

KLASA: 001-01/10-04/01  
URBROJ: 376-10-02-1 NC  
Zagreb, 29. travnja 2010.g.

|  |                     |
|--|---------------------|
| Primljeno: 30-04-2010                      | Org. jed.           |
| Klasifikacijska oznaka:<br>021-12/10-09/15 | 65                  |
| Uredžbeni broj:<br>376-10-01               | Pril. 1<br>Vrij. CA |

**HRVATSKI SABOR**  
Zagreb, Trg sv. Marka 6-7

**PREDMET:** Godišnje izvješće o radu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije za 2009. godinu  
- dostavlja se -

Poštovani,

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

U pritvku vam dostavljamo Godišnje izvješće o radu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije za 2009. godinu. Napominjemo da su pri izradi istog, a vezano uz podatke o stanju tržišta elektroničkih komunikacija u 2009. godini, korišteni privremeni podatci o stanju tržišta elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj u 2009.g., te podatci Europske unije za 2008.g. Naime, obzirom da su operatori obvezni konačne podatke objaviti tek u drugoj polovici svibnja 2010.g., službeni podatci o stanju tržišta elektroničkih komunikacija u 2009. godini biti će raspoloživi tek tijekom lipnja 2010. godine. Službeni podatci iz Europske unije, do sad objavljivani do kraja travnja, ove godine su najavljeni za kraj svibnja.

Slijedom navedenog, nakon prikupljanja i obrade službenih podataka o stanju tržišta elektroničkih komunikacija u 2009. godini, HAKOM će dostaviti dopunu Godišnjeg izvješća o radu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije za 2009. godinu.

S poštovanjem,

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

**Privitak:** kao u tekstu

Dostaviti:

1. Naslovu osobnom dostavom
2. Spis



**GODIŠNJE IZVJEŠĆE O RADU**  
**HRVATSKE AGENCIJE ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE**  
**KOMUNIKACIJE ZA 2009. GODINU**

**Zagreb, travanj 2010.**

## **SADRŽAJ**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. UVOD</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. PREGLED RAZVOJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA</b> | <b>4</b>  |
| <b>3. PREGLED RAZVOJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH USLUGA</b>          | <b>18</b> |
| <b>4. REGULACIJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA</b>      | <b>27</b> |
| <b>5. REGULACIJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA</b>   | <b>47</b> |
| <b>6. ZAŠTITA KORISNIKA</b>                                  | <b>52</b> |
| <b>7. REALIZACIJA PROGRAMA RADA</b>                          | <b>63</b> |
| <b>8. FINACIJSKO IZVJEŠĆE I ZAVRŠNI RAČUN</b>                | <b>72</b> |
| <b>SAŽETAK</b>   | <b>85</b> |
| <b>Privici:</b>  |           |
| Sažetak iz programa rada za 2009. godinu                     | 97        |
| Popis kratica  | 103       |
| Popis slika  | 106       |
| Popis tablica  | 108       |

## 1. UVOD

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: HAKOM) temeljem članka 13. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (u daljnjem tekstu: ZEK) ovime podnosi Hrvatskom saboru i Vladi Republike Hrvatske (u daljnjem tekstu: RH) godišnje izvješće o svom radu.

Godišnje izvješće HAKOM-a sadrži podatke o stanju razvoja tržišta elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i tržišta poštanskih i kurirskih usluga, pregled provedbe utvrđenih načela i ciljeva regulacije tržišta elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i tržišta poštanskih i kurirskih usluga, podatke o ispunjavanju ciljeva i zadaća utvrđenih godišnjim programom rada HAKOM-a te sve druge podatke mjerodavne za prikaz razvoja tržišta elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i tržišta poštanskih i kurirskih usluga u RH. U skladu sa Strategijom razvoja širokopojasnog pristupa internetu i pripadajućim Akcijskim planom, u ovome izvješću posebno je obrađeno stanje i razvoj širokopojasnog pristupa internetu.

Rad HAKOM-a u 2009. godini u bio je, u prvom redu, usmjeren na ostvarivanje utvrđenih načela i ciljeva regulacije tržišta elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i tržišta poštanskih i kurirskih usluga, u okviru čega je poseban naglasak stavljen na održavanje i promicanje djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja, kao i na poticanje pristupa tržištu novim operatorima i davateljima usluga. Pored toga, HAKOM je osobito vodio računa o osiguranju dobre kakvoće elektroničkih komunikacijskih usluga uz prihvatljivu cijenu te o visokoj razini zaštite korisnika. HAKOM je tijekom prošle godine nastavio s aktivnostima, vezano uz zaštitu potrošača, nastojeći preventivnim (edukacija korisnika) i korektivnim (rješavanjem prigovora) djelovanjem osigurati visoku razinu zaštite korisnika elektroničkih komunikacija.

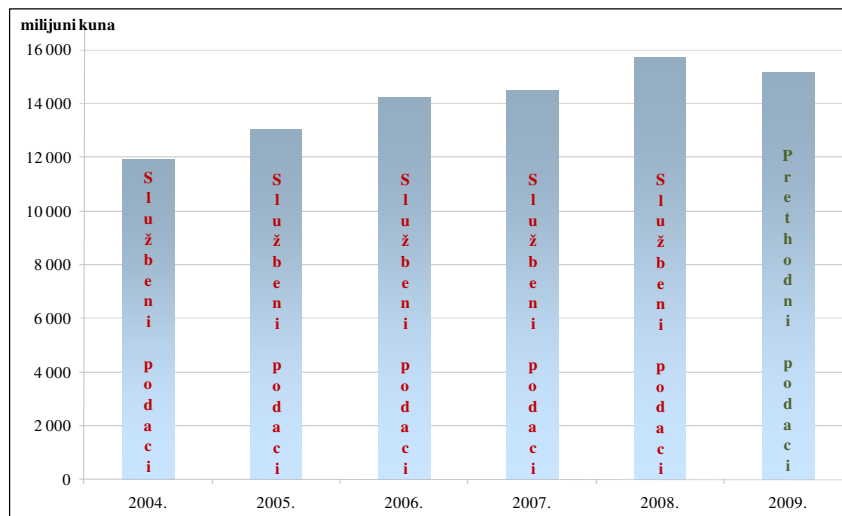
HAKOM je svojim regulatornim aktivnostima, kroz donošenje niza odluka i rješenja od značenja za daljnju liberalizaciju i regulaciju tržišta elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i tržišta poštanskih i kurirskih usluga, osigurao uvjete za učinkovito tržišno natjecanje. Aktivnosti HAKOM-a u 2009. godini bile su usmjerene na daljnju liberalizaciju tržišta u RH te stvaranje jednakih uvjeta operatorima i davateljima usluga, kako bi korisnici imali mogućnost izbora operatora i usluga prema želji.

HAKOM je i u 2009. godini nastavio provoditi program „Modernizacija“ s ciljem podizanja kapaciteta i vlastite sposobnosti regulacije i razvoja tržišta kroz informatizaciju procesa i usluga, povećanje regulatornih kompetencija, povećanje produktivnosti i učinkovitosti te širenjem i olakšavanjem pristupa regulatornim uslugama HAKOM-a.

Financijsko izvješće i završni račun HAKOM-a za 2009. godinu sastavni su dio godišnjeg izvješća i sadrži izvješće o prihodima, izvješće o rashodima, prikaz viška (manjka) prihoda, bilancu, izvješće o investicijama, prikaz strukture zaposlenika i izvješće o prihodima državnoga proračuna.

## 2. PREGLED RAZVOJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

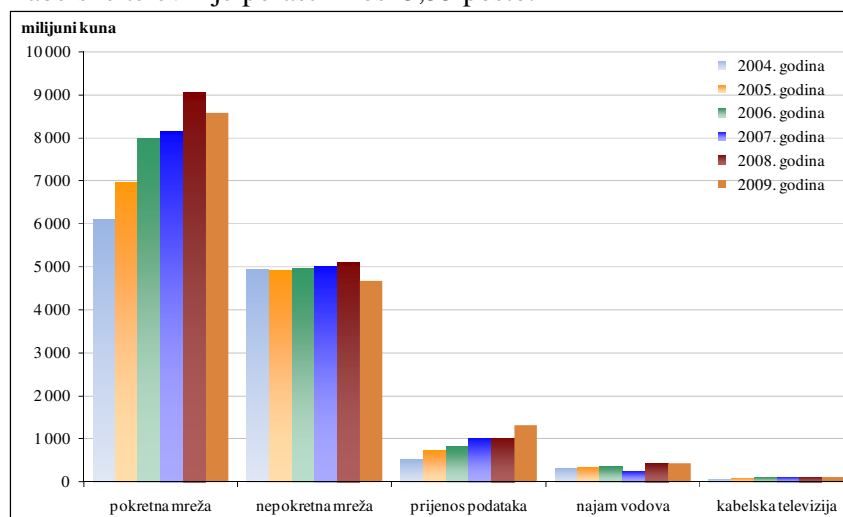
Iako će službeni podaci o stanju tržišta elektroničkih komunikacija u 2009. godini biti raspoloživi tek tokom lipnja 2010. godine, može se već u ovom trenutku, na temelju prikupljenih redovnih tromjesečnih izvješća od svih operatora, zaključiti kako je tržište elektroničkih komunikacija ostvarilo sveukupno mali pad prihoda prikazan na slici 2.1.



Slika 2.1. Ukupan prihod od svih djelatnosti

Ukupni prihod od svih djelatnosti elektroničkih komunikacija u 2009. godini u odnosu na 2008. godinu smanjio se za 3,56 posto. Ohrabrujuće je što najveći porast prihoda od 32,31 posto pokazuje djelatnost prijenosa podataka koji je najvećim dijelom rezultat ubrzanog razvoja i korištenja širokopojasnog pristupa internetu prikazan na slici 2.2.

Smanjenje prihoda od 5,19 posto zabilježen je u pokretnim komunikacijskim mrežama dok je u nepokretnim komunikacijskim mrežama prihod manji za 8,66 posto. U segmentu tržišta najma komunikacijskih vodova bilježi se porast prihoda od 5,91 posto te u segmentu kablanske televizije porast iznosi 5,55 posto.



Slika 2.2. Ukupni prihodi prema glavnim segmentima mreže

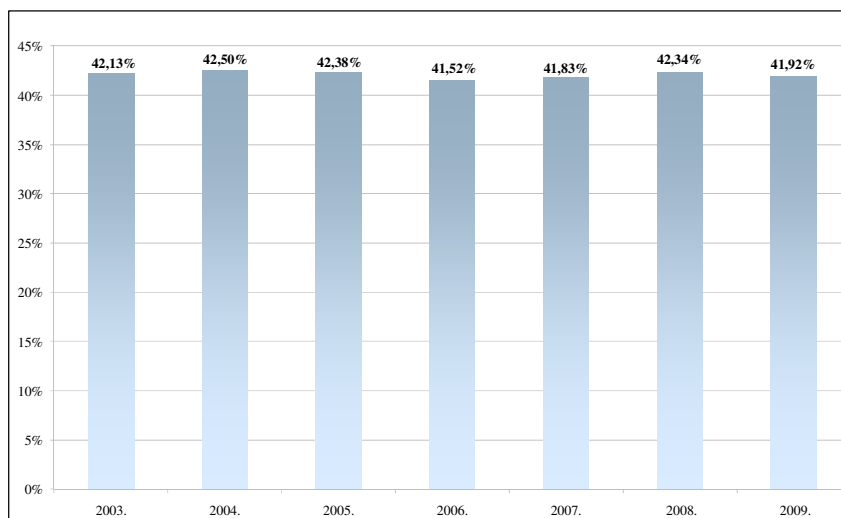
Na kraju 2009. godine hrvatsko tržište elektroničkih komunikacija obilježavaju pokazatelji prikazani na tablici 2.1.

Tablica 2.1. Osnovni podaci o tržištu elektroničkih komunikacija

| <b>Pokazatelj</b>   |                  |
|---|------------------|
| Operatori javne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži           | <b>9</b>         |
| Neaktivni operatori javne telefonske usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži | <b>8</b>         |
| Operatori u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži GSM/DCS                             | <b>3</b>         |
| Operatori u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži UMTS                                | <b>3</b>         |
| Dozvole za nepokretni bežični pristup   | <b>42</b>        |
| Operatori davanja u najam elektroničke komunikacijske mreže i/ili vodova                      | <b>31</b>        |
| Operatori usluga pristupa internetu (ISP)   | <b>51</b>        |
| Operatori usluga prijenosa govora putem internetskog protokola (VoIP)                         | <b>36</b>        |
| Operatori usluga kabelaške distribucije   | <b>20</b>        |
| Broj radijskih mreža  | <b>173</b>       |
| Broj televizijskih mreža (analogna televizija)  | <b>25</b>        |
| Broj televizijskih mreža (digitalna televizija)   | <b>2</b>         |
| Broj televizijskih mreža (digitalna televizija) - eksperimentalna                             | <b>4</b>         |
| Korisnici nepokretnih komunikacijskih mreža   | <b>1 859 200</b> |
| Korisnici predodabira operatora   | <b>240 420</b>   |
| Korisnici pokretnih komunikacijskih mreža   | <b>6 082 900</b> |
| Korisnici interneta   | <b>2 495 500</b> |
| Korisnici širokopojasnog pristupa internetu - <i>ukupno</i>                                   | <b>937 198</b>   |
| - u nepokretnim komunikacijskim mrežama   | <b>684 960</b>   |
| - u pokretnim komunikacijskim mrežama   | <b>252 238</b>   |
| Korisnici kabelaške distribucije  | <b>141 163</b>   |
| Realizirane kolokacije  | <b>478</b>       |
| Realizirane izdvojene lokalne petlje  | <b>123 847</b>   |
| Preneseni brojevi u nepokretnim komunikacijskim mrežama                                       | <b>359 137</b>   |
| Preneseni brojevi u pokretnim komunikacijskim mrežama   | <b>110 209</b>   |

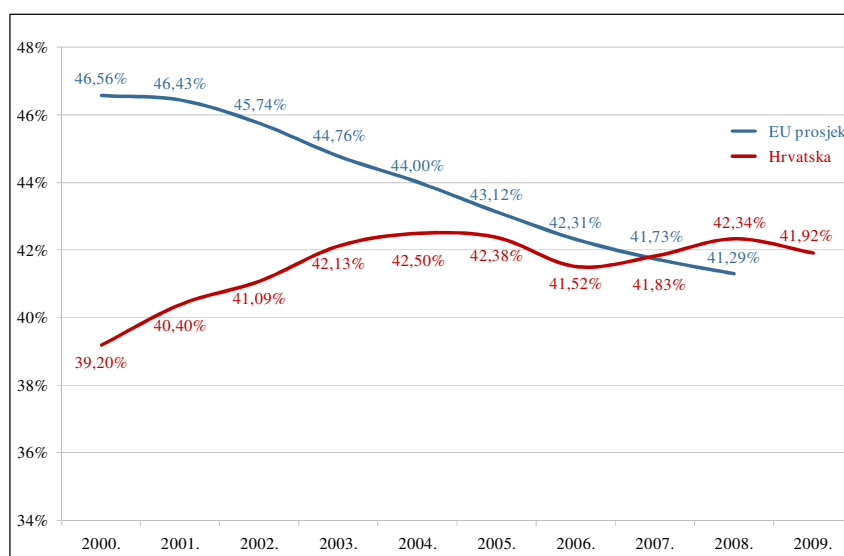
## 2.1. JAVNA TELEFONSKA NEPOKRETNNA KOMUNIKACIJSKA MREŽA

Broj pretplatnika javne govorne usluge, prikazan na slici 2.3, putem javne telefonske nepokretne komunikacijske mreže (PSTN-Public Switched Telephone Network) u RH je u stagnaciji.



Slika 2.3. Gustoća u nepokretnoj komunikacijskoj mreži

Ta tendencija razvoja je zahvatila i zemlje Europske unije<sup>(1)</sup> (u daljnjem tekstu: EU), kao što je prikazano na slici 2.4, a posljedica je zamjene nepokretnih komunikacija pokretnim te prelaska na širokopolasni pristup internetu. Predviđa se daljnji pad broja krajnjih korisnika javne telefonske mreže nepokretnih komunikacija s obzirom da korisnički uređaji u mreži pokretnih komunikacija (mobiteli) sve više postaje sredstvo osobne komunikacije, dok korisnički uređaji u nepokretnoj komunikacijskoj mreži (računala) sve više postaju sredstvo obiteljske i poslovne komunikacije.

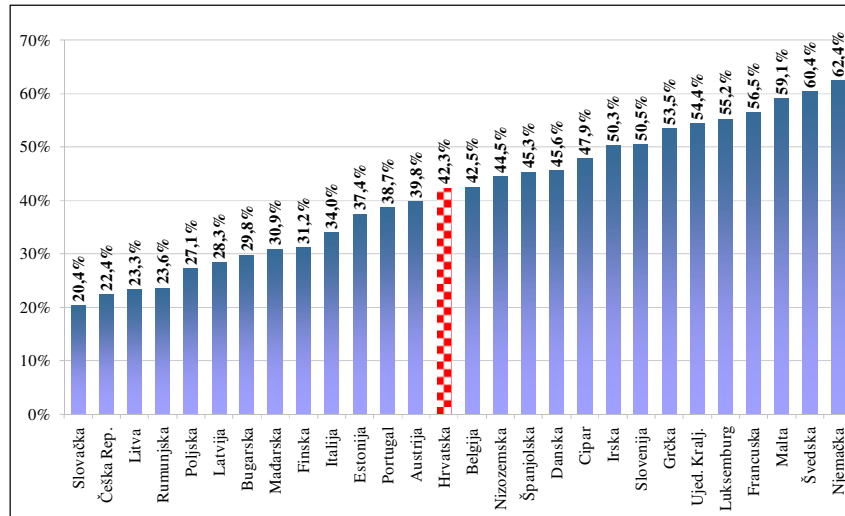


Slika 2.4. Kretanje gustoće u nepokretnoj komunikacijskoj mreži

<sup>(1)</sup> Podaci o tržištu elektroničkih komunikacija zemalja EU preuzeti su od ITU, OECD, COCOM, EUROSTAT

Spomenutu tendenciju razvoja ilustrira usporedba kretanja gustoće korisnika javne govorne usluge u nepokretnoj komunikacijskoj mreži u zemljama EU. Možemo uočiti tendenciju znatnog smanjenja broja korisnika nepokretne komunikacijske mreže u odnosu na 100 stanovnika – gustoće, što je naročito prisutno u tehnološki razvijenijim zemljama EU.

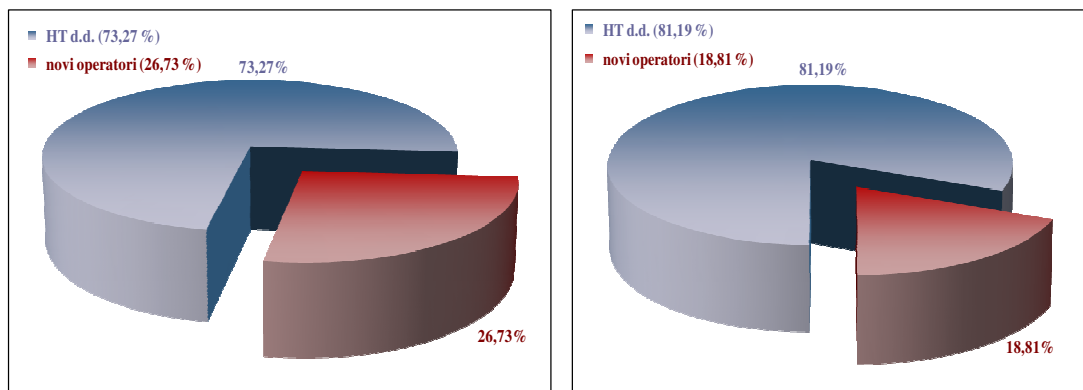
Na kraju 2008. godine RH se nalazila u prosjeku zemalja EU (41,29 posto) prema gustoći korisnika nepokretne komunikacijske mreže kao što je prikazano na slici 2.5.



Slika 2.5. Gustoća korisnika javne govorne usluge u nepokretnoj komunikacijskoj mreži (EU i RH)

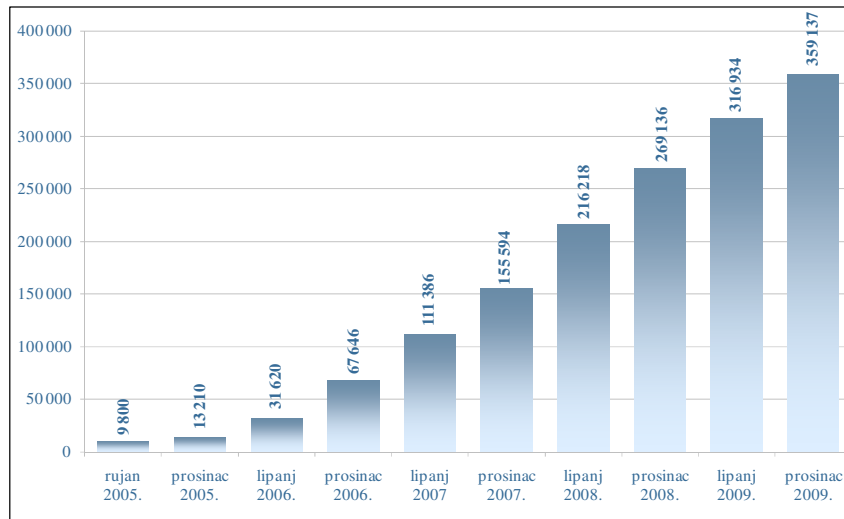
Udio novih operatora (uključujući Iskon) na tržištu javne nepokretne komunikacijske mreže u RH na kraju 2009. godine, prikazan na slici 2.6, porastao je s obzirom na broj korisnika te iznosi 26,73 posto. Također je porastao i ukupan ostvaren prihod tijekom cijele 2009. godine i iznosi 18,81 posto.

Usporedbe radi, krajem 2008. godine udio novih operatora na tržištu javne nepokretne komunikacijske mreže u RH s obzirom na broj korisnika je iznosio 22,35 posto dok je s obzirom na ukupan ostvaren prihod tijekom cijele 2008. godine iznosio 16,99 posto.



Slika 2.6. Tržišni udio novih operatora prema broju korisnika i ukupnom prihodu

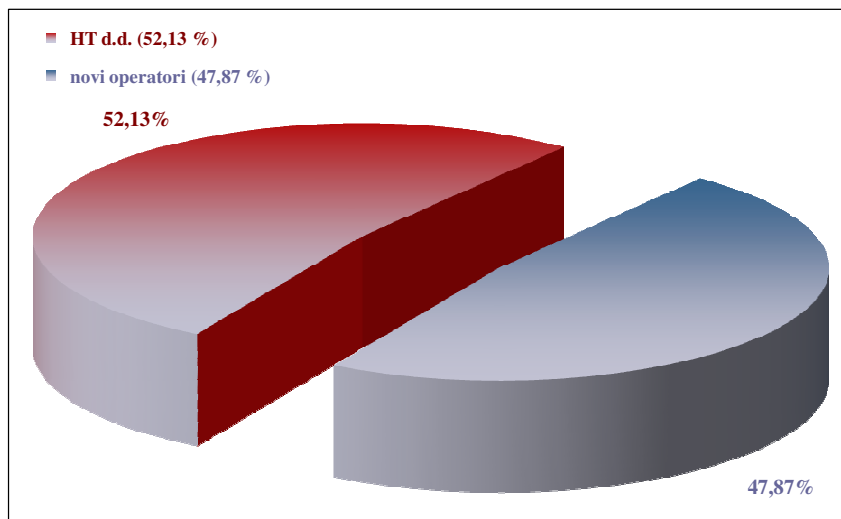




Slika 2.7. Preneseni brojevi u nepokretnoj komunikacijskoj mreži

Rast broja prenesenih brojeva u nepokretnoj komunikacijskoj mreži ukazuje ne samo na povećanu dinamičnost ovog tržišta već i na povećani izbor za krajnje korisnike.

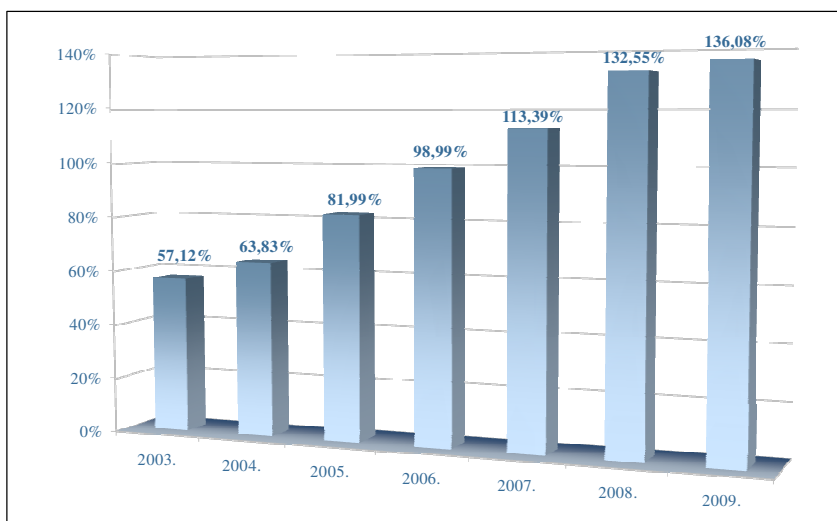
Udio novih operatora najma komunikacijskih vodova i najma komunikacijske mreže u RH na kraju 2009. godine, s obzirom na ostvaren prihod tijekom protekle godine, iznosi 47,87 posto kao što to prikazuje slika 2.8.



Slika 2.8. Tržišni udio operatora najma komunikacijskih vodova i mreža

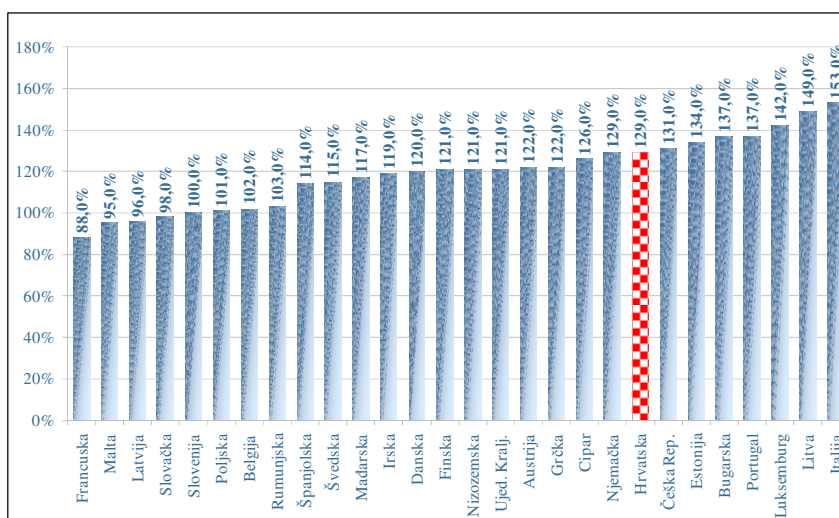
## 2.2. JAVNA POKRETNJA KOMUNIKACIJSKA MREŽA

Broj korisnika javnih pokretnih komunikacijskih mreža, prikazan na slici 2.9, lagano je porastao tijekom 2009. godine. Najvažniji razlozi tog porasta su: snižavanje cijena korištenja pokretnih komunikacijskih mreža, pojačano tržišno natjecanje posebno djelovanjem trećeg operatora pokretnih komunikacijskih mreža, prelazak korisnika s nepokretnih na pokretne komunikacijske mreže i opća tendencija većeg korištenja usluga pokretnih komunikacijskih mreža.



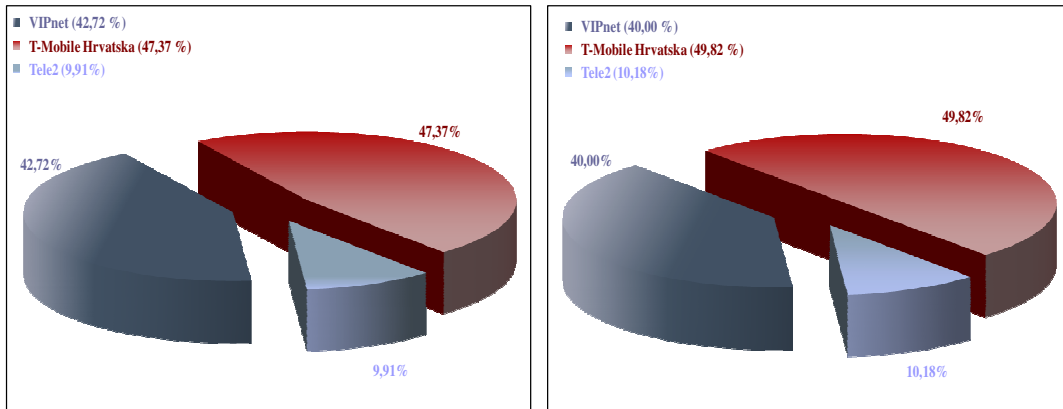
Slika 2.9. Gustoća korisnika u pokretnoj komunikacijskoj mreži

Usporedba gustoće (penetracije) korisnika pokretnih komunikacijskih mreža sa zadnjim dostupnim podacima EU (listopad 2008. godine) na slici 2.10 pokazuje da smo iznad prosjeka zemalja EU čiji je prosjek 119 posto, što pokazuje da je naše tržište izrazito razvijeno, uvelike liberalizirano, ali ima i još dovoljno prostora za poboljšanja i u pogledu kakvoće i u pogledu snižavanja cijena.



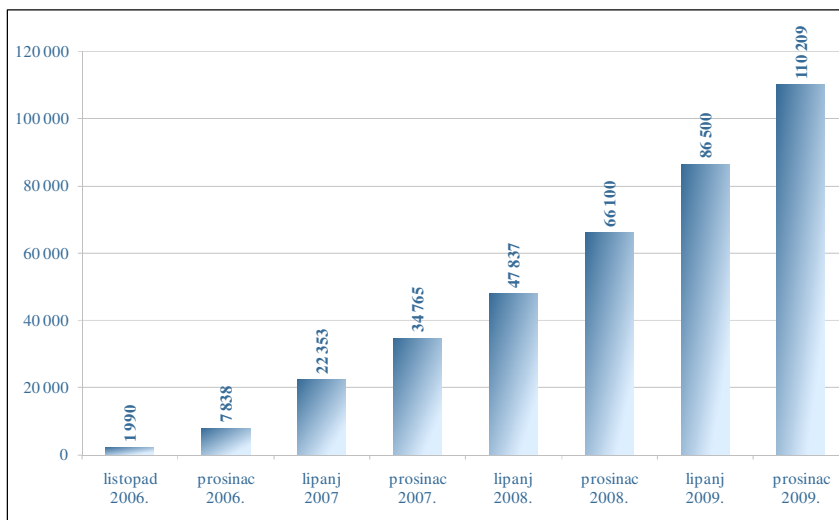
Slika 2.10. Gustoća korisnika pokretnih komunikacijskih mreža (EU i RH)

Udio trećeg operatora na tržištu javne pokretne komunikacijske mreže u RH u 2009. godini, s obzirom na broj korisnika iznosio je 9,91 posto, dok je udio u prihodu porastao na 10,18 posto kao što prikazuje slika 2.11.



Slika 2.11. Tržišni udio operatora pokretnih komunikacijskih mreža s obzirom na broj korisnika i ukupan prihod

Broj prenesenih brojeva u pokretnoj komunikacijskoj mreži u stalnom je porastu što je prikazano slikom 2.12.

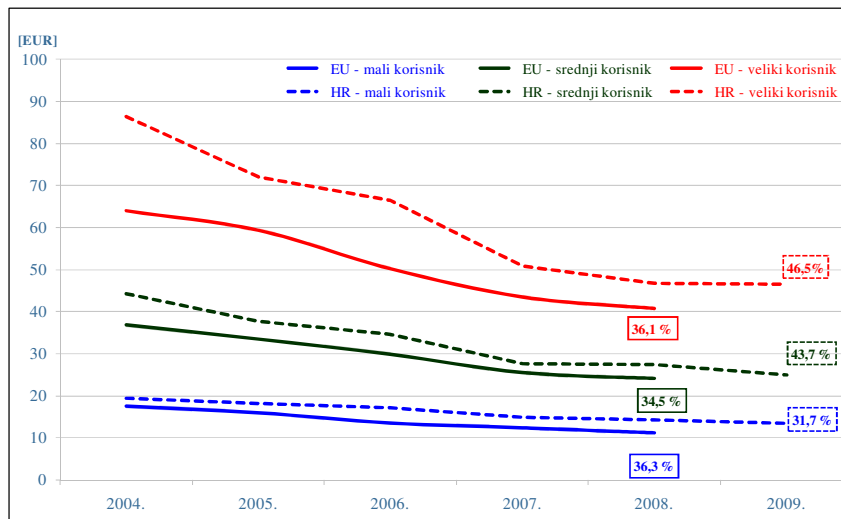


Slika 2.12. Preneseni brojevi u pokretnoj komunikacijskoj mreži

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

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) košara javne govorne usluge u pokretnoj komunikacijskoj mreži prikazuje uravnoteženu mjerljivu potrošnju prosječnih korisnika na način da je izračunata košara usporediva po operatorima i po zemljama. Prilikom izračuna uzimaju se u obzir svi tarifni paketi i sve bitne specifičnosti pojedinih paketa, operatora ili razmatrane zemlje. Sve cijene uključuju porez na dodanu

vrijednost. Analiza kretanja cijena pokazuje da su cijene korištenja usluga pokretne komunikacijske mreže nešto iznad EU prosjeka kao što to prikazuje slika 2.13.



Slika 2.13. OECD košara korištenja usluga pokretnih komunikacijskih mreža

Gornja slika prikazuje kontinuirano smanjenje cijena korištenja usluga u pokretnim komunikacijskim mrežama od 2004. godine. Cijene usluga niže su za male korisnike 31,7 posto, za srednje korisnike 43,7 posto te za velike korisnike 46,5 posto što je vrlo blizu tendencijama razvoja u EU.

### 2.3. INTERNET

Razvoj interneta, širokopojasnog pristupa internetu te širokopojasnih aplikacija i usluga u svijetu su prepoznati kao ključni pokretači sveukupnog ekonomskog rasta, zaposlenosti, konkurentnosti i učinkovitosti te nezaobilazni čimbenik osiguranja učinkovitijeg zdravlja, obrazovanja, znanosti, kulture, turizma itd.

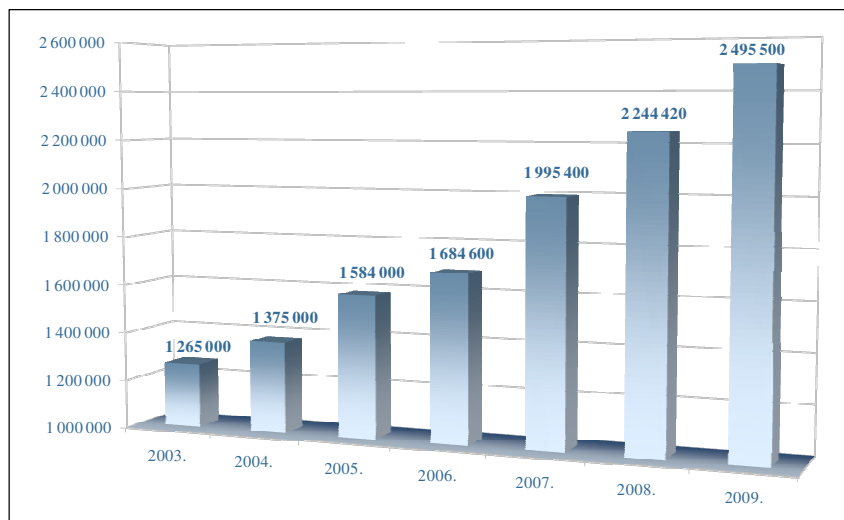
Ukupan broj korisnika interneta u cijelom svijetu pa tako i u RH pokazuje tendenciju ubrzanog rasta. U prošloj godini broj korisnika interneta, prikazan na slici 2.14, porastao je za 11,2 posto i dosegao 2 495 440 korisnika.

Međutim, kad je u pitanju širokopojasni pristup RH, nema željenu širokopojasnu konkurentnost u usporedbi sa zemljama EU.

Broj pretplatnika širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne komunikacijske mreže tijekom 2009. godine je porastao za 30,54 posto te je tako dosegnuta gustoća s obzirom na broj stanovnika od 15,44 posto.

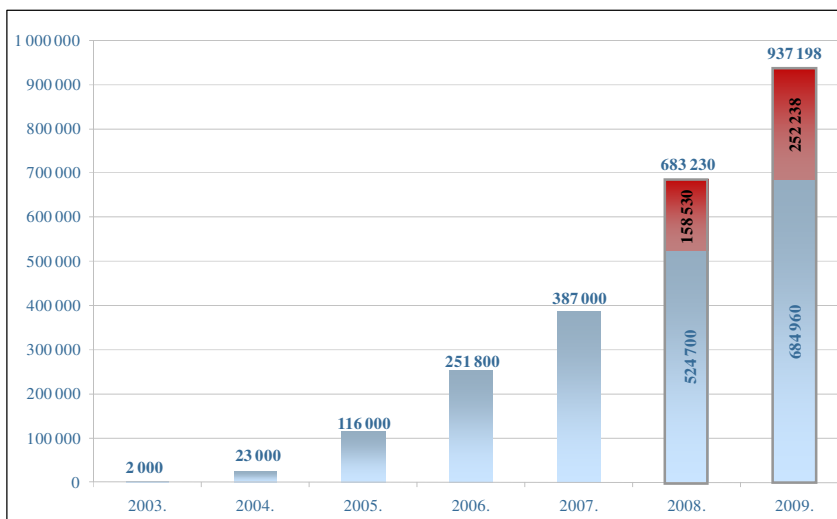
Tijekom 2008. godine na tržištu elektroničkih komunikacija uvedeno je mjerenje širokopojasnog pristupa internetu putem pokretnih komunikacijskih mreža<sup>(2)</sup>. Pokretni pristup internetu je u znatnom porastu u cijelom svijetu.

<sup>(2)</sup> COCOM u izvješću iz listopada 2008. godine po prvi put daje prikaz širokopojasnog pristupa internetu korištenjem pokretnih mrežnih platformi.



Slika 2.14. Broj korisnika interneta

Širokopolasni pristup internetu putem pokretnih komunikacijskih mreža na kraju 2009. godine, prikazan na slici 2.15, dosegao je 252 238, što predstavlja gustoću s obzirom na broj stanovnika od 5,69 posto.

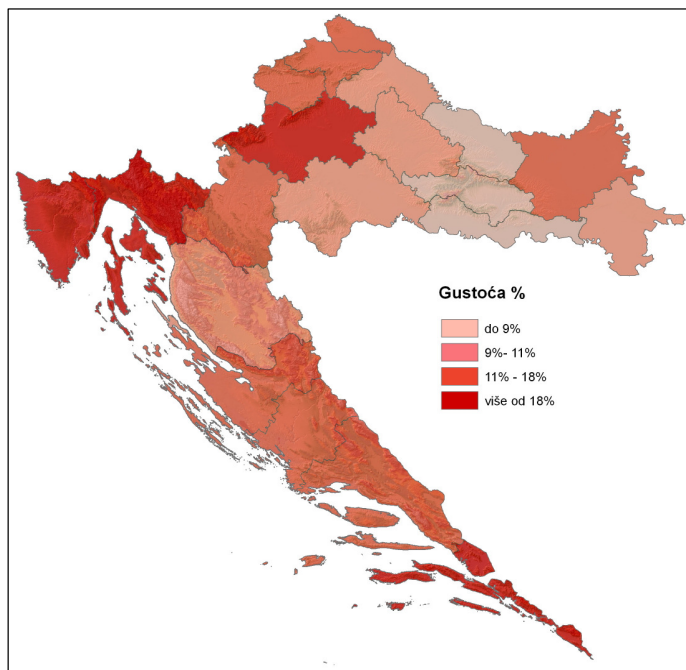


Slika 2.15. Ukupan broj korisnika širokopolasnog pristupa

Na kraju 2009. godine u RH bilo je ukupno 937 198 priključaka širokopolasnog pristupa internetu što predstavlja gustoću od 21,13 posto s obzirom na broj stanovnika.

Posebnu pažnju valja posvetiti ravnomjernijem razvoju širokopolasnog pristupa internetu po regijama. Grafički prikaz zastupljenosti širokopolasnih priključaka u nepokretnoj komunikacijskoj mreži<sup>(3)</sup> po pojedinim županijama prikazan je na slici 2.16.

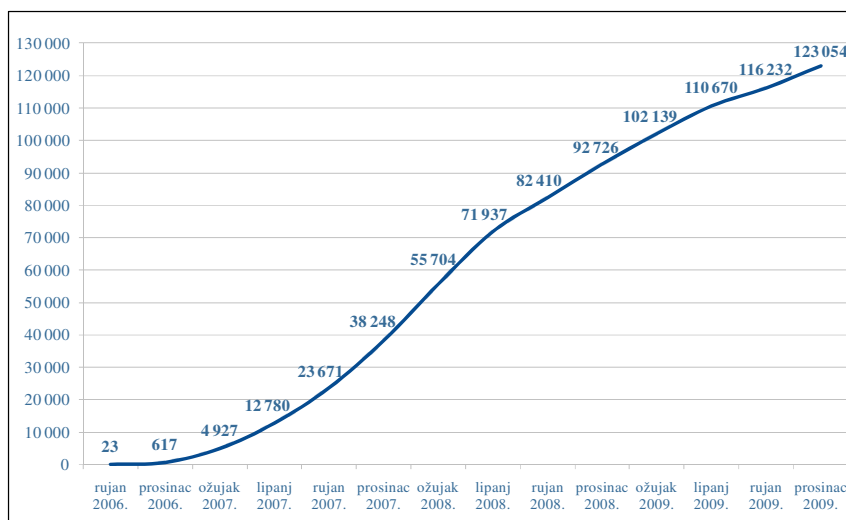
<sup>(3)</sup> Prikaz je napravljen uz geoinformacijsku podršku HAKOM-a



Slika 2.16. Rasprostranjenost širokopojsnih priključaka po županijama

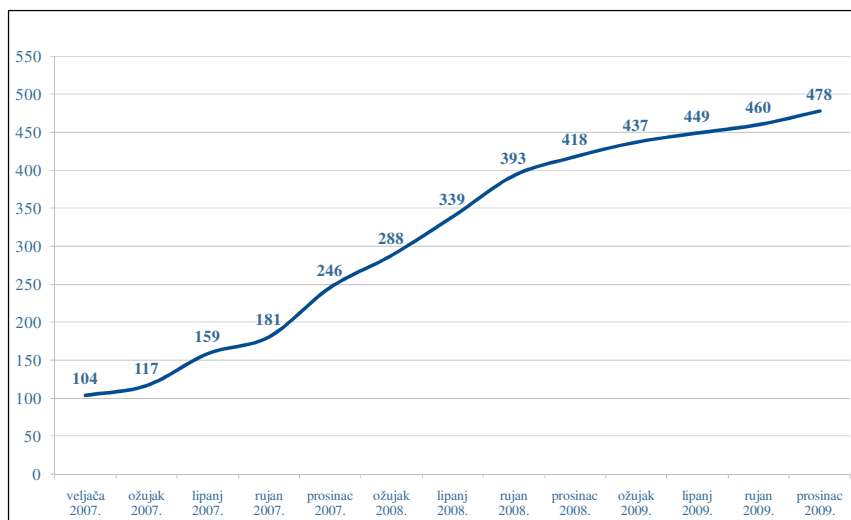
Slika pokazuje vrlo neravnomjernu rasprostranjenost zastupljenosti širokopojsnih priključaka po pojedinim županijama, a time i opravdanost selektivnih poticaja u razvoj širokopojsnog pristupa internetu u RH.

Nadalje, većoj zastupljenosti ukupnog broja širokopojsnih priključaka pridonosi i značajan razvoj i uvođenje pristupa putem pokretnih komunikacijskih mreža.

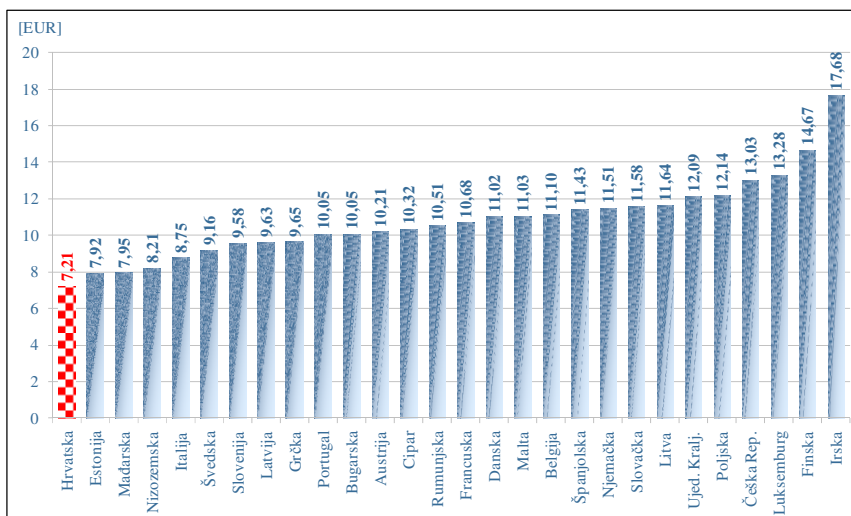


Slika 2.17. Izdvojene lokalne petlje od početka dostupnosti usluge

Brz rast izdvojenih lokalnih petlji potvrđuje ubrzanu liberalizaciju elektroničkog komunikacijskog tržišta u RH, slika 2.17. Isto vrijedi i za kolokacije na slici 2.18.

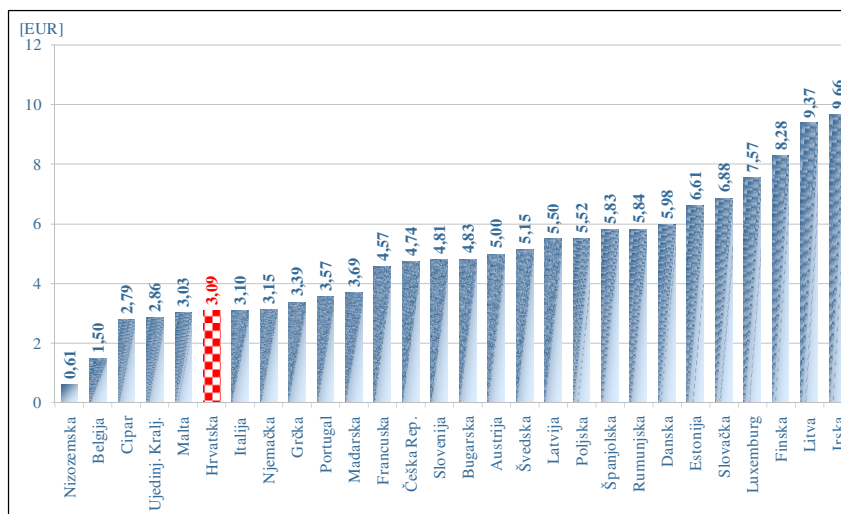


Slika 2.18. Kretanje broja kolokacija od 2007. do 2009. godine



Slika 2.19. Mjesečna naknada za potpuni pristup izdvojenoj petlji (EU i RH)

Prema zadnjim dostupnim podacima EU (listopad 2008. godine), iz slika 2.19 i 2.20 vidljivo je da su mjesečne naknade za potpuni i dijeljeni pristup izdvojenoj petlji među najjeftinijima. Naime, HAKOM je politikom cijena pridonio razvoju tržišnog natjecanja i bržem rastu širokopojsnog pristupa.



Slika 2.20. Mjesečna naknada za dijeljeni pristup izdvojenoj lokalnoj petlji

## 2.4. DIGITALNA TELEVIZIJA

Proces digitalizacije i prelaska s analogne na digitalnu televiziju (u daljnjem tekstu: DTV) krenuo je i uzima sve više maha. Digitalizacija audiovizualnog sadržaja omogućuje brojne nove usluge koje se temelje na personalizaciji i interaktivnosti poput vlastite selekcije i rasporeda programa, odgođene programe, video na zahtjev, interaktivno glasanje, sudjelovanje u kvizovima, eliminacija ili samo ciljane reklame.

Tržište se suočava s problemom standardizacije, zaštitom vlasništva, zaštite korisnika, oglašavanja, očuvanja javnih i kulturnih vrijednosti.

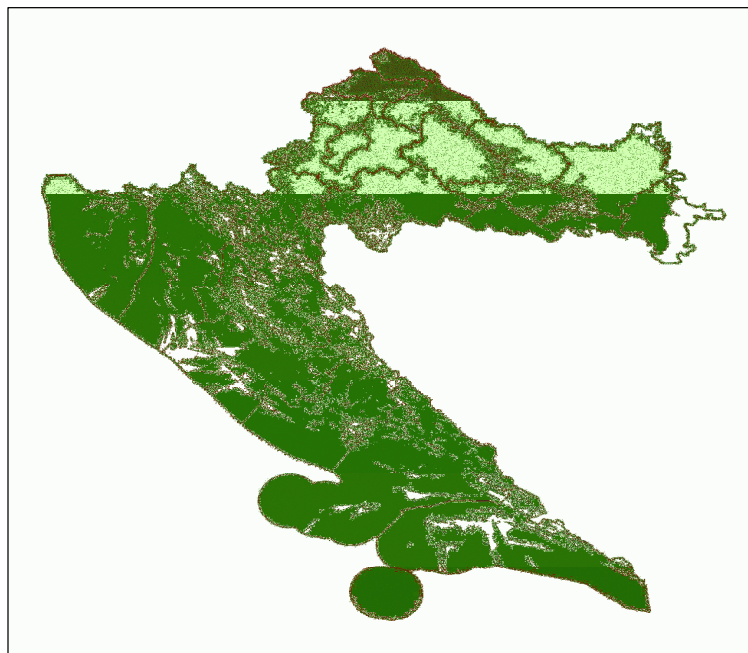
EU nastoji ubrzati proces prelaska na zemaljsku DTV kako bi se oslobodio spektar i osigurala tzv. „digitalna dividenda“ za dodatne televizijske sadržaje te nove informacijske i komunikacijske usluge te je stoga Europska Komisija (u daljnjem tekstu: EK) objavila preporuku isključivanja analogne zemaljske televizije do 2012. godine.

Zemlje poput Švedske, Finske, Švicarske, Njemačke, Nizozemske, Luksemburga, Danske i Norveške već su provele postupak isključivanja analogne zemaljske televizije dok većina ostalih zemalja EU to namjerava učiniti do 2012. godine.

Sukladno Strategiji prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u Republici Hrvatskoj, Hrvatska će isključivanje analogne televizije provesti do 31. prosinca 2010. godine, postupnim isključivanjem devet regija.

HAKOM je u okviru provedbe Strategije proveo postupak javnog natječaja te 24. travnja 2009. godine izdao prvu dozvolu za pružanje usluge upravljanja elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije za Svežanj (MUX) A i Svežanj (MUX) B na području RH, čime su uz postojeća četiri programa (HRT1, HRT2, Nova TV i RTL) osigurani tehnički preduvjeti i za novih šest programa digitalne televizije na državnoj razini. Do kraja 2009. godine osigurana je pokrivenost stanovnika od 96% za Svežanj A i 91% za Svežanj B na području RH.

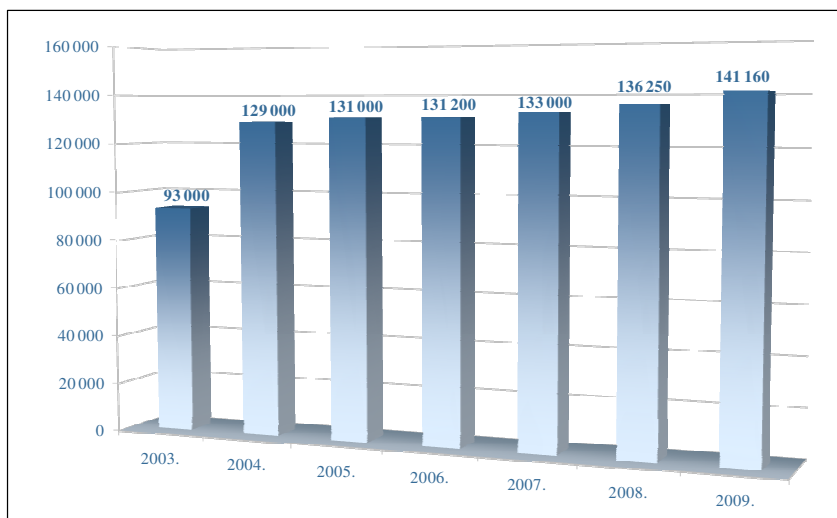




Slika 2.21. Pokrivanje teritorija RH DVB-T signalom

Tijekom 2009. godine nastavljeno je eksperimentalno emitiranje televizije visoke kakvoće (HDTV- High Definition Television) u Osijeku, Splitu, Rijeci i Zagrebu, a u prvoj polovici godine provedeno je eksperimentalno emitiranje DVB-H (Digital Video Broadcasting – Handheld: Radiodifuzija digitalnog videosignala za prijam na dlanovnicima) najprije u Zagrebu, a zatim i u Rijeci.

U posljednjem tromjesečju HAKOM je raspisao javne natječaje za izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra za digitalnu televiziju za Svežanj D u digitalnim regijama D5, D1, D3, D7 i D9, za postojeće lokalne/regionalne sadržaje i nove dodatne sadržaje.



Slika 2.22. Ukupan broj pretplatnika kabljske televizije

Broj korisnika kabelaške televizije je u laganom porastu u odnosu na prethodne godine, kao što to prikazuje slika 2.22. S obzirom na tehnološki napredak koji omogućava objedinjavanje javne govorne usluge, pristupa internetu i kabelaške televizije te na sve veći interes za ulaganje u izgradnju ovih vrsta mreža, očekuje se značajniji porast broja korisnika kabelaške televizije u predstojećem razdoblju.

Činjenica da rast kabelaške televizije nije zadovoljavajući, ukazuje na potrebu daljnjeg poticanja konvergencije i konsolidacije na tržištu nepokretnih komunikacija te daljnje izgradnje nepokretne elektroničke komunikacijske mreže.

### **3. PREGLED RAZVOJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH USLUGA**

Od stupanja na snagu ZEK-a, a u skladu sa Zakonom o pošti (u daljnjem tekstu: ZOP), odnosno u skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama (u daljnjem tekstu: ZPU) u nadležnosti HAKOM-a je praćenje stanja i razvoja poštanske djelatnosti, tržišta poštanskih i kurirskih usluga, kao i poduzimanje potrebnih mjera za osiguranje ravnopravnog i djelotvornoga tržišnog natjecanja na tržištu poštanskih i kurirskih usluga.

Također, zbog dosadašnjih davatelja kurirskih usluga potrebno je naglasiti da se sredinom godine izmijenio zakonski okvir jer je u srpnju 2009. godine stupio na snagu ZPU. U prijelaznim odredbama ZPU-a propisana je obveza postojećeg davatelja poštanskih i/ili kurirskih usluga, koji je pravo na obavljanje poštanskih i/ili kurirskih usluga stekao na temelju prijave podnesene prema propisima koji su važili do dana stupanja na snagu ZPU-a, da u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ZPU-a uskladi uvjete za stjecanje prava obavljanja poštanskih usluga na temelju prijave u skladu sa ZPU-om. Nadalje, ZPU određuje kurirske usluge kao prijam, prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka izravno od pošiljatelja do primatelja, bez usmjeravanja, na način da isti radnik davatelja usluga obavlja sve navedene radnje te ukoliko davatelj obavlja uslugu isključivo na gore opisan način, smatra se da obavlja kurirsku uslugu, koja nije predmet ZPU-a i za stjecanje prava obavljanja opisane usluge nije potrebno podnositi prijavu HAKOM-u. Ali ako davatelj obavlja uslugu na način da usmjerava pošiljku, ili prijam, prijenos i uručenje pošiljaka, ne obavlja isti radnik davatelja, to se smatra poštanskom uslugom koja je predmet ZPU-a i u nadležnosti je HAKOM-a. Naime, prijašnji ZOP je kurirsku uslugu definirao kao uslugu s dodatnom vrijednosti, a ZPU unutar poštanskih usluga razlikuje univerzalnu poštansku uslugu i ostale poštanske usluge u koje spadaju poštanske usluge s dodanom vrijednosti i druge poštanske usluge koje nisu univerzalne poštanske usluge. Stoga, ono što je ZOP svrstao pod kurirsku uslugu, prema načinu i uvjetima obavljanja usluge, ZPU svrstava ili pod univerzalnu poštansku uslugu, ili pod ostale poštanske usluge, ili pod kurirsku uslugu.

Slijedom navedenog, u ovome izvješću će se navoditi podaci za davatelje usluga i po ZOP-i i po ZPU-u.

Pokazatelji o tržištu poštanskih i kurirskih usluga, prikazani u ovom godišnjem izvješću, temeljeni su upravo na podacima za davatelje usluga i po ZOP-i i po ZPU-u. Svi podaci u ovom izvješću prikazani su posebno za javnog operatora HP-Hrvatsku poštu d.d. (u daljnjem tekstu: HP) i zajednički za sve ostale davatelje (skupina ostali davatelji).

#### **3.1. DAVATELJI POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA U RH**

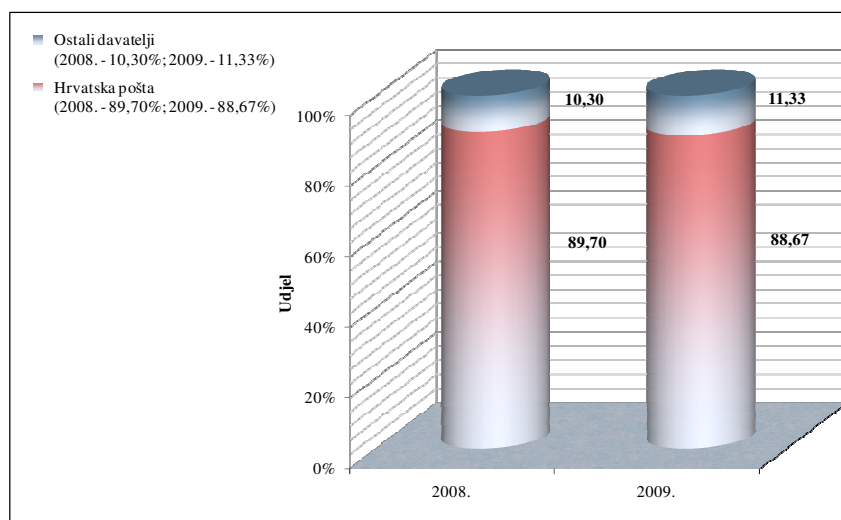
Do stupanja na snagu ZPU-a, HAKOM-u su bila prijavljena 22 davatelja poštanskih i kurirskih usluga. Na kraju 2009. godine u RH je bilo prijavljeno ukupno devetnaest (19) davatelja poštanskih usluga od kojih je samo HP davatelj svih univerzalnih poštanskih usluga i temeljem ZPU-a ima pravo i obvezu obavljati univerzalne usluge na cijelom području RH. Ostalih osamnaest davatelja kao i HP je prijavljeno za ostale poštanske usluge (Tablica 3.1).

Tablica 3.1. Popis davatelja poštanskih usluga

| <b>DAVATELJI POŠTANSKIH USLUGA</b>                     |                               |             |
|--|-------------------------------|-------------|
| <b>DAVATELJI UNIVERZALNIH POŠTANSKIH USLUGA</b>        |                               |             |
| HP-HRVATSKA POŠTA d.d.                                 | Jurišićeva 13                 | ZAGREB      |
| <b>DAVATELJI OSTALIH POŠTANSKIH USLUGA</b>             |                               |             |
| HP-HRVATSKA POŠTA d.d.                                 | Jurišićeva 13                 | ZAGREB      |
| DHL-INTERNATIONAL d.o.o.                               | Turinina 3                    | ZAGREB      |
| DPD CROATIA d.o.o.                                     | Franje Lučića 23              | ZAGREB      |
| LAGERMAX AED CROATIA, d.o.o.                           | Franje Lučića 23              | ZAGREB      |
| INTEREUROPA, LOGISTIČKE USLUGE, d.o.o.                 | Josipa Lončara 3              | ZAGREB      |
| IN TIME d.o.o.   | Velika cesta 78               | ZAGREB      |
| RHEA d.o.o.  | Buzinski prilaz 36/a          | ZAGREB      |
| LIDER EXPRESS d.o.o.                                   | Ulica Sv. Roka 3, Donje Sitno | ŽRNOVNICA   |
| ZUM DISTRIBUCIJA d.o.o.                                | Tomislavova 11                | ZAGREB      |
| BICIKL EXPRESS d.o.o.                                  | Radićev odvojak 37            | VEL. GORICA |
| OVERSEAS TRADE Co Ltd d.o.o.                           | Kovinska 20                   | ZAGREB      |
| ZAGREBŠPED d.o.o.                                      | Vodovodna 20/a                | ZAGREB      |
| TISAK TRGOVAČKO d.d.                                   | Slavonska avenija 2           | ZAGREB      |
| NOVA DISTRIBUCIJA d.o.o.                               | Kneza Branimira 11            | DUBROVNIK   |
| BRZO SREBRO d.o.o.                                     | Vrapčanska 195                | ZAGREB      |
| D.F.F.Ž. d.o.o.  | Potok 41                      | ZAGREB      |
| A1 DIREKT d.o.o.                                       | Zrinskih i Frankopana 18      | OZALJ       |
| CityBOX d.o.o.   | Škrlečeva 8                   | ZAGREB      |
| SPRINT, obrt za dostavu tiskovina, Hrvoje Cvitešić     | Turanj 81                     | KARLOVAC    |
| <b>DAVATELJI KOJI NISU USKLADILI POSLOVANJE PO ZPU</b> |                               |             |
| INTEREUROPA SAJAM d.o.o, međunarodno otpremništvo      | Avenija Dubrovnik 15          | Zagreb      |
| City EXPRESS d.o.o. za prijenos poslovne dokumentacije | Mrljane 13                    | Nevidane    |
| ATLANTIK EXPEDITUS d.o.o. za poslovne usluge           | Radnička cesta 27             | Zagreb      |
| TOMATANE d.o.o. trgovina, prijevoz i usluge            | Bosutska 31                   | Zagreb      |
| CITY EX d.o.o. za prijenos poslovne dokumentacije      | Donje Svetice 40              | Zagreb      |

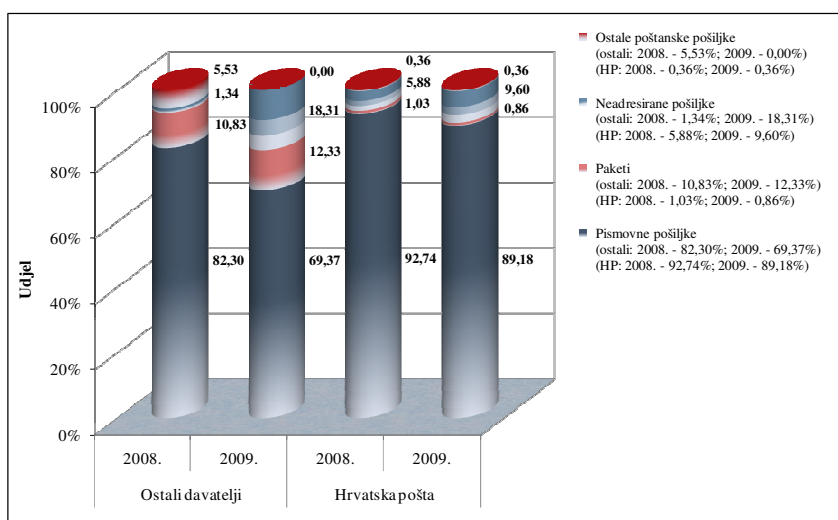
### 3.2. PODACI O USLUGAMA

Prema dostavljenim podacima davatelji poštanskih i kurirskih usluga su u 2009. godini ostvarili ukupno 383.007.950 poštanskih, kurirskih usluga i srodnih usluga, čime je broj usluga smanjen za približno pet posto u odnosu na 2008. godinu. Na ukupnom tržištu, HP je sa 339.617.756 ostvarenih usluga ostvario udjel od približno 89 posto, a skupina ostali davatelji je sa 43.390.194 ostvarenih usluga imala udjel od približno 11 posto. Skupina ostali davatelji je u 2009., u odnosu na 2008. godinu, povećala svoj tržišni udjel za približno jedan posto (slika 3.1).



Slika 3.1. Tržišni udjeli u ukupnom broju ostvarenih usluga

U strukturi ukupno ostvarenih usluga (slika 3.2), vidljivo je da su pismovne pošiljke (pisma, preporučene pošiljke i pisma s označenom vrijednosti) u HP-u činile približno 89 posto svih usluga, dok su u skupini ostali davatelji one činile približno 69 posto. Udjel paketa u ukupno ostvarenim uslugama u HP-u je bio približno jedan posto, dok je u skupini ostali davatelji bio približno 12 posto. U odnosu na prethodnu godinu, HP je smanjio udjel pismovnih pošiljaka za nešto manje od četiri posto, udjel paketa ostao je približno isti, a povećao se udjel neadresiranih pošiljaka za približno četiri posto. U skupini ostali davatelji udjel pismovnih pošiljaka smanjio se za približno 13 posto, a povećao se udjel paketa za nešto više od jedan posto i neadresiranih pošiljaka za 17 posto.



Slika 3.2. Udjeli ukupno ostvarenih usluga po davateljima

Gledajući pojedinačno kategorije usluga i udjele skupine ostali davatelji i HP-a u ukupnom broju ostvarenih usluga u 2009. godini, u odnosu na prethodnu godinu vidljivo

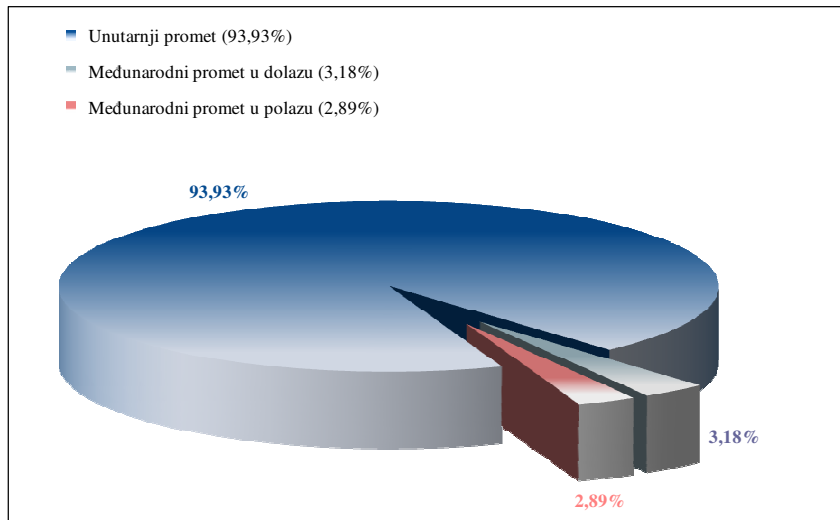
je povećanje udjela skupine ostalih davatelja u odnosu na HP-a u kategorijama paketskih usluga i neadresiranih pošiljaka, dok je udjel pismovnih pošiljaka ostao isti (Tablica 3.2.).

Tablica 3.2. Broj ostvarenih usluga po kategorijama usluga i udjeli po davateljima

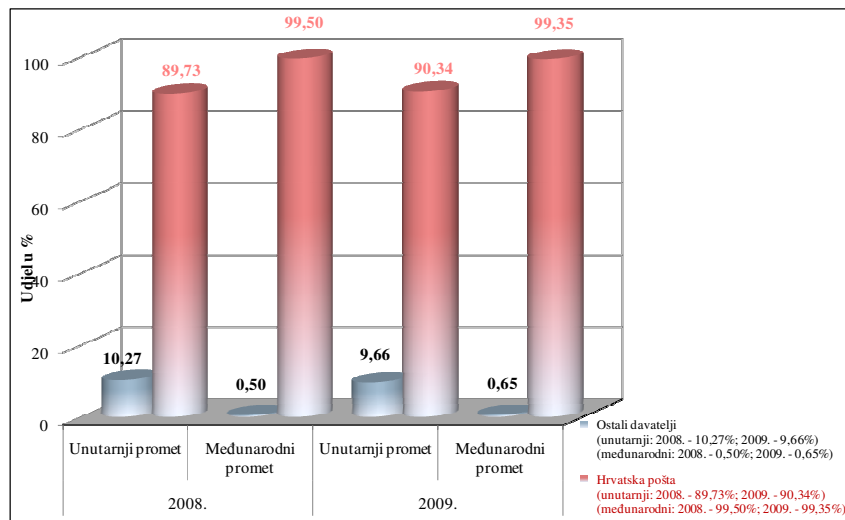
|                           |        | Ostali davatelji | Hrvatska pošta | Ukupno             | Udjel ostalih davatelja | Udjel Hrvatske pošte |  |
|---------------------------|--------|------------------|----------------|--------------------|-------------------------|----------------------|--|
| Ukupne usluge             | 2007.  | 27.287.961       | 376.466.449    | <b>403.754.410</b> | 6,76                    | 93,24                |  |
|                           | 2008.  | 41.379.573       | 360.359.612    | <b>401.739.185</b> | 10,30                   | 89,70                |  |
|                           | 2009.  | 43.390.194       | 339.617.756    | <b>383.007.950</b> | 11,33                   | 88,67                |  |
|                           | Indeks | 2009/2007        | 90             | <b>95</b>          |                         |                      |  |
|                           |        | 2009/2007        | 94             | <b>95</b>          |                         |                      |  |
| Pismovne pošiljke         | 2007.  | 20.058.357       | 344.582.045    | <b>364.640.402</b> | 5,50                    | 94,50                |  |
|                           | 2008.  | 34.053.375       | 334.185.309    | <b>368.238.684</b> | 9,25                    | 90,75                |  |
|                           | 2009.  | 30.097.753       | 302.858.205    | <b>332.955.958</b> | 9,04                    | 90,96                |  |
|                           | Indeks | 2009/2007        | 88             | <b>91</b>          |                         |                      |  |
|                           |        | 2009/2007        | 91             | <b>90</b>          |                         |                      |  |
| Paketi                    | 2007.  | 4.177.579        | 3.774.889      | <b>7.952.468</b>   | 52,53                   | 47,47                |  |
|                           | 2008.  | 4.482.198        | 3.695.357      | <b>8.177.555</b>   | 54,81                   | 45,19                |  |
|                           | 2009.  | 5.349.771        | 2.921.957      | <b>8.271.728</b>   | 64,68                   | 35,32                |  |
|                           | Indeks | 2009/2007        | 77             | <b>104</b>         |                         |                      |  |
|                           |        | 2009/2007        | 79             | <b>101</b>         |                         |                      |  |
| Neadresirane pošiljke     | 2007.  | 975.000          | 26.838.970     | <b>27.813.970</b>  | 3,51                    | 96,49                |  |
|                           | 2008.  | 556.000          | 21.189.102     | <b>21.745.102</b>  | 2,56                    | 97,44                |  |
|                           | 2009.  | 7.942.670        | 32.611.294     | <b>40.553.964</b>  | 19,59                   | 80,41                |  |
|                           | Indeks | 2009/2007        | 122            | <b>146</b>         |                         |                      |  |
|                           |        | 2009/2007        | 154            | <b>186</b>         |                         |                      |  |
| Ostale poštanske pošiljke | 2007.  | 2.077.025        | 1.270.545      | <b>3.347.570</b>   | 62,05                   | 37,95                |  |
|                           | 2008.  | 2.288.000        | 1.289.844      | <b>3.577.844</b>   | 63,95                   | 36,05                |  |
|                           | 2009.  | 0                | 1.226.300      | <b>1.226.300</b>   | 0,00                    | 100,00               |  |
|                           | Indeks | 2009/2007        | 97             | <b>37</b>          |                         |                      |  |
|                           |        | 2009/2007        | 95             | <b>34</b>          |                         |                      |  |

Od ukupno ostvarenog broja usluga svih aktivnih davatelja poštanskih i kurirskih usluga, u unutarnjem prometu ostvareno je približno 94 posto, u međunarodnom prometu u dolazu nešto više od tri posto, a u međunarodnom prometu u polazu ostvareno je nešto manje od tri posto usluga (slika 3.3).

Na slici 3.4 prikazani su udjeli pismovnih pošiljaka skupine ostali davatelji i HP u ukupno ostvarenom prometu. Iz slike je vidljivo da se udjeli u unutarnjem prometu HP-a i skupine ostali davatelji u 2009. godini u odnosu na godinu ranije nisu bitno mijenjali. U međunarodnom prometu pismovnih pošiljaka HP je u 2008. i 2009. godini imao udio veći od 99 posto.

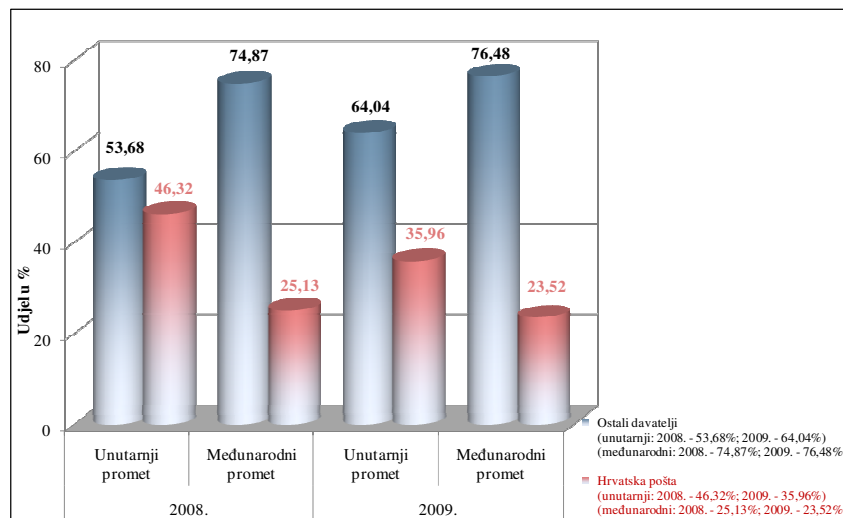


Slika 3.3. Udjeli ostvarenih usluga prema vrstama prometa u 2009. godini



Slika 3.4. Udjeli pismovnih pošiljaka prema vrstama prometa

Za razliku od pismovnih pošiljaka, gdje je HP imao znatno veći udio od skupine ostali davatelji, u kategoriji paketa udjeli su različiti, gledajući unutarnji i međunarodni promet. Skupina ostali davatelji imala je tri puta veći udjel paketa u međunarodnom prometu u 2009. godini. U unutarnjem prometu paketa udio skupine ostali davatelji je bio veći od udjela HP za približno 28 posto i taj udjel je u 2009. godini, u odnosu na prethodnu godinu, povećan za približno deset posto (slika 3.5).

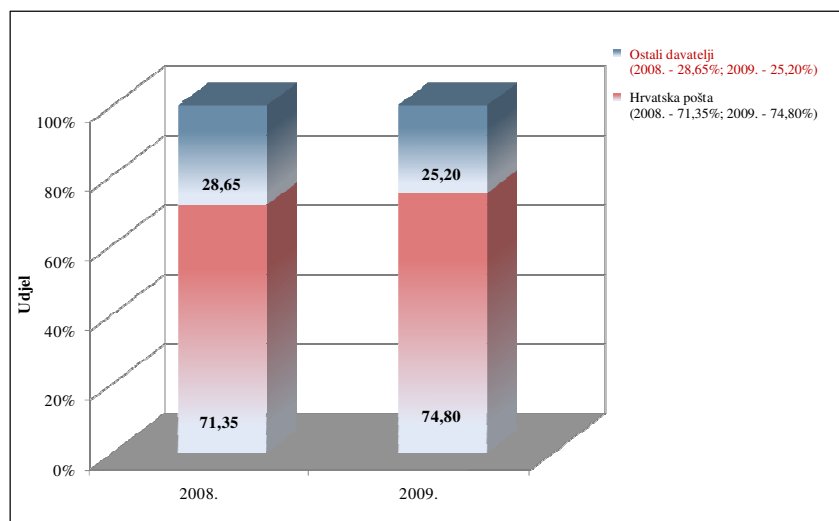


Slika 3.5. Udjeli paketa prema vrstama prometa

### 3.3. POSLOVANJE DAVATELJA USLUGA

#### 3.3.1. Prihodi davatelja od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga

Prema dostavljenim podacima iz neslužbenih, nerevidiranih financijskih izvješća, odnosno procijenjenim podacima za davatelje koji osim obavljanja poštanskih i kurirskih obavljaju i druge usluge, iskazani prihodi ostvareni isključivo od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga u 2009. godini iznosili su 1.578.521.685 kuna i u odnosu na 2008. godinu su veći za približno deset posto. U taj prihod nisu uključeni prihodi ostvareni od prodaje tiskovina, financijskih usluga, telekomunikacijskih usluga, prodaje robe, špediterskih usluga, prijevoza tereta i slično. HP je, u odnosu na 2008. godinu, povećao svoje prihode za približno 16 posto, a skupina ostali davatelji je smanjila prihode za približno 3 posto. Udjel HP-a u iskazanim prihodima, isključivo od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga, u 2009. godini povećao se za približno tri posto, u odnosu na prethodnu godinu.



Slika 3.6. Udjeli prihoda u ukupno ostvarenim prihodima od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga

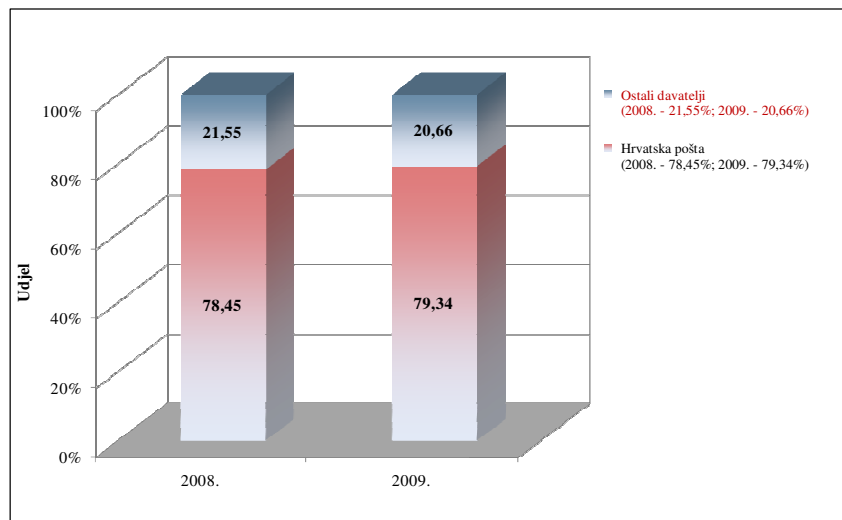


Od ukupno iskazanih prihoda svih aktivnih davatelja, HP je u 2009. godini ostvario 1.180.801.000 kuna prihoda ili približno 75 posto, a skupina ostali davatelji 397.720.685 kuna prihoda, odnosno približno 25 posto (slika 3.6).

### 3.3.2. Rashodi davatelja od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga

Prema dostavljenim podacima iz neslužbenih, nerevidiranih financijskih izvješća, odnosno procijenjenim podacima za davatelje koji osim obavljanja poštanskih i kurirskih obavljaju i druge usluge, iskazani rashodi ostvareni isključivo od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga u 2009. godini iznosili su 1.554.450.653 kuna i približno su na istoj razini kao i 2008. godine. U taj rashod nisu uključeni rashodi od obavljanja prodaje tiskovina, financijskih usluga, telekomunikacijskih usluga, prodaje robe, špediterskih usluga, prijevoza tereta i slično). HP je, u odnosu na 2008. godinu, povećao svoje rashode za približno jedan posto, a skupina ostali davatelji je smanjila rashode za približno četiri posto. Udjel HP u iskazanim rashodima, isključivo od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga, u 2009. godini povećao se za približno jedan posto, u odnosu na prethodnu godinu.

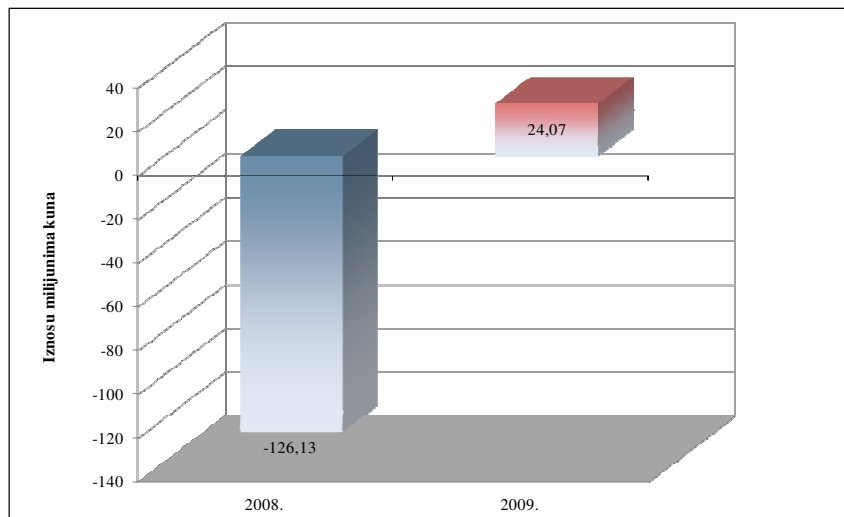
Od ukupno iskazanih rashoda svih aktivnih davatelja, HP je u 2009. godini ostvario 1.233.266.000 kuna rashoda ili približno 79 posto, a skupina ostali davatelji 321.184.653 kuna rashoda, odnosno približno 21 posto (slika 3.7).



Slika 3.7. Udjeli rashoda u ukupno ostvarenim rashodima od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga

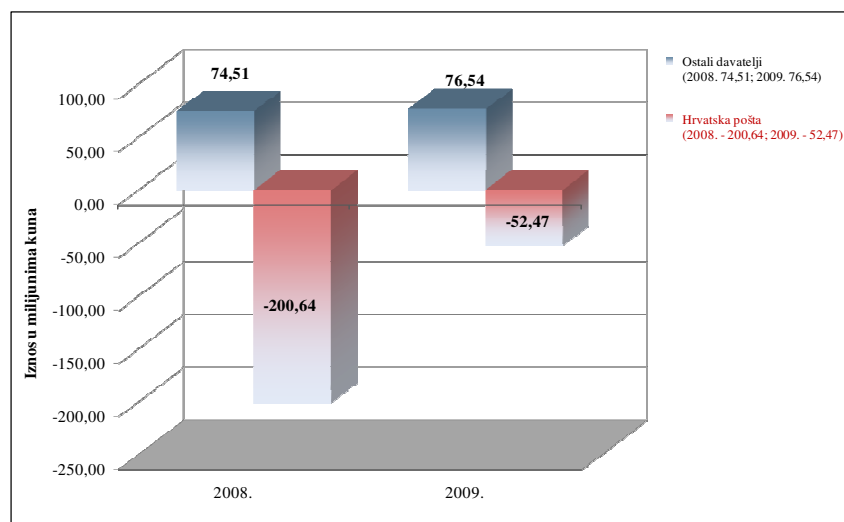
### 3.3.3. Rezultati poslovanja davatelja od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga

Prema iskazanim podacima aktivni davatelji poštanskih i kurirskih usluga su, isključivo od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga, u 2009. godini ostvarili ukupnu dobit prije oporezivanja od 24.071.032 kuna, dok su u 2008. godini ostvarili negativan poslovni rezultat u iznosu od 126.128.085 kuna (slika 3.8), što znači da je sveukupni poslovni rezultat od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga u 2009. godini, u odnosu na prethodnu godinu, bio bolji za gotovo 150 milijuna kuna.



Slika 3.8. Ukupno ostvoreni rezultati poslovanja od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga prije oporezivanja

Gledajući ukupne rezultate poslovanja, isključivo od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga (slika 3.9), vidljivo je da je skupina ostali davatelji u 2009. godini povećala svoju dobit, odnosno povećala razliku između ostvarene dobiti jednog dijela davatelja i ostvarenog gubitka preostalih davatelja, u odnosu na prethodnu godinu, dok je, HP u 2009. godini ostvario gubitak, ali koji je u odnosu na 2008. godine smanjen za približno 148 milijuna kuna.



Slika 3.9. Ukupno ostvoreni rezultati poslovanja od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga prije oporezivanja za HP i skupinu ostalih davatelja

Potrebno je naglasiti da su podaci koji se odnose na iskazane prihode i rashode kao i na rezultate poslovanja, isključivo od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga, kod jednog dijela davatelja, temeljeni na stvarno utvrdivim prihodima i rashodima isključivo od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga. Za drugi dio davatelja, posebno one koji su, osim obavljanja poštanskih i kurirskih usluga, obavljali i druge vrste usluga i(ili) djelatnosti,

podaci su dobiveni procjenama davatelja i nisu provjerljivi iz službenih financijskih izvješća te se ne mogu, sa zadovoljavajućom sigurnošću, smatrati potpuno vjerodostojnima. Ovi podaci daju okvirnu sliku stanja tržišta poštanskih i kurirskih usluga u dijelu financijskog poslovanja davatelja, isključivo od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga, jer je, ZOP-om koji je bio na snazi 2008. i većim dijelom 2009. godine, obveza vođenja odvojenih računovodstvenih evidencija, iz kojih je moguće utvrđivati prihode i rashode ostvarene isključivo od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga, bila propisana samo javnom operatoru.

## **4. REGULACIJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

Rad HAKOM-a u 2009. godini u prvom redu bio je usmjeren na ostvarivanje utvrđenih načela i ciljeva regulacije tržišta elektroničkih komunikacija, u okviru čega je poseban naglasak stavljen na promicanje djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja, kao i na poticanje pristupa tržištu novim operatorima i davateljima usluga. Pored toga, HAKOM je osobito vodio računa o osiguranju dobre kakvoće elektroničkih komunikacijskih usluga uz prihvatljivu cijenu te o visokoj razini zaštite korisnika.

### **4.1. ANALIZE TRŽIŠTA**

Rad HAKOM-a u 2009. godini u prvom redu bio je usmjeren na ostvarivanje utvrđenih načela i ciljeva regulacije tržišta elektroničkih komunikacija u okviru čega je poseban naglasak stavljen na završetak postupka analiza tržišta koji je započeo u srpnju 2008. godine.

HAKOM je u srpnju 2008. godine započeo postupak analiza tržišta na tri skupine tržišta, odnosno na tržištima međupovezivanja u nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama (3 tržišta), tržištima veleprodajnog pristupa (2 tržišta) i tržištima međupovezivanja i maloprodajnog tržišta u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama (4 tržišta). Navedeni postupci završili su u srpnju 2009. godine odlukama Vijeća HAKOM-a na način da su pojedina tržišta predmet prethodne regulacije dok su pojedina tržišta deregulirana, odnosno nisu predmet prethodne regulacije obzirom da je na istima utvrđeno djelotvorno tržišno natjecanje. Prije donošenja prethodno navedenih odluka HAKOM je proveo postupak javne rasprave kako bi se svim zainteresiranim stranama omogućilo davanje mišljenja, primjedaba i prijedloga. Sve pristigle komentare HAKOM je uzeo u obzir prilikom donošenja konačnih odluka.

HAKOM je u provedbi postupka analize tržišta osobito vodio računa o primjeni mjerodavne Preporuke EK o mjerodavnim tržištima podložnih prethodnoj regulaciji i o mjerodavnim Smjernicama EK o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage sukladno zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge.

Osnovni je cilj postupka analize tržišta 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. Na temelju rezultata provedene analize ili testa tri mjerila, HAKOM je odredio, izmijenio, zadržao ili ukinuo regulatorne obveze.

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. Smisao procesa određivanja mjerodavnog tržišta je utvrditi ograničenja odnosno prepreke s kojima se na tržištu suočavaju operatori elektroničkih komunikacijskih mreža. Nakon što odredi mjerodavno tržište, HAKOM na temelju mjerila potrebnih za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom, odnosno provedene analize tržišta određuje operatore sa značajnom tržišnom snagom kojima određuje regulatorne obveze na temelju prepreka koje bi kočile razvoj tržišnog natjecanja, a koje se mogu pojaviti na mjerodavnom tržištu i na pripadajućem maloprodajnom tržištu

na koje operator sa značajnom tržišnom snagom može prenijeti svoj dominantni položaj s mjerodavnog tržišta.

Detaljna obrazloženja zašto je pojedinim operatorima na tržištima koja su određen status operatora sa značajnom tržišnom snagom, detaljna obrazloženja svake pojedine regulatorne obveze kao i razloge zašto pojedina tržišta više nisu predmet prethodne regulacije, moguće je pronaći pod dokumentima analiza tržišta koje se nalaze na internetskoj adresi [www.hakom.hr](http://www.hakom.hr).

HAKOM je na svakom pojedinom tržištu utvrdio sve prepreke razvoju tržišnom natjecanju te na temelju čvrstih argumenata donio odluke koje će na najbolji način omogućiti daljnju liberalizaciju i stabilan razvoj tržišta elektroničkih komunikacija u RH.

Isto tako, HAKOM je u 2009. godini, osim završetka postupka analiza tržišta na prethodno navedene tri skupine tržišta, započeo i pripreme za postupak analiza tržišta u skladu sa ZEK-om na preostalim tržištima, čija se regulacija tijekom cijele 2009. godine odvijala u skladu sa Zakonom o telekomunikacijama (u daljnjem tekstu: ZOT), ili je na preostalim tržištima odgovarajućim regulatornim odlukama, u skladu s odredbama iz ZOT-a, omogućio daljnju liberalizaciju i regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija.

#### **4.1.1. Tržište započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji**

Tržište započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji, sastavni je dio skupine tržišta međupovezivanja u nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama.

HAKOM je utvrdio tržište započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji, kao mjerodavno tržište podložno prethodnoj regulaciji te na temelju dimenzije usluga i zemljopisne dimenzije odredio granice mjerodavnog tržišta na kojem je, na temelju analize mjerila potrebnih za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom, utvrdio da se operator Hrvatske telekomunikacije d.d. (u daljnjem tekstu: HT) odredi operatorom sa značajnom tržišnom snagom.

HAKOM je HT-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na temelju prepreka koje se mogu pojaviti na tržištu započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji i na pripadajućem maloprodajnom tržištu na koje HT može prenijeti svoju značajnu tržišnu snagu, odredio regulatornu obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, obvezu nediskriminacije, obvezu transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude međupovezivanja, obvezu nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva, obvezu računovodstvenog razdvajanja te obvezu odabira i predodabira operatora.

#### **4.1.2. Tržište završavanja (terminacije) poziva u određenu javnu komunikacijsku mrežu koja se pruža na fiksnoj lokaciji**

Tržište završavanja (terminacije) poziva u određenu javnu komunikacijsku mrežu koje se pruža na fiksnoj lokaciji, sastavni je dio skupine tržišta međupovezivanja u nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama.

HAKOM je utvrdio tržište završavanja (terminacije) poziva u određenu javnu komunikacijsku mrežu koje se pruža na fiksnoj lokaciji kao mjerodavno tržište podložno prethodnoj regulaciji te na temelju dimenzije usluga i zemljopisne dimenzije odredio granice mjerodavnog tržišta na kojem je, na temelju mjerila potrebnih za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom, odredio devet operatora (Amis Telekom, H1 Telekom, HT, Iskon Internet, Metronet telekomunikacije, Optima Telekom, Primatel, Vipnet i Voljatel) operatorima sa značajnom tržišnom snagom i to na način da su isti operatori sa značajnom tržišnom snagom na tržištu završavanja (terminacije) poziva u vlastitu mrežu.

Uzevši u obzir da na spomenutom tržištu HT u odnosu na ostale operatore nema isti položaj, HAKOM je HT-u odredio obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, obvezu nediskriminacije, obvezu transparentnosti uz objavu standardne ponude međupovezivanja, obvezu nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva te obvezu računovodstvenog razdvajanja dok je ostalim operatorima sa značajnom tržišnom snagom odredio obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, obvezu nediskriminacije, obvezu transparentnosti uz obvezu objave minimalne ponude uvjeta međupovezivanja te obvezu nadzora cijena.

#### **4.1.3. Tržište prijenosa (tranzita) poziva u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži**

Tržište prijenosa (tranzita) poziva u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži sastavni je dio skupine tržišta međupovezivanja u nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama, ali nije sastavni dio Preporuke o mjerodavnim tržištima iz čega proizlazi da je za regulaciju istog potrebno provesti test tri mjerila.

HAKOM je na temelju dimenzije usluga i zemljopisne dimenzije odredio granice mjerodavnog tržišta te proveo test tri mjerila iz kojeg je zaključio da tržište prijenosa (tranzita) poziva u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži, kao mjerodavno tržište, nije podložno prethodnoj regulaciji i to iz razloga što nisu istodobno zadovoljena sva tri mjerila.

Uzevši u obzir da nisu zadovoljena sva tri mjerila, HAKOM je ukinuo sve prethodno određene regulatorne obveze HT-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na tržištu međusobnog povezivanja prema odredbama ZOT-a, u dijelu koji se odnosi na uslugu prijenosa (tranzita) poziva, odnosno usluga prijenosa (tranzita) poziva koju pruža HT, prestala je biti predmet regulacije obzirom da je utvrđeno postojanje djelotvornog tržišnog natjecanja.

#### **4.1.4. Tržište veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi na fiksnoj lokaciji**

Tržište veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi na fiksnoj lokaciji sastavni je dio skupine tržišta veleprodajnog pristupa.

HAKOM je utvrdio tržište veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni ili potpuni izdvojeni pristup) na fiksnoj lokaciji kao mjerodavno tržište podložno prethodnoj regulaciji te je na temelju dimenzije usluga i zemljopisne dimenzije odredio granice mjerodavnog tržišta na kojem je na temelju analize mjerila

potrebnih za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom utvrdio da se operator HT odredi operatorom sa značajnom tržišnom snagom.

HAKOM je HT-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom, na temelju prepreka koje se mogu pojaviti na tržištu veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni ili potpuni izdvojeni pristup) na fiksnoj lokaciji i na pripadajućem maloprodajnom tržištu na koje HT može prenijeti svoju značajnu tržišnu snagu, odredio regulatornu obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, obvezu nediskriminacije, obvezu transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude za uslugu izdvojenog pristupa lokalnoj petlji i pripadajućim sadržajima, obvezu nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva te obvezu računovodstvenog razdvajanja.

#### **4.1.5. Tržište veleprodajnog širokopojasnog pristupa**

Tržište veleprodajnog širokopojasnog pristupa sastavni je dio skupine tržišta veleprodajnog pristupa.

HAKOM je utvrdio tržište veleprodajnog širokopojasnog pristupa kao mjerodavno tržište podložno prethodnoj regulaciji te je na temelju dimenzije usluga i zemljopisne dimenzije odredio granice mjerodavnog tržišta na kojem je na temelju analize mjerila potrebnih za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom utvrdio da se operator HT odredi operatorom sa značajnom tržišnom snagom.

HAKOM je HT-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na temelju prepreka koje se mogu pojaviti na tržištu veleprodajnog širokopojasnog pristupa i na pripadajućem maloprodajnom tržištu na koje HT može prenijeti svoju značajnu tržišnu snagu, odredio regulatornu obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, obvezu nediskriminacije, obvezu transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude veleprodajnog širokopojasnog pristupa, obvezu nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva te obvezu računovodstvenog razdvajanja.

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

Tržište završavanja (terminacije) poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu sastavni je dio skupine tržišta međupovezivanja u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama.

HAKOM je utvrdio tržište završavanja (terminacije) poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu kao mjerodavno tržište podložno prethodnoj regulaciji te je, na temelju dimenzije usluga i zemljopisne dimenzije, odredio granice mjerodavnog tržišta na kojem je, na temelju mjerila potrebnih za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom, utvrdio da se tri operatora (T-Mobile Hrvatska, Vipnet i Tele2) odrede operatorima sa značajnom tržišnom snagom i to na način da su isti operatori sa značajnom tržišnom snagom na tržištu završavanja (terminacije) poziva u vlastitu mrežu.

Uzevši u obzir da na spomenutom tržištu operatori T-Mobile Hrvatska i Vipnet nemaju isti položaj u odnosu na operatora Tele2, HAKOM je operatorima T-Mobile Hrvatska i Vipnet odredio obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, obvezu nediskriminacije, obvezu transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude

međupovezivanja te obvezu nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva dok je operatoru Tele HAKOM odredio obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, obvezu nediskriminacije, obvezu transparentnosti uz obvezu objave minimalne ponude uvjeta međupovezivanja koja će sadržavati podatke o tehničkim specifikacijama, mrežnim značajkama, cijenama usluga te rokovima i uvjetima ponude te obvezu nadzora cijena.

Osim provedene analize tržišta HAKOM je, po službenoj dužnosti, proveo stručni nadzor nad Vipnet-om radi pružanja usluge „Fiksni i mobilni VPN“ te T-Mobile-om radi pružanja usluge “VPN izravni pristup“. Radi se o istovrsnim uslugama koje su dio njihovih maloprodajnih usluga na tržištu elektroničkih komunikacija. HAKOM je utvrdio da operatori navedene usluge pružaju za vlastite potrebe dok istovremeno nisu objavljeni uvjeti kojima se drugim operatorima elektroničkih komunikacija omogućava povezivanje u svrhu pružanja istih. Uzevši u obzir da je HAKOM u regulatornim obvezama na tržištu završavanja (terminacije) poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu odredio da T-Mobile i Vipnet moraju drugim operatorima omogućiti da pružaju usluge koje oni pružaju za vlastite potrebe, HAKOM je donio rješenje kojim se nalaže Vipnet-u i T-Mobile-u da omoguće pristup svojoj mreži kako bi i ostali operatori na tržištu mogli ponuditi istovjetne usluge. Navedenim odlukama HAKOM je omogućio daljnju liberalizaciju i razvoj konkurentnosti na tržištu elektroničkih komunikacija.

#### **4.1.7. Tržište pristupa i započinjanja (originacije) poziva iz pokretnih javnih komunikacijskih mreža**

Tržište pristupa i započinjanja (originacije) poziva iz pokretnih javnih komunikacijskih mreža sastavni je dio skupine tržišta međupovezivanja u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama, ali nije sastavni dio Preporuke o mjerodavnim tržištima iz čega proizlazi da je za regulaciju potrebno provesti test tri mjerila.

HAKOM je na temelju dimenzije usluga i zemljopisne dimenzije odredio granice mjerodavnog tržišta te proveo test tri mjerila iz kojeg je zaključio da tržište pristupa i započinjanja (originacije) poziva iz pokretnih javnih komunikacijskih mreža, kao mjerodavno tržište, nije podložno prethodnoj regulaciji i to iz razloga što nisu istodobno zadovoljena sva tri mjerila.

Uzevši u obzir da nisu zadovoljena sva tri mjerila, HAKOM je ukinuo sve prethodno određene regulatorne obveze T-Mobile-u i Vipnet-u, kao operatorima sa značajnom tržišnom snagom na tržištu međusobnog povezivanja prema ZOT-u, u dijelu koji se odnosi na uslugu pristupa i započinjanja (originacije) poziva odnosno spomenute usluge koje pružaju operatori T-Mobile i Vipnet, prestale su biti predmet regulacije obzirom da je utvrđeno postojanje djelotvornog tržišnog natjecanja.

#### **4.1.8. Tržište završavanja (terminacije) SMS poruka u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu**

Tržište završavanja (terminacije) SMS (Short Message Service) poruka u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu sastavni je dio skupine tržišta međupovezivanja u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama, ali nije sastavni dio Preporuke o mjerodavnim tržištima iz čega proizlazi da je za regulaciju potrebno provesti test tri mjerila.



HAKOM je na temelju dimenzije usluga i zemljopisne dimenzije odredio granice mjerodavnog tržišta te proveo test tri mjerila iz kojeg je zaključio da tržište završavanja (terminacije) SMS poruka u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu, kao mjerodavno tržište, nije podložno prethodnoj regulaciji i to iz razloga što nisu istodobno zadovoljena sva tri mjerila.

Uzevši u obzir da nisu zadovoljena sva tri mjerila, HAKOM je ukinuo sve prethodno određene regulatorne obveze T-Mobile-u i Vipnet-u, kao operatorima sa značajnom tržišnom snagom na tržištu međusobnog povezivanja prema ZOT-u, u dijelu koji se odnosi na uslugu završavanja (terminacije) SMS poruka odnosno usluga završavanja (terminacije) SMS poruka koju pružaju operatori T-Mobile i Vipnet, prestale su biti predmetom regulacije obzirom da je utvrđeno postojanje djelotvornog tržišnog natjecanja.

#### **4.1.9. Tržište javno dostupne telefonske usluge u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama**

Tržište javno dostupne telefonske usluge u pokretnim mrežama nije sastavni dio Preporuke o mjerodavnim tržištima iz čega proizlazi da je za regulaciju potrebno provesti test tri mjerila.

HAKOM je na temelju dimenzije usluga i zemljopisne dimenzije odredio granice mjerodavnog tržišta te proveo test tri mjerila iz kojeg je zaključio da tržište javno dostupne telefonske usluge u pokretnim mrežama, kao mjerodavno tržište, nije podložno prethodnoj regulaciji i to iz razloga što nisu istodobno zadovoljena sva tri mjerila.

Uzevši u obzir da nisu zadovoljena sva tri mjerila, HAKOM je ukinuo sve prethodno određene regulatorne obveze T-Mobile-u i Vipnet-u, kao operatorima sa značajnom tržišnom snagom na tržištu javne govorne usluge u pokretnim mrežama prema ZOT-u, odnosno javno dostupna telefonska usluga koju nude operatori T-Mobile i Vipnet, prestala je biti predmetom regulacije obzirom da je utvrđeno postojanje djelotvornog tržišnog natjecanja.

#### **4.1.10. Tržišta iznajmljenih vodova**

HAKOM je u zadnjem tromjesečju 2009. godine započeo pripreme za analizu tržišta iznajmljenih vodova u skladu s odredbama ZEK-a. Mjerodavna tržišta koja se odnose na usluge iznajmljenih vodova, sastoje se od tržišta najmanjeg skupa iznajmljenih vodova na maloprodajnoj razini i od tržišta zaključnog segmenta iznajmljenih vodova i tržišta prijenosnog segmenta iznajmljenih vodova na veleprodajnoj razini.

Tržište zaključnih odsječaka iznajmljenih vodova sastavni je dio Preporuke o mjerodavnim tržištima dok tržište prijenosnih segmenata iznajmljenih vodova kao i tržište minimalnog skupa iznajmljenih vodova nisu sastavni dio Preporuke o mjerodavnim tržištima iz čega proizlazi da će za regulaciju istih biti potrebno provesti test tri mjerila.

Za potrebe analiza tržišta i provođenja testa tri mjerila, HAKOM je izradio poseban upitnik koji sadrži dio koji se odnosi na maloprodajnu razinu i dio koji se odnosi na veleprodajnu razinu, a s razinom informacija i podataka koje su neophodne za kvalitetno provođenje analize. HAKOM u prvom tromjesečju 2010. godine planira započeti analize

tržišta na tržištima iznajmljenih vodova te se regulacija istih, u skladu s odredbama ZEK-a, očekuje tijekom 2010. godine.

Regulacija tržišta iznajmljenih vodova tijekom 2009. godine provodila se u skladu s odredbama ZOT-a odnosno u skladu s regulatornim obvezama koje je HAKOM donio u lipnju 2008. godine kada je izdao suglasnost HT-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom, na novu minimalnu ponudu telekomunikacijskih vodova za iznajmljivanje i to u dijelu koji se odnosi na ponudu HT-a za veleprodaju iznajmljenih vodova u kojoj su izmjene učinjene na način da se omogući daljnji razvoj tržišta odnosno djelotvorno tržišno natjecanje na tržištu najma vodova.

#### **4.1.11. Tržišta pristupa i tržišta javno dostupne telefonske usluge u nepokretnim javnim komunikacijskim mrežama**

HAKOM je u zadnjem tromjesečju 2009. godine započeo pripreme za analizu tržišta pristupa javnoj telekomunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike te analizu četiri tržišta javno dostupne telefonske usluge u nepokretnim javnim komunikacijskim mrežama u koje ulazi tržište javne govorne usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike, tržište javne govorne usluge u međunarodnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za privatne korisnike, tržište javne govorne usluge u mjesnom i/ili međumjesnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike te tržište javne govorne usluge u međunarodnom prometu koja se pruža na fiksnoj lokaciji za poslovne korisnike.

Tržište pristupa javnoj telekomunikacijskoj mreži na fiksnoj lokaciji za privatne i poslovne korisnike sastavni je dio Preporuke o mjerodavnim tržištima dok sva četiri tržišta javno dostupne telefonske usluge u nepokretnim javnim komunikacijskim mrežama nisu sastavni dio Preporuke o mjerodavnim tržištima iz čega proizlazi da će za regulaciju istih biti potrebno provesti test tri mjerila.

Za potrebe analiza tržišta i provođenja testa tri mjerila HAKOM je izradio poseban upitnik koji sadrži dio koji se odnosi na pristup mreži i dio koji se odnosi na javno dostupnu telefonsku uslugu u javnim komunikacijskim mrežama, a s razinom informacija i podataka koje su neophodne za kvalitetno provođenje analize. HAKOM u prvom tromjesečju 2010. godine planira započeti analize tržišta na tržištu pristupa i javno dostupne telefonske usluge u nepokretnim mrežama te se regulacija istih očekuje u zadnjem tromjesečju 2010. godine.

Regulacija tržišta pristupa i tržišta javno dostupne telefonske usluge tijekom 2009. godine provodila se u skladu s odredbama ZOT-a odnosno u skladu s popisom mjerodavnih tržišta i operatora i davatelja telekomunikacijskih usluga koji imaju znatniju tržišnu snagu na tim mjerodavnim tržištima, a koji je objavljen krajem 2007. godine. Na temelju tog popisa na mjerodavnom tržištu usluga nepokretnih javnih telefonskih mreža na području RH operatori HT i Iskon Internet proglašeni su operatorima sa znatnijom tržišnom snagom. Regulacija koja se na ovim tržištima provodila tijekom 2009. godine (izdavanje suglasnosti na nove tarifne pakete i opcije HT-a i Iskon Interneta) omogućila je daljnji razvoj tržišta odnosno djelotvorno tržišno natjecanje na maloprodajnim tržištima javno dostupne telefonske usluge.

#### **4.1.12. Tržište pristupa mreži za operatore usluga s dodanom vrijednosti**

Na tržištu pristupa mreži za operatore usluga s dodanom vrijednosti, sukladno odredbama ZOT-a, HT je proglašen operatorom sa značajnom tržišnom snagom te je u skladu s regulatornim obvezama obvezan na temelju standardne ponude ponuditi usluge s dodanom vrijednosti (060) i usluge telefonskog glasovanja (061).

HAKOM je u studenom 2009. godine na temelju odredaba iz ZOT-a izdao suglasnost na novu standardnu ponudu za davatelje usluga s dodanom vrijednosti (060) u koju su ugrađeni količinski popusti za naknadu za korištenje infrastrukture i promjena modela mjesečne naknade za korištenje 060 brojeva te količinski popusti na cijenu korištenja HT infrastrukture za prijenos i usmjeravanje prometa. Na temelju odluke kojom su operatorima omogućeni količinski popusti, HAKOM je donio odluku koja omogućava daljnji razvoj i liberalizaciju tržišta usluga s dodanom vrijednosti.

Vežano uz regulaciju usluge telefonskog glasovanja (061), tijekom 2009. godine regulacija se provodila u skladu s odredbama ZOT-a odnosno u skladu s odlukom HAKOM-a iz srpnja 2008. godine na temelju koje je HT bio obvezan izraditi standardnu ponudu za usluge telefonskog glasovanja (061).

U zadnjem tromjesečju 2010. godine HAKOM planira započeti pripreme za analizu tržišta pristupa mreži za operatore usluga s dodanom vrijednosti u skladu s odredbama ZEK-a.

### **4.2. PROJEKT TROŠKOVNO RAČUNOVODSTVO**

#### **4.2.1. Računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo**

HAKOM je rješenjem iz studenog 2008. godine HT-u naložio način provedbe računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva na način i u rokovima utvrđenim dokumentom „*Naputci za računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo*“ koji je sastavni dio rješenja. Navedenim je rješenjem HT-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom, određen sadržaj i način prikupljanja računovodstvenih informacija te način sastavljanja regulatornih financijskih izvještaja u cilju osiguranja jednakih i transparentnih uvjeta tržišnog natjecanja za sve sudionike na tržištu elektroničkih komunikacija. Naime, aktivnosti HT-a, za koje je proglašen operatorom sa značajnom tržišnom snagom, podijeljene su u posebne poslovne cjeline čime je omogućena analiza informacija iz službenog računovodstvenog sustava HT-a za regulatorne potrebe.

Navedeno omogućava provjeru provođenja regulatornih obveza transparentnosti i nediskriminacije, odnosno sprječava diskriminaciju i narušavanje tržišnog natjecanja zbog previsokih veleprodajnih cijena, diskriminacije pri određivanju cijena, međusobnog subvencioniranja i/ili neefikasnog poslovanja HT-a.

Obzirom da je uspostavljanje sustava računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva složen i vremenski zahtjevan proces, rješenjem je određeno da se isti odvija kroz tri faze.

U prvoj fazi, odnosno u kolovozu 2009. godine, završen je proces izdavanja suglasnosti na HT-ovu regulatornu računovodstvenu dokumentaciju temeljenu na povijesnom troškovnom računovodstvu i potpuno raspodijeljenim troškovima. Sukladno načelu

transparentnosti HT je navedenu dokumentaciju dostavio u dvije verzije, jednoj za javnu objavu i drugoj za potrebe HAKOM-a.

U rujnu 2009. godine HAKOM je zaprimio HT-ov detaljni dokument o metodologiji alokacije te nacrt regulatornih financijskih izvještaja i izvještaja o jediničnim troškovima usluga za 2008. godinu temeljene na povijesnom troškovnom računovodstvu i potpuno raspodijeljenim troškovima. Navedeni izvještaji nisu revidirani i javno objavljeni jer je njihov cilj uspostava sustava računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva, uhodavanje uključenih strana u cjelokupni proces i procjena ispravnosti implementacije regulatornih obveza. Nakon analize nacrta regulatornih financijskih izvještaja i detaljnog dokumenta o metodologiji alokacije HAKOM je rezultate iste, koji su uključivali i zahtjev za određenim ispravicima, dostavio HT-u.

Također, u svibnju 2009. godine započet je proces analize HT-ove regulatorne računovodstvene dokumentacije na temelju tekućeg troškovnog računovodstva i dugoročnog inkrementalnog troška u svrhu izdavanja suglasnosti. Rješenjem je predviđeno da se druga faza procesa realizira tijekom 2010. godine kada HT treba dostaviti svoje prve revidirane regulatorne financijske izvještaje i izvještaje o jediničnim troškovima usluga za 2009. godinu temeljene na povijesnom troškovnom računovodstvu i potpuno raspodijeljenim troškovima.

U trećoj fazi procesa HT je obavezan za 2011. godinu te za svaku sljedeću godinu dostaviti revidirane izvještaje za prethodnu financijsku godinu temeljene na tekućem troškovnom računovodstvu i dugoročnom inkrementalnom trošku.

HAKOM smatra da će provedba računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva kroz povećanje transparentnosti regulatornih postupaka i osiguravanje jednakih uvjeta poslovanja za sve sudionike na tržištu pridonijeti većoj stabilnosti i daljnjem razvoju tržišnog natjecanja.

#### **4.2.2. Troškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom**

HAKOM je u srpnju 2009. godine započeo proces pripreme vezane uz provedbu projekta „Troškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom“. Glavni cilj navedenog projekta je kreiranje, izrada i primjena troškovnih modela u svrhu dobivanja pouzdanih informacija za izračun cijena veleprodajnih usluga navedenih u standardnim ponudama operatora sa značajnom tržišnom snagom na tržištima na kojima je određena regulatorna obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva. Također, kao dio razvoja obveze pružanja univerzalnih usluga u RH, HAKOM unutar ovog projekta planira izraditi i troškovni model za izračun neto troškova obveze pružanja univerzalnih usluga.

U srpnju 2009. godine objavljeno je javno nadmetanje za konzultantske usluge za izradu navedenih troškovnih modela. Međutim, obzirom da je Državna komisija za kontrolu postupka javne nabave iz niza nerazumljivih razloga poništila Odluku o odabiru, HAKOM je podnio tužbu Upravnom sudu RH. HAKOM se nada da će u prvoj polovici 2010. godine, započeti s provedbom projekta „Troškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom“, bilo na temelju presude Upravnog suda RH, bilo ponovljenim nadmetanjem.

HAKOM smatra da će provedba projekta djelovati na povećanje transparentnosti odnosno povećanje povjerenja u financijske pokazatelje SMP (Significant Market Power) operatora čime će se ostvariti pozitivan utjecaj na razvoj konkurentnosti cjelokupnog tržišta.

### **4.3. TELEVIZIJSKE MREŽE**

U 2009. godini HAKOM je nastavio intenzivan rad na planiranju i osiguravanju uvjeta za puštanje u rad DTV mreža u skladu sa Strategijom prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u Republici Hrvatskoj te pripremama za isključivanje odašiljača i pretvarača analogne televizije (dalje u tekstu: ATV) koje će se provesti u 2010. godini.

HAKOM je međunarodno uskladio frekvencije za DVB-T (Digital Video Broadcasting - Terrestrial) mreže Svežnja D koje su namijenjene za odašiljanje programa digitalne televizije za lokalne i regionalne televizijske nakladnike te uvođenje novih sadržaja po digitalnim regijama.

Nastavljen je eksperimentalni rad DVB-T HDTV svežnja, odnosno emitiranje televizije visoke kakvoće u Zagrebu, Splitu, Rijeci i Osijeku. Početkom 2009. godine izdane su dozvole temeljem kojih je provedeno eksperimentalno emitiranje DVB-H, najprije u Zagrebu, a zatim i u Rijeci.

Planiranje analogne televizije nastavljeno je prilagođenjem prethodnog planiranja postojećih TV mreža, odnosno zamjene postojećih kanala analognih TV odašiljača, kako bi se oslobodio radiofrekvencijski spektar za daljnje uvođenje digitalne televizije.

Početkom 2009. godine izrađena je natječajna dokumentacija i raspisan javni natječaj za izdavanje pojedinačne dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra za digitalnu televiziju na području RH (DVB-T Svežnji A i B).

Javni natječaj za izdavanje pojedinačne dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra za pružanje usluge upravljanja elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije za Svežanj A i Svežanj B na području RH uspješno je proveden te je u travnju 2009. odabran nositelj dozvole, tvrtka Odašiljači i veze d.o.o., prvi operator DVB-T mreže u RH. Izdavanjem navedene dozvole osiguran je prelazak s analognog na digitalno odašiljanje postojećih programa na državnoj razini (HRT1, HRT2, Nova TV i RTL) te su osigurani tehnički preduvjeti za šest novih programa digitalne televizije na državnoj razini.

Do kraja 2009. godine, temeljem izdane dozvole osigurana je pokrivenost stanovnika 96 posto za Svežanj A i 91 posto za Svežanj B na području RH.

U posljednjem tromjesečju 2009. godine HAKOM je izradio natječajnu dokumentaciju i pokrenuo postupak provedbe pet javnih natječaja za izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra za digitalnu televiziju za MUX D u digitalnim regijama D5, D1, D3, D7 i D9. Nakon provedbe natječaja, izdavanjem dozvola osigurat će se preduvjet za prelazak s analognog na digitalno odašiljanje programa nakladnika na razini nižoj od državne u navedenim digitalnim regijama te mogućnost uvođenja novih sadržaja u navedenim regijama. U prvom tromjesečju 2010. slijedi raspisivanje natječaja i za preostale digitalne regije.

Kroz suradnju s Agencijom za elektroničke medije (u daljnjem tekstu: AEM) HAKOM je redovito dostavljao tehničke parametre za obnovu postojećih koncesija za djelatnost televizije. U sklopu upravno-pravnog postupka, obrade zahtjeva za izdavanje dozvola,

redovito su obavljani poslovi kontrole projekata i parametara iz zahtjeva sukladno definiranim parametrima TV radijskih postaja, a po potrebi i njihova korekcija.

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

Na nacionalnoj razini HAKOM je obradio veliki broj zahtjeva koncesionara i operatora mreže za izmjenu uvjeta uporabe TV/DVB-T radijskih postaja te upita Agencije za elektroničke medije po pitanju tehničkih parametara.

U sklopu međunarodne koordinacije, redovito su analizirane radijske postaje objavljene preko ITU BRIFIC objave. Pokrenut je postupak međunarodnog usklađivanja hrvatskih neusklađenih DVB-T postaja sa susjednim zemljama te je obavljena analiza većeg broja koordinacijskih zahtjeva, DVB-T postaja, administracija Austrije, Bosne i Hercegovine, Mađarske, Slovenije i Srbije. Uspješno je završeno usklađivanje kanala za DVB-T postaje za mrežu multipleksa MUX D.

#### **4.4. RADIJSKE MREŽE**

Unatoč velikoj zagušenosti FM (Frequency Modulation) (VHF II) (Very High Frequency) radiofrekvencijskog dijela spektra, HAKOM je intenzivno nastavio postupak planiranja radijskih postaja FM mreža kako bi se osiguralo poboljšanje pokrivenosti postojećih nakladnika te osigurale frekvencije za nove koncesije.

Obraden je veći broj zahtjeva radijskih nakladnika pretežno vezanih uz poboljšanje čujnosti ili mogućnosti izmjene tehničkih parametra. Tijekom 2009. godine dodijeljeni su novi programski identifikacijski kodovi (PI kod) svim radijskim nakladnicima.

Na temelju uspješno provedenih postupaka međunarodnog usklađivanja osigurana su znatnija poboljšanja u pokrivanju mreža nakladnika na državnoj razini.

Također, nastavljani su poslovi vezani za radiodifuziju zvuka na srednjem i kratkom valu.

U drugoj polovici 2009. godine započeto je planiranje mreža digitalnog radija na području RH u frekvencijskom području VHF III, koje bi se prema postojećim planovima mogle koristiti za DAB (Digital Audio Broadcasting), DAB+ (nadograđeni Digital Audio Broadcasting) ili DMB (Digital Multimedia Broadcasting).

Tijekom 2009. godine nastavljeno je eksperimentalno emitiranje digitalnog radije u DAB i DRM (Digital Radio Mondiale) standardu.

Kako bi se razmotrile mogućnosti uvođenja digitalnog radija te donijeli zaključci i osnovne smjernice koje bi poslužile za donošenje strateške odluke o uvođenju digitalnog radija i odabira „hrvatskoga standarda“, HAKOM je pokrenuo Forum o digitalnom radiju koji okuplja stručnjake različitih profila i iz različitih institucija.

U sklopu pripreme i izrade podzakonskih propisa, HAKOM je izradio pored niza pravilnika i Plan dodjele radijskih frekvencija za službe zemaljske radiodifuzije u frekvencijskim pojasevima 148,5 kHz – 1492,0 MHz.

Kroz suradnju s AEM-om HAKOM je redovito dostavljao tehničke parametre za raspisivanje natječaja za obavljanje djelatnosti radija, kao i odgovore na upite o postojanju tehničkih uvjeta za raspisivanje koncesija na pojedenim područjima.

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

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

Nastavljen je postupak međunarodnog usklađivanja radijskih postaja sa susjednim zemljama Austrijom, Bosnom i Hercegovinom, Crnom Gorom, Mađarskom, Italijom, Slovenijom i Srbijom.

#### **4.5. RADIOKOMUNIKACIJSKE MREŽE**

U okviru svojih nadležnosti, HAKOM obavlja poslove upravljanja radiofrekvencijskim spektrom namijenjenim za javne pokretne, privatne pokretne, mikrovalne i satelitske mreže. Na domaćoj razini to znači planiranje i pripremu tehničkih parametara za izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra i održavanje baze podataka o radijskim postajama, dok se na međunarodnom nivou to odnosi na usklađivanje uporabe radiofrekvencijskog spektra u skladu s vrijedećim odlukama i preporukama CEPT-a te vrijedećim međunarodnim sporazumima.

U cilju što veće harmonizacije uporabe radiofrekvencijskog spektra, usklađivanja s europskom regulativom i što lakšeg kolanja uređaja koji koriste radiofrekvencijski spektar na području CEPT-a (European Conference of Postal and Telecommunications Administrations), HAKOM je tijekom 2009. izdao deset novih općih dozvola, izmijenio dvije postojeće te povukao dvije opće dozvole.

Također, na internetskim stranicama HAKOMA je krajem 2009. provedena godišnja javna rasprava o prijedlogu izmjena i dopuna Tablice namjene radiofrekvencijskog spektra, nakon čega je izmijenjeni i dopunjeni prijedlog Tablice upućen u Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture (u daljnjem u tekstu: MMPI) na objavu.

##### **4.5.1. Javne pokretne mreže**

U okviru redovitih poslova vezanih uz javne pokretne mreže tijekom 2009. godine HAKOM je zaprimao prijave osnovnih postaja od operatora te nakon provjere dostavljenih podataka izdavao potvrde o usklađenosti za te osnovne postaje. Pri provjeri dostavljenih podataka i izračunima vezanim uz zračenja osnovnih postaja, posebna pozornost se obraća na područja povećane osjetljivosti (stambena naselja, škole, vrtići, bolnice i sl.) te se po potrebi u suradnji s nadzorom vrše dodatna mjerenja.

Tijekom 2009. godine su, prije isteka dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra za VIPnet i T-Mobile, provedene javne rasprave o izdavanju novih dozvola. Nove dozvole postojećim operatorima su izdane VIPnetu u srpnju, a T-Mobile-u u rujnu i tehnološki su neutralne.

Također, provedena je javna rasprava o budućoj uporabi GSM (Global System for Mobile Telecommunications) frekvencijskog područja. Sukladno tome, donesen je novi plan

dodjele za frekvencijska područja na 900 MHz i 1800 MHz kojim se omogućava uporaba i GSM i UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) tehnologija u tim frekvencijskim područjima.

Na bilateralnom sastanku s administracijom Bosne i Hercegovine, HAKOM je potpisao sporazume o raspodjeli preferencijalnih kanala za sustave GSM-R (Global System for Mobile Communications on Railways) i E-GSM (Extended Global System for Mobile Communication).

#### **4.5.2. Privatne pokretne mreže**

U okviru redovitih poslova vezanih uz privatne pokretne mreže tijekom 2009. godine HAKOM je planirao uporabu radiofrekvencijskog spektra za tu namjenu. Također, međunarodna koordinacija se odvijala prema HCM (Harmonised Calculation Method) sporazumu te su rješavani zahtjevi susjednih zemalja potpisnica.

U skladu sa ZEK-om, za službe od posebnog značaja koje upotrebljavaju radiofrekvencijske pojaseve koji su namijenjeni za civilnu i vojnu uporabu, počela su se izdavati odobrenja za uporabu radiofrekvencijskog spektra.

#### **4.5.3. Mikrovalne i satelitske mreže**

U okviru redovitih poslova vezanih uz mikrovalne mreže, tijekom 2009. godine HAKOM je planirao uporabu radiofrekvencijskog spektra kroz pripremanje tehničkih parametara za izdavanje dozvola. Međunarodno usklađivanje je obavljano prema HCM sporazumu.

U ožujku 2009. je obavljeno usklađenje prijašnjih koncesija za nepokretni bežični pristup sa ZEK-om te su operatorima izdane tehnološki neutralne dozvole. Zajedno s izmjenama Tablice namjene radiofrekvencijskog spektra, time je omogućena uporaba tog dijela radiofrekvencijskog spektra i za pokretne primjene, za što su operatori ranije iskazivali interes.

Pripremljene su natječajne dokumentacije, provedeni postupci natječaja i dodijeljen radiofrekvencijski spektar za širokopojasni bežični pristup na područjima Osječko-baranjske županije, Grada Zagreba, Dubrovačko-neretvanske županije te regiju koja se sastoji od Krapinsko-zagorske, Varaždinske, Koprivničko-križevačke i Virovitičko-podravске županije.

Na bilateralnom sastanku s administracijom Bosne i Hercegovine HAKOM je potpisao sporazume o raspodjeli preferencijalnih kanala za širokopojasne bežične sustave na 3.5 GHz, 26 GHz i 28 GHz.

Sukladno procedurama ITU-a stručna služba HAKOM-a je analizirala i odgovarala na koordinacijske zahtjeve drugih država, vezano uz satelitske mreže.

Stručna služba HAKOM-a je obavila opsežne pripreme i sudjelovala na sastanku s predstavnicima Češke, Mađarske i Slovačke, vezano uz korištenje zajedničke BSS pozicije s obzirom na iskazani interes. Odlučeno je da se neće ulaziti u pregovore dok se ne budu znali točni ulazni parametri.



## **4.6. UPRAVLJANJE ADRESNIM I BROJEVNIM PROSTOROM**

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

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

### **4.6.1. Upravljanje adresnim i brojevnim prostorom**

Djelotvorno, razložno i ravnopravno upravljanje adresnim i brojevnim prostorom u RH je jedna od bitnih zadaća HAKOM-a. Samo dodjelom adresa i brojeva operatorima na transparentan, objektivan, ravnopravan i nepristran način, u svakom trenutku, omogućava svim sudionicima ravnopravnu „utakmicu“ na tržištu elektroničkih komunikacija koja dovodi do bolje konkurentnosti tržišta. Stoga je u 2009. godini donesen novi Plan numeriranja (N.N. 154/09) kojim se prilagođava uporaba brojevnog prostora novim uslugama (npr. uporaba osobnog broja). Također, donesenim Planom numeriranja osigurani su posebni nizovi brojeva za neke usluge s dodanom vrijednosti kako bi se korisnicima tih brojeva mogla osigurati jednostavna mogućnost zaštite od možebitnih zloraba tih brojeva (npr. usluge s dodanom vrijednosti za odrasle, djecu te nagradne igre). Skupa s operatorima riješeni su problemi preklapanja numeracije vezano za usmjeravanja prometa prema brojevima za usluge s dodanom vrijednosti, osiguran je prelazak postojeće numeracije za hitne službe (92, 93, 94) na predloženu (192, 193 i 194). U siječnju je izvršena integracija novog programa za obradu zahtjeva za primarnu dodjelu adresa i brojeva i obradu godišnjih računa, odnosno naplata naknade za pravo uporabe adresa i brojeva prema Pravilniku o plaćanju naknada za uporabu adresa i brojeva za MMPI te prema Pravilniku o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a .

### **4.6.2. Prijenos broja**

U svrhu otklona zapreka ulaska novih sudionika tržišta osobito je bitno omogućiti uslugu prijenosa broja svim korisnicima usluga. Da bi ova usluga dovela do svog konačno cilja, jednostavan i brz prijenos broja za krajnjeg korisnika, HAKOM je i u 2009.g. veći dio aktivnosti, vezano za ovu problematiku, usmjerio na poboljšanje procesa prijenosa broja i to na način da je HAKOM posebnu pozornost „posvetio“ administrativnom postupku prijenosa broja kako bi se korisnicima omogućio što jednostavniji postupak promjene operatora. Stoga je HAKOM u 2009. godini pristupio izmjeni procesa prenosivosti broja, a nakon održane javne rasprave i obrade komentara, donio novi Pravilnik o prenosivosti broja. Rezultat poboljšanja procesa je vidljiv iz pokazatelja o količini prenesenih brojeva u 2009.g., tj. porast u odnosu na 2008. je 33 posto u nepokretnoj mreži i 66 posto u mreži pokretnih komunikacija. Nadalje, ovaj podatak ukazuje da su korisnici postali svjesniji korištenja svog korisničkog prava, tj. mogućnošću prijenosa broja, a samim time i mogućnošću odabira operatora koji ima najbolju ponudu prilagođenu njihovim potrebama. Definirana je procjena nadogradnje sustava CABP-a i pripremljenija je dokumentacija u svezi odabira pružatelja usluge održavanja hardvera CABP.

Tijekom 2009. godine doneseno su 134 odluke o primarnoj dodjeli adresa i brojeva, izdana su 492 računa za naknadu adresa i brojeva.

HAKOM je u prošloj godini prigodom prijenosa broja napravio 2987 intervencija u proceduru prijenosa broja radi ubrzavanja procesa prijenosa broja ili procesa odustajanja od zahtjeva za prijenos broja kako bi, što je moguće više, zadovoljio zahtjeve korisnika navedene usluge.

#### **4.7. KOMUNIKACIJSKA INFRASTRUKTURA I UVJETI GRADNJE**

Rad HAKOM-a u 2009. godini u prvom redu bio je usmjeren na ostvarivanje utvrđenih načela i ciljeva elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme u okviru čega je poseban naglasak stavljen na uvjete gradnje, korištenje općeg dobra na temelju prava puta, zajedničkom korištenju komunikacijske infrastrukture i radijske opreme i telekomunikacijske opreme (dalje u tekstu: RiTT).

##### **4.7.1. Gradnja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme**

Problematika uvjeta gradnje obuhvaća poslove izdavanja uvjeta gradnje odnosno potvrda idejnog projekta, ocjene idejnih projekata, usklađenost glavnih projekata s uvjetima gradnje odnosno idejnim projektom, sudjelovanje u radu povjerenstava za tehnički pregled građevina, sudjelovanje u ocjeni idejnih i glavnih projekata u postupcima izdavanja lokacijskih i građevinskih dozvola, davanje smjernica/zahtjeva za sadržaj dokumenata prostornog planiranja u dijelu planiranja elektroničkih komunikacija i sudjelovanje na prethodnim i javnim raspravama prostornih planova. Tijekom izvještajnog perioda obrađivano je 4.426 predmeta i pri tome su izdana ukupno 4.131 dokumenta.

U ispunjavanju zakonske obveze poticanja razvoja telekomunikacija HAKOM je poduzeo niz aktivnosti kako bi se stvorile pretpostavke za brz i neometan razvitak mreža pokretnih komunikacija svih operatora kao i stvaranja pretpostavki za građenje kvalitetnih kabelskih kanalizacija kroz planiranje prostora kao što su:

- potpisan Memorandum o suradnji u planiranju, pripremi i izgradnji komunikacijske infrastrukture između sva tri operatora pokretnih komunikacija,
- sudjelovanje u izmjenama i dopunama županijskih prostornih planova vezano na utvrđivanje telekomunikacijskih zona,
- izrada nacrti i pokretanje zajedničkog korištenje komunikacijske infrastrukture za tipizirane antenske stupove za postavu više antenskih sustava i usmjerenih radioveza operatora pokretnih komunikacija,
- izrada i stavljanje na snagu Pravilnika o tehničkim uvjetima za elektroničku komunikacijsku mrežu poslovnih i stambenih zgrada,
- optimizacija internih procesa kako bi se ubrzalo izdavanje akata za građenje, uporabu i uklanjanje građevina.

##### **4.7.2. Korištenje općeg dobra i nekretnina na temelju prava puta**

Donošenjem pravilnika o potvrdi i naknadi za pravo puta HAKOM je započeo izdavanje potvrda o pravu puta. Od donošenja pravilnika pa do kraja godine obrađeno je **18** zahtjeva za izdavanje potvrda o pravu puta. Izdano je **947** potvrda o pravu puta za **91 km** kabelske kanalizacije, a za što infrastrukturni operator ima obvezu plaćanja naknade za pravo puta **276.000 kn** godišnje. Osnovna poteškoća kod izdavanja potvrda o pravu puta je nesređenost vlasničkih knjiga što rezultira time da infrastrukturni operator ne može u potpunosti ishoditi potvrdu o pravu puta na cijeloj trasi u kontinuitetu. Često evidentirani

vlasnik nekretnine koji bi trebao ostvariti pravo naknade više nije u naravi vlasnik ili se potvrda ne može izdati.

Potvrda o pravu puta omogućuje infrastrukturnom operatoru da pokrene postupak uzakonjenja, odnosno sređivanje stanja s operatorima korisnicima na tim trasama te se na tom segmentu očekuje znatan porast obima posla. To je zamijećeno potkraj godine jer je znatno povećan broj prijava o neovlaštenom upadu i korištenju kabelaške kanalizacije bez sklopljenog ugovora s operatorima korisnicima.

S obzirom da jedan infrastrukturni operator planira u sljedećem razdoblju značajno povećati broj zahtjeva za potvrdama o pravu puta (HT-ova planirana dinamika je 150 km trase mjesečno) HAKOM je redefinirao cijeli proces i započeo pripremu informatizacije toga procesa kako bi u budućnosti mogao odgovoriti na zahtjeve tržišta.

#### **4.7.3. Zajedničko korištenje komunikacijske infrastrukture i povezane opreme**

U 2009. godini obavljani su sljedeći poslovi:

- posredovanje u sporovima između infrastrukturnog operatora i operatora korisnika,
- utvrđivanje stvarnog stanja kod slučajeva zajedničkog korištenja izgrađene komunikacijske infrastrukture i povezane opreme,
- prikupljanje podataka o infrastrukturi i povezanoj opremi infrastrukturnih operatora,
- sudjelovanje u radu stručnih komisija i davanje stručnih mišljenja iz djelokruga rada,
- sudjelovanje u radu i izradi pravilnika:
  - ✓ Pravilnik o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme,
  - ✓ Pravilnik o potvrdi i naknadi za pravo puta,
  - ✓ Pravilnik o načinu i uvjetima određivanja zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, zaštitne zone radijskog koridora te obveze investitora radova ili građevine.

Nakon donošenja Pravilnika o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture (dalje u tekstu: EKI) i povezane opreme, gotovo je u potpunosti eliminiran negativni odgovor infrastrukturnog operatora o nemogućnosti realizacije zahtjeva operatora korisnika za najam slobodnog prostora u distributivnoj telefonskoj kanalizaciji (dalje u tekstu: DTK). U tom smislu niti HAKOM nije zaprimio pritužbe od strane operatora korisnika vezanih na predmete najma prostora u DTK.

Nastavljajući se na zajedničko korištenje izgrađene EKI i povezane opreme HAKOM je sudjelovao u analizi i izradi prijedloga cijene najma kabelaške kanalizacije na osnovi troškovno orijentirane cijene.

#### **4.7.4. RiTT oprema**

U 2009. godini HAKOM je obavljao poslove izdavanja odobrenja za uvoz i/ili stavljanje na tržište RiTT opreme i ocjenjivanja sukladnosti RiTT opreme, pri čemu je obrađeno 3508 predmeta i u okviru čega je izdano ukupno 6872 dokumenata.

Također su napravljene sve radnje i potrebna usklađenja (izrada novih obrazaca, izrada novih predložaka, izrada cjenika usluga ocjenjivanja sukladnosti, informiranje stranaka itd.) za uspješno provođenje Pravilnika o RiTT opremi koji je stupio na snagu u siječnju 2009. U provođenju odredbi Pravilnika o RiTT opremi uočene su određene nedorečenosti i nejasnoće, pa su u suradnji s MMPI, izrađene upute u obliku najčešće postavljenih pitanja i odgovora kojima se daju tumačenja nejasnih odredbi pravilnika.

Veliku pažnju u prošloj godini HAKOM je posvetio informiranju javnosti. HAKOM je aktualnim informacijama redovito ažurirao sadržaje svojih web stranica, uključujući bazu

podataka RiTT opreme, davao stručna mišljenja i održavao sastanke sa strankama na teme iz djelokruga rada.

Objavljeno je priopćenje za javnost u vezi kupnje putem interneta i uvoza RiTT opreme za vlastite potrebe, a s tom temom se sudjelovalo u emisiji „Potrošački kod“.

#### **4.8. NADZOR I KONTROLA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA**

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

Osim KMS Zagreb, ustrojena su i središta u Osijeku, Splitu i Rijeci, što čini optimum s obzirom na zemljopisne značajke RH. Pored kontrolno-mjernih središta, operativno je i šest kontrolno-mjernih postaja bez posada, a koje su daljinski upravljane iz kontrolno-mjernih središta. Također, HAKOM posjeduje i pet mjernih vozila sposobnih za zadaće mjerenja u RF spektru.

##### **4.8.1. Kontrola radiofrekvencijskog spektra**

Tijekom čitave 2009. godine HAKOM je provodio sustavna mjerenja u RF spektru u svrhu njegove zaštite, kao prirodno ograničenog dobra od interesa za Republiku Hrvatsku. Mjerenjima su obuhvaćene tuzemne i inozemne radijske postaje, odnosno provjeravan je rad domaćih radijskih postaja sukladno propisanim dozvolama ili međunarodno usklađenim tehničkim parametrima za inozemne odašiljače. Mjerenja su obavljena i za potrebe frekvencijskog planiranja i međunarodne koordinacije.

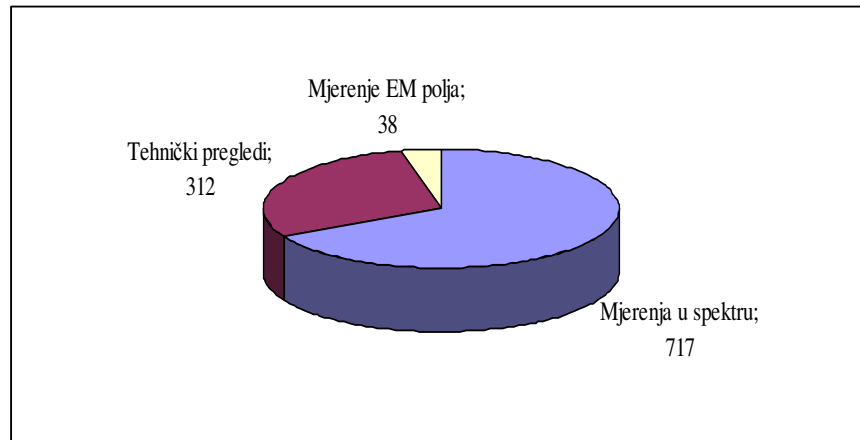
Svakodnevna mjerenja su se provodila iz sva četiri kontrolno-mjerna središta i šest daljinski upravljanih kontrolno-mjernih postaja. Također su periodički obavljena i mjerenja mjernim vozilima na unaprijed određenim lokacijama čime je sustav kontrole spektra bio zaokružen s obzirom na mjerne mogućnosti nepokretnog dijela kontrolno-mjernog sustava.

Prema planu HAKOM-a obavljene su i četiri opsežne mjerne kampanje: mjerenje uvažavanja tehničkih propisa za UKV/FM radijske postaje, uvažavanje rada radijskih postaja u mikrovalnoj vezi sukladno propisanim dozvolama, mjerenje signala za radio i televiziju na obali i priobalnom području s naglaskom na zaštitu od smetnja (posebice na kanalima koji se koriste ili će se koristiti za digitalnu televiziju), i uvažavanje rada radijskih postaja u radiodifuziju sukladno izdanim dozvolama.

Kao najznačajniju izdvajamo ljetnu kampanju mjerenja signala u priobalju što je rezultiralo uvidom u dinamiku promjena odašiljanja signala iz Republike Italije i trenutnoj „čistoći“ frekvencijskih kanala koji se koriste ili će se koristiti za digitalnu televiziju. Osim spomenute mjerne kampanje, treba istaći i mjerenja mikrovalnih veza. Tehnologija ovih uređaja onemogućuje mjerenje mjernim sustavom te ih treba posebno mjeriti. S obzirom da uporaba ovog dijela RF spektra čini nezanemariv dio prihoda državnog proračuna, HAKOM je provjerio rad reprezentativnog uzorka na ukupnom broju ovih radijskih postaja i dao na znanje korisnicima da je kontrola prisutna i moguća.

U sklopu kontrole radiofrekvencijskog spektra za radiodifuziju obavljeno je 312 tehničkih pregleda radijskih postaja za radiodifuziju. Najvećim dijelom su to činile nove DVB-T radijske postaje nositelja dozvole za uporabu spektra (Odašiljači i veze d.o.o.), izdane u sklopu ispunjavanja Vladine Strategije prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u Republici Hrvatskoj. Dinamika puštanja

u rad novih DVB-T radijskih postaja sugerira ispunjavanje cilja zadane pokrivenosti digitalnim televizijskim signalom u RH.



Slika 4.1. Kontrola RF spektra

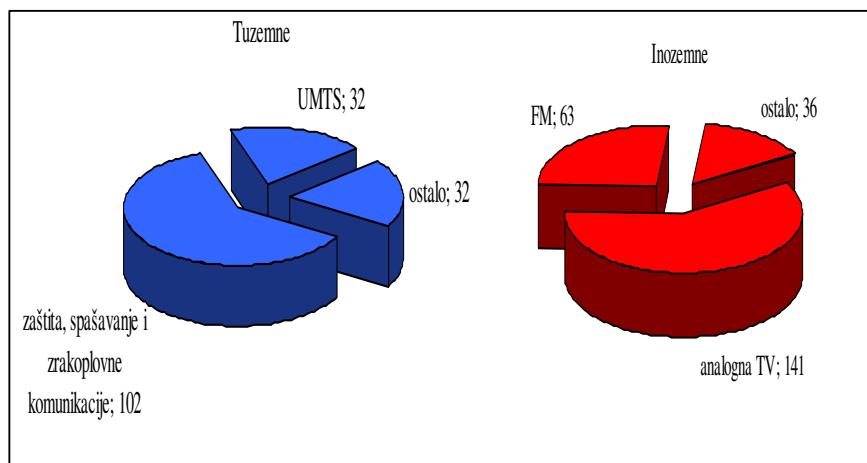
Kontrola RF spektra je uključivala i mjerenja veličina elektromagnetskih polja u svrhu zaštite zdravlja ljudi od njihova djelovanja. Mjerenjima je HAKOM prvenstveno provjeravao rezultate mjerenja dostavljenih od pravnih osoba koje su ovlaštene za obavljanje mjerenja u svrhu izdavanja potvrda o sigurnosti.

#### 4.8.2. Zaštita od smetnja

HAKOM je naročitu pozornost posvetio zaštiti od smetnja u radijskim komunikacijama, posebice tijela državne uprave nadležnog za zaštitu i spašavanje, hitnih služba, pomorskih i zrakoplovnih radijskih komunikacija (koje služe u svrhu sigurnosti ljudskih života) i operatora elektroničkih komunikacija. Osim dodjele apsolutnog prioriteta zadaćama zaštite od smetnja u ovakvim slučajevima, HAKOM je uveo proceduru preventivnih mjera koje uključuju svakodnevna mjerenja sa svih lokacija koja su dio mjernog sustava u frekvencijskim pojasevima koji služe za komunikaciju navedenih službi.

Kao rezultat mjerenja signala na obali i u priobalju, posebice tijekom mjerne kampanje obavljene u ljeto 2009. godine, HAKOM je identificirao talijanske radijske postaje koje odašilju radijski ili televizijski program s neusklađenim tehničkim parametrima te su tom prilikom poslane 202 međunarodne prijave smetnja talijanskoj administraciji.

U 2010. godini je uočena tendencija razvoja porasta broja smetnja u frekvencijskom području za UMTS. Razlog je povećanje broja osnovnih postaja operatora elektroničkih komunikacija, a smetnje su najvećim dijelom uzrokovane neispravnom tehničkom opremom fizičkih osoba. Sve prijavljene smetnje su uklonjene.

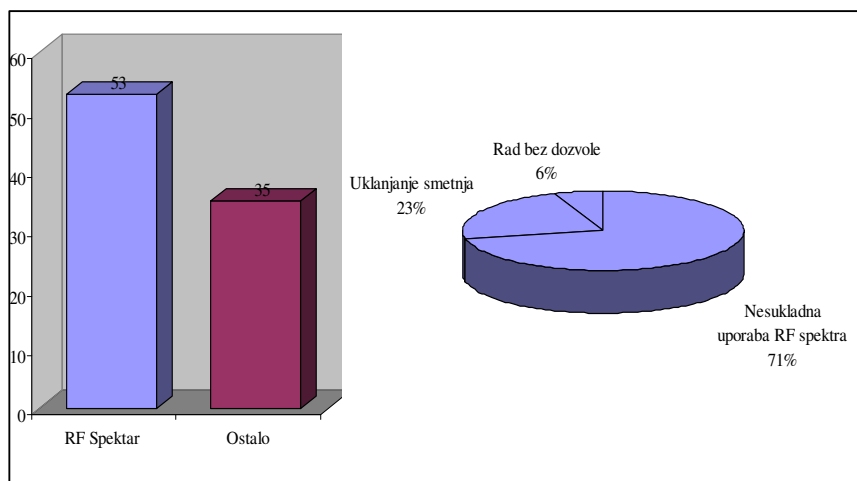


Slika 4.2. Smetnje

#### 4.9. STRUČNI NADZOR

U nadležnosti HAKOM-a je stručni nadzor nad primjenom ZEK-a i propisima donesenim na njegovu temelju, kao i odluka koje donosi Vijeće.

U 2009. godini HAKOM je intenzivirao rad stručne službe i nadzornika elektroničkih komunikacija u nadzoru čitavog tržišta što je rezultiralo pozitivnim pomacima u ponašanju sudionika na tržištu. Broj stručnih nadzora je povećan u odnosu na 2008. godinu te ih je u 2009. godini obavljeno 88. Od 53 predmeta koji se tiču uporabe radiofrekvencijskog spektra, najveći broj čini uporaba radijskih postaja nesukladnih s tehničkim propisima ili izdanim dozvolama za uporabu spektra. Zatim slijede smetnje koje su uklonjene kroz postupak stručnog nadzora, a najmanji dio čine slučajevi neovlaštene uporabe spektra, odnosno rada bez propisane dozvole.



Slika 4.3. Struktura stručnih nadzora

Ovakva struktura slučajeva rješavanih kroz postupke stručnog nadzora je očekivana. Mali broj slučajeva neovlaštene uporabe spektra u pojedinom frekvencijskom području u odnosu na nesukladnu uporabu (koja može biti uzrokovana kvarom i nemarom, a ne nužno namjerom), dokazuje uspješnost preventivnog djelovanja kroz poslove kontrole radiofrekvencijskog spektra. U svim slučajevima neovlaštene uporabe spektra nadzornici su izdali i prekršajne naloge u skladu sa ZEK-om.

HAKOM je pooštrio i nadzor u području elektroničke komunikacijske infrastrukture, mreža i usluga, tržišnog natjecanja te zaštite prava korisnika usluga i potrošača. Također je posebna pažnja posvećena i svim slučajevima u kojima su postojale indicije da se krše ili ne ispunjavaju odluke Vijeća.

Pozornost je usmjerena i na operatore usluga s dodanom vrijednosti. Od načina njihova oglašavanja u medijima do pružanja same usluge. Usluge u kojima je utvrđeno kršenje zakonskih odredbi, i koje je HAKOM rješenjima onemogućio, dokazale su sinergijski učinak između slučajeva rješavanja sporova između pretplatnika i operatora i nadzora tržišta. Pretplatnici koji se opravdano žale na iznos zaduženja prema operatoru, HAKOM-u daju indicije o mogućim kršenjima zakonskih odredbi operatora usluga s dodanom vrijednosti. Nakon provedenog postupka stručnog nadzora i izdanog rješenja HAKOM onemogućava daljnje pružanje usluge u takvom obliku i istovremeno olakšava rješavanje sporova između pretplatnika i operatora.

## **5. REGULACIJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA**

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

1. Proaktivno - davanje inicijativa za daljnji razvoj tržišta poštanskih usluga.
2. Korektivno - djelovanje u vidu reagiranja na uočene pojave i tendencije razvoja na tržištu poštanskih usluga.

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

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

### **5.1. POSLOVI HAKOM-a U PODRUČJU POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA**

Do stupanja na snagu ZPU-a u nadležnosti HAKOM-a bili su poslovi regulacije tržišta poštanskih i kurirskih usluga. Stupanjem na snagu ZPU-a, u srpnju 2009. godine nadležnost HAKOM-a je sužena samo na regulaciju poštanskog tržišta i obavljanja poštanskih usluga. Međutim, ZPU-om je posebna pozornost posvećena daljnjem jačanju neovisnosti HAKOM-a, poboljšanju djelotvornosti njegova rada i ustrojstva te nadzornih ovlasti, daljnjoj liberalizaciji tržišta poštanskih usluga, bržem i jednostavnijem stjecanju prava na obavljanje poštanskih usluga, a osobito univerzalnih poštanskih usluga, povećanju odgovornosti davatelja poštanskih usluga te djelotvornijem i kvalitetnijem mehanizmu zaštite prava korisnika poštanskih usluga.

### **5.2. REGULATORNE AKTIVNOSTI U PODRUČJU POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA**

Najznačajniji poslovi HAKOM-a iz područja poštanskih i kurirskih usluga u 2009. godini odnosili su se na postupak određivanja cijena rezerviranih poštanskih usluga, obavljanje stručnog nadzora nad primjenom odredaba ZOP-a, odnosno ZPU-a, postupak davanja suglasnosti na opći akt HP-a o pristupu javnoj poštanskoj mreži, provođenje i prezentacija projekta „Istraživanje o zadovoljstvu i korištenju poštanskih i kurirskih usluga u RH - I dio“, razdvajanje poslovnih aktivnosti odnosno raspodjelu prihoda i troškova HP-a, praćenje tržišta poštanskih i kurirskih usluga u RH, prikupljanje i obrada statističkih podataka o tržištu te davanje suglasnosti na opće uvjete HP-a.



### **5.2.1. Praćenje poslovanja i ispunjavanja obveza davatelja usluga**

U 2009. godini HAKOM nije zaprimio niti jedan zahtjev za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga, pa stoga nije izdana niti jedna dozvola za obavljanje tih usluga.

Temeljem ZOP-a i ZPU-a za obavljanje poštanskih usluga koje nisu univerzalne, a temeljem ZOP-a i za obavljanje kurirskih usluga, pravna osoba mora podnijeti pisanu prijavu HAKOM-u. Na početku 2009. godine HAKOM-u je bilo evidentirano ukupno šesnaest prijavljenih davatelja poštanskih i kurirskih usluga. Od toga ih je četrnaest bilo aktivnih. Na kraju godine evidentirano je 19 davatelja ostalih poštanskih usluga.

Stupanjem na snagu ZPU svi davatelji poštanskih usluga bili su obvezni uskladiti uvjete za stjecanje prava obavljanja poštanskih usluga na temelju prijave u skladu s odredbama ZPU-a. Tijekom 2009. godine 14 davatelja poštanskih usluga je dostavilo prijave za usklađenje poslovanja s odredbama ZPU-a, a 5 novih davatelja je podnijelo HAKOM-u prijavu za obavljanje ostalih poštanskih usluga. Osim usklađenja poslovanja u skladu sa ZUP-om, davatelji su dostavili i usklađene opće uvjete za obavljanje poštanskih usluga. Sukladno odredbama ZPU-a, HAKOM više ne daje prethodne suglasnosti za opće uvjete davatelja poštanskih usluga, već iste samo prima na znanje.

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

Do rujna 2009. godine HP je primjenjivao cijene rezerviranih poštanskih usluga određene privremenim rješenjem HAKOM-a u studenom 2008. godine. Privremeno rješenje HAKOM-a je doneseno nakon izmjena Pravilnika o općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga kojima su ukinute dotadašnje stope mase pisama, odnosno kojima je gornja granica prve stope mase pisama s dotadašnjih 20 grama pomaknuta na 50 grama. HAKOM je u rujnu 2009. godine, nakon dostavljanja Elaborata o utjecaju promjena stopa mase pisama na promjenu cijene usluge te izračuna cijena rezerviranih usluga od strane HP-a, ukinuo gore navedeno privremeno rješenje i zamijenio ga konačnim rješenjem.

ZOP je propisivao HP-u računovodstveno vođenja rezerviranih poštanskih usluga, za svaku uslugu, odvojeno od nerezerviranih poštanskih usluga, a u okviru nerezerviranih poštanskih usluga računovodstveno vođenje univerzalnih poštanskih usluga odvojeno od poštanskih usluga koje nisu univerzalne i kurirskih usluga. ZPU, koji je stupio na snagu u srpnju 2009. godine, tu je obvezu dodatno proširio u okviru propisivanja obavljanja računovodstvenih poslova. Osim toga, temeljem rješenja Vijeća za poštanske usluge od iz prosinca 2005. godine, HP je obavezan osigurati razdvajanje poslovnih aktivnosti u pogledu njihovog obračuna te primijeniti organizacijske i računovodstvene mjere koje omogućavaju nedvojbeno utvrđivanje i redovito praćenje prihoda i rashoda po svakoj vrsti usluga koju obavlja. U 2009. godini HP je, u okviru dostavljanja podataka za odobravanje cijena rezerviranih usluga, dostavio podatke o raspodjeli prihoda i troškova za 2008. godinu. Prema dostavljenim podacima vidljivo je da je HP primijenio novi način raspodjele prihoda i troškova (uključivanjem norma minuta kao glavnog indikatora raspodjele), u odnosu na godinu ranije, u pokušaju ispunjavanja gore navedenih obveza. Međutim, bez obzira na sve poduzete mjere i postupke, vezano uz raspodjelu prihoda i raspodjelu troškova, HP nije u potpunosti ispunio zakonske obveze iz članka 34. ZPU-a.

HP je, sukladno Pravilniku o općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga (dalje u tekstu: Pravilnik), u travnju 2009. godine dostavio HAKOM-u Izvješće o kakvoći univerzalnih poštanskih usluga za 2008. godinu (dalje u tekstu: Izvješće). Izvješće

sadržava rezultate provedenih mjerenja kakvoće prijenosa poštanskih pošiljaka u međunarodnom i unutarnjem prometu te podatke o ukupnom broju zaprimljenih i riješenih pritužbi u međunarodnom i unutarnjem poštanskom prometu. Na temelju rezultata dobivenih provedenim mjerenjima (UNEX<sup>TM</sup>, UPU (Universal Postal Union) i AMQM (Automatic Mail Quality Measurement) vidljivo je da kakvoća prijenosa prioritetnih pošiljaka u unutarnjem i međunarodnom prometu nije u skladu s mjerilima propisanim Pravilnikom. Člankom 36. stavkom 1. Pravilnika propisano je da je davatelj univerzalnih poštanskih usluga obavezan svake godine putem neovisnog tijela obaviti petnaestodnevno mjerenje kakvoće prijenosa poštanskih pošiljaka radi utvrđivanja postotka uručenih pošiljaka u smislu članka 35. Pravilnika. HP provedenim javnim natječajem tijekom 2008. godine nije uspio pronaći odgovarajućeg neovisnog mjeritelja za provođenje mjerenja kakvoće u unutarnjem prometu, već je u periodu od 15. studenog do 30. studenog 2008. godine obavio interno mjerenje kakvoće koje su kao mjeritelji provodili radnici HP-a. Takvo mjerenje od strane HAKOM-a nije uzeto kao relevantno za utvrđivanje kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga. HAKOM je dopisom upozorio HP na nužnost obavljanja petnaestodnevnog mjerenja kakvoće prijenosa poštanskih pošiljaka putem neovisnog tijela radi utvrđivanja postotka uručenih pošiljaka u rokovima koji su propisani Pravilnikom. Tek početkom 2009. godine HP je putem javnog natječaja pronašao neovisnog mjeritelja kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga u unutarnjem prometu. Neovisni mjeritelj je u mjesecu ožujku 2009. godine obavio mjerenje, po obavljenom mjerenju je sastavio izvješće koje je dostavio HP-u, a HP je jedan primjerak izvješća dostavio HAKOM-u. Rezultati dobiveni petnaestodnevnom mjerenjem kakvoće univerzalnih poštanskih usluga putem neovisnog tijela slični su rezultatima koji su dobivani tijekom ostalih mjerenja koja se provode ili su se provodila. Ovim mjerenjem je dobiveno da su rezultati prijenosa test prioritetnih pošiljaka na području grad-grad, sjedište istog grada ispod Pravilnikom zadanih 95% u roku D+1 i iznose 62,82%, dok je na ostalim područjima kakvoća prijenosa prioritetnih pošiljaka 90,48%, što je puno bliže zadanim 95%. Rezultat mjerenja prijenosa test neprioritetnih pismovnih pošiljaka pokazuje da je na području grad-grad, sjedište istog grada u propisanom roku D+3 obavljen prienos 90,10% pošiljaka, a što je ispod propisanih 95%. Rezultati mjerenja prijenosa ostalih poštanskih pošiljaka koji su obavljeni metodom audita su u skladu s odredbama Pravilnika kojima su zadani parametri kakvoće. Usporedbom rezultata obavljenih mjerenja u 2009. godini s rezultatima mjerenja iz prijašnjih razdoblja vidljiv je porast kakvoće obavljanja poštanskih usluga i u unutarnjem i u međunarodnom prometu, ali je ta kakvoća još uvijek ispod zadanih zakonskih okvira. Na porast kakvoće utjecale su konkretne mjere i aktivnosti koje je HP provodio tijekom 2008. i 2009. godine kao i stalna upozorenja od strane HAKOM-a na potrebu bolje kakvoće u obavljanju univerzalnih poštanskih usluga.

Sukladno odredbama Pravilnika o poštanskom sustavu javnog operatora (NN, broj 5/05 i 112/08; u daljnjem tekstu: Pravilnik), HP je od HAKOM-a ishodio suglasnosti za zatvaranja, preseljenja i promjene ustrojstva poštanskih ureda, a o namjeri privremenog zatvaranja, privremenog preseljenja i ponovnog otvaranja poštanskih ureda je pravovremeno obavještavao HAKOM. Također, HP je donio odluku o radnom vremenu poštanskih ureda uz prethodnu obavijest HAKOM-a, kako je i propisano odredbama Pravilnika te je pravovremeno i kontinuirano obavještavala HAKOM o svim promjenama radnih vremena poštanskih ureda.

Do stupanja na snagu ZPU-a HAKOM nije dao suglasnost HP-u na prijedlog Pravilnika o pristupu poštanskoj mreži javnog operatora zbog ozbiljnih nedostataka u sadržaju. ZPU-

om je propisano da se pristup mreži javnog operatora regulira u okviru Pravilnika o obavljanju univerzalnih usluga kojeg donosi HAKOM.

### **5.2.3. Praćenje stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga**

Kao i prethodnih godina, HAKOM je i u 2009. godini prikupljao statističke i druge podatke od davatelja poštanskih i kurirskih usluga, odnosno davatelja poštanskih usluga. Dio podataka je prikupljen i u okviru statističkog istraživanja tržišta poštanskih i kurirskih usluga, pokrenutog od EK i EUROSTAT (Europske statističke organizacije) u suradnji s CERP-om (European Committee for Postal Regulation) gdje je HAKOM bio nositelj čitavog projekta u RH. Prikupljene podatke HAKOM je iskoristio za praćenje i usporedbu broja obavljenih usluga, prihoda, broja zaposlenih i ostalih podataka na tržištu, odnosno za uvid u stanje na tržištu poštanskih i kurirskih usluga u RH u odnosu na prethodne godine, ali i za usporedbu tržišta u RH s tržištima poštanskih i kurirskih usluga ostalih zemalja. Pregled razvoja tržišta poštanskih i kurirskih usluga je prikazan u poglavlju 3.

### **5.2.4. Suradnja s dionicima tržišta poštanskih usluga i informiranje javnosti**

U području poštanskih usluga, HAKOM je tijekom 2009. godine aktivno sudjelovao u radu te surađivao sa sljedećim dionicima tržišta poštanskih usluga na nacionalnoj i međunarodnoj razini:

- HP-om,
- Davateljima poštanskih i kurirskih usluga,
- Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture RH,
- Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva RH,
- Ministarstvom vanjskih poslova i europskih integracija RH,
- Središnjim državnim uredom za razvojnu strategiju i koordinaciju fondova EU,
- Hrvatskim zavodom za norme,
- Europskim odborom za poštansku regulaciju (CERP) i sudjelovanje u radu radnih skupina CERP-a,
- Općom upravom za unutarnje tržište i usluge EK
- Svjetskom poštanskom unijom (UPU).

Pored toga, HAKOM vodi i redovito obnavlja baze podataka koje vodi u svrhu obavljanja poslova iz svoje nadležnosti, što obuhvaća i podatke propisane ZPU-om kojim je uređeno područje poštanskih usluga. Te baze podataka su javno dostupne, bez naknade, u elektroničkom obliku na internetskim stranicama HAKOM-a. Također, HAKOM je na svojim internetskim stranicama redovito objavljivao i obnavljao popis davatelja poštanskih i kurirskih usluga, odnosno davatelja poštanskih usluga kao i odluke i druge upravne akte. U 2009. godini, HAKOM je objavio i javnosti predstavio publikaciju „Analiza tržišta poštanskih i kurirskih usluga u Republici Hrvatskoj u 2007. i 2008. godini” u kojoj su objedinjeni podaci o tržištu poštanskih i kurirskih usluga za navedene godine.

### **5.3. Izrada podzakonskih akata**

ZPU-om je propisana obveza HAKOM-a da izradi slijedeće podzakonske akte:

1. Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga (članak 8. stavak 5. ZPU-a),
2. Pravilnik o plaćanju godišnje naknade za obavljanje poslova HAKOM-a (članak 43. stavak 2. ZPU-a),
3. Pravilnik o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika (članak 45. stavak 3. ZPU-a).

Pravilnik o plaćanju godišnje naknade za obavljanje poslova HAKOM-a donesen je u prosincu 2009. godine. Pravilnik o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika poštanskih usluga izmijenjen je i dopunjen odredbama o zaštiti korisnika poštanskih usluga te je u prosincu 2009. godine donesen Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice. Izrada prijedloga Pravilnika o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga započeta je u 2009. godini, a dovršenje i objava predviđena je za prvo tromjesečje 2010. godine.

#### **5.4. Stručni nadzor**

U tijeku 2009. godine stručni nadzor se provodio sukladno odredbama ZOP-a nad poslovanjem tri značajna i dominantna davatelja poštanskih i kurirskih usluga u unutarnjem prometu: HP-Hrvatske pošte d.d., City EX d.o.o. iz Zagreba i LIDER EXPRESS d.o.o. iz Splita. Od tri navedena stručna nadzora do kraja 2009. godine dva su dovršena prema odredbama ZOP-a, a jedan započeti postupak stručnog nadzora je još u tijeku.

Postupak stručnog nadzora nad poslovanjem HP-a bio je usmjeren na nadzor mjerenja kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga, nadzor primjene cijena univerzalnih poštanskih usluga i davanja popusta na te usluge sukladno ZOP-u te izdavanja računa za obavljene usluge.

Trgovačkom društvu CITY EX d.o.o. iz Zagreba izdano je Rješenje poštanskog nadzornika kojim je utvrđeno da usluga koju davatelj naziva „razmjena dokumenata“ nije u skladu s odredbama ZOP-a te mu je naloženo da poštansku uslugu koju obavlja pod nazivom „razmjena dokumenata“ uskladi sa ZPU-om.

ZPU-om je propisano da HAKOM obavlja stručni nadzor nad primjenom odredaba ZPU-a i propisa donesenih na temelju ZPU-a, kojima je uređeno obavljanje poštanskih usluga, kakvoća univerzalnih poštanskih usluga, opći uvjeti davatelja poštanskih usluga, pristup mreži, odobravanje cijena rezerviranih usluga, obavljanje računovodstvenih poslova davatelja poštanskih usluga te nadzor nad provedbom svih pojedinačnih akata koje HAKOM donosi u okviru svoje nadležnosti. Postojeći davatelji poštanskih i/ili kurirskih usluga, temeljem prijelaznih i završnih odredbi ZPU-a, bili su u obvezi opće uvjete obavljanja poštanskih usluga i uvjete za stjecanje prava obavljanja poštanskih usluga na temelju prijave uskladiti sa ZPU-om. Budući se taj postupak usklađivanja postojećih davatelja poštanskih usluga odvijao tijekom druge polovice 2009. godine, stručni nadzori nad tim davateljima poštanskih usluga obaviti će se tijekom 2010. godine.

## **6. ZAŠTITA KORISNIKA**

HAKOM je tijekom 2009. godine nizom aktivnosti u primjeni zakonskih i naročito podzakonskih akata koji su početkom siječnja 2009. godine stupili na snagu, nastojao osigurati još višu razinu zaštite korisnika elektroničkih komunikacija.

Aktivnosti HAKOM-a bile su usmjerene na:

- rješavanje prigovora korisnika u skladu s predloženim mišljenjem novoosnovanog Povjerenstva za zaštitu prava korisnika,
- analizu prigovora kojima su utvrđeni razlozi prigovora i donijete odgovarajuće mjere zaštite korisnika javnih komunikacijskih usluga,
- kontrolu i usuglašavanje općih akata operatora kojima se definira način njihovog poslovanja kao i posebne obveze vezane za zaštitu korisnika elektroničkih komunikacija,
- provođenje radionica s operatorima vezano uz usluge s dodanom vrijednosti,
- preventivno djelovanje kroz edukaciju korisnika putem internetskih stranica uvođenjem nove stranice,
- telefonski kontakt za pomoć, upute i informacije vezane uz konkretne predmete,
- redovno (1-2 puta mjesečno) sudjelovanje u radijskim i televizijskim emisijama,
- provedeno istraživanje o korištenju javnih komunikacijskih usluga i o stavovima korisnika o javnim komunikacijskim uslugama (potrebe i zadovoljstvo korisnika).

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

### **6.1. RJEŠAVANJE SPOROVA IZMEĐU KORISNIKA I OPERATORA**

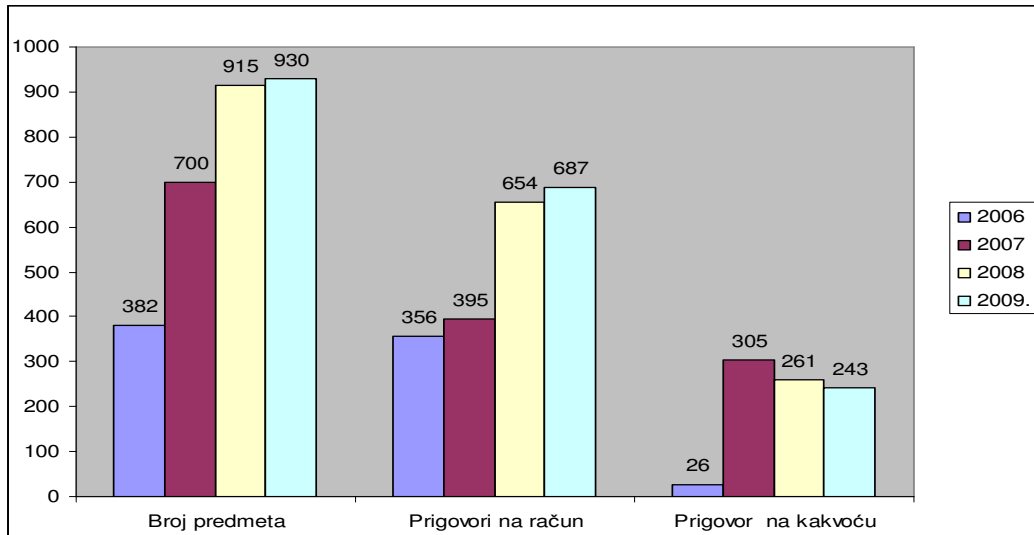
#### **6.1.1. Analiza zaprimljenih prigovora korisnika u 2009. godini**

Od početka 2009. godine u procesu rješavanja prigovora korisnika kao novo savjetodavno tijelo djeluje Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika. Povjerenstvo čini sedam članova od kojih dva predstavnika iz dva Saveza udruga za zaštitu potrošača i pet zaposlenika HAKOM-a. Na osnovu mišljenja Povjerenstva HAKOM rješava sporove i može donijeti za operatore obvezujuće odluke.

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

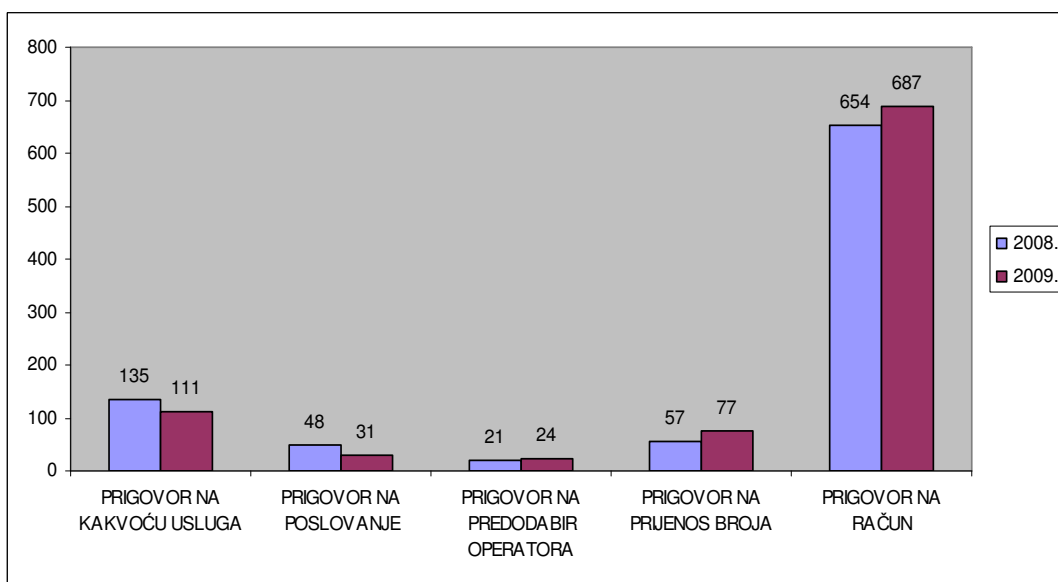
Povećanje broja prigovora (slika 6.1) od 2006. godine s izrazitim skokom u 2007. godini kada su započete prve velike izmjene u tretiranju neregularnih stanja kao i tijekom 2008. godine kada su utvrđena, ali još uvijek ne i do kraja propisana pravila ponašanja, s relativnim ustaljenjem tendencije razvoja u 2009. godini pokazuju da su dotadašnje, kao i provedene preventivne aktivnosti tijekom 2009. godine doprinijele stabilizaciji broja prigovora, iako je povećan broj korisnika javnih komunikacijskih usluga i uveden niz novih usluga i novih operatora. Na osnovu provedenih analiza prigovora HAKOM kroz provedbene mjere djeluje na kritične točke u pružanju usluga i u kratkom roku postiže uklanjanje uočenih propusta. Istovremeno HAKOM prikuplja informacije na osnovu kojih može intervenirati kao regulator.

Prigovori se odnose na: a) prigovore na račune javnih komunikacijskih usluga i b) na kakvoću javnih komunikacijskih usluga. Uočljivo je da se i dalje više od 70 posto prigovora odnosi na ispostavljene račune, ali i da je postotak porasta u 2009. godini u odnosu na prethodnu godinu 5 posto dok prigovori na kakvoću usluga zadržavaju padajuću tendenciju razvoja. S obzirom na niz novih usluga smatramo da je preventivno regulirano pružanje usluga spriječilo značajniji porast broja prigovora.



Slika 6.1. Broj prigovora od 2006. do 2009. godine

Analizom prigovora utvrđeno je da se osim osnovnih vrsta prigovora na račun i kakvoću usluga pojavljuju i prigovori na ponašanje operatora prilikom pružanja usluga te da je radi praćenja i analiza potrebna nova klasifikacija, stoga se uvode prigovori na poslovanje operatora, prigovori na predodabir operatora i prigovori na prijenos broja (slika 6.2.). Zabilježeno je povećanje broja prigovora na prijenos broja od 35 posto što ukazuje na neodgovarajuće ponašanje operatora koje treba dodatno regulirati. Za sve tipove prigovora utvrđeni su odgovarajući postupci za rješavanje.



Slika 6.2. Prigovori prema novoj klasifikaciji

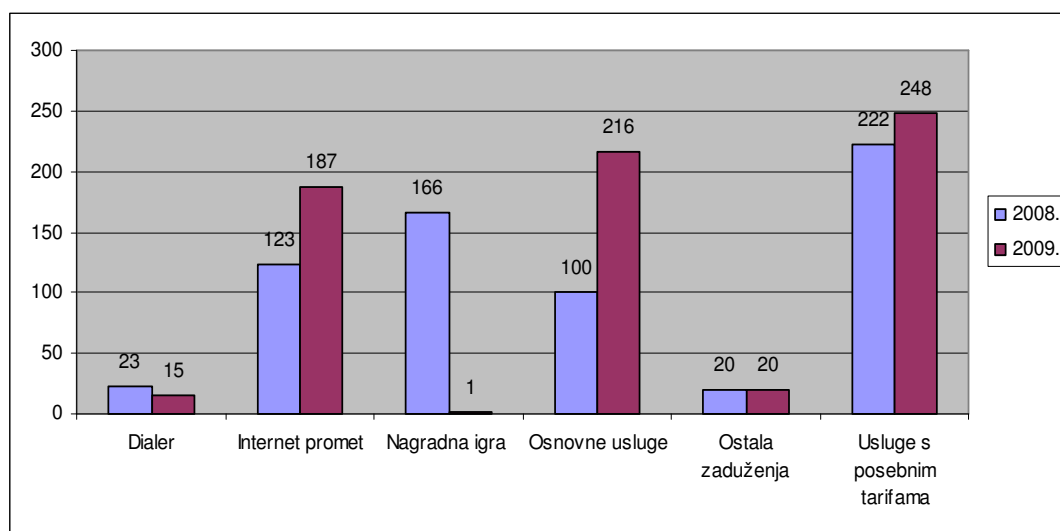
Prigovori na račune o odnosu na prethodnu godinu pokazuju lagani porast od 5 posto što možemo smatrati zadovoljavajućim pokazateljem s obzirom na povećanje ukupnog broja korisnika i uvođenja novih vrsta usluga – naročito usluga s dodanom vrijednosti. Ovome je značajno pridonio novi regulatorni okvir i dodatne kontrole.

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

Usluge s dodanom vrijednosti (posebnim tarifama) pokazuju ujednačenost što proizlazi iz činjenice da se pojavnost „protuzakonitih usluga“ odvija ciklički – svakih šest mjeseci pojavi se neka nova (u pravilu jedna) usluga ove vrste. U sljedećem periodu očekuje se povećanje SMS usluga s dodanom vrijednosti među kojima je moguća pojava i „protuzakonitih usluga“.

### 6.1.1.1. Analiza prigovora na račune – osnovne grupe prigovora na račune

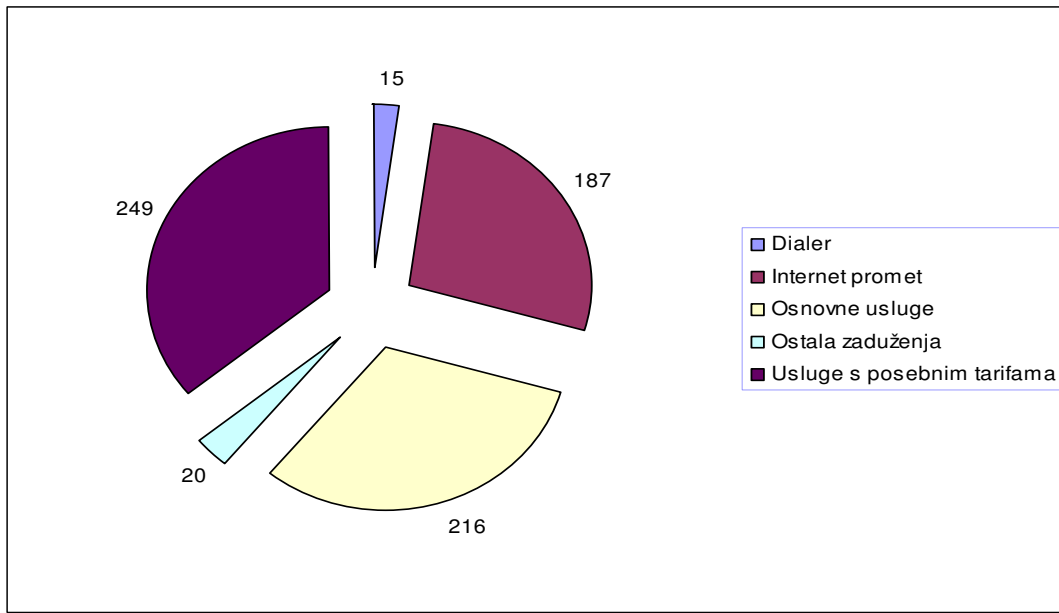
U grupi osnovnih usluga povećanje broja prigovora se odnosi prvenstveno na nove pakete usluga koji nisu bili jasno i transparentno komunicirani korisnicima. U ovom segmentu će trebati posvetiti dodatnu pozornost prethodnoj kontroli uvođenja novih usluga na tržište kao i novim tarifama, a moguće i intervenirati u propise.



Slika 6.3. Struktura prigovora na račune

Prigovori na usluge internetskog prometa također pokazuju tendenciju razvoja porasta, a rezultat su značajnog povećanja broja korisnika kako u nepokretnim tako i pokretnim mrežama. ADSL pristup internetu je željena opcija korištenja ove usluge, ali je popraćena trenutnim tehničkim i infrastrukturnim ograničenjima operatora, kao i nedovoljnom tehničkom pismenosti korisnika i poznavanjem mogućih zlouporaba, odnosno još uvijek nedovoljnim inzistiranjem operatora na obučavanju svojih korisnika.

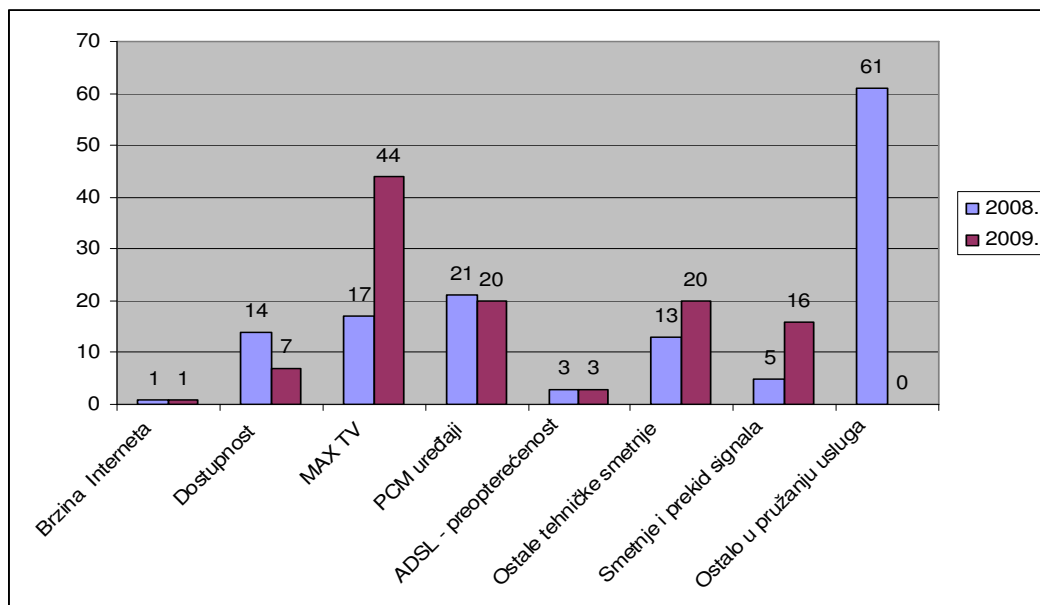
U pokretnim mrežama uvođenjem novih vrsta tehnologija i tarifnih pristupa internetu za naprednije uređaje povećan je broj neželjenih spajanja. Osnovni problem je nedovoljna obućenost korisnika, ali s druge strane i djelomična pasivnost operatora u pružanju odgovarajućih uputa.



Slika 6.4. Prigovori na račune u 2009.

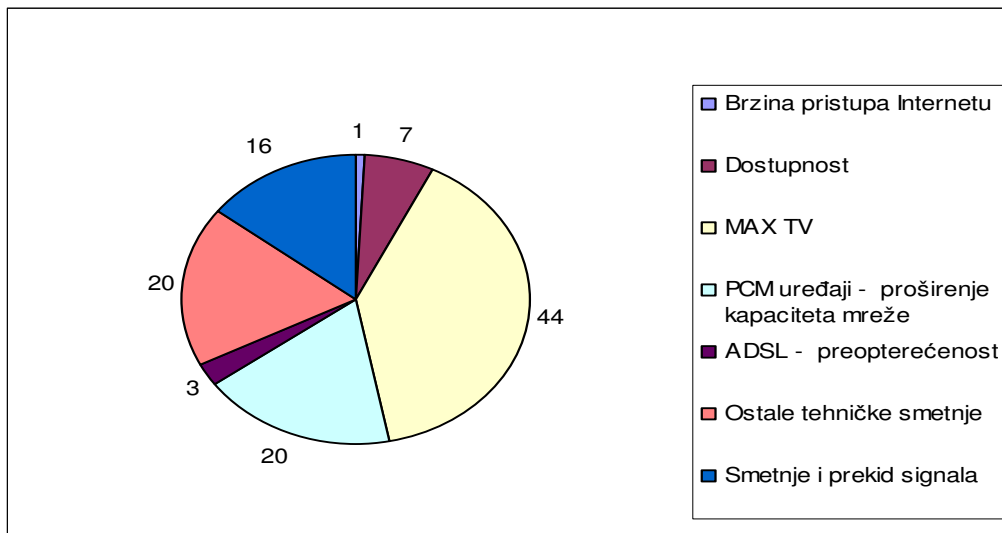
#### 6.1.1.2. Analiza prigovora na kakvoću usluge

Apsolutni broj prigovora na kakvoću usluga i dalje zadržava padajuću tendenciju razvoja i pokazuje smanjenje od 7 posto u odnosu na prethodnu godinu. U strukturi (slika 6.5) značajniji porast je zabilježen kod usluga MAX TV što je rezultat porasta broja korisnika, odnosno u pravilu, nemogućnosti realizacije te dodatne usluge.



Slika 6.5. Struktura prigovora na kakvoću



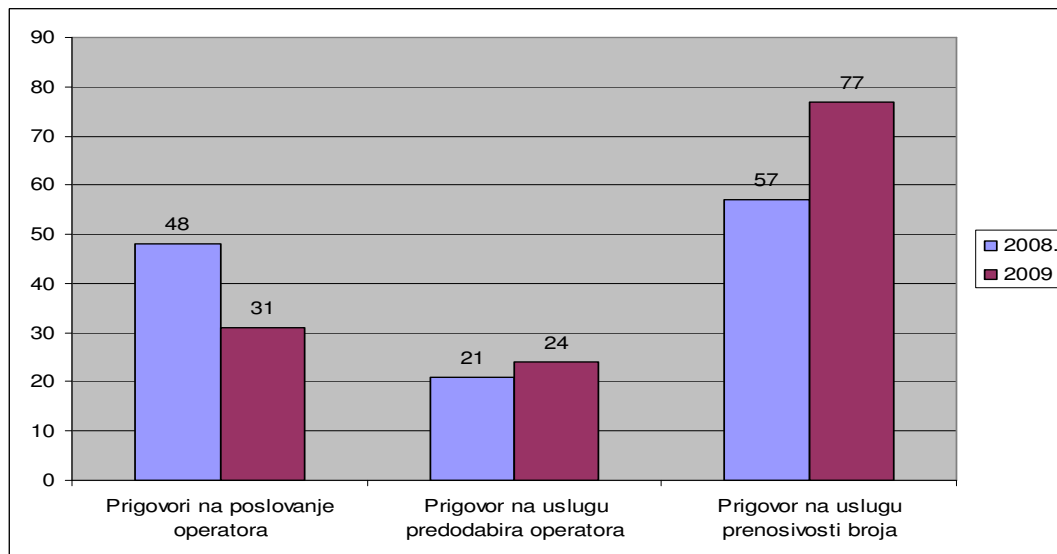


Slika 6.6. Prigovori na kakvoću u 2009.

Kategorija usluge „ostalo u pružanju usluga“ u novoj klasifikaciji je raspodijeljena na neke druge kategorije usluga i ne evidentira se u 2009. Smetnje i prekid signala, kao i ostale tehničke smetnje, odnose se uglavnom na usluge pristupa internetu i s tim u vezi dodatnih usluga.

#### 6.1.1.3. Nove vrste prigovora – nastali kao rezultat zavaravajuće poslovne prakse

Od 2009. godine posebno su izdvojeni prigovori koji predstavljaju propuste u ponašanju operatora, a na koje temeljem nove regulative HAKOM može postupati. Činjenica je da se i na našem tržištu pojavljuju različiti oblici prisilnog zadržavanja pretplatnika kao i protuzakonito preuzimanja pretplatnika, netransparentnost ugovornih odnosa i zavaravajuće ponude usluga. U ovom dijelu se obrađuju prigovori na nemogućnost realizacije pojedinih usluga (npr. prenosivost broja, LLU (Local Loop Unbundling) i broadband) odnosno razne vrste zavaravajućih prodaja. U svrhu otklanjanja takvih pojava HAKOM posvećuje posebnu pozornost kontroli propisanih internih akata operatora i njihovoj poslovnoj praksi.



Slika 6.7. Nove vrste prigovora

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

#### 6.1.1.4. Pritužbe korisnika putem novih internetskih stranica HAKOM-a

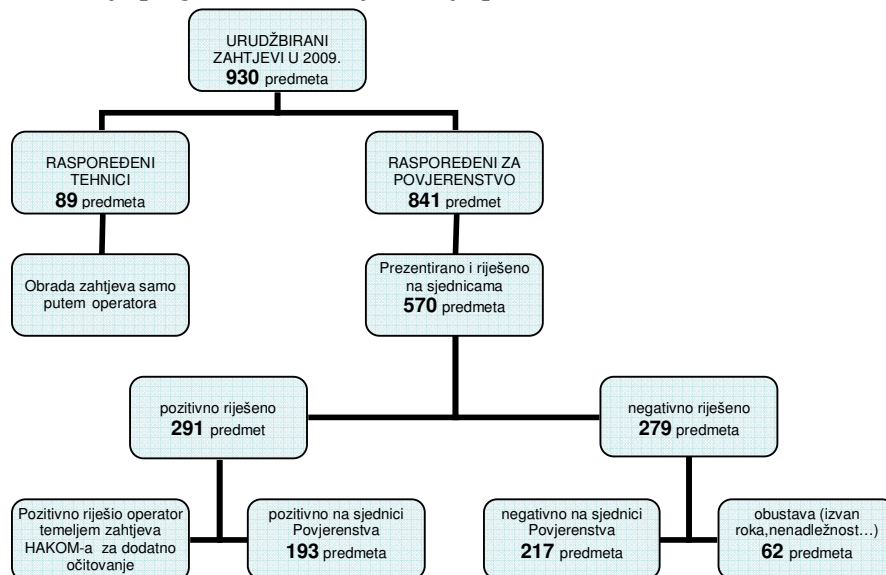
Uvođenjem nove internetske stranice koja na jednostavan način daje upute za postupanje korisnika kao i mogućnost postavljanja pitanja HAKOM-u i registraciju korisnika za pokretanje postupka rješavanja sporova pri HAKOM-u, obrađena su tijekom 2009. godine (počevši od mjeseca lipnja) :

1. općenita pitanja korisnika i odgovori: 80 upita
2. registracija za pokretanje rješavanja spora: 46 korisnika

#### 6.1.1.5. Pregled i analiza riješenih prigovora

Tijekom 2009. godine održana je u siječnju posljednja sjednica Vijeća korisnika telekomunikacijskih usluga. Novoosnovano Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika održalo je prvu sjednicu u ožujku 2009. godine. Na navedenim sjednicama obrađeno je ukupno 577 predmeta i na odgovarajući način riješeno 570 predmeta. Za 7 predmeta zatražene su dodatne aktivnosti HAKOM-a i operatora. Obzirom da je predviđeni rok za rješenje predmeta 4 mjeseca, u ovom broju nalazi se i dio zaprimljenih predmeta iz 2008. godine (94 predmeta).

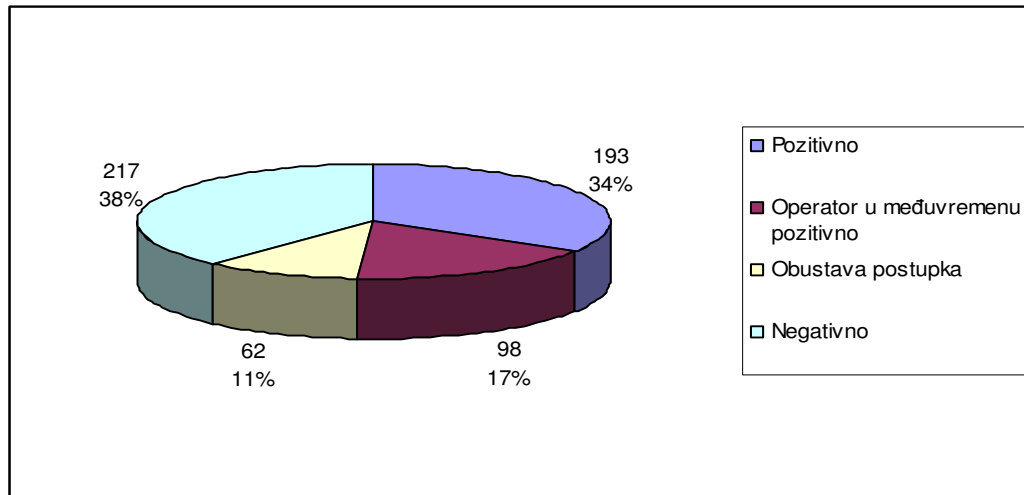
U nastavku je pregled strukture rješavanja predmeta (slika 6.8.) :



Slika 6.8. Struktura rješavanja predmeta

Pozitivno su rješavani oni prigovori za koje HAKOM ima izravno uporište u svojim propisima, odnosno donesena su mišljenja o potrebi pozitivnog rješenja prigovora korisnika u slučaju podredne primjene drugih propisa. Ovakav način rezultat je općenitog stava HAKOM- a da je dragovoljnost u prihvaćanju vlastitih pogrešaka i propusta, odnosno potreba zaštite slabije strane u postupku dugoročno svrsishodnija od donošenja drastičnih rješenja. S tim u vezi potrebno je naglasiti da su operatori u 98 slučajeva (17 posto) ponovno razmotrili predmet prigovora i na osnovu zatraženog dodatnog očitovanja HAKOM-a sami izmijenili svoje prvobitno negativno rješenje. Ovakvo postupanje

operatora ukazuje na činjenicu da su spremni na suradnju i doprinositi zaštiti svojih korisnika. Na žalost, s druge strane postoji još uvijek neprihvatanje i pokušaji odugovlačenja postupaka. U takvim slučajevima bit će potrebno primijeniti sankcije.



Slika 6.9. Struktura rješenja prigovora

Od ukupnog broja riješenih prigovora negativno je riješeno 217 (48 posto) prigovora, odnosno 38 % jer je za 62 (11 posto) prigovora obustavljen postupak iz formalno-pravnih razloga. Kod negativno riješenih prigovora korisnici su, na žalost, pogrešno tumačili svoja prava odnosno obveze i nije bilo nikakvog pravnog uporišta za prihvaćanje prigovora.

## 6.2.NAČELA ZAŠTITE KORISNIKA

ZEK-om se promijenio pravni okvir kojim je značajno prošireno područje zaštite korisnika. Naglašena je uloga HAKOM-a u promicanju interesa korisnika usluga i to osobito na sljedeće načine:

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

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

- zabranjeni su nepošteni uvjeti ugovora,
- besplatan broj Služba za korisnike tijekom 24 sata,
- objava općih uvjeta i cjenovnih sustava u dnevnim novinama i upute postojećim korisnicima o mogućnosti raskida ugovora u slučaju nepovoljnih uvjeta,
- specifikacija cjenovnih sustava koji osiguravaju podatke za obračun o visini budućeg zaduženja,

- povrat ili naknada neiskorištenog novčanog iznosa u pokretnim i nepokretnim mrežama,
- zabrana odlaznih poziva na određeni broj ili grupu brojeva, ili novčani limit mjesečnog računa na zahtjev korisnika, redovito informiranje korisnika o mogućnostima zabrana,
- praćenje prometnih navika pretplatnika i upozorenje kada njegova potrošnja dosegne propisanu potrošnju (dvostruka prosječna potrošnja u prethodna 3 mjeseca),
- izjednačavanje prava korisnika unaprijed plaćenih usluga (pre-paid) s pravima i uvjetima koji vrijede za pretplatnike za isti tip usluge i u slučaju kada je to primjenjivo,
- detaljno propisane procedure za rješavanje prigovora korisnika (utvrđivanje administrativne kao i tehničke ispravnosti elektroničke komunikacijske mreže i pretplatničke terminalne opreme kao i nemogućnost neovlaštenog korištenja izvan zone odgovornosti pretplatnika),
- internetske usluge - prije početka pružanja usluga korisnik mora dobiti pisane upute o potrebi i mogućnosti zaštite od neovlaštenog korištenja,
- usluge s dodatnom vrijednosti:
  - za sve usluge: najava cijene i mogućnost raskida poziva (2 sekunde) prije početka naplate
  - za usluge koje se naplaćuju po minuti - Najava prekida i prekid poziva, nakon proteka 30 minuta ili potrošnje određene količine novca ( 250, 00 kn)
  - za SMS usluge – obavijest o cijeni i načinu prekida usluge
  - obaveza primjene brojeva za usluge za odrasle,
- zaštita djece:
  - mogućnost zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen za djecu
  - primjena brojeva za usluge za djecu
  - ograničenje potrošnje (50.00 kn)
  - operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su evidentirati i razmjenjivati podatke o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci,
- osobe s invaliditetom:
  - osiguranje opreme i usluga koje će biti pružene
  - uključivanje educiranih osoba u rad služba za korisnike.

### **6.2.1.Promjene u postupku rješavanja sporova**

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

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.

## **6.2.2. Preventivne aktivnosti u zaštiti korisnika**

### **6.2.2.1. Preventiva 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 2009. godine :

- prethodna kao i naknadna kontrola i usuglašavanje općih akata operatora (općih uvjeta poslovanja i cjenovnih sustava) kojima se definira način njihovog poslovanja kao i posebne obveze vezane za zaštitu korisnika elektroničkih komunikacija; Pregledani, usuglašeni i odobreni opći uvjeti poslovanja za 5 najvećih operatora,
- istraživanje i kontrola postojećih i novih paketa usluga i promotivnih ponuda operatora,
- za potrebe novih operatora usluga s dodanom vrijednosti kao i za ostale operatore koji sudjeluju u postupku pružanja usluga s dodanom vrijednosti, održana je radionica i utvrđena su pravila ponašanja i potrebni postupci radi zaštite korisnika,
- edukacija korisnika putem internetskih stranica uvođenjem nove stranice u lipnju 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, odnosno daje uvid u trenutni status njihovih predmeta,
- 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,
- redovno (1-2 puta mjesečno) sudjelovanje u radijskim i TV emisijama u kojima se korisnici mogu požaliti na svoje probleme u korištenju javnih komunikacijskih usluga i dobiti potrebne savjete i upute,
- u svibnju 2009. godine provedeno je istraživanje o korištenju javnih komunikacijskih usluga i o stavovima korisnika o javnim komunikacijskim uslugama (potrebe i zadovoljstvo korisnika),
- aktivno sudjelovao u radu ostalih državnih institucija na projektima koji se bave zaštitom korisnika/potrošača (radionica i izrada brošure u suradnji sa Savezom udruga za zaštitu potrošača, sudjelovanje u radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača).

### **6.2.2.2. Preventiva kroz postupke stručnog nadzora**

Tijekom protekle dvije godine uočeno je da se na tržištu javnih komunikacijskih usluga pojavljuju novi proizvodi, naročito u skupini usluga s dodanom vrijednosti, koji su često

na rubu zakonitosti. S obzirom na nove zakonske postupke preventivnog djelovanja i provedbene mjere te sustavnost u propisima što se mora i smije, a što je zabranjeno, provođenje službenog nadzora omogućava prekid pružanja takve vrste usluga i brze postupke usklađivanja. Time se postiže smanjenje broja prigovora jer je i manji broj „prevarenih“ korisnika i omogućava se brže rješavanje pokrenutih postupaka na osnovu općeg rješenja nadzornika. U 2009. godini u te svrhe pokrenuta su četiri postupka službenog nadzora nad davateljima usluga s dodanom vrijednosti na osnovu kojih su krajem prosinca donesena i prva rješenja pojedinačnih prigovora. Ovakva praksa će u sljedećem periodu imati sve više značaja.

## **7. REALIZACIJA PROGRAMA RADA**

Koncem 2007. godine HAKOM je usvojio Strateški i operativni plan razvoja do 2012. na temelju kojeg se izrađuju godišnji programi rada.

Usvojeni strateški i operativni plan HAKOM implementira kroz dva programa unapređenja:

- Konvergencija - orijentiran prema van i fokusiran na razvoj tržišta, tržišnog natjecanja i regulatornih okvira.
- Modernizacija - orijentiran prema unutra i fokusiran na podizanje kapaciteta i vlastite sposobnosti regulacije i razvoja tržišta kroz a) implementaciju projekta e-Agencija i b) razvoj regulatornih kompetencija.

HAKOM je imenovao voditelje i članove programa modernizacija i konvergencija te usvojio planove programa, definirao rokove i način praćenja tih planova kao i način ažuriranja Strateškog i operativnog plana.

Program „konvergencija“ obrađen je u prethodnim poglavljima o regulaciji tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih i kurirskih usluga te će se u daljnjem tekstu osobita pažnja posvetiti programu „modernizacija“, a vezano uz produktivnosti i učinkovitosti HAKOM-a u 2009. godini.

### **7.1. REALIZACIJA PROJEKTA E-AGENCIJA**

E-Agencija je projekt transformacije 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.

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

HAKOM je u 2009. godini nastavio s implementacijom e-Agencije, snažnog e-Vlada temeljenog integriranog informacijskog sustava. Iako e-Vlada podrazumijeva upotrebu različitih komunikacijskih tehnologija, fokus u 2009. godini je bio internet pristup i to kroz komunikacijski kanal agencija-građani i agencija-poslovanje.

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

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

IT infrastruktura je u 2009. godini dodatno proširena i modernizirana s obzirom na zahtjeve informacijskih sustava i sigurnosna pitanja. Tu se prvenstveno misli na povećanje

procesorsko-memorijske snage poslužitelja, korištenje virtualizacijske platforme, uvođenje sigurnosnih rješenja na mrežnoj razini, dodatna funkcionalnost bežične lokalne mreže kao i ažuriranje klijentske i primarne programske podrške.

Pozadinski sustavi su tijekom početne eksploatacije pokazali potrebu za unaprjeđenje pojedinih modula pa su temeljem korisničkih zahtjeva prilagodbe i nadogradnje provedene na Sustavu upravljanja resursima (ERP - Enterprise Resource Planning), Sustavu upravljanja dokumentima (DMS – Document Management System) i Sustavu upravljanja ljudskim potencijalima (HRM – Human Resource Management). Temelji Sustava za modeliranja procesa (BPM - Business Proces Modeling) su postavljeni u vidu repozitorija poslovnih procesa i pripreme za uvođenje modula za upravljanje radnim aktivnostima.

HAKOM je u 2009. godini nastavio izgradnju istaknutih sustava koji se sastoje od modernog, snažnog portala uključujući brojne elektroničke, internetske temeljene aplikacije kao što su Javna rasprava (e-Konzultacije), e-Žalbe, e-Prenosivost, e-Dozvole, e-Tržište, e-Natječaj, e-Savjeti, e-Ponuda, e-Nabava, e-Zaposlenja i slične.

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

Implementacijom e-Agencije HAKOM podržava integraciju RH u jedinstveno europsko tržište elektroničkih komunikacija i nadolazeće paneuropske e-Vlada usluge.

U protekloj godini počelo je oživljavanje konceptualne arhitekture e-Agencije pa je 15. lipnja 2009. godine pušten u komercijalni rad novi HAKOM web portal. U sklopu novog web portala razvijene su i puštene u rad četiri nove e-aplikacije:

- e-Žalbe - korisnik nakon registracije može predate žalbu elektroničkim putem i pratiti status rješavanja njegovog prigovora
- e-Prenosivost - korisnik nakon registracije može pratiti status prijensa broja kao i saznati informaciju u kojoj se mreži broj trenutno nalazi kako bi ustanovio cijenu razgovora. Neregistrirani korisnici u svakom trenutku mogu dobiti informaciju o mreži u kojoj se broj nalazi. Aplikacija daje status prijensa broja i lokaciju u stvarnom vremenu potpuno sinkroniziranu s centralnom bazom prenesenih brojeva
- e-Tržište – korisnici mogu očitati ažurirano stanje tržišta pošte i elektroničkih komunikacija na kvartalnoj i godišnjoj razini i to za mreže pokretnih i nepokretnih komunikacija, internetske usluge, širokopojasni pristup, itd.
- e-Savjeti – registrirani korisnici mogu postaviti pitanja iz djelokruga HAKOM-a na jednom mjestu bez potrebe pronalaska kontakata adekvatnog sugovornika. Pitanja i odgovori se prate na jednom mjestu i objavljuju u zajedničkoj rubrici. Aplikacija također omogućuje i diskreciju na zahtjev korisnika.

Aplikacija e-Tržište omogućuje da se prikupljanje podataka o stanju tržišta od operatora odvija potpuno elektronički uz autorizaciju korisnika s udaljene lokacije i to korištenjem web sučelja. Aplikacija ujedno omogućuje HAKOM-u fleksibilnu analizu kretanja tržišta i visoku razinu manipulacije ciklusima prikupljanja podataka o tržištu. Sigurnosne mjere i tajnost podataka obuhvaćaju mrežnu, transportnu i aplikativnu razinu integracije.



Od ranije poznata aplikacija Javne rasprave (e-Konzultacije) dorađena je u smislu brzine, dizajna i jednostavnosti korištenja pa je na raspolaganju sudionicima javnih rasprava u sklopu jedinstvene prijave na web portalu HAKOM-a.

## **7.2. RAZVOJ REGULATORNIH KOMPETENCIJA**

Tijekom 2009. godine HAKOM je nastavio poboljšavanje stručnosti i osposobljenosti svojih zaposlenika. Rad i djelovanje regulatornog tijela usko je vezano uz odgovarajući broj i obrazovnu strukturu zaposlenih te zahtijeva praćenje i ocjenu vrlo važnih stručnih (elektroničkih komunikacijskih i poštanskih), pravnih i ekonomskih pitanja. Promjene na tržištu zahtijevaju trajno usavršavanje svih zaposlenika HAKOM-a. Zaposlenici HAKOM-a usavršavat će se kroz poslijediplomski studij, istraživačke projekte, seminare, konferencije, radne skupine, radionice i tečajeve.

Programom Modernizacija HAKOM je pokrenuo više projekata razvoja regulatornih kompetencija od kojih su najznačajniji:

- multidisciplinarni poslijediplomski studij,
- projekt “Pogled u budućnost”,
- strani jezici,

a sve s ciljem povećanja organizacijske i individualne sposobnosti.

### **7.2.1. Multidisciplinarni poslijediplomski studij**

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

Akademski naziv koji se stječe završetkom studija je „Sveučilišni specijalist regulacije tržišta elektroničkih komunikacija“ pri čemu polaznik stječe slijedeće kompetencije:

- a) ekonomske, pravne i tehnološke aspekte regulacije tržišta elektroničkih komunikacija i
- b) sposobnost za primjenu regulatornog okvira i rješavanje regulatornih problema.

Definiran je okvir, program i uvjeti studija te predavači za svaki predmet. Program obuhvaća obvezne predmete, izborne predmete i završni specijalistički rad, s ukupnim opterećenjem od 60 ECTS (European Credit Transfer System) bodova.

U prvom semestru održava se nastava obveznih predmeta. U drugom semestru održava se nastava izbornih predmeta. Završni specijalistički rad uključuje regulatorni projekt.

Nastava obveznih i izbornih predmeta obuhvaća predavanja nastavnika studija i gostujućih predavača iz zemlje i inozemstva te seminare i radionice za raspravu i razradu studijskih slučajeva.

Uvjeti upisa na studij su završen diplomski sveučilišni četverogodišnji studij uz radno iskustvo na području elektroničkih komunikacija, znanje engleskog jezika i prijedlog područja specijalističkog rada. Odabir polaznika uključuje razgovor (intervju) u kojem se utvrđuje područje specijalističkog rada te dodjelu mentora sukladno području specijalističkog rada.

HAKOM je u 2009. godini izradio kriterije koji su uključivali i temu specijalističkog rada te pokrenuo interni natječaj za svoje zaposlenike. Na studij se upisalo 12 zaposlenika HAKOM-a koji su zadovoljili kako interne kriterije tako i kriterije studija.

HAKOM planira do kraja 2012. godine stipendirati pedeset svojih zaposlenika.

Kako je ovo po našem saznanju prvi takav studij u Europi, moguć je interes regulatora i operatora susjednih zemalja.

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

Odmah po završetku organizacijskih aspekata specijalističkog multidisciplinarnog poslijediplomskog studija regulacije tržišta elektroničkih komunikacija HAKOM je pokrenuo pripremu multidisciplinarnog projekta „Pogled u budućnost“.

Tako je HAKOM u 2009. godini definirao područja interesa i pripremio specifikaciju ovog multidisciplinarnog projekta, a u tijeku je priprema dokumentacije za nadmetanje. U tom smislu HAKOM je započeo dogovore s Fakultetom elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, Fakultetom elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu te Ekonomskim fakultetom u Zagrebu. Namjerava se uključiti i Pravni fakultet u Zagrebu te Elektrotehnički fakultet u Osijeku.

HAKOM će pozvati na sudjelovanje na projektu sve ostale relevantne, zainteresirane sudionike tržišta elektroničkih komunikacija (operatore, proizvođače,...) nastojeći na taj način kreirati Hrvatski forum elektroničkih komunikacija.

Projekt bi trebao pripremiti HAKOM kao odgovore na izazove koji nas čekaju u bližoj budućnosti:

A) Mreža sljedeće generacije NGN (Next Generation Network):

- Jezgrena mreža (NGN core)
- Pristupna mreža (NGN access)
- Numeriranje (NGN numbering)
- Nove usluge i aplikacije (IMS - Internet Protocol Multimedial Subsystem)

B) Razvoj tržišta elektroničkih komunikacija:

- Analiza tržišta (8 tržišta)
- Regulacija tržišta
- Upravljanje i ekonomija spektra
- Troškovno računovodstvo
- Troškovni modeli.

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

### **7.2.3. Strani jezici**

HAKOM je svjestan kako nepoznavanje stranih jezika, posebno engleskog, ograničava komunikaciju zaposlenika na međunarodnoj razini te sužava „izvore znanja“ samo na one na hrvatskom jeziku što u ovako dinamičnom području, kakav su elektroničke komunikacije, nije prihvatljivo. Potreba za usavršavanjem jezičnih kompetencija proizlazi iz potrebe za usavršavanjem radnika HAKOM-a za znanja koja su potrebna radi praćenja razvoja stručnih aspekata djelatnosti HAKOM-a kroz sudjelovanje u međunarodnim regulatornim organizacijama, na konferencijama i praćenjem literature iz područja rada HAKOM-a. Smatramo da je ovo jedan od bitnih uvjeta za razvoj HAKOM-a kao nacionalnog regulatornog tijela.

Kako HAKOM kontinuirano nastoji podići učinkovitost svoga rada kroz povećanje znanja i vještina zaposlenika te je, u svrhu poboljšavanja osposobljenosti svojih radnika, organizirao tečajeve engleskog i francuskog jezika. U 2009. godini pokrenuti su tečajevi stranih jezika za ukupno 45 radnika. Tečajevi za četiri grupe engleskog jezika i jednu grupu francuskog jezika započeli su u listopadu 2009. te je planirano njihovo daljnje organiziranje u skladu s ciljevima HAKOM-a i interesima radnika za nastavak tečajeva.

### **7.3. JAVNOST RADA HAKOM-A I INFORMIRANJE JAVNOSTI**

HAKOM je u 2009. godini, razvijajući i unaprjeđujući javnost svoga rada, definirao i ugradio organizaciju, pomagala i procese koji podržavaju zahtijevanu točnost i javnost rada.

Tako je HAKOM u 2009. godini pokrenuo i ostvario projekt izrade novih internetskih stranica HAKOM-a ([www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)) na hrvatskom i engleskom jeziku, dio sadržaja je prilagodio osobama s posebnim potrebama. Nove internetske stranice su projektirane tako da u prvi plan stavljaju otvorenost, transparentnost i javnost rada što je prepoznao i ocjenjivački sud „VIDI WEB TOP 100“ za 2009. godinu. Naime, HAKOM-ove internetske stranice dobile godišnju nagradu „JEDNA OD TOP 10“ u kategoriji vladinih organizacija i državnih institucija.

HAKOM je u skladu sa ZEK-om i ZOP-om redovito vodio i obnavljao baze podataka sa svim upisnicima i očevidnicima koje vodi u svrhu obavljanja poslova iz svoje nadležnosti, operatorima i davateljima elektroničkih komunikacijskih te poštanskih i kurirskih usluga. Te baze podataka su javno dostupne, bez naknade, u elektroničkom obliku na internetskim stranicama HAKOM-a. Također je redovito objavljivao statističke podatke o tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. Na novim stranicama HAKOM-a je i poseban dio namijenjen korisnicima elektroničkih komunikacijskih i poštanskih usluga.

HAKOM je tijekom godine obavještavao sve zainteresirane subjekte na tržištu elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga (korisnike, operatore i davatelje elektroničkih komunikacijskih te poštanskih i kurirskih usluga, socijalne partnere i druge) o svojim aktivnostima. HAKOM na svojim internetskim stranicama i u „Narodnim novinama“ objavljuje odluke i druge upravne akte.

Nadalje, HAKOM je putem svojih internetskih stranica provodio javne rasprave u postupcima donošenja odluka i drugih upravnih akata od značajnog utjecaja na mjerodavno tržište kao i u postupcima donošenja podzakonskih propisa, programa rada i financijskog plana HAKOM-a.

Osim toga, HAKOM je u protekloj godini održavao i periodičke sastanke, radionice i seminare sa zainteresiranim sudionicima na tržištu.

#### **7.4. Sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001**

Svjestan činjenice kako tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga izravno ovise o učinkovitosti, transparentnosti i dosljednosti rada regulatora, HAKOM je pokrenuo projekt uvođenja sustava upravljanja kvalitetom, a u cilju što boljeg zadovoljavanja potreba tržišta, operatora, davatelja usluga, krajnjih korisnika i svih zainteresiranih strana.

HAKOM je s projektom uvođenja sustava upravljanja kvalitetom prema međunarodnoj normi ISO (International Standards Organization) 9001:2008 započeo u lipnju, a uspješno ga završio u studenom 2009. godine. Provjeru udovoljavanja sustava kvalitete sa zahtjevima norme izvršila je međunarodno priznata certifikacijska kuća *Bureau Veritas*. Time je HAKOM postao prva regulatorna agencija u RH koja je certificirala sustav upravljanja kvalitetom po međunarodnoj normi ISO 9001:2008.

U cilju udovoljavanja zahtjevima norme bilo je potrebno osposobiti članove radne skupine (i rukovoditelje) HAKOM-a koja je potom prenosila svoja znanja o upravljanju kvalitetom svim zaposlenicima, osposobiti unutarnje neovisne prosuditelje za ocjenu napredovanja projekta (interni auditori -17 zaposlenika), utvrditi sve procese organizacije, odrediti slijed i međusobno djelovanje tih procesa, kriterije i metode potrebne za djelotvorno odvijanje i kontrolu procesa, osigurati dostupnost resursa i informacija, nadgledati i analizirati radne procese te primjenjivati radnje koje su omogućile djelotvornost i poboljšanje procesa. Pritom je izrađena dokumentacija sustava upravljanja kvalitetom koja uključuje opis postupaka svih ključnih procesa HAKOM-a, obrasce HAKOM-a, zatim opis obveznih postupaka koje zahtjeva norma, kao što su upravljanje dokumentacijom kvalitete, preventivne i popravne radnje, upravljanje nesukladnom uslugom, postupak za unutarnju neovisnu prosudbu te upravljanje zapisima kvalitete. Također je izrađen i priručnik kvalitete koji slijedi viziju, misiju, politiku i ciljeve HAKOM-a, provedena je i unutarnja neovisna prosudba sustava upravljanja kvalitetom, a rukovodstvo HAKOM-a je prije prosudbe pripremlilo ocjenu sustava upravljanja kvalitetom.

Obzirom da je uspostava, održavanje i stalno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom dugotrajan i zahtjevan proces koji podrazumijeva kontinuirano i sustavno praćenje te poboljšavanje načina poslovanja, potpunu uključenost rukovodstva organizacije i svih zaposlenih, HAKOM je odlučio nastaviti sa sustavom upravljanja kvalitetom kao trajnim programom.

#### **7.5. MEĐUNARODNA SURADNJA**

Sukladno godišnjem programu rada djelatnici HAKOM-a su u 2009. godini nastavili s aktivnostima međunarodne suradnje te su sudjelovali u nizu bilateralnih i multilateralnih sastanaka i radionica nastavljajući u smjeru promicanja efikasne regulacije tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga, upravljanja radio frekvencijskim

spektrum i brojevnim resursima te promicanja HAKOM-a, kao aktivnog i modernog regulatora u mreži europskih regulatora u primjeni regulatornog okvira i razvoju tržišta.

HAKOM je tijekom 2009. godine aktivno sudjelovao u radu radnih skupina EK (COCOM, ERG (European Regulators Group), IRG (Independed Regulators Group), RSPG (Radio Spectrum Policy Group), RSC (Radio Spectrum Committee)), zatim u radu radnih kupina ITU-a i CEPT-a na području tržišta elektroničkih komunikacija te CERP-a i UPU-a na području tržišta poštanskih usluga. U 2009. glavni žarište rada gore navedenih tijela bila je efikasna regulacija i usklađivanje tržišta EU, upravljanje radiofrekvencijskim spektrom i prelazak na digitalno odašiljanje te izmjene i dopune novog regulatornog okvira na tržištu elektroničkih komunikacija.

Osim intenzivne suradnje putem korespondencije sa susjednim zemljama, održan je po jedan bilateralni sastanak s administracijom Italije i administracijom Bosne i Hercegovine te dva bilateralna sastanaka s administracijom Srbije, dok su sa stručnjacima slovenske Agencije za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: APEK) održane dvije uspješne radionice na temu provedbe analiza tržišta. Također, HAKOM je ugostio stručnjake regulatornih tijela Albanije i Makedonije te je za njih pripremio stručne radionice i prenio svoja iskustva u regulaciji tržišta elektroničkih komunikacija i upravljanja radiofrekvencijskim spektrom.

U svibnju 2009. godine je HAKOM uspješno organizirao sastanak radne grupe WGSE (Working Group for Spectrum Engineering u Hvaru kojem je bilo nazočno 51 predstavnik europskih regulatora i industrije. U sklopu aktivnosti vezanih uz „digitalnu dividendu“ (790-860 MHz) te razmatranje tehničkih mogućnosti vezano uz moguću harmonizaciju uporabe „digitalne dividende“ odnosno koegzistencije različitih digitalnih tehnologija u istom frekvencijskom pojasu, HAKOM je sudjelovao u radu radnih skupina ECC TG4 (Electronic Communications Committee Task Group 4) i RSPG.

Također, u sklopu stručnog usavršavanja zaposlenici HAKOM-a sudjelovali su na L&S Telcom konferenciji, na EBU (European Broadcasting Union) konferenciji za digitalni radio, IBC (International Broadcasting Conference) konferenciji, EBU FORECAST i DRM (Digital Radio Mondiale) konferenciji s temama iz područja digitalne radiodifuzije, Digitagovoj radionici o uvođenju digitalne televizije te drugim radionicama koje se bave pitanjima uvođenja digitalne televizije u Europi i zemljama u regiji.

U okviru prepristupnog instrumenta pomoći EU, IPA (Instrument for Pre-Accession Assistance) programa, tijekom 2009. ugovoren je projekt kojim će HAKOM osigurati nabavu suvremene opreme za nadzor i mjerenje radiofrekvencijskog spektra u vrijednosti od 3,5 milijuna eura te je u isto vrijeme pripremljen projekt s početkom u 2010. koji u cilju ima ojačati ljudske potencijale HAKOM-a, pružiti potporu u provedbi analiza tržišta i regulatornog računovodstva kao ključnih regulatornih zadataka HAKOM-a.

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

## 7.6. OBRADENI ZAHTJEVI I RIJEŠENJA HAKOM-A

U protekloj godini HAKOM broji 30 185 ulaznih dokumenata i 19 806 izlaznih dokumenata, a sveukupno je kroz HAKOM prošlo 49 991 dokument. Tako je tijekom 2009. godine HAKOM imao:

- 30 185 ulaznih akata, od kojih su 8 132 upravna predmeta, a 22 053 nepravna predmeta,
- 22 483 pokrenuta nova postupka, od kojih su 7829 upravna predmeta, a 14 654 nepravna predmeta,
- 18 361 riješenih predmeta, od kojih su 7 095 upravna predmeta, a 11 266 nepravna predmeta,
- 19 806 izlaznih akata, od kojih su 7 860 upravna predmeta, a 11 946 nepravna predmeta.

A) Izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog (RF) spektra (3679 dozvola):

- 514 dozvola za uporabu RF spektra za nepokretnu radijsku postaju ;
- 1090 dozvola za uporabu RF spektra u mikrovalnoj vezi ;
- 483 dozvola za uporabu RF spektra za pokretnu radijsku postaju\*;
- 27 dozvola za uporabu RF spektra u satelitskoj službi;
- 421 dozvola za uporabu RF spektra u radiodifuziji ;
- 164 dozvola za uporabu RF spektra u amaterskoj službi ;
- 34 dozvola za CEPT amatersku dozvolu ;
- 907 dozvola za uporabu RF spektra na plovilu ;
- 31 dozvola za uporabu RF spektra na zrakoplovu
- 1 dozvola za uporabu RF spektra za mreže digitalne televizije
- 2 dozvole za uporabu RF spektra u frekvencijskim područjima 900 MHz i 1800 MHz ;
- 5 dozvola za uporabu RF spektra za širokopojasni bežični pristup.

B) Izdavanje odobrenja za uporabu radiofrekvencijskog spektra

- 61 odobrenje za uporabu radiofrekvencijskog spektra

C) Izdavanje potvrda o usklađenosti

- 1084 potvrde o usklađenosti

D) Primarna dodjela brojeva i adresa:

- 134 odluke o primarnoj dodjeli adresa i brojeva
  - 122, dodjele, 3 oduzimanja i 9 prijenosa prava
  - 94230 brojeva i 11 adresa

E) Sukladnosti RiTT opreme i odobrenja za uvoz i stavljanje na tržište:

- 3508 zaprimljenih predmeta u okviru kojih je izdano ukupno 6872 dokumenata.

\*stupanjem na snagu Pravilnika o uvjetima dodjele i uporabe radiofrekvencijskog spektra za veći broj radijskih postaja istog korisnika izdaje se jedna dozvola.

F) Upravljanje komunikacijskom infrastrukturom:

- 201 obrađenih predmeta u okviru kojih je izdano ukupno 1764 dokumenata.

G) Uvjeti gradnje i prostorni planovi:

- 8480 zaprimljenih predmeta u okviru kojih je ukupno izdano 7780 dokumenta.

H) Prigovori korisnika

- 930 prigovora korisnika.

### **7.7.        AKTIVNOSTI VEZANE UZ PODZAKONSKE PROPISE**

HAKOM je u 2009. izradio plan donošenja podzakonskih propisa koji se temelje na ZEK-u te pristupio njihovoj realizaciji na način da se za svaki podzakonski propis odredila stručna skupina (voditelj, sudionici) te definirali rokovi izrade nacрта podzakonskog propisa. U obavljanju navedene zakonske zadaće HAKOM je surađivao s Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture kao i Ministarstvom vanjskim poslova i europskih integracija (dalje u tekstu: MVPEI).

Postupak donošenja podzakonskog propisa iz nadležnosti Vijeća HAKOM-a podrazumijeva sljedeće:

- izradu prijedloga pravilnika u stručnoj skupini,
- objavu prijedloga pravilnika na službenim internetskim stranicama HAKOM-a radi javne rasprave u trajanju od najmanje 30 dana,
- obradu zaprimljenih komentara te sukladno tome izmjenu teksta prijedloga pravilnika,
- donošenje pravilnika na sjednici Vijeća HAKOM-a,
- objavu pravilnika u Narodnim novinama,
- stupanjem na snagu pravilnika HAKOM na svojim službenim internetskim stranicama objavljuje obrađene komentare zaprimljene tijekom javne rasprave, na način da obrazloži razloge zašto su pojedini prijedlozi i komentari prihvaćeni, a pojedini nisu.

Vijeće HAKOM-a je tijekom 2009. godine donijelo 14 podzakonskih propisa:

1. Pravilnik o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika - NN broj 10/09.
2. Pravilnik o imeniku i službi davanja obavijesti o pretplatnicima - NN broj 23/09.
3. Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama - NN broj 23/09.
4. Pravilnik o potvrdi i naknadi za pravo puta - NN broj 31/09.
5. Pravilnik o standardnim ponudama - NN broj 37/09.
6. Pravilnik o načinu i uvjetima sprječavanja i suzbijanja zloupotreba i prijevara u pružanju usluga elektroničke pošte – NN broj 42/09.
7. Pravilnik o načinu i uvjetima određivanja zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme zaštitne zone – NN broj 42/09.

8. Pravilnik o prenosivosti broja - NN broj 42/09.
9. Pravilnik o amaterskim radijskim komunikacijama - NN broj 61/09
10. Pravilnik o izmjeni i dopuni pravilnika o amaterskim radijskim komunikacijama - NN broj 92/09.
11. Plan numeriranja - NN broj 154/09.
12. Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava Korisnika NN broj 154/09.
13. Pravilnik o tehničkim uvjetima za elektroničku komunikacijsku mrežu poslovnih i stambenih zgrada - NN broj 155/09.
14. Pravilnik o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a 2010 - NN broj 158/09.

Kada je podzakonski propis obuhvaćen Nacionalnim programom RH za pristupanje EU, za njegovo donošenje bilo je potrebno izraditi usporedne prikaze podudaranja odredbi prijedloga pravilnika te osigurati izjavu o usklađenosti (nacrt) prijedloga propisa s pravnom stečevinom EU i pravnim aktima Vijeća Europe.

Pored toga, Vijeće HAKOM-a je tijekom 2009. godine donijelo sljedeće nove opće akte:

1. Pravilnik o radu
2. Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu
3. Pravilnik o sistematizaciji radnih mjesta
4. Pravilnik o plaćama i drugim materijalnim pravima
5. Pravilnik o korištenju službenih vozila HAKOM-a
6. Pravilnik o poslovnoj tajni
7. Pravilnik o službenim putovanjima radnika
8. Pravilnik o zaštiti na radu
9. Pravilnik o zaduženju i korištenju službenih priključaka i pokretnih mobilnih uređaja.



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

### **8.1. ZAKONSKA REGULATIVA**

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

ZEK-om je propisano zasebno evidentiranje računovodstvenih događaja vezanih za područje elektroničkih komunikacija i područje poštanskih i kurirskih usluga. U završnom računu odvojeni su prihodi, rashodi i rezultat za područje elektroničkih komunikacija i za područje poštanskih i kurirskih usluga. Završni račun sastoji se od analize prihoda, analize rashoda, analize viška prihoda, analize viška prikupljenih sredstava, bilance na dan 31.12.2009., 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 naknade za obavljanje telekomunikacijskih usluga i djelatnosti i Pravilnikom o plaćanju naknade za dodjelu i uporabu radijskih frekvencija propisano je da HAKOM izdaje račune u ime i za račun državnog proračuna. HAKOM je ustrojio izvanbilančnu evidenciju prihoda državnog proračuna. Sredstva državnog proračuna uplaćena na žiro-račun HAKOM-a odmah se prebacuju u državni proračun. Izvanbilančna evidencija prihoda državnog proračuna evidentirana je analitički po kupcima i izdanim računima.

### **8.2. PRIHODI**

Sredstva za obavljanje poslova HAKOM-a u 2009. 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 i naknade za obavljanje drugih poslova, u postotku od ukupnoga godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili operatori u obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga na tržištu;
- za područje poštanskih i kurirskih usluga, u skladu s ZOP-om, iz državnog proračuna.

Ukupni prihodi HAKOM-a u 2009. godini iznose 108.780.458,10 kn od kojih:

- 105.596.958,10 kn odnosi se na prihode za područje elektroničkih komunikacija;
- 3.183.500,00 kn odnosi se na prihode za područje poštanskih i kurirskih usluga.

Prihodi od imovine su prihodi od kamata na financijska sredstva na žiro-računima i od zakonskih zatezних kamata.

Prihodi od donacija su prihodi iz programa PHARE (Poland and Hungary: Assistance for Restructuring their Economies) 2006. Iz navedenog programa HAKOM je dobio odobrenje za financiranje studije čiji je glavni cilj pružanje potpore razvoju politike koja bi podržala istraživanje, razvoj novih usluga i poslovnih strategija te procijenila ulogu regulatornih pravila.

Ostali nespomenuti prihodi sastoje se od prihoda od sukladnosti, tehničkih pregleda, naplaćenih otpisanih potraživanja i odobrenja. Analiza prihoda HAKOM-a dana je u tablici 8.1.

Tablica 8.1 Ostvarenje prihoda u 2009. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)

| O P I S     |   | PLAN<br>2009. | OSTVARENJE<br>2009. | Indeks |
|-------------|---|---------------|---------------------|--------|
| 1.          | Prihodi od naknada za uporabu radijskih frekvencija   | 47.266.371,33 | 61.535.745,22       | 130    |
| 2.          | Prihodi od naknade 0,32% od ukupnog godišnjeg bruto prihoda koncesionara telekomunikacijskih usluga | 37.638.444,00 | 38.017.984,08       | 101    |
| 3.          | Prihodi od naknade za uporabu adresa i brojeva  | 5.065.243,64  | 3.085.371,41        | 61     |
| 4.          | Prihodi iz proračuna za financiranje područja poštanskih i kurirskih usluga                         | 3.500.000,00  | 3.183.500,00        | 84     |
| 5.          | Prihodi od imovine  | -             | 1.047.553,27        | -      |
| 6.          | Prihodi od donacija   | -             | 1.062.029,01        | -      |
| 7.          | Ostali nespomenuti prihodi  | -             | 848.275,11          | -      |
| U K U P N O |   | 93.570.058,97 | 108.780.458,10      | 116    |

### 8.3. RASHODI

Ukupni rashodi HAKOM-a iznose 82.259.176 kn od kojih:

- 79.150.279 kn odnosi se na rashode za područje elektroničkih komunikacija;
- 3.108.897 kn odnosi se na rashode za područje poštanskih i kurirskih usluga.

Od ukupnih rashoda za područje elektroničkih komunikacija, 35.852.650,41 kn odnosi se na rashode za zaposlene, 21.334.957,57 kn odnosi se na materijalne rashode, 2.418.815,60 kn odnosi se na rashode amortizacije, 124.194,51 kn odnosi se na financijske rashode, 131.000,00 kn odnosi se na tekuće donacije, 19.267.101,32 kn odnosi se na kapitalne donacije i 21.559,89 kn odnosi se na ostale rashode.

Od ukupnih rashoda za područje poštanskih i kurirskih usluga, 2.156.156,52 kn odnosi se na rashode za zaposlene, 943.250,38 kn odnosi se na materijalne rashode, 3.746,33 kn odnosi se na rashode amortizacije, 3.255,28 kn odnosi se na financijske rashode i 2.488,50 kn na ostale rashode. Rashodi ovog područja financirani su iz državnog proračuna.

#### Rashodi za zaposlene

Rashodi za zaposlene u 2008. godini bili su iskazani prema načelu plaćanja, dakle bili su obuhvaćeni rashodi za prosinac 2007. godine i jedanaest mjeseci 2008. godine. U 2009. godini izvršeno je knjiženje rashoda za zaposlene prema načelu nastanka događaja, što

znači da je plaća zaposlenika za obračunsko razdoblje iskazana kao trošak, a neisplaćeni dio kao obveza prema zaposlenicima.

### Materijalni rashodi

Većinu materijalnih rashoda čine troškovi najma prostora koje HAKOM koristi. Naknade članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima su naknade za rad povjerenstva za zaštitu korisnika. Intelektualne i osobne usluge odnose se na troškove za rad po ugovoru o djelu, advokatske usluge, usluge vještaka, studentskog servisa, prijevoda i ostalih intelektualnih usluga. Visoki iznosi za članarine odnose se na inozemne članarine za IRG Bruxelles i Cullen International.

### Amortizacija

Zbog promjene računovodstvenog načela i početka primjene amortizacije, amortizacija je u Financijskom planu HAKOM-a za 2009. godinu nerealno planirana.

### Donacije

Kapitalne donacije, odnosno provedba Strategija razvoja širokopojasnog pristupa internetu u iznosu od 19.267.101 kn, nije rashod vezan uz redovno obavljanje poslova HAKOM-a. Na kontu kapitalnih donacija evidentirani su rashodi nastali temeljem odluka Vlade RH. Financijska sredstva za pokrivanje tih rashoda nalaze se u višku prihoda nad rashodima iz proteklih godina i to; 2005., 2006. i 2007. godina. Analiza rashoda HAKOM-a dana je u tablicama 8.2. do 8.6.

Tablica 8.2. Analiza kapitalnih donacija (u kunama)

|                                   | višak prihoda<br>iz 2005. | višak prihoda<br>iz 2006. | višak prihoda<br>iz 2007. |
|-----------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Stanje sredstava na dan 01.01.08. | 28.712.593 kn             | 19.390.117 kn             | 29.381.684 kn             |
| Kapitalne donacije u 2008. godini | 7.805.731 kn              | 0 kn                      | 29.000.000 kn             |
| Saldo na dan 31.12.08.            | 20.906.862 kn             | 19.390.117 kn             | 381.684 kn                |
| Kapitalne donacije u 2009. godini | 19.267.101 kn             | 0 kn                      | 0 kn                      |
| <b>Saldo na dan 31.12.09.</b>     | <b>1.639.761 kn</b>       | <b>19.390.117 kn</b>      | <b>381.684 kn</b>         |

|                                   | Sveukupno            |
|-----------------------------------|----------------------|
| Stanje sredstava na dan 01.01.08. | 77.484.394 kn        |
| Kapitalne donacije u 2008. godini | 36.805.731 kn        |
| Stanje sredstava na dan 31.12.08. | 40.678.663 kn        |
| Kapitalne donacije u 2009. godini | 19.267.101 kn        |
| Stanje sredstava na dan 31.12.09. | <b>21.411.562 kn</b> |

Tablica 8.3. Ostvarenje rashoda područja poštanskih usluga u 2009. godini u usporedbi s rebalansom godišnjeg financijskog plana (u kunama)

| O P I S            | PLAN<br>2009.      | Područje<br>Poštanskih usluga | Indeks    |
|--------------------|--------------------|-------------------------------|-----------|
| Rashodi            | 3.500.000,00       | 3.108.897,01                  | 89        |
| Investicije        | 100.000,00         | 59.179,62                     | 59        |
| <b>U K U P N O</b> | <b>3.600.000,0</b> | <b>3.168.076,63</b>           | <b>88</b> |

Tablica 8.4. Ostvarenje rashoda u 2009. godini (u kunama)

| Skupina       | podskupina | Odjeljak | OPIS  | OSTVARENJE<br>2009.  |
|---------------|------------|----------|---|----------------------|
| <b>41</b>     |            |          | <b>Rashodi za radnike</b>                                     | <b>38.008.806,93</b> |
|               | <b>411</b> |          | <b>Plaće</b>  | <b>32.061.704,80</b> |
|               |            | 4111     | Plaće za redovan rad  | 32.061.704,80        |
|               | <b>412</b> |          | <b>Ostali rashodi za radnike</b>                              | <b>505.497,36</b>    |
|               |            | 4121     | Ostali rashodi za radnike                                     | 505.497,36           |
|               | <b>413</b> |          | <b>Doprinosi na plaće</b>                                     | <b>5.441.604,77</b>  |
|               |            | 4131     | Doprinosi za zdravstveno osiguranje                           | 4.933.633,51         |
|               |            | 4132     | Doprinosi za zapošljavanje                                    | 507.971,26           |
| <b>42</b>     |            |          | <b>Materijalni rashodi</b>                                    | <b>22.278.207,95</b> |
|               | <b>421</b> |          | <b>Naknade troškova radnicima</b>                             | <b>4.113.511,78</b>  |
|               |            | 4211     | Službena putovanja  | 1.474.969,10         |
|               |            | 4212     | Naknade za prijevoz   | 777.450,40           |
|               |            | 4213     | Stručno usavršavanje radnika                                  | 1.861.092,28         |
|               | <b>422</b> |          | <b>Naknade članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima</b> | <b>73.899,82</b>     |
|               |            | 4221     | Naknade za obavljanje aktivnosti                              | 66.417,82            |
|               |            | 4222     | Naknade troškova službenih putovanja                          | 7.482,00             |
|               | <b>425</b> |          | <b>Rashodi za usluge</b>                                      | <b>15.692.315,74</b> |
|               |            | 4251     | Usluge telefona, pošte i prijevoza                            | 1.956.281,43         |
|               |            | 4252     | Usluge tekućeg i investicijskog održavanja                    | 1.556.581,92         |
|               |            | 4253     | Usluge promidžbe i informiranja                               | 430.587,52           |
|               |            | 4254     | Komunalne usluge  | 593.255,17           |
|               |            | 4255     | Zakupnine i najamnine   | 7.003.885,58         |
|               |            | 4256     | Zdravstvene i veterinarske usluge                             | 402.715,07           |
|               |            | 4257     | Intelektualne i osobne usluge                                 | 2.872.335,51         |
|               |            | 4258     | Računalne usluge  | 117.746,74           |
|               |            | 4259     | Ostale usluge   | 758.926,80           |
|               | <b>426</b> |          | <b>Rashodi za materijal i energiju</b>                        | <b>1.775.823,50</b>  |
|               |            | 4261     | Uredski materijal i ostali materijalni rashodi                | 802.195,70           |
|               |            | 4263     | Energija  | 677.171,16           |
|               |            | 4264     | Sitni inventar i auto gume                                    | 276.456,64           |
|               | <b>429</b> |          | <b>Ostali nespomenuti materijalni rashodi</b>                 | <b>642.657,11</b>    |
|               |            | 4291     | Premije osiguranja  | 233.968,29           |
|               |            | 4292     | Reprezentacija  | 139.606,64           |
|               |            | 4293     | Članarine   | 260.338,77           |
|               |            | 4295     | Ostali nespomenuti materijalni rashodi                        | 8.743,41             |
| <b>43</b>     |            |          | <b>Rashodi amortizacije</b>                                   | <b>2.422.561,93</b>  |
| <b>44</b>     |            |          | <b>Financijski rashodi</b>                                    | <b>127.449,79</b>    |
|               | <b>443</b> |          | <b>Ostali financijski rashodi</b>                             | <b>127.449,79</b>    |
|               |            | 4431     | Bankarske usluge i usluge platnog prometa                     | 46.479,89            |
|               |            | 4432     | Negativne tečajne razlike i valutna klauzula                  | 11.591,50            |
|               |            | 4433     | Zatezne kamate  | 33.209,06            |
|               |            | 4434     | Ostali nespomenuti financijski rashodi                        | 36.169,34            |
| <b>45</b>     |            |          | <b>Donacije</b>   | <b>19.398.101,32</b> |
|               | 451        |          | Tekuće donacije   | 131.000,00           |
|               | 452        |          | Kapitalne donacije  | 19.267.101,32        |
| <b>46</b>     |            |          | <b>Ostali rashodi</b>   | <b>24.048,39</b>     |
|               | <b>461</b> |          | <b>Kazne, penali i naknade štete</b>                          | <b>12.077,37</b>     |
|               |            | 4612     | Penali, ležarine i drugo                                      | 4.319,97             |
|               |            | 4614     | Ugovorene kazne i ostale naknade šteta                        | 7.757,40             |
|               | <b>462</b> |          | <b>Ostali nespomenuti rashodi</b>                             | <b>11.971,02</b>     |
|               |            | 4623     | Rashodi za ostala porezna davanja                             | 6.900,99             |
|               |            | 4624     | Ostali nespomenuti rashodi                                    | 5.070,03             |
| <b>UKUPNO</b> |            |          |   | <b>82.259.176,31</b> |

Tablica 8.5: Ostvarenje rashoda u 2009. godini, po područjima (u kunama)

| Odjeljak   | OPIS  | Područje elektroničkih komunikacija | Područje poštanskih usluga |
|------------|---|-------------------------------------|----------------------------|
| <b>41</b>  | <b>Rashodi za radnike</b>                                     | <b>35.852.650,41</b>                | <b>2.156.156,52</b>        |
| <b>411</b> | <b>Plaće</b>  | <b>30.240.854,80</b>                | <b>1.820.850,00</b>        |
| 4111       | Plaće za redovan rad  | 30.240.854,80                       | 1.820.850,00               |
| <b>412</b> | <b>Ostali rashodi za radnike</b>                              | <b>473.717,52</b>                   | <b>31.779,84</b>           |
| <b>413</b> | <b>Doprinosi na plaće</b>                                     | <b>5.138.078,09</b>                 | <b>303.526,68</b>          |
| 4131       | Doprinosi za zdravstveno osiguranje                           | 4.658.410,17                        | 275.223,34                 |
| 4132       | Doprinosi za zapošljavanje                                    | 479.667,92                          | 28.303,34                  |
| <b>42</b>  | <b>Materijalni rashodi</b>                                    | <b>21.334.957,57</b>                | <b>943.250,38</b>          |
| <b>421</b> | <b>Naknade troškova radnicima</b>                             | <b>3.854.759,62</b>                 | <b>258.752,16</b>          |
| 4211       | Službena putovanja  | 1.383.115,97                        | 91.853,13                  |
| 4212       | Naknade za prijevoz   | 711.915,50                          | 65.534,90                  |
| 4213       | Stručno usavršavanje radnika                                  | 1.759.728,15                        | 101.364,13                 |
| <b>422</b> | <b>Naknade članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima</b> | <b>73.899,82</b>                    | <b>0,00</b>                |
| 4221       | Naknade za obavljanje aktivnosti                              | 66.417,82                           | 0,00                       |
| 4222       | Naknade troškova službenih putovanja                          | 7.482,00                            | 0,00                       |
| <b>425</b> | <b>Rashodi za usluge</b>                                      | <b>15.124.613,49</b>                | <b>567.702,25</b>          |
| 4251       | Usluge telefona, pošte i prijevoza                            | 1.845.736,64                        | 110.544,79                 |
| 4252       | Usluge tekućeg i investicijskog održavanja                    | 1.526.833,74                        | 29.748,18                  |
| 4253       | Usluge promidžbe i informiranja                               | 413.102,01                          | 17.485,51                  |
| 4254       | Komunalne usluge  | 559.899,20                          | 33.355,97                  |
| 4255       | Zakupnine i najamnine   | 6.744.341,15                        | 259.544,43                 |
| 4256       | Zdravstvene i veterinarske usluge                             | 381.553,45                          | 21.191,62                  |
| 4257       | Intelektualne i osobne usluge                                 | 2.846.666,40                        | 25.669,11                  |
| 4258       | Računalne usluge  | 117.746,74                          | 0,00                       |
| 4259       | Ostale usluge   | 688.754,16                          | 70.172,64                  |
| <b>426</b> | <b>Rashodi za materijal i energiju</b>                        | <b>1.678.119,80</b>                 | <b>77.703,70</b>           |
| 4261       | Uredski materijal i ostali materijalni rashodi                | 752.369,16                          | 49.826,54                  |
| 4263       | Energija  | 654.444,68                          | 22.726,48                  |
| 4264       | Sitni inventar i auto gume                                    | 271.305,96                          | 5.150,68                   |
| <b>429</b> | <b>Ostali nespomenuti materijalni rashodi</b>                 | <b>603.564,84</b>                   | <b>39.092,27</b>           |
| 4291       | Premije osiguranja  | 226.988,23                          | 6.980,06                   |
| 4292       | Reprezentacija  | 127.592,44                          | 12.014,20                  |
| 4293       | Članarine   | 240.492,28                          | 19.846,49                  |
| 4295       | Ostali nespomenuti materijalni rashodi                        | 8.491,89                            | 251,52                     |
| <b>43</b>  | <b>Rashodi amortizacije</b>                                   | <b>2.418.815,60</b>                 | <b>3.746,33</b>            |
| <b>44</b>  | <b>Financijski rashodi</b>                                    | <b>124.194,51</b>                   | <b>3.255,28</b>            |
| <b>443</b> | <b>Ostali financijski rashodi</b>                             | <b>124.194,51</b>                   | <b>3.255,28</b>            |
| 4431       | Bankarske usluge i usluge platnog prometa                     | 45.045,39                           | 1.434,50                   |
| 4432       | Negativne tečajne razlike i valutna klauzula                  | 11.530,26                           | 61,24                      |
| 4433       | Zatezne kamate  | 31.449,52                           | 1.759,54                   |
| 4434       | Ostali nespomenuti financijski rashodi                        | 36.169,34                           | 0,00                       |
| <b>45</b>  | <b>Donacije</b>   | <b>19.398.101,32</b>                | <b>0,00</b>                |
| 451        | Tekuće donacije   | 131.000,00                          | 0,00                       |
| 452        | Kapitalne donacije  | 19.267.101,32                       | 0,00                       |
| <b>46</b>  | <b>Ostali rashodi</b>   | <b>21.559,89</b>                    | <b>2.488,50</b>            |
| <b>461</b> | <b>Kazne, penali i naknade štete</b>                          | <b>12.077,37</b>                    | <b>0,00</b>                |
| 4612       | Penali, ležarine i drugo                                      | 4.319,97                            | 0,00                       |
| 4614       | Ugovorene kazne i ostale naknade šteta                        | 7.757,40                            | 0,00                       |
| <b>462</b> | <b>Ostali nespomenuti rashodi</b>                             | <b>9.482,52</b>                     | <b>2.488,50</b>            |
| 4623       | Rashodi za ostala porezna davanja                             | 4.412,49                            | 2.488,50                   |
| 4624       | Ostali nespomenuti rashodi                                    | 5.070,03                            | 0,00                       |
|            | <b>UKUPNO</b>   | <b>79.150.279,30</b>                | <b>3.108.897,01</b>        |

Tablica 8.6. Ostvarenje rashoda područja elektroničkih komunikacija u 2009. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama)

| Odjeljak   | OPIS  | PLAN 2009.            | Područje elektroničkih komunikacija | Indeks     |
|------------|---|-----------------------|-------------------------------------|------------|
| <b>41</b>  | <b>Rashodi za radnike</b>                                     | <b>36.019.381,62</b>  | <b>35.852.650,41</b>                | <b>100</b> |
| 411        | Plaće   | 29.952.000,00         | 30.240.854,80                       | 101        |
| 412        | Ostali rashodi za radnike                                     | 559.384,62            | 473.717,52                          | 85         |
| <b>413</b> | <b>Doprinosi na plaće</b>                                     | <b>5.508.000,00</b>   | <b>5.138.078,09</b>                 | <b>93</b>  |
| 4131       | Doprinosi za zdravstveno osiguranje                           | 4.773.600,00          | 4.658.410,17                        | 98         |
| 4132       | Doprinosi za zapošljavanje                                    | 734.400,00            | 479.667,92                          | 65         |
| <b>42</b>  | <b>Materijalni rashodi</b>                                    | <b>25.161.478,08</b>  | <b>21.334.957,57</b>                | <b>85</b>  |
| <b>421</b> | <b>Naknade troškova radnicima</b>                             | <b>4.478.734,74</b>   | <b>3.854.759,62</b>                 | <b>86</b>  |
| 4211       | Službena putovanja  | 1.761.145,33          | 1.383.115,97                        | 79         |
| 4212       | Naknade za prijevoz   | 745.497,34            | 711.915,50                          | 95         |
| 4213       | Stručno usavršavanje radnika                                  | 1.971.992,07          | 1.759.728,15                        | 89         |
| <b>422</b> | <b>Naknade članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima</b> | <b>118.340,00</b>     | <b>73.899,82</b>                    | <b>62</b>  |
| 4221       | Naknade za obavljanje aktivnosti                              | -                     | 66.417,82                           | 62         |
| 4222       | Naknade troškova službenih putovanja                          | -                     | 7.482,00                            | -          |
| <b>425</b> | <b>Rashodi za usluge</b>                                      | <b>16.953.086,81</b>  | <b>15.124.613,49</b>                | <b>89</b>  |
| 4251       | Usluge telefona, pošte i prijevoza                            | 2.431.310,66          | 1.845.736,64                        | 76         |
| 4252       | Usluge tekućeg i investicijskog održavanja                    | 2.374.000,00          | 1.526.833,74                        | 64         |
| 4253       | Usluge promidžbe i informiranja                               | 530.000,00            | 413.102,01                          | 78         |
| 4254       | Komunalne usluge  | 365.879,00            | 559.899,20                          | 153        |
| 4255       | Zakupnine i najamnine   | 7.551.484,19          | 6.744.341,15                        | 89         |
| 4256       | Zdravstvene i veterinarske usluge                             | 375.000,00            | 381.553,45                          | 102        |
| 4257       | Intelektualne i osobne usluge                                 | 2.500.000,00          | 2.846.666,40                        | 114        |
| 4258       | Računalne usluge  | 149.087,31            | 117.746,74                          | 79         |
| 4259       | Ostale usluge   | 676.325,80            | 688.754,16                          | 102        |
| <b>426</b> | <b>Rashodi za materijal i energiju</b>                        | <b>1.985.004,53</b>   | <b>1.678.119,80</b>                 | <b>85</b>  |
| 4261       | Uredski materijal i ostali materijalni rashodi                | 967.774,45            | 752.369,16                          | 77         |
| 4263       | Energija  | 737.059,99            | 654.444,68                          | 89         |
| 4264       | Sitni inventar i auto gume                                    | 280.170,09            | 271.305,96                          | 97         |
| <b>429</b> | <b>Ostali nespomenuti materijalni rashodi</b>                 | <b>1.626.312</b>      | <b>603.564,84</b>                   | <b>37</b>  |
| 4291       | Premije osiguranja  | 1.143.734,95          | 226.988,23                          | 20         |
| 4292       | Reprezentacija  | 149.593,56            | 127.592,44                          | 85         |
| 4293       | Članarine   | 240.933,55            | 240.492,28                          | 100        |
| 4295       | Ostali nespomenuti materijalni rashodi                        | 92.049,94             | 8.491,89                            | 10         |
| <b>43</b>  | <b>Rashodi amortizacije</b>                                   | <b>894.914,00</b>     | <b>2.418.815,60</b>                 | <b>270</b> |
| <b>44</b>  | <b>Financijski rashodi</b>                                    | <b>158.056,28</b>     | <b>124.194,51</b>                   | <b>79</b>  |
| <b>443</b> | <b>Ostali financijski rashodi</b>                             | <b>158.056,28</b>     | <b>124.194,51</b>                   | <b>79</b>  |
| 4431       | Bankarske usluge i usluge platnog prometa                     | 76.311,13             | 45.045,39                           | 59         |
| 4432       | Negativne tečajne razlike i valutna klauzula                  | 15.312,65             | 11.530,26                           | 75         |
| 4433       | Zatezne kamate  | -                     | 31.449,52                           | -          |
| 4434       | Ostali nespomenuti financijski rashodi                        | 66.432,50             | 36.169,34                           | 54         |
| <b>45</b>  | <b>Donacije</b>   | <b>39.493.737,52</b>  | <b>19.398.101,32</b>                | <b>49</b>  |
| 451        | Tekuće donacije   | 132.000,00            | 131.000,00                          | 99         |
| 452        | Kapitalne donacije  | 39.361.737,52         | 19.267.101,32                       | 49         |
| <b>46</b>  | <b>Ostali rashodi</b>   | <b>-</b>              | <b>21.559,89</b>                    | <b>-</b>   |
| <b>461</b> | <b>Kazne, penali i naknade štete</b>                          | <b>-</b>              | <b>12.077,37</b>                    | <b>-</b>   |
| 4612       | Penali, ležarine i drugo                                      | -                     | 4.319,97                            | -          |
| 4614       | Ugovorene kazne i ostale naknade šteta                        | -                     | 7.757,40                            | -          |
| <b>462</b> | <b>Ostali nespomenuti rashodi</b>                             | <b>-</b>              | <b>9.482,52</b>                     | <b>-</b>   |
| 4623       | Rashodi za ostala porezna davanja                             | -                     | 4.412,49                            | -          |
| 4624       | Ostali nespomenuti rashodi                                    | -                     | 5.070,03                            | -          |
|            | <b>UKUPNO</b>   | <b>101.727.570,49</b> | <b>79.150.279,30</b>                | <b>78</b>  |

#### 8.4. VIŠAK (MANJAK) PRIHODA

U 2009. godini HAKOM je ostvario 26.521.282 kn viška prihoda. Analiza prihoda i rashoda (višak/manjak prihoda) HAKOM-a dana je u tablicama 8.7 i 8.8.

Tablica 8.7. Rezultat poslovanja HAKOM-a (u kunama)

| Red. Br. | OPIS                                 | OSTVARENJE 2009.   |
|----------|--------------------------------------|--------------------|
|          | <b>A) PRIHODI (I. do 4.)</b>         | <b>108.780.458</b> |
| 1.       | Prihodi po posebnim propisima        | 106.551.118        |
| 2.       | Prihodi od imovine                   | 1.047.554          |
| 3.       | Prihodi od donacija                  | 1.062.029          |
| 4.       | Ostali prihodi                       | 119.757            |
|          | <b>B) RASHODI (I. do 6.)</b>         | <b>82.259.176</b>  |
| 1.       | Rashodi za zaposlene                 | 38.008.807         |
| 2.       | Materijalni rashodi                  | 22.278.208         |
| 3.       | Rashodi amortizacije                 | 2.422.562          |
| 4.       | Financijski rashodi                  | 127.450            |
| 5.       | Donacije                             | 19.398.101         |
|          | - tekuće donacije                    | 131.000            |
|          | - kapitalne donacije                 | 19.267.101         |
| 6.       | Ostali rashodi                       | 24.048             |
| 7.       | <b>C) VIŠAK PRIHODA za razdoblje</b> | <b>26.521.282</b>  |

Za financiranje područja poštanskih i kurirskih usluga iz državnog proračuna RH doznačeno je 3.183.500,00 kn. Neiskorištena sredstva u iznosu od 24.320 kn vraćena su u državni proračun 16.02.2010. godine.

Tablica 8.8. Rezultat poslovanja HAKOM-a za područje poštanskih i kurirskih usluga (u kunama)

| Red. Br. | OPIS  | OSTVARENJE 2009. |
|----------|---|------------------|
|          | <b>A) PRIHODI</b>                                   | <b>3.183.500</b> |
| 1.       | Prihodi po posebnim propisima                       | 3.183.500        |
|          | <b>B) RASHODI (I. do 6.)</b>                        | <b>3.108.897</b> |
| 1.       | Rashodi za zaposlene                                | 2.156.157        |
| 2.       | Materijalni rashodi                                 | 943.250          |
| 3.       | Rashodi amortizacije                                | 3.746            |
| 4.       | Financijski rashodi                                 | 3.255            |
| 6.       | Ostali rashodi                                      | 2.489            |
| 7.       | <b>C) VIŠAK PRIHODA za razdoblje</b>                | <b>74.603,00</b> |
|          | - umanjeno za kapitalne investicije                 | - 54.029         |
|          | - uvećano za amortizaciju (nije financijski trošak) | + 3.746          |
|          | - vraćeno u državni proračun                        | - 24.320         |

### 8.5. 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. U skladu s Uredbom o računovodstvu neprofitnih organizacija HAKOM primjenjuje načelo nastanka događaja koje je neovisno o naplati ili plaćanju te višak prihoda /rezultat poslovanja/ ne predstavlja višak prikupljenih sredstava.

Novčana sredstva u banci i blagajni HAKOM-a na dan 31.12.2009. iznose 72.803.738,79 kn. Od toga 48.580.476,57 kn su strogo namjenska sredstva (u skladu s Odlukama Vlade RH), i to za strategiju razvoja širokopojasnog pristupa internetu i za namjenu prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u RH. Neraspoređeni višak prikupljenih sredstava na dan 31.12.2009. iznosi 24.223.262,43 kn.

### 8.6. BILANCA

#### IMOVINA

Nefinancijska imovina HAKOM-a, na dan 31.12.2009. godine, sastoji se od neproizvedene imovine, proizvedene imovine i građevina u pripremi. Neproizvedena imovina HAKOM-a sastoji se od zemljišta u Ravnoj Gori, Otoku i Kostreni. Najznačajniji dio neproizvedene imovine odnosi se na ulaganja u programska rješenja, izgradnju računalnog i telekomunikacijskog sustava te izradu stručnih studija.

Proizvedenu imovinu HAKOM-a predstavljaju poslovne zgrade u Otoku, Plešivici i Ravnoj Gori te zgrade na Degmanu i na Ozljaku. U grupi postrojenja i oprema najznačajnija stavka su specijalni uređaji u kontrolno–mjernim postajama i središtima. Sitni inventar sastoji se od sitnog inventara u uporabi i autoguma. Sitni inventar se otpisuje u korist troškova. Građevine u pripremi odnose se na tri građevinska objekta u pripremi, u Rijeci, na Velikom Bokolju (Pašman) i na Plešivici.

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 ispravlja se i iskazuje kao rashod amortizacije.

Financijsku imovinu HAKOM-a na dan 31. prosinca 2009. godine čine novac u banci i blagajni, depoziti i potraživanja. Depozit u iznosu od 3.711.805 odnosi se na uplatu predujma Ministarstvu financija, Središnjoj jedinici za financiranje i ugovaranje, za projekt iz programa IPA 2007. (I komponenta). Predujam je plaćen 31. listopada 2009. godine. Ukupan iznos potraživanja HAKOM-a za fakturirane nenaplaćene prihode iznosi 21.415.923 kn.

Obveze HAKOM-a na dan 31.12.2009. iznose 8.265.940 kn i sastoje se od obveza za rashode i odgođenog plaćanja rashoda i prihoda budućih razdoblja. U obvezi za radnike nalazi se obveza za obračunatu plaću za prosinac 2009. godine. U obvezama za prikupljena sredstva nalaze se i zatečena sredstva držanog proračuna na dan 31.12.2009., koja za područje elektroničkih komunikacija iznose 11.045 kn, a za financiranje područja poštanskih i kurirskih usluga iznose 24.320 kn. Odgođeni prihodi u iznosu od 4.293.951 kn odnose se na prihode 2010. godine. Bilanca HAKOM-a dana je u tablici 8.9.



Tablica 8.9. Bilanca HAKOM-a na dan 31.12.2009. (u kunama)

| 1    | 2  | 3           | 4           | 5     |
|------|--|-------------|-------------|-------|
|      | <b>IMOVINA</b>   | 105.432.173 | 122.824.544 | 117   |
| 0    | <b>Nefinancijska imovina</b>   | 25.091.928  | 24.096.050  | 96    |
| 01   | <b>Neproizvedena dugotrajna imovina</b>  | 5.747.691   | 5.779.205   | 101   |
| 011  | Materijalna imovina – prirodna bogatstva   | 93.397      | 93.397      | 100   |
| 0111 | Zemljište  | 93.397      | 93.397      | 100   |
| 012  | Nematerijalna imovina  | 14.367.571  | 17.267.378  | 120   |
| 0123 | Licence  | 250.540     | 851.761     | 340   |
| 0124 | Ostala prava   | 9.006       | 9.006       | 100   |
| 0128 | Ostala nematerijalna imovina   | 14.108.025  | 16.406.611  | 116   |
| 019  | Ispravak vrijednosti neproizvedene dugotrajne imovine                              | 8.713.277   | 11.581.570  | 132   |
| 02   | <b>Proizvedena dugotrajna imovina</b>  | 14.899.308  | 17.747.636  | 119   |
| 021  | Gradevinski objekti  | 5.959.016   | 5.959.016   | 100   |
| 0213 | Ostali gradevinski objekti   | 5.959.016   | 5.959.016   | 100   |
| 022  | Postrojenja i oprema   | 107.415.453 | 112.554.652 | 104   |
| 0221 | Uredska oprema i namještaj   | 8.076.089   | 8.889.955   | 110   |
| 0222 | Komunikacijska oprema  | 255.254     | 260.431     | 102   |
| 0223 | Oprema za održavanje i zaštitu   | 195.539     | 217.190     | 111   |
| 0225 | Instrumenti, uređaji i strojevi  | 98.811.441  | 99.233.435  | 100   |
| 0227 | Uredaji, strojevi i oprema za ostale namjene                                       | 77.130      | 3.953.641   | 5126  |
| 023  | Prijevozna sredstva  | 25.017.090  | 18.874.985  | 75    |
| 0232 | Ostala prijevozna sredstva   | 25.017.090  | 18.874.985  | 75    |
| 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  | 932.445     | 2.277.033   | 244   |
| 0261 | Ulaganja u računalne programe  | 932.445     | 2.277.033   | 244   |
| 029  | Ispravak vrijednosti proizvedene dugotrajne imovine                                | 124.452.870 | 121.946.224 | 98    |
| 04   | <b>Sitni inventar</b>  | 0           | 0           | -     |
| 042  | Sitni inventar u uporabi   | 265.610     | 276.457     | 104   |
| 049  | Ispravak vrijednosti sitnog inventara  | 265.610     | 276.457     | 104   |
| 05   | <b>Nefinancijska imovina u pripremi</b>  | 4.444.929   | 569.209     | 13    |
| 051  | Gradevinski objekti u pripremi   | 397.732     | 569.209     | 143   |
| 052  | Postrojenja i oprema u pripremi  | 4.047.197   | -           | -     |
| 1    | <b>Financijska imovina</b>   | 80.340.245  | 98.728.494  | 123   |
| 11   | Novac u banci i blagajni   | 75.026.687  | 72.803.739  | 97    |
| 111  | Novac u banci  | 75.017.149  | 72.779.894  | 97    |
| 1111 | Novac na računu kod tuzemnih poslovnih banaka                                      | 75.017.149  | 72.779.894  | 97    |
| 112  | Izdvojena novčana sredstva   | 0           | 939         | -     |
| 113  | Novac u blagajni   | 9.538       | 22.906      | 240   |
| 12   | Depoziti, jamčevni polozi i potr. od zaposlenih te za više plaćene poreze i ostalo | 75.914      | 3.721.124   | 4902  |
| 122  | Jamčevni polozi  | 6.982       | 6.982       | 100   |
| 123  | Potraživanja od zaposlenih   | 912         | 1.212       | 133   |
| 129  | Ostala potraživanja  | 68.020      | 3.712.930   | 5.459 |
| 1291 | Potraživanja za naknade koje se refundiraju  |             | 1.125       | -     |
| 1293 | Potraživanja za predumove  | 68.020      | 3.711.805   | 5.459 |
| 16   | Potraživanja za prihode poslovanja   | 5.237.644   | 22.203.631  | 424   |
| 163  | Potraživanja za prihode po posebnim propisima                                      | 5.081.500   | 21.415.923  | 421   |
| 164  | Potraživanja za prihode od imovine   | 156.144     | 787.708     | 504   |
| 1641 | Potraživanja za prihode od financijske imovine                                     | 156.144     | 787.708     | 504   |

| Račun iz rač.<br>Plana | OPIS  | stanje<br>1. siječnja | stanje<br>31. prosinca | Indeks<br>(4/3) |
|------------------------|---|-----------------------|------------------------|-----------------|
| 1                      | 2   | 3                     | 4                      | 5               |
|                        | <b>OBVEZE I VLASTITI IZVORI</b>   | 105.432.173           | 122.824.544            | 117             |
| 2                      | <b>Obveze</b>   | 12.363.421            | 8.265.940              | 67              |
| 24                     | Obveze za rashode poslovanja  | 12.192.075            | 3.924.365              | 32              |
| 241                    | Obveze za zaposlene   | 787                   | 2.981.081              | 505855          |
| 2411                   | Obveze za plaće neto  | -                     | 1.516.429              | -               |
| 2414                   | Obveze za porez i preiz na dohodak iz plaća   | -                     | 437.138                | -               |
| 2415                   | Obveze za doprinose iz plaća  | -                     | 498.512                | -               |
| 2416                   | Obveze za doprinose na plaće  | -                     | 424.076                | -               |
| 2417                   | Ostale obveze za zaposlene  | 787                   | 104.926                | -               |
| 242                    | Obveze za materijalne rashode   | 4.933.571             | 907.919                | 18              |
| 2422                   | Naknade troškova članovima predstavničkih i izvršnih tijela, povjerenstava i slično | 59.653                | -                      | -               |
| 2425                   | Obveze prema dobavljačima u zemlji  | 4.873.444             | 907.919                | 19              |
| 2426                   | Obveze prema dobavljačima u inozemstvu  | 474                   | -                      | -               |
| 245                    | Obveze za prikupljena sredstva pomoći   | 6.934.668             | 11.045                 | -               |
| 249                    | Ostale tekuće obveze  | 323.049               | 24.320                 | 8               |
| 2493                   | Obveze za predujmove, depozite, primljene jamčevine i ostale nespomenute obveze     | 323.049               | 24.320                 | 8               |
| 29                     | Odgodeno plaćanje rashoda i prihodi budućih razdoblja                               | 171.346               | 4.341.575              | 2534            |
| 292                    | Naplaćeni prihodi budućih razdoblja   | 171.346               | 4.341.575              | 2534            |
| 2921                   | Unaprijed plaćeni prihodi   | -                     | 47.624                 | -               |
| 2922                   | Odgodeno priznavanje prihoda  | 171.346               | 4.293.951              | 2506            |
| 5                      | <b>Vlastiti izvori</b>  | 93.068.752            | 114.558.604            | 123             |
| 51                     | Vlastiti izvori   | 17.955.629            | 12.932.027             | 72              |
| 511                    | Vlastiti izvori   | 17.955.629            | 12.932.027             | 72              |
| 5221                   | Rezultat poslovanja   | 75.113.123            | 101.626.577            | 135             |
| 6                      | <b>Izvanbilančni zapisi (=0)</b>  | 0                     | 0                      | -               |
| 61                     | Izvanbilančni zapisi – aktiva   | 100.683.915           | 75.318.379             | 74              |
| 62                     | Izvanbilančni zapisi – pasiva   | 100.683.915           | 75.318.379             | 74              |

## 8.7. INVESTICIJE

Ukupne investicije HAKOM-a za 2009. godinu iznose 10.146.924 kn, od kojih:

- 10.096.641 kn odnosi se na investicije za područje elektroničkih komunikacija;
- 50.283 kn odnosi se na investicije za područje poštanskih i kurirskih usluga.

Ukupna investicija za područje poštanskih usluga u iznosu 50.283 kn odnosi se na nabavu računalne opreme. Analiza investicija HAKOM-a dana je u tablici 8.10.

Tablica 8.10. Ostvarenje investicija područja elektroničkih komunikacija u 2009. godini (u kunama)

| OPIS<br>INVESTICIJE                             | PLAN<br>2009. | Područje<br>elektroničkih<br>komunikacija | Indeks |
|---|---------------|---|--------|
| I. Građevinski objekti                          | 6.465.000     | 171.477                                   | 3      |
| A) Izgradnja HAKOM središta i KMP               | 6.465.000     | 171.477                                   | 3      |
| - nabava poslovnog prostora za sjedište HAKOM-a | 1.000.000     | 0,00                                      | -      |
| - izgradnja HAKOM središta Rijeka               | 1.315.000     | 171.477                                   | 13     |
| - izgradnja KMP Veliki Bokolj                   | 2.100.000     | 0,00                                      | -      |
| - izgradnja KMP Istra/Podravina                 | 50.000        | 0,00                                      | -      |
| - izgradnja KMS Osijek (prethodni radovi)       | 2.000.000.    | 0,00                                      | -      |
| II. Mjerna i računalna oprema                   | 8.759.640     | 5.133.049                                 | 59     |
| A) Nabava mjerne opreme za KMP i HAKOM središta | 8.135.000     | 4.623.128                                 | 56     |
| - osuvremenjivanje mjernog sustava              | 8.000.000     | 4.496.851                                 | 57     |
| - YAGI UMTS antene                              | 15.000        | 0   | -      |
| - ANTENA HLO13                                  | 40.000        | 0   | -      |
| - set prijelaza                                 | 40.000        | 26.277                                    | 65     |
| - HF usmjerene antene s držačima                | 40.000        | 0   | -      |
| B) Nabava računalne opreme                      | 624.640       | 509.621                                   | 90     |
| III. Namještaj                                  | 500.000       | 108.402                                   | 22     |
| IV. Ulaganja u računalne programe               | 4.474.500     | 1.344.588                                 | 30     |
| V. Prijevozna sredstva                          | 400.000       | 245.699                                   | 62     |
| VI. Izrada stručnih studija                     | 7.860.000     | 2.899.807                                 | 37     |
| VII. Ostala oprema                              | 40.000        | 193.620                                   | 484    |
| U K U P N O                                     | 28.499.140    | 10.096.641                                | 36     |

## 8.8. PRIHODI DRŽAVNOG PRORAČUNA

Prema Pravilniku o plaćanju naknade za obavljanje telekomunikacijskih usluga i djelatnosti i Pravilniku o plaćanju naknade za dodjelu i uporabu radijskih frekvencija HAKOM je tijekom 2009. godine izdavao račune u korist državnog proračuna.

Ustrojena je izvanbilančna evidencija sredstava državnog proračuna, analitički po kupcima i izdanim računima u korist državnog proračuna. Ustrojeno je i praćenje naplate prihoda u državni proračun.

U 2009. godini ukupno je fakturirano 468.316.016,37 kn u korist državnog proračuna. Od ukupnog fakturiranog iznosa 442.835.413,29 kn (95%) odnosi se na naknade za uporabu radiofrekvencijskog spektra. Ostalo se odnosi na naknade za ovlasti i dozvole, adrese i brojeve i zakonske zatezne kamate.

Prema našoj evidenciji u 2009. godini prema gore navedenom pravilnicima u državni proračun ukupno je uplaćeno 493.681.552,33 kn. Stara potraživanja koja se uplaćuju na račun HAKOM-a (2008. godina i ranije) i pogrešno doznačena sredstva državnog proračuna koja korisnici zabunom doznače na žiro-račun HAKOM-a, HAKOM redovito uplaćuje u državni proračun. Od strane HAKOM-a u 2009. godini u državni proračun ukupno je transferirano 89.417.220,38 kn, a na dan 31.12.2009. ostalo je ukupno samo 11.045 kn obveze uplate u državni proračun.

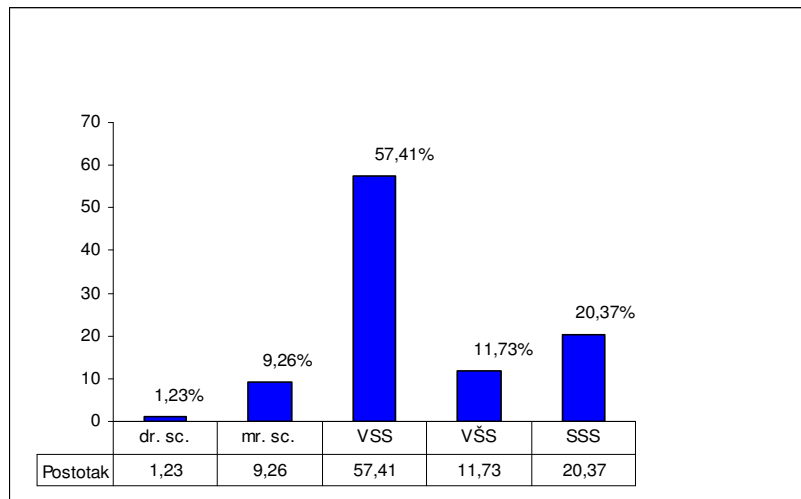
## 8.9. ZAPOSLENICI

Na kraju 2009. godine u HAKOM-u bilo je 162 zaposlenika. U odnosu na prethodnu godinu broj zaposlenika povećao se za 12 posto. Većina novih zaposlenika u 2008. godini zaposlena je za potrebe obavljanja složenih poslova u regulatornom području, području zaštite korisnika te za potrebe stručnog nadzora i kontrole RF spektra.

Tablica 8.11. Zaposlenici HAKOM-a

| Stanje na kraju 2009. godine |                  |                  |
|------------------------------|------------------|------------------|
| Broj zaposlenika             | Broj zaposlenika | Broj zaposlenika |
| dr. sc.                      | 2                | 1,23             |
| mr. sc.                      | 15               | 9,26             |
| VSS                          | 93               | 57,41            |
| VŠS                          | 19               | 11,73            |
| SSS                          | 33               | 20,37            |
| <b>UKUPNO</b>                | <b>162</b>       | <b>100,00</b>    |

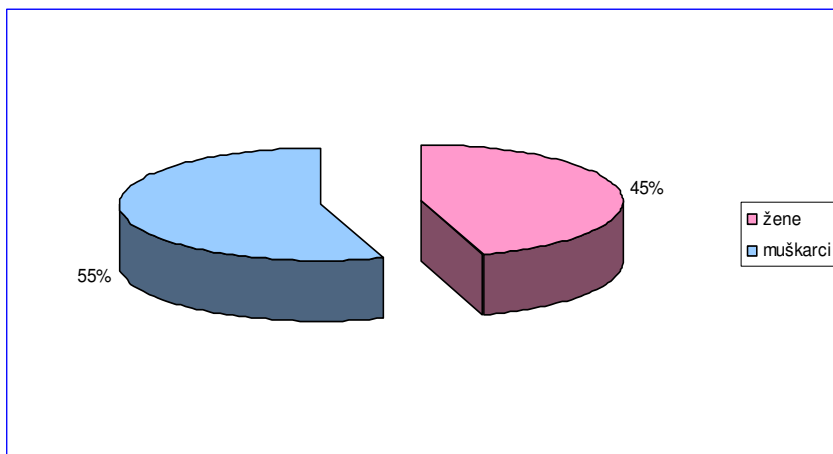
Analiza zaposlenih prema stručnoj spremi pokazuje kako HAKOM ima visoko stručno obrazovani kadar. Naime 80 posto zaposlenika ima visoku ili višu stručnu spremu.



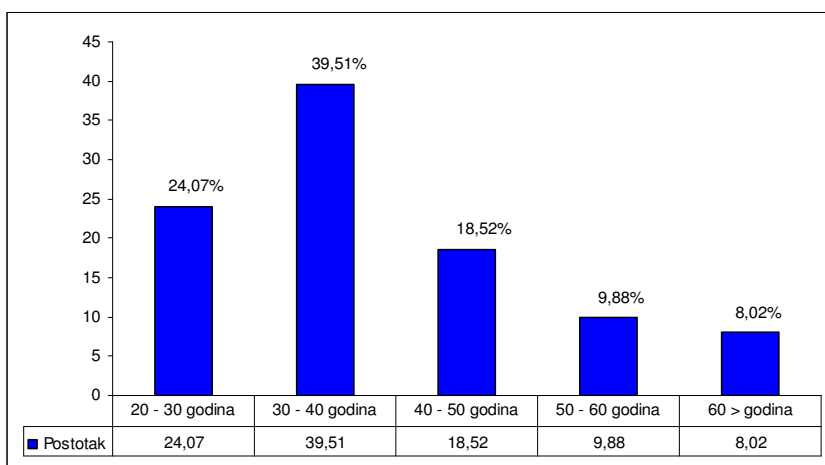
Slika 8.1. Struktura zaposlenika prema stručnoj spremi

U HAKOM-u je od ukupnih zaposlenika 45 posto žena i 55 posto muškaraca.

U dobnoj strukturi prevladavaju zaposlenici od 30-40 godina, a zaposlenika mlađih od 40 godina je 63 posto.

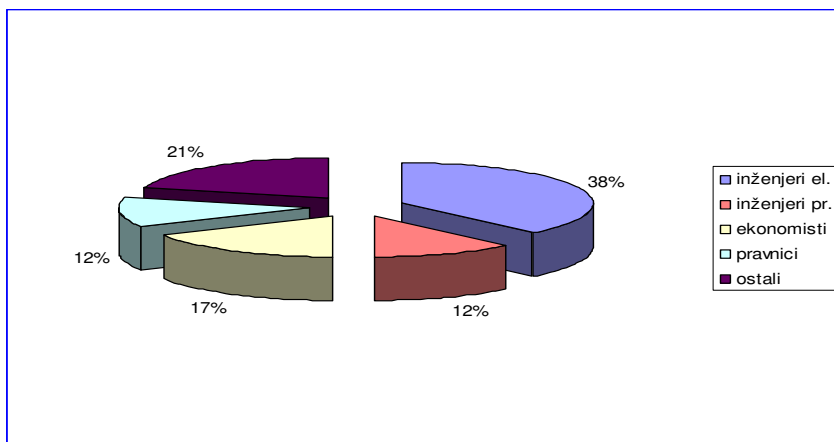


Slika 8.2. Struktura zaposlenika prema spolu



Slika 8.3. Struktura zaposlenika prema dobi

Struktura zaposlenika prema zanimanjima odgovara multidisciplinarnoj prirodi posla HAKOM-a.



Slika 8.4. Struktura zaposlenika prema zanimanju

# SAŽETAK

## PREGLAD TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Iako će službeni podaci o stanju tržišta elektroničkih komunikacija u 2009. godini biti raspoloživi tek koncem svibnja 2010. godine, može se već u ovom trenutku zaključiti kako je sveukupno tržište elektroničkih komunikacija ostvarilo pad prihoda. Ukupan prihod od svih djelatnosti elektroničkih komunikacija u 2009. godini u odnosu na 2008. godinu pao je za 3,56 posto.

Uzroke ovakvog pada prihoda HAKOM vidi u: a) krizi u kojoj se nalazi svijet i RH, b) nedovoljnim investicijama i inovacijama operatora, i posebno nadarbenjaka, u proteklim godinama i c) uvođenju trošarina na pokretne komunikacija.

Naime, fenomeni „veća cijena, manji prihod“ i „manje investicija i inovacija, manji prihod“ koji su karakteristični za svjetsko tržište komunikacija, djeluje i u RH u ovoj djelatnosti.

### JAVNA TELEFONSKA NEPOKRETNNA MREŽA

Broj pretplatnika javne govorne usluge putem nepokretne mreže u RH je u stagnaciji što je posljedica zamjene nepokretnih komunikacija pokretnim te prelazak na širokopojasni pristup internetu. Na kraju 2009. godine RH se nalazila u prosjeku zemalja EU prema gustoći korisnika mreže nepokretnih komunikacija.

Javna telefonska nepokretna mreža bilježi u 2009. godini pad prihoda od 8,66 posto.

Udio novih operatora s obzirom na broj korisnika i na ukupan ostvaren prihod na tržištu javne nepokretne mreže u RH je u stalnom porastu.

### JAVNA POKRETNNA MREŽA

Javna telefonska pokretna mreža bilježi u 2009. godini pad prihoda od 5,19 posto unatoč laganom porastu broja korisnika javnih pokretnih mreža u 2009. godini. Usporedba gustoće korisnika pokretnih mreža sa zemljama EU u listopadu 2009. godine pokazuje da je RH iznad prosjeka zemalja EU što pokazuje da je naše tržište izrazito razvijeno i uvelike liberalizirano.

Udio trećeg operatora na tržištu javne pokretne mreže u RH u 2009. godini, s obzirom na ukupan prihod značajno raste u odnosu na prethodnu godinu.

OECD košara javne govorne usluge u pokretnoj mreži pokazuje kontinuirano smanjenje cijena korištenja usluga u pokretnim mrežama. Analiza kretanja cijena ukazuje da su cijene korištenja usluga pokretne mreže iznad EU prosjeka.

### INTERNET

Razvoj interneta, širokopojasnog pristupa internetu te širokopojasnih aplikacija i usluga u svijetu su prepoznati kao ključni pokretači sveukupnog ekonomskog rasta, zaposlenosti, konkurentnosti i učinkovitosti te nezaobilazni faktor osiguranja učinkovitijeg zdravstva, obrazovanja, znanosti, kulture, turizma itd.

Ukupan broj korisnika interneta u cijelom svijetu pa tako i u RH pokazuje tendenciju ubrzanog rasta. U prošloj godini broj korisnika interneta porastao je za 11,2 posto i dosegno gustoću korisnika u odnosu na broj stanovnika od 56,3 posto.

Međutim, kad je u pitanju širokopojasni pristup RH nema željenu širokopojasnu konkurentnost u usporedbi sa zemljama EU.

Broj pretplatnika širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne komunikacijske mreže tijekom 2009. godine je porastao za 30,54 posto te je tako dosegnuta gustoća s obzirom na broj stanovnika od 15,44 posto. Neravnomjerna rasprostranjenost širokopojasnih priključaka po pojedinim županijama i dalje je prisutna.

Nadalje, znatnijoj zastupljenosti ukupnog broja širokopojasnih priključaka pridonosi i značajan razvoj i uvođenje pristupa putem pokretnih komunikacijskih mreža.

## **DIGITALNA TELEVIZIJA**

Proces digitalizacije i prelaska s analogne na digitalnu televiziju (u daljnjem tekstu: DTV) je krenuo i uzima sve više maha. Digitalizacija audiovizualnog sadržaja omogućuje brojne nove usluge koje se temelje na personalizaciji i interaktivnosti poput vlastite selekcije i rasporeda programa, odgođene programe, video na zahtjev, interaktivno glasanje, sudjelovanje u kvizovima, eliminacija ili samo ciljane reklame.

EU nastoji ubrzati proces prelaska na zemaljsku DTV kako bi se oslobodio spektar i osigurala tzv. „digitalna dividenda“ za dodatne televizijske sadržaje te nove informacijske i komunikacijske usluge te je stoga EK objavila preporuku isključivanja analogne zemaljske televizije do 2012. godine. Procjena je da neće sve zemlje EU to uspjati napraviti do tog roka stoga što svi ne kreću od iste točke niti su svi krenuli u isto vrijeme. Sukladno Strategiji prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u Republici Hrvatskoj, Hrvatska će isključivanje analogne televizije provesti do kraja 2010. godine, postupnim isključivanjem devet regija.

HAKOM je u okviru provedbe Strategije proveo postupak javnog natječaja u travnju 2009. godine izdao prvu dozvolu za pružanje usluge upravljanja elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije za MUX A i MUX B, čime su uz postojeća četiri programa (HRT1, HRT2, Nova TV i RTL) osigurani tehnički preduvjeti i za novih šest programa digitalne televizije na državnoj razini. Do kraja 2009. godine na području RH osigurana je pokrivenost stanovnika od 96% za MUX A i 91% za MUX B.

## **PREGLED TRŽIŠTA POŠTANSKIH USLUGA**

Od stupanja na snagu ZEK-a, a u skladu s ZOP-om odnosno u skladu s ZPU-om u nadležnosti HAKOM-a je praćenje stanja i razvoja poštanske djelatnosti, tržišta poštanskih i kurirskih usluga, kao i poduzimanje potrebnih mjera za osiguranje ravnopravnog i djelotvornoga tržišnog natjecanja na tržištu poštanskih i kurirskih usluga.

Pored toga, tijekom prošle godine se izmijenio zakonski okvir koji je promijenio poziciju davatelja kurirskih usluga. Novi zakon određuje kurirske usluge kao prijam, prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka izravno od pošiljatelja do primatelja, bez usmjeravanja, na način da isti radnik davatelja usluga obavlja sve navedene radnje. Ovako definirana kurirska usluga nije predmet ZPU-a i za stjecanje prava obavljanja opisane usluge nije potrebno podnositi prijavu HAKOM-u. Dakle, ono što je ZOP bio definirao kao uslugu s dodatnom vrijednosti i svrstao pod kurirsku uslugu, ZPU svrstava, prema načinu i uvjetima obavljanja usluge, ili pod univerzalnu poštansku uslugu, ili pod ostale poštanske usluge, ili pod kurirsku uslugu.

## **POŠTANSKE I KURIRSKE USLUGE**

Do stupanja na snagu ZPU-a, HAKOM-u su bila prijavljena 22 davatelja poštanskih i kurirskih usluga. Na kraju 2009. godine u RH je bilo prijavljeno ukupno 19 davatelja poštanskih usluga od kojih je samo HP davatelj svih univerzalnih poštanskih usluga i temeljem ZPU-a ima pravo i obvezu obavljati univerzalne usluge na cijelom području RH. Ostalih osamnaest davatelja kao i HP je prijavljeno za ostale poštanske usluge.

## **PODACI O USLUGAMA**

Prema dostavljenim podacima, davatelji poštanskih i kurirskih usluga su u 2009. godini ostvarili ukupno 383.007.950 poštanskih, kurirskih usluga i srodnih usluga, čime je broj usluga smanjen za približno pet posto u odnosu na 2008. godinu. Na ukupnom tržištu, HP je ostvario udjel od približno 89 posto, a skupina ostali davatelji je imala udjel od približno 11 posto. Skupina ostali davatelji je u 2009., u odnosu na 2008. godinu, povećala svoj tržišni udjel za približno jedan posto.

Gledajući udjele skupine ostali davatelji i HP-a u ukupnom broju ostvarenih usluga u 2009. godini, u odnosu na prethodnu godinu vidljivo je povećanje udjela skupine ostalih davatelja u odnosu na HP-a u kategorijama paketskih usluga i neadresiranih pošiljaka, dok je udjel pismovnih pošiljaka ostao isti. Od ukupno ostvarenog broja usluga svih aktivnih davatelja poštanskih i kurirskih usluga, u unutarnjem prometu ostvareno je približno 94 posto, a u međunarodnom prometu 6 posto usluga.

## **POSLOVANJE DAVATELJA USLUGA**

Prema dostavljenim podacima iz neslužbenih, nerevidiranih financijskih izvješća, odnosno procijenjenim podacima za davatelje koji osim obavljanja poštanskih i kurirskih obavljaju i druge usluge, iskazani prihodi ostvareni isključivo od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga, u 2009. godini u odnosu na prethodnu godinu veći su za približno 10 posto.

HP je prema iskazanim prihodima od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga, u 2009. godini u odnosu na prethodnu godinu povećao prihode za približno tri posto.

S druge strane iskazani rashodi ostvareni od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga, u 2009. godini su na istoj razini kao i 2008. godine. Udjel HP u iskazanim rashodima od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga, u 2009. godini povećao se za približno jedan posto, u odnosu na prethodnu godinu.

Prema iskazanim podacima, aktivni davatelji poštanskih i kurirskih usluga su od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga, u 2009. godini ostvarili ukupnu dobit prije oporezivanja od 24 milijuna kuna, dok su u 2008. godini ostvarili negativan poslovni rezultat u iznosu od 126 milijuna kuna, što znači da je sveukupni poslovni rezultat od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga u 2009. godini, u odnosu na prethodnu godinu, bio bolji za 150 milijuna kuna.

Gledajući ukupne rezultate poslovanja, isključivo od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga, vidljivo je da je skupina ostali davatelji u 2009. godini povećala svoju dobit, u odnosu na prethodnu godinu, dok je, HP u 2009. godini ostvario gubitak, ali koji je u odnosu na 2008. godine smanjen.



## **REGULACIJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

Rad HAKOM-a u 2009. godini u bio je usmjeren na promicanje djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja, kao i na poticanje pristupa tržištu novim operatorima i davateljima usluga.

### **ANALIZE TRŽIŠTA**

HAKOM je u 2009. godini bio usredotočen na završetak postupka analiza tržišta na tri skupine tržišta odnosno na tržištima međupovezivanja u nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama (3 tržišta), tržištima veleprodajnog pristupa (2 tržišta) i tržištima međupovezivanja i maloprodajnog tržišta u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama (4 tržišta). Rezultat analize i provedene javne rasprave su odluke Vijeća kojima su pojedina tržišta deregulirana, odnosno nisu više predmet prethodne regulacije obzirom da je na istima utvrđeno djelotvorno tržišno natjecanje HAKOM-a dok je za dio tržišta zadržan pristup prethodne regulacije.

Osnovni je cilj postupka analize tržišta 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. Na temelju rezultata provedene analize ili testa tri mjerila HAKOM je odredio, izmijenio, zadržao ili ukinuo regulatorne obveze. Napravljene su sljedeće analize:

- tržište započinjanja poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji,
- tržište završavanja poziva u određenu javnu komunikacijsku mrežu koja se pruža na fiksnoj lokaciji,
- tržište prijenosa (tranzita) poziva u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži,
- tržište veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi na fiksnoj lokaciji,
- tržište veleprodajnog širokopojasnog pristupa,
- tržište završavanja poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu,
- tržište pristupa i započinjanja poziva iz pokretnih javnih komunikacijskih mreža,
- tržište završavanja MS poruka u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu,
- tržište javno dostupne telefonske usluge u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama,
- tržišta iznajmljenih vodova,
- tržišta pristupa i tržišta javno dostupne telefonske usluge u nepokretnim javnim komunikacijskim mrežama,
- tržište pristupa mreži za operatore usluga s dodanom vrijednosti.

HAKOM je u provedbi postupka analize tržišta osobito vodio računa o primjeni mjerodavne Preporuke EK o mjerodavnim tržištima podložnih prethodnoj regulaciji i o mjerodavnim Smjernicama EK o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage sukladno zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge. HAKOM je na svakom pojedinom tržištu utvrdio sve prepreke razvoju tržišnom natjecanju te na temelju čvrstih argumenata donio odluke koje će na najbolji način omogućiti daljnju liberalizaciju i stabilan razvoj tržišta elektroničkih komunikacija u RH. 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. Smisao procesa određivanja mjerodavnog tržišta je utvrditi ograničenja odnosno prepreke s kojima se na tržištu suočavaju operatori elektroničkih komunikacijskih mreža. Nakon što odredi mjerodavno tržište, HAKOM na temelju mjerila potrebnih za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom, odnosno provedene analize tržišta određuje operatore sa značajnom tržišnom snagom kojima

određuje regulatorne obveze na temelju prepreka koje bi kočile razvoj tržišnog natjecanja, a koje se mogu pojaviti na mjerodavnom tržištu i na pripadajućem maloprodajnom tržištu na koje operator sa značajnom tržišnom snagom može prenijeti svoj dominantni položaj s mjerodavnog tržišta.

## **TROŠKOVNO RAČUNOVODSTVO I TROŠKOVNI MODELI**

HAKOM je i u 2009. godini nastavio rad na provedbi računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva, a na način i u rokovima utvrđenim dokumentom „*Naputci za računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo*“ koji je sastavni dio rješenja. Navedenom provedbom je HT-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom, određen sadržaj i način prikupljanja računovodstvenih informacija te način sastavljanja regulatornih financijskih izvještaja u cilju osiguranja jednakih i transparentnih uvjeta tržišnog natjecanja za sve sudionike na tržištu elektroničkih komunikacija.

Navedeno omogućava provjeru provođenja regulatornih obveza transparentnosti i nediskriminacije, odnosno sprječava diskriminaciju i narušavanje tržišnog natjecanja zbog previsokih veleprodajnih cijena, diskriminacije pri određivanju cijena, međusobnog subvencioniranja i/ili neefikasnog poslovanja HT-a.

Obzirom da je uspostavljanje sustava računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva složen i vremenski zahtjevan proces, rješenjem je određeno da se isti odvija kroz tri faze s planirani završetkom početkom 2012. godine.

HAKOM je u 2009. godini započeo proces pripreme vezane uz provedbu projekta „*Troškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom*“. Glavni cilj navedenog projekta je kreiranje, izrada i primjena troškovnih modela u svrhu dobivanja pouzdanih informacija za izračun cijena veleprodajnih usluga navedenih u standardnim ponudama operatora sa značajnom tržišnom snagom na tržištima na kojima je određena regulatorna obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva. Također, kao dio razvoja obveze pružanja univerzalnih usluga u RH, HAKOM unutar ovog projekta planira izraditi i troškovni model za izračun neto troškova obveze pružanja univerzalnih usluga.

U srpnju 2009. godine objavljeno je javno nadmetanje za konzultantske usluge za izradu navedenih troškovnih modela. Međutim, obzirom da je Državna komisija za kontrolu postupka javne nabave iz nenaumljivih razloga poništila Odluku o odabiru, HAKOM je podnio tužbu Upravnom sudu RH. HAKOM se nada da će u prvoj polovici 2010. godine, započeti s provedbom projekta „*Troškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom*“, bilo na temelju presude Upravnog suda RH, bilo ponovljenim nadmetanjem.

## **TELEVIZIJSKE MREŽE**

U 2009. godini HAKOM je nastavio intenzivan rad na planiranju i osiguravanju uvjeta za puštanje u rad digitalnih televizijskih mreža (DTV) u skladu sa Strategijom prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u Republici Hrvatskoj te pripremama za isključivanje odašiljača i pretvarača analogne televizije (ATV) koje će se provesti u 2010. godini.

Nastavljen je eksperimentalni rad DVB-T HDTV (High-definition television) svežnja, odnosno emitiranje televizije visoke kakvoće u Zagrebu, Splitu, Rijeci i Osijeku. Početkom 2009. godine izdane su dozvole temeljem kojih je provedeno eksperimentalno emitiranje DVB-H, najprije u Zagrebu, a zatim i u Rijeci.

Izrađena je natječajna dokumentacija, raspisan i proveden javni natječaj za izdavanje pojedinačne dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra za digitalnu televiziju na

području RH (DVB-T MUX A i B). Provedenim natječajem te izdavanjem dozvole osiguran je prelazak s analognog na digitalno odašiljanje postojećih programa na državnoj razini (HRT1, HRT2, Nova TV i RTL) te su osigurani tehnički preduvjeti za šest novih programa digitalne televizije na državnoj razini.

U posljednjem tromjesečju 2009. godine HAKOM je izradio natječajnu dokumentacija i pokrenuo postupak provedbe pet javnih natječaja za izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra za digitalnu televiziju za MUX D u digitalnim regijama D5, D1, D3, D7 i D9.

### **RADIJSKE I RADIOKOMUNIKACIJSKE MREŽE**

HAKOM je u 2009. godini nastavio postupak planiranja radijskih postaja FM mreža kako bi se osiguralo poboljšanje pokrivenosti postojećih nakladnika te osigurala frekvencije za nove koncesije. Dodijeljeni su novi programski identifikacijski kodovi (PI kod) svim radijskim nakladnicima. Na temelju uspješno provedenih postupaka međunarodnog usklađivanja osigurana su znatnija poboljšanja u pokrivanju mreža nakladnika na državnoj razini. Također, nastavljeni su poslovi vezeni za radiodifuziju zvuka na srednjem i kratkom valu.

U drugoj polovici 2009. godine započeto je planiranje mreža digitalnog radija na području RH u frekvencijskom području VHF III, koje bi se prema postojećim planovima mogle koristiti za DAB, DAB+ ili DMB. Istovremeno je nastavljeno eksperimentalno emitiranje digitalnog radije u DAB i DRM standardu. HAKOM je pokrenuo Forum o digitalnom radiju koji okuplja stručnjake različitih profila kako bi stvorio podlogu za donošenje strateške odluke o uvođenju digitalnog radija i odabira „hrvatskog standarda“.

U okviru svojih nadležnosti, HAKOM je u 2009. obavljao poslove upravljanja radiofrekvencijskim spektrom namijenjenim za javne pokretne, privatne pokretne, mikrovalne i satelitske mreže. Na domaćoj razini to je značilo planiranje i pripremu tehničkih parametara za izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra i održavanje baze podataka o radijskim postajama, dok se na međunarodnom nivou to odnosilo na usklađivanje uporabe radiofrekvencijskog spektra u skladu s vrijedećim odlukama i preporukama CEPT-a te vrijedećim međunarodnim sporazumima.

Tijekom 2009. godine su, prije isteka dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra za VIPnet i T-Mobile, provedene javne rasprave o izdavanju novih dozvola. Nove dozvole postojećim operatorima su izdane VIPnetu u srpnju, a T-Mobile-u u rujnu i tehnološki su neutralne.

Također, provedena je javna rasprava o budućoj uporabi GSM frekvencijskog područja. Sukladno tome, donesen je novi plan dodjele za frekvencijska područja na 900 MHz i 1800 MHz kojim se omogućava uporaba i GSM i UMTS tehnologija u tim frekvencijskim područjima.

U okviru redovitih poslova vezanih uz privatne pokretne mreže tijekom 2009. godine HAKOM je planirao uporabu radiofrekvencijskog spektra za tu namjenu te je u okviru poslova vezanih uz mikrovalne mrež, tijekom 2009. godine HAKOM je planirao uporabu radiofrekvencijskog spektra kroz pripremanje tehničkih parametara za izdavanje dozvola. Međunarodno usklađivanje je obavljano prema HCM sporazumu.

### **UPRAVLJANJE ADRESNIM I BROJEVNIM PROSTOROM**

Kako bi osigurao djelotvorno, ravnomjerno, objektivno i transparentno upravljanje adresnim i brojevnim prostorom u RH, HAKOM je u 2009. godini donio novi Plan numeriranja kojima se prilagođava uporaba brojevnog prostora novim uslugama (npr. uporaba osobnog broja). Također, donesenim Planom numeriranja osigurani su posebni

nizovi brojeva za neke usluge s dodanom vrijednosti kako bi se korisnicima tih brojeva mogla osigurati jednostavna mogućnost zaštite od možebitnih zloupotreba tih brojeva (npr. usluge s dodanom vrijednosti za odrasle, djecu te nagradne igre). Skupa s operatorima riješeni su problemi preklapanja numeracije vezano za usmjeravanja prometa prema brojevima za usluge s dodanom vrijednosti, osiguran je prelazak postojeće numeracije za hitne službe (92, 93, 94) na predloženu (192, 193 i 194).

HAKOM je i u 2009.g. dio aktivnosti vezao za problematiku jednostavnog i brzog prijenosa brojeva kao jednu od pretpostavki tržišnog natjecanja te svoje aktivnosti usmjerio na poboljšanje procesa prijenosa broja i to na način da je HAKOM posebnu pozornost posvetio administrativnom postupku prijenosa broja kako bi se korisnicima omogućio što jednostavniji postupak promjene operatora. U tu svrhu definirana je pokrenuta nadogradnja sustava centralne administrativne baze prenesenih brojeva.

### **KOMUNIKACIJSKA INFRASTRUKTURA I UVJETI GRADNJE**

Rad HAKOM-a u 2009. godini u prvom redu bio je usmjeren na ostvarivanje utvrđenih načela i ciljeva komunikacijske infrastrukture i povezane opreme u okviru čega je poseban naglasak stavljen na uvjete gradnje, korištenje općeg dobra na temelju prava puta, zajedničkom korištenju komunikacijske infrastrukture i RiTT opremu.

Problematika uvjeta gradnje obuhvaćala je poslove izdavanja uvjeta gradnje, ocjene idejnih projekata, usklađenost glavnih projekata s uvjetima gradnje, sudjelovanje u tehničkim pregledima građevina i procesu donošenja javnih rasprava za prostorno planiranje u dijelu planiranja elektroničkih komunikacija.

Donošenjem pravilnika o potvrdi i naknadi za pravo puta HAKOM je u 2009. godini započeo izdavanje potvrda o pravu puta koja omogućuje infrastrukturnom operatoru da pokrene postupak uzakonjenja, odnosno sređivanje stanja s operatorima korisnicima na tim trasama. Osnovna poteškoća kod izdavanja potvrda o pravu puta je nesređenost vlasničkih knjiga što rezultira time da infrastrukturni operator ne može u potpunosti ishoditi potvrdu o pravu puta na cijeloj trasi u kontinuitetu.

U 2009. godini HAKOM je obavljao i poslove izdavanja odobrenja za uvoz i/ili stavljanje na tržište RiTT opreme i ocjenjivanja sukladnosti RiTT opreme. Istovremeno su napravljene sve radnje i potrebna usklađenja (izrada novih obrazaca, izrada novih predložaka, izrada cjenika usluga ocjenjivanja sukladnosti, informiranje stranaka itd.) za uspješno provođenje Pravilnika o RiTT opremi koji je stupio na snagu u siječnju 2009.

### **NADZOR I KONTROLA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA**

Tijekom čitave 2009. godine HAKOM je provodio sustavna mjerenja u RF spektru u svrhu njegove zaštite, kao prirodno ograničenog dobra, od interesa za RH. Mjerenjima su obuhvaćene tuzemne i inozemne radijske postaje, odnosno provjeravan je rad domaćih radijskih postaja u skladu s propisanim dozvolama ili međunarodno usklađenim tehničkim parametrima za inozemne odašiljače. Mjerenja su obavljana i za potrebe frekvencijskog planiranja i međunarodne koordinacije.

HAKOM je naročitu pozornost posvetio zaštiti od smetnja u radijskim komunikacijama. Posebice tijela državne uprave nadležnog za zaštitu i spašavanje, hitnih služba, pomorskih i zrakoplovnih radijskih komunikacija (koje služe u svrhu sigurnosti ljudskih života) i operatora elektroničkih komunikacija.

U protekloj godini HAKOM je intenzivirao rad stručne službe i nadzornika elektroničkih komunikacija u nadzoru čitavog tržišta što je rezultiralo pozitivnim pomacima u ponašanju sudionika na tržištu.

## REGULACIJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA

HAKOM u svojim aktivnostima na području regulacije tržišta poštanskih usluga djeluje na dva osnovna načina: a) proaktivno - davanje inicijativa za daljnji razvoj tržišta poštanskih usluga, i b) korektivno - djelovanje u vidu reagiranja na uočene pojave i tendencije razvoja na tržištu poštanskih usluga.

U okviru svog proaktivnog djelovanja HAKOM prikuplja, analizira, usmjerava i objavljuje podatke, obavijesti i dokumente vezane uz stanje i razvoj tržišta poštanskih usluga. HAKOM posebnu pažnju posvećuje usmjeravanju davatelja poštanskih usluga u cilju razvoja tržišta poštanskih usluga u smjeru potpune liberalizacije.

Korektivno djelovanje HAKOM očituje se kroz poduzimanje odgovarajućih mjera za odvijanje aktivnosti na tržištu poštanskih usluga u skladu sa ZOP-om, odnosno ZPU-om, Strategijom razvoja tržišta poštanskih usluga u RH i Akcijskim planom za provedbu Strategije.

HAKOM se u 2009. godini usredotočio na poboljšanje djelotvornosti rada i ustrojstva te nadzornih ovlasti, daljnjoj liberalizaciji tržišta poštanskih usluga, bržem i jednostavnijem stjecanju prava na obavljanje poštanskih usluga, a osobito univerzalnih poštanskih usluga, povećanju odgovornosti davatelja poštanskih usluga te djelotvornijem i kvalitetnijem mehanizmu zaštite prava korisnika poštanskih usluga.

Najznačajniji poslovi HAKOM-a iz područja poštanskih i kurirskih usluga u 2009. godini odnosili su se na postupak određivanja cijena rezerviranih poštanskih usluga, obavljanje stručnog nadzora nad primjenom zakona, postupak davanja suglasnosti na opći akt HP-a o pristupu javnoj poštanskoj mreži, razdvajanje poslovnih aktivnosti odnosno raspodjelu prihoda i troškova HP-a te davanje suglasnosti na opće uvjete HP-a.

Na početku godine u HAKOM - u je bilo evidentirano ukupno šesnaest prijavljenih davatelja poštanskih i kurirskih usluga. Od toga ih je četrnaest bilo aktivnih. Na kraju godine evidentirano je 19 davatelja ostalih poštanskih usluga. Davatelji poštanskih usluga bili su obvezni prilagoditi svoje poslovanje odredbama ZPU-a te s tim u vezi obaviti dopune prijave. Dopunu prijave obavilo je tijekom 2009. godine 14 davatelja poštanskih usluga, a 5 davatelja je obavilo prijavu za obavljanje ostalih poštanskih usluga.

ZOP je propisivao HP-u računovodstveno vođenja rezerviranih poštanskih usluga, za svaku uslugu, odvojeno od nerezerviranih poštanskih usluga, a u okviru nerezerviranih poštanskih usluga računovodstveno vođenje univerzalnih poštanskih usluga odvojeno od poštanskih usluga koje nisu univerzalne i kurirskih usluga. Prema dostavljenim podacima vidljivo je da je HP primijenio novi način raspodjele prihoda i troškova (uključivanjem norma minuta kao glavnog indikatora raspodjele), u odnosu na godinu ranije, u pokušaju ispunjavanja gore navedenih obveza. Međutim, bez obzira na sve poduzete mjere i postupke, vezano uz raspodjelu prihoda i raspodjelu troškova, HP nije u potpunosti ispunio svoje zakonske obveze.

Lagani porast kakvoće univerzalnih poštanskih usluga u unutrašnjem i međunarodnom prometu u 2009. rezultat je konkretnih mjera i aktivnosti koje je HP provodio prethodnih godina kao i stalnih upozorenja od strane HAKOM-a na potrebu bolje kakvoće u obavljanju univerzalnih poštanskih usluga. Na žalost, kakvoća univerzalnih poštanskih usluga u unutrašnjem i međunarodnom prometu još nije u skladu s mjerilima propisanim Pravilnikom ni sa standardima EU.

Kao i prethodnih godina, HAKOM je i u 2009. godini prikupljao, obrađivao i objavljivao statističke i druge podatke od davatelja poštanskih i kurirskih usluga, odnosno davatelja poštanskih usluga. HAKOM-a je 2009. godine izradio Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga, Pravilnik o plaćanju godišnje naknade za obavljanje poslova HAKOM-a i Pravilnik o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika.

Tijekom 2009. godine HAKOM je obavljao stručne nadzore nad primjenom odredaba zakona i propisa. Poslove stručnog nadzora provodio je poštanski nadzornik koji je ovlašten radnik stručne službe HAKOM-a. U toku 2009. godine stručni nadzor se proveo nad poslovanjem dva značajna i dominantna davatelja poštanskih i kurirskih usluga u unutarnjem prometu: HP i City EX d.o.o. e započeo nad LIDER EXPRESS d.o.o. Stručni nadzor kod HP-a bio je usmjeren na nadzor nad mjerenjem kakvoće obavljanja i nad primjenom cijena univerzalnih poštanskih usluga. Davatelju CITY EX d.o.o. izdano je Rješenje poštanskog nadzornika kojim je utvrđeno da usluga koju davatelj naziva „razmjena dokumenata“, nije u skladu sa ZOP-om i Rješenjem mu je naloženo da poštansku uslugu koju obavlja pod nazivom „razmjena dokumenata“ uskladi sa ZPU-om.

## **ZAŠTITA KORISNIKA**

HAKOM je tijekom 2009. godine nastavio s aktivnostima vezanim uz zaštitu potrošača, nastojeći osigurati visoku razinu zaštite korisnika elektroničkih komunikacija.

## **RJEŠAVANJE SPOROVA IZMEĐU KORISNIKA I OPERATORA**

HAKOM je u 2009. godini nastavio unaprjeđivati zaštitu korisnika i sigurnost mreža tako što je poboljšao procese obrade prigovora korisnika, uveo program za evidentiranje i obradu predmeta čime je omogućena sveobuhvatna analiza zaprimljenih prigovora te pokrenuo Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika kao savjetodavnog tijela HAKOM-a u rješavanju sporova između korisnika i operatora. Povjerenstvo čini sedam članova od kojih dva predstavnika iz dva Saveza udruga za zaštitu potrošača i pet zaposlenika HAKOM-a.

U prošloj godini zabilježeno je manje povećanje broja prigovora što pokazuje da su dotadašnje, kao i provedene preventivne aktivnosti tijekom 2009. godine, doprinijele stabilizaciji broja prigovora, iako je povećan broj korisnika javnih komunikacijskih usluga i uveden niz novih usluga i novih operatora. Prigovori se odnose na: a) prigovore na račune javnih komunikacijskih usluga i b) na kakvoću javnih komunikacijskih usluga. Uočljivo je da se više od 70 posto prigovora odnosi na ispostavljene račune i da taj tip prigovora raste za 5 posto u odnosu na prethodnu godinu te traži dodatnu analizu i dodatne napore, iako se preventivnim djelovanjem i regulacijom pružanja usluga spriječio još značajniji porast broja prigovora.

Kako je izuzetno visok broj prigovora (36 posto) na račune operatora usluga s dodanom vrijednosti, HAKOM je redefinirao način zaštite korisnika Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, u kojem je posebno regulirano pružanje usluga s dodanom vrijednosti .

Prigovori na usluge internetskog prometa također pokazuju tendenciju razvoja porasta, a rezultat su značajnog povećanja broja korisnika. U 2009. godini pojavljuje se nova vrsta prigovora koji se odnose na propuste u ponašanju operatora. Činjenica je da se i na našem tržištu pojavljuju različiti oblici prisilnog zadržavanja pretplatnika kao i protuzakonito preuzimanja pretplatnika, netransparentnost ugovornih odnosa i zavaravajuće ponude usluga.

## **NAČELA ZAŠTITE KORISNIKA**

ZEK-om se promijenio pravni okvir kojim je značajno prošireno područje zaštite korisnika. Naglašena je uloga HAKOM-a u promicanju interesa korisnika usluga i to osobito na sljedeće načine: a) osiguravanjem visoke razine zaštite korisnika usluga-

potrošača, b) jednostavnijim i pristupačnijim postupkom rješavanja sporova, c) promicanjem davanja jasnih obavijesti i d) rješavanjem potreba posebnih društvenih skupina.

ZEK-om je rješavanja sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga u nadležnost HAKOM-a kao oblik vansudskog rješavanja sporova. Novim načinom rješavanja sporova HAKOM donosi obvezujuće odluke kojima se osigurava visoka razina zaštite korisnika, jer je operator u obvezi postupiti u skladu s odlukom. HAKOM rješava sporove na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika.

Pored toga HAKOM je svoje djelovanje usmjerio na različite postupke preventivnog djelovanja kako bi se osigurao načelo visoke razine zaštite korisnika. Ovo se pokazalo svrsishodnim i učinkovitim jer omogućava zaustavljanje neregularnih pojava u samom začetku. Veliku važnost HAKOM posvećuje preventivnoj zaštiti djece od usluga neprimjerenog sadržaja za njih.

Dodatno preventivno djelovanja HAKOM-a kroz postupke stručnog nadzora koje omogućava prekid pružanja usluga na rubu ili izvan zakona - a to su najčešće usluge s povećanom tarifom - te brze postupke usklađivanja sa zakonom.

## **REALIZACIJA PROGRAMA RADA**

Usvojeni strateški i operativni plan HAKOM implementira kroz dva programa unapređenja: a) Konvergencija - orijentiran prema van i fokusiran na razvoj tržišta, tržišnog natjecanja i regulatornih okvira i b) Modernizacija - orijentiran prema unutra i fokusiran na podizanje kapaciteta i vlastite sposobnosti regulacije tržišta.

## **REALIZACIJA PROJEKTA E-AGENCIJA**

Osnovni cilj projekta e-Agencija je povećanje kapaciteta HAKOM-a kroz informatizaciju procesa i usluga povećanjem produktivnosti i učinkovitosti te širenjem i olakšavanjem pristupa regulatornim uslugama HAKOM-a. HAKOM je u 2009. godini nastavio s implementacijom e-Agencije, snažnog e-vlada temeljenog, integriranog informacijskog sustava s fokusom na internetski pristup i to kroz komunikacijski kanal agencija-građani i agencija-poslovanje.

Osnovu e-Agencije čini tzv. "Back Office" koji u svojoj slojevitoj arhitekturi sadrži IT infrastrukturu (lokalna mreža, serveri, klijenti i primarni softver), Sustav upravljanja dokumentima (DMS), Sustav upravljanja ljudskim potencijalima (HRM) i Sustav upravljanja resursima (ERP). "Back Office" je u 2009. godini dodatno proširen i moderniziran.

HAKOM je u 2009. godini nastavio izgradnju tzv. "Front Office" koji se sastoji od modernog, snažnog Portala uključujući brojne elektroničke, internetski temeljene aplikacije kao što su e-konzultacije, e-žalbe, e-prenosivost, e-dozvole, e-tržište, e-natječaj, e-aukcije, e-savjeti, e-cijena, e-ponuda i slične.

## **RAZVOJ REGULATORNIH KOMPETENCIJA**

Tijekom 2009. godine HAKOM je nastavio poboljšavanje stručnosti i osposobljenosti svojih zaposlenika. Rad i djelovanje regulatornog tijela usko je vezano uz odgovarajući broj i obrazovnu strukturu zaposlenih te zahtijeva praćenje i ocjenu vrlo važnih stručnih (elektroničkih komunikacijskih i poštanskih), pravnih i ekonomskih pitanja. Promjene na tržištu zahtijevaju trajno usavršavanje svih zaposlenika HAKOM-a.

Najznačajniji projekti razvoja regulatornih kompetencija su: a) započeo je s radom multidisciplinarni poslijediplomski studij regulacije tržišta elektroničkih komunikacija pokrenut u zajednici s Fakultetom elektrotehnike i računarstva, Ekonomskim fakultetom i Pravnim fakultetom u Zagrebu, i b) u tijeku je nadmetanje za projekt "Pogled u budućnost" čije je područje interesa budući razvoj tehnologije, nova regulatorna pitanja, ekonomski i pravni aspekti aktivne, neutralne i transparentne regulacije tržišta te poticajne mjere za investicije i inovacije i c) pokrenut širi proces učenja stranih jezika, posebno engleskog, svjestan činjenice da nepoznavanje stranih jezika ograničava komunikaciju zaposlenika na međunarodnoj razini te sužava „izvore znanja“ samo na one na hrvatskom jeziku što u ovako dinamičnom području, kakav su elektroničke komunikacije, nije prihvatljivo.

### **JAVNOST RADA HAKOM-A I INFORMIRANJE JAVNOSTI**

HAKOM je u 2009. godini, razvijajući i unaprjeđujući javnost svoga rada, definirao i ugradio organizaciju, pomagala i procese koji podržavaju zahtijevanu ažurnost i javnost rada. Tako je HAKOM u 2009. godini pokrenuo i ostvario projekt izrade novih internetskih stranica HAKOM-a ([www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)) na hrvatskom i engleskom jeziku, a dio sadržaja je prilagodio osobama s posebnim potrebama. Nove internetske stranice su projektirane tako da u prvi plan stavljaju otvorenost, transparentnost i javnost rada što je prepoznao i ocjenjivački sud „VIDI WEB TOP 100“ za 2009. godinu. Naime, HAKOM-ove internetske stranice dobile godišnju nagradu „JEDNA OD TOP 10“ u kategoriji vladinih organizacija i državnih institucija.

HAKOM je i u protekloj godini putem svojih internetskih stranica provodio javne rasprave, redovito vodio i obnavljao baze podataka iz svoje nadležnosti. Također je redovito objavljivao statističke podatke o tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. Na novim stranicama HAKOM-a je i poseban dio namijenjen korisnicima elektroničkih komunikacijskih i poštanskih usluga. Osim toga, HAKOM je u protekloj godini održavao i periodičke sastanke, radionice i seminare sa zainteresiranim sudionicima na tržištu.

U studenom 2009. godine izdana je publikacija „Istraživanje o zadovoljstvu i korištenju poštanskih usluga u RH“. Ovo istraživanje daje davateljima poštanskih usluga i svim ostalim zainteresiranim institucijama i pojedincima bolji uvid u zadovoljstvo i korištenje poštanskih usluga.

### **SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM ISO 9001**

Svjestan činjenice kako tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga izravno ovise o učinkovitosti, transparentnosti i dosljednosti rada regulatora, HAKOM je pokrenuo projekt uvođenja sustava upravljanja kvalitetom, a u cilju što boljeg zadovoljavanja potreba tržišta, operatora, davatelja usluga, krajnjih korisnika i svih zainteresiranih strana.

HAKOM je s projektom uvođenja sustava upravljanja kvalitetom prema međunarodnoj normi ISO 9001:2008, započeo u lipnju, a uspješno ga završio u studenom 2009. godine. Provjeru udovoljavanja sustava kvalitete sa zahtjevima norme izvršila je međunarodno priznata certifikacijska kuća *Bureau Veritas*. Time je HAKOM postao prva regulatorna agencija u RH, koja je certificirala sustav upravljanja kvalitetom po međunarodnoj normi ISO 9001:2008.



## **MEĐUNARODNA SURADNJA**

HAKOM je u 2009. godini nastavio s aktivnostima međunarodne suradnje te sudjelovao u nizu bilateralnih i multilateralnih sastanaka i radionica nastavljajući u smjeru promicanja efikasne regulacije tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga, upravljanja ograničenim resursima te promicanja HAKOM-a, kao aktivnog i modernog regulatora u mreži europskih regulatora u primjeni regulatornog okvira i razvoju tržišta.

HAKOM je tijekom 2009. godine aktivno sudjelovao u radu radnih skupina EK (COCOM, ERG, IRG, RSPG, RSC), zatim u radu radnih skupina ITU-a i CEPT-a na području tržišta elektroničkih komunikacija te CERP-a i UPU-a na području tržišta poštanskih usluga. U 2009. glavni fokus rada gore navedenih tijela bila je efikasna regulacija i usklađivanje tržišta EU, upravljanje radiofrekvencijskim spektrom i prelazak na digitalno odašiljanje te izmjene i dopune novog regulatornog okvira na tržištu elektroničkih komunikacija. Posebnu pažnju HAKOM je posvetio suradnji sa susjednim zemljama.

U okviru prepristupnog instrumenta pomoći EU, IPA programa, tijekom 2009. ugovoren je projekt kojim će HAKOM osigurati nabavu suvremene opreme za nadzor i mjerenje radio frekvencijskog spektra u vrijednosti od 3,5 milijuna eura te je u isto vrijeme pripremljen projekt s početkom u 2010. koji u cilju ima ojačati ljudske potencijale HAKOM-a, pružiti potporu u provedbi analiza tržišta i regulatornog računovodstva kao ključnih regulatornih zadataka HAKOM-a.

### SAŽETAK IZ PROGRAMA RADA ZA 2009. GODINU

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: Agencija) u 2009. godinu ulazi kao regulator nadležan za tržišta elektroničkih komunikacijskih i poštanskih i kurirskih usluga, nastao spajanjem Hrvatske agencije za telekomunikacije i Vijeća za poštanske usluge. Zakonom o elektroničkim komunikacijama, osim usklađivanja s europskom pravnom stečevinom, ojačala je uloga Agencije u regulaciji oba tržišta. Agencija će tijekom 2009. završiti svoj preustroj i donijeti preostale pravilnike.

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

Agencija će osobito poticati:

- Tržišno natjecanje u ponudi elektroničkih komunikacijskih usluga te poštanskih i kurirskih usluga;
- Stalan rast i brzu implementaciju moderne komunikacijske tehnologije;
- Stabilnu, interoperabilnu i pouzdanu komunikacijsku infrastrukturu;
- Pristupačnu ponudu komunikacijskih usluga hrvatskim korisnicima;
- Učinkovito korištenje radiofrekvencijskog spektra;
- Ubrzani rast širokopojasnih proizvoda i usluga;
- Porast pouzdanosti komunikacija u kriznim situacijama;
- Daljnji razvoj hrvatskog gospodarstva.

Agencija je svjesna svoje uloge u procesu pridruživanja Republike Hrvatske Europskoj uniji i uložiti će maksimalne napore da, u suradnji s Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture te ostalim ministarstvima i tijelima državne uprave, ispuni ciljeve zadane ovim programom te na taj način doprinese što skorijem ulasku Republike Hrvatske u punopravno članstvo Europske unije.

### ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Nakon provedene analize mjerodavnog tržišta, a ukoliko se analizom utvrdi da tržišno natjecanje na mjerodavnom tržištu nije djelotvorno, Agencija proglašava operatore sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu te im određuje regulatorne obveze definirane Zakonom. Agencija je neposredno nakon stupanja na snagu Zakona, započela proces analize mjerodavnih tržišta. Dokumenti s analizama tržišta i regulatornim obvezama, koje će biti određene operatorima sa značajnom tržišnom snagom, će biti predmet javne rasprave u prvom kvartalu 2009. godine.

Agencija će u 2009. godini nastaviti raditi na implementaciji projekta troškovnog računovodstva i računovodstvenog odvajanja započetog u 2008. godini, kojim se dokazuje opravdanost cijena elektroničkih komunikacijskih usluga podložnih regulaciji, odnosno

njihova povezanost s pripadajućim troškovima. Prvi revidirani financijski izvještaji, koji će se koristiti u regulatorne svrhe, mogu se očekivati do sredine 2010. godine. Osim toga, Agencija će u 2009. godini pokrenuti i projekt troškovnih modela - alat za regulaciju cijena veleprodajnih usluga - kojim se provjerava jesu li cijene operatora sa značajnom tržišnom snagom troškovno usmjerene, transparentne i nediskriminirajuće.

Agencija će tijekom 2009. godine razviti i pustiti u rad sustav elektroničkog dostavljanja, ažuriranja, pohranjivanja, analize i objavljivanja svih mjerodavnih podataka o tržištu elektroničkih komunikacija. Postupnim uvođenjem sustava bitno će se ubrzati obrada i kontrola podataka te smanjiti troškovi Agenciji i operatorima.

Agencija će osvježene podatke o kretanju tržišta elektroničkih komunikacija najmanje jednom u svaka tri mjeseca objavljivati na svojim internetskim stranicama.

Agencija će započeti s prikupljanjem i unosom podatka o trasama i kapacitetima infrastrukture u geo-informacijski sustav, što će pridonijeti bržem rješavanju zahtjeva za zajedničko korištenje izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture te sređivanju postojećeg stanja pri korištenju infrastrukture. Proces unosa podataka u geo-informacijski sustav je kontinuirani proces koji se planira završiti u 2010. godini.

Agencija će nastaviti obavljati poslove izdavanja uvjeta gradnje i potvrda o usklađenosti glavnih projekata s uvjetima gradnje. Započetu reorganizaciju poslovanja zbog promjene regulative, Agencija planira završiti u 2009. godini, uključujući izradu pravilnika, naročito pravilnika o zaštićenim zonama elektroničke komunikacijske infrastrukture te više pravilnika o tehničkim uvjetima infrastrukture i mreža. Agencija će aktivno surađivati sa svim ministarstvima, tijelima državne uprave i lokalne samouprave u cilju osiguravanja mogućnosti gradnje elektroničke komunikacijske infrastrukture nepokretnih i pokretnih mreža. U tu svrhu planirano je niz seminara za prostorne planere.

Posebnu pozornost Agencija će usmjeriti prema kontroli kakvoće univerzalnih elektroničkih komunikacijskih usluga. Novim pravilnikom o načinu i uvjetima pružanja univerzalnih usluga dodatno će se urediti: posebne mjere za osobe s invaliditetom, pristup hitnim službama, davanja obavijesti (informacija), postupak određivanja operatora univerzalnih usluga, brzine prijenosa podataka koje omogućuju djelotvoran pristup internetu, pristup univerzalnim uslugama na fiksnoj lokaciji ostvaren putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže i telefonske kartice za govornice. Agencija će pratiti troškovnu usmjerenost cijena univerzalne usluge te ispunjavanje preuzetih obveza operatora univerzalnih usluga za posebne pogodnosti za socijalno ugrožene slojeve korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga.

Agencija će u 2009. intenzivirati preventivne i korektivne aktivnosti za daljnje poboljšanje zaštite korisnika elektroničkih komunikacija. Odsjek za zaštitu korisnika istraživat će uzroke žalbi, poučavati korisnike, posredovati i rješavati pritužbe korisnika te pokrenuti usklađenje općih uvjeta poslovanja davatelja elektroničkih komunikacija s novim Zakonom o zaštiti potrošača. Pored toga, Agencija će završiti implementaciju sveobuhvatnog, web temeljenog sustava žalbi, savjeta i uputa krajnjih korisnika, čime će dodatno unaprijediti zaštitu korisnika. Posebnu pozornost Agencija će posvetiti uslugama s dodanom vrijednosti, za koje se pokazalo da su područje u kojem korisnici nisu dovoljno zaštićeni.

Agencija će i u 2009. godini nastaviti intenzivno raditi na daljnjem rastu širokopojasnog pristupa internetu. Unatoč značajnim rezultatima postignutim u 2008. godini, gustoća širokopojasnog pristupa internetu još nije zadovoljavajuća. Agencija će nastaviti i s poticanjem razvoja širokopojasne infrastrukture na ciljanim zemljopisnim područjima, čime će se poboljšati dostupnost širokopojasnog pristupa internetu te će biti omogućena raznovrsna ponuda širokopojasnih usluga svih operatora.

Agencija će i u 2009. godini nastaviti s upravljanjem radiofrekvencijskim spektrom namijenjenim za javne pokretne, privatne pokretne, radiodifuzijske (radijske i televizijske), mikrovalne i satelitske mreže te planiranje i pripremu tehničkih parametara za izdavanje dozvola za radijske postaje. Pri tome će Agencija aktivno pratiti europsku praksu u regulaciji spektra te primijeniti prikladna i uspješna rješenja u našoj regulativi. U 2009. godini predviđeno je daljnje usklađivanje tablice namjene radiofrekvencijskog spektra. U upravljanju radiofrekvencijskim spektrom, Agencija će surađivati s Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture.

Agencija u 2009. godini planira izdati dvije dozvole za GSM spektar, obzirom da u 2009. godini ističu koncesije za GSM spektar za dva postojeća operatora (T-Mobile Hrvatska d.o.o. i VIPnet d.o.o.) te postojeće koncesije trebaju biti zamijenjene ovlaštenjem za pružanje usluga. Očekuje se da će oba operatora podnijeti zahtjev za novom dozvolom.

Agencija planira u frekvencijskim područjima namijenjenim za GSM omogućiti uporabu i drugih tehnologija (IMT), pri čemu će, u suradnji s postojećim operatorima, biti potrebno djelomično ponovno planirati dodijeljeni spektar i međunarodno uskladiti uporabu spektra.

Tijekom 2009. godine obaviti će se pripreme za moguće izdavanje dozvola za radiofrekvencijski spektar u frekvencijskom području 2.6 GHz. S obzirom da se radi o mogućoj uporabi spektra od strane više različitih tehnologija (tehnološki neutralna dodjela), u ovom procesu će se koristiti iskustva europskih zemalja koje će do trenutka dodjele implementirati ove sustave.

Sukladno Strategiji prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u Republici Hrvatskoj, tijekom 2009. godine planira se početak prelaska na digitalno emitiranje u svih 9 tehnoloških regija Republike Hrvatske (podjela prema planu Geneva 2006.) te potpuno isključivanje analognih odašiljača u 8 tehnoloških regija Republike Hrvatske. Agencija u 2009. godini nastaviti provoditi aktivnosti iz Strategije prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u Republici Hrvatskoj. Agencija planira provesti natječaj i dodijeliti dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra za operatora mreže i multipleksa (za dva DVB-T multipleksa, a ovisno o dinamici realizacije Agencija će pripremiti i provesti natječaje za dodatne multiplekse). U postupku implementacije DVB-T multipleksa, Agencija e pripremati tehničke parametre DVB-T postaja kako bi se osiguralo pokrivanje signalom digitalne televizije na području Republike Hrvatske tijekom prijelaznog razdoblja za 95% stanovništva.

Agencija će i u 2009. godini nastaviti sa stručnim nadzorom nad obavljanjem elektroničkih komunikacijskih usluga i djelatnosti na temelju općeg ovlaštenja te nad zajedničkim korištenjem elektroničke komunikacijske infrastrukture, u svrhu ravnopravnog korištenja od svih korisnika i sprečavanja nedozvoljenih radnji koje ometaju razvoj elektroničkih komunikacijskih mreža.

Agencija će provoditi i redovite kontrole i mjerenja u radiofrekvencijskom spektru sa svrhom potrebnog poduzimanja propisanih mjera za zaštitu od smetnji i štetnih smetnji te za potrebe usklađivanja uporabe radijskih frekvencija, kao i stručni nadzor nad nositeljima dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra i vlasnika/korisnika radijskih postaja.

## **POŠTANSKE I KURIRSKE USLUGE**

Agencija će u 2009. godini intenzivirati aktivnosti na daljnjoj liberalizaciji tržišta poštanskih i kurirskih usluga postupnim i kontroliranim otvaranjem tržišta kroz uspostavu postupka nadzora i reguliranja tržišta, s ciljem osiguranja daljnjeg pružanja univerzalnih poštanskih usluga određene kvalitete pod jednakim uvjetima i po pristupačnim cijenama i postupne integracije u jedinstveno EU tržište poštanskih usluga.

Agencija u 2009. godini planira pokrenuti projekt „razdvajanja računovodstva poštanskih i kurirskih usluga“, odnosno uvođenja troškovnog računovodstva, kako bi se ispunili zahtjevi „regulatornog računovodstva“. Projekt treba precizno definirati obveze regulatora i javnog operatora s ciljem objave odluke regulatora, nakon javnih konzultacija, koja će sadržavati sve odredbe koje javni operator treba primijeniti u svrhu detaljnih i transparentnih postupaka računovodstvenog vođenja, razdvajanja i izvještavanja.

Agencija će se u 2009. godini usredotočiti na nadzor i rješavanje eventualnih sporova u vezi s davanjem pristupa javnoj poštanskoj mreži nakon što javni operator, Agencija i Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture usuglase Pravilnik o pristupu javnoj poštanskoj mreži.

Agencije će u 2009. godini nastaviti s praćenjem i regulacijom cijena rezerviranih poštanskih usluga na tržištu te predlagati nadležnim tijelima poduzimanje zakonskih mjera u slučaju kada davatelji donose ili primjenjuju cijene suprotno odredbama Zakona o pošti. Obzirom da nije moguće sa sigurnošću utvrditi jediničnu cijenu koštanja za svaku od usluga u rezerviranom području, niti utvrditi cijene rezerviranih poštanskih usluga temeljene na stvarnim troškovima za svaku od usluga, Agencija će se, do primjene troškovnog računovodstva, koristiti usporedbom s cijenama istovrsnih usluga u drugim europskim zemljama ili drugim metodama korištenim u domaćoj ili inozemnoj praksi.

Agencija će u 2009. godini intenzivirati nadzor nad svim davateljima poštanskih i kurirskih usluga, a posebno nadzor javnog operatora, kao davatelja koji ima obvezu obavljanja univerzalnih poštanskih usluga određene kvalitete u Republici Hrvatskoj. Tijekom 2009. godine, Agencija će sudjelovati u projektu prikupljanja statističkih podataka, pokrenutom u suradnji Europskog statističkog ureda (EuroStat) s Europskim odborom za poštansku regulaciju (CERP) i Europskom komisijom. Kao nacionalno regulatorno tijelo, Agencija će biti nositelj projekta prikupljanja statističkih podataka od davatelja poštanskih i kurirskih usluga u Republici HrvatskojRH.

Agencija u 2009. godini planira uvesti sustavno prikupljanje i analizu podataka o tržištu poštanskih i kurirskih usluga u Republici Hrvatskoj. Agencija će putem novih internetskih stranica, čije je uvođenje planirano za 2009. godinu, posebnu pozornost posvetiti objavi preglednih podataka o stanju na tržištu poštanskih i kurirskih usluga.

U 2009. godini, Agencija će intenzivirati aktivnosti da svi davatelji poštanskih i kurirskih usluga donesu opće uvjete za obavljanje usluga, kojima se uređuju uvjeti, način i postupak

obavljanja poštanskih i kurirskih usluga na temelju „*Upute za izradu općih uvjeta davatelja*“ koje je pripremila Agencija.

U 2009. godini, Agencija će prikupiti, objediniti i analizirati te javnosti predstaviti podatke o tržištu poštanskih i kurirskih usluga u Republici Hrvatskoj u 2008. godini u publikaciji koja će također biti prevedena na engleski jezik. Slijedom istraživanja zadovoljstva korisnika, koje će biti provedeno tijekom 2009. godine, Agencija će također publicirati prikupljene podatke o zadovoljstvu korisnika obavljenim poštanskim i kurirskim uslugama od strane davatelja usluga.

## **RAZVOJ AGENCIJE**

Agencija će u 2009. godini nastaviti provoditi svoj Strateški i operativni plan razvoja do 2012. godine kroz programe unaprjeđenja: a) konvergencija i b) modernizacija, s tim da će Strateški i operativni plan u 2009. godini nadopuniti s aspektima poštanskih i kurirskih usluga.

Agencija će u 2009. godini nastaviti izgradnju poslovnog informacijskog sustava, kako bi osigurala rješavanje predmeta za koje je mjerodavna u predviđenim zakonskim rokovima. U tu svrhu Agencija planira nabaviti nove i nadograditi postojeće programske pakete i aplikacije. Cilj Agencije je da se dio razmjene podataka s operatorima, posebno ispunjavanje raznih obrazaca, odvija potpuno elektronički.

U 2009. i 2010. godini Agencija će se usredotočiti na implementaciju *e-Agencije*, sustava koji se sastoji od modernog, snažnog portala uključujući brojne elektroničke, web temeljene aplikacije kao što su *e-konzultacije*, *e-žalbe*, *e-prenosivost*, *e-dozvole*, *e-tržište*, *e-natječaj*, *e-aukcije*, *e-savjeti*, *e-cijena*, *e-ponuda* i slične.

Agencija će time zadovoljiti potrebe zainteresiranih na tržištu elektroničkih komunikacija te poštanskih i kurirskih usluga, osigurati visoku kvalitetu usluga, lagan pristup i brzu isporuku informacija te povećati vlastitu produktivnost i učinkovitost.

Tijekom 2009. godine, Agencija planira nastaviti povećavanje stručnosti i osposobljenosti zaposlenika, kako bi stjecanjem potrebnih vještina i iskustava stvorila uvjete za provođenje načela regulacije elektroničkog komunikacijskog i poštanskog tržišta mogla izvršiti ciljeve određene Strateškim i operativnim planom.

Očekuje se da će u 2009. godini krenuti multidisciplinarni poslijediplomski studij regulacije tržišta elektroničkih komunikacija koji je Agencija pokrenula u zajednici s Fakultetom elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, Ekonomskim fakultetom u Zagrebu i Pravnim fakultetom u Zagrebu.

Agencija planira u 2009. godini, u suradnji s Fakultetom elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, Fakultetom elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu, Pravnim i Ekonomskim fakultetom u Zagrebu, pokrenuti multidisciplinarni projekt “Pogled u budućnost”, s ciljem predviđanja bliske budućnosti i pripreme Agencije za tu budućnost. Dominantne teme projekta su: budući razvoj tehnologija, nova regulatorna pitanja koja otvaraju nove tehnologije, njihov utjecaj na razvoj tržišta elektroničkih komunikacija te ekonomski i pravni aspekti proaktivne, neutralne i transparentne regulacije tržišta, poticajne mjere za investicije i inovacije te pravedne uvjete tržišnog natjecanja.

Agencija planira i dalje razvijati i unapređivati odnose s javnošću, posebno putem svojih internetskih stranica, kako bi zainteresiranim subjektima na tržištu elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga (korisnike, davatelje usluga, partnere i druge) osigurala pravovremene informacije o svojim aktivnostima te o stanju na tržištu.

## **PRIVITAK 2**

### **POPIS KRATICA**

AEM - Agencija za elektroničke medije

AMQM (Automatic Mail Quality Measurement) – Automatsko mjerenje kvalitete  
poštanskog prometa

ATV - Analogna televizija

BPM (Business Proces Modeling) - Sustava za modeliranja procesa

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

CABP - Centralna administrativna baza prenesenih brojeva

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

CERP (European Committee for Postal Regulation) - Europski odbor za poštansku  
regulaciju

COCOM (Communications Committee) – Odbor za komunikacije

DCS (Distributed Control System) - Raspodijeljeni sustav upravljanja

DAB (Digital Audio Broadcasting ) - Digitalna radiodifuzija zvuka

DAB+ (Digital Audio Broadcasting) – Nadograđena verzija sustava DAB koja nije  
kompatibilna s DAB

DRM (Digital Radio Mondiale) – Digitalni radio na kratkom, srednjem i dugom valu

DMB (Digital Multimedia Broadcasting ) – Radiodifuzija digitalnih multimedijских  
signala

DMS (Document Management System) - Sustav upravljanja dokumentima

DRM (Digital Radio Mondiale) – Digitalni radio na kratkom, srednjem i dugom valu

DTK - Distributivna telefonska kanalizacija

DTV - Digitalna televizija

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

DVB-H (Digital Video Broadcasting – Handheld) - Radiodifuzija digitalnog videosignala  
za prijam na dlanovnicima

EBU (European Broadcasting Union) - Europska radiodifuzijska unija

EBU FORECAST - Godišnji skup EBU-a

ECC TG4 (Electronic Communications Committee Task Group 4) - Radna skupina  
Odbora za elektroničke komunikacije koja se bavi tehničkim aspektima „digitalne  
dividende“



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

E-GSM (Extended Global System for Mobile Communication) – Prošireni globalni sustav pokretnih komunikacija

EK - Europska komisija

EKI - Elektroničke komunikacijske infrastrukture

ERP (Enterprise Resource Planning) - Sustavu upravljanja resursima

ERG (European Regulators Group) - Skupina europskih regulatora

EU (European Union) - Europska unija (27 zemalja europskih članica)

EUROSTAT (Statistical Office of the European Union) - Europski statistički ured

FM (Frequency Modulation) - Frekvencijska modulacija

GSM (Global System for Mobile Communications) - Globalni sustav pokretnih komunikacija

GSM-R – Global Sytem for Mobile Communications on Railways – Globalni sustav pokretnih telekomunikacija u željeznici

HAKOM - Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije

HCM – Harmoniced Calcutaion Method – Međunarodni sporazum za usklađivanje frekvencija za pokretne i nepokretne zemaljske sustave

HDTV (High Definition Television) - Televizija visoke kakvoće

HP - Hrvatska pošta d.d.

HT - Hrvatske telekomunikacije d.d.

HRM (Human Resource Management) - Sustav upravljanja ljudskim potencijalima

HRT – Hrvatska radiotelevizija

IBC (International Broadcasting Conference) – Međunarodna konferencija iz područja proizvodnje, upravljanja i distribucije sadržaja elektroničkih medija

IMS (Internet Protocol Multimedial Subsystem) – IP višemedijski podsustav

IPA (Instrument for Pre-Accession Assistance) – Instrument prepristupne pomoći u procesu pristupanja EU – jedan od preprispunih programa suradnje i pomoći EU

IRG (Independent Regulators Group) - Skupina nezavisnih regulatora

ISO (International Standards Organization) - Međunarodna organizacija za normizaciju

ISP (Internet Service Provider) - Operatori usluga pristupa internetu

IT (Information Technology) – Informacijska tehnologija

ITU (International Telecommunication Union) - Međunarodna telekomunikacijska unija

KMP - Kontrolno-mjerna postaja

KMS - Kontrolno-mjerno središte

LLU - (Local Loop Unbundling) – Izvajanje lokalne petlje

MMPI – Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture

MUX – Multiplex –Slijed digitalnih signala koji sadržava više radijskih ili televizijskih programa i/ili drugih podataka što se istodobno prenose u jednom RF kanalu

MVPEI - Ministarstvo vanjskih poslova i europskih integracija

NGN (New Generation Network) - Mreža sljedeće generacije

NN - Narodne novine

PHARE (Poland and Hungary: Assistance for Restructuring their Economies) - Jedan od pretprijetnih programa Europske unije

PSTN (Public Switched Telephone Network) - Javna komutirana telefonska mreža

RF – Radijska frekvencija

RH - Republika Hrvatska

RiT - Radijska oprema i telekomunikacijska terminalna oprema

RSC (Radio Spectrum Committee) – Odbor za radiofrekvencijski spektar

RSPG (Radio Spectrum Policy Group) – Skupina za politiku upravljanja radiofrekvencijskim spektrom

SMP (Significant Market Power) - Značajna tržišna snaga

SMS (Short Message Service) –Usluga slanja kratkih tekstualnih poruka

TV – Televizija

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) - Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) – Svjetski sustav pokretnih telekomunikacija

UKV – Ultra kratki valovi

UNEX - Program mjerenja kvalitete poštanskog prometa prema IPC-u (Internet Postal Cooperation – međunarodna korporacija koja se bavi međunarodnim mjerenjem kvalitete)

UPU (Universal Postal Union) - Svjetska poštanska unija

VHF (Very High Frequency) - Vrlo visoka frekvencija

VoIP (Voice over Internet Protocol) - Prijenos govora putem internetskog protokola

WGSE (Working Group for Spectrum Engineering) – Radna grupa za spektralni inženjering

ZEK - Zakon o elektroničkim komunikacijama

ZOP - Zakon o pošti

ZOT – Zakon o telekomunikacijama

ZPU – Zakon o poštanskim uslugama

## PRIVITAK 3

### POPIS SLIKA

- Slika 2.1. Ukupan prihod od svih djelatnosti
- Slika 2.2. Ukupni prihodi prema glavnim segmentima mreže
- Slika 2.3. Gustoća u nepokretnoj komunikacijskoj mreži
- Slika 2.4. Kretanje gustoće u nepokretnoj komunikacijskoj mreži
- Slika 2.5. Gustoća korisnika javne govorne usluge u nepokretnoj komunikacijskoj mreži (EU i RH)
- Slika 2.6. Udio novih operatera prema broju korisnika i ukupnom prihodu
- Slika 2.7. Preneseni brojevi u nepokretnoj komunikacijskoj mreži
- Slika 2.8. Udio operatora najma komunikacijskih vodova i najma komunikacijske mreže
- Slika 2.9. Gustoća korisnika u pokretnoj komunikacijskoj mreži
- Slika 2.10. Gustoća korisnika pokretnih komunikacijskih mreža (EU i RH)
- Slika 2.11. Udio operatora pokretnih komunikacijskih mreža s obzirom na ukupan prihod
- Slika 2.12. Preneseni brojevi u pokretnoj komunikacijskoj mreži
- Slika 2.13. OECD košara korištenja usluga pokretnih komunikacijskih mreža
- Slika 2.14. Broj korisnika interneta
- Slika 2.15. Ukupan broj korisnika širokopojasnog pristupa
- Slika 2.16. Rasprostranjenost širokopojasnih priključaka po županijama
- Slika 2.17. Izdvojene lokalne petlje od početka dostupnosti usluge
- Slika 2.18. Kretanje broja kolokacija tijekom 2007. i 2008.
- Slika 2.19. Mjesečna naknada za potpuni pristup izdvojenoj petlji (EU i RH)
- Slika 2.20. Mjesečna naknada za dijeljeni pristup izdvojenoj lokalnoj petlji
- Slika 2.21. Teritorijalno stanje pokrivanja DVB-T signalom
- Slika 2.22. Ukupan broj pretplatnika kabelaške televizije
- Slika 3.1. Udjeli u ukupnom broju ostvarenih usluga
- Slika 3.2. Udjeli ukupno ostvarenih usluga po davateljima
- Slika 3.3. Udjeli ostvarenih usluga prema vrstama prometa u 2009. godini
- Slika 3.4. Udjeli pismovnih pošiljaka prema vrstama prometa
- Slika 3.5. Udjeli paketa prema vrstama prometa
- Slika 3.6. Udjeli prihoda u ukupno ostvarenim prihodima od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga

- Slika 3.7. Udjeli rashoda u ukupno ostvarenim rashodima od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga
- Slika 3.8. Ukupno ostvareni rezultati poslovanja od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga prije oporezivanja
- Slika 3.9. Ukupno ostvareni rezultati poslovanja od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga prije oporezivanja za HP i skupinu ostalih davatelja
- Slika 4.1. Kontrola RF spektra
- Slika 4.2. Smetnje
- Slika 4.3. Struktura stručnih nadzora
- Slika 6.1 Broj prigovora od 2006. do 2009. godine
- Slika 6.2. Prigovori prema novoj klasifikaciji
- Slika 6.3. Struktura prigovora na račune
- Slika 6.4. Prigovori na račune u 2009.
- Slika 6.5. Struktura prigovora na kakvoću
- Slika 6.6. Prigovori na kakvoću u 2009.
- Slika 6.7. Nove vrste prigovora
- Slika 6.8. Struktura rješavanja predmeta
- Slika 6.9. Struktura rješenja prigovora
- Slika 8.1. Struktura zaposlenika pre stručnoj spremi
- Slika 8.2. Struktura zaposlenika prema spolu
- Slika 8.3. Struktura zaposlenika prema dobi
- Slika 8.4. Struktura zaposlenika prema zanimanju

**POPIS TABLICA**

|               |   |
|---------------|---|
| Tablica 2.1.  | Osnovni podaci o tržištu elektroničkih komunikacija   |
| Tablica 3.1.  | Popis davatelja poštanskih usluga   |
| Tablica 3.2.  | Broj ostvarenih usluga po kategorijama usluga i udjeli po davateljima   |
| Tablica 8.1.  | Ostvarenje prihoda u 2009. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)   |
| Tablica 8.2.  | Analiza kapitalnih donacija (u kunama)  |
| Tablica 8.3.  | Ostvarenje rashoda područja poštanskih usluga u 2009. godini u usporedbi s rebalansom godišnjeg financijskog plana (u kunama) |
| Tablica 8.4.  | Ostvarenje rashoda u 2009. godini (u kunama)  |
| Tablica 8.5.  | Ostvarenje rashoda u 2009. godini, po područjima (u kunama)   |
| Tablica 8.6.  | Ostvarenje rashoda područja elektroničkih komunikacija u 2009. godini u usporedbi s godišnjim financijskom planom (u kunama)  |
| Tablica 8.7.  | Rezultat poslovanja HAKOM-a (u kunama)  |
| Tablica 8.8.  | Rezultat poslovanja HAKOM-a za područje poštanskih i kurirskih usluga 31.12.2009. (u kunama)                                  |
| Tablica 8.9.  | Bilanca HAKOM-a na dan 31.12.2009. (u kunama)   |
| Tablica 8.10. | Ostvarenje investicija područja elektroničkih komunikacija u 2009. godini (u kunama)  |
| Tablica 8.11. | Zaposlenici HAKOM-a   |