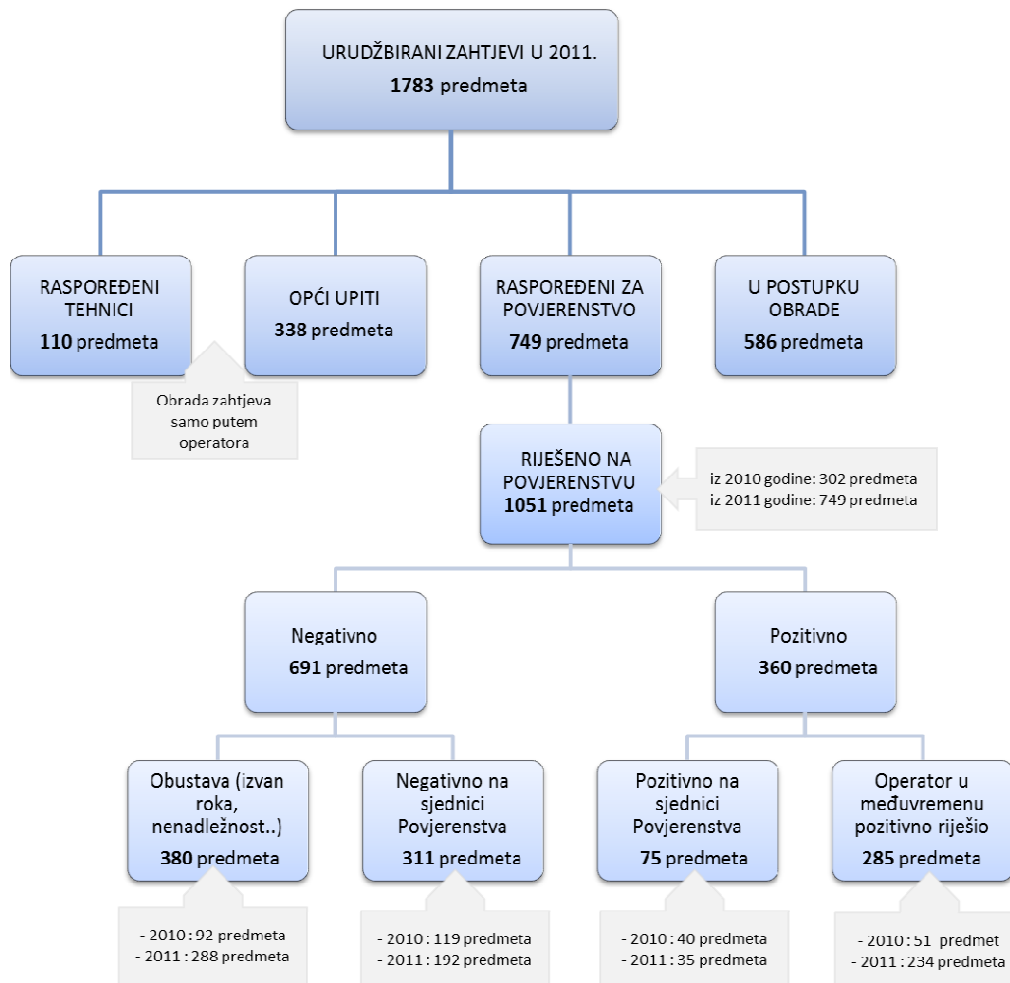
Upiti upućeni putem interneta	2010.	2011.
Pitajte nas	162	380
e-žalbe (registracija korisnika za pokretanje spora)	206	436
Upiti putem CISZP-a (Centralni informacijski sustav Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva)	0	251

Tijekom 2011. ostvarena je i suradnja s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva (u daljnjem tekstu: MINGORP) radi provođenja Nacionalnog programa zaštite potrošača. HAKOM je izravno uključen u ovaj sustav

Pregled i analiza rješavanja prigovora

Tijekom 2011. godine održano je 12 sjednica Povjerenstva za zaštitu prava korisnika. Na navedenim sjednicama obrađen je ukupno 1051 predmet. S obzirom da je predviđeni rok za rješenje predmeta 4 mjeseca, u ovom broju nalazi se i dio zaprimljenih predmeta iz 2010.

godine (302 predmeta). U nastavku je pregled strukture rješavanja predmeta urudžbiranih tijekom 2011.godine (slika 3.3.):



Slika 3.3. Struktura rješavanja predmeta

Od ukupno urudžbiranih predmeta u 2011. godini 110 predmeta je bilo u obradi tehničkih odjela i rješavani su izravno s operatorima. 338 zahtjeva su bili iz kategorije općih upita o primjeni novih zakonskih propisa i pokrenutih ovršnih postupaka. Povjerenstvu za zaštitu prava korisnika upućena su 749 predmeta. S obzirom na činjenicu da se uvijek prenese i dio predmeta zaprimljenih u prethodnoj godini, na Povjerenstvu su rješavana i 302 predmeta iz 2010. godine, dakle ukupno 1051 predmet. U tablici 3.7. prikazana je struktura rješavanja prigovora na sjednicama Povjerenstva.

Tablica 3.7. Struktura rješenja prigovora na sjednicama Povjerenstva HAKOM-a

Struktura rješenja prigovora	2009.	2010.	2011.
Pozitivno	193	(192) 408 ¹⁸	(40) 75
Operator u međuvremenu pozitivno	98	(0) 185	(51) 285
Obustava postupka	62	(10) 171	(92) 380
Negativno	217	(126) 255	(119) 311
Ukupno	570	(328) 1019	(302) 1051

Pozitivno su rješavani oni prigovori za koje HAKOM ima izravno uporište u svojim propisima, odnosno donesena su mišljenja o potrebi pozitivnog rješenja prigovora korisnika u slučaju podredne primjene drugih propisa. Za značajniji pad broja pozitivno riješenih prigovora u odnosu na 2010. godinu uzrok možemo naći u činjenici da je tijekom 2010. godine HAKOM usvojio gotovo sve prigovore na račune za usluge s povećanom tarifom (usluge s dodanom vrijednosti) iz 2009. i 2010. godine, te prigovore na nepravilno postupanje operatora prilikom sklapanja ugovora na daljinu i izvan poslovnih prostora trgovaca. Svojim odlukama HAKOM je spriječio daljnje pojavljivanje ove vrste neregularnih postupanja operatora. Također je potrebno naglasiti da su operatori u 285 slučajeva (27 posto) ponovno razmotrili predmet prigovora i na osnovu zatraženog dodatnog očitovanja HAKOM-a sami izmijenili svoje prvobitno negativno rješenje. Ovakav način postupanja operatora pokazuje pozitivan trend i povećanjem broja tako riješenih prigovora za 51 posto u odnosu na 2010. godinu potvrđuje se stav HAKOM-a da je dragovoljnost u prihvaćanju vlastitih pogrešaka i propusta, odnosno potreba zaštite slabije strane u postupku, dugoročno svrsishodnija od donošenja rigidnih rješenja, ali i ukazuje na činjenicu da su operatori spremniji na suradnju i veći vlastiti doprinos u zaštiti svojih korisnika.

Na žalost, s druge strane postoji još uvijek neprihvatanje i pokušaji odugovlačenja postupaka. Operatori izvršavaju odluke HAKOM-a u odnosu na korisnike, ali pokreću upravne sporove protiv HAKOM-a. Tijekom 2011. godine se pokazalo da su njihove tužbe podnesene 2010. godine odbijene i da takvi postupci predstavljaju samo dodatno nepotrebno opterećenje HAKOM-ovih resursa. Tijekom 2011. operatori su uglavnom odustali od podnošenja tužbi na odluke HAKOM-a, ali su s takvom praksom započeli korisnici (10 tužbi) koji su, vjerojatno zbog nerazumijevanja, pokrenuli upravne tužbe protiv za njih negativnih odluka HAKOM-a, ne razumijevajući da u upravnom postupku ne mogu riješiti svoj spor s operatorom.

Od ukupnog broja riješenih prigovora negativno je riješeno 311 prigovora, odnosno 30 posto od ukupnog broja riješenih prigovora. Kod negativno riješenih prigovora korisnici su, na žalost, pogrešno tumačili svoja prava odnosno obveze i nije bilo nikakvog pravnog uporišta za prihvaćanje prigovora. Za 380 prigovora (36 posto) je doneseno rješenje o obustavi postupka iz formalnih pravnih razloga (korisnik nije proveo propisani postupak, izvan roka, nenadležnost). Povećanje broja obustavljenih postupaka ukazuje na činjenicu da korisnici imaju spoznaju o postojanju HAKOM-a, ali nisu dovoljno upoznati i ne pridržavaju se propisanih postupaka i nadležnosti.

¹⁸ (Broj predmeta iz prethodne godine riješenih u navedenoj godini) Ukupni broj riješenih predmeta u navedenoj godini

Postupak rješavanja sporova

Temeljem zakonskih propisa HAKOM ima nadležnost rješavanja sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga te pravo donošenja obvezujućih odluka kojima se osigurava visoka razina zaštite korisnika, jer je operator u obvezi postupiti u skladu s odlukom. Donošenjem obvezujućih odluka korisnik je u potpunosti zaštićen i njegov spor je ovim postupkom okončan.

HAKOM rješava sporove na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika. Odluke o rješenju spora donosi ravnatelj HAKOM-a na osnovu mišljenja Povjerenstva, čime je postignuto načelo ekonomičnosti postupka, a uzevši u obzir male vrijednosti spora, u odnosu na sporove samih operatora, čije rješavanje je u nadležnosti Vijeća HAKOM-a. Na žalost, neki operatori pokreću upravne tužbe povodom ovih odluka nepotrebno opterećujući kako vlastite tako i HAKOM-ove te sudske resurse, jer su u sudskom postupku u pravilu donesene odluke o odbijanju tužbi.

3.1.3 Preventivne aktivnosti u zaštiti korisnika

Kroz redovne postupke

Kako bi se osiguralo načelo visoke razine zaštite korisnika, redovito se provode različiti postupci preventivnog djelovanja koji su se pokazali svrsishodni i učinkoviti jer omogućavaju zaustavljanje neregularnih pojava u samom začetku. U nastavku je pregled važnijih aktivnosti preventivnog djelovanja HAKOM-a tijekom 2011. godine:

- prethodna kao i naknadna 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, i s novim zakonom usuglašeni i odobreni opći uvjeti poslovanja za 12 operatora,
- istraživanje i kontrola 420 zahtjeva za postojeće i nove cijene i pakete usluga i promotivnih ponuda operatora,
- obrađeni upiti operatora za stručno mišljenje i tumačenje propisa,
- obrađeni upiti medija i raznih udruga vezano uz konkretna pitanja korisnika,
- edukacija korisnika putem internetskih stranica kroz razne upute te mogućnost postavljanja zahtjeva (vidi *Pritužbe korisnika putem e- aplikacija*),
- brošura s uputama za zaštitu djece na internetu povodom Dana sigurnijeg interneta u veljači 2011.,
- objava brošura s uputama za korisnike usluga, odnosno letak „UPUTE I SAVJETI ZA KORISNIKE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJSKIH USLUGA“, kojim se detaljno informira korisnike o elektroničkim komunikacijskim uslugama, objavljen kao prilog u dnevnim novinama „Večernji list“ dana 1. srpnja.2011.,
- telefonski kontakt radi dobivanja informacija vezano uz konkretne predmete, odnosno pomoć i upute što i kako učiniti vezano uz probleme koje su korisnici imali prilikom korištenja javnih komunikacijskih usluga – odgovoreno i obrađeno 2732 poziva,
- redovno (1-2 puta mjesečno) sudjelovanje u radijskim i TV emisijama u kojima se korisnici mogu požaliti na svoje probleme u korištenju javnih komunikacijskih usluga i dobiti potrebne savjete i upute. HAKOM redovito sudjeluje u emisijama „Svi smo mi potrošači“ na HRT 2, „Hrvatska uživo“ na HTV 1, „RTL Danas“ i „Tko pita ne skita“ na radio Sljemenu,

- aktivno sudjelovanje u radu ostalih državnih institucija na projektima koji se bave zaštitom korisnika/potrošača (Okrugli stol MINGORP-a o zaštiti potrošača, sudjelovanje u radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača).

Kroz postupke stručnog nadzora

Tijekom proteklih godina uočeno je da se na tržištu javnih komunikacijskih usluga pojavljuju novi proizvodi, naročito u skupini usluga s posebnim tarifama, koji su često na rubu zakonitosti. S obzirom na nove zakonske postupke preventivnog djelovanja i provedbene mjere te sustavnost u propisima što se mora i smije, a što je zabranjeno, provođenje službenog nadzora omogućava prekid pružanja takve vrste usluga i brze postupke usklađivanja. Time se postiže smanjenje broja prigovora jer je i manji broj „prevarenih“ korisnika i omogućava se brže rješavanje pokrenutih postupaka na osnovu općeg rješenja nadzornika. Kao nastavak dobre prakse i tijekom 2011. godine u te svrhe pokrenuta su dva postupka službenog nadzora nad davateljima usluga s posebnim tarifama. Ovakva praksa će i u sljedećem periodu imati veliki značaj.

Ovdje je potrebno naglasiti da su tijekom 2011. godine operatori reagirali i na poslane upite za očitovanjem vezano uz pojedine usluge i uskladili ih / ili riješili pozitivno prigovore i bez formalno provedenog stručnog nadzora.

3.2 Zaštita korisnika poštanskih usluga

Temeljem odredbi ZPU-a u nadležnost HAKOM-a spadaju i poslovi zaštite prava korisnika poštanskih usluga te rješavanje sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga, čime je ustanovljen djelotvorniji i kvalitetniji mehanizam zaštite prava korisnika poštanskih usluga. Tako u skladu s odredbama ZPU-a, korisnik poštanskih usluga može davatelju poštanskih usluga podnijeti pisani prigovor u slučajevima kada poštanska pošiljka nije uručena primatelju, ili mu je uručena sa zakašnjenjem, ili ugovorena usluga nije obavljena, ili nije obavljena u cijelosti, te ukoliko je sadržaj poštanske pošiljke oštećen ili umanjen. U slučaju spora između korisnika i davatelja poštanskih usluga u vezi s rješavanjem prigovora, korisnik može prije podnošenja tužbe nadležnom sudu ili pokretanja drugog izvansudskog postupka, podnijeti HAKOM-u zahtjev za rješavanje spora.

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

U odnosu na rješavanje sporova s korisnicima i operatorima prema odredbama ZEK-a postoje određene razlike. Odluke o rješenju sporova korisnika i davatelja poštanskih usluga je do lipnja 2011. godine, odnosno stupanja na snagu izmjena i dopuna ZPU-a, donosilo Vijeće HAKOM-a. Tada je to usklađeno s odredbama ZEK-a te je donošenje odluka u nadležnosti ravnatelja HAKOM-a. Osim toga, odredbama ZPU-a HAKOM je određen kao tijelo 2. stupnja u svezi rješavanja prigovora korisnika pa se korisnik nakon odgovora davatelja usluge obraća regulatoru. ZEK-om je propisano da korisnik nakon odgovora operatora ima pravo podnijeti pritužbu povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru, a nakon toga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u, kao 3. stupnju u postupku rješavanja prigovora.

U 2011. godini HAKOM je zaprimio 32 zahtjeva za rješavanjem sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga. Svi zaprimljeni zahtjeva se odnose na javnog operatora HP-Hrvatsku poštu d.d. Od ukupno 32 zaprimljena zahtjeva, riješen je 31, a protiv odluka HAKOM-a nije pokrenut niti jedan upravni spor pred Upravnim sudom RH (4 obustavljena postupka, 25 zahtjeva odbijeno, 1 odbačen, 1 usvojen).

U odnosu na vrste prigovora, 17 se odnosilo na neobavljene ugovorene usluge, odnosno izgubljene poštanske pošiljke, 3 prigovora se odnose na neobavljanje ugovorene usluge u cijelosti, a 2 prigovora podnesena su zbog prekoračenja rokova uručenja. Zbog oštećenja, odnosno umanjenja sadržaja poštanske pošiljke, podneseno je 10 zahtjeva.

3.3 Zaštita djece

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

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

i propisana dužnost operatora:

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

HAKOM je u cilju postizanja visoke razine zaštite djece pri korištenju informacijsko-komunikacijskih tehnologija sudjelovao na Danu sigurnijeg interneta održanom dana 5. veljače 2011. godine i u tu svrhu je pripremio brošuru namijenjenu djeci i roditeljima te je na svojim internetskim stranicama objavio tekst kojim se daju osnovne upute djeci i roditeljima o korištenju interneta i općenito o zaštiti djece od potencijalnih opasnosti (www.hakom.hr).

U svrhu promicanja sigurnije uporabe interneta, mrežnih tehnologija i mobilnih telefona objavljena je adresa elektroničke pošte zastita-djece@hakom.hr za prijavu ilegalnih i neprimjerenih sadržaja i usluga. Također, prilikom sudjelovanja u radio i TV emisijama namijenjenim potrošačima redovito se poseban naglasak stavlja na zaštitu djece.

3.4 Pristup uslugama osoba s invaliditetom

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

Između ostaloga operatori su dužni:

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

Tijekom 2011. godine pri HAKOM-u je započeo s radom savjetodavni mehanizam koji okuplja predstavnike udruga osoba s invaliditetom, operatora i HAKOM-a. Cilj savjetodavnog mehanizma je utvrđivanje u kojoj mjeri je osobama s invaliditetom omogućena jednaka dostupnost usluga, utvrđivanje potrebnih poboljšanja te nadzor nad provedbom dogovorenih mjera za poboljšanje jednake dostupnosti usluga. Prva aktivnost unutar savjetodavnog mehanizma odnosila se na osiguravanje zadovoljavajuće educiranosti i obučenosti djelatnika operatora za davanje odgovarajućih informacija osobama s invaliditetom. U sklopu navedene aktivnosti prikupljeni su od operatora podaci o broju djelatnika koji su odgovarajuće obučeni za kontakt s osobama s invaliditetom, te je održano predavanje udruge „Dodir“ o načinu komunikacije s gluho-slijepim osobama.

4 ORGANIZACIJSKE SPOSOBNOSTI HAKOM-a

4.1 e-Agencija

Uvođenje elemenata elektroničkog poslovanja u svakodnevne aktivnosti HAKOM-a, provodi se od samog početka postojanja nacionalnog regulatora, no sistematičan i planski razvoj informacijskih platformi i aplikativnih rješenja počinje 2008. godine od kada postoji i projekt e-Agencija. E-Agencija je u biti sveobuhvatan program unapređenja djelovanja HAKOM-a primjenom informacijske i komunikacijske tehnologije kojom se cjelokupno poslovanje usmjerava prema korisnicima. E-Agencija također uključuje stalnu prilagodbu procesnog i tehnološkog okvira djelovanja s ciljem postizanja veće učinkovitosti, efikasnog korištenja sredstava i kvalitetnijeg pružanja raspoloživih usluga, a na temelju transparentnosti, kolaboracije i sudjelovanja svih zainteresiranih strana na tržištu pošte i elektroničkih komunikacija.

S obzirom na povećani interes građana za e-uslugama, HAKOM je u 2011. godini nastavio s vođenjem e-Agencija projekata s fokusom na unapređenju poslovnih procesa korištenjem internetski orijentiranih usluga. Osim e-aplikacija koje su usmjerene na vanjske korisnike, HAKOM je uvođenjem novih informatičkih rješenja i platformi ubrao interne procese. Uvedeni alati koji omogućuju brzu suradnju na projektima, kao i komunikaciju s krajnjim korisnicima, pokazuju da zaposlenici obave više zadataka u kraćem vremenu i s većom kvalitetom.

Infrastrukturni dio je zamijenjen ili nadograđen po pitanju procesorsko-memorijske snage poslužitelja, virtualizacijske platforme, platforme za pohranu podataka i ažuriranja programskih alata. Rješenje za digitalno potpisivanje i šifriranje dokumenata koje omogućava identifikaciju, autorizaciju i zaštitu komunikacije, prošireno je na sve zaposlenike. Definirana su osnovna pravila kod definiranja i obnavljanja pristupnih podataka, šifriranja podataka kao i udaljenog pristupa i upravljanja uređajima, a sve s ciljem provođenja postojećih sigurnosnih zahtjeva i zaštite poslovnih podataka. Najveći zahvat je predstavljala cjelokupna zamjena šest godina stare platforme Središnje baze prenesenih brojeva mreža nepokretnih i pokretnih komunikacija. S obzirom na planirano preseljenje u nove poslovne prostore, obavljene su pripreme radnje projektiranja prostora podatkovnog centra, kao i dimenzioniranja telekomunikacijskih potreba svih radnih prostora. S obzirom na prenamjenu prostora, stručnjaci HAKOM-a su dimenzionirali i projektirali rješenja za klimatizaciju, napajanje i strukturno kabliranje prostora.

Pozadinski informacijski sustavi su temeljem zahtjeva iz promijenjene zakonske regulative i prilagođavanja poslovnim procesima, unaprijeđeni kroz nadogradnje Sustava upravljanja resursima (ERP), Sustava upravljanja dokumentima (DMS) i Sustava upravljanja ljudskim potencijalima (HRM). Sustav upravljanja resursima je nadograđen na verziju NAV 2009, kako bi se otvorile integracijske mogućnosti kroz definirane web servise. HAKOM prati efikasnost poslovanja, pa je pušten u produkcijski rad i statistički modul Sustava upravljanja dokumentima kojim je omogućeno praćenje procesa upravljanja i rješavanja predmeta. Osim predefiniраних izvještaja implementiran je i alat za detaljnu analitiku kako bi se otkrila uska grla i nelogičnosti u procesima.

E-Agencija se najbolje predstavlja kroz jednostavan i moderan portal s brojnim internetski temeljenim aplikacijama kao što su e-Plovila, e-Operator, Javna rasprava, e-Žalbe, e-

Prenosivost, e-Dozvole, e-Tržište, e-Savjeti, e-Nabava, e-Zaposlenja. U sklopu HAKOM internetskog portala razvijene su sljedeće e-aplikacije:

- e-Plovila – proces elektronskog predavanja zahtjeva i izdavanja dozvola za uređaje koji koriste RF spektra na plovilima. Internetski orijentirana aplikacija koja integrira funkcionalnosti portala, Sustava upravljanja resursima i Sustava upravljanja dokumentima,
- e-Dozvole – 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,
- 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 je 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. Značajno je ubrzana interakcija agencija-operatori elektroničkih komunikacija.
- e-Zaposlenja – aplikacija elektronskog popunjavanja formi prilikom prijave za zapošljavanje u HAKOM-u. Rješenje je realizirano na samom internetskom portalu s mogućnošću objavljivanja natječaja za otvorena radna mjesta, promptnih odgovora prilikom zaprimanja zahtjeva i pretraživanja po više zadanih kriterija.

Sve e-aplikacije su realizirane po principu jedinstvene prijave s trenutnom aktivacijom preko parametara korisničkog računa.

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

U svakodnevnu upotrebu je puštena platforma za suradnju zaposlenika koja obuhvaća pregledno organiziran intranetski portal s potpunom i ažurnom dokumentacijom potrebnom u svakodnevnom radu. U sklopu internog portala, nalaze se i aplikacije za automatizaciju internih procesa u vidu elektronskih putnih naloga i računa, kao i procesa javne nabave unutar HAKOM-a.

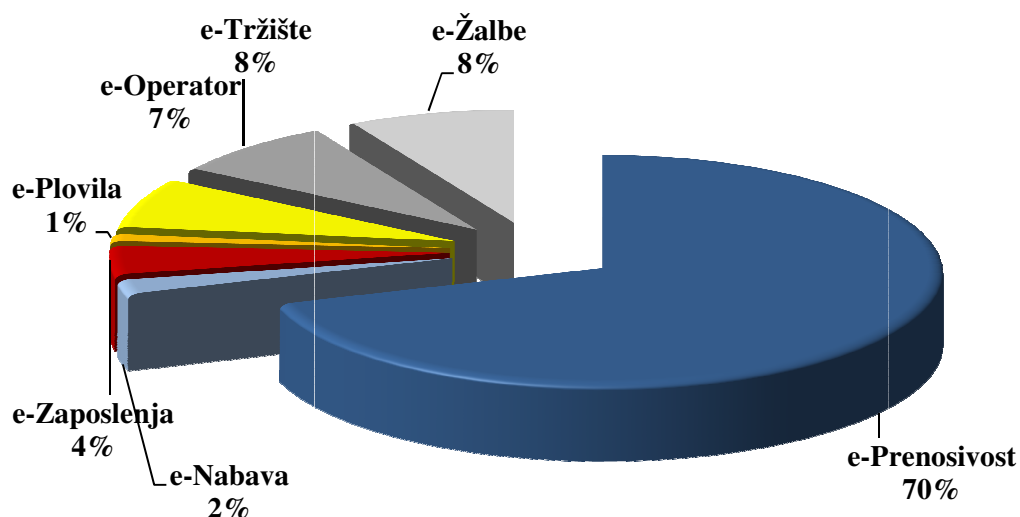
E-Agencija se naslanja na IKT strategiju RH i dio je aktivnosti iz strategije razvoja e-poslovanja RH. Jedan od zadataka koje treba riješiti je povezivanje regulatornih tijela s pripadajućim ministarstvima i agencijama pa smo sudjelovali u razvoju koncepta elektroničke

razmjene dokumenata i informacija u uredskom poslovanju. Projekt e-Agencija je temeljen na integriranom informacijskom sustavu, orijentiranom prvenstveno na internetski pristup i to kroz komunikacijski kanal agencija-građani i agencija-gospodarstvo.

Kroz aktivnosti u 2011. godini, povećali smo broj internetski orijentiranih usluga. Uz postojanje statičnih obrazaca, uveli smo pregledne i intuitivne forme koje su na raspolaganju krajnjim korisnicima. Kroz projekte e-Operator i e-Plovila, implementirali smo koncept otvorene integracije sustava uz otvaranje transakcijskih sučelja kako bi se osigurala automatizacija procesa s kraja na kraj. Navedena dva projekta su potvrdila ispravnost pristupa u kojem internetski portal nudi cjelokupnu uslugu kroz e-aplikacije koje vode korisnika na intuitivan način kroz proces dobivanja dozvola ili potrebnih suglasnosti. Praćenje tijeka aktivnosti i rješavanja zahtjeva je od izuzetne važnosti za transparentnost procesa i sagledavanje efikasnosti regulatora. Korisnik sve aktivnosti rješava u jednom dolasku, dok se sustav brine o uključivanju svih odjela uključenih u rješavanje zahtjeva.

Aktivnosti i programska rješenja e-Agencije prepoznata su i kod regulatora pošte i elektroničkih komunikacija zemalja u regiji pa smo u sklopu međunarodne suradnje organizirali i sudjelovali na radionicama, konferencijama i koordinacijskim sastancima s predstavnicima iz Makedonije, Crne Gore i Albanije, a rješenja koja su u HAKOM-u implementirana, prezentirana su i na međunarodnim skupovima. Posebno su interesantna rješenja e-Operator, e-Plovila, Sustav pokazatelja, odnosno e-Tržište, zatim Središnja baza prenesenih brojeva kao i metodologija upravljanja i optimizacije poslovnih procesa.

HAKOM nema potrebne ljudske potencijale kojima bi samostalno realizirao projekt e-Agencije pa se usredotočio na definiciju arhitekture i specifikaciju pojedine aplikacije ili sustava, te na testiranje funkcionalnosti i obuku korisnika aplikacija. Aplikacije i sustave HAKOM kupuje gotove na tržištu ili angažira domaće kompanije za njihov razvoj. U 2011. godini nije bilo zapošljavanja na poslovima e-Agencije.



Slika 4.1. Pregled korištenja e-aplikacija

Tablica 4.1. Primjer rezultata uvođenja e-aplikacija

e-aplikacija	Prije			Poslije		
	min.	prosjeak	maks.	min.	prosjeak	maks.
e-Plovila	15 dana	37 dana	41 dan	2 dana	2 dana	10 dana
e-Operator	11 dana	15 dana	22 dana	2 dana	3 dana	5 dana
e-Putni nalozi	3 dana	5 dana	9 dana	2 sata	8 sati	3 dana

Tablica 4.2. Prikaz posjećenosti internetskog portala HAKOM-a

Država	Br. posjeta	Prosječan br. posjećenih stranica	Prosječno vrijeme provedeno na stranici
Hrvatska	264096	4,55	0:04:02
Bosna i Hercegovina	5120	3,34	0:02:23
Srbija	3192	5,21	0:03:59
Njemačka	1652	5,37	0:03:20
Latvija	1464	4,19	0:03:17
Slovenija	1324	5,15	0:04:00
SAD	1320	3,65	0:02:48
Velika Britanija	1312	4,75	0:03:43
Austrija	1084	5,26	0:03:44

4.2 Program potpora

HAKOM je 28. srpnja 2011. godine dobio odobrenje od AZTN-a za dodjelu državne potpore u obliku subvencija za brzi razvoj širokopojasnih mreža, a sukladno HAKOM-ovom Programu razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima, te sukladno mjeri 4 Provedbenog programa Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2012. do 2013. godine.

Cilj i namjena sredstava subvencije je uravnoteženje regionalnog razvoja, brži razvoj širokopojasnosti, te spajanje ciljanih skupina kao što su školske, zdravstvene i javne ustanove na mrežu širokopojasnog pristupa internetu kao širokopojasnog ekosustava. Tijekom 2011. godine s predstavnicima ciljane grupe korisnika (CARNET, HZZO i HVZ) definirane su lokacije na kojima je potrebno osigurati širokopojasni pristup na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima. Započet je postupak javnog natječaja za dodjelu državnih potpora za brzi razvoj širokopojasnosti definiranjem natječajne dokumentacije i kriterija dodjele subvencije, a u svemu sukladno rješenju AZTN-a. Istovremeno je objavljen javni poziv za dostavu prijedloga softverskih aplikacija i usluga koje potpomažu brži razvoj područja od posebne državne skrbi, brdsko-planinska područja i otoke. Cilj javnog poziva je prikupiti ideje za softverske aplikacije i usluge koje potpomažu razvoj gospodarstva i kvalitetu života na spomenutim područjima, to jest potpomažu razvoj poljoprivrede, turizma, zdravstva, školstva itd.

Širokopojasni ekosustav obuhvaća cijeli lanac širokopojasnog pristupa internetu, a što uključuje infrastrukturu koja omogućuje širokopojasni pristup, aplikacije odnosno usluge bazirane na širokopojasnosti te potrebnu opremu za realizaciju usluga i korištenja pristupa internetu.

4.3 Razvoj kompetencija

Uzevši u obzir činjenicu kako su upravo ljudski resursi temeljni kapital svake organizacije, HAKOM kontinuirano vodi brigu o njihovoj kompetenciji i sposobnostima za poslove koji utječu na spremno i kvalitetno izvršavanje poslova regulacije tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. U tom smislu HAKOM je tijekom 2011. godine nastavio poticati klimu cjeloživotnog učenja jer su upravo radnici ključni pokretači svakog procesa organizacije.

Programi obrazovanja trajno se provode na poslu, ali i izvan njega putem suradnje s obrazovnim institucijama, međunarodnim tijelima, putem poslijediplomskih studija, istraživačkih projekata, seminara, konferencija, sudjelovanjem na radnim skupinama, radionicama i tečajevima, a sve s ciljem stalnog razvoja kompetencija radnika. Stoga je potrebno spomenuti kako je HAKOM u svrhu neprestane nadogradnje znanja, razmjene iskustava, prepoznavanja najboljih praksi i praćenja regulatornih aspekata u svijetu i EU, tijekom 2011. godine nastavio suradnju s mnogim međunarodnim tijelima (o čemu će biti više govora u poglavlju 4.5. Suradnja). Nadalje, radnici svakodnevno surađuju s operatorima, krajnjim korisnicima, raznim hrvatskim tijelima i organizacijama, a uzevši u obzir činjenicu da HAKOM djeluje u iznimno turbulentnoj poslovnoj okolini, gdje se promjene u tehnologiji odvijaju iz dana u dan, shvatljivo je kako se zaposlenici neprestano susreću s novim izazovima koji zahtijevaju stalno usavršavanje te nadogradnju znanja i vještina.

Upravo zbog svega navedenoga potrebno je istaknuti kako je rukovodstvo HAKOM-a svjesno važnosti ulaganja u znanje radnika jer oni su najveća vrijednost organizacije te se stoga poduzimaju sve potrebne radnje kako bi im se omogućilo neprestano obrazovanje u svrhu postizanja i daljnjeg jačanja administrativnih kapaciteta HAKOM-a.

Strateški ciljevi HAKOM-a vezani su uz unapređenje regulacije tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga, podržavanje rasta investicija i inovacija u tržište elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga, osiguravanje učinkovitog korištenja ograničenih resursa, ubrzanje rasta širokopojasnih proizvoda i usluga, osiguravanje pristupačne ponude komunikacijskih i poštanskih usluga, zaštita i informiranje korisnika, izgradnja učinkovitog i sveobuhvatnog informacijskog sustava, definiranje i implementiranje učinkovitih procesa te stjecanje multidisciplinarnih kompetencija reguliranja tržišta.

Uzevši u obzir sve navedeno shvatljivo je kako je potreban jedan interdisciplinarni pristup rješavanja problema na tržištu što zahtijeva suradnju i znanja inženjera, ekonomista, pravnika i srodnih zvanja kao i njihovo trajno usavršavanje.

Stoga je HAKOM tijekom 2011. godine nastavio s prethodno započetim projektima razvoja regulatornih kompetencija kao što su: interdisciplinarni poslijediplomski studij, „Projekt pogled u budućnost“ te stalna izobrazba i usavršavanje stranih jezika.

4.3.1 Interdisciplinarni poslijediplomski studij

Već drugu akademsku godinu za redom zaposlenici HAKOM-a upisuju se na sveučilišni interdisciplinarni specijalistički poslijediplomski studij „Reguliranje tržišta elektroničkih komunikacija“ koji je HAKOM pokrenuo u suradnji s Fakultetom elektrotehnike i računarstva (u daljnjem tekstu: FER), Ekonomskim fakultetom (u daljnjem tekstu: EFZG) i Pravnim fakultetom u Zagrebu.

Uvjeti upisa na studij su završen diplomski studij ekonomije, elektrotehnike, prava ili računarstva ili drugi sveučilišni četverogodišnji dodiplomski studij ili diplomski studij kojim se ukupno s prethodnim obrazovanjem stječe najmanje 300 ECTS bodova.

Studij traje jednu akademsku godinu (dva semestra), a tijekom studija polaznici stječu sljedeće kompetencije: a) ekonomske, pravne i tehnološke aspekte regulacije tržišta i b) sposobnost za primjenu regulatornog okvira i rješavanje regulatornih problema. Završetkom studija stječe se naziv „specijalist regulacije tržišta elektroničkih komunikacija“.

Do kraja 2011. godine studij je upisalo ukupno 18 radnika HAKOM-a, od kojih drugu generaciju studenata čini šest radnika koji su ispunili kriterije internog natječaja uključujući i temu specijalističkog rada od interesa za HAKOM i kriterije studija.

4.3.2 Projekt „Pogled u budućnost“

HAKOM je u zadnjem kvartalu 2010.godine pokrenuo projekt „Pogled u budućnost“ u suradnji s FER-om u Zagrebu, Fakultetom elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu, Elektrotehničkim fakultetom u Osijeku i EFZG-om. Na sudjelovanje u projektu su pozvani i ostali sudionici u području elektroničkih komunikacija i industrije (operatori, proizvođači opreme) kako bi se stvorio forum koji bi mogao rješavati izazove na koje će ovo područje nailaziti u narednom periodu. Trenutačno su na projektu aktivno uključeni tvrtke Ericsson Nikola Tesla i Nokia Siemens Networks. Projekt svojom koncepcijom pomaže HAKOM-u, ali i ostalim sudionicima na tržištu elektroničkih komunikacija da lakše sagledaju nove usluge te način regulacije istih.

Opće teme koje su pokrivena tijekom 2011.godine su sljedeće:

- A. Razvoj sektora elektroničkih komunikacija u razdoblju do 2016. godine. Tehnološki, poslovni i tržišni pokretači razvoja.
- B. Mreža sljedeće generacije (NGN - Next Generation Network), arhitektura i tehnologija pristupne i jezgrene mreže. Internet, migracija prema IP-mrežama, IMS (IP Multimedia Subsystem). Odnos mrežnih operatora i davatelja usluga u NGN. Razvoj NGN u svijetu i Europi, strategije migracije, planovi hrvatskih mrežnih operatora.
- C. Teorijske postavke regulacije NGN. Analiza regulatornih aspekata uvođenja i razvoja mreže sljedeće generacije (tržišno natjecanje, društvene potrebe, ograničeni resursi, mrežna neutralnost), problemi početne faze i prijelaznog razdoblja. Vrijednosni lanac sadržaja, usluga i mreža, sudionici na tržištu i njihovi odnosi, održivo tržišno natjecanje.
- D. Politika izgradnje elemenata komunikacijske infrastrukture u okviru međunarodnih, nacionalnih, regionalnih i lokalnih infrastrukturnih projekata, posebice u području energetike i prometa. Utjecaj sektora elektroničkih komunikacija na sveukupni društveni i gospodarski razvoj. Stanje u svijetu, Europi i Republici Hrvatskoj.

Projekt osim općih ima i usmjerene teme koje se dogovaraju na početku svake godine. Usmjerene teme koje su pokrivena tijekom 2011.godine su:

- Digitalna dividenda. Raspodjela RF spektra i plan dodjele (790-862 MHz). Usklađivanje sa susjednim zemljama, tehnički problemi interferencije s analognom difuzijom.
- Širokopolasni pristup u nepokretnoj i pokretnoj mreži. Današnje i buduće pristupne tehnologije u RH, evolucijske strategije, dinamika penetracije. Fizička infrastruktura

pristupne mreže (kanalizacija, kabeli, ormari, razdjelnici, antenski stupovi, napajanje el. energijom), izgradnja, uporaba i vlasništvo.

- Razvoj interneta i usluga zasnovanih na IP-mreži, posebice VoIP (Voice over IP) i IPTV (IP television), mrežna neutralnost te usklađivanja rješenja na globalnoj razini.

Prvi rezultati ovog projekta su već objavljeni na internetskim stranicama HAKOM-a i dostupni su svim zainteresiranim sudionicima tržišta elektroničkih komunikacija. Rezultati su predstavljeni i na konferenciji Softcom održanoj na Hvaru unutar posebne sesije.

4.3.3 Strani jezici

Kao i prethodnih godina HAKOM je i u 2011. godini nastavio s organizacijom tečajeva stranih jezika, odnosno organiziran je tečaj engleskog i francuskog jezika za svoje radnike. Potreba za usavršavanjem jezičnih vještina proizlazi iz potreba za daljnjom izobrazbom i stalnom nadogradnjom u jezičnim područjima koja su potrebna radi praćenja razvoja stručnih vidova djelatnosti HAKOM-a, zatim za aktivno sudjelovanje u radu međunarodnih regulatornih organizacija, za sudjelovanje na konferencijama kao i praćenja literature iz područja rada HAKOM-a. Zbog toga je HAKOM i 2011. godine uvrstio učenje stranih jezika visoko na popis prioriteta izobrazbe svojih radnika.

U 2011. godini ukupno je 49 radnika sudjelovalo u tečajevima stranih jezika, koji su tijekom dva semestra organizirani u šest skupina za polaznike tečaja engleskog jezika i jednu skupinu za polaznike tečaja francuskog jezika.

4.4 Javnost rada

Sukladno odredbama ZEK-a i Zakona o pravu na pristup informacijama, HAKOM je tijekom 2011. na sljedeći način ispunjavao svoje obveze glede javnosti rada.

Na internetskoj stranici redovito su objavljivani:

- a) sve donesene odluke i ostali upravni akti, te zaprimljene presude Upravnog suda RH,
- b) sukladno članku 22. ZEK-a provedeno je 37 javnih rasprava o propisima koje HAKOM donosi u okviru svojeg djelokruga, i o prijedlozima regulatornih mjera,
- c) provođene su javne konzultacije o važnim pitanjima koja nisu predmet formalnih postupaka, poput konzultacije o pitanju mrežne neutralnosti,
- d) redovito su ažurirane i dostupne baze podataka o svim upisnicima i očevidnicima,
- e) redovito su objavljivani statistički podaci o tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga,
- f) riješeni su svi zahtjevi temeljeni na Zakonu o pravu na pristup informacijama, kojih je tijekom 2011. bilo pet.

Osim navedenog, HAKOM izdaje posebna priopćenja o važnim odlukama, presudama i propisima koji se odnose na tržišta elektroničkih komunikacija i pošte. Predstavnici HAKOM-a sudjeluju u radijskim i TV emisijama namijenjenim informiranju javnosti o važnim pitanjima iz područja elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga.

Naposljetku, mimo obveze propisane Zakonom o pravu na pristup informacijama, HAKOM odgovara na sve upite korisnika zaprimljene putem internetske stranice, kojih je tijekom 2011. bilo 1075.

4.5 Sudski postupci

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

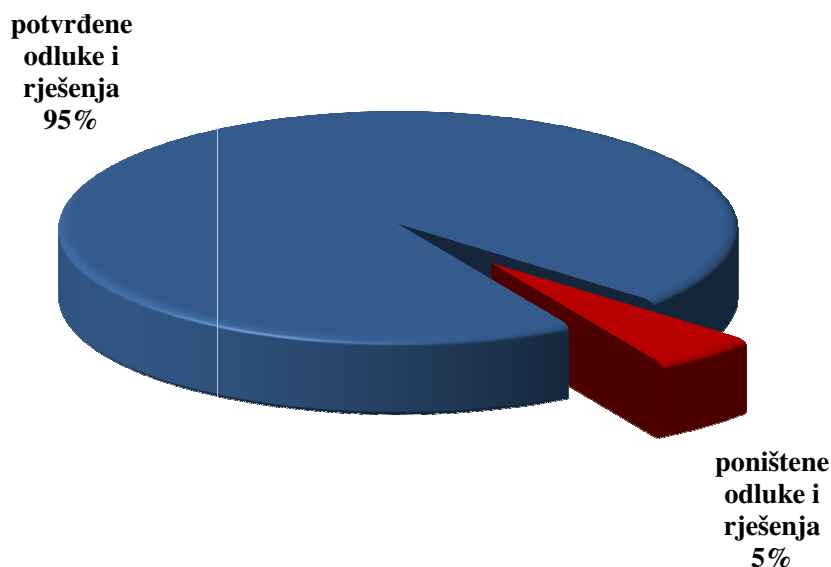
Upravni sporovi

Prema odredbama Zakona o izmjenama i dopunama ZEK-a, sve odluke HAKOM-a su konačne u upravnom postupku i protiv njih nije dopuštena žalba. One se mogu osporavati u upravnoj tužbi, u postupku pred Upravnim sudom RH, a od 1. siječnja 2012. u postupku pred Visokim upravnim sudom RH.

U 2011. godini protiv odluka HAKOM-a podneseno je ukupno 65 upravnih tužbi.

Tijekom 2011. Upravni sud donio je 97 presuda u upravnim sporovima pokrenutim protiv odluka HAKOM-a, od čega se 19 presuda odnosi na sporove pokrenute u 2011. godini.

Od 97 predmeta, u njih 92 su potvrđene odluke, a 5 predmeta su poništene odluke HAKOM-a.



Slika 4.2. Rezultat presuda Upravnog suda u tužbama protiv HAKOM-a

Analiza podnesenih tužbi pokazuje da ih se najveći broj odnosi na odluke donesene u postupku rješavanja sporova operatora i krajnjih korisnika, njih 35.

Ukupno gledano, najveći broj tužbi protiv odluka HAKOM-a podnio je Hrvatski Telekom d.d., njih 33.

U odnosu na odluke HAKOM-a iz 2011. godine uočava se pozitivan trend u radu Upravnog suda koji je riješio ukupno više HAKOM-ovih predmeta nego što je u istom razdoblju zaprimljeno novih tužbi. Uz to, gotovo trećina predmeta pokrenutih tijekom 2011. riješeno je u istoj godini. Navedeni podaci su vrlo ohrabrujući i pokazuju da bi ovim tempom predmeti

stariji od dvije godine mogli biti u potpunosti riješeni tijekom 2012. Imajući uz to u vidu i činjenicu da je izmjenama i dopunama ZEK-a predviđena isključiva nadležnost Visokog upravnog suda od 1. siječnja 2012., opravdano je očekivati da će u narednim godinama većina postupaka biti okončana u roku od nekoliko mjeseci do najviše godinu dana. Na taj način u velikoj mjeri će se ojačati pravna sigurnosti na tržištu elektroničkih komunikacija, što je jedan od bitnih preduvjeta za daljnji razvoj toga tržišta.

Prekršajni postupci

Sukladno svojim zakonskim ovlastima HAKOM je tijekom 2010. izdao 25 prekršajnih naloga te podnio 15 optužnih prijedloga.

Tijekom 2011. HAKOM je temeljem izmjena i dopuna ZEK-a u potpunosti preuzeo poslove inspeksijskog nadzora nad njegovim provođenjem. Od tadašnjeg Ministarstva mora, prometa i infrastrukture preuzeto je vođenje 70 prekršajnih postupaka koji su pokrenuti od strane inspeksijske službe navedenog ministarstva.

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

U vezi s prekršajnim postupcima pokrenutim prijašnjih godina, tijekom 2011. donesena je jedna pravomoćna osuđujuća presuda, te jedna nepravomoćna osuđujuća presuda.

Ovršni postupci

U 2011. godini podnesena su 94 ovršna prijedloga protiv raznih trgovačkih društava: Nexcom, Wimax telekom, Quaestel, Novi-net, Dubrovnik telekom, DJ Crikvenica, Radio Trogir, Međimurje donat, Mea media, Radio Salona, Janus, Rapsodija, Radio Virovitica, Radio 052, Zagorska sportska mreža, Kl-eurodom, DFFŽ, Brzo srebro, Radio brod, Radio plus, Radio Biokovo, Zum distribucija, DTR, Kult radio, Informativni centar Bjelovar, Ultravox, Bond 007, Mijor, 007 Miletić, TV Primorja i Gorskog kotara, Reful radio, Gradski radio, Dina petrokemija, Kanal ri, HOC Bjelolasica, Zaštita zadravec, Ceste zadarske županije, Mainfram, RIG-TSG, DI&MB, Radio Cibona, Infanti, Ross, Arting, E-radio, Primatel, Nautic radio, Dioki, Lulic, Primorski radio, Foša 7, Mosor radio, Metronet, Optima, Voiceco, Rapsodija, Iluzija, Rama dom, Agroing, Tele sat, V&V, Ranbit, Info granda, Softnet, Net conc, Tora, Synektik, Ipsilon, Fenice, Elitvox. Ukupno je utužen iznos od otprilike 8 milijuna kuna.

4.6 Suradnja

4.6.1 Međunarodna suradnja

U cilju promicanja učinkovite regulacije tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga, upravljanja RF spektrom i brojevnim resursima, te promicanja HAKOM-a kao aktivnog i modernog regulatora u mreži europskih regulatora u primjeni regulatornog okvira i razvoja tržišta, HAKOM je i tijekom 2011. godine nastavio aktivno sudjelovati u radu radnih skupina EK (COCOM, BEREC, ERGP, IRG, RSPG), zatim u radu radnih skupina ITU-a i CEPT-a na području tržišta elektroničkih komunikacija te CERP-a i UPU-a na području tržišta poštanskih usluga.

Iako HAKOM ima status promatrača u radu BEREC-a (eng. *Body of European Regulators for Electronic Communications*), odnosno nema pravo glasa pri donošenju odluka, što imaju samo zemlje članice EU, stručnjaci HAKOM-a sudjeluju u radu svih radnih skupina i projektnih timova BEREC-a vezano za sva područja važna za regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija. Isto tako, HAKOM je tijekom 2011. godine sudjelovao i u izradi više dokumenata u okviru radnih skupina čiji smo aktivni članovi te se kao član tima koji sudjeluje u izradi dokumenta, pokazao kao relevantan i uvažen čimbenik u procesu stvaranja istih. Važnost sudjelovanja u radu radnih skupina očituje se prvenstveno prikupljanjem iskustava u aktivnostima vezanim za suradnju s EK, a koja će pomoći nakon ulaska u punopravno članstvo EU, kada će HAKOM postati i punopravni član BEREC-a sa svim pravima i obvezama.

U okviru međunarodne suradnje HAKOM se također aktivno uključio u rad istočne europske regionalne radne grupe CEE (eng. *Regional Working Group*) koja se bavi problematikom dodjele digitalne dividende na regionalnoj razini. Osim Hrvatske grupa uključuje sljedeće države: Albaniju, Bosnu i Hercegovinu, Grčku, Mađarsku, Makedoniju, Moldaviju, Crnu Goru, Rumunjsku, Srbiju, Sloveniju i Tursku. Osnovne informacije o trenutnom stanju digitalne dividende te daljnje aktivnosti grupe se mogu vidjeti na poveznici <http://www.ceeregionalworkinggroup.net>.

Tijekom 2011. godine HAKOM je uspješno organizirao tri sastanka na razini CEPT grupa i to za ECC, WGFM PT 45 i WGFM PT 22.

S obzirom na važnost međunarodne suradnje, posebice izravnim susjedima RH, HAKOM posebnu pažnju obraća na kontakte s predstavnicima drugih država i institucija. U cilju rješavanja konkretnih problema i postizanja sporazuma u upravljanju RF spektrom, organiziran je veći broj multilateralnih i bilateralnih sastanaka s regulatorima država iz regije. Kako bi se suradnja u međunarodnom dijelu ojačala, organizirano je više radionica na kojima je HAKOM prezentirao svoja dostignuća na području regulacije tržišta i upravljanja RF spektrom, kako bi i države iz regije iskoristile ta iskustva za što efikasniju primjenu na svojim tržištima te time doprinijeli boljem funkcioniranju tržišta kao cjeline.

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

4.6.2 Tuzemna suradnja

Kroz 2011. godinu 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, seminara.

HAKOM je imao svakodnevnu suradnju s državnim tijelima i ministarstvima na zajedničkim aktivnostima od kojih treba naglasiti suradnju s:

- MMPI-om,
- Ministarstvom vanjskih poslova i europskih integracija,
- Ministarstvom obrane,
- Ministarstvom kulture,
- Središnjim državnim uredom za e-Hrvatsku,
- AEM-om,
- AZTN-om.

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

Tijekom 2011. djelatnici HAKOM-a su aktivno sudjelovali na više stručnih skupova kroz sudjelovanje na okruglim stolovima, radionicama i prezentiranjem svojih aktivnosti.

4.7 Sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001

Tijekom 2011. godine aktivnosti HAKOM-a su, vezano uz sustav upravljanja kvalitetom, kao i prethodnih godina bile usmjerene na daljnja poboljšanja učinkovitosti sustava te povećavanja zadovoljstva korisnika udovoljavajući njihovim zahtjevima. Sustav upravljanja kvalitetom u HAKOM-u je u fazi primjene uspostavljene i odobrene dokumentacije te je isti prihvaćen od strane zaposlenika u svakodnevnom poslovnom postupanju.

U skladu s navedenim, u listopadu 2011. godine proveden je drugi nadzorni audit HAKOM-a od strane certifikacijske kuće Bureau Veritas sukladno zahtjevima norme ISO 9001:2008. Rezultati provedenog audita poslužit će kao priprema za recertifikaciju sustava, kao i daljnje poboljšanje sustava kvalitete, koja se očekuje u 2012. godini.

Uzevši u obzir činjenicu kako sukladno normi ISO 9001:2008, organizacija mora težiti kontinuiranom poboljšanju svojih poslovnih postupaka, stoga su i aktivnosti unapređenja sustava kvalitete u HAKOM-u tijekom 2011. godine bile usmjerene na daljnja poboljšanja postupaka kao i postavljanje te razradu ključnih ciljeva usmjerenih na poboljšanje kvalitete. Tako je HAKOM nastavio rad na poboljšanju postupka upravljanja predmetima daljnjom optimizacijom istog te njegovom nadogradnjom prema zahtjevima ključnih korisnika HAKOM-a.

Vezano uz ciljeve kvalitete HAKOM-a, potrebno je naglasiti kako isti proizlaze iz politike kvalitete, koja daje smjernice za organizaciju, dok ciljevi trebaju pratiti te smjernice. Međutim, zbog vanjskih utjecaja, poput zahtjeva potrošača i tržišne okoline, poslovni uvjeti se često mijenjaju, što se posebice očituje na brzo razvijajućim tržištima poput tržišta elektroničkih komunikacija, stoga norma ISO 9001 zahtjeva da upravljačka struktura pravovremeno mijenja i politiku i ciljeve. Navedeni ciljevi trebaju biti mjerljivi i njihovi postupci kreirani da zadovolje te ciljeve. Stoga, ciljevi kvalitete proizlaze iz Godišnjeg programa rada HAKOM-a kao i iz višegodišnjeg Strateškog i operativnog plana HAKOM-a. U tom smislu valja istaknuti kako je tijekom 2011. godine, sukladno zapažanju proizašlom iz prvog nadzornog audita, preispitana postojeća praksa vođenja ciljeva i praćenja njihova izvršavanja te je kreirana standardna forma za planiranje i praćenje rada. Razrađeni su pokazatelji učinkovitosti HAKOM-a, kao i način mjerenja ciljeva za cijelu organizaciju, a koji su direktno ovisni o upravljanju ciljevima na razini pojedinog Odjela i upravljanju ciljevima na razini pojedinog radnika. U skladu s navedenim unaprijeđeni su obrasci praćenja ciljeva te su u primjeni: Tromjesečni ciljevi radnika, Tromjesečni izvještaj radnika, Tromjesečni ciljevi odjela i Tromjesečni izvještaj odjela.

Nadalje, tijekom 2011. godine u cilju unapređenja kvalitete HAKOM-a izrađene su nove upute za rad ili su poboljšane neke već postojeće. Tako je poboljšana i ažurirana Uputa za označavanje elektroničkih dokumenata, dok su istovremeno izrađene i radne upute pojedinih odjela HAKOM-a, a sve u cilju bržeg, efikasnijeg i kvalitetnijeg poslovanja.

S obzirom kako je kvaliteta dugotrajan proces koji nikada ne završava te se temelji na kontinuiranim poboljšanjima valja istaknuti kako se usmjerenost ka neprekidnom poboljšavanju i učinkovitosti HAKOM-a očituje kroz :

- učinkovitost ispunjenja misije i vrijednosti HAKOM-a
- učinkovito raspolaganje financijskim i ljudskim resursima
- zadovoljstvo korisnika i svih zainteresiranih strana.

4.8 EU fondovi

U HAKOM-u je u 2011. godini završena provedba projekta u okviru I komponente IPA programa (IPA TAIB 2007) pod nazivom „*Jačanje institucionalnog i administrativnog kapaciteta Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije*“ vrijedan 4.114.910,00 eura od čega je 853.877,50 eura iznos nacionalnog sufinanciranja. Projekt je bio podijeljen u dvije komponente za nabavu opreme za sustav za nadzor frekvencija i radiolokacija i tehnička pomoć za jačanje institucionalnog i administrativnog kapaciteta HAKOM-a.

Komponenta nabave opreme

„Nadogradnja sustava za nadzor frekvencija i radiolokaciju“

U 2011. godini završilo je jednogodišnje jamstveno razdoblje za opremu koja je bila predmet nabave, a po isteku jamstvenog razdoblja uslijedilo je izdavanje konačne potvrde o tehničkoj ispravnosti opreme (*Final Acceptance Certificate*). Izdavane potvrde je uslijedilo u srpnju 2011. godine, čime je ovaj dio projekta okončan.

Komponenta tehničke pomoći

„Jačanje institucionalnog i administrativnog kapaciteta HAKOM-a“

U rujnu 2011. godine završena je provedba i ove komponente projekta što je obilježeno predstavljanjem rezultata projekta 14. rujna 2011. godine, čime je označen i završetak samog projekta. Projekt je bio usmjeren na razvoj stručnih znanja u području djelovanja HAKOM-a kao i poboljšanje operativnih kapaciteta zaposlenika.

Sredstva izdvojena za komponentu tehničke pomoći u iznosu 699.400,00 eura ugovorena su u sklopu pretpristupnog programa IPA za 2007. godinu. Projekt se sastojao od dvije pod-komponente:

- u okviru I. pod-komponente provedeno je istraživanje tržišta širokopojasnog pristupa internetu; izrađena su izvješća o utjecaju uredbi EZ-a NGN/NGA na tržište elektroničkih komunikacija; napravljena je i analiza tzv. „top-down“ HCA/FAC modela HT-a; a pružena je i tehnička pomoć u znanjima iz područja troškovnog odvajanja,
- u okviru II. pod-komponente, koja je bila usmjerena na poboljšanje administrativnog kapaciteta HAKOM-a, provedena je procjena potreba za izobrazbom i stručna izobrazba u nizu odabranih tema kao što su upravljačke vještine, komunikacijske vještine, prezentacijske vještine, vještine upravljanja, kritičko razmišljanje, krizne situacije i sl. Radnici HAKOM-a u sklopu navedenog projekta u 2011. godini sudjelovali su i na studijskim putovanjima u Nizozemskoj i Belgiji te Irskoj gdje su se imali priliku upoznati s načinom rada regulatora i drugih institucija zemalja domaćina.

Ovaj projekt, kao nasljednik programa CARDS, pružao je potporu operativnoj sposobnosti HAKOM-a kao i u osiguranju sposobnosti nadziranja provedbe pravne stečevine EU-a.

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

U studenom 2011. godine u HAKOM-u je započela provedba projekta u sklopu pretpripravnog programa IPA 2009 Twinning light pod nazivom „*Potpura HAKOM-u u računovodstvenom odvajanju za područje poštanskih usluga*“. Za provedbu ovoga projekta ugovorena su sredstva u vrijednosti 191.609,40 eura, od čega 10 posto nacionalnog sufinanciranja iznosi 19.160,94 eura. Cilj projekta je promicanje i održavanje rada liberaliziranog poštanskog područja u skladu s EU direktivama u području poštanskih usluga kao i osiguranje provedbe zakonodavstva i odgovarajuće regulacije tržišta za zaštitu korisnika poštanskih usluga. Svrha projekta je unaprijediti administrativne i regulatorne sposobnosti HAKOM-a u području računovodstvenog odvajanja. Kao ključan rezultat ovog projekta predviđena je izrada „*Priručnika za računovodstveno odvajanje*“ koji će predstavljati dodatni regulatorni akt, a čija je glavna svrha potpora provedbi važećeg zakonodavnog okvira. Ovaj dokument treba preciznije utvrditi obveze HP-a i HAKOM-a, s ciljem objave odluke HAKOM-a, nakon javnih konzultacija, koja će sadržavati sve odredbe koje HP treba primijeniti u svrhu ispunjavanja zakonskih obveza. Cilj ovog dokumenta, odnosno propisivanja detaljnijih i transparentnijih postupaka računovodstvenog vođenja, odvajanja i izvještavanja je pomoć HP-u u ispunjavanju njegovih zakonskih obveza, a HAKOM-u da to ispunjavanje primjereno usmjeri i nadzire. Očekivano trajanje projekta je devet mjeseci.

4.9 Vlastiti akti

Provedbeni propisi HAKOM-a¹⁹

Na temelju Zakona o izmjenama i dopunama ZEK-a Vijeće HAKOM-a u 2011. godini donijelo je izmjene i dopune već postojećih provedbenih propisa kao i nove potrebne provedbene propise:

1. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o uvjetima dodjele i uporabe RF spektra „N.N.“ br. 39/2011.
2. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima određivanja zone EKI-a i povezane opreme, zaštitne zone i radijskog koridora te obveze investitora radova ili građevine „N.N.“ br. 39/2011.
3. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga „N.N.“ br. 55/2011.
4. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja „N.N.“ br. 62/2011.
5. Pravilnik o načinu rada povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga „N.N.“ br. 124/2011.
6. Pravilnik o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a „N.N.“ br. 133/2011.
7. Pravilnik o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja EKI-a i druge povezane opreme „N.N.“ br. 136/2011.
8. Pravilnik o potvrdi i naknadi za pravo puta „N.N.“ br. 152/2011.
9. Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga „N.N.“ br. 154/2011.

Opći akti HAKOM-a

U svrhu unapređenja rada u HAKOM-u te usklađenjem sa Zakonom o izmjenama i dopunama ZEK-a, Vijeće HAKOM-a u 2011. je izmijenilo i dopunilo postojeće opće akte ili donijelo nove opće akte.

Predmeti i akti

Tijekom 2011. godine u HAKOM-u je otvoreno 21.727 predmeta koja sadrže ukupno 61.475 pismena. Od toga je zaprimljenih podnesaka 31.707, a izrađeno je 29.768 vlastitih akata.

Od ukupnog broja predmeta, 9.572 čine upravni predmeti koji broje 28.948 pismena. Tijekom godine riješeno je 19.987 predmeta od kojih su 8.534 upravna predmeta.

RiTT oprema i odobrenja za uvoz i stavljanje na tržište: obrađeno je 5.054 predmeta u okviru kojih je izdano ukupno 8.636 akata.

¹⁹ Propisi se mogu pronaći na <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=317>.

Dozvole za uporabu RF spektra i potvrde o usklađenosti radijskih postaja

Tablica 4.3. Podaci o izdanim dozvolama

Dozvole za uporabu RF spektra	Izdano
Dozvola za uporabu RF spektra za nepokretnu radijsku postaju	1014
Dozvola za uporabu RF spektra u mikrovalnoj vezi	878
Dozvola za uporabu RF spektra za pokretnu radijsku postaju	433
Dozvola za uporabu RF spektra u satelitskoj službi	4
Dozvola za uporabu RF spektra u radiodifuziji	120
Dozvola za uporabu RF spektra u amaterskoj službi	249
Dozvola za CEPT amatersku dozvolu	27
Dozvola za uporabu RF spektra na plovilu	958
Dozvola za uporabu RF spektra na zrakoplovu	36
Dozvola za uporabu RF spektra za mreže DTV-s	1
UKUPNO	3720

Tablica 4.4. Podaci o izdanim potvrdama o usklađenosti

Potvrde o usklađenosti radijskih postaja	Izdano
Potvrda o usklađenosti DVB-T radijske postaje	37
Potvrda o usklađenosti GSM/DCS/UMTS radijske postaje	1470
UKUPNO	1507

Uvjeti gradnje, uvjeti uređenja prostora, tehnički pregled građevine i potvrde o pravu puta

Tablica 4.5. Podaci u uvjetima gradnje, uređenju prostora, tehničkim pregledima i potvrdama o pravu puta

Opis	Broj obrađenih predmeta/izdanih akata	
Uvjeti gradnje	6339 predmeta	6142 akta
Uvjeti uređenja prostora (prostorni planovi)	441 predmet	762 akta
Tehnički pregledi građevina	842 poziva	124 predmeta/227 akata
Pravo puta	1254 potvrda	95548,69 m

4.10 Zaposlenici

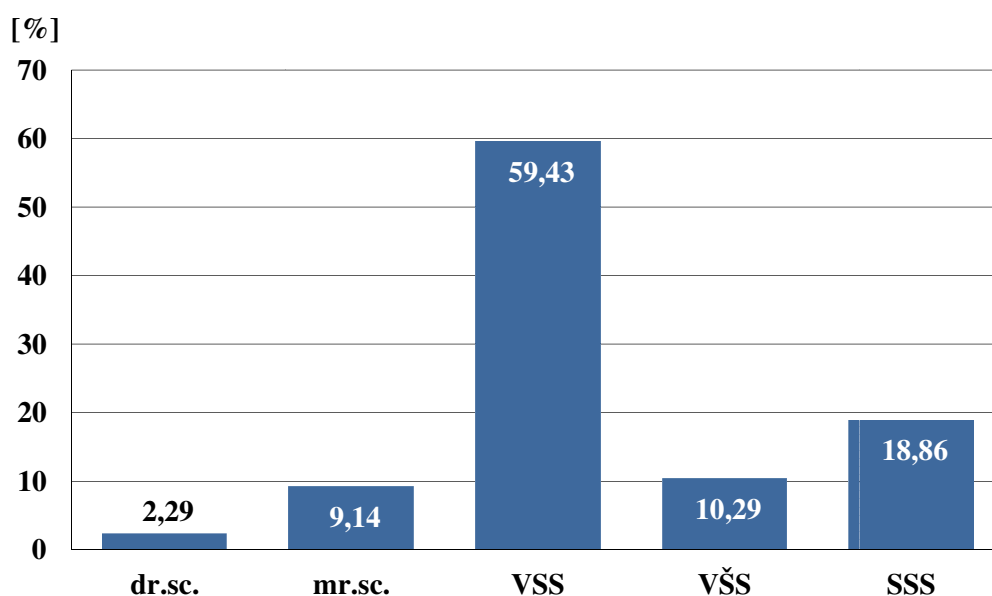
HAKOM-a se sastoji od Vijeća i stručne službe HAKOM-a. U tom smislu valja navesti da HAKOM-om upravlja Vijeće HAKOM-a koje čini sedam članova, uključujući predsjednika i zamjenika predsjednika Vijeća HAKOM-a koje imenuje i razrješava Hrvatski sabor na prijedlog Vlade RH. Stručna služba obavlja stručne, administrativne i tehničke poslove, a stručnom službom rukovodi ravnatelj kojeg imenuje Vijeće HAKOM-a.

Kao što je vidljivo iz tablice 4.5., u HAKOM-u je na kraju 2011. godine bilo zaposleno 175 radnika. Ovdje je potrebno istaknuti kako je povećanje broja radnika u odnosu na 2010. godinu prvenstveno proizašlo kao posljedica sporazuma sklopljenog između MMPI-a i HAKOM-a, kojim su na dan 10. listopada 2011. godine HAKOM-u pripojeni službenici MMPI-a (pet službenika) zbog obavljanja poslova inspekcijskog nadzora koji je temeljem ZEK-a prešao u nadležnost HAKOM-a.

Tablica 4.6. Broj radnika HAKOM-a s 31.12.2011. godine

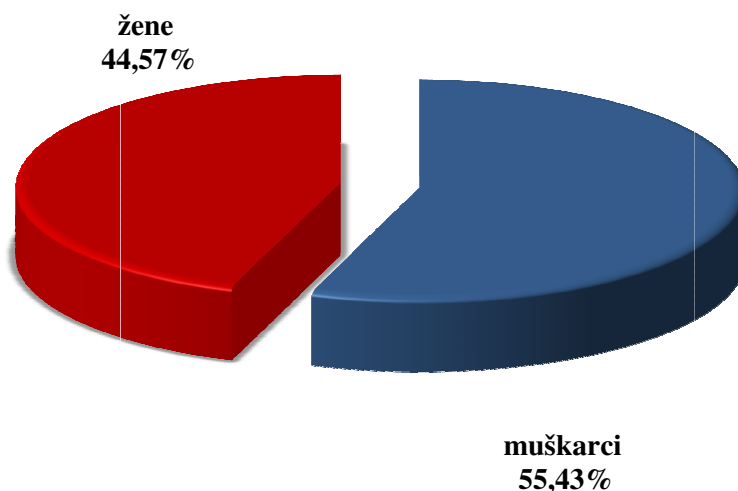
Stupanj stručne spreme	Broj radnika	Broj radnika u %
dr.sc.	4	2,29
mr.sc.	16	9,14
VSS	104	59,43
VŠS	18	10,28
SSS	33	18,86
UKUPNO	175	100,00 %

Slika 4.3. prikazuje strukturu radnika prema stručnoj spremi. Iz navedene slike vidljivo je kako visoku i višu stručnu spremu ima čak 81 posto radnika. Osim toga, ovdje valja istaknuti da su u navedenom postotku uključeni i radnici, odnosno njih devet posto sa završenim poslijediplomskim znanstvenim studijem iz područja elektrotehničkih, prometnih, pravnih ili ekonomskih znanosti, kao i dva posto radnika sa završenim doktorskim studijem znanosti.



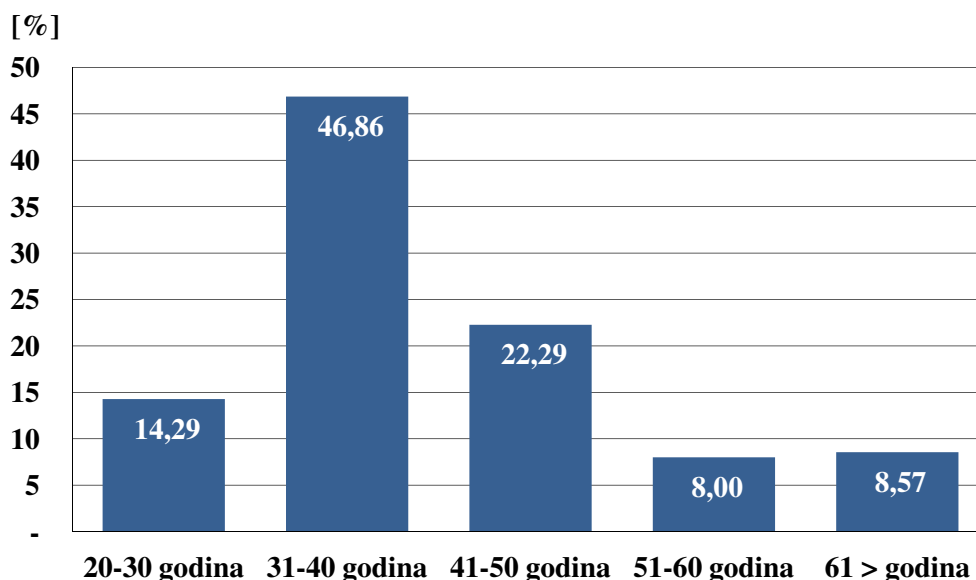
Slika 4.3. Struktura radnika HAKOM-a prema stručnoj spremi

Slika 4.4. prikazuje postotak radnika prema spolu, iz čega je vidljivo kako se u HAKOM-u izrazito pazi na nediskriminaciju prilikom zapošljavanja jer 55 posto zaposlenih čine muškarci dok 45 posto zaposlenih čine žene.



Slika 4.4. Struktura radnika prema spolu

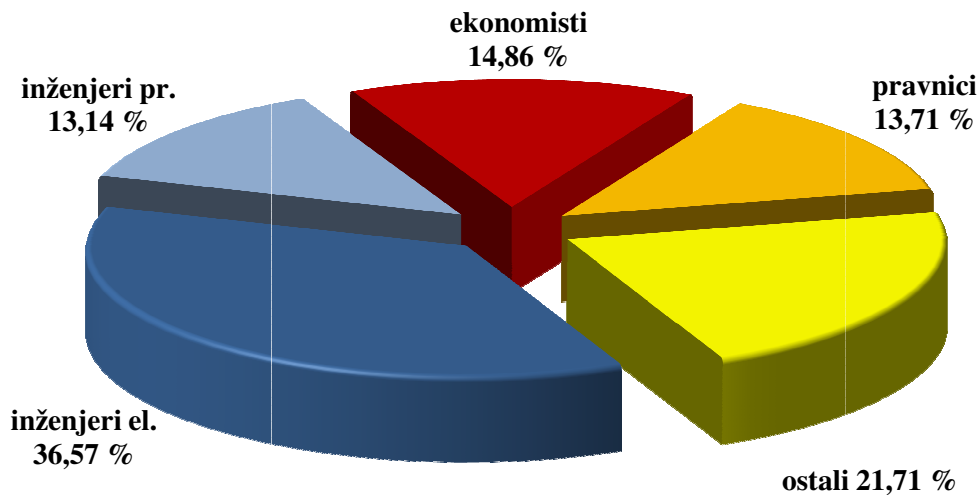
Kao što je vidljivo iz slike 4.5. s obzirom na dob zaposlenih potrebno je naglasiti kako prevladava dobna struktura u dobi između 30 do 40 godina koji čine čak 47 posto ukupnih radnika HAKOM-a.



Slika 4.5. Struktura radnika prema dobi

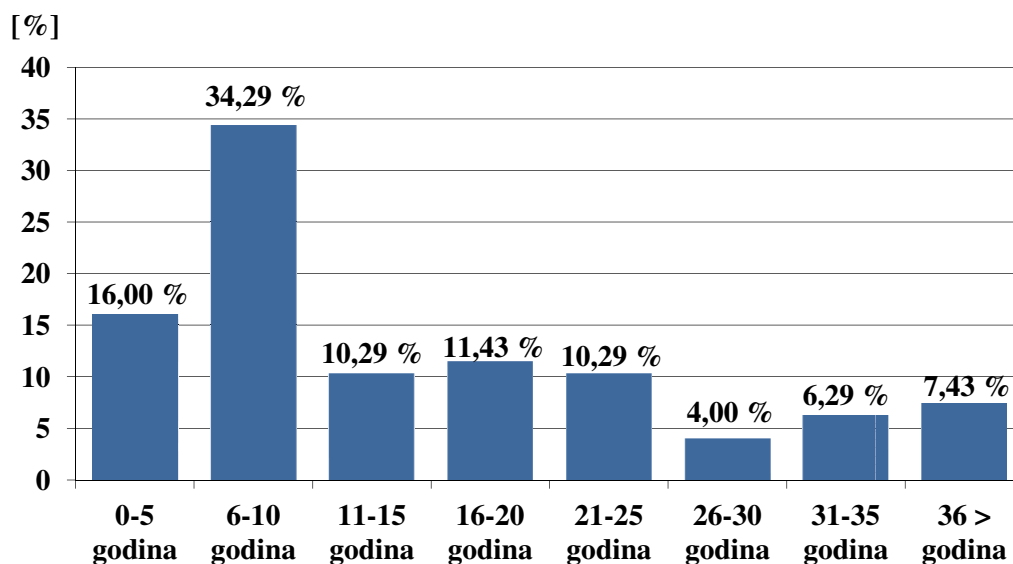
Na slici 4.6. prikazana je struktura zaposlenih prema zvanju. S obzirom kako je glavna djelatnost HAKOM-a usmjerena na regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga koje zahtjeva prvenstveno inženjerska znanja, stoga i ne čudi što u HAKOM-u prevladavaju upravo inženjeri elektrotehnike koji čine čak 36 posto zaposlenih radnika, slijede ih ekonomisti koji čine 15 posto zaposlenih, zatim pravnici koji čine 14 posto

zaposlenih, inženjeri prometa 13 posto, dok je 22 posto zaposlenih sa ostalim zvanjima. Uzevši u obzir problematiku rješavanja predmeta HAKOM-a, koja zahtjeva jedan interdisciplinarni pristup rješavanju zadatka, koji podrazumijeva suradnju inženjera, ekonomista i pravnika, smatramo kako je iznad navedena struktura zaposlenih prema zvanjima sukladna zahtjevima regulacije tržišta.



Slika 4.6. Struktura radnika prema zvanju

Slika 4.7. prikazuje strukturu radnika prema godinama staža, iz čega je vidljivo kako je najveći postotak, odnosno 34 posto radnika koji imaju 6 do 10 godina staža.



Slika 4.7. Struktura radnika prema godinama staža

5 FINANCIJSKO IZVJEŠĆE I ZAVRŠNI RAČUN

5.1 Zakonska regulativa

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

ZEK-om je propisano zasebno evidentiranje računovodstvenih događaja vezanih za područje elektroničkih komunikacija i područje poštanskih usluga. U financijskom izvješću i završnom računu odvojeni su prihodi, rashodi i rezultat poslovanja za područje elektroničkih komunikacija i za područje poštanskih usluga. Financijsko izvješće sastoji se od analize prihoda, analize rashoda, rezultata poslovanja, analize viška sredstava, analize viška prikupljenih sredstava, bilance na dan 31.12.2011., analize investicija i analize prihoda državnog proračuna RH.

ZEK-om je propisano da će HAKOM prenijeti višak prikupljenih sredstava u odnosu na godišnji financijski plan u sljedeću kalendarsku godinu. Pravilnikom o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a propisana je visina i način plaćanja naknada HAKOM-u.

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

5.2 Prihodi

Sredstva za obavljanje poslova HAKOM-a u 2011. godini osiguravala su se:

- za područje elektroničkih komunikacija, na temelju odobrenog godišnjeg financijskog plana HAKOM-a, i to iz naknade za uporabu adresa i brojeva, naknade za uporabu RF spektra, naknade za obavljanje drugih poslova HAKOM-a, naknade za sukladnosti, prihoda od imovine i prihoda dobivenih temeljem prijavljenih i odabranih projekata iz pretpristupnih fondova.
Ukupni prihodi područja elektroničkih komunikacija za 2011. godinu iznose 110.060.042 kn.
- za područje poštanskih usluga, na temelju odobrenog godišnjeg financijskog plana HAKOM-a, u postotku od ukupnog godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili davatelji poštanskih usluga i iz prihoda dobivenih temeljem prijavljenih i odabranih projekata iz pretpristupnih fondova.
Ukupni prihodi područja poštanskih usluga za 2011. godinu iznose 5.365.142 kn.

Tablica 5.1. Ostvarenje prihoda u 2011. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)

O P I S		Plan 2011.	Ostvarenje 2011.	Indeks
1.	Prihodi od naknada za frekvencije	47.021.012	62.209.619	132
2.	Prihodi od naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a	31.347.040	37.247.532	119
3.	Prihodi od naknada za uporabu adresa i brojeva	7.542.995	6.938.862	92
4.	Prihodi od godišnjih naknada za obavljanje poslova u području poštanskih usluga	4.011.735	4.332.308	108
5.	Prihodi od pretpristupnih fondova EU	2.600.000	2.234.548	86
6.	Ostali prihodi	900.000	2.462.315	276
U K U P N O		93.422.782	115.425.184	124

Prihodi od naknada za frekvencije

Prihodi od naknada za frekvencije veći su za 32% u odnosu na planirane.

Tijekom 2011. godine operatori pokretnih komunikacijskih mreža su zatražili dodatni RF spektar i to ukupno 2 x 21,6 MHz u frekvencijskom području 1800 MHz. Pri planiranju prihoda za sljedeću godinu u obzir se uzima samo već dodijeljeni dio spektra, jer nije moguće sa sigurnošću planirati hoće li se i u kojoj količini dodjeljivati nešto dodatno. Zbog ovog neplaniranog dodjeljivanja operatorima, došlo je do povećanja ovih prihoda.

Također, u 2011. godini je izdana dozvola za uporabu RF spektra za pružanje usluge upravljanja dvjema elektroničkim komunikacijskim mrežama DTV-a za multiplekse MUX C i MUX E na području RH, što nije bilo moguće predvidjeti unaprijed.

Upravljanje RF spektrom obrađeno je u poglavlju 1.9.1. 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.

Tablica 5.2. Iznosi propisanih postotaka (u postotcima)

Godina	2009.	2010.	2011.	2012.
Postotak	0,32 %	0,29 %	0,28 %	0,25 %

Prihodi od naknada za uporabu adresa i brojeva

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

Tijekom 2010. i 2011. godine operatori pokretnih i fiksnih mreža pregledom zakupljenih brojeva uvidjeli su nerazmjer između korištenih i slobodnih brojeva te su krajem 2010. i u 2011. vratili veliki broj numeracija. Samo je HT vratio preko 1.000.000 brojeva (dio fiksnih, dio VAS usluga, i drugo).

Upravljanje adresnim i brojevnim prostorom obrađeno je u poglavlju 1.9.2. 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 5.3. Iznosi propisanih postotaka (u postotcima)

Godina	2010.	2011.	2012.
Postotak	0,29 %	0,28 %	0,25 %

Tržište poštanskih usluga obrađeno je u poglavlju 2. godišnjeg izvješća.

Prihodi od pretpristupnih fondova EU

Prihodi od pretpristupnih fondova niži su od planiranih jer je pored navedenih i ostvarenih projekata, planiran i projekt IPA CBC SEE Transnational cooperation programme. Planirana vrijednost ovog projekta za 2011. godinu iznosila je 70.850 eura. Projekt je započeo u 2012. godini.

Korištenje pretpristupnih fondova EU obrađeno je u poglavlju 4.8. godišnjeg izvješća.

Tablica 5.4. Ostvareni prihodi od pretpristupnih fondova (u kunama)

OPIS		Ostvarenje 2011.
1.	Prihodi od komponente tehničke pomoći „Jačanje institucionalnog i administrativnog kapaciteta HAKOM-a“	1.201.714
2.	Prihodi od projekta IPA 2009. Twinning light „Podrška u području računovodstvenog razdvajanja poštanskih usluga“	1.032.834
UKUPNO		2.234.548

Ostali prihodi

Ostali prihodi planirani su u iznosu od 900.000,00 kn. Realizacija ovih prihoda znatno je veća od planiranih.

Ostvarenje iznimno visokih prihoda od financijske imovine postignuti su oročavanjem slobodnih financijskih sredstava.

Prihodi od sukladnosti nisu planirani u cjelokupnom iznosu jer se očekivala promjena uloge HAKOM-a koji više ne bi sudjelovao u postupku ocjenjivanja sukladnosti RiTT opreme i ne bi izdavao odobrenja za uvoz i/ili stavljanje RiTT opreme na tržište. Uvođenjem ove promjene HAKOM ne bi više imao ove prihode. Navedena promjena nastala je stupanjem na snagu Pravilnika o radijskoj opremi i telekomunikacijskoj terminalnoj opremi u ožujku 2012. godine.

Tablica 5.5. Ostali ostvareni prihodi (u kunama)

O P I S		Ostvarenje 2011.
1.	Prihodi od financijske imovine	1.156.108
2.	Prihodi od sukladnosti	789.667
3.	Prihodi od naknade štete i refundacija	97.715
4.	Prihodi od prodaje dugotrajne imovine	25.500
5.	Prihodi od plaća u naravi	309.369
6.	Ostali nespomenuti prihodi	83.956
U K U P N O		2.462.315

5.3 Rashodi

5.3.1 Ukupni rashodi HAKOM-a po područjima

Ukupni rashodi HAKOM-a u 2011. godini iznose 103.317.325 kn od kojih:

- 81.743.355 kn odnosi se na rashode za područje elektroničkih komunikacija,
- 5.275.658 kn odnosi se na rashode za područje poštanskih usluga,
- 16.298.312 kn odnosi se na rashode za kapitalne donacije.

Od ukupnih rashoda za **područje elektroničkih komunikacija**, 41.264.687 kn odnosi se na rashode za radnike, 28.973.836 kn odnosi se na materijalne rashode, 11.330.563 kn odnosi se na rashode amortizacije, 75.120 kn odnosi se na financijske rashode, 84.600 kn odnosi se na tekuće donacije i 14.550 kn odnosi se na ostale rashode.

Od ukupnih rashoda za **područje poštanskih usluga**, 3.040.086 kn odnosi se na rashode za radnike, 2.213.356 kn odnosi se na materijalne rashode, 13.507 kn odnosi se na rashode amortizacije, 3.102 kn odnosi se na financijske rashode, 5.400 kn odnosi se na tekuće donacije i 207 kn odnosi se na ostale rashode.

Kapitalne donacije su rashodi za potpore za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa internetu za povezivanje matičnih i područnih škola na otocima i uspostavu sustava za daljinsko podučavanje te za potrebe održavanja i sanacije opreme te nabavu i održavanje nove opreme za postojeće i nove projekte na otocima i drugim geografski udaljenim područjima.

5.3.2 Ukupni rashodi HAKOM-a po računima iz računskog plana

Ukupni **rashodi za radnike** su na razini planiranih. Unutar analitike rashoda za radnike došlo je do povećanja pojedinih stavki u odnosu na planirane na odjeljcima 4121 Ostali rashodi za radnike i 4112 Plaće u naravi. Zbog povećanja ovih stavki razmjerno su smanjeni ostali izdatci za plaće.

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

Ukupni **materijalni rashodi** manji su od ukupnih rashoda odobrenih godišnjim financijskim planom HAKOM-a za 2011. godinu u svim podskupinama. Unutar materijalnih rashoda samo su dva računa iznad planiranih i to 4212 Naknade za prijevoz radnika s posla i na posao i 4263 Energija. Naknade za prijevoz radnika određene su cijenama prijevoza, a naknade za energiju cijenama energenata.

Od ukupnih materijalnih rashoda 4.904.555 kn odnosi se na naknade troškova radnicima, 15.334 kn odnosi se na naknade troškova članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima, 65.187 kn odnosi se na naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa, 23.388.926 kn odnosi se na rashode za usluge, 1.829.795 kn odnosi se na rashode za materijal i energiju i 983.395 kn odnosi se na ostale nespomenute rashode.

Rashodi amortizacije u visini su planiranih rashoda amortizacije.

Financijski rashodi neznatno su veći od planiranih, a povećanje je nastalo većinom zbog većih negativnih tečajnih razlika.

Donacije se sastoje od tekućih i kapitalnih donacija. Tekuće donacije su na razini planiranih.

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 sredstava. Višak sredstava obrađen je u poglavlju 5.6. Ova sredstva nalaze se na posebnom žiro-računu uvećana za redovnu kamatu na sredstva po viđenju.

Sukladno Odluci Vlade RH iz rujna 2011. godine iz viška sredstava 2006. godine realizirano je:

- Iznos od 4.250.880 kn utrošen je za razvoj infrastrukture širokopojsnog pristupa Internetu za povezivanje matičnih i područnih škola na otocima i uspostavu sustava za daljinsko podučavanje.
- Iznos od 11.986.501 kn HAKOM je uplatio na jedinstveni račun Državne riznice u korist Hrvatske akademske i istraživačke mreže CARNet za potrebe održavanja i sanacije opreme na otocima te nabavu i održavanje nove opreme za postojeće i nove projekte na otocima i drugim geografski udaljenim područjima.

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

U nastavku je u tabličnom prikazu prikazano ostvarenje rashoda u usporedbi s godišnjim financijskom planom za HAKOM ukupno i zatim zasebno za područje elektroničkih komunikacija i zasebno za područje poštanskih usluga.

Tablica 5.6. Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2011. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama)

Razred	Pod skupina	Odjeljak	NAZIV	PLAN 2011.	OSTVARENJE 2011.	INDEKS
41			Rashodi za radnike	44.305.190	44.304.773	100
	411		Plaće	36.281.600	35.588.696	98
		4111	Plaće za redovan rad	35.424.600	34.855.974	98
		4112	Plaće u naravi	700.000	726.617	104
		4113	Plaće za prekovremeni rad	157.000	6.105	4
	412		Ostali rashodi za radnike	1.257.590	2.611.996	208
		4121	Ostali rashodi za radnike	1.257.590	2.611.996	208
	413		Doprinosi na plaće	6.766.000	6.104.081	90
		4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	5.879.000	5.534.696	94
		4132	Doprinosi za zapošljavanje	887.000	569.385	64
42			Materijalni rashodi	36.574.000	31.187.192	85
	421		Naknade troškova radnicima	5.483.000	4.904.555	89
		4211	Službena putovanja	2.221.000	2.212.122	100
		4212	Naknade za prijevoz	691.000	737.216	107
		4213	Stručno usavršavanje radnika	2.571.000	1.955.217	76
	422		Naknade članovima u povjerenstvima i slično	107.000	15.334	14
		4221	Naknade članovima u povjerenstvima i slično	107.000	10.298	10
		4222	Naknade troškova službenih putovanja	-	5.036	-
	424		Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa	110.000	65.187	59
		4241	Naknade za obavljanje aktivnosti	110.000	65.187	59
	425		Rashodi za usluge	26.903.000	23.388.926	87
		4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	1.596.000	1.506.825	94
		4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	2.838.000	2.164.550	76
		4253	Usluge promidžbe i informiranja	828.000	674.303	81
		4254	Komunalne usluge	831.000	764.172	92
		4255	Zakupnine i najamnine	8.360.000	7.472.301	89
		4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	383.000	379.680	99
		4257	Intelektualne i osobne usluge	6.635.000	5.811.933	88
		4258	Računalne usluge	2.532.000	1.754.831	69
		4259	Ostale usluge	2.900.000	2.860.331	99

Tablica 5.6. Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2011. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama) - nastavak

Razred	Pod skupina	Odjeljak	N A Z I V	PLAN 2011.	OSTVARENJE 2011.	INDEKS
	426		Rashodi za materijal i energiju	2.127.000	1.829.795	86
		4261	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	1.065.000	768.267	72
		4263	Energija	863.000	892.031	103
		4264	Sitni inventar i auto gume	199.000	169.497	85
	429		Ostali nespomenuti materijalni rashodi	1.844.000	983.395	53
		4291	Premije osiguranja	1.411.000	713.845	51
		4292	Reprezentacija	152.000	134.091	88
		4293	Članarine	226.000	131.616	58
		4295	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	55.000	3.843	7
43			Rashodi amortizacije	12.000.000	11.344.070	95
	431		Amortizacija	12.000.000	11.344.070	95
		4311	Amortizacija	12.000.000	11.344.070	95
44			Financijski rashodi	77.000	78.222	102
	443		Ostali financijski rashodi	77.000	78.222	102
		4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	47.000	47.647	101
		4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	15.000	18.910	126
		4433	Zatezne kamate	3.000	2.084	69
		4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	12.000	9.581	80
45			Donacije	67.835.425	16.388.312	24
	451		Tekuće donacije	90.000	90.000	100
		4511	Tekuće donacije	90.000	90.000	100
	452		Kapitalne donacije	67.745.425	16.298.312	24
		4521	Kapitalne donacije	67.745.425	16.298.312	24
46			Ostali rashodi	12.000	14.756	123
	461		Kazne, penali i naknade štete	12.000	14.756	123
		4611	Naknade šteta pravnim i fizičkim osobama	-	10.140	-
		4612	Penali, ležarine i drugo	8.000	4.616	58
		4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	4.000	0	-
UKUPNO				160.803.615	103.317.325	64

Tablica 5.7. Ostvarenje rashoda područja elektroničkih komunikacija HAKOM-a u 2011. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama)

Razred	Pod skupina	Odjeljak	NAZIV	PLAN 2011.	OSTVARENJE 2011.	INDEKS
41			Rashodi za radnike	41.309.590	41.264.687	100
	411		Plaće	33.821.000	33.153.316	98
		4111	Plaće za redovan rad	33.054.000	32.486.416	98
		4112	Plaće u naravi	620.000	660.795	107
		4113	Plaće za prekovremeni rad	147.000	6.105	4
	412		Ostali rashodi za radnike	1.162.590	2.424.648	209
		4121	Ostali rashodi za radnike	1.162.590	2.424.648	209
	413		Doprinosi na plaće	6.326.000	5.686.723	90
		4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	5.499.000	5.156.275	94
		4132	Doprinosi za zapošljavanje	827.000	530.448	64
42			Materijalni rashodi	32.938.000	28.973.836	88
	421		Naknade troškova radnicima	5.161.000	4.600.991	89
		4211	Službena putovanja	2.090.000	2.084.086	100
		4212	Naknade za prijevoz	641.000	666.651	104
		4213	Stručno usavršavanje radnika	2.430.000	1.850.254	76
	422		Naknade članovima u povjerenstvima i slično	100.000	15.334	15
		4221	Naknade članovima u povjerenstvima i slično	100.000	10.298	10
		4222	Naknade troškova službenih putovanja	0	5.036	-
	424		Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa	100.000	65.187	65
		4241	Naknade za obavljanje aktivnosti	100.000	65.187	65
	425		Rashodi za usluge	23.852.000	21.585.474	90
		4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	1.500.000	1.437.206	96
		4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	2.718.000	2.152.461	79
		4253	Usluge promidžbe i informiranja	768.000	643.570	84
		4254	Komunalne usluge	786.000	730.396	93
		4255	Zakupnine i najamnine	7.900.000	7.153.570	91
		4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	360.000	361.531	100
		4257	Intelektualne i osobne usluge	4.670.000	4.611.761	99
		4258	Računalne usluge	2.400.000	1.696.807	71
		4259	Ostale usluge	2.750.000	2.798.172	102

Tablica 5.7. Ostvarenje rashoda područja elektroničkih komunikacija HAKOM-a u 2011. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama) - nastavak

Razred	Pod skupina	Odjeljak	N A Z I V	PLAN 2011.	OSTVARENJE 2011.	INDEKS
	426		Rashodi za materijal i energiju	1.995.000	1.760.745	88
		4261	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	1.000.000	737.866	74
		4263	Energija	808.000	853.382	106
		4264	Sitni inventar i auto gume	187.000	169.497	91
	429		Ostali nespomenuti materijalni rashodi	1.730.000	946.105	55
		4291	Premije osiguranja	1.326.000	692.468	52
		4292	Reprezentacija	142.000	124.212	87
		4293	Članarine	212.000	125.714	59
		4295	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	50.000	3.711	7
43			Rashodi amortizacije	12.000.000	11.330.563	94
	431		Amortizacija	12.000.000	11.330.563	94
		4311	Amortizacija	12.000.000	11.330.563	94
44			Financijski rashodi	69.000	75.120	109
	443		Ostali financijski rashodi	69.000	75.120	109
		4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	42.000	45.703	109
		4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	14.000	18.764	134
		4433	Zatezne kamate	2.000	1.985	99
		4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	11.000	8.668	79
45			Donacije	67.830.025	16.382.912	24
	451		Tekuće donacije	84.600	84.600	100
		4511	Tekuće donacije	84.600	84.600	100
	452		Kapitalne donacije	67.745.425	16.298.312	24
		4521	Kapitalne donacije	67.745.425	16.298.312	24
46			Ostali rashodi	11.000	14.549	132
	461		Kazne, penali i naknade štete	11.000	14.549	132
		4611	Naknade šteta pravnim i fizičkim osobama	-	10.140	-
		4612	Penali, ležarine i drugo	8.000	4.409	55
		4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	3.000	0	-
UKUPNO				154.157.615	98.041.667	64

Tablica 5.8. Ostvarenje rashoda područja poštanskih usluga HAKOM-a u 2011. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama)

Razred	Pod skupina	Odjeljak	N A Z I V	PLAN 2011.	OSTVARENJE 2011.	INDEKS
41			Rashodi za radnike	2.995.600	3.040.086	101
	411		Plaće	2.460.600	2.435.380	99
		4111	Plaće za redovan rad	2.370.600	2.369.558	100
		4112	Plaće u naravi	80.000	65.822	82
		4113	Plaće za prekovremeni rad	10.000	0	-
	412		Ostali rashodi za radnike	95.000	187.348	197
		4121	Ostali rashodi za radnike	95.000	187.348	197
	413		Doprinosi na plaće	440.000	417.358	95
		4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	380.000	378.421	100
		4132	Doprinosi za zapošljavanje	60.000	38.937	65
42			Materijalni rashodi	3.636.000	2.213.356	61
	421		Naknade troškova radnicima	322.000	303.564	94
		4211	Službena putovanja	131.000	128.036	98
		4212	Naknade za prijevoz	50.000	70.565	141
		4213	Stručno usavršavanje radnika	141.000	104.963	74
	422		Naknade članovima u povjerenstvima i slično	7.000	0	-
		4221	Naknade članovima u povjerenstvima i slično	7.000	0	-
	424		Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa	10.000	0	-
		4241	Naknade za obavljanje aktivnosti	10.000	0	-
	425		Rashodi za usluge	3.051.000	1.803.452	59
		4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	96.000	69.619	73
		4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	120.000	12.089	10
		4253	Usluge promidžbe i informiranja	60.000	30.733	51
		4254	Komunalne usluge	45.000	33.776	75
		4255	Zakupnine i najamnine	460.000	318.731	69
		4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	23.000	18.149	79
		4257	Intelektualne i osobne usluge	1.965.000	1.200.172	61
		4258	Računalne usluge	132.000	58.024	44
		4259	Ostale usluge	150.000	62.159	41

Tablica 5.8. Ostvarenje rashoda područja poštanskih usluga HAKOM-a u 2011. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama) - nastavak

Razred	Pod skupina	Odjeljak	N A Z I V	PLAN 2011.	OSTVARENJE 2011.	INDEKS
	426		Rashodi za materijal i energiju	132.000	69.050	52
		4261	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	65.000	30.401	47
		4263	Energija	55.000	38.649	70
		4264	Sitni inventar i auto gume	12.000	0	-
	429		Ostali nespomenuti materijalni rashodi	114.000	37.290	33
		4291	Premije osiguranja	85.000	21.377	25
		4292	Reprezentacija	10.000	9.879	99
		4293	Članarine	14.000	5.902	42
		4295	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	5.000	132	3
43			Rashodi amortizacije	0	13.507	-
	431		Amortizacija	0	13.507	-
		4311	Amortizacija	0	13.507	-
44			Financijski rashodi	8.000	3.102	39
	443		Ostali financijski rashodi	8.000	3.102	39
		4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	5.000	1.944	39
		4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	1.000	146	15
		4433	Zatezne kamate	1.000	99	10
		4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	1.000	913	91
45			Donacije	5.400	5.400	100
	451		Tekuće donacije	5.400	5.400	100
		4511	Tekuće donacije	5.400	5.400	100
46			Ostali rashodi	1.000	207	21
	461		Kazne, penali i naknade štete	1.000	207	21
		4612	Penali, ležarine i drugo	0	207	-
		4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	1.000	0	-
U K U P N O				6.646.000	5.275.658	79

5.4 Rezultat poslovanja

Tablica 5.9. Rezultat poslovanja HAKOM-a ukupno i po područjima (u kunama)

O P I S		Ostvarenje 2011.	Ostvarenje podr. el. kom.	Ostvarenje podr. P.U.
	PRIHODI	115.425.184	110.060.042	5.365.142
1.	Prihodi po posebnim propisima	110.728.321	106.396.013	4.332.308
2.	Prihodi od imovine	1.156.108	1.156.108	0
3.	Prihodi od donacija	2.234.548	1.201.714	1.032.834
4.	Ostali prihodi	1.306.207	1.306.207	0
	RASHODI	103.317.325	98.041.667	5.275.658
1.	Rashodi za radnike	44.304.773	41.264.687	3.040.086
2.	Materijalni rashodi	31.187.192	28.973.836	2.213.356
3.	Rashodi amortizacije	11.344.070	11.330.563	13.507
4.	Financijski rashodi	78.222	75.120	3.102
5.	Donacije	16.388.312	16.382.912	5.400
	- tekuće donacije	90.000	84.600	5.400
	- kapitalne donacije	16.298.312	16.298.312	0
6.	Ostali rashodi	14.756	14.549	207
	Rezultat poslovanja	12.107.859	12.018.375	89.484

Rezultat poslovanja HAKOM-a za 2011. godinu iznosi 12.107.859 kn. Rezultat područja elektroničkih komunikacija iznosi 12.018.375 kn, a rezultat područja poštanskih usluga iznosi 89.484 kn.

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.

5.5 Višak prikupljenih sredstava

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

Tablica 5.10. Višak prikupljenih sredstava (u kunama)

O P I S	Iznos
Novčana sredstva na redovnom računu u banci, oročena novčana sredstva i novčana sredstva u blagajni HAKOM-a na dan 31.12.2011.	84.096.753
Preneseni višak prikupljenih sredstava, planiran i raspoređen temeljem financijskog plana HAKOM-a za 2012. godinu	50.615.000
Neraspoređeni višak prikupljenih sredstava	33.481.753

Ukupni višak prikupljenih sredstava od 2008. godine nadalje iznosi 84.096.753 kn. Od toga 50.615.000 kn već je temeljem financijskog plana HAKOM-a za 2012. godinu preneseno u 2012. godinu. Neraspoređeni iznos viška prikupljenih sredstava iznosi 33.481.753 kn.

Neraspoređeni višak prikupljenih sredstava izmjenama i dopunama financijskog plana za 2012. godinu prenijet će se u 2012. poslovnu godinu.

5.6 Višak sredstava (zakonska regulativa do 2008.godine)

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

Do 1. siječnja 2008. godine Uredbom o računovodstvu neprofitnih organizacija bilo je propisano novčano načelo evidentiranja poslovnih događaja. S obzirom da su prihodi i rashodi bili evidentirani u skladu s novčanim načelom, rezultat poslovanja predstavljao je i višak sredstava.

Tablica 5.11. Stanje viška sredstava na dan 31.12.2011.

Višak sredstava po godinama	Stanje na dan 31.12.2011.
Višak sredstava iz 2005. godine	222.801
Višak sredstava iz 2006. godine	3.152.736
Višak sredstava iz 2007. godine	320.753
UKUPNO	3.696.290

Višak sredstava iz 2005., 2006., 2007., godine nalazi se na odvojenom žiro-računu. Stanje na odvojenom žiro-računu na dan 31. prosinac 2011. iznosi 4.286.858 kn, odnosno iznos stanja viška sredstava uvećan za redovnu kamatu po žiro-računu.

5.7 Bilanca

5.7.1 Imovina

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

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

Nefinancijska imovina

Ulaganjem u građevinske i poslovne objekte, postrojenja i opremu, prijevozna sredstva, računalne programe i licence nefinancijska imovina HAKOM-a u 2011. godini u odnosu na 2010. godinu povećana je za 17 %.

U 2011. godini provedeno je značajnije osuvremenjivanje i zaokruživanje kontrolno-mjernog sustava, kupljen je namjenski objekt za KMS Osijek. Nabavljena su četiri osobna vozila jer je za četiri osobna vozila istekao ugovor o leasingu. Tri dotrajala mjerna terenska vozila zamijenjena su novima.

Provedeno je i osuvremenjivanje programa kroz projekt e-Agencija obrađen u poglavlju 4.1. godišnjeg izvješća.

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

Građevinski i poslovni objekti sastoje se od poslovnih objekata i ostalih građevinskih objekata. Vrijednost poslovnih objekata povećana je za iznos kupljenog poslovnog objekta za KMS Osijek i izgrađenog KMP-a Veliki Bokolj.

HAKOM ima u vlasništvu kontrolno mjerno središte u Rijeci izgrađeno u 2010. godini i kontrolno mjerno središte u Osijeku kupljeno 2011. godine. Ostala kontrolno-mjerna središta nalaze se u Zagrebu i Splitu i u unajmljenim su poslovnim objektima.

Vrijednost uredske opreme i namještaja u odnosu na prethodnu godinu povećana je za 19 posto. U 2011. godini nabavljeno je računalne opreme u vrijednosti 1.022.576 kn, ostale uredske opreme u vrijednosti 190.296 kn i uredskog namještaja u vrijednosti 601.835 kn.

Financijska imovina

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

Račun iz računskog plana	Stanje 31.12.2010.	Stanje 31.12.2011.	%
11 novac banci i blagajni	73.287.233	79.833.611	109
12 depoziti, jamčevine	11.813.311	9.043.596	77
16 potraživanja	22.900.590	20.422.388	89
U K U P N O	108.001.134	109.229.595	101

Depoziti i jamčevine

Dio novčanih sredstava HAKOM-a na dan 31. prosinac 2011., ukupno 7.900.000 kn, oročeno je u Hrvatskoj poštanskoj banci, matičnoj banci HAKOM-a. Oročavanjem financijskih sredstava postignite su povoljnije kamatne stope. Analizom je utvrđeno da oročavanje iznosa od 7.900.000 kn ne može utjecati na tekuću likvidnost.

Potraživanja

Potraživanja su potraživanja HAKOM-a za fakturirane nenaplaćene prihode.

Tablica 5.13. Potraživanja HAKOM-a (u kunama)

Opis potraživanja	Iznos
Ukupna potraživanja na dan 31.12.2011.	20.422.388
Nedospjela potraživanja	17.158.085
Dospjela potraživanja	3.264.303

Učinkovitim naplatom potraživanja HAKOM iz godine u godinu smanjuje ukupni iznos potraživanja. U 2011. godini pokrenuta su ukupno 94 ovršna postupaka. Ovršni postupci obrađeni su u poglavlju 4.5. godišnjeg izvješća.

Tablica 5.14. Bilanca HAKOM-a na dan 31.12.2011. (u kunama) – Nefinancijska imovina

Račun iz rač. plana	OPIS	Stanje 1. siječnja 2011.	Stanje 31. prosinca 2011.	Indeks
	IMOVINA	155.730.811	165.062.532	106
0	Nefinancijska imovina	47.729.677	55.762.937	117
01	Neproizvedena dugotrajna imovina	3.915.641	3.432.896	88
011	Materijalna imovina – prirodna bogatstva	93.397	93.397	100
0111	Zemljište	93.397	93.397	100
012	Nematerijalna imovina	17.744.232	19.444.140	110
0123	Licence	1.476.589	2.297.752	156
0124	Ostala prava	9.006	9.006	100
0128	Ostala nematerijalna imovina	16.258.637	17.137.382	105
019	Ispravak vrijednosti neproizvedene dugotrajne imovine	13.921.988	16.104.641	116
02	Proizvedena dugotrajna imovina	43.623.782	52.330.041	120
021	Građevinski objekti	7.119.346	12.712.650	179
0212	Poslovni objekti	2.160.393	7.753.697	359
0213	Ostali građevinski objekti	4.958.953	4.958.953	100
022	Postrojenja i oprema	125.155.155	127.355.572	102
0221	Uredska oprema i namještaj	8.915.671	10.621.686	119
0222	Komunikacijska oprema	242.970	588.530	242
0223	Oprema za održavanje i zaštitu	222.490	311.984	140
0225	Instrumenti, uređaji i strojevi	111.816.370	111.337.962	100
0227	Uređaji, strojevi i oprema za ostale namjene	3.957.654	4.495.410	114
023	Prijevozna sredstva	20.766.608	23.145.230	111
0232	Ostala prijevozna sredstva	20.766.608	23.145.230	111
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	17.867.091	22.371.941	125
0261	Ulaganja u računalne programe	17.867.091	22.371.941	125
029	Ispravak vrijednosti proizvedene dugotrajne imovine	127.312.592	133.283.526	105
03	Plemeniti metali i ostale pohranjene vrijednosti	0	0	-
04	Sitni inventar	0	0	-
042	Sitni inventar u uporabi	479.548	600.542	125
049	Ispravak vrijednosti sitnog inventara	479.548	600.542	125
05	Nefinancijska imovina u pripremi	190.254	0	0
051	Građevinski objekti u pripremi	190.254	0	0
06	Proizvedena kratkotrajna imovina	0	0	-

Tablica 5.14. Bilanca HAKOM-a na dan 31.12.2011. (u kunama) – Financijska imovina - nastavak

Račun iz rač. plana	OPIS	Stanje 1. siječnja 2011.	Stanje 31. prosinca 2011.	Indeks
1	Financijska imovina	108.001.134	109.299.595	101
11	Novac u banci i blagajni	73.287.233	79.833.611	109
111	Novac u banci	73.279.462	79.827.472	109
1111	Novac na računu kod tuzemnih poslovnih banaka	73.279.462	79.827.472	109
113	Novac u blagajni	7.771	6.139	79
12	Depoziti, jamčevni polozi i potraživanja od radnika te za više plaćene poreze i ostalo	11.813.311	9.043.596	77
121	Depoziti u bankama i ostalim financijskim institucijama	7.900.000	8.550.000	108
1211	Depoziti u tuzemnim bankama i ostalim financijskim institucijama	7.900.000	8.550.000	108
122	Jamčevni polozi	3.590.000	0	0
123	Potraživanja od radnika	516	136	26
129	Ostala potraživanja	322.795	493.460	153
1291	Potraživanja za naknade koje se refundiraju	23.905	32.919	138
1293	Potraživanja za predujmove	298.890	393.930	132
1294	Ostala nespomenuta potraživanja	0	66.611	-
13	Zajmovi	0	0	-
14	Vrijednosni papiri	0	0	-
15	Dionice i udjeli u glavnici	0	0	-
16	Potraživanja za prihode	22.900.590	20.422.388	89
163	Potraživanja za prihode po posebnim propisima	22.452.028	19.757.409	88
164	Potraživanja za prihode od imovine	448.562	664.979	148
165	Ostala nespomenuta potraživanja	0	0	-
169	Ispravak vrijednosti potraživanja	0	0	-
19	Rashodi budućih razdoblja i nedospjela naplata prihoda	0	0	-
191	Rashodi budućih razdoblja	0	0	-
192	Nedospjela naplata prihoda	0	0	-

Tablica 5.14. Bilanca HAKOM-a na dan 31.12.2011. (u kunama) – Obveze i vlastiti izvori - nastavak

Račun iz rač. plana	OPIS	Stanje 1. siječnja 2010.	Stanje 31. prosinca 2011.	Indeks
	OBVEZE I VLASTITI IZVORI	155.730.811	165.062.551	106
2	Obveze	50.210.655	49.756.456	99
24	Obveze za rashode	4.994.704	5.673.090	114
241	Obveze za radnike	3.455.863	4.248.527	123
2411	Obveze za plaće – neto	1.782.988	1.946.195	109
2414	Obveze za porez i prirez na dohodak iz plaća	527.492	633.014	120
2415	Obveze za doprinose iz plaća	583.710	650.022	111
2416	Obveze za doprinose na plaće	499.072	556.699	112
2417	Ostale obveze za radnike	62.601	462.597	739
242	Obveze za materijalne rashode	1.538.841	1.424.563	93
2421	Naknade troškova radnicima	0	63.981	-
2422	Naknade članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima, povjerenstavima i slično	612	0	0
2424	Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa	37.650	0	0
2425	Obveze prema dobavljačima u zemlji	1.500.579	1.360.582	91
25	Obveze za vrijednosne papire	0	0	-
26	Obveze za kredite i zajmove	0	0	-
29	Odgođeno plaćanje rashoda i prihodi budućih razdoblja	45.215.951	44.083.366	97
292	Naplaćeni prihodi budućih razdoblja	45.215.951	44.083.366	97
2921	Unaprijed plaćeni prihodi	41.201	49.281	120
2922	Odgođeno priznavanje prihoda	45.174.750	44.034.085	97
5	Vlastiti izvori	105.520.156	115.306.095	109
51	Vlastiti izvori	8.077.996	5.756.076	71
511	Vlastiti izvori	8.077.996	5.756.057	71
5221	Višak prihoda	97.442.160	109.550.019	112
5222	Manjak prihoda	0	0	-
IZVANBILANČNI ZAPISI				
61	Izvanbilančni zapisi – aktiva	54.519.510	50.261.176	92
62	Izvanbilančni zapisi – pasiva	54.519.510	50.261.176	92

5.7.2 Obveze

Na računu 24 nalaze se Obveze za rashode koje se odnose na obveze za plaće za prosinac 2011. godine, obveze za neisplaćene otpremnine radnicima prigodom njihovog odlaska u mirovinu te na obveze prema dobavljačima. Plaća za prosinac, otpremnine radnicima prigodom odlaska u mirovinu i obveze prema dobavljačima isplaćene su u siječnju 2012. godine.

Na računu 2922 Odgođeno priznavanja prihoda nalaze se odgođeni prihodi, odnosno prihodi 2012. godine. S obzirom da se veliki dio naknada plaća za godinu dana unaprijed (koja nije ista kalendarskoj godini), razmjerni dio naknade predstavlja prihode iduće poslovne godine. Iznos odgođenih prihoda u 2011. godini iznosi 44.034.085 kn.

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

5.8 Investicije

Tablica 5.15. Ostvarenje investicija u 2011. godini (u kunama)

O P I S		Plan 2011.	Ostvarenje 2011.	Indeks
1.	Građevinski objekti	5.816.000	5.408.961	93
1.1.	Izgradnja KMP Veliki Bokolj	2.000.000	1.873.465	94
1.2.	KMP Ozljak	116.000	0	-
1.3.	Kupnja prostora za KMS Osijek	3.700.000	3.535.496	96
2.	Mjerna i računalna oprema	5.821.600	5.431.565	93
2.1.	Nabava mjerne opreme za KMP i HAKOM središta	4.591.600	4.408.989	96
2.1.1.	Osvremenjivanje mjernog sustava	1.091.600	915.232	84
2.1.2.	Oprema za mjerna vozila	3.500.000	3.493.757	100
2.2.	Nabava računalne opreme	1.230.000	1.022.576	83
3.	Namještaj	670.000	612.531	91
4.	Ulaganja u računalne programe	7.558.800	5.326.013	70
5.	Prijevozna sredstva	3.640.000	3.600.308	99
6.	Razvojni projekti i stručne studije	1.915.000	966.805	50
7.	Ostala oprema	385.000	353.087	92
U K U P N O		25.806.400	21.699.269	84

5.9 Prihodi državnog proračuna

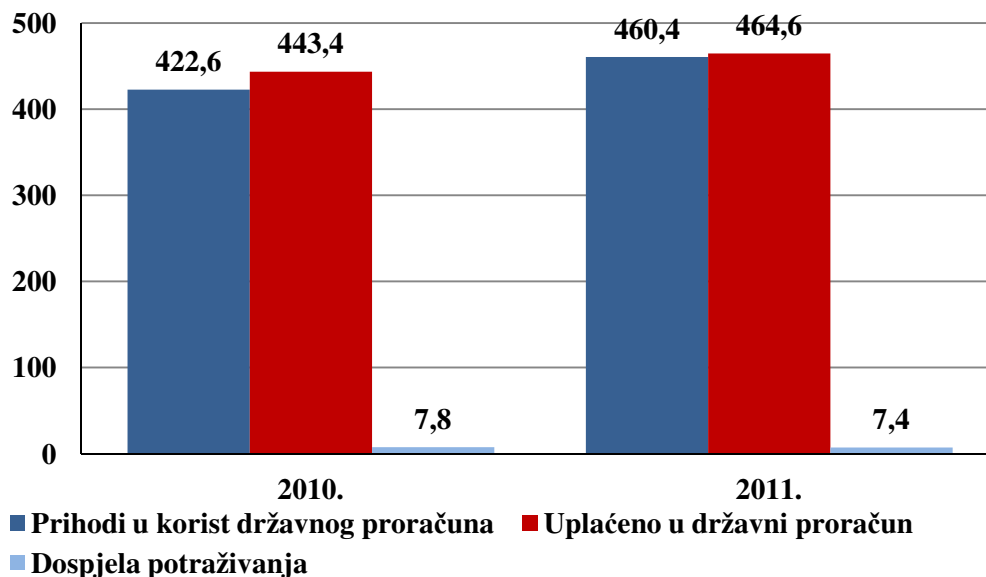
U izvanbilančnoj evidenciji prati se tuđa imovina. Tu se evidentiraju prihodi proračuna RH iskazani kao potraživanje od korisnika, uz istovremeno iskazivanje obveza prema proračunu RH. HAKOM samo fakturira ove naknade u korist državnog proračuna, a iznosi naknada se direktno uplaćuju u državni proračun.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

U 2011. godini ukupno je fakturirano 460.363.129 kn u korist državnog proračuna. Od ukupnog fakturiranog iznosa 436.078.331 kn (94 posto) odnosi se na naknade za uporabu RF spektra. Ostalo se odnosi na naknade za ovlasti i dozvole, adrese i brojeve i zakonske zatezne kamate.

Prema evidenciji HAKOM-a u 2011. godini u državni proračun ukupno je uplaćeno 464.621.464 kn. Stara potraživanja koja se uplaćuju na račun HAKOM-a (2008. godina i ranije) i pogrešno doznačena sredstva državnog proračuna koja korisnici zabunom doznače na žiro-račun HAKOM-a, HAKOM redovito uplaćuje u državni proračun. U 2011. godini u državni proračun ukupno je transferirano 1.722.625 kn.

Tablica 5.16. Ostvarenje prihoda državnog proračuna u 2011. godini (u kunama)

OPIS	2010.	2011.
Prihodi u korist državnog proračuna	422.628.911	460.363.129
Upplaćeno u državni proračun	443.427.780	464.621.464



Slika 5.1. Prihodi, uplate i potraživanja državnog proračuna po godinama (u milijunima kuna)

Tablica 5.17. Potraživanja – državni proračun (u kunama)

Opis potraživanja	Iznos
Ukupna potraživanja DP na dan 31.12.2011.	50.261.176
Nedospjela potraživanja DP na dan 31.12.2011.	42.900.619
Dospjela potraživanja DP na dan 31.12.2011.	7.360.557

Smanjenje izvanbilančnih zapisa iz godine u godinu znači poboljšanje naplate prihoda državnog proračuna i smanjenje potraživanja, što se vidi i iz tablice 5.17. gdje je nastavljen trend većih uplata u državni proračun od iznosa prihoda (u 2010. i 2011. godini).

U 2011. godini pokrenuto je ukupno 94 ovrhe, utužena su sva potraživanja koja ni 30 dana nakon izdane opomene nisu plaćena. U korist državnog proračuna u 2011. godini utuženo je ukupno 3.725.663 kn, od čega je do dana pisanja izvještaja naplaćeno 2.474.361 kn.

5.10 Neovisno revizorsko izvješće (sažetak)

Neovisno revizorsko društvo obavilo je reviziju financijskih izvještaja Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, koji obuhvaćaju bilancu sa stanjem na dan 31. prosinca 2011. godine, račun prihoda i rashoda za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2011. godine, te bilješke uz financijske izvještaje. Financijski izvještaji su izrađeni prema propisanoj zakonskoj formi za neprofitne organizacije, te prema mišljenju revizorskog društva prikazuju realno i objektivno, u svim materijalno značajnim odrednicama, financijski položaj Agencije na dan 31. prosinca 2011. godine, kao i rezultate njezina poslovanja za godinu koja završava na taj datum.

Ukupna aktiva Agencije na dan 31. prosinca 2011. godine iznosila je 165,1 mil. kn, od toga nefinancijska imovina 55,8 mil. kn i financijska 109,3 mil. kn.

U 2011. godini nabavljeno je ukupno 21,7 mil. kn nefinancijske imovine, te su sva ulaganja provedena u skladu s izmjenama i dopunama financijskog plana za 2011. godinu. Tijekom 2011. godine ukupno je obračunat ispravak vrijednosti u iznosu od 13,7 mil. kn, dok su nabavna vrijednost, kao i ispravak vrijednosti, rashodovane nefinancijske imovine iznosili 5,5 mil. kn. Popis nefinancijske imovine je obavljen sa stanjem na dan 31. prosinca 2011. godine, te su odluke donesene na temelju prijedloga popisne komisije evidentirane u poslovnim knjigama Agencije.

Najznačajniju stavku financijske imovine čini novac u banci i blagajni. 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 2011. godine). Financijsku imovinu još čine depoziti, jamčevine i predujmovi, te potraživanja koja su iskazana sukladno odredbama Uredbe o računovodstvu neprofitnih organizacija. Pisanim potvrđanjima primljenim od kupaca Agencije revizorsko društvo se je uvjerilo u realnost iskazanih potraživanja.

Pasivu bilance na dan 31. prosinca 2011. godine čine obveze koje iznose 49,8 mil. kn, vlastiti izvori od 5,8 mil. kn i rezultat poslovanja u iznosu od 109,5 mil. kn.

U okviru obveza najznačajniju stavku čini odgođeno plaćanje rashoda i prihodi budućeg razdoblja u iznosu od 44,1 mil. kn. Društvo je pravilno razgraničilo 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 uvećani za iskazani višak prihoda 2011. godine u iznosu od 12,1 mil. kn.

Na dan 31. prosinca 2011. godine Agencija nema značajnih potencijalnih obveza. Naime, prema očitovanju odvjetnika i pravne službe Agencije, u tijeku je parnični postupak kojeg protiv pravnog prednika Agencije (Hrvatske agencije za telekomunikacije) vodi Televizija Jadran zbog naknade štete u iznosu od 2,5 mil. kn. Isto tako, u tijeku su dva pasivna radna spora. No, prema procjeni, mala je vjerojatnost gubitka navedenih sporova.

SAŽETAK

TRŽIŠTE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Razvoj tržišta

U 2011. godini hrvatsko tržište elektroničkih komunikacijskih usluga obilježili su snažan razvoj širokopojasnih usluga i interaktivne TV, sve veća potražnja za internetskim sadržajima i podatkovnim uslugama te kontinuirani pad prihoda od telefonskih usluga u nepokretnoj i pokretnoj mreži u skladu sa svjetskim trendovima. Temeljem službenih podataka o tržištu elektroničkih komunikacija tržište elektroničkih komunikacija u 2011. godini sveukupno je ostvarilo pad prihoda od oko 14 posto u usporedbi s 2010. godinom.

Podatkovni prijenos sve više dobiva na važnosti pa prihod od usluga pristupa internetu sve značajnije sudjeluje u ukupnom prihodu tržišta elektroničkih komunikacija. Iako je najveći pad prihoda zabilježen u dijelu koji se odnosi na telefonske usluge, i dalje se većina prihoda na tržištu ostvaruje upravo od ovih usluga.

Investicije

Prema zadnjim dostupnim podacima o ulaganjima u zemljama EU vidljivo je da RH zaostaje s nešto više od 63 eura po stanovniku u odnosu na prosjek EU koji je u 2009. godini iznosio 78,67 eura. Pri tome i neke nove članice EU više ulažu u elektroničke komunikacije po stanovniku od RH.

Uzimajući u obzir podatke s kojima HAKOM raspolaže za 2010. godinu, tada je investirano ukupno 1.952.753.210 kuna, od čega 89,80 posto u telekomunikacijsku infrastrukturu i opremu. Iz toga proizlazi da su investicije po stanovniku u 2010. godini iznosile približno 59 eura, odnosno približno 53 eura, ako uzmemo u obzir samo ulaganja u telekomunikacijsku infrastrukturu i opremu. U 2011. godini primjetan je pad investicija u odnosu na prethodnu godinu za nešto više od 19 posto, odnosno uloženo je 1.569.713.261 kuna. Ulaganja po stanovniku u 2011. godini iznosila su 47,70 eura iz čega je vidljivo da su smanjena u odnosu na ranija razdoblja.

Telefonske usluge u nepokretnoj mreži

U skladu s trendovima na tržištu, kako u svijetu tako i u RH, ukupni prihod od telefonskih usluga u nepokretnoj mreži ima tendenciju pada te je na kraju 2011. godine bio nešto manji od 3,4 milijarde kuna. Pad prihoda posljedica je jačanja konkurencije i zamjenjivosti nepokretnih javnih komunikacijskih mreža pokretnima te povećanog korištenja širokopojasnih usluga. Operatori će nadomjestak za kontinuirani pad prihoda od telefonskih usluga u nepokretnoj mreži morati tražiti u širokopojasnom pristupu internetu, IPTV usluzi, u telefonskim uslugama u pokretnoj mreži te novim aplikacijama i uslugama.

Broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u RH se ne povećava. Za očekivati je da će broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u budućem razdoblju i dalje blago padati, a što prvenstveno ovisi o ukupnom broju privatnih korisnika nepokretne javne komunikacijske mreže.

HT je zadržao vodeći položaj u dijelu koji se odnosi na pružanje telefonskih usluga u nepokretnoj komunikacijskoj mreži. S druge strane, udio novih operatora (uključujući Iskon Internet) na kraju 2011. godine raste za nešto više od 35 posto u odnosu na kraj 2010. godine te s obzirom na ukupan broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži iznosi 42,22 posto (od toga je udio Iskon Interneta 4,36 posto). Pozitivan učinak na rast broja korisnika novih operatora imao je u prvom redu novi način regulacije koji je u 2011. godini donio novu veleprodajnu uslugu najma korisničke linije (WLR) koja doprinosi stvaranju uvjeta za korištenje usluge predodabira operatora (CPS) – najčešće korištene usluge. U 2011. godini četiri su operatora potpisala ugovore za WLR te je na kraju godine bilo 111.908 aktivnih WLR-ova. Na povećanu dinamičnost ovog dijela tržišta ukazuje i porast broja prenesenih brojeva u 2011. godini za oko 30 posto u odnosu na kraj 2010. godine. Vidljiva je značajna migracija korisnika od jednog operatora prema drugom što ukazuje na veći izbor za krajnje korisnike.

Novim operatorima je za 2011. godinu određen iznos asimetrije od 28 posto na cijenu HT-ove usluge završavanja poziva na regionalnoj razini (u 2010. godini asimetrija je iznosila 42 posto) te su novi operatori tijekom 2011. godine za uslugu završavanja poziva naplaćivali 0,076 kn/min.

Zbog specifičnosti međupovezivanja operatora u RH od početka liberalizacije tržišta, a kako bi se zaštitila dotadašnja ulaganja novih operatora na tržištu elektroničkih komunikacija, cijena nacionalnog započinjanja i završavanja poziva za 2010. godinu nije izmijenjena. Međutim, u svakoj sljedećoj godini trajanja analize, sve dok se cijene usluga međupovezivanja budu temeljile na metodi referentnih vrijednosti, usluge međupovezivanja na nacionalnoj razini trebaju zadržati isti omjer u odnosu na cijenu usluga međupovezivanja na regionalnoj razini. Stoga se od 1. siječnja 2011. godine primjenjuje i izmijenjena cijena nacionalnog započinjanja poziva u iznosu od 0,113 kn/min, odnosno nacionalnog završavanja poziva u iznosu od 0,114 kn/min, što predstavlja sniženje cijene od 12,7 posto u odnosu na 2010. godinu. Određivanjem značajne razlike u visini cijena regionalnog i nacionalnog međupovezivanja nastoje se zaštititi postojeća ulaganja operatora te poticati nove operatore na ulaganja u vlastitu infrastrukturu, odnosno da se s vremenom spoje u više točaka i približe krajnjem korisniku.

U 2011. godini su definirane cijene međupovezivanja koje će operatori primjenjivati za započinjanje i završavanje poziva u određenu javnu nepokretnu komunikacijsku mrežu od 1. siječnja 2012. godine. Cijene međupovezivanja u iznosu od 0,042 kn/min za uslugu započinjanja i završavanja poziva na lokalnoj razini te nova cijena u iznosu od 0,054 kn/min za započinjanje, odnosno nova cijena u iznosu od 0,062 kn za završavanje poziva na regionalnoj razini, dobivene su u skladu s metodologijom određenom analizama mjerodavnih tržišta.

Novim operatorima je za 2012. godinu određen iznos asimetrije od 14 posto na cijenu usluge regionalnog završavanja poziva HT-a, iz čega proizlazi kako će za uslugu završavanja poziva u svoju mrežu novi operatori naplaćivati 0,071 kn/min. Na taj način je omogućen daljnji razvoj tržišta koji dovodi do učinkovitijeg tržišnog natjecanja u pogledu novih ulaganja od strane svih operatora koji djeluju na tržištu te stvaranja inovativnih usluga koje će se nuditi po konkurentnim cijenama.

Vijeće HAKOM-a je u travnju 2011. godine donijelo odluku o određivanju operatora sa značajnom tržišnom snagom i pripadajućih regulatornih obveza te utvrdilo da je HT zajedno

sa svojim povezanim društvom Iskonom operator sa značajnom tržišnom snagom na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike. HT i Iskon smatraju se jednim gospodarskim subjektom s obzirom da je Iskon pod kontrolom HT-a. Uzimajući ovo u obzir, temeljem prepreka razvoju tržišnog natjecanja koje se mogu pojaviti na tržištu pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike, Vijeće HAKOM-a je HT-u i njegovom povezanom društvu Iskon-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom, odredilo odgovarajuće regulatorne obveze. Novi način regulacije ovog tržišta donio je u 2011. godini i novu veleprodajnu uslugu koja će doprinijeti daljnjem razvoju djelotvornog tržišnog natjecanja.

HT je u srpnju 2011. godine objavio Standardnu ponudu najma korisničke linije raščlanjenu u skladu s potrebama tržišta koja sadržava sve potrebne rokove, uvjete i cijene usluga. U prijelaznom razdoblju, dok se ne definiraju troškovno usmjerene cijene, nadzor cijena usluge najma korisničke linije postavljen je na temelju metode *maloprodajna cijena minus* (eng. *retail minus*). Pri određivanju postotka X kojim se umanjuje maloprodajna cijena u iznosu od 15 posto, uzeti su u obzir svi oni troškovi koje HT ima, a neće imati za pružanje usluge pristupa javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji u trenutku kada istu maloprodajnu uslugu krajnjem korisniku bude pružao operator korisnik usluge najma korisničke linije.

Vijeće HAKOM-a je u travnju 2011. godine donijelo odluke kojima je utvrđeno da su mjerodavno tržište *javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike* te mjerodavno tržište *javno dostupne telefonske usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike* podložni prethodnoj regulaciji jer je zadovoljen test tri mjerila.

Vijeće HAKOM-a je u siječnju 2011. godine donijelo prijedlog odluke kojom je utvrdilo da na mjerodavnom tržištu *javno dostupne telefonske usluge u međunarodnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike* te na mjerodavnom tržištu *javno dostupne telefonske usluge u međunarodnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike* nisu istodobno zadovoljena sva tri mjerila te da, sukladno tome, navedena mjerodavna tržišta nisu podložna prethodnoj regulaciji. Konačna odluka za oba mjerodavna tržišta donesena je u lipnju 2011. godine te je u skladu s donesenom odlukom Vijeće HAKOM-a trgovačkim društvima HT i Iskon ukinulo prethodno određene regulatorne obveze u dijelu koji se odnosi na međunarodni promet za privatne i poslovne korisnike.

S obzirom na izravni utjecaj na poslovanje novih operatora, temeljem odredbi ZOT-a, do 15. lipnja, odnosno 20. srpnja 2011. godine (kada su odlukama Vijeća HAKOM-a okončani postupci analiza na tržištu javno dostupne telefonske usluge u međunarodnom, odnosno mjesnom i/ili međumjesnom prometu), nastavljeno je izdavanje prethodne suglasnosti na cijene maloprodajnih usluga koje se tiču javne dostupne telefonske usluge u nepokretnoj mreži operatorima sa znatnijom tržišnom snagom (HT i Iskon Internet).

U prvom polugodištu 2011. godine završene su aktivnosti vezane uz postupak javne nabave za savjetničke usluge za provedbu projekta „Troškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom.“ Glavni cilj projekta je kreiranje, izrada i primjena troškovnih modela u svrhu izračuna cijena veleprodajnih usluga navedenih u standardnim ponudama operatora sa značajnom tržišnom snagom, na kojima je određena regulatorna obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva. Krajem 2011. godine završena je javna rasprava u kojoj su predstavljena početna stajališta HAKOM-a o razradi i primjeni troškovnih modela. Provedba projekta omogućit će potpunu transparentnost, odnosno povećanje povjerenja u

financijske pokazatelje operatora sa značajnom tržišnom snagom, čime će se ostvariti pozitivan utjecaj na razvoj tržišta međupovezivanja u RH, kao i ostalih mjerodavnih tržišta.

Telefonske usluge u pokretnoj mreži

Trendovi iz proteklih razdoblja na tržištu pokretnih komunikacija preslikali su se i u 2011. godini. Uzimajući u obzir pad cijena kako u svijetu, tako i u RH, 2011. godinu obilježio je i pad prihoda od 15,18 posto uglavnom kao rezultat smanjene osobne potrošnje korisnika uslijed recesije te uslijed utjecaja novih Vladinih poreza, uključujući trošarinu od 6 posto uvedenu u kolovozu 2009. godine.

Zbog promjene metodologije računanja aktivnih korisnika, broj korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži u RH smanjen je na kraju 2011. godine za 19,59 posto u odnosu na kraj 2010. godine i iznosi 116,65 posto. Trenutna veličina predstavlja realniji pokazatelj od prethodne.

Analizom udjela na maloprodajnoj razini HT je zadržao vodeću poziciju s obzirom na sva tri promatrana segmenta dok je treći operator Tele2 povećao svoj tržišni udio u odnosu na isto razdoblje u 2010. godini. Uspoređujući OECD košare u RH, moguće je uočiti da su niže od EU prosjeka ili prosjeka zemalja iz regije koje žele članstvo u EU.

Za tržište javno dostupne telefonske usluge u pokretnim mrežama, odnosno tržište na kojem je HAKOM pratio utjecaj odluke o deregulaciji iz 2009. godine, a prema podacima s kojima raspolaže, trenutno je na tržištu dostupno oko 180 različitih tarifnih paketa za javno dostupne govorne usluge u pokretnim mrežama što je pokazatelj ispravnosti odluke o deregulaciji prethodno navedenog mjerodavnog tržišta, odnosno dokaz da na istom postoji djelotvorno i održivo tržišno natjecanje.

„Troškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom.“ će uključivati i troškovni model za međupovezivanje u pokretnoj mreži. Krajem 2011. godine završena je javna rasprava u kojoj su predstavljena početna stajališta HAKOM-a o razradi i primjeni troškovnih modela u kojima predlaže modeliranje pokretnih mreža svih postojećih operatora - HT-a, Vipnet-a i Tele2. Uz modeliranje postojećih operatora, uobičajena je praksa modeliranje generičkog operatora, i to hipotetskog novog operatora na hrvatskome tržištu. Budući da je simetrična regulacija dugoročni trend u EU, modeliranje generičkog operatora daje komplementarne rezultate koji pomažu u procesu odlučivanja.

Usluga pristupa internetu

Kao rezultat ubrzanog razvoja i korištenja širokopojasnog pristupa internetu, usluga pristupa internetu svojim udjelom sve značajnije sudjeluje u sveukupnom prihodu. Prihod od prijenosa podataka iz godine u godinu raste značajno i u 2011. godini u odnosu na 2010. godinu povećao se za oko 8 posto. U RH broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnim mrežama i dalje raste te je na kraju 2011. godine dosegao broj od 861.276 priključaka, odnosno oko 7 posto više nego u istom razdoblju prethodne godine. Do porasta je došlo u gotovo svim županijama, što pokazuje da operatori svoje usluge nude na cijelom teritoriju RH. Međutim, iako smanjena nakon državnih poticaja u prošlom razdoblju, i dalje je prisutna značajna neravnomjerna rasprostranjenost zastupljenosti širokopojasnih priključaka po pojedinim županijama, a time i opravdanost selektivnih poticaja u razvoj širokopojasnog pristupa internetu.

HAKOM je pokrenuo program potpora razvoju širokopojasnosti na područjima od posebne državne skrbi, planinsko-brdskim područjima i otocima za ciljane grupe korisnika (školstvo, zdravstvo i drugo) prema kojem će se sljedećih nekoliko godina uložiti 100 milijuna kuna.

Tržište širokopojasnih usluga u RH i dalje ima dobru priliku za znatan rast s obzirom da se 47,39 posto hrvatskih kućanstava spaja putem širokopojasnog priključka u nepokretnoj mreži. Naime, u odnosu na kraj 2010. godine broj korisnika širokopojasnog pristupa internetu porastao je za 1,5 posto te je prema podacima za kraj 2011. godine ukupan broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu iznosio 1.149.229 što daje gustoću širokopojasnih priključaka od 26,78 posto gledajući ukupno mreže nepokretnih i pokretnih komunikacija. Širokopojasni pristup internetu putem tehnologija u mrežama nepokretnih komunikacija dosegnuo je gustoću s obzirom na broj stanovnika od 20,07 posto dok je širokopojasni pristup internetu putem tehnologija u mrežama pokretnih komunikacija dosegnuo gustoću od 6,71 posto. Taj rast, međutim, nije zadovoljavajući. Na temelju analize stanja razvijenosti širokopojasnog pristupa u RH vidljivo je zaostajanje u broju priključaka širokopojasnog pristupa za prosjekom država članica EU. RH spada u grupu slabije razvijenih europskih zemalja po gustoći širokopojasnih priključaka. Unatoč velikom porastu broja korisnika u RH i dalje postoje značajne mogućnosti za rast s obzirom na gustoću 20,07 posto širokopojasnih priključaka u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u odnosu na prosječnih 27,16 posto u zemljama EU.

Većina operatora pruža širokopojasni pristup internetu putem ADSL tehnologije (slika 1.24.). S obzirom na raspodjelu broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži prema tehnologiji pristupa u RH ADSL je zastupljen s 87,43 posto. Od ostalih tehnologija pristupa najzastupljeniji je pristup putem kablinskih mreža sa 8,31 posto.

Operatori danas uobičajeno nude pakete usluga (2D, 3D, 4D), jedinstveni pristup, dakle govor, podatke i TV u jednom paketu. Od 2011. godine HAKOM prikuplja podatke o broju paketa usluga te je prema zadnjim dostupnim podacima ukupan broj korisnika paketa iznosio 254.783 što je 29,58 posto od ukupnog broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže.

Aktivnosti HAKOM-a u 2011. godini prvenstveno su bile usmjerene na nadgledanje provođenja regulatornih obveza određenih operatoru sa značajnom tržišnom snagom (HT) u prethodnim godinama. Sukladno zakonskim odredbama, HAKOM nije provodio postupak analize tržište veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi te se početak drugog kruga analiza na ovom tržištu očekuje tijekom 2012. godine. Također, započeta je provedba projekta izrade troškovnih modela za operatora HT, jedinog regulatornog aspekta koji nije u potpunosti usklađen s postojećom europskom praksom.

U kolovozu 2011. godine pokrenut je postupak izmjene „postotka X“ za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa (*bitstream* pristupa) na IP razini. Postupak je pokrenut sukladno regulatornoj obvezi nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva koja je HT-u određena odlukom Vijeća HAKOM-a iz srpnja 2009. godine na tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Uvidom u tromjesečne podatke s tržišta elektroničkih komunikacija, utvrđeno je da je od donošenja odluke Vijeće HAKOM-a iz ožujka 2010. o iznosu „postotka X“ u visini od 40 posto i primjene tako određenih veleprodajnih cijena ostvaren vrlo mali broj priključaka na temelju navedene veleprodajne usluge, pri čemu je većina priključaka ostvarena od strane HT-ovog povezanog društva Iskon Internet. Stoga je HAKOM smatrao da

postoji mogućnost kako iznos „postotka X“ u visini od 40 posto omogućava HT-u iskorištavanje položaja značajne tržišne snage. Stoga je Vijeće HAKOM-a u studenom 2011. godine donijelo odluku kojom se HT-u određuje primjena „postotka X“ na iznos od 60 posto.

U lipnju 2011. godine HT je objavio Standardnu ponudu veleprodajnog širokopojasnog pristupa dopunjenu uvjetima i cijenama za FTTH tehnologiju. Smatrano je da objavljeni uvjeti i cijene usluge veleprodajnog širokopojasnog pristupa na temelju FTTH tehnologije nisu u skladu s regulatornim obvezama određenim HT-u. Stoga je u srpnju 2011. pokrenut postupak izmjene Standardne ponude u dijelovima koji se odnose na uvjete i cijene za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa internetu na temelju FTTH tehnologije. Radi ekonomičnosti vođenja postupka navedeni je postupak objedinjen s postupkom izmjene uvjeta, rokova i postupka realizacije veleprodajnog širokopojasnog pristupa te je konačna odluka u objedinjenom postupku donesena 15. prosinca 2011. godine. HT će prema odredbama navedene standardne ponude krajnjim korisnicima moći pružati usluge brzinama pristupa od 20Mbit/s i više. Iste će usluge biti obvezan pružati na veleprodajnoj razini i ostalim operatorima na tržištu. Veleprodajni uvjeti i cijene u standardnoj ponudi su određeni na način da operatori koji će koristiti svjetlovodni pristup HT-a s njim dijele i rizik ulaganja, a u isto vrijeme su veleprodajne cijene postavljene na razinu na kojoj se ostalim operatorima osigurava konkurentnost u pružanju usluga krajnjim korisnicima putem svjetlovodnog pristupa.

U drugom tromjesečju 2011. godine započeto je s aktivnostima vezanim uz utvrđivanje tržišta maloprodaje širokopojasnog pristupa internetu. Ovo tržište nije dio važeće Preporuke EK o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji, što upućuje na potrebu provođenja Testa tri mjerila radi ocjene djelotvornosti tržišnog natjecanja na navedenom tržištu.

HAKOM je u protekloj godini imao aktivnu ulogu u izradi *Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u RH za razdoblje od 2012. do 2015. godine*, kao i akcijskog plana provedbe strategije čiji je nositelj bio MMPI. HAKOM je na ovim dokumentima surađivao s MMPI i Središnjim državnim uredom za e-Hrvatsku. Strategijom su utvrđeni strateški ciljevi i mjere za ubrzani razvoj infrastrukture i usluga širokopojasnog pristupa u RH u razdoblju od 2012. do 2015. godine, a namijenjena je gospodarstvu, civilnom društvu, tijelima državne uprave i drugim tijelima javne vlasti, znanstveno-istraživačkim i obrazovnim ustanovama, odnosno svim sudionicima na tržištu elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga koji su uključeni ili će biti uključeni u razvoj i promicanje informacijskog društva, i to ne samo kroz aktivnosti u području poslovanja, već i obrazovanja, zdravstva, javne uprave i drugog.

U srpnju 2011. godine obavljen je i stručni nadzor nad HT-om zbog povrede/nepoštivanja regulatorne obveze transparentnosti koja mu je određena na tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Povreda je utvrđena s obzirom da je HT prilikom objave veleprodajnih uvjeta za pružanje usluge samostalnog širokopojasnog pristupa internetu zahtijevao od drugih operatora plaćanje dodatnih troškova, odnosno troškova koji nisu nužni za pružanje navedene usluge.

Televizijske usluge

Prema dostavljenim podacima za kraj 2011. godine, od približno 1.5 milijuna TV kućanstava u RH trenutno njih nešto manje od 40 posto koristi uslugu prijenosa TV programa uz plaćanje naknade nekog od kabelskih, IPTV ili satelitskih operatora. Ostalih oko 60 posto kućanstava

trenutno TV prati isključivo putem zemaljskih odašiljača. Prihodi ostvareni od KTV-a iznose 147,8 milijuna kuna, a od IPTV-a i SAT TV-a 306,8 milijuna kuna.

Veliki udio kućanstava koristi isključivo digitalni zemaljski signal za prijam TV sadržaja. Time je predstavljen veliki potencijal koje ovo tržište ima. U skladu s trendovima na tržištu, odnosno sve veće potražnje za paketima usluga, očekuje se da će rasti broj priključaka putem drugih tehnologija jer će operatori zbog sve veće preferencije krajnjih korisnika za paketom usluga sve više uslugu interneta vezivati s uslugom TV.

HAKOM je u drugoj polovici 2011. godine pokrenuo javni natječaj za izdavanje dozvole za uporabu RF spektra za pružanje usluge upravljanja dvjema elektroničkim komunikacijskim mrežama DTV-a (multipleksi MUX C i MUX E) na području RH. Na javnom natječaju odabrana je zajednička ponuda tvrtki HP Produkcija d.o.o., Odašiljači i veze d.o.o. i Hrvatska Pošta d.d.(u daljnjem tekstu: HP) te je izdana dozvola za uporabu RF spektra.

Usluga najma mreže i vodova

Ukupni prihod od usluge najma mreže i vodova na kraju 2011. godine iznosi 446.686.207 kuna što predstavlja oko 2 posto ukupnog prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija (slika 1.34). Prema prikupljenim godišnjim podacima o stanju na tržištu elektroničkih komunikacija u odnosu na 2010. godinu smanjen je za oko 1,8 posto.

HAKOM je u četvrtom tromjesečju 2011. godine završio postupak analize tržišta na tržištima iznajmljenih vodova, čija se regulacija, do završetka spomenutih analiza, odvijala u skladu sa ZOT-om.

Ostale usluge

VAS usluge

Tijekom 2011. godine provedena su preventivna djelovanja prema operatorima usluge s posebnom tarifom zbog izmjena i dopuna ZEK-a i Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. HAKOM je upoznao prije navedene operatore s njihovim obvezama, odnosno sa zakonskim propisima koji se odnose na područje njihove djelatnosti. Tijekom godine vršene su provjere o načinu pružanja usluga koje su dostupne na tržištu te je prilikom sumnje na kršenje Zakona pokretan inspekcijski nadzor kako bi se nedostaci pri pružanju usluga uklonili. Tijekom godine pokrenut je veći broj inspekcijskih nadzora u kojima su sankcionirani operatori s posebnom tarifom ponajprije u svrhu visoke zaštita krajnjih korisnika, ali i u svrhu usklađivanja pružanja postojećih i budućih usluga s posebnom tarifom sa zakonskim odredbama propisanim ZEK-om i Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

Univerzalne usluge

Vijeće HAKOM-a je u veljači 2011. godine donijelo odluku o određivanju obveza HT-u da korisnicima kojima je univerzalna usluga pružena putem FGSM-a i PCM/PGS, kod kojih postoji odstupanje od vrijednosti pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga i brzine prijenosa podataka u odnosu na druge krajnje korisnike kojima je omogućen pristup univerzalnim uslugama putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže, primjeni cjenovni sustav uz popust od 47 posto na standardnu cijenu mjesečne naknade za sve Halo korisničke pakete koje HT pruža na maloprodajnom tržištu, dok cijene poziva kao i ostalih usluga kojima je

moгуće nadograditi pojedini korisnički paket, ostaju nepromijenjene. HAKOM je u 2011. godini posebno vodio računa o kakvoći i dostupnosti univerzalnih usluga

Usluge pristupa infrastrukturi i mreži i građenje elektroničke komunikacijske infrastrukture

HAKOM je tijekom 2011. godine nastavio s posebnom pozornošću pratiti zajedničko korištenje izgrađene kabelaške kanalizacije. Fokus aktivnosti bio je postavljen prema prikupljanju podataka o infrastrukturi i povezanoj opremi infrastrukturnih operatora, uzakonjenju, odnosno sređivanju neregularnog zajedničkog korištenja.

Najveći broj korisnika širokopojsnog pristupa u RH koristi xDSL (ADSL) prijenosne tehnologije. Zbog toga je u 2011. godini posebnu pozornost posvećena analizi parametara kakvoće usluge koje se ostvaruju na taj način. DSLAM platforme svih operatora omogućavaju mjerenja svih ključnih prijenosnih parametara korisničke linije u zadanim vremenskim periodima. Statističkom obradom prikupljenih podataka moguće je ocijeniti kakvoću širokopojsnog pristupa. Nabavljena je također potrebna mjerna oprema (ADSL analizator) koja omogućava spomenuto mjerenje.

U 2011. godini, u sklopu praćenja pitanja mrežne neutralnosti, provedene su javne konzultacije s ciljem prikupljanja komentara, mišljenja i prijedloga od svih zainteresiranih strana u RH o ovom važnom pitanju.

Upravljanje ograničenim dobrima

RF spekter i adresni i brojevni prostor su prirodno ograničena opća dobra, od interesa za RH, čije je upravljanje povjereno HAKOM-u. Djelotvorno upravljanje ovim dobrima, uvažavajući načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti, jedna je od najvažnijih zadaća.

Radiofrekvencijski spekter

Početkom 2011. godine HAKOM je uključio podatke o namjeni RF spektra u RH u Europski informacijski frekvencijski sustav (EFIS). Ovime se RH priključila većini EU zemalja te je sada na www.efis.dk moguće provjeriti namjenu i dodjelu određenog frekvencijskog područja u RH i usporediti ih s drugim državama koje svoje podatke imaju navedene u EFIS-u.

Tijekom priprema za Svjetsku radiokomunikacijsku konferenciju 2012 (WRC12) u 2011. godini HAKOM je proveo 2 javne rasprave o Zajedničkim europskim prijedlozima (ECP) za rad konferencije. Na raspravama su zaprimljeni komentari Udruge pokretnih komunikacija Hrvatske koji podržavaju europska stajališta. Sukladno tome, HAKOM je supotpisao sve prijedloge za WRC12 te će u skladu s tim sudjelovati na konferenciji 2012.

U okviru izmjena Pravilnika o uvjetima dodjele i uporabe RF spektra u regulativu se uvelo pojednostavljeno izdavanje dozvola. Taj postupak je predviđen za usmjerene veze na kratkim udaljenostima gdje je vjerojatnost smetanja jednog sustava drugom vrlo malo vjerojatna. Za razliku od klasičnog postupka izdavanja dozvole u kojem HAKOM određuje tehničke parametre te obavlja planiranje spektra, interferencijske analize i međunarodnu, kod pojednostavljenog postupka izdavanja dozvole korisnik sam provjerava raspoloživost spektra te, na osnovu toga, određuje tehničke parametre pojedine veze i prijavljuje se za željeni dio spektra. Time je cjelokupna procedura ubrzana i olakšana i za korisnike i za HAKOM.

Krajem 2011. godine, nakon javne rasprave, donesen je Plan dodjele za frekvencijsko područje 71-76 / 81-86 GHz, kojim se određuje da je za ovo frekvencijsko područje predviđeno pojednostavljeno izdavanje dozvola. Kako bi se ovaj postupak u potpunosti mogao implementirati, potrebno je još prilagoditi iznose naknada koje će se naplaćivati sukladno Pravilniku o plaćanju naknada za pravo uporabe adresa, brojeva i RF spektra koji je u nadležnosti MMPI, budući da su trenutno vrijedeće naknade prevelike i ne potiču korištenje tog dijela spektra.

Tijekom 2011. godine HAKOM je u okviru svojih redovnih aktivnosti od operatora zaprimao prijave osnovnih postaja te, nakon provjere podataka o tim postajama, izdavao potvrde o usklađenosti za te postaje. Posebna pozornost se pri provjeri obraća na područja povećane osjetljivosti (stambena naselja, škole, dječji vrtići, bolnice i slično). U slučaju potrebe, obavljaju se i dodatna mjerenja.

Na zahtjev postojećih operatora i provođenjem odgovarajućih postupaka dodjele određenih Tablicom namjene, u frekvencijskom području 1800 MHz dodijeljen je dodatni RF spektar. HT-u je dodijeljeno dodatnih 2x11,6 MHz tako da ukupni blok u tom frekvencijskom području iznosi 2x20 MHz, a Vipnet-u je dodijeljeno 2x10 MHz.

S obzirom na oslobađanje RF spektra u području 790-862 MHz, tzv. digitalne dividende, predviđenog za uvođenje mreža pokretnih komunikacija, odnosno prestanak uporabe navedenog frekvencijskog pojasa za DTV, HAKOM je nastavio replaniranje DVB-T mreža u frekvencijskom području 470-790 MHz kako bi pokušao nadomjestiti planska pokrivanja koja se gube u pojasu 790-862 MHz. U tom smislu razmotreno je i uvođenje druge generacije digitalne zemaljske TV (DVB-T2) u RH, te je izmijenjen Plan dodjele radijskih frekvencija za područje zemaljske radiodifuzije (148,5 kHz – 1492 MHz).

HAKOM je također započeo suradnju na međunarodnom projektu pod nazivom „Digitalna TV u jugoistočnoj Europi – SEE Digi.TV“. Projekt je planiran radi usklađivanja aktivnosti u regiji jugoistočne Europe, a u vezi s uvođenjem usluga DTV-a i smanjivanja digitalnog jaza između samih zemalja regije te u odnosu na zemlje EU.

U 2011. godini izgrađen je sedmi po redu KMP Veliki Bokolj na otoku Pašmanu koji omogućuje provođenje mjerenja na području čitave Sjeverne Dalmacije i srednjeg Jadrana. Posebnost ove mjerne postaje jest da se napaja električnom energijom iz isključivo obnovljivih izvora energije, odnosno korištenjem energije sunca i vjetra. Krajem 2011. godine tri dotrajala mjerna vozila zamijenjena su novima.

Tijekom 2011. godine velik dio poslova HAKOM-a, vezanih uz kontrolu spektra, odnosio se na mjerenje smetnji od strane Talijanske Republike na području Istre i u priobalnom području RH. Osim ovih mjerenja, HAKOM je tijekom cijele godine provodio i sustavna mjerenja u svrhu zaštite RF spektra, kao prirodno ograničenog dobra od interesa za RH. Svakodnevna mjerenja su se provodila iz sva četiri KMS-a i sedam daljinski upravljanih KMP-a, dok su mjernim vozilima provedena periodička mjerenja na područjima na kojima nepokretni dio mjernog sustava ne pruža zadovoljavajuću mogućnost kontrole. Osim mjerenja u svrhu zaštite ili kontrole spektra, po potrebi su obavljana i mjerenja za frekvencijsko planiranje i međunarodnu koordinaciju.

Kontrola RF spektra je uključivala i mjerenja veličina elektromagnetskih polja u svrhu zaštite zdravlja ljudi od njihova djelovanja. Provedena je mjerna kampanja na lokacijama izabranim

prema kriteriju najmanjih udaljenosti područja posebne osjetljivosti od osnovnih postaja javnih mreža pokretnih komunikacija. HAKOM je redovito provjeravao i rezultate mjerenja dostavljenih od pravnih osoba koje su ovlaštene za obavljanje mjerenja elektromagnetskog zračenja. Mjerenja na 104 lokacije su pokazala da su razine elektromagnetskih polja znatno niže od propisanih razina na svim lokacijama na kojim je obavljeno mjerenje.

Adresni i brojevni prostor

Povećanjem broja operatora u EU raste potražnja za dobrima iz adresnog i brojevnog prostora. HAKOM je u 2011. godini unaprijedio vođenje popisa dodijeljenih adresa i brojeva na način da se putem HAKOM-ove stranice mogu pretraživati dodijeljene adrese i numeracije prema vrsti. Dodatno, numeracije je moguće pretražiti po operatoru i prefiksu te rezultati pretrage prikazuju trenutno dodijeljene i aktivne adrese i numeracije.

Kako bi se omogućio jednostavan i brz prijenos broja za krajnjeg korisnika, HAKOM je i u 2011.g. veći dio aktivnosti vezanih za ovu problematiku usmjerio na poboljšanje procesa prijena broja na način da je posebnu pozornost posvetio administrativnom postupku prijena broja te je nadogradnja sustava CABP-a privedena kraju. Nadalje, tijekom 2011. godine doneseno je 105 odluka o primarnoj dodjeli adresa i brojeva te je izdan 181 račun za naknadu adresa i brojeva. Prigodom prijena broja HAKOM je obavio 6969 intervencija vezanih uz proceduru prijena broja radi ubrzavanja procesa (prijena broja ili odustajanja od zahtjeva za prijenos broja) kako bi maksimalno zadovoljio zahtjeve korisnika navedene usluge.

Omogućena je usluga e-Operator koja predstavlja sustav upravljanja podacima o operatorima elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Usluga proširuje i olakšava pristup HAKOM-u i povećava njegovu produktivnost i učinkovitost kroz informatizaciju procesa.

TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA

Stanje na tržištu poštanskih usluga u RH tijekom 2011. godine nije se značajnije mijenjalo u odnosu na prethodne godine usprkos općoj nepovoljnoj gospodarskoj situaciji te zabilježenom padu poštanskog prometa u razvijenim zemljama Europe i svijeta.

Novi Zakon o poštanskim uslugama (u daljnjem tekstu: ZPU), usvojen sredinom 2009. i dopunjen 2011. godine, podijelio je i definirao poštanske usluge drugačije od prethodnih zakonodavnih rješenja.

Davatelji poštanskih usluga u 2011. godini su prema dostavljenim podacima ostvarili ukupno 356.348.098 usluga što je smanjenje broja usluga za približno dva posto u odnosu na prethodnu godinu kada je ostvareno ukupno 364.493.884 usluga.

Na cijelom poštanskom tržištu, HP je s 254.909.431 usluga ostvario udjel od približno 72 posto, dok su ostali davatelji s 101.438.667 ostvarenih usluga imali udjel od približno 28 posto. Uspoređujući nadalje broj ostvarenih usluga od strane HP-a i ostalih davatelja poštanskih usluga tijekom 2011. godine, vrijedi istaknuti da je HP ove godine zabilježio pad svog prometa od osam posto u odnosu na prethodnu godinu, dok su ostali davatelji tijekom te iste godine značajno povećali broj obavljenih usluga za približno 16 posto. Dakle, uz ukupan pad ostvarenih usluga na hrvatskom poštanskom tržištu od oko dva posto, na kraju 2011. godine HP sudjeluje sa 71,5 posto, što je 4,5 posto manje nego prošle godine, dok ostali davatelji sudjeluju s 28,5 posto, a što je 4,5 posto više nego prethodne godine.

Od ukupno ostvarenog broja usluga 337,4 milijuna ili 94,7 posto ostvareno je u unutarnjem prometu, 11,3 milijuna ili 3,2 posto u međunarodnom dolaznom prometu i 7,6 milijuna usluga ili 2,1 posto ostvareno je u međunarodnom polaznom prometu. Navedeni udjeli nisu se bitno mijenjali u odnosu na 2010. godinu.

Od ukupnog broja usluga u unutarnjem prometu HP je ostvario približno 70 posto usluga, a ostali davatelji približno 30 posto dok je od ukupnog broja usluga u međunarodnom prometu HP ostvario približno 97 posto usluga, a ostatak ostali davatelji.

U strukturi ukupno ostvarenih poštanskih usluga univerzalne poštanske usluge činile su približno 59 posto svih usluga, a ostale poštanske usluge približno 41 posto.

Davatelji poštanskih usluga su u 2011. godini od obavljanja poštanskih usluga iskazali prihode u ukupnom iznosu od 1.526.023.322. Prihodi u 2011. godini su približno na istoj razini kao i 2010. godine kada su iznosili 1.538.786.206 kuna.

Od ukupno iskazanih prihoda tijekom 2011. godine HP je ostvario 1.096.099.224 kuna prihoda ili približno 72 posto dok su ostali davatelji ostvarili 429.924.098 kuna prihoda ili približno 28 posto.

U odnosu na 2010. godinu, prihodi HP-a su smanjeni za približno dva posto, dok su prihodi ostalih davatelja porasli za približno dva posto. Stoga se u ukupno iskazanim prihodima od obavljanja poštanskih usluga udio HP-a smanjio za približno jedan posto u odnosu na prethodnu godinu.

Davatelji poštanskih usluga su u 2011. godini ostvarili ukupno 211.085.855 univerzalnih poštanskih usluga što je smanjenje broja usluga za približno devet posto u odnosu na prethodnu godinu kada je ostvareno ukupno 232.433.901 usluga.

Univerzalne poštanske usluge su, u 2011. godini, u ukupnim poštanskim uslugama imale udjel od približno 59 posto što je za približno pet posto manje u odnosu na 2010. godinu.

Od ukupnog broja univerzalnih poštanskih usluga njih 192,25 milijuna ili približno 91 posto bile su rezervirane univerzalne poštanske usluge, što predstavlja povećanje od približno dva posto u odnosu na prethodnu godinu. Najveći dio univerzalnih poštanskih usluga, približno 92 posto, ostvaren je u unutarnjem prometu, 3,3 posto usluga ostvareno je u međunarodnom polaznom prometu te 4,4 posto usluga u međunarodnom dolaznom prometu.

Prema strukturi ukupno ostvarenih univerzalnih poštanskih usluga pismovne pošiljke su s ostvarenih 176,0 milijuna usluga činile približno 83 posto svih univerzalnih poštanskih usluga, preporučene pošiljke s 32,8 milijuna usluga približno 16 posto, paketi s 1,3 milijuna usluga i pošiljke s označenom vrijednosti s 0,9 milijuna manje od jedan posto, a udjel sekograma u ukupnom broju univerzalnih poštanskih usluga je gotovo potpuno zanemariv. U odnosu na 2010. godinu smanjio se udjel pismovnih pošiljaka, a povećao udjel preporučenih pošiljaka.

Davatelji poštanskih usluga su u 2011. godini, od obavljanja univerzalnih poštanskih usluga, iskazali prihode u ukupnom iznosu od približno 846,9 milijuna kuna što je za približno jedan posto manje nego prethodne godine.

Davatelji poštanskih usluga su u 2011. godini ostvarili ukupno 145.262.243 ostalih poštanskih usluga što je povećanje broja usluga za približno deset posto u odnosu na prethodnu godinu kada je ostvareno ukupno 132.059.983 usluga.

Ostale poštanske usluge su u ukupnim poštanskim uslugama tijekom 2011. godine imale udjel od približno 41 posto što je za približno pet posto više u odnosu na 2010. godinu. Od tog ukupnog broja ostalih poštanskih usluga, HP je s 43.992.533 usluga ostvario udjel od približno 30 posto, dok su ostali davatelji sa 101.269.710 pruženih usluga ostvarili udjel od približno 70 posto. Potrebno je istaći da je HP ove godine zabilježio približno dva posto manje ostvarenih ostalih usluga u odnosu na prethodnu godinu, a da su ostali davatelji povećali broj ostalih usluga za približno 16 posto. Tako su ostali davatelji, ne samo zadržali vodeći poziciju u obavljanju ostalih poštanskih usluga, nego i povećali svoj tržišni udjel u odnosu na 2010. godinu za približno četiri posto.

Najveći dio ostalih poštanskih usluga, približno 98 posto, ostvaren je u unutarnjem prometu, 0,4 posto usluga ostvareno je u međunarodnom polaznom prometu, a 1,4 posto usluga ostvareno je u međunarodnom dolaznom prometu.

Prema strukturi ukupno ostvarenih ostalih poštanskih usluga poštanske usluge s dodanom vrijednosti su sa 74,6 milijuna usluga činile približno 51 posto svih ostalih poštanskih usluga, a da su druge poštanske usluge koje nisu univerzalne sa 70,7 milijuna usluga činile približno 49 posto. U odnosu na 2010. godinu udjel poštanskih usluga s dodanom vrijednosti se smanjio za približno jedan posto.

Najveći udjel u okviru drugih poštanskih usluga imale su usluge prijenosa tiskanica s udjelom od približno 52 posto, a zatim usluga izravne pošte s udjelom od 45 posto. U odnosu na prethodnu godinu ovi udjeli nisu se značajnije mijenjali.

Davatelji poštanskih usluga su u 2011. godini, od obavljanja ostalih poštanskih usluga, iskazali prihode u ukupnom iznosu od približno 679,1 milijuna kuna što je smanjenje za približno jedan posto u odnosu na prethodnu godinu. Od ukupno iskazanih prihoda HP je ostvario približno 250 milijuna kuna prihoda ili približno 37 posto dok su ostali davatelji ostvarili približno 430 milijuna kuna ili približno 63 posto.

U 2011. godini zaprimljena su dva zahtjeva za izmjenom izdanih dozvola za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga u 2010. godini.

U postupku analize općih uvjeta za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga davatelja Lider Express d.o.o. utvrđeno je da su pojedine odredbe općih uvjeta u suprotnosti s odredbama ZPU-a te je HAKOM po službenoj dužnosti pokrenuo upravni postupak radi usklađivanja navedenih općih uvjeta s odredbama ZPU-a, nakon čega ih je davatelja Lider Express d.o.o. izmijenio sukladno zahtjevima HAKOM-a.

U ZPU-u je propisana obveza obavljanja računovodstvenih poslova svih davatelja poštanskih usluga, a osobito HP-a kao javnog operatora. S regulatornog gledišta, „računovodstveno odvajanje“ ili „razdvajanje računovodstva“ podrazumijeva različite aktivnosti koje su podskup računovodstvenih poslova davatelja poštanskih usluga, a sve kako bi se dobile relevantne podloge za praćenje i/ili izvršavanje propisanih obveza, odnosno donošenje odluka iz svoje nadležnosti. Potpora HAKOM-u u računovodstvenom odvajanju za područje poštanskih usluga“. U studenome 2011. godine je započela realizacija projekta „Potpora HAKOM-u u računovodstvenom odvajanju za područje poštanskih usluga“. Kao ključan rezultat ovog projekta predviđen je „Priručnik za računovodstveno odvajanje“, koji će predstavljati dodatni regulatorni akt, a čija je glavna svrha potpora provedbi važećeg zakonodavnog okvira s novom regulativom zasnovanom na regulatornom okviru EU u sektoru poštanskih usluga.

Javni operator je sukladno ZPU-u u 2011. godini započeo neovisno i kontinuirano mjerenje vremena prijenosa pismovnih pošiljaka i mjerenje broja pritužbi i naknade štete prema propisanim normama. Iz dostavljenog izvješća je vidljivo da javni operator sudjeluje u više mjerenja vremena prijenosa pismovnih pošiljaka u međunarodnom prometu, od onih koji nisu propisani ZPU (u organizaciji Svjetske poštanske udruge – UPU), pa do onih obveznih gdje HP sudjeluje u kontinuiranom mjerenju vremena prijenosa pismovnih pošiljaka sukladno europskim normama koje provodi neovisni mjeritelj (tvrtka UNEX) za većinu država članica EU. Rezultati mjerenja u međunarodnom prometu za 2011. godinu pokazuju da je u roku 3 dana preneseno 56 posto pošiljaka, a u roku 5 dana 87 posto pošiljaka te je vidljivo da HP d.d. nije ispunio nijedno propisano mjerilo kakvoće. U unutarnjem prometu javni operator je proveo tri mjerenja od čega su dva bila neobvezna i jedno obvezno, neovisno mjerenje vremena prijenosa poštanskih pošiljaka usklađeno s hrvatskim normama. U izvješću stoji i da je HP tijekom 2011. godine u unutarnjem prometu zaprimio 24.918 prigovora korisnika univerzalni poštanskih usluga od čega je u roku riješio 21.970, odnosno 88 posto podnesenih pritužbi, a da je vlastitu odgovornost utvrdio tek za svaku dvanaestu podnesenu pritužbu, odnosno u 1.977 predmeta. Najviše prihvaćenih prigovora odnosilo se na neuručenje pošiljke (93 posto), zatim na prekoračenje roka prijenosa (1 posto) te na oštećenje pošiljke (5 posto). U međunarodnom poštanskom prometu HP je rješavao 4.664 prigovora (od toga su korisnici

podnijeli HP-u 2.797 prigovora, dok je iz drugih zemalja prispjelo na rješavanje 1.867 prigovora) od čega je HP uvažio 752 prigovora.

Na početku 2011. godine HP je imao 1141 poštanski ured, a na kraju 2011 godine imao 1126 poštanskih ureda. Tijekom 2011. godine HP je zatvorio šesnaest poštanskih ureda, od kojih je devet bilo sezonskih poštanskih ureda. Prilikom zatvaranja navedenih poštanskih ureda HP je u potpunosti postupio sukladno odredbama članka 16. Pravilnika o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga te je za korisnike poštanskih usluga ostala osigurana minimalna razina kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga sukladno propisanim kriterijima.

Tijekom 2011. godine u nešto više od tristotinjak poštanskih ureda došlo je do promjene radnih vremena pri čemu se najviše promjena odnosilo na produženje radnog vremena jedan dan u tjednu.

ZAŠTITA KORISNIKA

Zaštita korisnika javnih komunikacijskih usluga

HAKOM je i tijekom 2011. godine ostvarivao i dodatno osiguravao uvjete za daljnje podizanje razine zaštite korisnika elektroničkih komunikacija, a čemu su naročito doprinijele novele uvedene Izmjenama i dopunama ZEK-a temeljem kojih su provedene aktivnosti vezane za donošenje, primjenu i usklađenje zakonskih i podzakonskih akata u praksi.

Aktivnosti su bile usmjerene i na rješavanje prigovora korisnika donošenjem odgovarajućih pojedinačno obvezujućih odluka kao i odluka i mišljenja od općeg značaja. U svrhu preventivnog djelovanja u zaštiti korisnika HAKOM koristi i razvija različite postupke i načine edukacije i obavještavanja korisnika. Pored toga, aktivno je sudjelovano u radu raznih udruga i državnih institucija na projektima koji se bave zaštitom korisnika/potrošača.

U svibnju 2011. godine, nakon provedene javne rasprave, donesene su izmjene i dopune Pravilnika o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, kojima je usklađeno postupanje vezano uz Zakon o elektroničkom novcu i dodatno su propisani postupci za ujednačavanje prakse u primjeni pojedinih ranije donesenih obveza operatora.

U svrhu dodatne zaštite korisnika, HAKOM je donio operativnu odluku o limitima potrošnje kojom se korisnicima omogućava postavljanje novčanog limita u iznosima od po 50,00 kn. Na taj način omogućena je dodatna kontrola troškova svim korisnicima.

Također je donesena odluka kojom se regulira uporaba usluge „govorne pošte“ na način da se usluga dodjeljuje samo na izričiti zahtjev pretplatnika, a ne automatski kako je bila uobičajena praksa operatora, pri čemu pretplatnici nisu uopće imali saznanje da im je usluga dodijeljena i da time može nastati trošak pozivatelju, ali i njima prilikom boravka u inozemstvu.

Kao najznačajnije korektivno sredstvo u postupku zaštite korisnika HAKOM ima mogućnost rješavanja sporova između korisnika i operatora pri čemu donosi za operatore obvezujuće odluke. Odluke se donose na osnovu mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, kao savjetodavnog tijela HAKOM-a.

Prigovori se sukladno zakonskim propisima odnose na: a) prigovore na račune javnih komunikacijskih usluga i b) na kakvoću javnih komunikacijskih usluga i c) prigovore zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora što je nova kategorija u rješavanju prigovora.

Prigovora na račun je bilo 1129 što predstavlja više od 80 posto svih zaprimljenih prigovora, pri čemu je postotak porasta u 2011. godini u odnosu na prethodnu godinu 47 posto.

Prigovori na kakvoću usluga također bilježe porast i vezani su uglavnom na nedostatne brzine internetskog prometa, IPTV usluge i dostupnost naprednijih usluga. S obzirom na niz novih usluga bolja informiranost korisnika o radu regulatora i o novim obvezama operatora potaknula je korisnike na pojačani interes u ovom području, odnosno preventivno regulirano pružanje usluga spriječilo je još značajniji porast broja prigovora.

Analizom prigovora utvrđeno je da je, osim osnovnih vrsta prigovora na račun i kakvoću usluga te povrede ugovora, potrebno pratiti i prigovore na poslovanje (ponašanje) operatora prilikom pružanja usluga kao i prigovore vezane uz prijenos broja i predodabir operatora. Za prigovore vezane uz prijenos broja i predodabir operatora u pravilu se ne provodi postupak

rješavanja spora između korisnika i operatora nego se provode izravni postupci samo s operatorima.

Broj prigovora na usluge internetskog prometa je također u porastu (43 posto), jer je došlo do značajnog povećanja broja korisnika kako u nepokretnim tako i pokretnim mrežama. Učestalije se radi o prigovorima na nemogućnost korištenja usluge, odnosno na velike razlike između ugovorenih i stvarnih brzina. Ovaj problem će se riješiti tijekom 2012. godine primjenom novog Pravilnika o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga prema kojem će operatori biti u obvezi osigurati ugovorenu brzinu ili ponuditi niži tarifni paket s nižom cijenom.

U pokretnim mrežama uvođenjem novih vrsta tehnologija i tarifnih pristupa internetu za naprednije uređaje povećan je broj neželjenih spajanja. Osnovni problem je nedovoljna obučенost korisnika, ali s druge strane i pasivnost operatora u pružanju odgovarajućih uputa.

Neke grupe prigovora su gotovo nestale (dialer-i, nagradna igra - kao posebno izdvojena usluga s posebnom tarifom).

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

Broj prigovora na kakvoću usluga ponovno pokazuje porast u odnosu na prethodnu godinu. U strukturi prigovora značajniji porast je zabilježen kod naprednijih usluga, a što je rezultat tehničke nemogućnosti osiguranja kvalitetne usluge za sve potencijalne korisnike.

Zaštita korisnika javnih komunikacijskih usluga

U 2011. godini HAKOM je zaprimio 32 zahtjeva za rješavanjem sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga. Svi zaprimljeni zahtjeva se odnose na javnog operatora HP-Hrvatsku poštu d.d. Od ukupno 32 zaprimljena zahtjeva, riješen je 31, a protiv odluka HAKOM-a nije pokrenut niti jedan upravni spor pred Upravnim sudom RH (4 obustavljena postupka, 25 zahtjeva odbijeno, 1 odbačen, 1 usvojen).

U odnosu na vrste prigovora, 17 se odnosilo na neobavljene ugovorene usluge, odnosno izgubljene poštanske pošiljke, 3 prigovora se odnose na neobavljanje ugovorene usluge u cijelosti, a 2 prigovora podnesena su zbog prekoračenja rokova uručenja. Zbog oštećenja, odnosno umanjena sadržaja poštanske pošiljke, podneseno je 10 zahtjeva.

Zaštita djece

HAKOM u okviru svojih nadležnosti posvećuje posebnu pozornost zaštiti djece. Tako je u svrhu zaštite djece od zlouporaba koje bi mogle nastati u korištenju usluga s dodanom vrijednosti, uvedena posebna numeracija za usluge za odrasle (064 xxx xxx) koje su djeci zabranjene, posebna numeracija za usluge za djecu (069 xxx xxx) i novčani limit potrošnje u korištenju usluga za djecu (50,00 kn).

Propisana je i dužnost operatora evidentirati i razmjenjivati podatke o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci, osigurati praćenja prometnih navika pretplatnika i obvezno upozorenje kada se prijede propisani limit, realizirati zabranu odlaznih

poziva prema određenom broju ili skupini brojeva, odnosno nakon utroška unaprijed dogovorenog novčanog limita na zahtjev korisnika te redovito obavještavati korisnike o svim mogućnostima zabrane koje su im dostupne.

HAKOM je u cilju postizanja visoke razine zaštite djece pri korištenju informacijsko-komunikacijskih tehnologija sudjelovao na Danu sigurnijeg interneta održanom dana 5. veljače 2011. godine i u tu svrhu je pripremio brošuru namijenjenu djeci i roditeljima te je na svojim internetskim stranicama objavio tekst kojim se daju osnovne upute djeci i roditeljima o korištenju interneta i općenito o zaštiti djece od potencijalnih opasnosti (www.hakom.hr).

Pristup uslugama osoba s invaliditetom

Tijekom 2011. godine pri HAKOM-u je započeo s radom savjetodavni mehanizam koji okuplja predstavnike udruga osoba s invaliditetom, operatora i HAKOM-a. Cilj savjetodavnog mehanizma je utvrđivanje u kojoj mjeri je osobama s invaliditetom omogućena jednaka dostupnost usluga, utvrđivanje potrebnih poboljšanja te nadzor nad provedbom dogovorenih mjera za poboljšanje jednake dostupnosti usluga. Prva aktivnost unutar savjetodavnog mehanizma odnosila se na osiguravanje zadovoljavajuće educiranosti i obučenosti djelatnika operatora za davanje odgovarajućih informacija osobama s invaliditetom. U sklopu navedene aktivnosti prikupljeni su od operatora podaci o broju djelatnika koji su odgovarajuće obučeni za kontakt s osobama s invaliditetom, te je održano predavanje udruge „Dodir“ o načinu komunikacije s gluho-slijepim osobama.

ORGANIZACIJSKE SPOSOBNOSTI HAKOM-a

e-Agencija

S obzirom na povećani interes građana za e-uslugama, HAKOM je u 2011. godini nastavio s vođenjem e-Agencija projekata s fokusom na unapređenju poslovnih procesa korištenjem internetski orijentiranih usluga. Osim e-aplikacija koje su usmjerene na vanjske korisnike, HAKOM je uvođenjem novih informatičkih rješenja i platformi ubrzao interne procese. Uvedeni alati koji omogućuju brzu suradnju na projektima, kao i komunikaciju s krajnjim korisnicima, pokazuju da zaposlenici obave više zadataka u kraćem vremenu i s većom kvalitetom.

Program potpora

HAKOM je 28. srpnja 2011. godine dobio odobrenje od AZTN-a za dodjelu državne potpore u obliku subvencija za brzi razvoj širokopojsnih mreža, a sukladno HAKOM-ovom Programu razvoja interneta i širokopojsnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima, te sukladno mjeri 4 Provedbenog programa Strategije razvoja širokopojsnog pristupa u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2012. do 2013. godine.

Cilj i namjena sredstava subvencije 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 ekosustava. Tijekom 2011. godine s predstavnicima ciljane grupe korisnika (CARNET, HZZO i HVZ) definirane su lokacije na kojima je potrebno osigurati širokopojsni pristup na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima. Započet je postupak javnog natječaja za dodjelu državnih potpora za brzi razvoj širokopojsnosti definiranjem natječajne dokumentacije i kriterija dodjele subvencije, a u svemu sukladno rješenju AZTN-a. Istovremeno je objavljen javni poziv za dostavu prijedloga softverskih aplikacija i usluga koje potpomažu brži razvoj područja od posebne državne skrbi, brdsko-planinska područja i otoke.

Razvoj kompetencija

Uzevši u obzir činjenicu kako su upravo ljudski resursi temeljni kapital svake organizacije, HAKOM kontinuirano vodi brigu o njihovoj kompetenciji i sposobnostima za poslove koji utječu na spremno i kvalitetno izvršavanje poslova regulacije tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. U tom smislu HAKOM je tijekom 2011. godine nastavio poticati klimu cjeloživotnog učenja jer su upravo radnici ključni pokretači svakog procesa organizacije.

Stoga je HAKOM tijekom 2011. godine nastavio s prethodno započetim projektima razvoja regulatornih kompetencija kao što su: interdisciplinarni poslijediplomski studij, „Projekt pogled u budućnost“ te stalna izobrazba i usavršavanje stranih jezika.

Javnost rada

Sukladno odredbama ZEK-a i Zakona o pravu na pristup informacijama, HAKOM je tijekom 2011. na sljedeći način ispunjavao svoje obveze glede javnosti rada.

Na internetskoj stranici redovito su objavljivani:

- g) sve donesene odluke i ostali upravni akti, te zaprimljene presude Upravnog suda RH,
- h) sukladno članku 22. ZEK-a provedeno je 37 javnih rasprava o propisima koje HAKOM donosi u okviru svojeg djelokruga, i o prijedlozima regulatornih mjera,
- i) provedene su javne konzultacije o važnim pitanjima koja nisu predmet formalnih postupaka, poput konzultacije o pitanju mrežne neutralnosti,
- j) redovito su ažurirane i dostupne baze podataka o svim upisnicima i očevidnicima,

- k) redovito su objavljivani statistički podaci o tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga,
- l) riješeni su svi zahtjevi temeljeni na Zakonu o pravu na pristup informacijama, kojih je tijekom 2011. bilo pet.

Mimo obveze propisane Zakonom o pravu na pristup informacijama, HAKOM odgovara na sve upite korisnika zaprimljene putem internetske stranice, kojih je tijekom 2011. bilo 1075.

Sudski postupci

U 2011. godini protiv odluka HAKOM-a podneseno je ukupno 65 upravnih tužbi.

Tijekom 2011. Upravni sud donio je 97 presuda u upravnim sporovima pokrenutim protiv odluka HAKOM-a, od čega se 19 presuda odnosi na sporove pokrenute u 2011. godini.

Od 97 predmeta, u njih 92 su potvrđene odluke, a 5 predmeta su poništene odluke HAKOM-a.

Sukladno svojim zakonskim ovlastima HAKOM je tijekom 2010. izdao 25 prekršajnih naloga te podnio 15 optužnih prijedloga.

Tijekom 2011. HAKOM je temeljem izmjena i dopuna ZEK-a u potpunosti preuzeo poslove inspekcijskog nadzora nad njegovim provođenjem. Od tadašnjeg Ministarstva mora, prometa i infrastrukture preuzeto je vođenje 70 prekršajnih postupaka koji su pokrenuti od strane inspekcijske službe navedenog ministarstva.

Suradnja

U cilju promicanja učinkovite regulacije tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga, upravljanja RF spektrom i brojevnim resursima, te promicanja HAKOM-a kao aktivnog i modernog regulatora u mreži europskih regulatora u primjeni regulatornog okvira i razvoja tržišta, HAKOM je i tijekom 2011. godine nastavio aktivno sudjelovati u radu radnih skupina EK (COCOM, BEREC, ERGP, IRG, RSPG), zatim u radu radnih skupina ITU-a i CEPT-a na području tržišta elektroničkih komunikacija te CERP-a i UPU-a na području tržišta poštanskih usluga.

Kroz 2011. godinu 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, seminara.

Sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001

Tijekom 2011. godine aktivnosti HAKOM-a su, vezano uz sustav upravljanja kvalitetom, kao i prethodnih godina bile usmjerene na daljnja poboljšanja učinkovitosti sustava te povećavanja zadovoljstva korisnika udovoljavajući njihovim zahtjevima. Sustav upravljanja kvalitetom u HAKOM-u je u fazi primjene uspostavljene i odobrene dokumentacije te je isti prihvaćen od strane zaposlenika u svakodnevnom poslovnom postupanju.

U listopadu 2011. godine proveden je drugi nadzorni audit HAKOM-a od strane certifikacijske kuće Bureau Veritas sukladno zahtjevima norme ISO 9001:2008. Rezultati provedenog audita poslužit će kao priprema za recertifikaciju sustava, kao i daljnje poboljšanje sustava kvalitete, koja se očekuje u 2012. godini.

EU fondovi

U HAKOM-u je u 2011. godini završena provedba projekta u okviru I komponente IPA programa (IPA TAIB 2007) pod nazivom „*Jačanje institucionalnog i administrativnog kapaciteta Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije*“ vrijedan 4.114.910,00 eura od čega je 853.877,50 eura iznos nacionalnog sufinanciranja. Projekt je bio podijeljen u dvije komponente za nabavu opreme za sustav za nadzor frekvencija i radiolokacija i tehnička pomoć za jačanje institucionalnog i administrativnog kapaciteta HAKOM-a.

U studenom 2011. godine u HAKOM-u je započela provedba projekta u sklopu prepristupnog programa IPA 2009 Twinning light pod nazivom „*Potpora HAKOM-u u računovodstvenom odvajanju za područje poštanskih usluga*“. Za provedbu ovoga projekta ugovorena su sredstva u vrijednosti 191.609,40 eura, od čega 10 posto nacionalnog sufinanciranja iznosi 19.160,94 eura.

Vlastiti akti

Na temelju Zakona o izmjenama i dopunama ZEK-a Vijeće HAKOM-a u 2011. godini donijelo je izmjene i dopune već postojećih provedbenih propisa kao i nove potrebne provedbene propise:

1. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o uvjetima dodjele i uporabe RF spektra „N.N.“ br. 39/2011.
2. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima određivanja zone EKI-a i povezane opreme, zaštitne zone i radijskog koridora te obveze investitora radova ili građevine „N.N.“ br. 39/2011.
3. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga „N.N.“ br. 55/2011.
4. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o prenosivosti broja „N.N.“ br. 62/2011.
5. Pravilnik o načinu rada povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga „N.N.“ br. 124/2011.
6. Pravilnik o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a „N.N.“ br. 133/2011.
7. Pravilnik o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja EKI-a i druge povezane opreme „N.N.“ br. 136/2011.
8. Pravilnik o potvrdi i naknadi za pravo puta „N.N.“ br. 152/2011.
9. Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga „N.N.“ br. 154/2011.

Tijekom 2011. godine u HAKOM-u je otvoreno 21.727 predmeta koja sadrže ukupno 61.475 pismena. Od toga je zaprimljenih podnesaka 31.707, a izrađeno je 29.768 vlastitih akata.

Od ukupnog broja predmeta, 9.572 čine upravni predmeti koji broje 28.948 pismena. Tijekom godine riješeno je 19.987 predmeta od kojih su 8.534 upravna predmeta.

RiTt oprema i odobrenja za uvoz i stavljanje na tržište: obrađeno je 5.054 predmeta u okviru kojih je izdano ukupno 8.636 akata.

Izdano je ukupno 3720 dozvola za uporabu RF spektra i 1507 potvrda o usklađenosti radijskih postaja.

Zaposlenici

U HAKOM-u je na kraju 2011. godine bilo zaposleno 175 radnika. Ovdje je potrebno istaknuti kako je povećanje broja radnika u odnosu na 2010. godinu prvenstveno proizašlo kao posljedica sporazuma sklopljenog između MMPI-a i HAKOM-a, kojim su na dan 10. listopada 2011. godine HAKOM-u pripojeni službenici MMPI-a (pet službenika) zbog obavljanja poslova inspeksijskog nadzora koji je temeljem ZEK-a prešao u nadležnost HAKOM-a.

U strukturi prevladavaju inženjeri elektrotehnike koji čine čak 36 posto zaposlenih radnika, slijede ih ekonomisti koji čine 15 posto zaposlenih, zatim pravnici koji čine 14 posto zaposlenih, inženjeri prometa 13 posto, dok je 22 posto zaposlenih sa ostalim zvanjima. Visoku i višu stručnu spremu ima čak 81 posto radnika.

Privici

A. Sažetak programa rada za 2011. godinu

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

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

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

Regulatorni poslovi

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

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

U 2011. godini HAKOM će se naročito usredotočiti na:

- nadgledanje provođenja regulatornih obveza operatora sa značajnom tržišnom snagom, a koji se odnosi na razradu modela podjele rizika ulaganja kod svjetlovodne pristupne infrastrukture
- izmjene standardnih ponuda za usluge međupovezivanja, za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji te uslugu veleprodajnog širokopojsnog pristupa
- analizu tržišta iznajmljenih vodova (3 mjerodavna tržišta)
- analizu tržišta koja se odnose na maloprodajne usluge u javnoj komunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji (5 mjerodavnih tržišta)

- analizu tržišta pristupa mreži operatorima usluga s dodanom vrijednosti
- provedbu programa troškovnog računovodstva i/ili računovodstvenog razdvajanja
- provedbu projekta troškovnih modela u svrhu izračuna cijena svih reguliranih veleprodajnih usluga i cijena pružanja univerzalne usluge
- izradu konačnog revidiranog regulatornog financijskog izvještaja na temelju CCA/LRIC modela
- poboljšanje načina rada s operatorima
- poboljšanje izrade izvještaja o pregledu tržišta
- suradnja s tijelima državne uprave (MMPI, e-Hr, AZTN,....).

Komunikacijske mreže

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

Povećanjem broja operatora u EU raste potražnja za dobrima iz adresnog i brojevnog prostora. Ujedno je primjetan trend korištenja novih tehnologija, a samim time i pojava novih usluga (NGN; fiksno-mobilna konvergencija, IPTV), čime se usložnjavaju tehnički i regulatorni uvjeti pružanja usluga. U RH je također primjetan sličan trend što zahtijeva stalno osposobljavanje djelatnika odjela, kako bi bili u korak sa svjetskim trendovima uvođenja novih tehnologija na tržište elektroničkih komunikacija te s primjenom novih informatiziranih pomagala za upravljanje adresnim i brojevnim prostorom.

Posljednjih godina internet doživljava eksponencijalni porast: raste broj korisnika te vrste tehnologija koje se koriste za pristup mreži svih mreža. Integracijom klasičnih podatkovnih mreža koje se temelje na protokolu IP, s drugim korisničkim komunikacijskim mrežama i sučeljima stvaraju se nove potrebe i zahtjevi na mrežni protokol IP koje sadašnja IPv4 verzija ne može zadovoljiti. Stoga, nova je verzija IP protokola, IPv6 protokol, sljedeća evolucijska stepenica u razvoju interneta i njegovom prilagođavanju novim potrebama korisnika, razvoju novih aplikacija i integraciji komunikacijskih mreža te dugoročno predstavlja budućnost interneta. IPv6 protokol predviđen je kao jedan od temeljnih komunikacijskih protokola, kako u klasičnim IP podatkovnim mrežama tako i u mobilnim mrežama nove generacije. Radi podizanja svijesti tvrtki i građana RH osnovat će se IPv6 radna skupina koju bi sačinjavale CARNet, e-Hrvatska i HAKOM, s temeljnim zadatkom izrade dokumenata o tehničkim procedurama i načinima migracije prema IPv6 mrežama.

U 2011. godini HAKOM će se naročito usredotočiti na:

- očuvanje otvorenog i neutralnog karaktera interneta, odnosno pitanja mrežne neutralnosti u skladu s novim EU regulatornim okvirom
- primjenjivanje najboljih praksi EU vezano za kvalitetu usluge
- unapređenje mrežne sigurnosti, tj. zaštite podataka za vrijeme njihovog prijenosa putem internetske mreže te zaštitu infrastrukture uvođenjem elektroničkog potpisa, elektroničke trgovine, kao i stanja pripravnosti u hitnim slučajevima

- praćenje uvođenja elemenata „Sigurnosti mreža i informacija“, kao što su: nadzor, zakonsko prikupljanje podataka, podizanje svijesti i zaštita korisnika
- praćenje radne grupe Europskog regulatornog tijela (IRG/BEREC) za mreže nove generacije (NGN) i sigurnost mreža i informacija (Network and Information Security)
- dodjeljivanje adresa i brojeva operatorima na transparentan, objektivan, ravnomjeren i nepristran način putem web aplikacije u okviru programa e-Agencija
- nadogradnju i osuvremenjivanje CABP-a
- uvođenje plana numeriranja za SMS
- kontrola pravilnog usmjeravanja poziva prema žurnim službama
- osiguravanje korisnicima s posebnim potrebama adekvatno pozivanje žurnih službi
- skraćivanje vremena prijenosa broja
- praćenje ispunjavanja preuzetih obveza operatora univerzalnih usluga
- nadziranje pružanja usluga s dodanom vrijednosti (usluge s povećanom tarifom) kako bi osigurao dodatnu zaštitu korisnika tih usluga
- nadziranje pružanja usluga pokretnih i nepokretnih operatora
- provođenje ispitivanja kakvoće usluga, ocjenu, ispitivanje i ovjeru sustava za mjerenje i naplatu
- provođenje mjerenja/ispitivanja linija putem kojih se pružaju ili bi se mogle pružati širokopojasne usluge.

Oprema i infrastruktura

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

Uvjeti gradnje

EU nastoji ubrzati investicije i izgradnju elektroničke komunikacijske infrastrukture kao pretpostavke razvoju tržišta elektroničkih komunikacija, a posebno razvoju interneta, širokopojasnog pristupa te širokopojasnih usluga, koji su u svijetu prepoznati kao ključni pokretači sveukupnog ekonomskog rasta, zaposlenosti i konkurentnosti. Nastoji se ukloniti bilo kakva zapreka koja bi rezultirala smanjivanjem investiranja i građenja elektroničke komunikacijske infrastrukture. Pri tome se posebna pažnja posvećuje zaštiti okoliša i prostora.

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

Tijekom 2011. godine HAKOM će se usredotočiti na:

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

Infrastruktura

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

Tijekom 2011. godine HAKOM će se usredotočiti na:

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

RiTT oprema

EU je 1999. godine donijela direktivu, kojom se uređuju bitni zahtjevi i načini i uvjeti stavljanja na tržište RiTT opreme. Navedenom direktivom stari sustav tipskih odobrenja (Type Approval) je zamijenjen novim sustavom kojim se omogućuje slobodno kretanje RiTT opreme između zemalja članica EU-a.

Tijekom 2011. godine HAKOM će se usredotočiti na:

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

Stručni nadzor

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

U postupcima stručnog nadzora HAKOM će se prvenstveno usredotočiti na:

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

Upravljanje radiofrekvencijskim spektrom

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

- izradu Tablice namjene i planova dodjele radiofrekvencijskog spektra
- međunarodno usklađivanje radiofrekvencijskog spektra prema odgovarajućim postupcima, te sklapanje provedbenih sporazuma (na dvostranoj ili višestranoj razini) vezanih uz uporabu RF spektra

- planiranje i pripremu tehničkih parametara za izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra, koje se mogu izdati na temelju zahtjeva, javnog natječaja ili javne dražbe
- izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra
- izdavanje općih dozvola
- izdavanje potvrda o usklađenosti za prijavljene radijske postaje elektroničkih komunikacijskih mreža (GSM, UMTS, DTV), prema odredbama Pravilnika o ograničenjima jakosti elektromagnetskih polja za RiTT opremu
- redovitu kontrolu i mjerenja u radiofrekvencijskom spektru na cijelom području Republike Hrvatske
- obavljanje poslova mjerenja, ispitivanja i utvrđivanja smetnja u radiofrekvencijskom spektru na području čitave Republike Hrvatske, te njihovog uklanjanja.

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

- implementaciju pozitivne europske i svjetske prakse u upravljanju i regulaciji uporabe radiofrekvencijskog spektra, te usklađivanje s revidiranim regulatornim okvirom EU kada bude usvojen
- usklađivanje radiofrekvencijskog spektra na međunarodnoj razini, te sklapanje provedbenih sporazuma (na dvo/višestranj razini) vezanih uz uporabu RF spektra
- pripremu za dodjelu radiofrekvencijskog spektra digitalne dividende (790-862 MHz) te praćenje aktivnosti vezanih uz uvođenje ostalih službi u frekvencijskom pojasu 790-862 MHz (digitalna dividenda) i njihovog utjecaja na radiodifuzijske mreže
- planiranje radijskih frekvencija i pripremu tehničkih parametara za izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra
- zaštitu građana od neionizirajućih elektromagnetskih zračenja uz posebnu pozornost na zaštitu u područjima povećane osjetljivosti (stambena naselja, škole, vrtići, bolnice i sl.)
- razvoj i evoluciju digitalne televizije kroz osiguravanje radiofrekvencijskog spektra i izdavanje dozvola za nove mreže digitalne zemaljske televizije u Republici Hrvatskoj
- praćenje aktivnosti izgradnje mreža digitalne televizije prema izdanim dozvolama za uporabu radiofrekvencijskog spektra
- osiguravanje radiofrekvencijskog spektra kao preduvjeta za uvođenje digitalnog radija
- vođenja Foruma o digitalnom radiju, s ciljem izrade prijedloga „hrvatskog standarda“ i strateških smjernica za uvođenje digitalnog radija
- praćenje međunarodnih aktivnosti vezanih za uvođenje digitalnog radija u VHF pojasu I i II te MF/HF pojas
- održavanje i osuvremenjivanje sustava kontrole radiofrekvencijskog spektra
- provođenje redovitih mjerenja putem ustrojenog mjernog sustava, kao i mjerenja za potrebe frekvencijskog planiranja
- kontrolu uporabe radijskih frekvencija u odnosu na izdane dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra.

Regulacija tržišta poštanskih usluga

Tržište poštanskih usluga u EU u fazi je dovršenja procesa potpune liberalizacije. Trećom poštanskom direktivom propisano je da će se do kraja 2012. u potpunosti dovršiti taj proces i da će do tada sve zemlje članice EU imati u potpunosti otvoreno tržište poštanskih usluga.

Članice EU s razvijenim poštanskim tržištem imaju obvezu s početkom 2011. godine u potpunosti liberalizirati tržište poštanskih usluga. Iskustva tih zemalja u očuvanju univerzalne poštanske usluge uz potpuno otvaranje tržišta biti će dragocjeno za HAKOM i ostale dionike tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj.

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

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

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

Zaštita korisnika

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

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

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

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

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

U 2011. godini HAKOM će se usredotočiti na:

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

Povećanje kapaciteta HAKOM-a

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

Međunarodna suradnja

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

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

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

Razvoj kompetencija i modernizacija

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

- konvergencija – usmjeren na tržišno natjecanje i regulaciju tržišta s ciljem unapređenja tržišnog natjecanja i povećanja investicija i inovacija na tržištu elektroničkih komunikacija

- modernizacija – usmjeren na razvoj vlastite sposobnosti u regulaciji i razvoju tržišta elektroničkih komunikacija gdje je prioritetni strateški cilj razvoj regulatornih kompetencija HAKOM-a.

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

Razvoj kompetencija

HAKOM će se u slijedećoj godini usredotočiti na:

- unapređenje multidisciplinarnog (komunikacije, ekonomija i pravo) pristupa rješavanja regulatornih problema
- praćenje razvoja nadolazećih tehnologija i njihovog utjecaja na razvoj mreža i usluga s posebnim naglaskom na regulatorne aspekte
- probleme bržeg i ravnomjernijeg razvoja širokopojasnog pristupa internetu i uvođenje širokopojasnih aplikacija i usluga u mrežu RH.

e-Agencija

e-Agencija je cjelovit program promjene djelovanja HAKOM-a primjenom informacijske i komunikacijske tehnologije kojom se cjelokupno poslovanje usmjerava prema korisnicima. E-Agencija također uključuje stalnu prilagodbu procesnog i tehnološkog okvira djelovanja HAKOM-a s ciljem postizanja što veće učinkovitosti, optimalnog korištenja sredstava i kvalitetnijeg pružanja raspoloživih usluga.

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

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

Dobra, ljudski potencijali i nadzor

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

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

U ovom smislu se HAKOM treba usredotočiti na:

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

Praćenje izvršenja zadataka (aktivnosti) HAKOM-a provode rukovoditelji ili pomoćnici ravnatelja odgovorni za njihovu provedbu o čemu se redovito izvještava kolegij HAKOM-a na čelu s ravnateljem. Za veće projekte i programe postoji upravljačka skupina koja se sastaje najmanje jedanput mjesečno, prati ciljeve, dobra i dinamiku izvršavanja projekta te pomaže u upravljanju rizicima. Izvršavanje zadataka se predstavlja Vijeću HAKOM-a jednom polugodišnje.

B. Popis kratica

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) –Asimetrična digitalna pretplatnička linija
AEM – Agencija za elektroničke medije
ATV – Analogna televizija
AZTN – Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja
BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications) – tijelo europskih regulatora za elektroničke komunikacije
BRIFIC (Bureau Radio International Frequency Information Circular) – Cirkularno pismo Radiokomunikacijskog ureda s međunarodnim informacijama o frekvencijama
CABP – Centralna administrativna baza prenesenih brojeva
CARDS (Community Assistance for Reconstruction, Development and Stabilization) – Pomoć Zajednice za obnovu, razvoj i stabilizaciju
CARNET (Croatian Academic and Research Network) - Hrvatska akademska i istraživačka mreža
CEE Regional Working Group (Central East European Regional Working Group) - Centralno-istočna europska regionalna radna grupa koja se bavi problematikom dodjele digitalne dividende na regionalnoj razini.
CEPT (European Conference of Postal and Telecommunications Administrations) – Europska konferencija poštanskih i telekomunikacijskih uprava
CERP (European Committee for Postal Regulation) – Europski odbor za poštansku regulaciju
CISZP - Centralni informacijski sustav Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva
COCOM (Communications Committee) – Odbor za komunikacije Europske komisije
CPS (Carrier Pre-Selection) – Usluga predodabira operatora
DAB (Digital Audio Broadcasting) – Digitalna radiodifuzija zvuka
DAB+ (Digital audio Broadcasting - Nadograđena verzija sustava DAB
DCS (Distributed Control System) – Raspodijeljeni sustav upravljanja
DMB (Digital Multimedia Broadcasting) – Radiodifuzija digitalnih multimedijских signala
DMS (Document Management System) - Sustav upravljanja dokumentima
DP – Državni proračun
DRM (Digital Radio Mondiale) – Digitalni radio na kratkom, srednjom i dugom valu
DRN+ (Digital Radio Mondiale) - Nadograđena verzija sustava DRM
DSL (Digital Subscriber Line) – Digitalna pretplatnička linija
DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer) - Uređaj koji omogućava međuspoj digitalnih pretplatničkih linija s internetom
DTV – Digitalna televizija
DVB-T (Digital Video Broadcasting –Terrestrial) – Zemaljska radiodifuzija digitalnog videosignala
ECP (European Common Proposals) - Zajedničkim europskim prijedlozima
ECTS (European Credit Transfer System) – Europski sustav prijenosa bodova
EFIS - Europski informacijski frekvencijski sustav
EFZG - Ekonomski fakultet Zagreb
EK – Europska komisija
EKI - Elektronička komunikacijska infrastruktura
EN (European Norm) – Europska norma
ERGP (European Regulators Group for Postal Services) – Organizacija europskih regulatora za poštanske usluge
ERP (Enterprise Resource Planning) – Sustav upravljanja resursima
EU (European Union) – Europska unija
EUREKA 147 – Porodica nekoliko inačica digitalnog radija DAB, DAB+, DMB

EUROSTAT (Statistic Office of the European Union) – Europski statistički ured
 FAC (Fully Allocated Costs) – Potpuno raspodijeljeni troškovi
 FER - Fakultet elektrotehnike i računarstva
 FGSM (Fixed Global System for Mobile communication) – Nepokretni GSM
 FM (Frequency Modulation) – Frekvencijska modulacija
 FTTH (Fiber To The Home) – Svjetlovod do stambenog prostora
 GSM (Global System for Mobile Communications) – Globalni sustav pokretnih komunikacija
 HAKOM – Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije
 HCA (Historical Cost Accounting) – Povijesno troškovno računovodstvo
 HCM (Harmonized Calculation Method- Međunarodni sporazum za usklađivanje frekvencija za pokretne i nepokretne zemaljske sustave
 HDTV (High Definition Television) - Televizija visoke kakvoće
 HP – Hrvatska pošta d.d.
 HRM (Human Resources Management) – Sustav upravljanja ljudskim potencijalima
 HRN – Hrvatska norma
 HT – Hrvatski Telekom d.d.
 HUZP – Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
 HVZ - Hrvatska vatrogasna zajednica
 HZZO - Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje
 ICT (Information and Communication Technologies) – Informacijske i komunikacijske tehnologije
 IKT - Informacijsko komunikacijske tehnologije
 IMS (Internet Protocol Multimedial Subsystem) – IP višemedijski podsustav
 IP (Internet Protocol) – Mrežni protokol za prijenos podataka kojeg koriste izvorišna i odredišna računala za uspostavu podatkovne komunikacije preko računalne mreže
 IPA (Instrument for Pre-Accession Assistance) – Instrument prepristupne pomoći u procesu pristupanja EU – jedan od prepristupnih programa suradnje i pomoći EU
 IPA CBS SEE (IPA Cross Border Cooperation) - IPA prekogranična suradnja - 2. komponenta programa IPA. Daje okvir za izradu bilateralnih programa suradnje između neke od korisnika programa IPA i njezinih susjednih zemalja
 IPA TAIB (IPA Transition Assistance and Institution Building) - Pomoć u tranziciji i izgradnja institucija - 1. komponenta programa IPA
 IPTV (Internet Protocol Television) – Televizija putem internetskog protokola
 IRG (Independent Regulators Group) – Organizacija nezavisnih regulatora
 ISO (International Standards Organization) - Međunarodna organizacija za normizaciju
 ITU (International Telecommunication Union) – Međunarodna telekomunikacijska unija
 KMP – Kontrolno-mjerna postaja
 KMS – Kontrolno-mjerno središte
 KTV – Kabelska televizija
 LTE (Long-Term Evolution) – Tehnologija koja omogućuje vrlo velike brzine prijenosa podataka putem sustava pokretnih komunikacija 4. generacije
 MINGORP - Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva
 MMPI – Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture
 MPEG (Moving Picture Experts Group) - Grupa standarda za kodiranje audio i video signala
 MPPI – Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture
 MUX (Multiplex) – U digitalnoj televiziji: slijed digitalnih signala koji sadržava više radijskih ili televizijskih programa i/ili drugih podataka koji se istodobno prenose u jednom RF kanalu
 M2M (Machine to Machine) – Komunikacija između dva uređaja
 NGA (Next Generation Access) – Sljedeća generacija pristupnih mreža
 NGN (Next Generation Network) – Mreža sljedeće generacije

NN – Narodne novine
 NMT (Nordic Mobile Telephony) - Pokretna mreža 1. generacije
 OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) – Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj
 OLT (Optical Line Termination) – Jedinica ili uređaj koji dolazi kao zaključenje (na kraju) svjetlovodne niti čime se svjetlosni signal pretvara u električni.
 PCM (Pulse Code Modulation) - Pulsno kodna modulacija
 PGS (Pair Gain Systems) - Sustav za višestruku iskoristivost parice
 POTS (Plain Old Telephone Services) – Analogni telefonski priključak
 RF – Radiofrekvencijski
 RSPG (Radio Spectrum Policy Group) – Skupina za politiku upravljanja radiofrekvencijskim spektrom
 RH – Republika Hrvatska
 RiTT – Radijska i telekomunikacijska terminalna oprema
 SAFU - Središnja agencija za financiranje i ulaganje
 SAT TV - Satelitska televizija
 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
 SMS (Short Message Service) – Usluga slanja kratkih tekstualnih poruka
 SPOK – Sustav pokazatelja
 T-DAB (Terrestrial Digital Audio Broadcasting) – Zemaljska digitalna radiodifuzija zvuka
 TV - Televizija
 UMTS (Universal Mobile telecommunications System) – Univerzalni sustav pokretnih telekomunikacija (pokretna mreža 3. Generacije)
 UPU (Universal Postal Union) – Svjetska poštanska unija
 VAS (Value Added Service) – Usluga s dodanom vrijednosti
 VHF (Very High Frequency) - Vrlo visoka frekvencija
 VPN (Virtual Private Network) – Usluga namjenjena za umrežavanje i povezivanje više različitih lokacija unutar jedne korisničke mreže
 VoIP (Voice Over Internet Protocol) – Prijenos govora putem internetskog protokola
 WRC (World Radiocommunication Conference) - Svjetska radiokomunikacijska konferencija
 WGFM (Working Group Frequency Management) - Radna skupina za upravljanje frekvencijskim spektrom
 WLF (Wholesale Line Rental) – Usluga najma korisničke linije
 xDSL (x Digital Subscriber Line) – Različiti tipovi tehnologije digitalne pretplatničke linije
 ZEK – Zakon o elektroničkim komunikacijama
 ZOT – Zakon o telekomunikacijama
 ZPU – Zakon o poštanskim uslugama

C. Popis slika

- Slika 1.1. Ukupan prihod tržišta elektroničkih komunikacija
- Slika 1.2. Udio u ukupnim prihodima na tržištu elektroničkih komunikacija
- Slika 1.3. Usporedba ulaganja operatora elektroničkih komunikacija po stanovniku RH s EU
- Slika 1.4. Ukupan prihod od telefonskih usluga u nepokretnoj mreži
- Slika 1.5. Ukupan broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži
- Slika 1.6. Tržišni udio novih operatora i povijesnog operatora prema broju korisnika
- Slika 1.7. Broj korisnika usluge najma korisničke linije (WLR)
- Slika 1.8. Ukupan broj korisnika usluge predodabira operatora
- Slika 1.9. Broj prenesenih brojeva u nepokretnoj mreži
- Slika 1.10. Tržišni udio novih operatora i HT-a prema ukupnom prihodu
- Slika 1.11. Tržišni udio novih operatora i HT-a prema ukupnom odlaznom prometu
- Slika 1.12. Ukupan prihod od telefonskih usluga u pokretnoj mreži
- Slika 1.13. Usporedba gustoće korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u EU i RH
- Slika 1.14. Broj korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži
- Slika 1.15. Tržišni udio s obzirom na broj korisnika
- Slika 1.16. Tržišni udio s obzirom na ukupni prihod od telefonskih usluga u pokretnoj mreži
- Slika 1.17. Tržišni udio s obzirom na ukupni odlazni telefonski promet
- Slika 1.18. OECD košara korištenja usluga pokretnih komunikacijskih mreža
- Slika 1.19. Ukupni prihod od usluge pristupa internetu
- Slika 1.20. Broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu
- Slika 1.21. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu u RH po županijama
- Slika 1.22. Gustoća priključaka usluge širokopojasnog pristupa internetu
- Slika 1.23. Gustoća širokopojasnih priključaka u zemljama članicama EU i RH
- Slika 1.24. Postotni udio širokopojasnih priključaka po tehnologiji pristupa i brzini spajanja
- Slika 1.25. Raspodjela broja širokopojasnih priključaka u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži (po operatorima)
- Slika 1.26. Raspodjela broja širokopojasnih priključaka u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži (po operatorima)
- Slika 1.27. Udio broja korisnika paketa usluga u broju širokopojasnih priključaka putem nepokretne mreže po tromjesečjima
- Slika 1.28. Ukupan prihod od usluge televizije
- Slika 1.19. Udio kućanstava prema tehnologijama prijama televizijskog sadržaja
- Slika 1.30. Pregled isključivanja analogne i prelaska na DTV po zemljama
- Slika 1.31. Odabir standarda kodiranja video sadržaja po zemljama početkom uvođenja DTV
- Slika 1.32. Primjena standarda kodiranja video sadržaja po zemljama tijekom 2011.
- Slika 1.33. Uvođenje DVB-T2 standarda po zemljama tijekom 2011.
- Slika 1.34. Ukupni prihod od usluge najma mreže i vodova
- Slika 1.35. Broj prijavljenih osnovnih postaja
- Slika 1.36. Dodijeljeni spektar na 1800 MHz
- Slika 1.37. Primjena standarda digitalnog radija po zemljama tijekom 2011.
- Slika 1.38. Primjena DMB standarda po zemljama tijekom 2011.
- Slika 1.39. Kontrola RF spektra

- Slika 1.40. Smetnje u RF spektru
- Slika 1.41. Prijave smetnji talijanskoj administraciji po godinama
- Slika 2.1. Ukupan broj poštanskih usluga
- Slika 2.2. Tržišni udjel davatelja u ukupnom broju ostvarenih poštanskih usluga
- Slika 2.3. Udjeli ostvarenih poštanskih usluga prema vrstama prometa u 2011. godini
- Slika 2.4. Udjeli pojedinih vrsta usluga u ukupno ostvarenim poštanskim uslugama u 2011. godini
- Slika 2.5. Ukupan prihod od obavljanja poštanskih usluga
- Slika 2.6. Udjeli prihoda davatelja u ukupno ostvarenim prihodima
- Slika 2.7. Ukupan broj univerzalnih poštanskih usluga
- Slika 2.8. Udjeli ostvarenih univerzalnih poštanskih usluga prema vrstama usluga u 2011. godini
- Slika 2.9. Ukupan broj ostalih poštanskih usluga
- Slika 2.10. Tržišni udjel davatelja u ukupnom broju ostvarenih ostalih poštanskih usluga
- Slika 2.11. Udjeli ostvarenih ostalih poštanskih usluga prema vrstama usluga u 2011. godini
- Slika 2.12. Udjeli prihoda davatelja u ostvarenim prihodima od obavljanja ostalih poštanskih usluga u 2011. godini
- Slika 3.1. Prigovori na račune u 2011. godini
- Slika 3.2. Prigovori na kakvoću u 2011. godini
- Slika 3.3. Struktura rješavanja predmeta
- Slika 4.1. Pregled korištenja e-aplikacija
- Slika 4.2. Rezultat presuda Upravnog suda u tužbama protiv HAKOM-a
- Slika 4.3. Struktura radnika HAKOM-a prema stručnoj spremi
- Slika 4.4. Struktura radnika prema spolu
- Slika 4.5. Struktura radnika prema dobi
- Slika 4.6. Struktura radnika prema zvanju
- Slika 4.7. Struktura radnika prema godinama staža
- Slika 5.1. Prihodi, uplate i potraživanja državnog proračuna po godinama (u milijunima kuna)

D. Popis tablica

- Tablica 1.1. Osnovni podaci o tržištu elektroničkih komunikacija
- Tablica 2.1. Popis davatelja poštanskih usluga
- Tablica 3.1. Broj urudžbiranih predmeta
- Tablica 3.2. Prigovori po vrsti
- Tablica 3.3. Struktura prigovora na račune
- Tablica 3.4. Struktura prigovora na kakvoću
- Tablica 3.5. Prigovori na postupanje operatora
- Tablica 3.6. Upiti putem interneta
- Tablica 3.7. Struktura rješenja prigovora na sjednicama Povjerenstva HAKOM-a
- Tablica 4.1. Primjer rezultata uvođenja e-aplikacija
- Tablica 4.2. Prikaz posjećenosti internetskog portala HAKOM-a
- Tablica 4.3. Podaci o izdanim dozvolama
- Tablica 4.4. Podaci o izdanim potvrdama o usklađenosti
- Tablica 4.5. Podaci u uvjetima gradnje, uređenju prostora, tehničkim pregledima i potvrdama o pravu puta
- Tablica 4.6. Broj radnika HAKOM-a s 31.12.2011. godine
- Tablica 5.1. Ostvarenje prihoda u 2011. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)
- Tablica 5.2. Iznosi propisanih postotaka (u postotcima)
- Tablica 5.3. Iznosi propisanih postotaka (u postotcima)
- Tablica 5.4. Ostvareni prihodi od prepristupnih fondova (u kunama)
- Tablica 5.5. Ostali ostvareni prihodi (u kunama)
- Tablica 5.6. Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2011. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama)
- Tablica 5.6. Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2011. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama) - nastavak
- Tablica 5.7. Ostvarenje rashoda područja elektroničkih komunikacija HAKOM-a u 2011. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama)
- Tablica 5.7. Ostvarenje rashoda područja elektroničkih komunikacija HAKOM-a u 2011. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama) - nastavak
- Tablica 5.8. Ostvarenje rashoda područja poštanskih usluga HAKOM-a u 2011. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama)
- Tablica 5.8. Ostvarenje rashoda područja poštanskih usluga HAKOM-a u 2011. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama) - nastavak
- Tablica 5.9. Rezultat poslovanja HAKOM-a ukupno i po područjima (u kunama)
- Tablica 5.10. Višak prikupljenih sredstava (u kunama)
- Tablica 5.11. Stanje viška sredstava na dan 31.12.2011.
- Tablica 5.12. Financijska imovina HAKOM-a (u kunama)
- Tablica 5.13. Potraživanja HAKOM-a (u kunama)
- Tablica 5.14. Bilanca HAKOM-a na dan 31.12.2011. (u kunama) – Nefinancijska imovina
- Tablica 5.14. Bilanca HAKOM-a na dan 31.12.2011. (u kunama) – Financijska imovina - nastavak
- Tablica 5.14. Bilanca HAKOM-a na dan 31.12.2011. (u kunama) – Obveze i vlastiti izvori - nastavak
- Tablica 5.15. Ostvarenje investicija u 2011. godini (u kunama)
- Tablica 5.16. Ostvarenje prihoda državnog proračuna u 2011. godini (u kunama)
- Tablica 5.17. Potraživanja – državni proračun (u kunama)