

Na temelju članka 31. stavka 3. Zakona o Vladi Republike Hrvatske (Narodne novine, broj 150/2011) i članka 13. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, br. 73/2008, 90/2011, 133/2012, 80/2013 i 71/2014), Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj \_\_\_\_\_ godine donijela

## **ZAKLJUČAK**

Prihvaća se Godišnje izvješće o radu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije za 2013. godinu, u tekstu koji je Vladi Republike Hrvatske dostavila Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije aktom, klase: 001-02/14-01/01, urbroja: 376-02/NB-14-3 (MW), od 18. lipnja 2014. godine.

Klasa:  
Urbroj:

Zagreb,

**PREDSJEDNIK**

Zoran Milanović



HRVATSKI SABOR

KLASA: 021-12/14-09/47  
URBROJ: 65-14-03

Zagreb, 20. lipnja 2014.

50 — VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

Primljeno:	24-06-2014		
Klasifikacijska oznaka:	02203/14-09/243		Org. jed.
Uredbeni broj:	65-14-03		Pri. Vrij.
			09/11 —

05

VLADI REPUBLIKE HRVATSKE

Na temelju članka 214. stavak 4. Poslovnika Hrvatskoga sabora u prilogu upućujem, radi davanja mišljenja, **Godišnje izvješće o radu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije za 2013. godinu**, koje je predsjedniku Hrvatskoga sabora sukladno odredbi članka 13. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj 73/08, 90/11, 133/12 i 80/13) dostavio HAKOM, aktom od 18. lipnja 2014. godine.



KLASA: 001-02/14-01/01  
URBROJ: 376-02/NB-14-2 (MW)  
Zagreb, 18. lipnja 2014.

Primljeno:	18-06-2014		
Klasifikacijska oznaka:	027-12/14-09/47	Org. jed.	65
Uredbeni broj:	364-14-01	Pril.	2
		Vrij.	CD

Hrvatski sabor  
Trg Svetog Marka 6  
10 000 Zagreb

**Predmet:** Godišnje izvješće o radu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije za 2013.

Poštovani,

temeljem obveze propisane člankom 13. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13), Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: HAKOM) u zakonskom roku dostavlja Godišnje izvješće o radu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije za 2013. (dalje: Godišnje izvješće).

Dodatno, uz Godišnje izvješće dostavljamo i Izvješće o radu Agencije za regulaciju tržišta željezničkih usluga za 2013. koje Vam je prethodno dostavljeno na dan 5. lipnja 2014., izravno od Agencije za regulaciju tržišta željezničkih usluga (dalje: ARTZU).

Polazeći od svojeg položaja pravnog sljednika ARTZU te radi ekonomičnosti postupanja, HAKOM predlaže da se oba izvješća rasprave istodobno.

Naime, stupanjem na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 71/14) 19. lipnja 2014., ARTZU se pripaja HAKOM-u, čiji naziv se mijenja u Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti. Obzirom da će navedene izmjene uslijediti prije isteka zakonskog roka za dostavu Godišnjeg izvješća, smatramo ekonomičnim izložiti oba izvješća zajedno.

S poštovanjem,

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU  
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE  
Roberta Frangeša Mihanovića 9  
ZAGREB

*PREDSJEDNIK VIJEĆA*  
  
dr. sc. Dražen Lučić

Privitak (3):

1. Godišnje izvješće o radu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije za 2013.
2. Izvješće o radu Agencije za regulaciju tržišta željezničkih usluga za 2013.
3. CD

Dostaviti:

1. Naslovu osobnom dostavom
2. U spis



**Hrvatska agencija za  
poštu i elektroničke  
komunikacije**



Godišnje izvješće o radu za 2013.

Zagreb, lipanj 2014.

## Sadržaj

UVOD .....	3
SAŽETAK .....	5
1 TRŽIŠTE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA .....	10
1.1 Pregled tržišta .....	10
1.1.1 Investicije i inovacije .....	12
1.1.2 Telefonske usluge u pokretnoj mreži.....	13
1.1.3 Telefonske usluge u nepokretnoj mreži.....	17
1.1.4 Usluga pristupa internetu .....	20
1.1.5 Televizijske usluge.....	26
1.1.6 Najam mreže i vodova .....	28
1.1.7 Ostale usluge.....	29
1.2 Pregled regulatornih mjera .....	31
1.2.1 Odluke u „drugom krugu“ postupka analiza tržišta.....	32
1.2.2 Odluka o određivanju razumne stope povrata uloženog kapitala (WACC) .....	33
1.2.3 Odluka o troškovima i cijenama usluga međupovezivanja u pokretnoj i nepokretnoj mreži .....	34
1.2.4 Odluka o određivanju cijene izdvojenog pristupa lokalnoj petlji .....	36
1.2.5 Odluka u postupku izmjene standardnih ponuda HT-a i prelaska na IMS tehnologiju ....	36
1.2.6 Odluka u postupku analize tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa i analize tržišta veleprodajnog fizičkog pristupa mrežnoj infrastrukturi .....	37
1.3 Građenje, pristup i korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i mreže .....	38
1.3.1 Prethodna mišljenja na dokumente prostornog uređenja .....	38
1.3.2 Posebni uvjeti gradnje .....	39
1.3.3 Kvaliteta širokopojasnog pristupa u RH .....	39
1.3.4 Mjere za očuvanje mrežne neutralnosti .....	40
1.3.5 Izrada baze podataka o elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi.....	40
1.3.6 Pravo puta.....	41
2 UPRAVLJANJE OGRANIČENIM DOBRIMA .....	42
2.1 Upravljanje radiofrekvencijskim spektrom.....	42
2.1.1 Djelotvorna uporaba radiofrekvencijskog spektra .....	42
2.1.2 Javne mreže pokretnih komunikacija .....	43
2.1.3 Privatne mreže pokretnih komunikacija .....	44
2.1.4 Mikrovalne i satelitske mreže .....	44
2.1.5 Radijske mreže .....	45
2.1.6 Televizijske mreže .....	46
2.1.7 Kontrola i nadzor spektra.....	47
2.1.8 RiTT oprema .....	51
2.2 Upravljanje adresnim i brojevnim prostorom .....	52
2.2.1 Adresni i brojevni prostor .....	52
2.2.2 Prijenos broja .....	52
3 TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA .....	54
3.1 Pregled tržišta poštanskih usluga .....	54
3.1.1 Davatelji na tržištu poštanskih usluga .....	54
3.1.2 Poštanske usluge.....	55
3.2 Pregled regulatornih mjera na tržištu poštanskih usluga.....	63
3.2.1 Regulatorne aktivnosti u području poštanskih usluga.....	63
3.2.2 Računovodstveno razdvajanje (Regulatorno računovodstvo).....	64
3.2.3 Kakvoća obavljanja univerzalne usluge .....	65
3.2.4 Poštanska mreža davatelja univerzalne usluge .....	65

3.2.5	Inspekcijski nadzor .....	66
3.2.6	Praćenje stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga .....	67
4	ZAŠTITA KORISNIKA .....	68
4.1	Zaštita korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga .....	68
4.1.1	Prigovori, pritužbe i sporovi korisnika .....	68
4.1.2	Žalbe HAKOM-u .....	73
4.1.3	Preventivne aktivnosti u zaštiti korisnika .....	75
4.2	Zaštita korisnika poštanskih usluga .....	76
4.3	Zaštita djece .....	77
4.4	Pristup uslugama osoba s invaliditetom .....	77
5	JAVNOST RADA .....	79
6	SUDSKI POSTUPCI .....	80
7	SURADNJA .....	82
7.1	Međunarodna suradnja .....	82
7.2	Tuzemna suradnja .....	87
8	HAKOM .....	88
8.1	Program potpora .....	88
8.2	e-Agencija .....	91
8.3	Razvoj kompetencija .....	93
8.3.1	Interdisciplinarni poslijediplomski studij .....	93
8.3.2	Projekt „Pogled u budućnost“ .....	93
8.3.3	Strani jezici .....	95
8.4	Sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001 .....	95
8.5	EU fondovi .....	95
8.6	Zaposlenici .....	97
9	FINANCIJSKO IZVJEŠĆE I ZAVRŠNI RAČUN .....	100
9.1	Zakonska regulativa .....	100
9.2	Prihodi .....	100
9.3	Rashodi .....	105
9.3.1	Ukupni rashodi HAKOM-a po područjima .....	105
9.3.2	Ukupni rashodi HAKOM-a po računima iz računskog plana .....	105
9.3.3	Ostvarenja rashoda HAKOM-a u usporedbi s godišnjim financijskim planom .....	106
9.3.4	Ostvarenja rashoda HAKOM-a u 2013. u usporedbi s prethodnom godinom .....	112
9.4	Rezultat poslovanja .....	115
9.5	Višak prikupljenih sredstava .....	116
9.6	Višak sredstava (zakonska regulativa do 2008.) .....	116
9.7	Bilanca .....	117
9.7.1	Imovina .....	117
9.7.2	Obveze .....	121
9.8	Investicije .....	121
9.9	Prihodi državnog proračuna .....	122
9.10	Neovisno revizorsko izvješće (sažetak) .....	124
	Privici .....	125
A.	Popis kratica .....	125
B.	Popis slika .....	129
C.	Popis tablica .....	131

## UVOD

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije temeljem zakonske obveze podnosi godišnje izvješće o svojem radu u 2013. Navedeno izvješće uključuje sve propisane podatke koji se odnose na tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga, koja su bila u nadležnosti HAKOM-a u 2013.

Stupanjem na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama u 2014., Agencija za regulaciju tržišta željezničkih usluga (dalje: ARTZU) pripojit će se Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (dalje: HAKOM) na način da će biti ustrojeno jedinstveno nacionalno regulatorno tijelo za regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija, tržišta poštanskih usluga i tržišta željezničkih usluga – Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, pri čemu je zadržan skraćeni naziv HAKOM.

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije radila je u 2013. na ostvarenju regulatornih ciljeva i načela na tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. Ciljevi i načela utvrđeni su Godišnjim programom rada HAKOM-a za 2013. godinu<sup>1</sup> i obuhvaćaju promicanje tržišnog natjecanja, osiguravanje zaštite korisnika usluga te učinkovito upravljanje ograničenim prirodnim dobrima kao što su radiofrekvencijski (dalje: RF) spektar i adresni i brojevni prostor. Posebni naglasci u radu stavljeni su na zaštitu tržišnog natjecanja, promicanje djelotvornih ulaganja i inovacija uz osiguravanje zaštite tržišnog natjecanja i poštivanja načela nediskriminacije, promicanje regulatorne predvidljivosti, sprječavanje diskriminacije u postupanju prema operatorima, osiguranje visoke razine zaštite korisnika te učinkovito upravljanje ograničenim prirodnim dobrima.

Svojim regulatornim djelovanjem HAKOM je ispunio postavljene ciljeve te osigurao preduvjete za stabilno poslovanje na tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. Pri tome je posebna pozornost posvećena zaštiti korisnika. Osim na redovite regulatorne aktivnosti, rad HAKOM-a bio je usmjeren i na ostvarivanje zadaća definiranih *Strategijom razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj* i *Provedbenim programom Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2012-2013*. U sklopu strategije provodi se *Program razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima* kojim HAKOM nastoji pomoći razvoju ruralnih dijelova Republike Hrvatske (dalje: RH) i poduprijeti strukturno uravnoteženi regionalni razvoj informacijske i komunikacijske tehnologije. Jačanje vlastitih sposobnosti nastavljeno je daljnjim razvojem e-Agencije, stručnim usavršavanjem i korištenjem sredstava iz pretpristupnih fondova Europske unije (dalje: EU).

Ulazak RH u EU dao je posebno obilježje djelovanju HAKOM-a u 2013. HAKOM je time dobio nove obveze i zadaće unutar tijela Europske komisije (u daljnjem tekstu: EK) zaduženih za regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. Stoga je u drugoj polovici 2013. veliki dio aktivnosti HAKOM-a bio usmjeren upravo na rad u okviru ovih tijela (BEREC, COCOM, ERGP, IRG, RSPG).

Izvješće je podijeljeno u devet poglavlja kojima prethodi sažetak Godišnjeg izvješća. Na kraju izvješća nalaze se popisi kratica, slika i tablica.

Poglavlje 1 obuhvaća tržište elektroničkih komunikacija koje je prikazano u dva segmenta – pregled tržišta i pregled regulatornih mjera. U pregledu tržišta posebno su obrađene pojedine vrste usluga: telefonske usluge u nepokretnoj mreži, telefonske usluge u pokretnoj mreži, usluga pristupa internetu, televizijske (dalje: TV) usluge, usluga najma mreže i vodova te ostale usluge. U ovom dijelu se također mogu naći informacije o investicijama i inovacijama na tržištu u 2013. Pregledom regulatornih mjera obuhvaćene su najvažnije regulatorne odluke HAKOM-a na tržištima podložnim prethodnoj regulaciji. Posebno su obrađene odluke vezane uz određivanje razumne stope povrata uloženog kapitala (WACC), troškove i cijene usluga međupovezivanja u pokretnoj i nepokretnoj mreži, određivanje cijene izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, postupak izmjene standardnih ponuda

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

HT-a i prelaska na IMS tehnologiju te postupak analize tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa i analize tržišta veleprodajnog fizičkog pristupa mrežnoj infrastrukturi.

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

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

Poglavlje 4 sadrži provedene zadatke vezane uz zaštitu korisnika na tržištu elektroničkih komunikacija i tržištu poštanskih usluga. Posebno je izdvojena zaštita djece te pristup uslugama osoba s invaliditetom.

Poglavlje 5 opisuje javnost rada. Uključuje propisane obveze kao i aktivnosti provođene u cilju transparentnog poslovanja i olakšavanja komunikacije s javnosti.

Poglavlje 6 bavi se sudskim postupcima pokrenutim protiv odluka HAKOM-a na Visokom upravnom sudu RH ili postupcima pokrenutim od strane HAKOM-a.

Poglavlje 7 obuhvaća suradnju HAKOM-a u inozemstvu i tuzemstvu i prikazuje važne aktivnosti provedene u cilju pozicioniranja HAKOM-a kao relevantnog čimbenika u području regulacije tržišta koja su mu povjerena.

Poglavlje 8 opisuje rad HAKOM-a na razvoju kapaciteta i povećanju vlastite sposobnosti regulacije i razvoja tržišta kroz informatizaciju procesa i usluga, povećanje regulatornih kompetencija, povećanje produktivnosti i učinkovitosti te širenje i olakšavanje pristupa uslugama.

Poglavlje 9 obuhvaća financijsko izvješće i završni račun za 2013. Poglavlje sadrži izvješće o prihodima, izvješće o rashodima, prikaz viška (manjka) prihoda, bilancu, izvješće o investicijama, izvješće o prihodima državnoga proračuna i nalaz neovisne vanjske revizije.



## SAŽETAK

Ulazak RH u EU je obilježio 2013. i na tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. U okviru svoje nadležnosti i u suradnji s drugim institucijama u RH, HAKOM je, kao nacionalno regulatorno tijelo, pravovremeno prilagodio oba tržišta regulatornom okviru EU. Svjestan važnosti stvaranja povoljnog okruženja za ulaganja, prije svega na tržištu EK, HAKOM je pokrenuo niz strateških aktivnosti za stvaranje preduvjeta za daljnji razvoj tržišta koje regulira u RH, od kojih se posebno ističe:

- Dodjelom preostale digitalne dividende operatorima pokretnih komunikacija otvorene se mogućnosti za značajna ulaganja u infrastrukturu i razvoj novih aplikacija te osiguravanje dostupnosti brzog širokopojasnog pristupa internetu većem broju građana na cjelokupnom području RH, s posebnim naglaskom na pristup u ruralnim i slabije razvijenim područjima. Prvom dodjelom digitalne dividende državni proračun RH je izravno dobio 332 milijuna kuna te još 320 milijuna kuna u godišnjim naknadama do 2024. Drugom dodjelom digitalne dividende u 2013. u Državni proračun RH prikupljene su jednokratne naknade u iznosu od 289 milijuna kuna te godišnje naknade u iznosu od 8 milijuna kuna, koje će se nastaviti plaćati do isteka dozvola 2024. Tako je od prodaje digitalne dividende državni proračun RH uprihodio preko milijarda kuna.
- HAKOM je još 2012. započeo s dodjelom državnih potpora za razvoj širokopojasnog ekosustava u ruralnim područjima prema HAKOM-ovom „Programu razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima“ koji je uvršten u *Provedbeni program Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2012. do 2013 (mjera 4)*. Cilj i namjena potpora je uravnoteženje regionalnog razvoja, spajanje ciljanih skupina kao što su školske, zdravstvene i javne ustanove na mrežu širokopojasnog pristupa internetu te uvođenje aplikacija i usluga koje dinamiziraju gospodarstvo i poboljšavaju kvalitetu života na spomenutim područjima. U 2013. je na tri natječaja za izgradnju infrastrukture za širokopojasni internet u 13 županija isplaćeno 15.141.092,62 kune, a dodijeljeno još 13.452.794,41 kune, koji će biti isplaćeni u 2014. po okončanju projekata. Za razvoj aplikacija koje potiču uporabu širokopojasnog pristupa u 2013. isplaćeno je 3.336.305,45 kuna, a ugovoren je razvoj u vrijednosti od još 2.790.141,23 kunu za ciljane korisnike: Hrvatski zavod za javno zdravstvo, Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje, Hrvatska vatrogasna zajednica, CARNet, Ministarstvo uprave, Poljoprivredna savjetodavna služba i Ministarstvo unutarnjih poslova.
- Ulaskom RH u EU operatori pokretnih mreža bili su obvezni primijeniti nove, regulirane cijene roaminga. HAKOM je odradio sve pripremne radnje koje su omogućile uspješnu primjenu novih cijena roaminga koje su se poklopile s početkom turističke sezone. Također, HAKOM je pripremio listu odgovora na najčešća pitanja krajnjih korisnika koja su omogućila primjenu novih uvjeta na transparentan način.

### Elektroničke komunikacije

Prema službenim podacima, na tržištu elektroničkih komunikacija u 2013. ostvaren je ukupni prihod od 12.068 milijuna kuna, što je pad od oko dva posto u odnosu na 2012. Ključni uzroci pada ukupnog prihoda, po mišljenju HAKOM-a, su gospodarska kriza u zemlji i okruženju, pad kupovne moći stanovnika RH, primjena regulatornog okvira EU te ciljevi operatora u svezi ulaganja i inovacija u mrežu, koji su podređeni financijskim ciljevima, prije svega dobiti.

Tržište elektroničkih komunikacija u RH je i u 2013. obilježio razvoj širokopojasnih usluga i interaktivne televizije. Naime, prihod od usluge pristupa internetu povećao je udjel u ukupnom prihodu tržišta elektroničkih komunikacija s 18,98 posto na 20,81 posto te uz tržište pružanja televizijskih sadržaja predstavlja segment tržišta elektroničkih komunikacija koji bilježi rast. Međutim,

taj rast nije bio dovoljan za kompenzaciju pada prihoda od ostalih usluga. Sve veća potražnja za internetskim sadržajima i podatkovnim uslugama te sada već stalan pad prihoda od govornih usluga u nepokretnoj i pokretnoj mreži je samo nastavak trenda iz prethodnih godina.

U 2013. primjetan je porast ulaganja u odnosu na prethodnu godinu za nešto više od sedam posto, odnosno uloženo je ukupno 2.414 milijuna kuna, od čega oko 72 posto u telekomunikacijsku infrastrukturu i opremu. Ulaganja po stanovniku u 2013. iznosila je približno 74 eura. Za usporedbu, ulaganja po stanovniku u 2011. iznosila su svega 47,70 eura i značajno su bila manja od prosjeka EU. S obzirom na to da ulaganje u nove tehnologije danas, koje bi mogle kompenzirati pad prihoda u tradicionalnim komunikacijama, donosi rezultate tek za nekoliko godina, daljnji (blaži) pad ukupnog prihoda u sljedećih par godina ne treba nikog iznenaditi.

Ohrabrujuće je što je u 2013. došlo do porasta interesa operatora za inovacije, odnosno za implementaciju novih tehnologija, pa je nakon niza pilot-projekata s LTE, FttX i IMS počeo i komercijalan rad mreža s navedenim tehnologijama.

Uporaba interneta danas predstavlja nezamjenjiv dio suvremenog društva i nezaobilaznu podršku razvoju informacijskog društva. Tehnološka osnova informacijskog društva jest elektronička komunikacijska infrastruktura bazirana na širokopojasnom pristupu internetu. Najnovije širokopojasne usluge (obrazovanje, zdravstvo, televizija putem internetskog protokola - IPTV, rad od kuće i drugo) zahtijevaju odgovarajuće prijenosne kapacitete koje je moguće ostvariti preko npr. VDSL, svjetlovodne pristupne infrastrukture (FttX), kabelaške infrastrukture (Docsis 3.0) i odgovarajućih bežičnih tehnologija nove generacije.

Stalan rast ovog dijela tržišta u RH vidljiv je kroz neprekidno povećanje ukupnih prihoda (od usluge pristupa internetu) i broja priključaka tijekom svih prethodnih godina. Naime, ukupni prihodi su u 2013. povećani za 7,3 posto u odnosu na 2012. i iznose 2.511 milijuna kuna, dok je ukupan broj priključaka u 2013. iznosio 1.347.159, što je više za 10,7 posto u odnosu na prethodnu godinu.

Širokopojasni pristup postaje jedna od osnovnih potreba današnjeg svijeta, posebno u području gospodarstva. U njegovu razvoju, uz VDSL, svjetlovodnu pristupnu infrastrukturu (FttX), kabelašku infrastrukturu (Docsis 3.0) sve veći udjel zauzima i širokopojasni pristup putem pokretne mreže, što dokazuje i stalni rast broja korisnika usluge širokopojasnog pristupa ovom pristupnom mrežom. Na kraju 2013. zabilježena su 423.272 širokopojasna priključka za podatkovne usluge operatora mreža pokretnih komunikacija, što je gotovo 30 posto više u odnosu na kraj 2012. Razlozi se mogu pronaći u rastu prometa, novim uslugama koje su zanimljive korisnicima, atraktivnim cijenama, velikom broju dostupnih uređaja te zahtjevu korisnika da uvijek imaju pristup internetu, neovisno o vremenu i mjestu gdje se nalaze.

Broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže na kraju 2013. iznosio je 923.887, što daje prosječnu gustoću širokopojasnih priključaka od 21,56 posto. Ukoliko navedenoj brojci pribrojimo priključke širokopojasnog pristupa internetu putem pokretnih komunikacijskih mreža, čija gustoća iznosi 9,88 posto, ukupna gustoća širokopojasnih priključaka u pokretnim i nepokretnim mrežama dosegla je na kraju 2013. 31,44 posto. Prema gustoći priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže RH spada u grupu slabije razvijenih zemalja u usporedbi sa zemljama članicama EU, a prema gustoći priključaka putem pokretnih mreža u grupu razvijenijih zemalja. Bez obzira na porast broja korisnika, postoji prostor za još snažnijim rastom u ovom segmentu, a posebno u području svjetlovodne pristupne mreže. Navedeni rast u RH je nužan, između ostalog, i zbog opasnosti da se digitalni jaz između RH i zemalja članica EU produbi.

U RH je prisutna značajna regionalna neravnomjernost u broju i gustoći priključaka širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj komunikacijskoj mreži i ova činjenica predstavlja trenutno veći izazov od povećanja gustoće priključaka na nacionalnoj razini. Naime, koliko god se dostupnost širokopojasnog pristupa internetu gotovo svakodnevno širi, neke regije (ruralne sredine, otoci itd.) teško mogu očekivati da će bližoj budućnosti imati širokopojasni pristup bez aktivne uključenosti države u projekte širenja širokopojasnog interneta. Ta regionalna neravnomjernost je donekle

ublažena tijekom 2013. ulaganjima u ruralna područja i otoke kroz HAKOM-ov program potpora, kao i regulatornim mjerama te dodjelom digitalne dividende i uvođenjem LTE tehnologije u pokretne mreže. Nakon duljeg razdoblja još jedna županija (Zadarska) je ostvarila rezultat bolji od prosjeka.

Velik dio poslova vezanih uz kontrolu spektra ponovo se odnosio na mjerenje smetnja od strane Talijanske Republike u čitavom priobalnom području RH. Prema planu mjerenja uspješno su provedene sve predviđene mjerne kampanje i druga mjerenja u RF spektru s naglaskom na zaštitu od smetnja. Tijekom 2013. provedena su opsežna mjerenja diljem obale i otoka kojima je cilj bio praćenje i identifikacija smetnji iz Italije. Mjerenja su rezultirala slanjem novih 596 međunarodnih prijava smetnji administraciji Talijanske Republike. Italija nije uklonila ili riješila niti jednu smetnju prijavljenu tijekom 2013.

Osim ovih mjerenja, tijekom cijele godine provodila su se i sustavna mjerenja u svrhu zaštite RF spektra, kao prirodno ograničenog dobra od interesa za RH. Svakodnevna mjerenja su obavljana iz sva četiri KMS-a (dalje: kontrolno-mjerno središte) i osam daljinski upravljanih KMP-a (dalje: kontrolno-mjerna postaja), dok su mjernim vozilima provedena periodička mjerenja. Kontrola RF spektra je uključivala i mjerenja veličina elektromagnetskih polja u svrhu zaštite zdravlja ljudi od njihova djelovanja na područjima povećane osjetljivosti. Redovito su provjeravani i rezultati mjerenja dostavljeni od pravnih osoba ovlaštenih za obavljanje mjerenja elektromagnetskog zračenja. Tijekom godine u rad je puštena i prijenosna KMP Istra, deveta daljinski upravljana kontrolno-mjerna postaja, kojom je poboljšana učinkovitost mjerenja u svrhu zaštite RF spektra RH.

#### Poštanske usluge

Tržište poštanskih usluga u RH je početkom 2013. i formalno liberalizirano, a s 1. srpnjem 2013. postalo je dio jedinstvenog tržišta EU. Liberalizacijom tržišta usporen je negativni trend prisutan na tržištu poštanskih usluga unazad nekoliko godina, a pojavom novih davatelja obogaćena je ponuda novim poštanskim uslugama te je uz smanjenje cijena pojedinih segmenta poštanskih usluga zabilježena tendencija rasta broja paketa i visokovrijednih usluga, ali i istodobni pad tradicionalnih poštanskih usluga čime je i u RH pokrenut trend prisutan u razvijenim zemljama.

Na tržištu poštanskih usluga u 2013. ostvareno je ukupno 339.690.438 usluga pri čemu se broj usluga smanjio za nešto više od jedan posto u odnosu na prethodnu godinu. Najveći dio usluga, približno 94 posto, ostvaren je u unutarnjem prometu dok je ostatak ostvaren u međunarodnom. Od ukupnog broja usluga na tržištu HP je ostvario udjel od približno 70,8 posto, a ostali davatelji ostatak. Ukoliko usporedimo broj ostvarenih usluga HP-a i ostalih davatelja poštanskih usluga tijekom 2013. u odnosu na prethodnu godinu, HP-u je ukupan broj obavljenih usluga povećan za 3,5 posto, dok je ostalim davateljima pao za približno 11 posto. HP je i u 2013. ostao vodeći davatelj poštanskih usluga, a udjel mu se na ukupnom tržištu poštanskih usluga povećao za približno 3 posto. U strukturi svih ostvarenih poštanskih usluga univerzalna usluga je činila približno 54 posto svih usluga, ostale poštanske usluge približno 26 posto, a zamjenske poštanske usluge oko 20 posto.

Davatelji poštanskih usluga su u 2013. iskazali prihode u ukupnom iznosu od 1.426.100.267 kuna, koji su manji za približno tri posto u odnosu na 2012. Glavni uzroci pada ukupnih prihoda jednim su dijelom vezani uz nepovoljnu gospodarsku situaciju u RH dok su drugim dijelom povezani s liberalizacijom tržišta koja je povećanom konkurencijom doprinijela smanjenju cijena određenih poštanskih usluga.

Krajem 2013. u RH je bilo prijavljeno 23 davatelja poštanskih usluga koji su poštanske usluge obavljali na temelju podnesene prijave. HP je jedini davatelj univerzalne usluge, koji je pravo i obvezu obavljanja univerzalne usluge na cijelom području RH stekao temeljem ZPU-a u trajanju od 15 godina.

Djelovanje HAKOM-a na tržištu poštanskih usluga od početka 2013. prvenstveno je bilo usmjereno na regulaciju potpuno otvorenog tržišta, s ciljem stvaranja jednakih uvjeta za sve davatelje, a posebno na održivo obavljanje univerzalne usluge, s naglaskom na njezinu kakvoću, cjenovnu prihvatljivost i dostupnost, kako bi svi korisnici imali jednako pravo i mogućnost koristiti se tom osnovnom

poštanskom uslugom za čije neprekidno obavljanje jamči RH na cijelom svom području. Napori koje je HAKOM zajedno sa HP-om poduzimao rezultirali su da su u 2013. po prvi puta postignuta sva propisana mjerila kakvoće obavljanja univerzalne usluge u unutarnjem prometu. Nadalje, vodeći računa o kakvoći univerzalne usluge vezano uz gustoću mreže poštanskih ureda i općenito o značaju rada poštanskih ureda za kakvoću života u ruralnim područjima, HP je zadržao više od 300 poštanskih ureda od propisanog minimuma. Tijekom 2013. zatvoreno je ukupno 24 poštanska ureda tako da je na kraju 2013. bilo ukupno 1.018 ureda. Najveći broj ureda zatvoren je na graničnim prijelazima sa Slovenijom i Mađarskom zbog ulaska RH u EU, kada je prestala potreba njihovog poslovanja.

#### Korisnici

Zaštita korisnika je najsuptilniji oblik regulacije nekog tržišta. O učinkovitosti zaštite korisnika ovisi povjerenje korisnika u tržište i ponuđene usluga. Ako povjerenje korisnika izostane, dolazi u pitanje ozbiljan rast tržišta.

U 2013. HAKOM je nastavio s intenzivnom zaštitom korisnika. Zaštita krajnjih korisnika osigurava se primjenom načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti u zaštiti tržišnog natjecanja, uključujući jednostavno i pristupačno rješavanje sporova i prigovora. Veliku pažnju HAKOM posvećuje preventivnom djelovanju, uputama i savjetima krajnjim korisnicima kako se zaštititi i kako izbjeći problem te stvaranju pretpostavki za otvorenu i jednostavnu komunikaciju s korisnicima. Brz i jednostavan način rješavanja mogućeg problema i nezadovoljstva krajnjeg korisnika prepoznat je u rubrici „Pitajte nas“. HAKOM na postavljene upite krajnjih korisnika (i novinara) odgovara u najkraćem mogućem roku. U većini slučajeva korisnike se upućuje na daljnje postupanje i pokretanje postupka rješavanja spora pred HAKOM-om putem internetske aplikacije „e-Žalbe“. Registrirani korisnici imaju mogućnost praćenja statusa prigovora i dobivanja dodatnih informacija kao i slanja dopune dokumentacije putem navedene aplikacije. U cilju postizanja visoke razine zaštite korisnika HAKOM je izradio i stavio na raspolaganje korisnicima alat za mjerenje brzine pristupa internetu tzv. „HAKOMetar“. Alat je u 2013. služio kao dokaz neispunjavanja ugovornih obveza operatora u slučajevima preniskih brzina pristupa internetu.

Ukupan broj žalbi korisnika se u 2013. stabilizirao na oko 2300 slučajeva u kojima su se korisnici izravno obratili HAKOM-u. Broj žalbi na iznos računa je manji nekih 12,5 posto ali s 1217 slučajeva žalbi na račune i dalje čine najveći udjel u žalbama. Broj žalbi na poslovanje veći je 25 posto u odnosu na godinu prije, a prvenstveni razlog je povećan broj slučajeva u kojima se korisnici žale na ugovor ili raskid ugovora s operatorom. Ovu pojavu možemo povezati s povećanim brojem prenesenih brojeva u 2013. kao posljedicu novih, povoljnijih tarifa na tržištu, jer svaki preneseni broj znači i ugovor s novim operatorom. Broj žalbi na kakvoću je ostao na razini kao i 2012. Od svih žalbi upućenih HAKOM-u kao sporovi je okončano njih 1696, što je oko pet posto više nego prethodne godine.

Stupanjem na snagu novoga ZPU-a od 1. siječnja 2013. ujednačen je postupak zaštite i rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga s postupkom zaštite krajnjih korisnika javnih komunikacijskih usluga temeljem ZEK-a, kao postupak u tri stupnja. U 2013. HAKOM je zaprimio 46 zahtjeva za rješavanjem sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga od kojih se najveći dio odnosio na sporove s davateljem univerzalne usluge i to zbog neobavljene usluge te gubitka i oštećenja sadržaja poštanske pošiljke.

Imajući u vidu da dio pružatelja usluga tretira djecu kao tržište, HAKOM je intenzivirao aktivnosti u svezi promicanje zaštite djece prilikom uporabe interneta i elektroničkih komunikacijskih usluga. Posebna pozornost dana je promicanju roditeljske odgovornosti te nadzoru obveza operatora elektroničkih komunikacijskih mreža prema kojima roditelji mogu zatražiti od svog operatora postavljanje zabrane pristupa sadržajima koji su neprimjereni djeci, ograničenja korištenja usluga s posebnom tarifom i ograničenja potrošnje. Od operatora se, kad su djeca u pitanju, traži društveno odgovorno ponašanje koje treba biti iznad onog zakonski propisanog. U cilju podizanja zaštite djece

na internetu na višu razinu, HAKOM se kao strateški partner pridružio Centru za sigurniji Internet<sup>2</sup>. Uspostavom Centra za sigurniji Internet objedinile su se aktivnosti različitih institucija i organizacija koje se trenutno u Hrvatskoj bave problematikom zaštite djece na internetu.

Osim redovnih aktivnosti radi osiguranja pristupa uslugama osoba s invaliditetom, HAKOM je u sklopu vlastitog programa razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu osobito vodio računa o aplikacijama za potrebe osoba s invaliditetom. U sklopu ovog programa nabavljene su tri aplikacije namijenjene invalidima: projekt osobni terapeut, prilagođavanje internetskih stranica Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo osobama s invaliditetom i internetsko oglašavanje za osobe s invaliditetom.

### Suradnja

U okviru međunarodne suradnja, HAKOM je aktivno sudjelovao u radu međunarodnih radnih skupina EK (COCOM, BEREC, ERGP, IRG, RSPG, HLIIG), 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. HAKOM od 2013. predstavlja RH u koordinaciji europskih stavova i akcija oko upravljanja internetom. Od međunarodnih institucija potrebno je istaknuti BEREC. Naime, predstavnik HAKOM-a je krajem 2013. izabran na potpredsjedničko mjesto u spomenutoj organizaciji. Regulatorna tijela svih država članica EU su pri izboru prepoznala proaktivnost, stručnost i viziju pokazanu u procesu liberalizacije hrvatskog tržišta elektroničkih komunikacija, leadersku ulogu u regiji te značajan doprinos stručnjaka HAKOM-a u radu BEREC-a. Izbor HAKOM-ovog predstavnika na mjesto potpredsjednika, ni nepunih pola godine od punopravnog članstva u BEREC-u, nije samo potvrda izvrsnosti, nego će RH omogućiti još aktivnije sudjelovanje u stvaranju uvjeta za uspostavu jedinstvenog europskog tržišta elektroničkih komunikacija, a pritom će biti nužno sačuvati i dalje razvijati uvjete na hrvatskom tržištu, postignute liberalizacijom tržišta elektroničkih komunikacija. Važna uloga HAKOM-a u regiji potvrđena je i pozivom na sudjelovanje na nekoliko važnih regionalnih i svjetskih konferencija, na kojima su stručnjaci HAKOM-a održali predavanja.

U okviru domaće suradnja ističemo dobru suradnju sa svim ministarstvima, a posebno s MMPI-om na zajedničkim aktivnostima, tijelima državne uprave i drugim agencijama. Pored toga treba istaknuti suradnju sa sveučilištima, posebno s Fakultetom elektrotehnike i računarstva iz Zagreba.

### HAKOM

U 2012. implementirao je više programskih aplikacija s fokusom na unaprjeđenje poslovnih procesa korištenjem internetski orijentiranih tehnologija. Osim aplikacija koje su usmjerene na vanjske korisnike, HAKOM je uvođenjem novih informacijskih rješenja i platformi ubrzao interne procese. Uvedeni alati omogućuju učinkovitu suradnju u svakodnevnim procesima regulatora, kao i komunikaciju s krajnjim korisnicima, pa ih zaposlenici i korisnici brzo prihvaćaju.

Najznačajniji programi čiji je cilj bio povećati organizacijske i individualne i skupne regulatorne sposobnosti bili su: „Interdisciplinarni poslijediplomski studij regulacije tržišta elektroničkih komunikacija“, projekt „Pogled u budućnost“ i usavršavanje stranih jezika, posebno engleskog jezika.

Na kraju 2013. u HAKOM-u je bilo zaposleno 172 radnika. Visoku i višu stručnu spremu ima 82 posto radnika, a prevladavaju inženjeri elektrotehnike koji čine 40 posto zaposlenih radnika, slijede ih ekonomisti koji čine 18 posto zaposlenih, zatim inženjeri prometa koji čine 13 posto zaposlenih, pravnici 11 posto, dok je 18 posto zaposlenih s ostalim zvanjima.

<sup>2</sup> Strateški partneri Centra za sigurniji Internet: Agencija za zaštitu osobnih podataka, Agencija za odgoj i obrazovanje, CARNet - Hrvatska akademska i istraživačka mreža, Ministarstvo socijalne politike i mladih, Ministarstvo unutarnjih poslova RH, Ministarstvo uprave RH, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, OŠ Veliki Bukovec, Poliklinika za zaštitu djece grada Zagreba, Tehničko veleučilište u Zagrebu, Učenički dom Hrvatskoga radiše, Udruga "Suradnici u učenju", XV. gimnazija Zagreb

## 1 TRŽIŠTE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

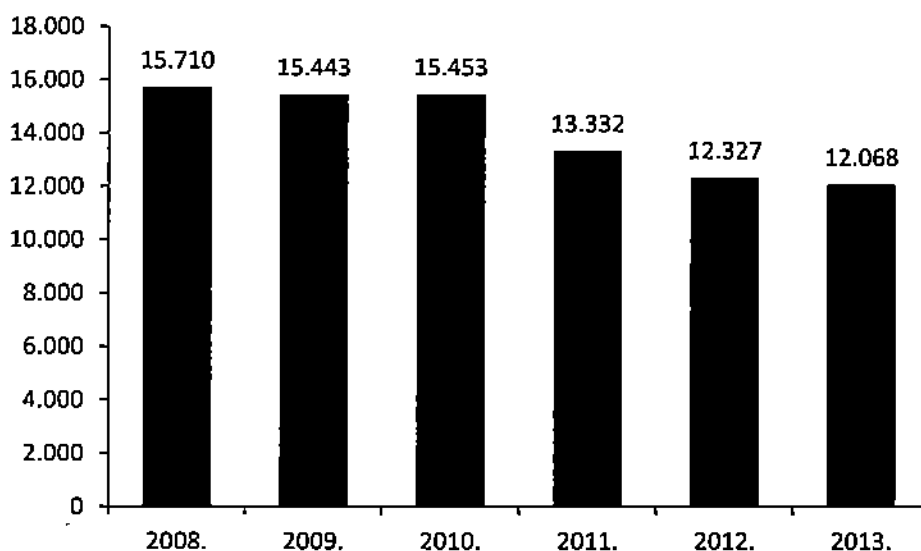
Tržište elektroničkih komunikacija jedno je od najsnažnijih grana gospodarstva te kao takvo jedno od ključnih stupova svakog modernog društva. Ulaganja u ovom sektoru mogu pomoći da se pokrenu ulaganja i u ostalim granama gospodarstva.

### 1.1 Pregled tržišta

Stupanj razvijenosti tržišta usluga elektroničkih komunikacija je izuzetno važan čimbenik razvoja svake zemlje. Pritom je važno napomenuti kako je to jedna od najvećih i najbrže rastućih grana gospodarstva u posljednjih desetak godina.

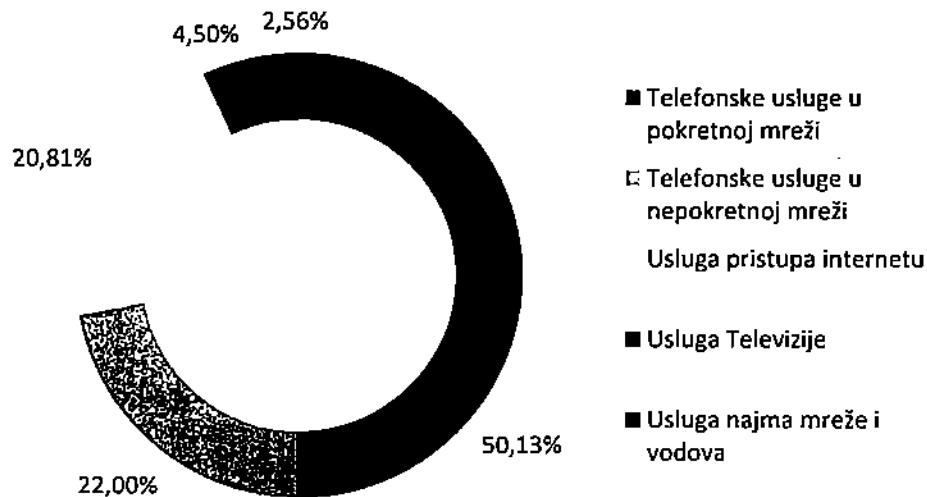
Pad prihoda koji je zabilježen u 2013. u odnosu na prethodnu godinu posljedica je nastavka ekonomske krize koja je započela u 2008. Očekivani efekti regulacije u kombinaciji s nastavkom ekonomske krize posebno su vidljivi u dijelu telefonskih usluga u pokretnoj mreži. Iako je došlo do pada prihoda kod gotovo svih usluga na tržištu elektroničkih komunikacija, prihodi od usluge širokopojasnog pristupa internetu rastu i u 2013. Međutim, snažnim rastom u nepokretnoj mreži samo se djelomično kompenziraju negativni učinci. S obzirom na to da rast prihoda od usluga pristupa internetu i usluga televizije nije uspio nadoknaditi gubitke prihoda od telefonskih usluga, podaci za RH pokazuju pad ukupnih prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija u 2013. za oko 2 posto.

**Slika 1.1.** Ukupan prihod tržišta elektroničkih komunikacija (u milijunima kuna)



Promatrajući prihode na tržištu elektroničkih komunikacija u 2013. po segmentima vidljivo je kako prihodi od telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži dominiraju te ih slijede prihodi od telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži. Prihodi od usluge pristupa internetu bilježe značajan porast baš kao i prihodi od usluge televizije što je najvećim dijelom rezultat ubrzanog razvoja i korištenja širokopojasnog pristupa internetu.

Slika 1.2. Udjeli usluga u ukupnim prihodima na tržištu elektroničkih komunikacija



Prema tromjesečnim pokazateljima razvoja tržišta elektroničkih komunikacija u zadnja dva tromjesečja u 2013. po prvi put su ostvareni veći prihodi od usluge pristupa internetu nego od telefonskih usluga u nepokretnoj mreži. Trend jačanja udjela prihoda od usluge pristupa internetu na tržištu elektroničkih komunikacija očekuje se i u razdoblju koje slijedi.

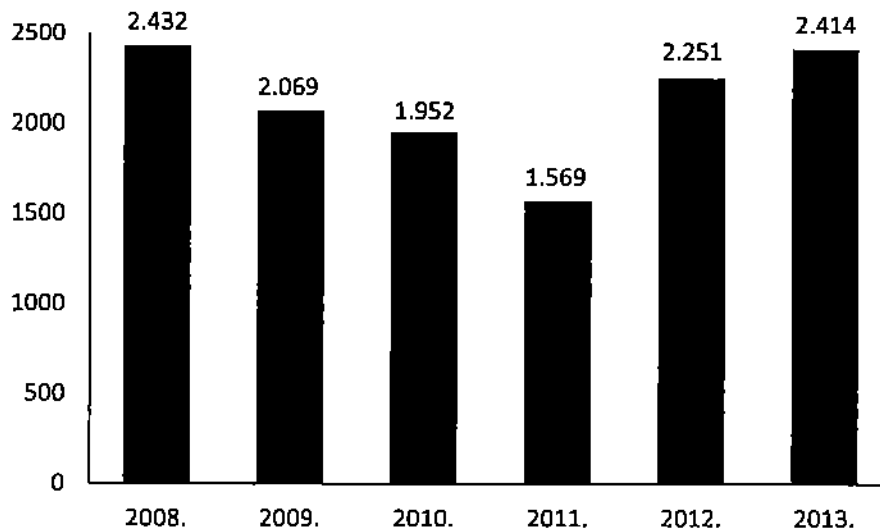
Tablica 1.1. Osnovni podaci o tržištu elektroničkih komunikacija

Osnovni podaci o tržištu elektroničkih komunikacija	
Operatori telefonskih usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži <sup>3</sup>	49
Operatori pokretnih javnih komunikacijskih mreža GSM/DCS/UMTS/UMTS	3
Korisnici telefonskih usluga u nepokretnoj mreži	1.430.644
Korisnici telefonskih usluga u pokretnoj mreži	4.912.134
Korisnici usluge širokopojasnog pristupa internetu – ukupno	1.347.159
<i>Korisnici putem nepokretne javne komunikacijske mreže</i>	923.887
<i>Korisnici putem pokretne komunikacijske mreže</i>	423.272
Korisnici usluge televizije – ukupno	701.927
<i>Priključci kabelaške televizije (KTV)</i>	148.061
<i>Priključci televizije utemeljene na internetskom protokolu (IPTV)</i>	390.918
<i>Priključci satelitske televizije (SATTV)</i>	131.537
<i>Priključci zemaljske naplatne TV</i>	31.411
Radijske mreže	160
Televizijske mreže (digitalna televizija)	6

<sup>3</sup> Prijavljeni operatori s općim ovlaštenjem

### 1.1.1 Investicije i inovacije

**Slika 1.3.** Ukupna ulaganja operatora elektroničkih komunikacija u RH (u milijunima kuna)



U 2013. zabilježen je rast ulaganja u odnosu na 2012., odnosno drugu godinu zaredom bilježi se porast ulaganja. Veliki udio u povećanju ulaganja u 2013. odnosi se na dodjelu RF spektra preostale „digitalne dividende“, za koju su operatori izdvojili 289 milijuna kuna. Dodjela digitalne dividende predstavlja veliki potencijal za budućnost s obzirom da je izrazito pogodna za ulaganja u širokopoljasni pristup internetu u ruralnim dijelovima RH.



### 1.1.2 Telefonske usluge u pokretnoj mreži

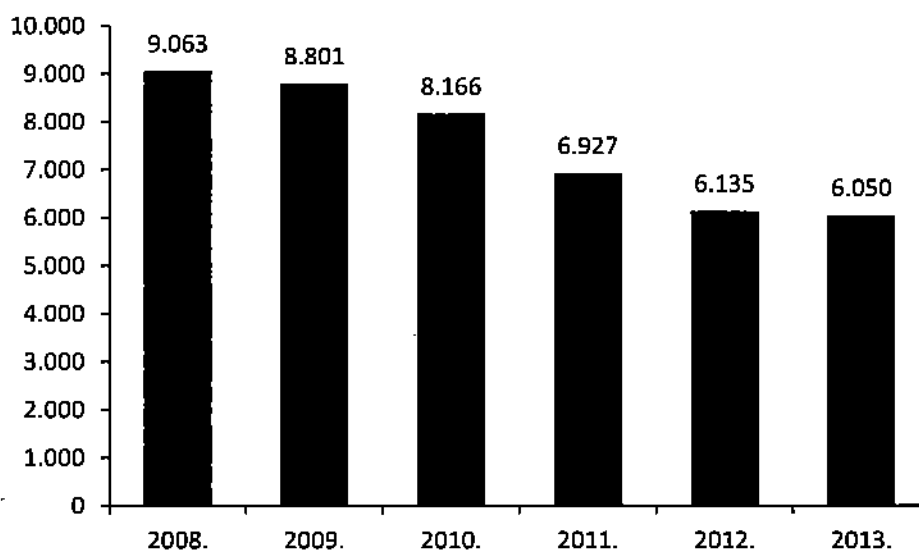
Usprkos većem korištenju usluga pokretnih komunikacija, prihodi od istih i dalje su imali padajući trend zbog primjene roaming regulacije i pada cijena završavanja poziva u pokretnoj mreži. Ukupni broj minuta korištenja na hrvatskom tržištu pokretnih komunikacija povećao se za oko 20 posto, dok se broj poslanih SMS-a povećao u odnosu na 2012. za oko sedam posto.

Već dulje vrijeme SMS poruke siguran su izvor prihoda za operatore pokretne mreže. Međutim, mnogi korisnici zamjenjuju postojeće usluge aplikacijama temeljenim na IP protokolu. Prema istraživanju Analysis Masona<sup>4</sup>, oko 20 posto VoIP korisnika provodi više vremena koristeći mobilne VoIP aplikacije nego tradicionalne govorne usluge u pokretnoj mreži, a 5 posto korisnika VoIP-a iste više ne koristi. Porast korištenja tzv. OTT usluga je naročito snažan u zemljama koje imaju veliku gustoću širokopojsnog pristupa internetu u pokretnim mrežama. Predviđanja su da će u sljedećih pet godina u zapadnoj Europi gustoća pametnih telefona porasti oko 50 posto i doseći preko 70 posto od ukupnog broja mobilnih uređaja.

Rastom uporabe ovih usluga, posebno onih orijentiranih na razmjenu SMS-a, počelo je u europskim zemljama padati njihovo korištenje. Stoga su ove usluge postale ozbiljan problem za mobilne operatore zbog negativnog utjecaja koji mogu imati na broj SMS i MMS poruka, a time i prihod.

S obzirom da u RH korištenje aplikacija u 2013. nije toliko izraženo, nije niti došlo do pada u broju SMS poruka. Međutim, u idućim godinama očekuje se sve jači utjecaj mobilnih aplikacija što bi trebalo dovesti do stagnacije ili čak pada broja poslanih SMS poruka i u RH, a što je već sada trend u europskim zemljama.

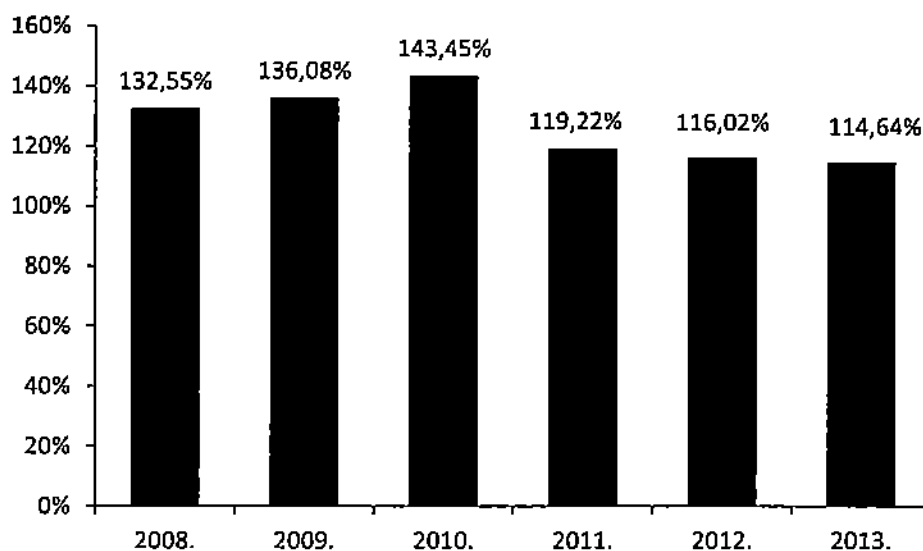
Slika 1.4. Ukupan prihod od telefonskih usluga u pokretnoj mreži (u milijunima kuna)



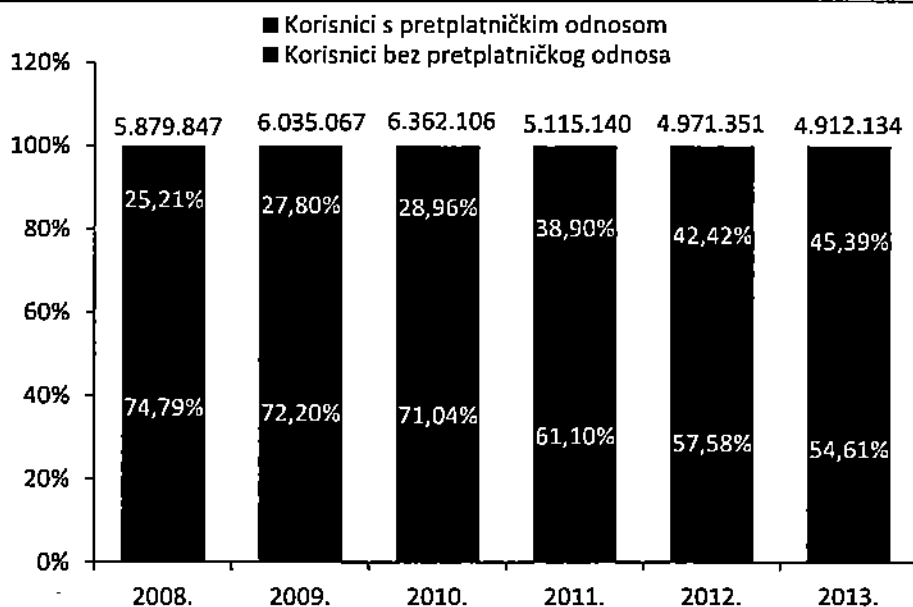
Gustoća i broj korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži koji je na kraju 2013. iznosio 4.912.134, manji su za jedan posto u odnosu na 2012. Smanjenje broja korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži posljedica je pojave tarifnih paketa povoljnijih za krajnje korisnike, odnosno pojave tarifnih paketa koji ne rade razliku u cijeni između poziva unutar mreže i poziva prema drugim mrežama. Naime, sve se više korisnika odlučuje samo za jednog operatora što je trend koji se očekuje i u razdoblju koje slijedi.

<sup>4</sup> <http://www.analysismason.com/About-Us/News/Insight/OTT-mobile-VoIP-threat-Aug2012/>

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

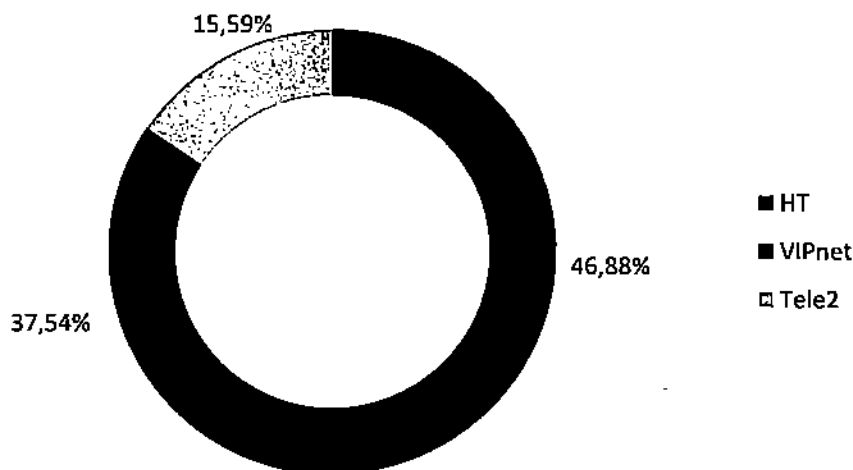


Slika 1.6. Raspodjela ukupnog broja korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u RH



U proteklom razdoblju rastao je i broj korisnika s pretplatničkim odnosom. Prema prikupljenim podacima, na kraju 2013. njihov udio u ukupnom broju korisnika iznosio je 45,39 posto. Veliku ulogu u porastu broja korisnika s pretplatničkim odnosom imale su ponude operatora s ciljem migracije korisnika bez pretplatničkog odnosa, a koje su osim uključenih neograničenih minuta bile usmjerene i na veće korištenje širokopoljanskih usluga. Porast popularnosti pametnih telefona također je bio jedan od faktora za povećanje korisnika s pretplatničkim odnosom. S obzirom na sve veću važnost širokopoljnog pristupa internetu, a koji je usko povezan s rastom pametnih telefona, u idućim godinama očekuje se nastavak porasta broja korisnika s pretplatničkim ugovorom.

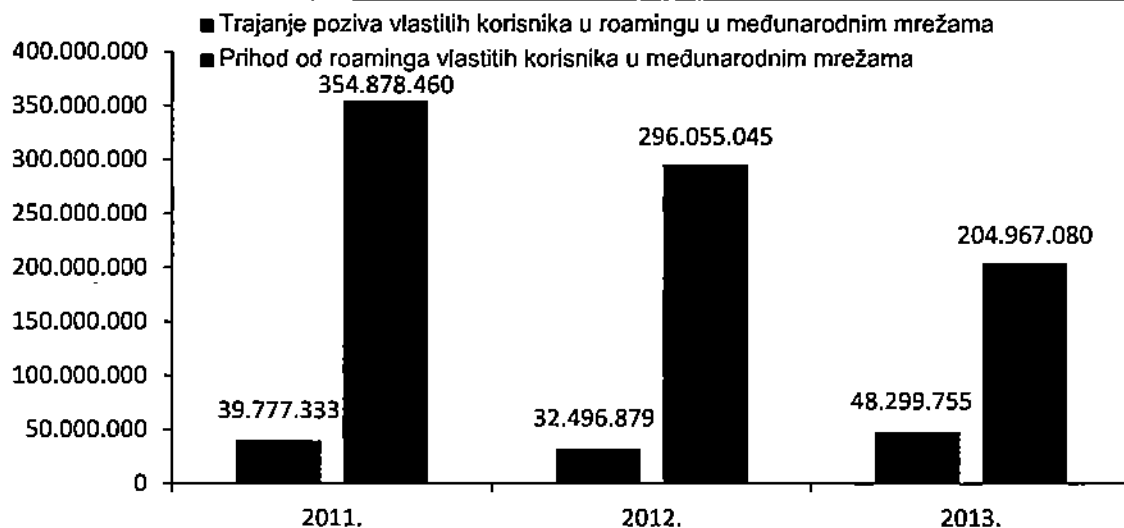
Slika 1.7. Tržišni udjeli operatora s obzirom na broj korisnika

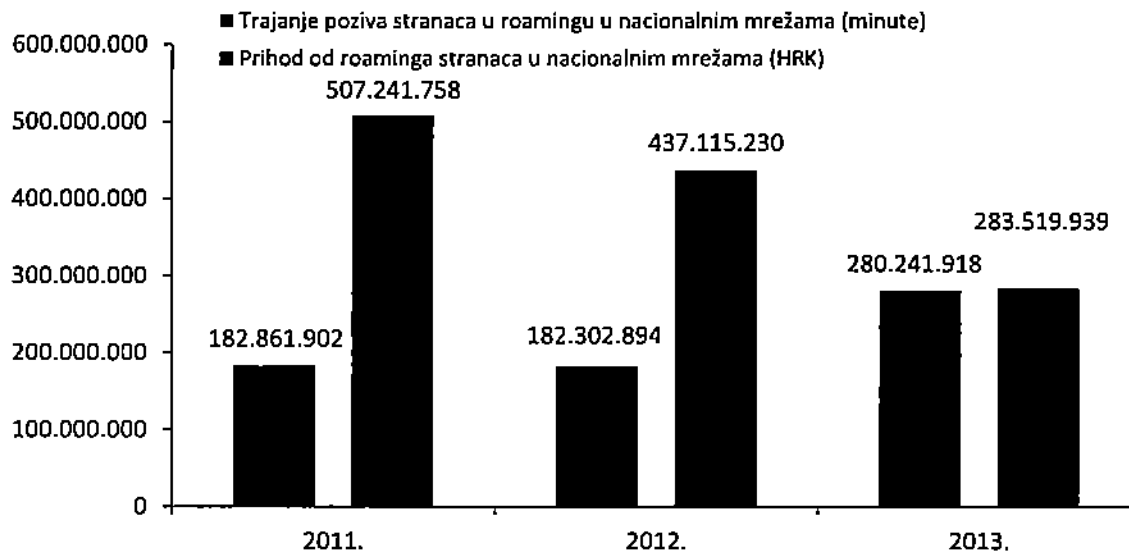


U 2013. Tele2 i dalje jača svoju poziciju na tržištu telefonskih usluga u pokretnoj mreži s 15,59 posto korisnika. Usporedbe radi, u 2012. udio korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži trećeg operatora iznosio je 14,58 posto. Paralelno, prihodi su niži nego prethodne godine što je očekivano s obzirom da su operatori dio prihoda „izgubili“ novom roaming regulacijom koja se na operatore pokretnih mreža u RH primjenjuje od ulaska RH u EU.

Nakon ulaska RH u EU pad cijena roaminga je značajan na razini svih usluga, kako dolaznih i odlaznih poziva, tako i na razini SMS-a i podatkovnog prometa. Slika 1.8 i Slika 1.9 prikazuje negativni efekt roaming regulacije na prihode nacionalnih operatora pokretnih mreža. Iako je promet znatno povećan u odnosu na razdoblja prije 2013., isti nije uspio anulirati pad prihoda od roaminga nakon 1. srpnja 2013.

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

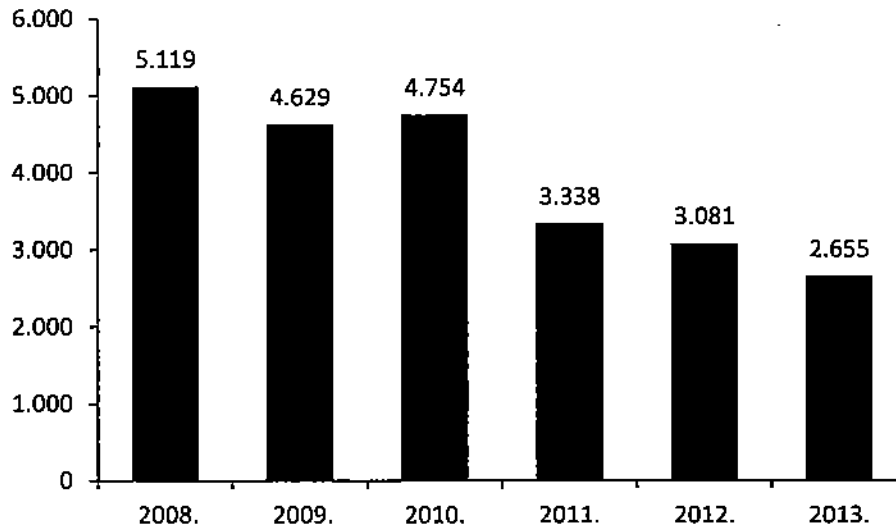


**Slika 1.9. Prihod i trajanje poziva stranaca u roamingu u nacionalnim mrežama**

### 1.1.3 Telefonske usluge u nepokretnoj mreži

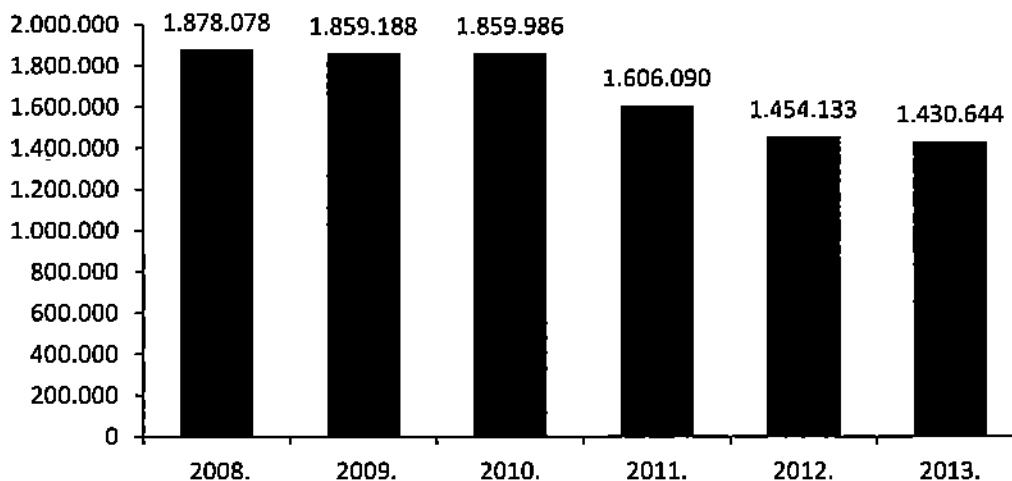
U skladu s trendovima na tržištu, kako u svijetu tako i u RH, ukupni prihod od telefonskih usluga u nepokretnoj mreži pada u odnosu na 2012. Pad prihoda posljedica je jačanja konkurencije i zamjenjivosti usluga u nepokretnim javnim komunikacijskim mrežama uslugama u pokretnim te povećanog korištenja širokopojsnih usluga. Pad prihoda od ovih usluga ne znači da korisnici manje koriste elektroničke komunikacijske usluge, već iste zamjenjuju ostalim uslugama. Isto tako, telefonske usluge se sve više pružaju u paketu sa uslugom širokopojsnog pristupa internetu i uslugom televizije. U nepokretnim mrežama prevladavajući način pružanja usluga postaje širokopojsni pristup.

Slika 1.10. Ukupan prihod od telefonskih usluga u nepokretnoj mreži (u milijunima kuna)



S obzirom na to da krajnji korisnici iz godine u godinu telefonske usluge u nepokretnim mrežama sve više zamjenjuju telefonskim uslugama u pokretnim mrežama logičan je pad prihoda od ovih usluga. Navedeni trend može se očekivati i u budućnosti.

Slika 1.11. Broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži<sup>5</sup>

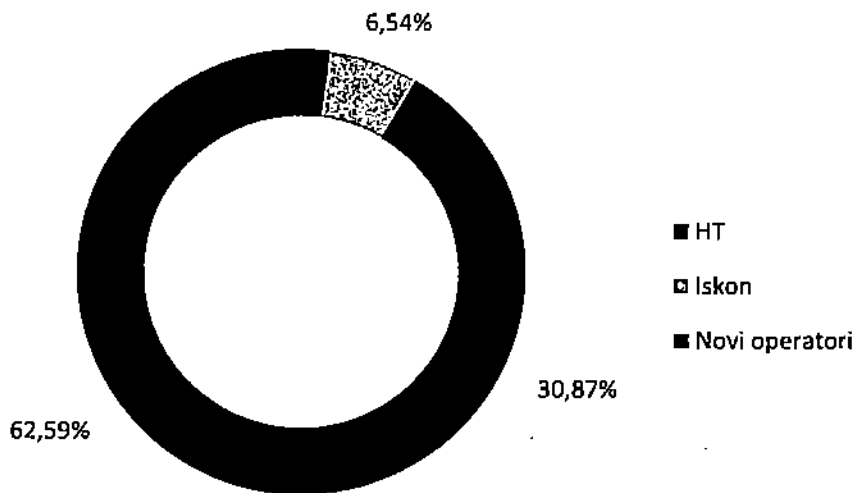


<sup>5</sup> Za godine prije 2011. HAKOM je prikupljao broj priključaka (broj B kanala). Budući da jedan korisnik može imati više telefonskih priključaka, od 2011. HAKOM prikuplja i prikazuje broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj mreži.

Isto tako, iako stabilan u zadnje dvije godine, broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj mreži se kontinuirano smanjuje. Razlog smanjenja broja korisnika rezultat je u prvom redu zamjenjivosti telefonskim uslugama u pokretnoj mreži. Stabilan broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj mreži se očekuje i u razdoblju koje slijedi. Može se očekivati da će operatori telefonsku uslugu sve manje promatrati kao profitabilnu uslugu, a sve više kao uslugu koju će korisnicima u paketu usluga nuditi s malom naknadom ili bez naknade.

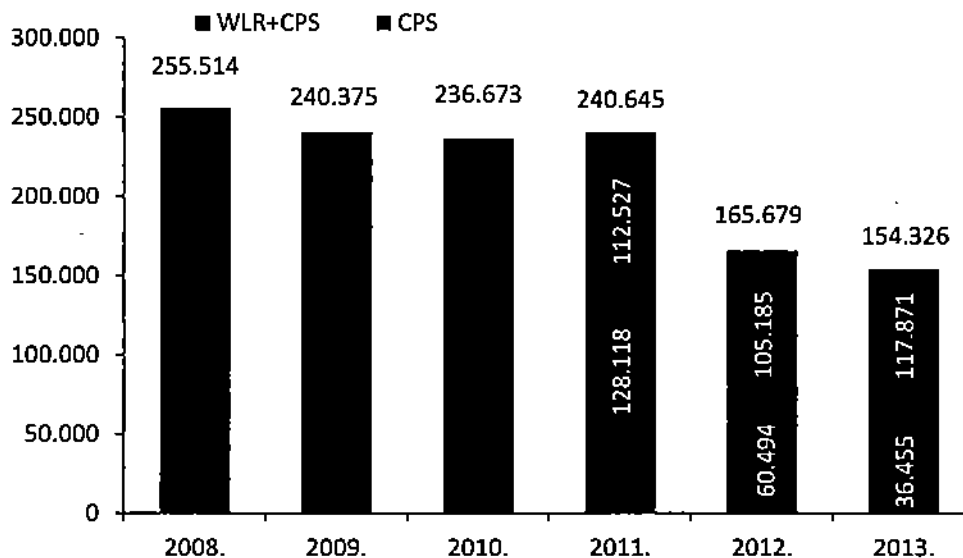
Udio novih operatora s obzirom na broj korisnika i na ukupan ostvaren prihod na tržištu javne nepokretne mreže u RH je u stalnom porastu.

**Slika 1.12.** Tržišni udjeli operatora prema broju korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj mreži



S obzirom na mjere koje HAKOM poduzima u smislu daljnjeg razvoja tržišnog natjecanja, u godinama koje slijede, očekujemo daljnji porast tržišnog udjela novih operatora.

**Slika 1.13.** Broj korisnika usluge predodabira operatora



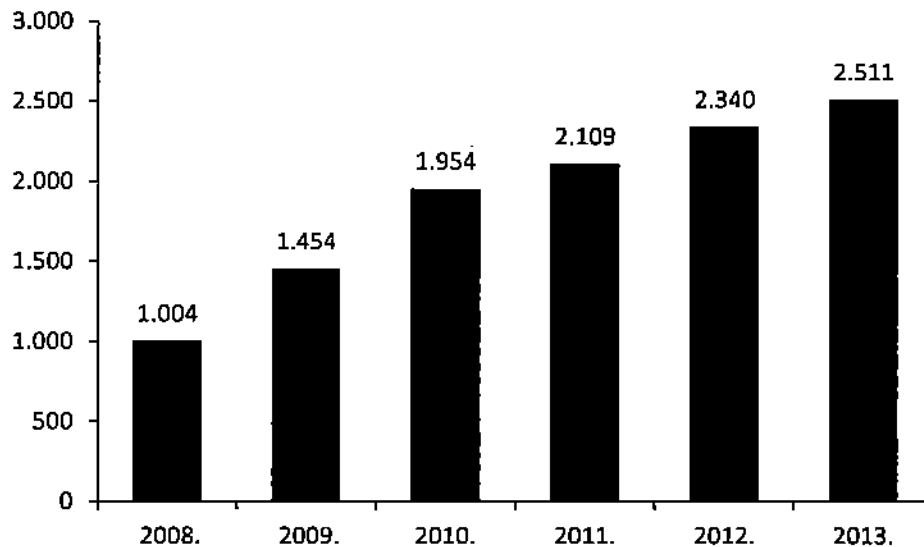
Broj korisnika usluge predodabira operatora (CPS) kontinuirano se smanjuje kroz promatrano razdoblje. Novi operatori sve više korisnika prebacuju na svoju vlastitu infrastrukturu (vidljivo u rastu

LLU korisnika). CPS usluga je dodatno pojednostavljena i za pružatelja i za korisnika iste uvođenjem veleprodajne usluge najma korisničke linije (WLR) koja je u RH dostupna od 1. srpnja 2011. Naime, korisnik CPS-a uz WLR uslugu dobiva samo jedan korisnički račun. Pozitivan trend rasta WLR korisnika vidljiv je u odnosu na 2012. što je pokazatelj kako operatori sve više korisnika prebacuju na jedan račun. Prateći postojeći trend u idućoj godini može se očekivati kako će gotovo svi korisnici, koji koriste isključivo javno dostupnu telefonsku uslugu, primiti jedan račun.

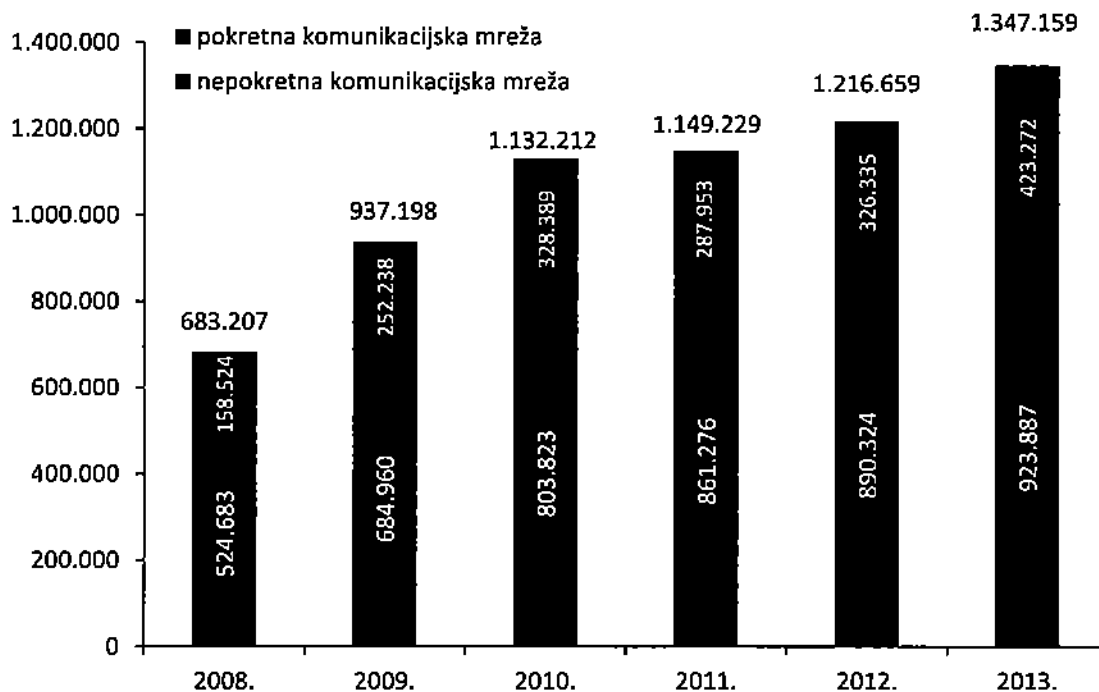
### 1.1.4 Usluga pristupa internetu

Razvoj širokopojsnih usluga od iznimnog je značaja za gospodarski razvoj RH te od ključne važnosti za uspostavljanje društva znanja u RH. Širokopojsni pristup internetu postaje jedna od osnovnih potreba današnjeg svijeta, a u njegovom razvoju sve veći udio zauzima i širokopojsni pristup putem pokretne mreže što dokazuje i stalni porast broja korisnika i prihoda od usluge širokopojsnog pristupa putem pokretnih mreža.

**Slika 1.14.** Ukupni prihod od usluge pristupa internetu (u milijunima kuna)



**Slika 1.15.** Broj priključaka širokopojsnog pristupa internetu

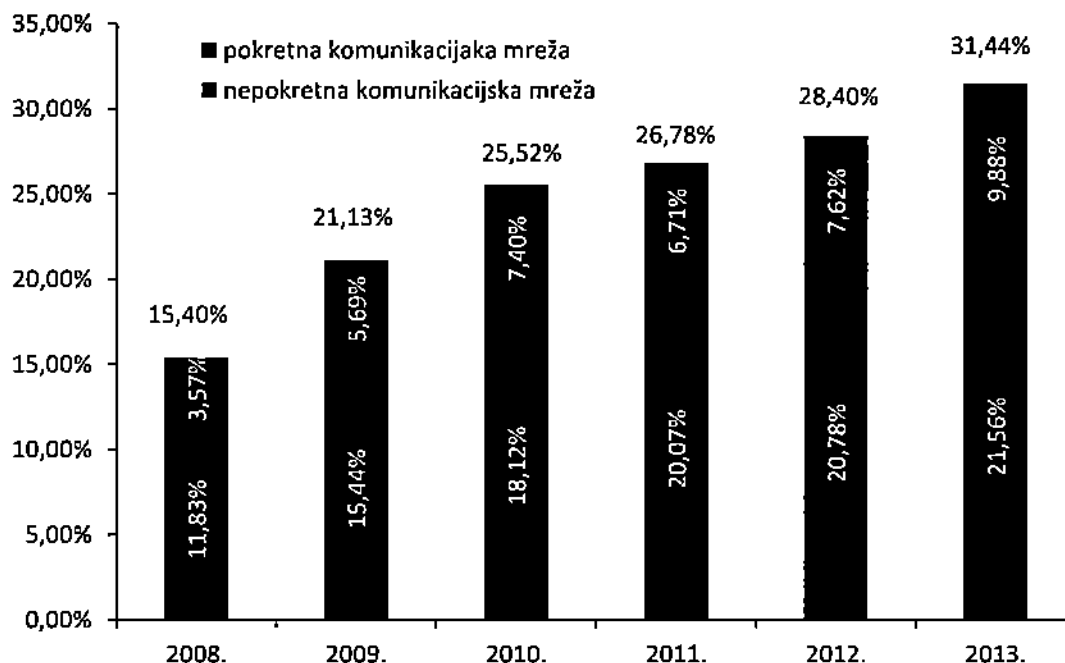


Prema prikupljenim podacima broj priključaka širokopojsnog pristupa internetu putem nepokretne mreže na kraju 2013. iznosio je 923.887 što daje prosječnu gustoću širokopojsnih priključaka od

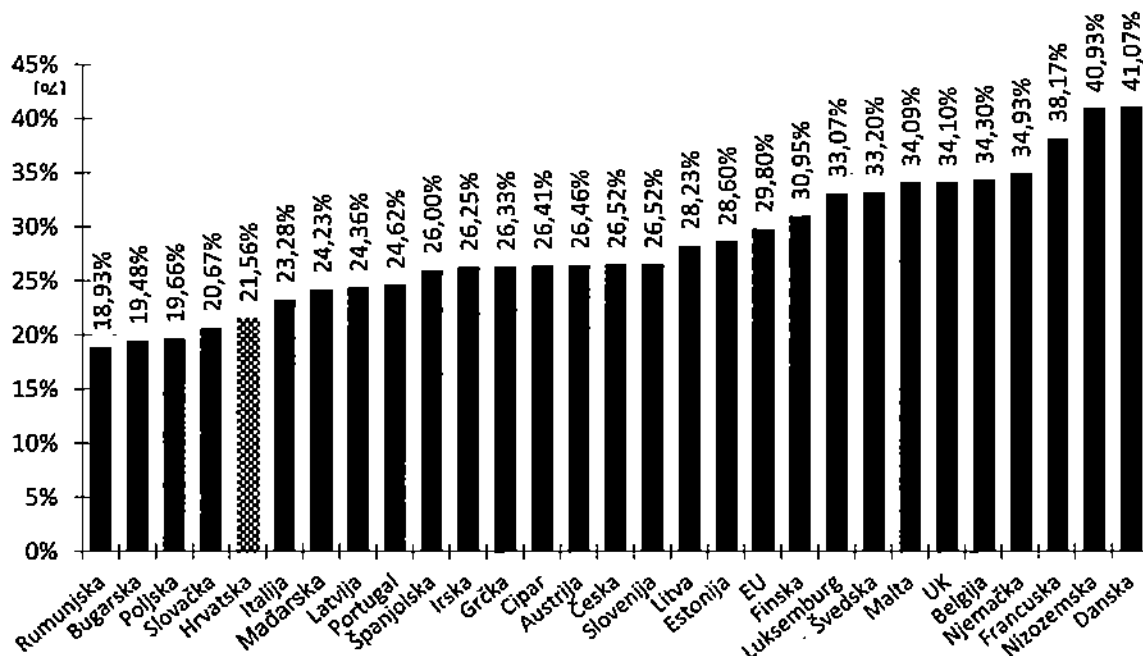


21,56 posto. Ukoliko navedenoj brojci pribrojimo priključke širokopojasnog pristupa internetu putem pokretnih komunikacijskih mreža čija gustoća iznosi 9,88 posto, ukupna gustoća širokopojasnih priključaka u pokretnim i nepokretnim mrežama dosegla je na kraju 2013. 31,44 posto. S obzirom na važnost ove usluge za razvoj gospodarstva u idućim godinama očekuje se porast gustoće priključaka i u pokretnim i u nepokretnim mrežama.

Slika 1.16. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu

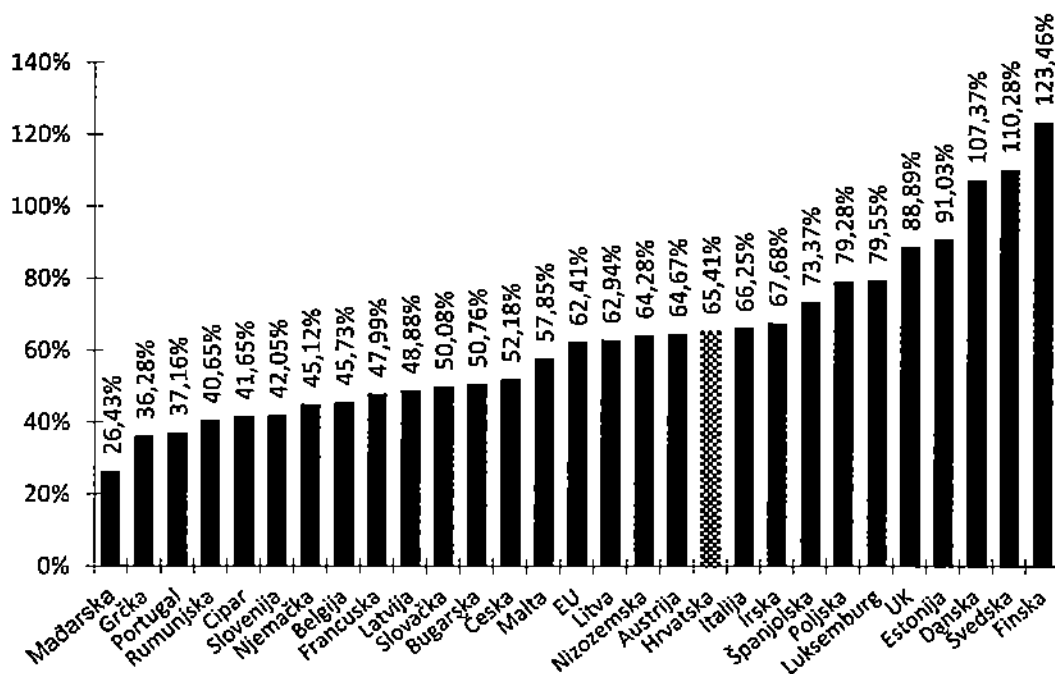


Slika 1.17. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže u zemljama EU<sup>6</sup> i RH



<sup>6</sup> Izvor: Digital Agenda Scoreboard

**Slika 1.18.** Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne mreže (svi aktivni korisnici)<sup>7</sup> u zemljama EU<sup>B</sup> i RH



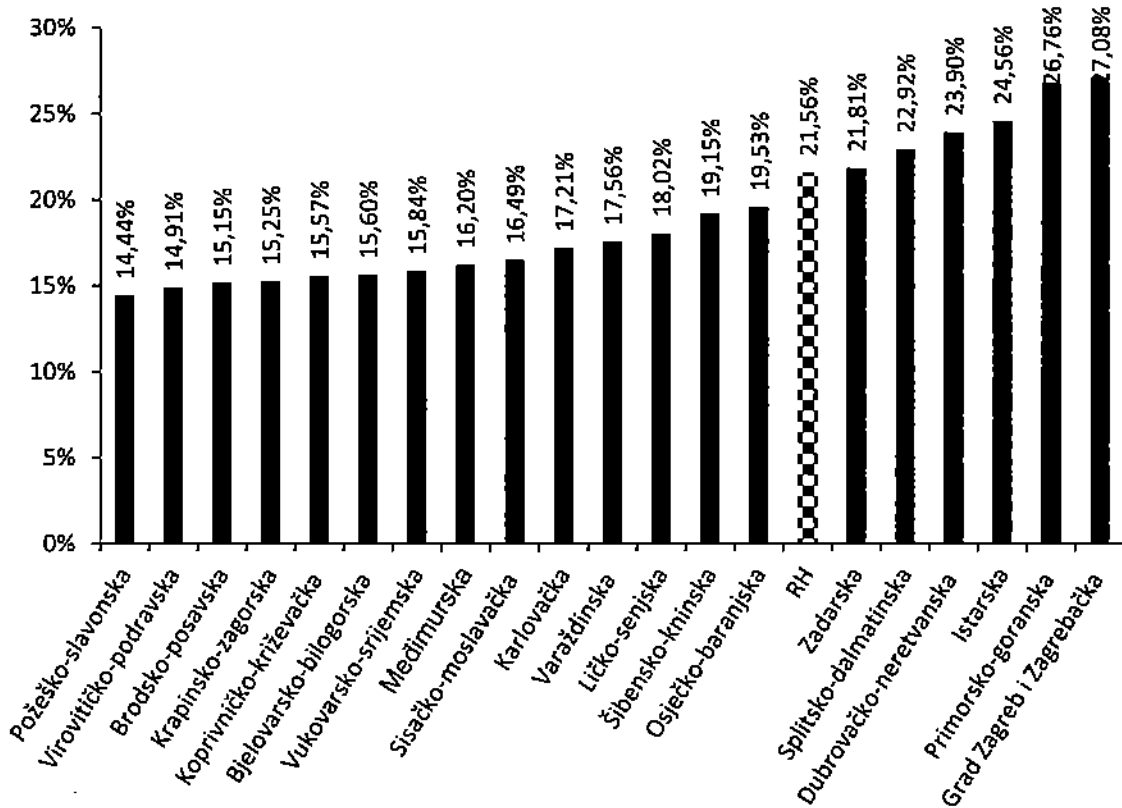
Prema gustoći širokopojasnih priključaka RH spada u grupu slabije razvijenih europskih zemalja. Bez obzira na porast broja korisnika, trenutno stanje na tržištu općenito se može smatrati nedovoljno razvijenim. Međutim, kako postoje razlike u zastupljenosti širokopojasnih priključaka između pojedinih zemalja, postoje i razlike između pojedinih regija ovisno o tome radi li se o urbanom ili ruralnom dijelu zemlje. Naime, koliko god se dostupnost širokopojasnog pristupa internetu gotovo svakodnevno širi, neke regije (ruralne sredine, otoci itd.) teško mogu očekivati da će u bližoj budućnosti imati širokopojasni pristup. U RH je prisutna značajna regionalna neravnomjernost u broju i gustoći priključaka širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj komunikacijskoj mreži. Najveća gustoća širokopojasnih priključaka zabilježena je u Gradu Zagrebu i Zagrebačkoj županiji, dok je najmanja gustoća zabilježena je u Požeško-slavonskoj županiji. Isto tako, Zadarska županija je prvi put prešla prosječnu gustoću širokopojasnih priključaka putem nepokretne mreže u RH.

Pored omogućavanja tradicionalnih resursa ili usluga, za RH je podjednako važno raditi na smanjenju digitalnog jaza između građana pojedinih dijelova RH u cilju jačanja cijelog društva, ekonomski i socijalno.

<sup>7</sup> putem podatkovnih SIM kartica (USB, PC kartica), putem mobilnih telefona (razne tarife koje uz govorne usluge omogućuju korisnicima i širokopojasni pristup internetu), M2M

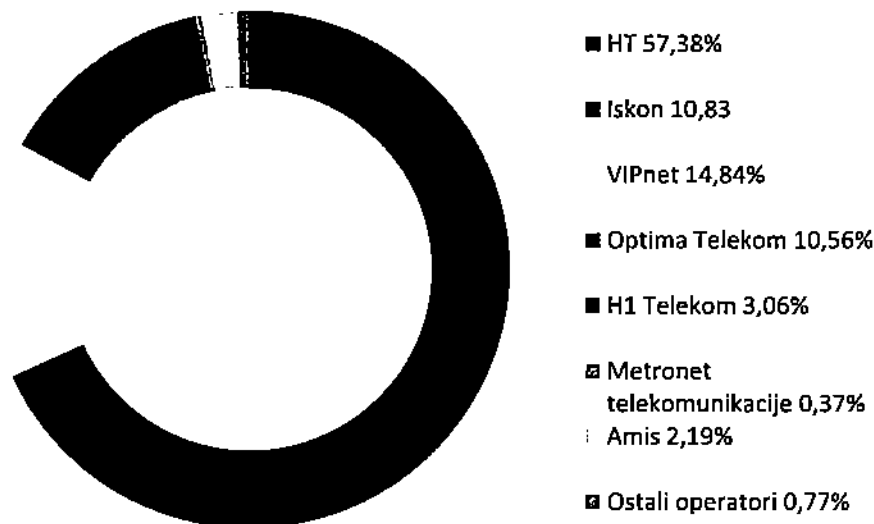
<sup>8</sup> Izvor: Digital Agenda Scoreboard

Slika 1.19. Gustoća nepokretnih priključaka širokopojasnog pristupa internetu u RH po županijama

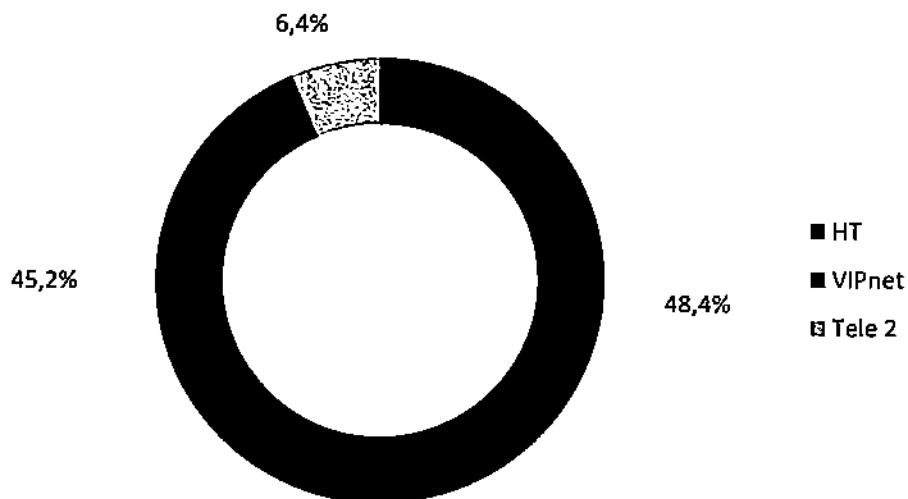


Imajući u vidu danas neupitnu vezu između razvijenosti interneta i širokopojasnog pristupa internetu i ukupnog društvenog razvoja, unaprijeđenje ovog područja nužan je uvjet daljnjeg razvoja RH. Stoga posebnu pažnju treba posvetiti potpori korištenja interneta i uvođenja širokopojasnog pristupa internetu u slabije razvijene krajeve. U tom smislu je HAKOM pokrenuo vlastiti program Potpora kojim se omogućava spajanje ciljanih korisnika poput škola, zdravstvenih i ostalih javnih ustanova na širokopojasni internet. Više o HAKOM-ovom programu potpora može se pronaći u poglavlju 8.1.

Slika 1.20. Raspodjela broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže po operatorima

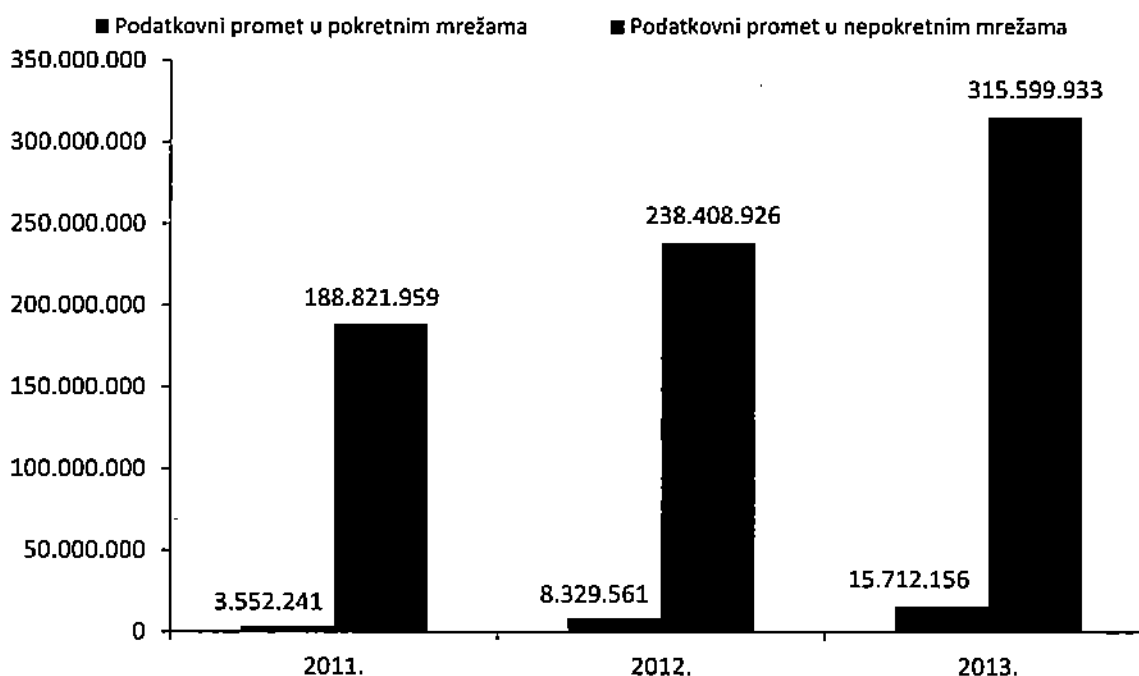


**Slika 1.21.** Raspodjela broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne mreže po operatorima



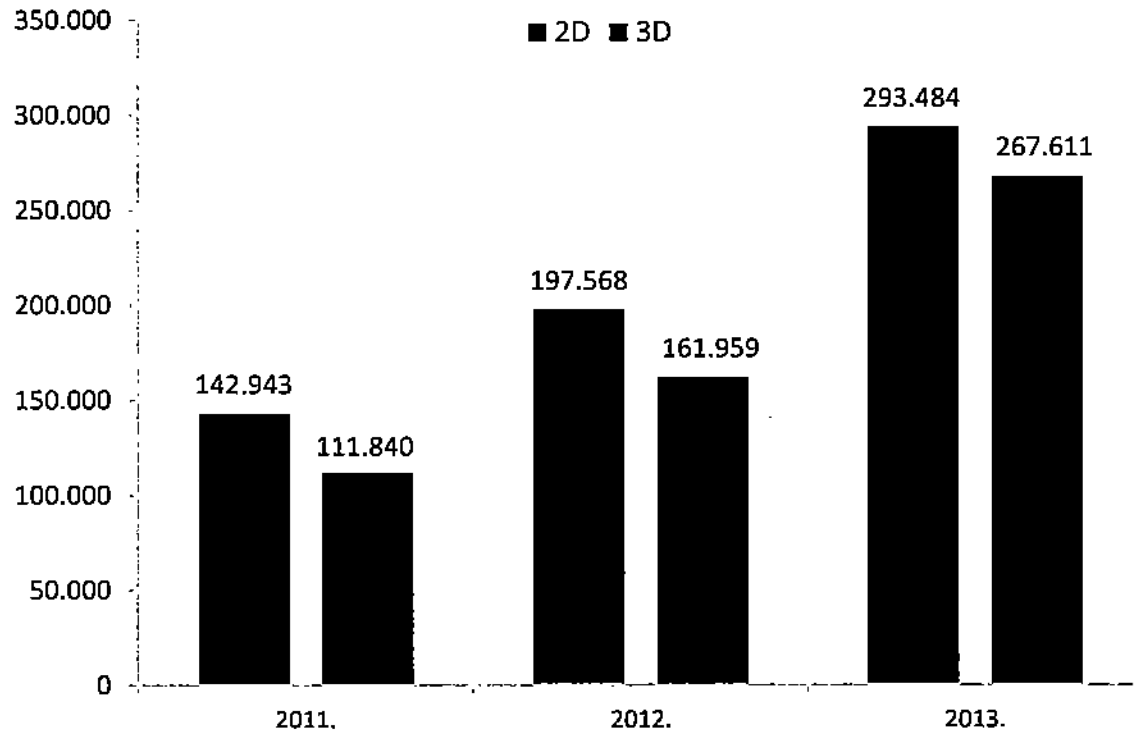
U 2013. nastavljen je trend smanjenja prometa u nepokretnoj mreži u odnosu na promet u pokretnoj mreži, no snažno raste podatkovni promet kao posljedica ubrzanog razvoja usluge širokopojasnog pristupa internetu.

**Slika 1.22.** Podatkovni promet (GB)



Prema zadnjim dostupnim podacima, ukupan broj korisnika paketa usluga porastao je za oko 56 posto. S obzirom da je to povoljnije s gledišta korisnika, za očekivati je da će se broj korisnika paketa usluga kao i ponuda operatora povećavati u tom smjeru.

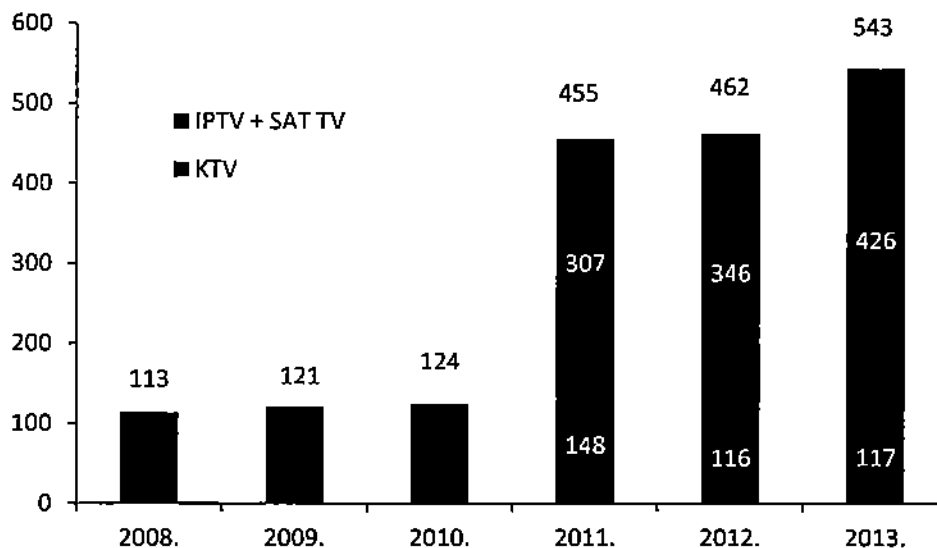
Slika 1.23. Broj korisnika paketa usluga



### 1.1.5 Televizijske usluge

Trend rasta prihoda od TV usluga nastavlja se i u 2013. Prema podacima za 2013. usluga televizije zabilježila je rast prihoda za oko 17 posto u odnosu na 2012. Podaci su se za razdoblje prije 2011. prikupljali samo za KTV te se slijedom navedenog prihodi prikazani na slici 1.24. za razdoblje od 2008. do 2011. odnose isključivo na prihode od KTV-a.

Slika 1.24. Ukupan prihod od usluge TV-a

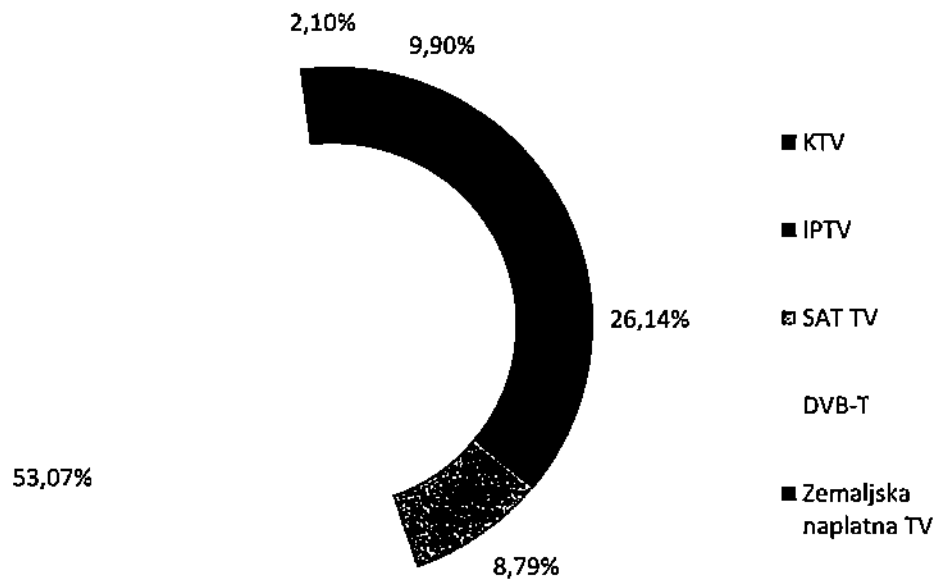


U segmentu IPTV usluga, koje ujedno predstavljaju najveći dio TV usluga s 390.918 priključaka, zabilježen je rast broja priključaka u odnosu na kraj 2012. za oko 6 posto. Ipak, najveći pojedinačni rast na godišnjoj razini bilježi se u segmentu priključaka SAT TV-a i to više od 21 posto. Pritom je broj priključaka dosegao 131.537. Gotovo svi operatori elektroničkih komunikacija koji nude IPTV usluge, nude SAT TV u mjestima gdje nema dovoljno velike mrežne propusnosti putem interneta, što je i jedan od razloga rasta broja priključaka SAT TV-a. Značajan rast ostvarila je i zemaljska naplatna televizija, više od 30.000 priključaka u razdoblju od godine dana.

Ako se pak pogleda raspored po tehnologijama najveći udio ima DVB-T. Međutim, broj kućanstava koja koriste uslugu televizije nekog od kabljskih, IPTV ili satelitskih operatora porastao je u odnosu na kraj 2012. Prema podacima za kraj 2013. od približno 1,5 milijuna TV kućanstava u RH njih nešto više od 53 posto televiziju prate putem zemaljskih odašiljača. Navedeno predstavlja veliki potencijal koje ima ovo tržište. Zbog sve veće potražnje za paketima usluga očekuje se da će, u skladu s dosadašnjim trendovima, i u budućnosti rasti broj priključaka putem drugih tehnologija.

Digitalna televizijska tehnologija omogućila je korisnicima gledanje većeg broj televizijskih programa, ali i bolju kvalitetu slike i zvuka. U RH uspješno je završen prelazak s analognog na digitalno emitiranje TV programa u 2010. te se od tada razvijaju i izgrađuju digitalne televizijske mreže. Unatoč nastojanju i preporuci EU da se zaključno s 2012. osigura prelazak na zemaljsku digitalnu TV (dalje: DTV) kako bi se oslobodio RF spektar i osigurala tzv. „digitalna dividenda“ za dodatne TV sadržaje te nove informacijske i komunikacijske usluge, do današnjeg dana nisu sve zemlje EU uspjele završiti postupak prelaska na digitalnu televiziju i isključivanje analogne televizije. Nama susjedne zemlje: Mađarska, Srbija, Crna Gora te Bosna i Hercegovina također kasne u prelasku na digitalnu televiziju. Ovo kašnjenje otežava daljnji razvoj i implementaciju novi radiodifuzijskih mreža i usluga u RH, kao i uvođenje usluga pokretnih komunikacija u frekventijskom pojasu digitalne dividende 790 MHz-862 MHz.

Slika 1.25. Udjeli kućanstava prema tehnologijama prijama TV sadržaja

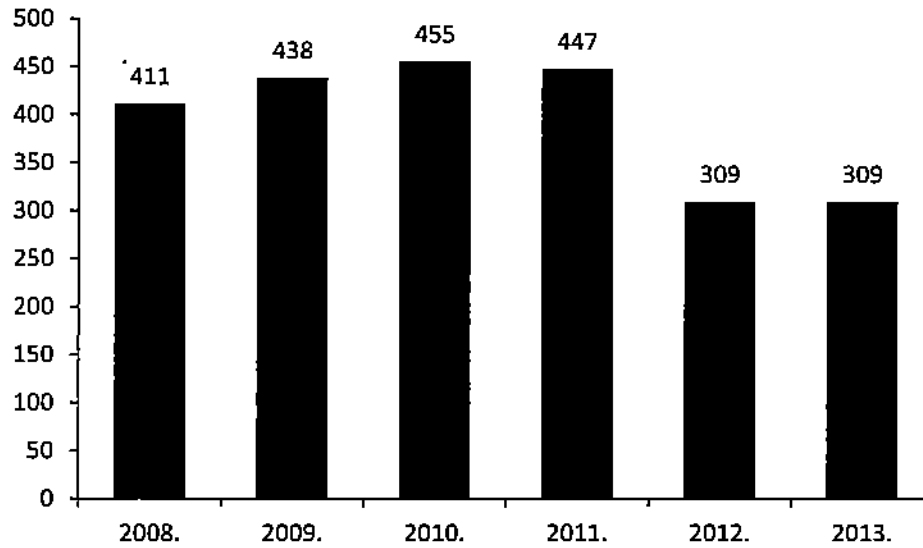


Krajnji korisnici danas očekuju od operatora nove televizijske usluge te uvođenje HDTV programa, 3D video sadržaja i višekanalnog zvuka. HAKOM intenzivno prati razvoj standarda prijenosa digitalne zemaljske TV, kao i razvoj standarda kodiranja video sadržaja. Druga generacija standarda prijenosa digitalne zemaljske TV (DVB-T2) osigurava još učinkovitiju uporabu RF spektra i veći prijenosni kapacitet multipleksa. S druge strane, standardi kodiranja MPEG-4 i HEVC (H.264/MPEG-4 AVC) mogu i do nekoliko puta učinkovitije komprimirati videosignal od MPEG-2 standarda. Europske zemlje koje su ranije započele s uvođenjem DTV, poput Austrije, Finske, Hrvatske, Italije, Njemačke, Ujedinjenog Kraljevstva, Švedske i drugih, uz DVB-T kao standard prijenosa DTV-a odlučile su se za korištenje MPEG 2 standarda kodiranja video sadržaja. Zemlje koje su donijele odluke o kasnijem početku uvođenja DTV-a uglavnom su odabrale DVB-T standard prijenosa i MPEG 4 standard kodiranja, dok se u novi multipleksima u Europi, izgrađenim tijekom 2013., uglavnom koristi DVB-T2 standard prijenosa uz MPEG-4 kodiranje.

### 1.1.6 Najam mreže i vodova

Najam mreže i vodova i dalje čini najmanji segment tržišta elektroničkih komunikacija ako promatramo ukupne ostvarene prihode. Tako je ukupni prihod na kraju 2013. iznosio 309 milijuna kuna što predstavlja 2,56 posto ukupnog prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija.

Slika 1.26. Ukupan prihod od usluge najma mreže i vodova





## 1.1.7 Ostale usluge

### 1.1.7.1 Usluge s posebnom tarifom

HAKOM je nastavljajući dosadašnju praksu provodio provjeru pružanja usluga s posebnom tarifom, odnosno njihovu usklađenost s Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11). Na temelju provjera propisa u praksi kroz izmjene navedenog Pravilnika povećan je stupanj zaštite korisnika prilikom korištenja takvih usluga. U 2013. donesen je novi Plan numeriranja kojim je propisana numeracija za pružanje usluga s posebnom tarifom putem kratkih SMS kodova. Usluge su razdvojene ovisno o vrsti te je povećana transparentnost korištenja usluga s posebnom tarifom na kratkim SMS kodovima. HAKOM je u 2013. uveo adresu elektroničke pošte za prijavu neželjene elektroničke komunikacije te su time korisnici dobili mogućnost prijave promidžbenih aktivnosti operatora s posebnom tarifom, koje su nedozvoljene sukladno ZEK-u. Temeljem takvih prijava HAKOM je proveo inspekcijske nadzore.

### 1.1.7.2 Univerzalne usluge

Jedno od glavnih načela i ciljeva regulacije elektroničkog komunikacijskog tržišta RH je osiguranje pristupa univerzalnim uslugama za sve korisnike usluga. HAKOM je odlukom od 18. travnja 2013. odobrio cijene HT-a za MAXnet mini uslugu. MAXnet mini usluga je univerzalna usluga pristupa internetu uz brzine prijenosa podataka od najmanje 144 kbit/s. HT je obvezan od 1. siječnja 2015. osigurati brzinu prijenosa podataka od najmanje 1Mbit/s za navedenu uslugu.

Univerzalne usluge u elektroničkim komunikacijama predstavljaju najmanji skup elektroničkih komunikacijskih usluga određene kakvoće koje moraju biti dostupne svim krajnjim korisnicima po pristupačnoj cijeni na cijelom području RH, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji uz što manje narušavanje tržišnog natjecanja. U RH su u 2013. bila aktivna dva operatora univerzalnih usluga. Imenik d.o.o. je univerzalni operator usluge pristupa krajnjih korisnika usluga najmanje jednom sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, a koji može biti tiskani i/ili elektronički te se mora redovito obnavljati. HT je određen univerzalnim operatorom sljedećih usluga:

1. pristup javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na nepokretnoj lokaciji
2. pristup krajnjih korisnika usluga, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika, postavljanje javnih telefonskih govornica na javnim mjestima dostupnim u svako doba
3. posebne mjere za osobe s invaliditetom, uključujući pristup hitnim službama, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i imeniku pretplatnika, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga
4. posebne cjenovne sustave prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga.

### 1.1.7.3 Nove usluge

#### *M2M*

Komunikacija između strojeva (eng. machine-to-machine, M2M) je poslovno područje u razvoju koje ušlo u fazu značajnijeg rasta, a stručnjaci procjenjuju da će do 2020. biti povezano čak do 10 milijardi uređaja. M2M komunikacija obuhvaća automatiziranu komunikaciju (prijenos podataka) između dva ili više komunikacijskih (ICT) entiteta. Iz razloga povećane potrebe za podatkovnim prometom te zahtjevima za omogućavanje veleprodajnih paketa podatkovnog prometa, HAKOM još od 2011. prati stanje M2M usluga na tržištu. U slučaju potrebe, a u svrhu razvoja ovog tržišta, HAKOM je spreman izvesti korake kako ne bi došlo do „zatvaranja“ tržišta, odnosno kako bi se podigla dinamika tržišta i jačanje konkurencije među operatorima. Kako se očekuje eksponencijalni rast M2M usluga, postoji potreba za osiguranjem veće količine brojeva za M2M usluge te je sukladno tome HAKOM u siječnju 2013. objavio novi Plan numeriranja kojim je osigurao veću količinu numeracijskih resursa, isključivo namijenjenu za M2M usluge.

Uz povećanje korištenja M2M usluga javljaju se izazovi vezanih uz problematiku privatnosti i sigurnosti komunikacije krajnjih korisnika. HAKOM u sklopu BEREC-a prati razvoj događanja u EU, aktivno sudjeluje na radnim sastancima stručnih skupina i spreman je reagirati po potrebi.

#### *Računalstvo u oblacima*

Računalstvo u oblaku i dalje predstavlja jednu od najbrže rastućih grana u današnjem svijetu informatičko-komunikacijske tehnologije. Kako ne bi ostao zatečen brzim promjenama na tržištu, HAKOM konstantno prati razvoj usluga računalstva u oblaku na području RH i svjetskom tržištu.

Tržište RH i u ovom području prati svjetske trendove tako da usluge računalstva u oblaku osim svjetskih igrača na području RH nude i tvrtke sa sjedištem unutar zemlje. Među mnogim tvrtkama koje nude usluge računalstva u oblaku u tržišnu utakmicu se uključio i najveći telekomunikacijski operator HT te je za očekivati da će se za isto odvažiti i drugi telekomunikacijski operatori.

Samo tržište računalstva u oblaku trenutno nije regulirano, a razlog tome leži u činjenici da do sada na relevantnom tržištu nisu uočeni ikakvi problemi. Ista praksa je i u ostatku EU. Unatoč tome, tržište računalstva u oblaku će ostati pod daljnjim nadzorom kako bi se u slučaju predviđanja određenih problema moglo pravovremeno reagirati, a sve sa ciljem potpune zaštite krajnjih korisnika te očuvanja efikasne tržišne utakmice.

## 1.2 Pregled regulatornih mjera

Na hrvatskom tržištu elektroničkih komunikacija liberalizacija je velikim dijelom provedena, no potrebne su daljnje regulatorne aktivnosti kako bi se postiglo ciljno stanje konkurentskog tržišta po uzoru na najrazvijenije europske zemlje. Naime, unatoč sve većem broju operatora i davatelja usluga, na hrvatskom tržištu elektroničkih komunikacija i dalje postoje operatori sa značajnom tržišnom snagom koji imaju vladajući položaj. Stoga je rad HAKOM-a i u 2013. u prvom redu bio usmjeren na ostvarivanje utvrđenih načela i ciljeva regulacije tržišta u okviru čega je poseban naglasak stavljen na definiranje veleprodajnih uvjeta i izmjene istih u skladu s interesima tržišta i daljnjim razvojem tržišnog natjecanja. HAKOM je u protekloj godini nastavio s aktivnostima vezanim uz postupak utvrđivanja mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj (ex-ante) regulaciji, u skladu s odredbama ZEK-a i ciljevima definiranim u Godišnjem programu rada za 2013. Utvrđivanje mjerodavnog tržišta predstavlja temelj za provođenje analize tržišta, koja se sastoji od određivanja mjerodavnog tržišta i procjene postojanja jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom te određivanja regulatornih obveza operatorima sa značajnom tržišnom snagom. Isto tako, s obzirom na ulazak RH u EU, a kako bi se osiguralo da odluke donesene na nacionalnoj razini neće imati negativan utjecaj na jedinstveno EU tržište ili na ciljeve koji se trebaju ostvariti sukladno vrijedećem regulatornom okviru, nacionalna regulatorna tijela su obvezna, sukladno propisima Okvirne direktive, nacrt odluka podnijeti EK na odobrenje. Stoga je od 1. srpnja 2013. za sve odluke koje su proizišle iz postupka analize tržišta, HAKOM provodio aktivnosti vezane uz proces notifikacije.

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

Tablica 1.2. Pregled najvažnijih odluka u 2013.

### Regulatorne odluke

Odluka u postupku analize tržišta završavanja (terminacije) poziva u određenu javnu pokretnu komunikacijsku mrežu

Odluka u postupku analize tržišta završavanja (terminacije) poziva u određenu javnu nepokretnu komunikacijsku mrežu

Odluka u postupku analize tržišta započinjanja (originacije) poziva iz određene javne nepokretne komunikacijske mreže

Odluka u postupku analize tržišta veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi na fiksnoj lokaciji

Odluka u postupku analize tržišta veleprodajnog širokopolasnog pristupa

Odluka o određivanju iznosa prosječnog ponderiranog troška kapitala (WACC) u svrhu provođenja regulatorne obveze nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva za usluge u javnoj nepokretnoj i pokretnoj komunikacijskoj mreži

Konačna odluka o troškovima usluge završavanja (terminacije) poziva u određenu javnu pokretnu komunikacijsku mrežu

Odluka o cijenama usluge završavanja (terminacije) poziva u određenu javnu pokretnu komunikacijsku mrežu

Odluka o troškovima veleprodajnih usluga u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži Hrvatskoag Telekom-a d.d.

Odluka o cijenama međupovezivanja u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži operatora Hrvatskoag Telekoma d.d.

Odluka o određivanju cijene usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji

Odluka o izmjenama standardnih ponuda HT-a radi migracije na IMS tehnologiju

## 1.2.1 Odluke u „drugom krugu“ postupka analiza tržišta

Tablica 1.3. Popis operatora sa značajnom tržišnom snagom i utvrđenih regulatornih obveza na tržištima za koje su odluke donesene u 2013.

Naziv mjerodavnog tržišta	Operatori sa značajnom tržišnom snagom	Regulatorne obveze
Tržište završavanja (terminacije) poziva u određenu javnu pokretnu komunikacijsku mrežu	HT VIPnet Tele2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže;</li> <li>- obveza nediskriminacije;</li> <li>- obveza transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude;</li> <li>- obveza nadzora cijena</li> </ul>
Tržište veleprodajnog pristupa mrežnoj infrastrukturi na fiksnoj lokaciji	HT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže;</li> <li>- obveza nediskriminacije;</li> <li>- obveza transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude;</li> <li>- obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva;</li> <li>- obveza računovodstvenog razdvajanja.</li> </ul>
Tržište veleprodajnog širokopojasnog pristupa	HT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže;</li> <li>- obveza nediskriminacije;</li> <li>- obveza transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude;</li> <li>- obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva;</li> <li>- obveza računovodstvenog razdvajanja.</li> </ul>
Tržište završavanja (terminacije) poziva u određenu javnu nepokretnu komunikacijsku mrežu	Amis Telekom d.o.o., B.Net Hrvatska d.o.o., BT Net d.o.o., H1 Telekom d.d., Hrvatski Telekom d.d., Iskon Internet d.d., Metronet d.o.o., Metronet telekomunikacije d.d., Novi net d.o.o., OT-Optima Telekom d.d., VIPnet d.o.o., Terrakom d.o.o.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže;</li> <li>- obveza nediskriminacije;</li> <li>- obveza transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude;</li> <li>- obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva;</li> <li>- obveza računovodstvenog razdvajanja (samo za HT)</li> </ul>
Tržište započinjanja (originacije) poziva iz određene nepokretne javne komunikacijske mreže	HT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže;</li> <li>- obveza nediskriminacije;</li> <li>- obveza transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude;</li> <li>- obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva;</li> <li>- obveza računovodstvenog razdvajanja.</li> </ul>

### 1.2.2 Odluka o određivanju razumne stope povrata uloženog kapitala (WACC)

Tablica 1.4. Iznos razumne stope povrata uloženog kapitala (WACC)

WACC	Iznos (%)
Pokretna mreža	11,53
Nepokretna mreža	11,05
Premija rizika za mreže nove generacije	3,63

HAKOM je u ožujku 2013. odredio iznos WACC-a, a koji će se primjenjivati u svrhu provođenja regulatorne obveze nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva za usluge u javnoj nepokretnoj i pokretnoj komunikacijskoj mreži. Naime, kada operator ulaže u imovinu, mora biti u mogućnosti ostvariti povrat odgovarajućih troškova financiranja ulaganja. S jedne strane WACC odražava trošak kapitala mjereno povratom koji dioničari žele ostvariti od ulaganja, a s druge strane odražava trošak duga ako je ulaganje financirano od strane vjerovnika. U regulaciji se ti financijski troškovi „vraćaju“ primjenom prosječnog ponderiranog troška kapitala. Odlukom iz ožujka određena je razumna stopa povrata uloženog kapitala za usluge u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži u iznosu od 11,05-posto uz mogućnost uvećanja za dodatnu premiju rizika u iznosu od 3,63 posto za usluge pristupnih mreža nove generacije (NGA). U pokretnim mrežama razumna stopa povrata uloženog kapitala iznosi 11,53 posto.

S navedenom odlukom usko je povezano rješenje HAKOM-a iz 2008. kojim su definirani rokovi i način provedbe računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva sukladno dokumentu „*Naputci za računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo*“. Navedenim je rješenjem HT-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom, određen sadržaj i način prikupljanja računovodstvenih informacija te način sastavljanja regulatornih financijskih izvještaja s ciljem osiguranja jednakih i transparentnih uvjeta tržišnog natjecanja za sve sudionike na tržištu elektroničkih komunikacija. S obzirom na povezanost ovih rješenja HAKOM je definirao obvezu primjene jedinstvene stope WACC-a i u ovom postupku. Naime, primjena jedinstvene stope WACC-a omogućit će usporedivost jediničnih troškova reguliranih usluga u nepokretnoj mreži između dva modela, kao i provjeru troškovne usmjerenosti reguliranih usluga u regulatornim financijskim izvještajima kroz očekivanu marginu povrata na angažirani kapital u visini zadane stope WACC-a.

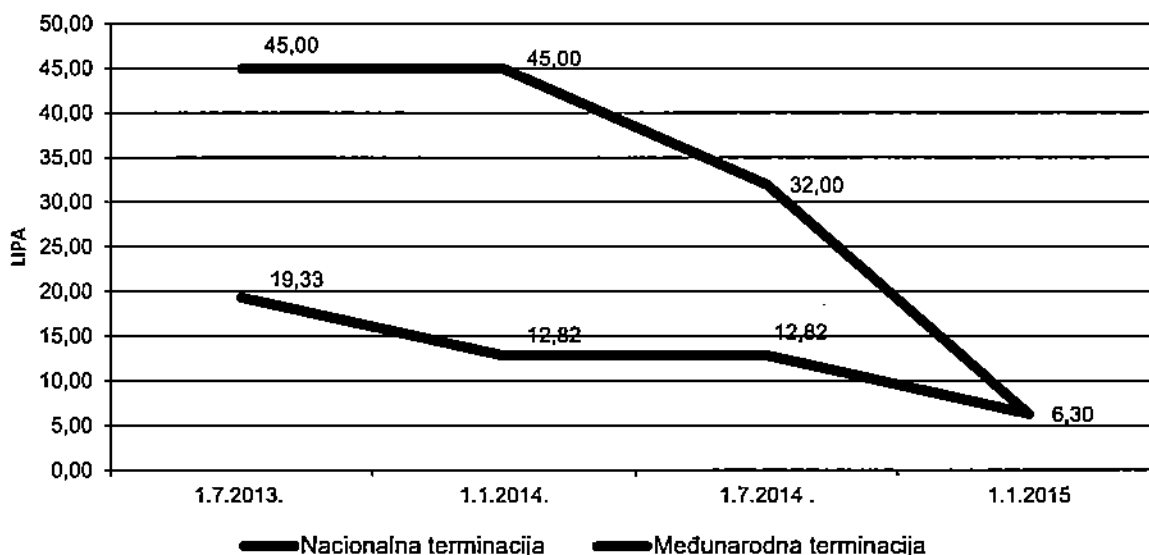
### 1.2.3 Odluka o troškovima i cijenama usluga međupovezivanja u pokretnoj i nepokretnoj mreži

U 2013. završen je projekt izrade troškovnih modela što je predstavljalo jedini regulatorni aspekt koji nije bio u potpunosti usklađen s postojećom regulatornom praksom. Iako su pristupi usporedivih vrijednosti<sup>9</sup> i maloprodajna cijena minus bili korisni kao prijelazna metoda, uvođenje troškovnih modela bi, prema mišljenju HAKOM-a, trebalo predstavljati konačno sredstvo pri provedbi obveze nadzora cijena. Jasnom vizijom za razdoblje unaprijed omogućena je stabilnost na tržištu te poslovno planiranje sudionika na tržištu što se do sada pokazalo ključnim za razvoj djelotvornog tržišnog natjecanja. Promicanje učinkovitosti, promicanje održivog tržišnog natjecanja i osiguravanje najvećih koristi za korisnike tri su glavna HAKOM-ova cilja kod uvođenja mjere troškovno usmjerenog određivanja cijena.

Do 1. srpnja 2013. operatori sa značajnom tržišnom snagom su primjenjivali cijene međupovezivanja u pokretnoj mreži i nepokretnoj mreži temeljene na metodologiji usporedivih vrijednosti. Od 1. srpnja 2013., a kako je definirano analizama tržišta, operatori su obvezni primijeniti troškovno usmjerene cijene koje proizlaze iz stvarnih troškova usluge koja se pruža. Pitanje određivanja reguliranih cijena na temelju troškova od ključne su važnosti kako za operatore tako i za HAKOM. Iste su određene u zasebnim postupcima, nakon završetka analize mjerodavnog tržišta.

Tako su u lipnju 2013. određene troškovno usmjerene cijene završavanja (terminacije) poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu. Cijene su određene na temelju odluke o troškovima iz travnja 2013.

**Slika 1.27.** Cijene završavanja (terminacije) poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu



HAKOM je odredio rok od godinu i šest mjeseci kao razuman rok tijekom kojeg će se primjenjivati postupno smanjenje cijena prije nego se 1. siječnja 2015. započne primjenjivati cijena koja je izračunata na temelju troškova generičkog operatora pokretne mreže, primjenjujući troškovni model „odozdo prema gore“ s „pure“ LRIC pristupom kako je određeno preporukom EK<sup>10</sup>.

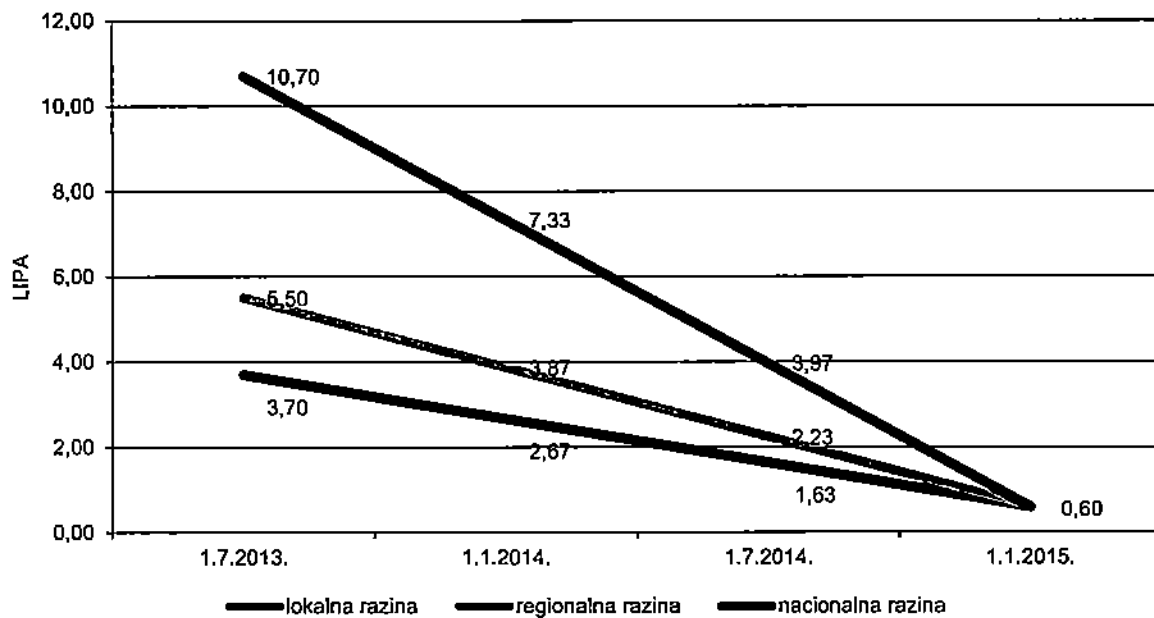
Konačna odluka u postupku određivanja cijena međupovezivanja u nepokretnoj mreži donesena je u prosincu 2013. Prilikom izračuna konačne cijene u obzir je uzeta NGN arhitektura mreže. Kako bi se ublažili negativni učinci na tržištu koji mogu nastati zbog naglih promjena cijena te, s obzirom na to da je HT već započeo proces migracije s PSTN mreže na mrežu nove generacije (NGN), definirano je

<sup>9</sup> eng. *benchmark*

<sup>10</sup> Commission Recommendation on the Regulatory Treatment of Fixed and Mobile Termination Rates in the EU (2009/396/EC), 20 May 2009

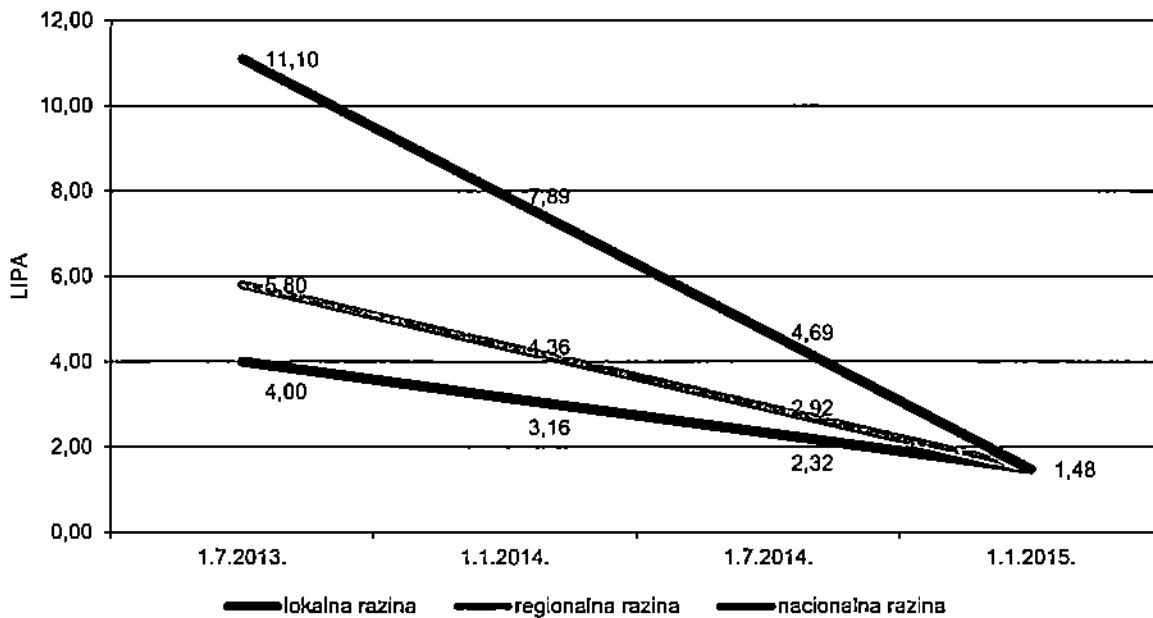
postupno (linearno) smanjenje cijena svakih šest mjeseci do 1. siječnja 2015. Na ovaj način HT-u se omogućuje nadoknada dijela troškova održavanja PSTN mreže koji postoje sve do potpunog prelaska svih korisnika na NGN mrežu.

**Slika 1.28.** Cijene završavanja (terminacije) poziva u određenu nepokretnu javnu komunikacijsku mrežu



S obzirom na to da „pure“ LRIC pristup, koji se preporučuje za određivanje cijene usluge završavanja (terminacije) poziva, ne omogućuje operatoru nadoknadu svih troškova (zajednički i združeni troškovi) koji nastaju pri pružanju predmetne usluge, sukladno preporuci EK, navedeni troškovi se trebaju nadoknaditi iz drugih (povezanih) usluga koje operator pruža na veleprodajnoj ili maloprodajnoj razini. S obzirom da je HT-u određena obveza nadzora cijena i na veleprodajnoj (originacija i terminacija) i maloprodajnoj razini (najam korisničke linije i javno dostupna telefonska usluga), HAKOM je smatrao opravdanim zajedničke i združene troškove vezane uz uslugu završavanja (terminacije) poziva, koje HT ne može nadoknaditi zbog primjene „pure“ LRIC pristupa, prebaciti na uslugu započinjanja (originacije) poziva. Slijedom navedenog, cijena usluge započinjanja (originacije) poziva u nepokretnu mrežu HT-a iznosi 1,22 lipa/minuta. Dodatno, kako bi odredio odgovarajuće cijene za vrijeme jakog i slabog prometa, HAKOM je, uz pretpostavku 65 posto ostvarenog prometa u vrijeme jakog prometa te dvostruko veće cijene za vrijeme jakog prometa u odnosu na cijene za vrijeme slabog prometa, odredio cijene započinjanja (originacije) poziva u nepokretnu mrežu HT-a.

**Slika 1.29.** Cijene započinjanja (originacije) poziva iz određene nepokretne javne komunikacijske mreže



Odluka o cijenama međupovezivanja u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži operatora je potvrđena od strane EK.

#### 1.2.4 Odluka o određivanju cijene izdvojenog pristupa lokalnoj petlji

Primjenom metodologije definirane u veljači 2012. HAKOM je u studenom 2013. definirao i mjesečnu naknadu za uslugu potpunog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji u iznosu od najviše 57,30 kuna. Naknada je određena sukladno rezultatima troškovnog modela „odozdo prema gore“ primjenjujući LRAIC+ pristup (BU-LRAIC+) uz primjenu odgovarajućih pretpostavki. Navedenom cijenom osigurava se operatorima, koji koriste uslugu potpunog izdvojenog pristupa lokalnoj petlji, da kroz mjesečnu naknadu pokrivaju isključivo one troškove koji su vezani uz korištenu uslugu, s ciljem poticanja novih ulaganja i inovacija u pristupnim mrežama nove generacije. Međutim, navedena mjesečna naknada ne smije dovesti do istiskivanja marže na maloprodajnoj razini, odnosno razlika između ukupnih veleprodajnih i maloprodajnih troškova i maloprodajnih cijena HT-a ne smije istiskivati ostale operatore s tržišta.

Navedena odluka o određivanju cijene izdvojenog pristupa lokalnoj petlji je potvrđena od strane EK.

#### 1.2.5 Odluka u postupku izmjene standardnih ponuda HT-a i prelaska na IMS tehnologiju

Zbog prelaska s PSTN hijerarhije na hijerarhiju mreža nove generacije i migraciju na IMS tehnologiju, što podrazumijeva postupno gašenje lokalnih pristupnih centrala, odnosno određenih lokalnih pristupnih točaka, na kojima stoga više neće biti moguće preuzimati/isporučivati promet međupovezivanja, još u 2012. je pokrenut pilot-projekt s ciljem definiranja veleprodajnih uvjeta za gašenje lokalnih centrala.



Tablica 1.5. Plan gašenja lokalnih pristupnih centrala

<b>Prelazak na IMS hijerarhiju</b>			
Godina migracije	2013.	2014.	2015.
Broj lokalnih centrala	11	35	25

Konačna odluka u ovom postupku donesena je u lipnju 2013. HAKOM je u spomenutom postupku odredio preduvjete kako bi se migracija na novu tehnologiju omogućila na način da operatori korisnici u najmanjoj mogućoj mjeri snose teret migracije koju je operator sa značajnom tržišnom snagom pokrenuo u svojoj mreži, a putem koje operatori korisnici pružaju usluge vlastitim krajnjim korisnicima.

### 1.2.6 Odluka u postupku analize tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa i analize tržišta veleprodajnog fizičkog pristupa mrežnoj infrastrukturi

S obzirom da od zadnje analize nije došlo do značajnijeg ulaganja u nepokretnu pristupnu mrežu, HAKOM je odlukama iz lipnja 2013. u postupku analize tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa i na tržištu veleprodajnog fizičkog pristupa mrežnoj infrastrukturi odredio zemljopisnu podjelu regulatornih obveza. Cilj odluke je poticanje ulaganja u područjima u kojima postoji slabiji komercijalni interes za ulaganja u pristupnu mrežu. HAKOM je područje RH podijelio na dva područja: područje tipa 1 i područje tipa 2. Određena pravila regulacije vrijede na području tipa 1, dok se na područje tipa 2 primjenjuje drugačija regulacija.

Slika 1.30. Geografska podjela regulatornih obveza

FTTX	TIP 1	TIP 2	
FTTN	Preusmjeravanje na novi nezavisni čvor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 godina nakon obavijesti, osim ako ne postoji dogovor</li> <li>- 6 mjeseci ukoliko na postojećem čvoru nema operatora</li> </ul>	Preusmjeravanje na novi nezavisni čvor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 mjeseci nakon obavijesti (BSA po cijeni LLU-a u razdoblju od 2 godine od preusmjeravanja)</li> </ul>	
FTTC	Preusmjeravanje na novi zavisni čvor se dopušta 6 mjeseci nakon obavijesti		
FTTH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tržište 4 – VULA na OLT razini na razuman zahtjev, uz nadzor cijena</li> <li>- Tržište 5 – BSA, uz nadzor cijena</li> </ul>	Sve obveze osim nadzora cijena – HT može primjenjivati komercijalne veleprodajne cijene i to 2 godine od početka pružanja usluge na pojedinom području ODF-a	

Podjela teritorija RH izvršena je kako bi se primjenom različitih regulatornih obveza za svaki od dva tipa područja potakla modernizacija postojeće pristupne mreže i ulaganja u svjetlovodne pristupne mreže nove generacije. To je preduvjet za ostvarivanje ciljeva zadanih *Strategijom razvoja širokopojasnog pristupa internetu u Republici Hrvatskoj od 2012. do 2015. godine*. U razdoblju od prošle analize tržišta ulaganja u mrežu bila su minimalna i investicijske aktivnosti modernizacije ili gradnje novih mreža su gotovo u potpunosti izostale i od strane pristupnog operatora i operatora korisnika. Stoga HAKOM nastoji navedenom podjelom potaknuti modernizaciju pristupne mreže uz osiguranje uvjeta za povrat uloženi sredstava.

### 1.3 Građenje, pristup i korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i mreže

Praćenje zajedničkog korištenja izgrađene kabelaške kanalizacije jedna je od aktivnosti na koje se posebno posvećivala pozornost tijekom 2013. Aktivnosti su bile usmjerene prema prikupljanju podataka o infrastrukturi i povezanoj opremi infrastrukturnih operatora, uzakonjenju, sređivanju neregularnog zajedničkog korištenja te sređivanju dokumentacije o položaju vodova u prostoru.

**Tablica 1.6. Elektronička komunikacijska infrastruktura i mreža u RH**

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

Poslovi vezani za građenje i prostorno planiranje obavljani su u skladu sa zakonski propisanim rokovima.

U okviru usklađivanja postojećih pravilnika sa ZEK-om, mjerodavnim direktivama Europskog parlamenta, HAKOM je:

- izradio Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme
- izradio Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o tehničkim uvjetima za kabelašku kanalizaciju
- izradio Pravilnik o načinu i uvjetima određivanja zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, zaštitne zone i radijskog koridora te obvezama investitora radova ili građevine
- izradio novi prijedlog Pravilnika o svjetlovodnim distribucijskim mrežama za koji je zatražena suglasnost ministarstva graditeljstva i prostornog uređenja.

#### 1.3.1 Prethodna mišljenja na dokumente prostornog uređenja

Tijekom 2013. posebna pozornost je posvećena primjeni Uredbe Vlade RH o mjerilima razvoja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme kojom se propisuje obveza novog pristupa prostornom planiranju i gradnji prema načelu gradnje integrirane infrastrukture. Načelo obuhvaća usklađenje planiranih trasa elektroničke komunikacijske infrastrukture s trasama komunalne infrastrukture u odnosu na smještaj u prostoru i usklađenje rokova gradnje. Zajedničko korištenje koridora i/ili područja u svrhu gradnje integrirane infrastrukture mora se planirati u strateškim dokumentima prostornog uređenja, a posljedično pri ishođenju potrebnih dozvola gradnje nestaju zapreke investitorima koji ulažu u razvoj pokretne ili nepokretne elektroničke komunikacijske mreže. Razvoj širokopojsnog pristupa internetu u RH ovisi o tome jesu li postavljene pretpostavke razvoja u prostornim planovima i jesu li moguća učinkovita ulaganja. Objedinjavanjem troškova gradnje uz primjenu načela integrirane infrastrukture bitno se smanjuju ukupni troškovi, pri čemu se kvalitetnije zadovoljavaju zahtjevi zaštite ljudskog zdravlja, zaštite prostora i očuvanja okoliša. Uvidom u dokumente prostornog uređenja HAKOM utvrđuje usklađenost s odredbama Uredbe te izdaje prethodno mišljenje.

### 1.3.2 Posebni uvjeti gradnje

Za zahvate u prostoru, unutar zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme te zaštitne zone i radijskog koridora određenih radijskih postaja, HAKOM utvrđuje i izdaje posebne uvjete u postupku izdavanja lokacijskih dozvola, rješenja o uvjetima građenja i rješenja za građenje. HAKOM ove dokumente izdaje u skladu s posebnim zakonima kojima je uređeno prostorno uređenje i gradnja te postupanje i uvjeti gradnje radi poticanja ulaganja, , te provjerava usklađenost s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama i propisa donesenih na temelju Zakona. Tijekom 2013. HAKOM je izdao posebne uvjete, te rješenja o uvjetima gradnje u 4.731 predmetu za izgradnju raznih građevina.

Tablica 1.7. Posebni uvjeti gradnje i rješenja o uvjetima gradnje

Godina	2011.	2012.	2013.
Broj predmeta vezanih za posebne uvjete i rješenja o uvjetima gradnje	5891	5667	4731

### 1.3.3 Kvaliteta širokopojasnog pristupa u RH

Tijekom 2013. započela su sustavna mjerenja prijenosnih parametara pretplatničkih petlji većeg broja pristupnih mreža u RH što je osnovni preduvjet za postizanje zadovoljavajućeg stupnja kakvoće usluga koje se realiziraju tim pretplatničkim petljama. Dobivene vrijednosti komparirane su s onim koje su definirane relevantnom Standardnom ponudom (Poglavlje 4. RUO-a). U cilju postizanja bolje kakvoće usluga (posebno IPTV usluge) neki operatori su primijenili mjeru retransmisije paketa na višim slojevima mreže. U narednom razdoblju trebalo bi se usmjeriti na uvođenje ove mjere na fizičkom sloju (DSLAM razina) i to, prije svih, od strane SMP Operatora jer bi to bilo efikasnije i učinkovitije za sve sudionike na liberaliziranom tržištu. Nastavljena je analiza kakvoće usluga temeljem rezultata mjerenja prijenosnih parametara s DSLAM platformi posebno s aspekta kako povećanje penetracije širokopojasnih usluga u osnovnoj kabelskoj grupi utječe na kakvoću usluga. Analize su pokazala da uvođenje metode automatskog postavljanja profila (APP) doprinosi boljoj kakvoći usluga. Analizirane su metode (DPBO i UPBO) za osiguranja kakvoće usluga kod FTTCab koncepta ekspanzija informacijskog kapaciteta postojećih pristupnih mreža. Prva metoda (DPBO) je uključena u novi RUO te je verificirana u našem realnom raspetljanom okolišu (FTTC pilot projekt Strmica u Rijeci). Razvijena je odgovarajuća programska podrška koja će omogućiti i UPBO regulaciju što je osnovni preduvjet za masovno nuđenje simetričnih usluga korištenjem VDSL2 prijenosne tehnologije. Dosada je problematika kakvoće usluga bila uglavnom usmjerena na pristupni segment mreže (više od 80 posto problema nastaju u ovom segmentu mreže), međutim, uvođenje NGN mreža zahtijevati će detaljnije analize problematike kakvoće usluga i u jezgrenoj mreži.

### 1.3.4 Mjere za očuvanje mrežne neutralnosti

HAKOM veliku pozornost posvećuje te intenzivno prati pitanja mrežne neutralnosti od početka 2010. Također, aktivno sudjeluje u radu BEREC-a u sklopu radne grupe koja se bavi tim pitanjem. U 2013. aktivnosti HAKOM-a bile su vezane na suradnju s BEREC-om i sudjelovanje u izradi BEREC-ove preporuke za praćenje minimalne kvalitete usluge u kontekstu mrežne neutralnosti. HAKOM-ovi stručnjaci bili su aktivni članovi radne skupine koja je izradila preporuku. Na domaćem planu nisu primijećeni problemi s mrežnom neutralnosti. HAKOM je ostao pri strategiji praćenja stanja na hrvatskom tržištu i na postupnom uvođenju mjera za poboljšanu transparentnost, u prvom redu uvođenjem novog alata za mjerenje brzine pristupa internetu – HAKOMETAR. HAKOMETAR je uveden pred kraj 2012., nastavio se koristiti tijekom cijele 2013., a doprinosi lakšem praćenju kvalitete usluge širokopojasnog pristupa koje pružaju operatori.

HAKOMETAR<sup>11</sup> je dostupan krajnjim korisnicima te korištenjem istog mogu provjeriti brzinu širokopojasnog pristupa internetu i usporediti s ugovorenom brzinom koju imaju s operatorom pružateljem usluge. Nadalje, dobivena mjerenja su ujedno i podloga za prigovor pred operatorom u slučaju kada je ta brzina manja od ugovorene, odnosno manja od propisane minimalne brzine čija vrijednost ovisi o ugovorenoj maksimalnoj brzini. Iz statističkih podataka za 2013. vidljivo je da je alat opravdao svoju svrhu jer je obavljeno više od 47 tisuća mjerenja od kojih je gotovo 13 tisuća mjerenja potpuno i mogu se koristiti u eventualnom žalbenom postupku korisnika ukoliko je nezadovoljan kvalitetom usluge.

Tablica 1.8. Broj mjerenja HAKOMETAROM u četiri najveća grada



Grad	Split	Osijek	Rijeka	Zagreb.
Broj mjerenja HAKOMETAROM	1298	1441	1459	10.267

U skladu s *Provedbenim programom Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2012. do 2015. godine*<sup>12</sup> HAKOM je uspostavio kontinuirano praćenje mogućih poteškoća vezanih uz neutralnost mreže, poput žalbi korisnika usluga na blokiranje ili usporavanje brzine pristupa internetu, kao pretpostavku nesmetanog razvoja aplikacija i usluga informacijskog društva.

### 1.3.5 Izrada baze podataka o elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi

Novim Zakonom o Nacionalnoj infrastrukturi prostornih podataka (NIPP) Državna geodetska uprava (DGU) definirana je kao Nacionalna kontaktna točka NIPP-a. Navedenim Zakonom provest će se usklađivanje s pravnom stečevinom EU u području uspostave infrastrukture prostornih podataka. Centraliziranim pristupom pretraživanja prostornih podataka u nadležnosti subjekata NIPP-a omogućit će se jednostavnije pregledavanje i preuzimanje istih. Za isti ili sličan set prostornih podataka neće se financirati izrada u više institucija, već samo u jednoj, koja će uspostavom, održavanjem i nadzorom rada geoportala NIPP-a prostorne podatke podijeliti s drugima.

U pripremi je Sporazum o suradnji između HAKOM-a i DGU vezano uz izradu registra prostornih i drugih podataka o izgrađenoj elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi koji uključuje katastar

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

<sup>12</sup> <http://www.mppi.hr/UserDocImages/VRH-Provedbeni-program-BB-strategija2011.pdf>

vodova EKI na jedinstvenoj platformi distribuiranog sustava. Sporazum je naročito važan radi pravilnog i detaljnog reguliranja međusobnih odnosa i zadovoljavanja obveza te definiranja odgovornosti prema Provedbenom programu Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2014. do 2015. DGU treba izraditi analizu postojećeg stanja i tehničku specifikaciju za projekt izrade i implementacije sustava GIS EKI. Paralelno s navedenim aktivnostima DGU treba aktivno raditi na izmjenama i dopunama Zakona o državnoj izmjeri i katastru nekretnina, te izmjeni Pravilnika o katastru vodova. HAKOM će, zavisno o dogovorenim modalitetima, predložiti izmjene i dopune Zakona o elektroničkim komunikacijama u dijelu koji pojašnjava ovlasti inspekcijskog nadzora nastavno na sloj EKI katastra vodova te izmijeniti postojeće pravilnike u kojima će detaljno opisati model popunjavanja cijevi s kabelima operatora korisnika.

### 1.3.6 Pravo puta

Zakonom o elektroničkim komunikacijama i Pravilnikom o potvrdi i naknadi za pravo puta HAKOM izdaje potvrde o pravu puta. Pravilnik o potvrdi i naknadi za pravo puta pobliže propisuje kako se HAKOM-u dostavlja zahtjev za izdavanje potvrde o pravu puta. Naknade su određene prema vrstama nekretnina.

U 2013. nastavljeno je unapređenje procesa izdavanja potvrda o pravu puta te je tijekom godine izdano ukupno 1700 potvrda o pravu puta za ukupno duljinu trase od 114.395,10 m na osnovu zahtjeva koji su tražili infrastrukturni operatori.

**Tablica 1.9.** Kretanje broja izdanih potvrda o pravu puta

	2010.	2011.	2012.	2013.
Broj izdanih potvrda	2654	1254	255	1700
Ukupna duljina trase (m)	153.394,36	95.548,69	24.008,25	114.395,1

## 2 UPRAVLJANJE OGRANIČENIM DOBRIMA

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

### 2.1 Upravljanje radiofrekvencijskim spektrom

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

#### 2.1.1 Djelotvorna uporaba radiofrekvencijskog spektra

Od 28. svibnja do 14. lipnja 2013. provedena je javna rasprava o prijedlogu izmjene Tablice namjene RF spektra. Izmjene se prvenstveno odnose na usklađivanje s usaglašenom Europskom tablicom namjene RF spektra (European Common Allocation Table - ECA). U Tablicu namjene uključene su izmjene s konferencije WRC-12 i ugrađene bitne fusnote iz završnih akata konferencije. Implementirane su ITU i ECC/ERC odluke i preporuke, gdje je bilo moguće i opravdano. Time se, na temelju procjene buduće potražnje za novim primjenama, spektar učinio dostupnim za odgovarajuće radiokomunikacijske službe i nove usluge. Nova Tablica namjene usvojena je u kolovozu 2013. u okviru novog Pravilnika o namjeni RF spektra, kojeg donosi MPPI.

Tijekom 2013. HAKOM je nadgradio svoju internu aplikaciju popisa odašiljača koja na georeferenciranoj podlozi prikazuje određene kategorije radijskih postaja. U okviru nadogradnje napravljene su potrebne pripreme za javnu objavu određenog dijela podataka, što se planira realizirati tijekom 2014.

HAKOM je tijekom 2013. bio uključen u rad Povjerenstva za rad na izmjenama Pravilnika o zaštiti od elektromagnetskih polja, čiji se rad planira završiti u 2014. Uzimajući u obzir svoju nadležnost i dosadašnja iskustva u radu, mjerenjima i međunarodnoj suradnji, HAKOM je u radu ovog povjerenstva ukazivao na moguć utjecaj određenih izmjena na situaciju na tržištu elektroničkih komunikacija.

Krajem 2013. završen je dvogodišnji projekt: „Priprema evakuacije u slučaju nuklearne nesreće“, iz programa „Mehanizam Zajednice za civilnu zaštitu“ EU. Nositelj projekta bio je Ured za upravljanje u hitnim situacijama Grada Zagreba, a njegov cilj bilo je unapređenje pripravnosti sustava zaštite i spašavanja, priprema stanovništva za slučaj nuklearne nesreće i jačanje međunarodne suradnje u zaštiti i spašavanju na regionalnoj i lokalnoj razini. Sudjelovanjem u navedenom projektu HAKOM je stekao bolji uvid u potrebe za RF spektrom koji imaju hitne službe, osobito za širokopolasni prijenos podataka. Stoga je nastavljeno sudjelovanje HAKOM-a i u radu radne skupine FM49 koja se bavi širokopolasnim mrežama za hitne službe (PPDR - *Public Protection and Disaster Relief*) i čiji je zadatak pronalaženje usklađenog RF spektra za cijelu Europu, koji bi koristile hitne službe.

Temeljem odluke 2013/195/EU, koja se odnosi na inventar spektra za sve države članice, HAKOM je EK-i u listopadu 2013. dostavio detaljne informacije o uporabi RF spektra 400 MHz – 6 GHz.

Fiskalizacija u prometu gotovinom je mjera koja omogućuje efikasan nadzor ostvarenog prometa u gotovini. HAKOM je tijekom 2013. uspješno proveo izravne obveze iz Pravilnika o fiskalizaciji

gotovinom i izdavao potvrde o nemogućnosti uspostave internetske veze za razmjenu podataka s Ministarstvom financija i poreznom upravom. U 2013. je izdano 14 takvih potvrda.

### *Digitalna dividenda*

Uporaba LTE-a u frekvencijskom pojasu digitalne dividende (790-862 MHz) može uzrokovati smetnje u televizijskom prijmu kod krajnjeg korisnika. Sukladno tome te obvezama iz dozvola za uporabu digitalne dividende, tijekom 2013. HAKOM je, uz prethodne dogovore s operatorima pokretnih komunikacija i mrežnim operatorom DVB-T mreže (OiV), donio rješenje o postupku rješavanja tih smetnji. S obzirom na složenu problematiku i nepostojanje jedinstvenog rješenja u drugim državama, doneseno je rješenje u kojem je opisan postupak koji će se primjenjivati dok se ne stekne određeno iskustvo. Stečena saznanja implementirat će se u odgovarajući plan dodjele čime će način rješavanja smetnji postati trajno rješenje.

U kolovozu 2013. HAKOM je raspisao postupak javne dražbe za preostali nedodijeljeni radiofrekvencijski pojas digitalne dividende. Ponuđena su dva frekvencijska bloka od po 2x5 MHz za pružanje komunikacijskih usluga temeljenih na LTE tehnologiji. Odabrana vrsta dražbe je takozvana „dražba u zatvorenim omotnicama“ s kriterijem odabira najviše ponuđene cijene, s tim da je početna cijena jednog bloka 105 milijuna kuna.

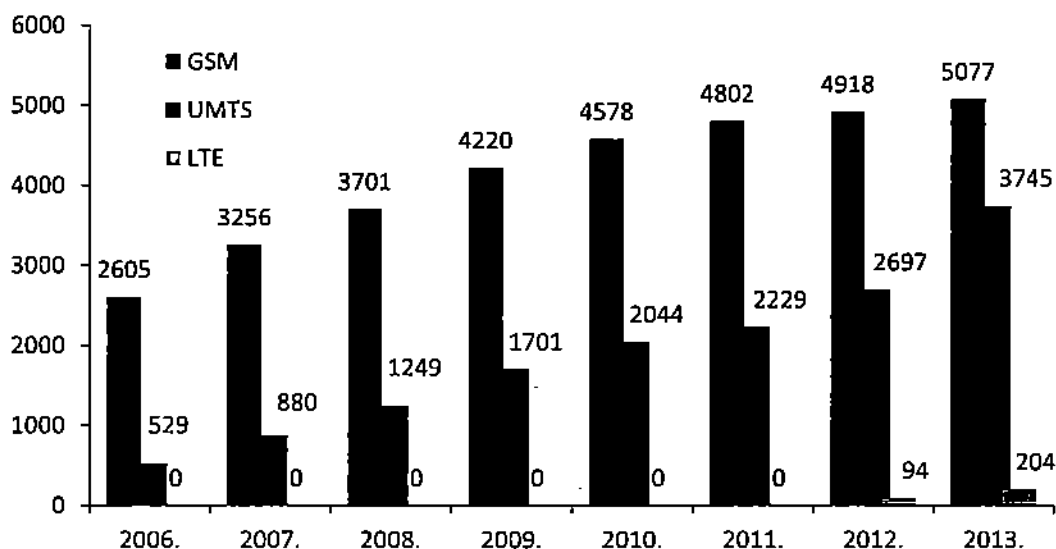
Ponude su predali VIPnet i HT. Za prvi blok najvišu cijenu je ponudio VIPnet (110.144.999 kuna), a za drugi HT (105.652.000 kuna). VIPnet se u ponudi obvezao platiti godišnje naknade odjednom, ukupno 65 milijuna kuna, dok je HT odabrao plaćanje godišnjih naknada u jednakim godišnjim obrocima u iznosima od po 8 milijuna kuna do isteka dozvole.

Osim izravne koristi za državni proračun HAKOM očekuje i velika ulaganja u mrežnu infrastrukturu operatora pokretnih komunikacija te u nove usluge jer 4G mreža omogućuje korisnicima brzinu pristupa internetu do 100 Mbit/s. Dodijeljene frekvencije, pogodne za pokrivanje ruralnih područja s manjom gustoćom stanovnika, omogućit će operatorima učinkovitije planiranje njihovih mreža, a dostupnost brzog interneta smanjit će „digitalni jaz“ između urbanih i ruralnih sredina, što je jedan od ciljeva ne samo EU („*Digitalna Agenda 2020*“), nego i dio nacionalnog programa razvoja širokopojasnog pristupa internetu. Zbog povećane gustoće širokopojasnog pristupa internetu, koju će „digitalna dividenda“ omogućiti, očekuje se i pozitivan učinak na gospodarstvo u cjelini, pogotovo u slabije razvijenim područjima.

### **2.1.2 Javne mreže pokretnih komunikacija**

Operatori su tijekom 2013. HAKOM-u prijavljivali osnovne postaje, nakon čega je HAKOM provjeravao dostavljene podatke i izdavao potvrde o usklađenosti za postaje koje udovoljavaju vrijednostima Pravilnika o zaštiti od elektromagnetskih polja. Prilikom provjere se posebna pozornost obraćala na područja povećane osjetljivosti (stambena naselja, škole, dječje vrtiće, bolnice i slično). Ukoliko je potrebno, HAKOM obavlja dodatna mjerenja kako bi se sa sigurnošću provjerilo udovoljavanje propisima. Vrijedeće dozvole za uporabu RF spektra izdane operatorima pokretnih komunikacija su tehnološki neutralne te je odgovarajućim planovima dodjele omogućena fleksibilna implementacija tehnologija. Na slici 2.1. je prikazan rast broja prijavljenih osnovnih postaja prema tehnologiji u RH.

Slika 2.1. Broj osnovnih postaja



### 2.1.3 Privatne mreže pokretnih komunikacija

Porast uporabe digitalne tehnologije u odnosu na analognu nastavljen je i u 2013. godini, što je vidljivo iz dozvola izdanih za privatne mreže pokretnih komunikacija (PMR). Također je i dalje prisutno smanjivanje kapaciteta postojećih privatnih mreža i okretanja novih korisnika uslugama koje se nude u javnim pokretnim mrežama.

HAKOM u cilju osiguranja djelotvorne i ekonomične uporabe RF spektra namijenjenog za PMR u obzir uzima i druge uporabe na tuzemnoj i inozemnoj razini.

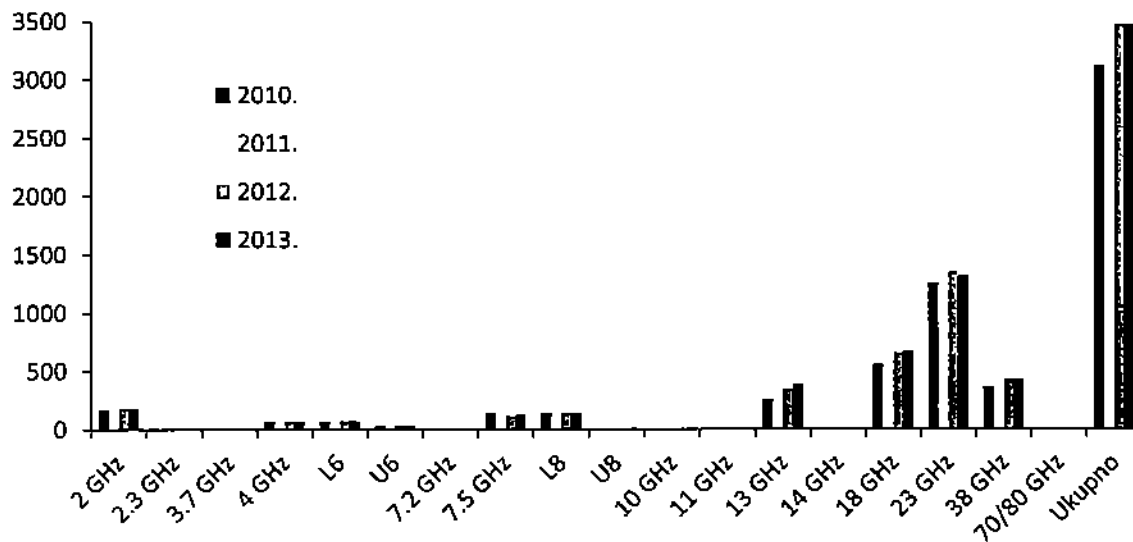
Na međunarodnoj razini usklađivanje frekvencija odvijalo se sukladno potpisanom HCM sporazumu te zahtjevima susjednih zemalja potpisnica. Nakon dvadesetak godina pokrenut je proces međusobnog priznavanja frekvencijskih registara, u skladu s HCM sporazumom, između RH i Republike Slovenije. Registri su osnovica za rješavanje slučajeva potencijalnih smetnji i temelj neometanog rada svih radijskih postaja u ovom frekvencijskom području.

### 2.1.4 Mikrovalne i satelitske mreže

Frekvencijsko planiranje i međunarodno usklađivanje mikrovalnih veza nastavljeno je tijekom 2013. u sklopu redovitih aktivnosti HAKOM-a. RF spekter za potrebe mikrovalnog povezivanja dodjeljivan je na temelju tehničke analize pristiglih zahtjeva, uz ravnanje načelom učinkovite uporabe RF spektra. Međunarodno usklađivanje dodijeljenih frekvencija obavljano je prema HCM sporazumu ili, u slučaju međunarodnih mikrovalnih veza, izravnim dogovorom nadležnih administracija.



Slika 2.2. Broj veza po frekvencijskim područjima



Na slici 2.2. dan je prikaz broja mikrovalnih veza s vrijedećim dozvolama kroz godine i po frekvencijskim pojasevima. Može se uočiti kontinuirani rast broja veza u područjima 13 i 18 GHz koja se, s obzirom na konfiguraciju mobilnih mreža, pokazuju kao najpovoljnije rješenje za prijenos srednjih i visokih kapaciteta.

HAKOM je nastavio aktivno sudjelovanje u radu radne skupine SE19, osobito u raspravama vezanim za tehničku ocjenu mogućnosti uvođenje asimetričnih mikrovalnih veza. Uvođenje asimetričnih mikrovalnih veza bitno utječe na postojeća načela frekvencijskog planiranja i međunarodnog usklađivanja, ali i naplatu uporabe RF spektra. Analiza utjecaja asimetričnih linkova na ukupnu uporabu RF spektra, koju je proveo HAKOM, pokazala je postojanje određenih ušteda u korištenju RF spektra, no manje od očekivanih. Rezultati provedene analize uvršteni su u izvješće Europskog odbora za elektroničke komunikacije (ECC Report 211: *Technical assessment of the possible use of asymmetrical point-to-point links*) te su predstavljani na međunarodnom skupu ELMAR 2013.

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

Zbog uvođenja dodatnih mogućih kanalnih rasporeda u rujnu 2013. je, nakon prethodno provedene javne rasprave, donesen Plan dodjele za frekvencijski pojas 71-76/81-86 GHz.

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

### 2.1.5 Radijske mreže

Postupcima planiranja i optimizacije mreža te međunarodnim usklađivanjem radijskih postaja tijekom 2013. nastavljen je rad na osiguravanju frekvencija za nove koncesije i poboljšanju pokrivanja postojećim nakladnicima.

Iako je u 2013. bio primjetan trend gašenja radijskih postaja te je broj nakladnika smanjen u odnosu na 2012., interes za pokretanjem novih radijskih postaja za sve razine koncesija i dalje postoji. Kako je međunarodno usklađivanje jedan od ključnih čimbenika u osiguravanju novih slobodnih frekvencija, HAKOM je organizirao dva bilateralna koordinacijska sastanka (s Bosnom i Hercegovinom i Mađarskom) te sudjelovao na još jednom bilateralnom (Mađarska) i jednom multilateralnom

koordinacijskom sastanku (Mađarska, Austrija, Slovenija). Rezultat ovih sastanaka su tehnički uvjeti za 9 novih FM radijskih mreža, pretežno na gradskoj i lokalnoj razini.

Podaci o slobodnim frekvencijama za nove mreže objavljeni su bazi podataka RF spektra za područje radija, javno dostupnoj na HAKOM-ovim internetskim stranicama. Osim ovih podataka, baza je tijekom 2013. redovito obnavljana i s podacima temeljenim na međunarodnom usklađivanju, planiranju i optimizaciji te suradnji s AEM-om.

U okviru redovite suradnje s AEM-om, HAKOM je odgovarao i na upite o postojanju uvjeta za raspisivanje koncesija na pojedenim područjima te dostavljao obavijesti o izmjenama tehničkih parametara postojećih nakladnika. Kao preduvjet za potpisivanje ugovora o koncesiji HAKOM je obavljao tehničke preglede ispunjavanja minimalnih uvjeta za obavljanje medijskih djelatnosti.

Pored spomenutih koordinacijskih sastanaka, suradnja na međunarodnoj razini nastavljena je i usklađivanjem radijskih postaja korespondencijom sukladno međunarodnim sporazumima. Pripremani su i slani hrvatski koordinacijski zahtjevi te analizirani zaprimljeni zahtjevi susjednih zemalja (Austrija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Italija, Mađarska, Slovenija i Srbija).

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

### 2.1.6 Televizijske mreže

U RH je izgrađeno ukupno 6 mreža zemaljske digitalne televizije. Četiri distribucijske mreže prenose DVB-T signale multipleksa MUX A, B i D uz MPEG-2 kodiranje, a ovaj signal je slobodan za prijam u javnosti. Dvije distribucijske mreže prenose DVB-T2 signal multipleksa MUX C i E koji su kodirani u MPEG-4 standardu. Unutar multipleksa MUX C i E emitiraju se naplatni („PAY TV“) programi „EVO TV“ platforme.

Tijekom 2013. nastavljena je izgradnja mreže MUX C i E postavljanjem novih odašiljača kako bi se povećala dostupnost signala na 85 posto pokrivenosti stanovništva RH.

Za sve odašiljače koji su pušteni u rad, HAKOM je izdao potrebne parametre i potvrde o usklađenosti radijske postaje.

HAKOM je i u 2013. nastavio replaniranje DTV mreža u frekvencijskom području 470-790 MHz u cilju nadomještanja planskih pokrivanja koja se gube u pojasu 790-862 MHz. Replaniranje je vezano uz oslobađanje RF spektra u području 790-862 MHz, tzv. digitalnu dividendu, i prestanak uporabe navedenog frekvencijskog pojasa za DTV. Nastavljen je i postupak međunarodnog usklađivanja hrvatskih DVB-T/DVB-T2 postaja sa susjednim zemljama te je provedena analiza koordinacijskih zahtjeva administracija Austrije, Bosne i Hercegovine, Mađarske, Crne Gore, Italije, Češke i Slovačke.

Zbog usklađenja s novom Tablicom namjene RF spektra te omogućavanja izdavanja dozvola za digitalnu televiziju na dodatnim razinama područja u studenom 2013. je, nakon prethodno provedene javne rasprave, donesen Plan dodjele radijskih frekvencija za službe zemaljske radiodifuzije u frekvencijskim pojasevima 148,5 kHz – 1492,0 MHz.

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

U 2013. završen je međunarodni projekt pod nazivom „Digitalna TV u jugoistočnoj Europi – SEE Digi.TV“ koji je započeo 2011. Projekt je planiran radi usklađivanja aktivnosti u regiji jugoistočne Europe, a u vezi s uvođenjem usluga DTV-a i smanjivanja digitalnog jaza između zemalja regije te u odnosu na zemlje EU. Ova tema je detaljnije obrađena u poglavlju 8.5 EU fondovi.

### 2.1.7 Kontrola i nadzor spektra

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

S obzirom na geografski položaj i reljef RH četiri kontrolno-mjerna središta ustrojena u okviru sjedišta HAKOM-a u Zagrebu, odnosno podružnica u Osijeku, Rijeci i Splitu, predstavljaju optimalnu osnovu kontrolno-mjernog sustava HAKOM-a za svakodnevnu učinkovitu kontrolu RF spektra i obavljanje ostalih tehničkih aktivnosti.

KMS-i se operativno nadopunjuju s devet daljinski upravljanih kontrolno-mjernih postaja bez posada. Posljednja u nizu izgrađenih KMP-a je prijenosna kontrolno-mjerna postaja (u daljnjem tekstu: PKMP) čija je izgradnja i opremanje započelo u 2012., a uspješno je postavljena i puštena u rad tijekom 2013. na području Istre s glavnom namjenom obavljanja svakodnevnih mjerenja i praćenja smetnja iz Talijanske Republike.

Kao nadopunu sustavu KMS-a i KMP-a HAKOM koristi i pet mjernih vozila opremljenih mjernom opremom za svakodnevne zadaće kontrole RF spektra i ostale tehničke poslove.

Velik dio poslova vezanih uz kontrolu spektra tijekom 2013. ponovno se odnosio na mjerenje smetnja iz Talijanske Republike koje duž priobalnog područja RH, od Savudrije na sjeveru Istre do Prevlake na jugu, ometaju prijam hrvatskih radijskih i televizijskih programa.

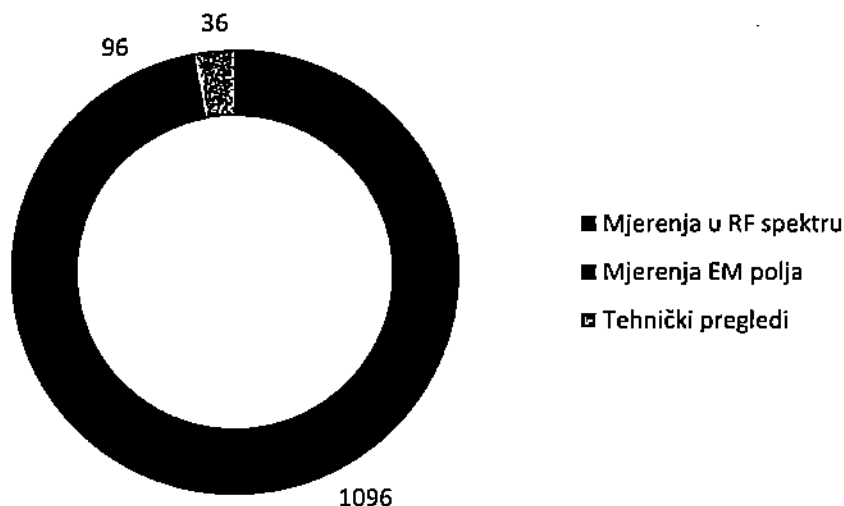
Osim ovih mjerenja tijekom 2013. sustavno su se provodila i mjerenja u svrhu zaštite RF spektra, kao prirodno ograničenog dobra od interesa za RH. Svakodnevna mjerenja su obavljana iz sva četiri KMS-a i devet daljinski upravljanih KMP-a, uključujući PKMP, dok su mjernim vozilima provedena periodička mjerenja na područjima na kojima nepokretni dio mjernog sustava ne pruža zadovoljavajuću mogućnost kontrole RF spektra.

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

Prema planu mjerenja za 2013. uspješno su provedene sve predviđene mjerne kampanje i ostala mjerenja u RF spektru s naglaskom na zaštitu od smetnja i zaštitu od elektromagnetskog zračenja. Obavljena je i kontrola rada radijskih postaja u mikrovalnoj vezi te radijskih postaja u radiodifuziji sukladno uvjetima iz dozvola. Slika 2.3. prikazuje raspodjelu mjerenja koja nisu obuhvaćena svakodnevnim i periodičkim mjerenjima.

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

Slika 2.3. Mjerenja



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

#### Mjerenje elektromagnetski polja

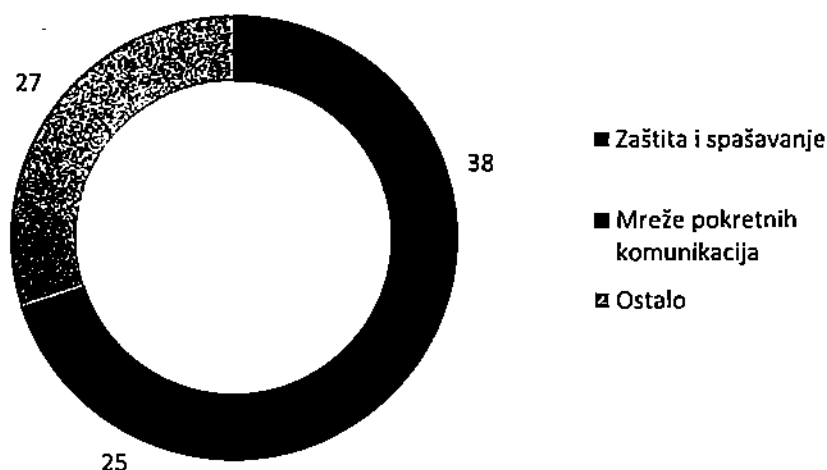
Kontrola RF spektra je uključivala i mjerenja veličina elektromagnetskih polja na područjima povećane osjetljivosti, a u svrhu zaštite zdravlja ljudi od elektromagnetskog zračenja. Redovito su kontrolirani i rezultati mjerenja dostavljeni od pravnih osoba ovlaštenih za obavljanje mjerenja elektromagnetskog zračenja. U tu svrhu tijekom 2013. obavljena su mjerenja na 96 lokacija te su na svim lokacijama utvrđene razine elektromagnetskih polja znatno niže od dopuštenih propisanih razina. Svi rezultati mjerenja javno se objavljuju i dostupni su na HAKOM-ovim internetskim stranicama<sup>13</sup>.

#### Smetnje

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

<sup>13</sup> <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=1119>

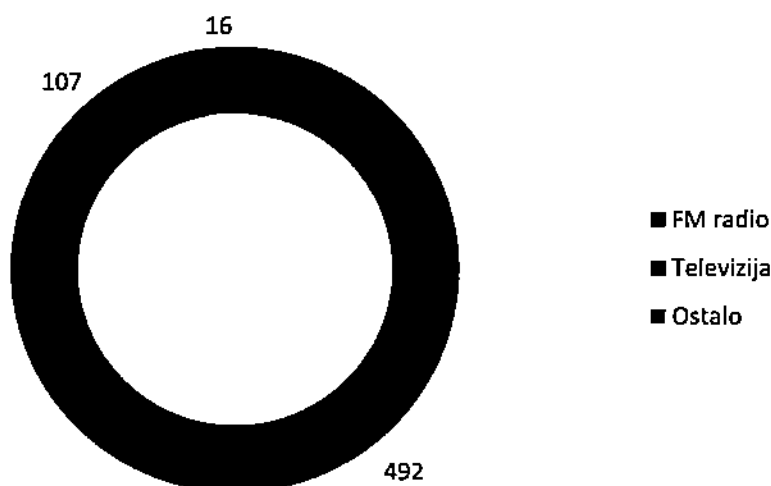
Slika 2.4. Tuzemne smetnje



Tijekom 2013. broj prijavljenih i uklonjenih tuzemnih smetnja, ukupno gledajući, ostao je nepromijenjen u odnosu na 2012.. U mrežama pokretnih komunikacija zabilježen je blagi pad smetnji, dok je u ostalim frekvencijskim područjima zabilježen blagi rast.

Osim tuzemnih smetnja, HAKOM je tijekom 2013. kroz svakodnevnu kontrolu i nadzor RF spektra na području RH radio na otkrivanju i identificiranju inozemnih smetnja te pokretao postupke za njihovo uklanjanje sukladno međunarodnim propisima. Slikom 2.5. prikazan je ukupan broj evidentiranih inozemnih smetnja, koji je nešto manji u odnosu na 2012.

Slika 2.5. Inozemne smetnje

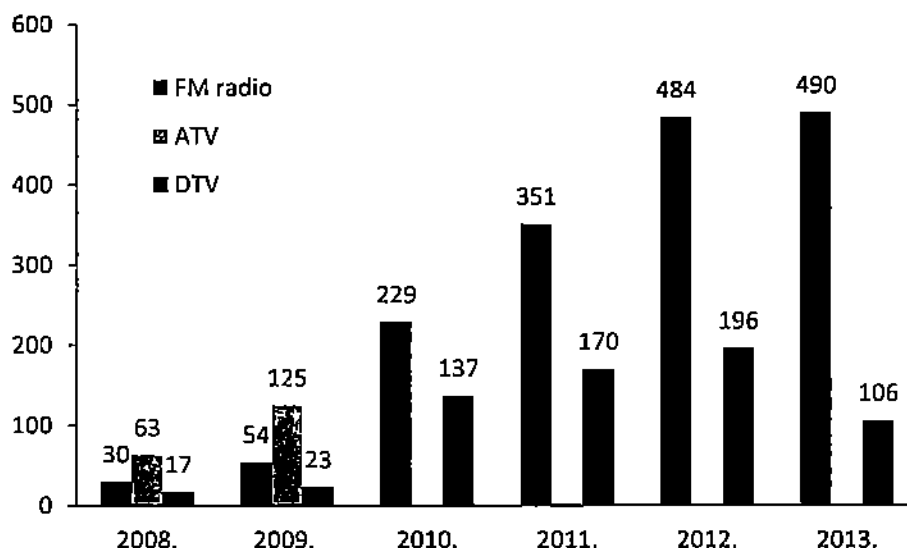


Tijekom ljetnih mjeseci provedena je redovita kampanja mjerenja signala za FM radio i TV u priobalnom području sa svrhom praćenja stanja i prisutnosti smetnja na frekvencijama dodijeljenim RH sukladno međunarodnim sporazumima i planovima (GE84 i GE06). Provedena mjerenja tijekom ove godine pokazala su i dalje veliki broj smetnja s područja Talijanske Republike, koje najčešće ljeti onemogućuju kvalitetan prijam radijskih i televizijskih programa, kako na većem dijelu Istre tako i duž cijelog hrvatskog priobalja.

Broj prijava smetnji poslanih talijanskoj administraciji tijekom 2013., kao i usporedba s prethodnim godinama, prikazana je na slici 2.6. Iz prikazane slike može se uočiti nešto veći broj prijava smetnji za

FM radio, ali i manji broj poslanih prijava smetnja za DTV. Manji broj prijava za DTV rezultat je dodjele digitalne dividende (790-860 MHz) mrežama pokretnih komunikacija u Italiji i napuštanje tog dijela spektra od strane televizije, kao i cjelokupno gašenje analogne televizije u Italiji tijekom 2012. Međutim, razina i broj smetnja od novih DTV odašiljača koji rade u istokanalnoj mreži (na istom TV kanalu s istom identifikacijskom oznakom) je povećan.

Slika 2.6. Talijanske smetnje



#### Talijanska smetnja prijemu radijskih i televizijskih programa u RH

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

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

Svih ovih godina, pa tako i tijekom 2013., HAKOM je uložio ogromne napore kako bi se postojeće smetnje na TV kanalima u priobalnom dijelu uklonile te kako bi se izbjegle nove smetnje iz Talijanske Republike.

HAKOM je tijekom 2013. proveo opsežna mjerenja u priobalnom području i na otocima s ciljem praćenja i identifikacije smetnji iz Italije. Identificirane smetnje tijekom mjerenja rezultirale su slanjem 596 međunarodnih prijava smetnji administraciji Talijanske Republike o čemu je paralelno izvješten i ITU, odgovoran za provedbu međunarodnih sporazuma iz područja elektroničkih komunikacija.

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

O svim aktivnostima izvještavana su i nadležna ministarstva MPPI i MVEP, uz čiju suradnju je u studenom 2013. organiziran bilateralni sastanak predstavnika hrvatske i talijanske diplomacije te predstavnika HAKOM i nadležnih talijanskih institucija, Ministarstva regionalnog razvitka i talijanske regulatorne agencije AGCOM, na kojemu je talijanska strana, po tko zna koji put, preuzela obveze i

dala konkretne rokove za uklanjanje postojećih smetnja. Međutim, Talijanska Republika do danas nije uklonila niti jednu smetnju prijavljenu tijekom 2013.

Nadležne institucije u Talijanskoj Republici tako su i tijekom 2013. nastavile s praksom dodjele FM radijskih i DTV frekvencija, koje sukladno međunarodnim planovima pripadaju RH, talijanskim operatorima. Time su pokazale daljnje ignoriranje i samovolju u upravljanju RF spektrom suprotno svim preuzetim međunarodnim obvezama, ozbiljno ugrožavajući hrvatska prava na RF spektar kao prirodno ograničeno dobro od interesa za RH.

### 2.1.8 RiTT oprema

HAKOM je tijekom 2013. aktivno sudjelovao u izradi nove Direktive Europskog vijeća i parlamenta za radijsku opremu. Izmjene u Direktivi za radijsku i telekomunikacijsku terminalnu opremu (Direktiva 1999/5/EZ) imale su za cilj poboljšanje razine usklađenosti sa zahtjevima u Direktivi, povećanje povjerenja sudionika na tržištu u regulatorni okvir te jasniji i jednostavniji izričaj u Direktivi. To uključuje i manje promjene u području primjene, kako bi se ista olakšala i uklonilo nepotrebno opterećenje, kako za komercijalne sudionike, tako i za javna tijela.

U usuglašenom prijedlogu nove Direktive, važnije izmjene uključuju promjenu u području njene primjene kojom terminalna oprema u nepokretnoj mreži nije u opsegu Direktive, ali i u postavljanju pravila koja imaju za cilj osigurati držanje koraka sa rastućim brojem i novim vrstama radijskih uređaja. Novi zahtjev za interoperabilnošću baterijskih punjača, posebno kod mobilnih telefona, može biti bitan zahtjev za novu opremu. Time će se pojednostaviti uporaba uređaja i smanjiti nepotreban otpad i troškovi. Nova Direktiva će osigurati dodatna sredstva tijelima za nadzor tržišta (u slučaju RiTT opreme – HAKOM-u) za praćenje i kontrolu proizvoda koji nisu sukladni s bitnim zahtjevima. Sredstva će se osigurati kroz kategorije opreme koju će biti potrebno registrirati u bazu pri EK, prije nego ista može biti stavljena na tržište.

RH je podržala donošenje ove Direktive zbog pojednostavljenja procesa kojim će se pozitivno utjecati na ulaganja i na razvoj cjelokupnog gospodarstva. Nova Direktiva o radijskoj opremi je uspješno usuglašena i nakon usvajanja trebat će je prenijeti u nacionalno zakonodavstvo.

Tijekom 2013. inspektori elektroničkih komunikacija proveli su 52 inspekcijska nadzora nad stavljanjem na tržište RiTT opreme. Pored toga izdano je 1 rješenje o uklanjanju RiTT opreme s tržišta zbog utvrđene nesukladnosti te je podnesen optužni prijedlog zbog posjedovanja uređaja za ometanje javnih elektroničkih komunikacijskih mreža bez propisane dozvole.

Inspektori elektroničkih komunikacija su u suradnji s Državnim inspektoratom implementirali i počeli provoditi nadzor tržišta temeljem dojava iz RAPEX sustava, te je uspješno implementiran ICSMS sustav koji je ulaskom RH u punopravno članstvo EU postao obveza.

Nadalje, inspektori su tijekom 2013. godine proveli zajedničke nadzore u suradnji s ostalim inspekcijskim tijelima RH u sklopu rada Povjerenstva za koordinaciju i komunikaciju između inspekcija nadležnih za nadzor proizvoda stavljenih na tržište i/ili raspolaganje na tržištu RH.

## 2.2 Upravljanje adresnim i brojevnim prostorom

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

- redovito provjerava i prema potrebi radi izmjene Plana adresiranja i Plana numeriranja,
- nadzire uporabu adresa i brojeva,
- dodjeljuje adrese i brojeve operatorima na temelju Plana adresiranja i Plana numeriranja,
- nadzire postupak prijenosa brojeva,
- nadzire rad centralne administrativne baze prenesenih brojeva (CABP) te vodi brigu o potrebnim promjenama kako bi ista bila funkcionalna.

### 2.2.1 Adresni i brojevni prostor

Transparentna, objektivna, ravnomjerna i nepristrana dodjela adresa i brojeva operatorima u svakom trenutku omogućava ravnopravno natjecanje na tržištu elektroničkih komunikacija.

Planom numeriranja (koji je stupio na snagu u veljači 2013.) dodatno je regulirana dostupnost SMS/MMS kratkih kodova svim operatorima, umjesto do sada pojedinim operatorima, što je otežavalo rad operatorima usluga s posebnom tarifom. Početak dodjele kratkih kodova za SMS/MMS usluge započeo je 1. rujna 2013. Također, izmijenjena je numeracija za uslugu jedinstvenog pristupnog broja budući da je trenutna numeracija 62 korisnicima nejasna jer se nalazi unutar raspona 6x, koji je u svim ostalim slučajevima određen za usluge s posebnom tarifom. Nova numeracija je 72.

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

U sklopu projekta „Dodjela brojeva za usluge od društvenog značaja u Republici Hrvatskoj“ HAKOM je dodijelio brojeve koji započinju s 116 udrugama koje se bave zaštitom djece. Više o dodjeli 116 brojeva može se pronaći u poglavlju 4.3 Zaštita djece.

Kako bi se postigao cilj „isti broj - ista usluga“ širom EU, Europska komisija je 15. veljače 2007. donijela Odluku o rezervaciji nacionalnog numeracijskog raspona koji počinje s '116' za usklađene brojeve usluga od društvenog značaja (2007/116/EZ). Prema navedenoj odluci usluge od društvenog značaja su usluge iznimno važne za posjetitelje iz drugih zemalja. Navedena odluka pojašnjava smisao i značaj usluga od društvenog značaja.

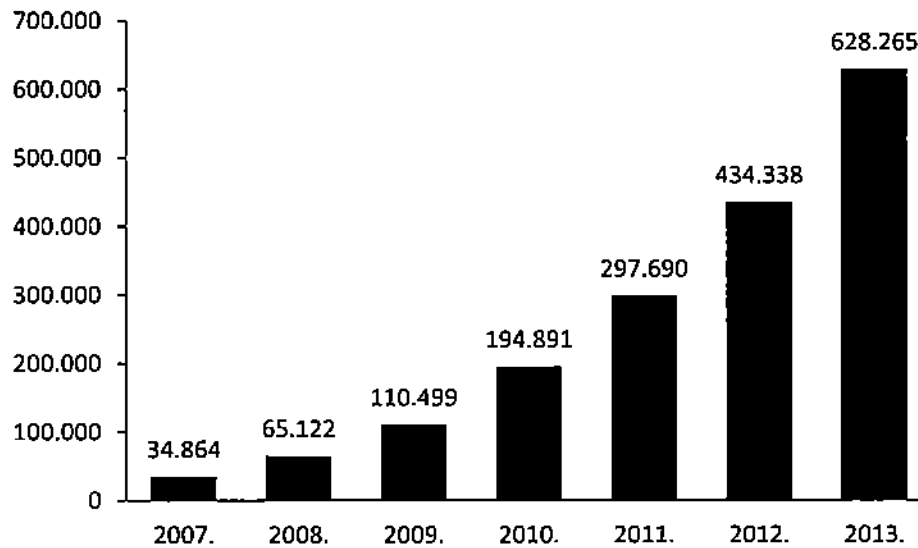
Usklađivanje brojevnih resursa nužno je kako bi usluge koje se pružaju u različitim državama članicama, bile dostupne krajnjim korisnicima uporabom istoga broja. Kombinacijom „isti broj – ista usluga“ osigurat će se da je određena usluga, bez obzira na to u kojoj se državi članici pruža, uvijek povezana s određenim brojem u EU. Time se dobiva usluga s paneuropskim identitetom u korist europskih građana koji će znati da će biranjem istoga broja dobiti pristup istoj vrsti usluge u različitim državama članicama. Tom će se mjerom poticati razvoj paneuropskih usluga.

### 2.2.2 Prijenos broja

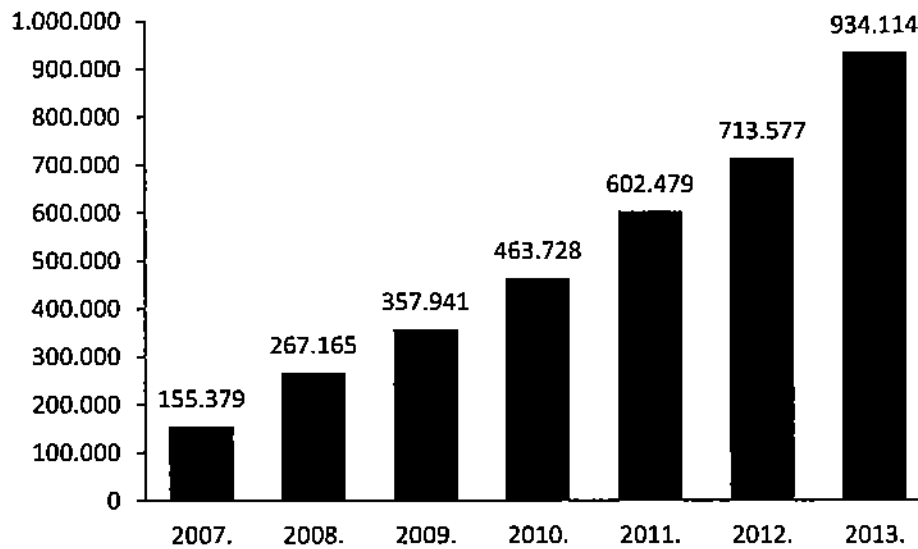
Kako bi uklonio zapreku za ulazak novih sudionika na tržište, HAKOM je pravovremeno uveo uslugu prijenosa broja (2005.). Trenutno, HAKOM mora voditi brigu o pravovremenoj nadogradnji, uvođenju novih funkcionalnosti te redovitim održavanju centralne baze prenesenih brojeva radi konkurentnije tržišne utakmice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



Slika 2.7. Broj prenesenih brojeva u pokretnim mrežama



Slika 2.8. Broj prenesenih brojeva u nepokretnim mrežama



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

### 3 TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA

Tržište poštanskih usluga odnosno poštanske usluge i u modernom su društvu zadržale svoju značajnu ulogu kako u gospodarskom tako i društvenom razvoju bez obzira na velike promjene koje su se desile na komunikacijskom tržištu, samo što su se tradicionalne poštanske usluge prilagodile novim trendovima u okruženju.

#### 3.1 Pregled tržišta poštanskih usluga

Slijedeći praksu zemalja EU RH je od 1. siječnja 2013. i formalno liberalizirala poštansko tržište te je ulaskom u EU s 1. srpnjem 2013. tržište poštanskih usluga u RH postalo dio jedinstvenog tržišta EU. Potpuna liberalizacije tržišta poštanskih usluga uređena je Zakonom o poštanskim uslugama (dalje: ZPU)<sup>14</sup> donesenim krajem 2012. s primjenom od početka 2013. Liberalizacijom tržišta očekivan je određeni razvoj i rast tržišta uslijed pojave novih davatelja te novih i inovativnih poštanskih usluga. Međutim, uslijed nepovoljne gospodarske situacije u RH i njezinom okruženju, zabilježeni su negativni trendovi gotovo u svim gospodarskim granama što je utjecalo i na tržište poštanskih usluga, koje je u izravnoj vezi sa razvojem gospodarstva. Dodatno, na tržište poštanskih usluga negativno utječe i sve veća supstitucija poštanskih usluga sa uslugama elektroničkih komunikacija. Sukladno tome većina pokazatelja o stanju na tržištu poštanskih usluga u 2013. je lošija u usporedbi s prethodnom godinom, odnosno negativni trend koji je započeo još 2010., nastavljen je i u 2013. iako je s liberalizacijom ipak usporen. Pozitivan učinak liberalizacije tržišta, uz pojavu novih davatelja na tržištu, svakako je i veći izbor usluga te smanjenje cijena pojedinih segmenta usluga, kao i tendencija rasta broja paketa i visokovrijednih usluga. Istodobno je prisutan pad tradicionalnih poštanskih usluga čime se i u RH pokreće trend prisutan u razvijenim zemljama.

##### 3.1.1 Davatelji na tržištu poštanskih usluga

Stupanje na snagu novog ZPU-a uvjetovalo je određene promjene i prilagodbe svih sudionika novonastalim uvjetima potpuno otvorenog tržišta pa tako i davatelja poštanskih usluga. U takvim okolnostima na kraju 2013. na tržištu poštanskih usluga u RH bila su ukupno 23 davatelja poštanskih usluga, što je dva više u odnosu na kraj 2012. Iako se na prvi pogled čini da liberalizacija tržišta nije doprinijela značajnijim promjenama u vezi s brojem i strukturom davatelja poštanskih usluga, to baš i nije tako. Naime, početkom 2013. određen broj manjih davatelja nije se uskladio s novim ZPU-om i nastavio pružati poštanske usluge, dok su se istovremeno pojavili novi davatelji, koji su vidjeli svoju šansu na liberaliziranom tržištu. Takav trend se nastavio i do kraja 2013., pojavilo se još sedam novih davatelja, s naznakom nastavka takvog trenda, s obzirom na brojne upite vezano za uvjete i način stjecanja prava obavljanja poštanskih usluga.

Osim pojave novih davatelja, na tržištu je došlo i do određenog pregrupiranja i spajanja pojedinih davatelja. Tako se početkom 2013. davatelj Weber Escal d.o.o. pripojio davatelju Post d.o.o., iako pripadaju istoj poslovnoj grupaciji (Austrijska pošta), dok se davatelj A1 Direkt d.o.o. pripojio davatelju Tisak d.d. Pored navedenoga, kod jednog manjeg broja davatelja je došlo i do promjene u vlasničkoj strukturi. Sve promjene su rezultirale boljim pozicioniranjem pojedinih davatelja s ciljem jačanja i daljnjeg širenja na tržištu, odnosno povećanja svog tržišnog udjela. Također treba spomenuti i da je otvoreno tržište omogućilo dolazak novih davatelja iz drugih država koji tako proširuju svoje djelovanje na jedinstvenom tržištu EU.

Prema novom ZPU-u poštanske usluge obuhvaćaju univerzalnu uslugu, zamjenske poštanske usluge i ostale poštanske usluge. Univerzalnu uslugu obavlja jedan davatelj HP koji je to pravo i obvezu stekao temeljem ZPU-a i to u trajanju od 15 godina. Sva 23 davatelja prijavljena su za obavljanje ostalih

<sup>14</sup> (NN br. 144/12 i 153/13)

poštanskih usluga, a 11 ih pruža i zamjenske poštanske usluge. Prema području na kojem obavljaju usluge, 11 davatelja prijavljeno je za obavljanje usluga samo u unutarnjem prometu, 11 i u unutarnjem i u međunarodnom prometu, a jedan isključivo u međunarodnom prometu. Liberalizacija tržišta nije utjecala na promjene u području djelovanja, odnosno nije došlo do povećanja broja davatelja koji bi svoje poslovanje proširili izvan granica RH.

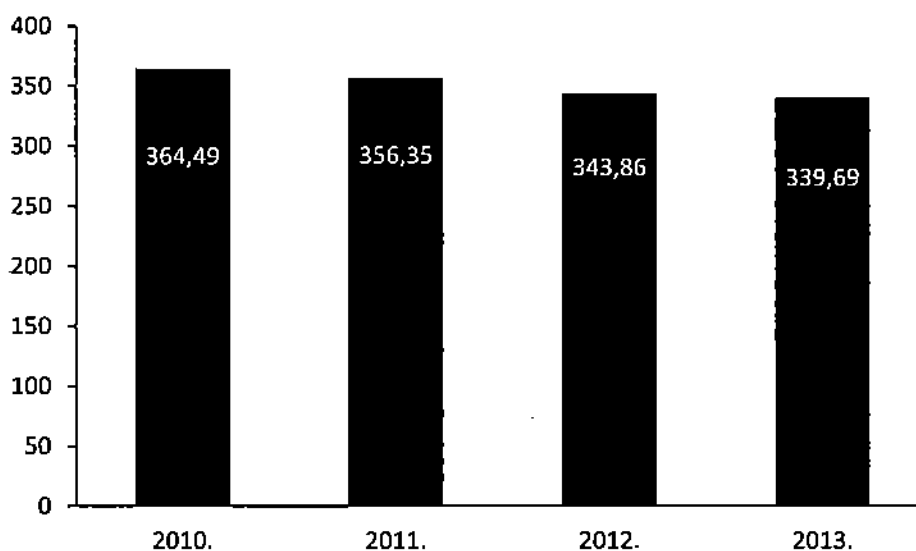
HP je najveći davatelj na tržištu poštanskih usluga, na kojem djeluje i nekoliko najvećih svjetskih i europskih davatelja, bilo kroz svoju mrežu (DHL d.o.o. i DPD d.o.o.) ili kroz zastupništva (Fedex, USP i TNT). Uz njih se pojavljuju, uz već spomenutu Austrijsku poštu i drugi regionalni igrači kao što su Intereuropa d.o.o., Lagermax d.o.o. pa do najnovijeg davatelja GLS d.o.o. Popis svih davatelja može se pronaći na poveznici <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=2637>. Svi davatelji poštanskih usluga su na kraju 2013. imali ukupno 9.815 radnika koji su obavljali poštanske usluge, što je za približno osam posto manje u odnosu na kraj 2012. Najveći utjecaj na to imalo je smanjivanje broja radnika HP-a (za oko 740 radnika) što je jedna od posljedica nastavka procesa restrukturiranja započetog 2008. i prilagodbe HP-a novonastalim okolnostima na tržištu. I kod ostalih davatelja je, bez obzira na povećanje ukupnog broja davatelja, smanjen broj radnika pri čemu udjel svih ostalih davatelja iznosi 25 posto od ukupnog broja radnika koji obavljaju poštanske usluge na tržištu.

### 3.1.2 Poštanske usluge

S obzirom na novi ZPU koji je drugačije definirao podjelu poštanskih usluga, podaci o tržištu poštanskih usluga za 2013. prikupljeni su temeljem novog obuhvata i podjele usluga te u nekim segmentima nisu usporedivi s podacima iz prijašnjih godina. Pokazatelji o tržištu poštanskih usluga u Izvješću su prikazani skupno, s time da su za HP neki podaci prikazani i pojedinačno te zbirno za sve ostale davatelje poštanskih usluga.

Davatelji poštanskih usluga su u 2013. ostvarili ukupno 339.690.438 usluga, pri čemu se broj usluga smanjio za nešto više od jedan posto u odnosu na prethodnu godinu. Iako je i dalje zabilježen pad ukupnog broja usluga, taj pad je manji nego proteklih godina pa se može reći da je liberalizacijom tržišta poštanskih usluga u RH došlo do određenog usporavanja negativnog trenda (slika 3.1.).

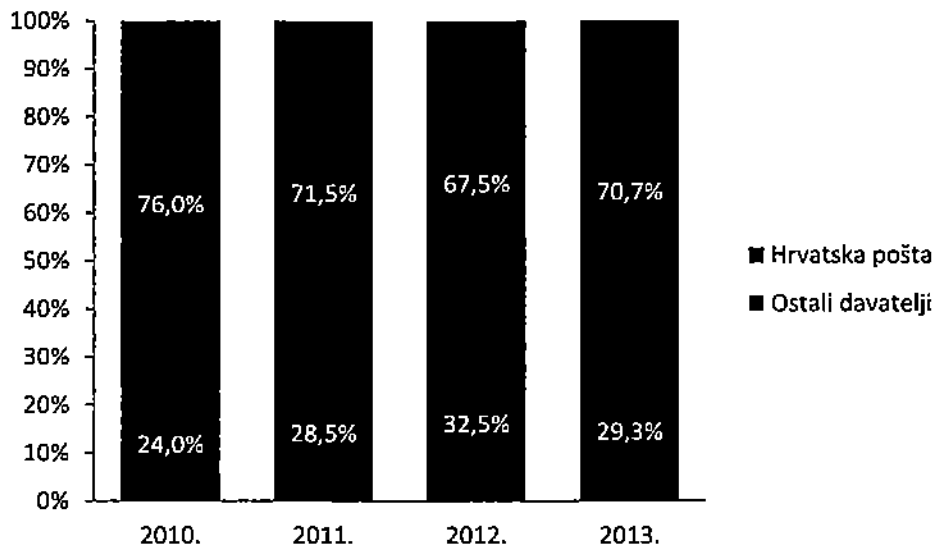
Slika 3.1. Ukupan broj poštanskih usluga (u milijunima)



Najveći broj poštanskih usluga, njih 240.034.295, ostvario je HP kao vodeći davatelj poštanskih usluga u RH s tržišnim udjelom od približno 71 posto, dok su ostali davatelji ostvarili 99.656.143 usluga. Uspoređujući broj ostvarenih usluga HP-a i ostalih davatelja tijekom 2013. u odnosu na godinu ranije, vrijedi istaći da je HP ostvario rast svojih usluga za 3,5 posto, dok su ostali davatelji zabilježili pad od

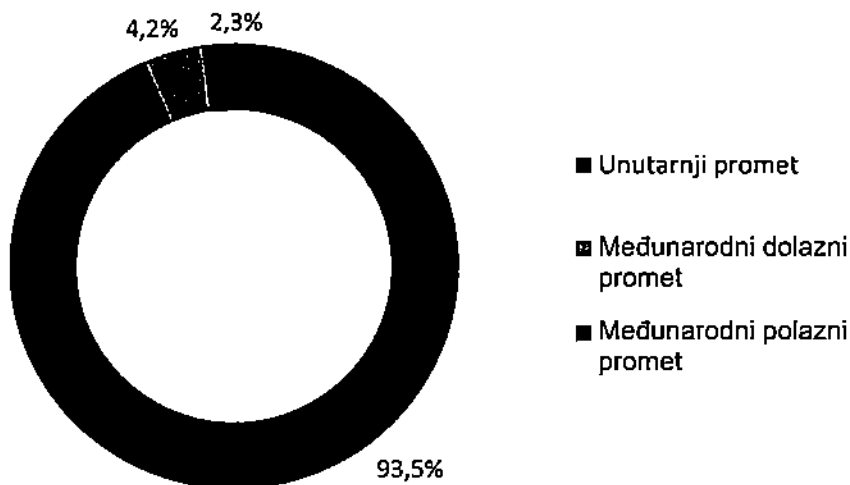
približno 11 posto. U odnosu na 2012. udjel HP-a na tržištu povećao se za približno tri posto te je ujedno i zaustavljen negativan trend koji je bio prisutan unazad nekoliko godina (slika 3.2).

**Slika 3.2. Tržišni udjeli davatelja prema broju ostvarenih usluga**



Učinci liberalizacije tržišta i ulazak RH u članstvo EU, pri čemu su ukinute određene barijere vezane uz razmjenu roba i usluga između članica, utjecali su i na poštanski promet no promjene vezane uz carinu, špediciju, porez i dr. nisu bitno utjecale na promjenu vrste prometa. Naime, u unutarnjem poštanskom prometu, u kojemu je ostvareno ukupno 317,5 milijuna usluga, i dalje se obavlja približno 94 posto ukupnog prometa i taj se udjel nije bitno promijenio u odnosu na prethodne godine. U međunarodnom dolaznom prometu ostvareno je 14,4 milijuna usluga odnosno nešto više od četiri posto, a u međunarodnom polaznom prometu 7,7 milijuna (slika 3.3.).

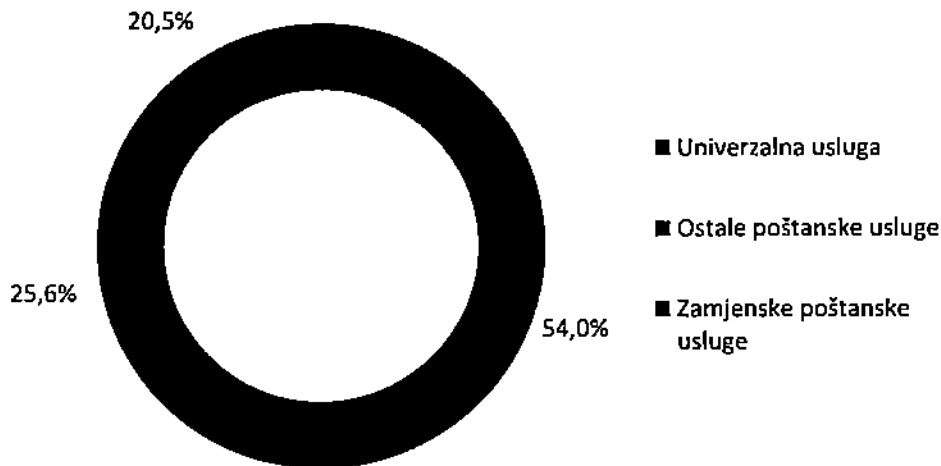
**Slika 3.3. Udjeli poštanskih usluga prema vrstama prometa**



HP je od ukupnog broja usluga u unutarnjem prometu ostvario približno 69 posto usluga, dok je od ukupnog broja usluga u međunarodnom prometu ostvario oko 97 posto, a ostatak su ostvarili ostali davatelji. U ukupnom broju ostvarenih poštanskih usluga u 2013. (slika 3.4.) najveći udjel ima

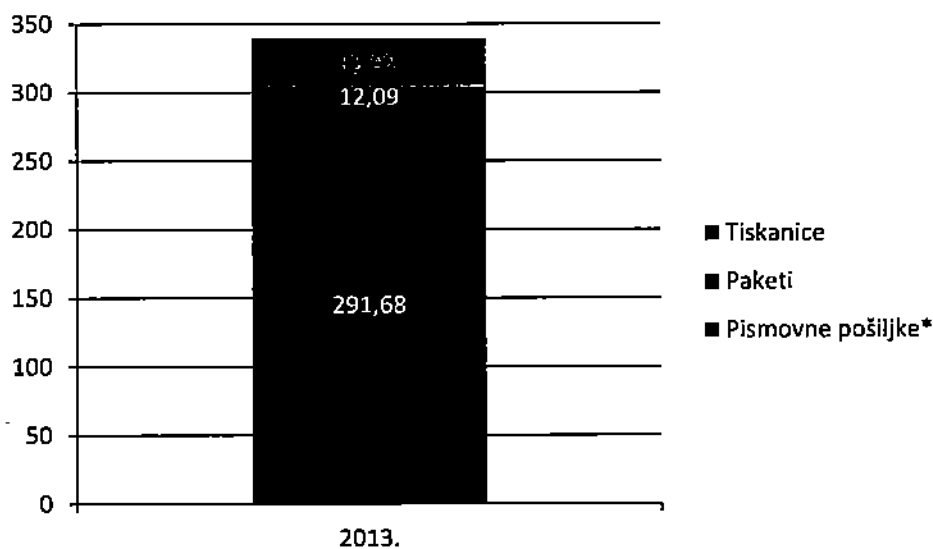
univerzalna usluga s udjelom od približno 54 posto, slijede ostale poštanske usluge s 25,6 posto, a ostatak su zamjenske poštanske usluge.

Slika 3.4. Udjeli vrsta usluga



Gledajući ukupan broj usluga po vrstama pošiljaka, najviše je bilo pismovnih pošiljaka<sup>15</sup> koje su s 292 milijuna usluga imale udjel od približno 86 posto, zatim tiskanica koje su s 35,9 milijuna imale udjel od približno 11 posto, a najmanje je bilo paketa koji su s 12,1 milijuna imali udjel od 3,6 posto (slika 3.5.).

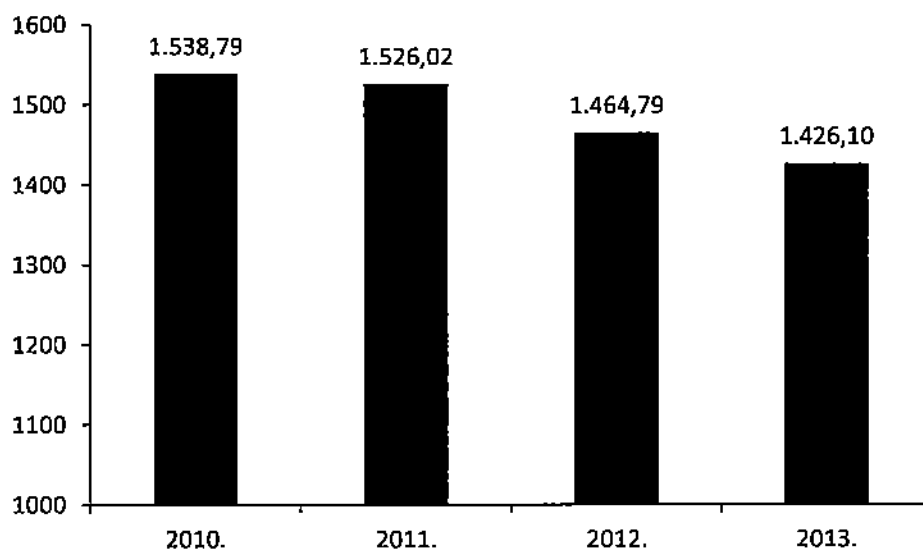
Slika 3.5. Broj poštanskih pošiljaka prema vrstama (u milijunima)



Liberalizacijom tržišta odnosno povećanom konkurencijom zaoštrila se međusobna borba davatelja za korisnike što je jednim dijelom utjecalo na smanjenje cijena određenih usluga. To je u konačnici, uz pad ukupnog broja usluga, rezultiralo i manje ostvarenim prihodima na tržištu poštanskih usluga. Tako je isključivo od obavljanja poštanskih usluga u 2013. ostvareno ukupno 1.426.100.267 kuna prihoda što je za približno tri posto manje u odnosu na prethodnu godinu (slika 3.6.).

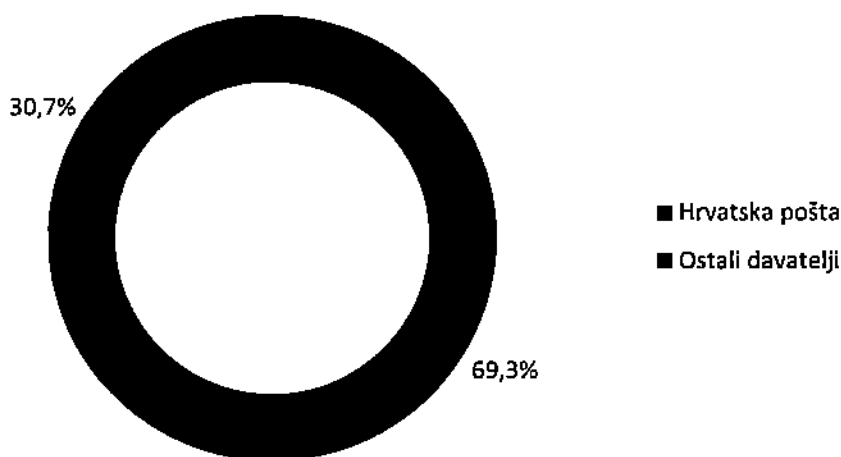
<sup>15</sup> pismovne pošiljke + preporučene pošiljke + pošiljke s označenom vrijednosti + sekogrami + izravna pošta

Slika 3.6. Ukupan prihod od obavljanja poštanskih usluga (u milijunima kuna)



HP je s ostvarenih 987.874.743 kuna ostvario približno 69 posto ukupnog prihoda na tržištu, a svi ostali davatelji s 438.225.524 kuna ostatak, pri čemu se međusobni udjeli nisu značajnije mijenjali u odnosu na prethodnu godinu (slika 3.7.). Međutim, u odnosu na 2012. HP i ostali davatelji su svoje prihode u 2013. smanjili za približno tri odnosno dva posto.

Slika 3.7. Udjeli prihoda davatelja poštanskih usluga



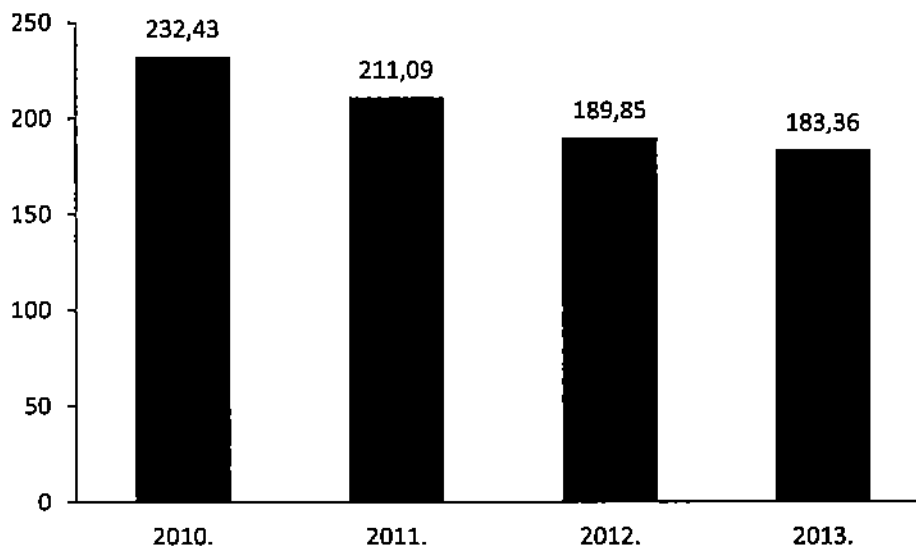
S obzirom na trenutnu situaciju, realna je pretpostavka da će se prihodi smanjivati i u budućem razdoblju. Međutim, moguć je i obrnuti scenarij porasta u narednom razdoblju ukoliko davatelji poštanskih usluga dodatno iskoriste poslovne prilike proizišle iz gospodarske krize te inovacijama i/ili tehnološko-tehničkim poboljšanjima prošire svoju ponudu i palete usluga koje podrazumijevaju dodatne vrijednosti na već postojeće usluge, odnosno uvođenje novih inovativnih i korisnicima prihvatljivih usluga. Jedna od takvih prilika za davatelje je i povećanje obujma e-trgovine čiji se rast predviđa u budućem razdoblju.

### 3.1.2.1 Univerzalna usluga

Univerzalna usluga je skup poštanskih usluga određene kakvoće koje su dostupne po pristupačnoj cijeni svim korisnicima poštanskih usluga na cijelom području RH, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji. Univerzalna usluga obuhvaća poštanske usluge u unutarnjem i međunarodnom prometu i to prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pismovnih pošiljaka mase do 2 kilograma, preporučenih pošiljaka, pošiljaka s označenom vrijednosti, paketa mase do 10 kilograma i sekograma mase do 7 kilograma bez naplate te usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa mase do 20 kilograma u međunarodnom dolaznom prometu.

HP je, kao jedini davatelj univerzalne usluge tijekom 2013., ostvario ukupno 183.358.197 usluga unutar opsega univerzalne usluge što je smanjenje za 3,5 posto u odnosu na prethodnu godinu kada je ostvareno ukupno 189.848.574 usluga (slika 3.8.). Iako smanjenje predstavlja nastavak negativnog trenda iz prijašnjih godina, pad broja univerzalne usluge na liberaliziranom tržištu donekle je razumljiv. Naime, sukladno ZPU-u dio usluga iz opsega univerzalne usluge koji može odstupati od uvjeta univerzalne usluge, ali se sa stajališta korisnika može smatrati uslugama unutar tog opsega jer su u dostatnoj mjeri zamjenjive univerzalnom uslugom, obuhvaćen je zamjenskom poštanskom uslugom. Prema tome, dio usluga iz opsega univerzalne usluge preselio se u zamjenske poštanske usluge, s obzirom da te usluge obavlja više davatelja.

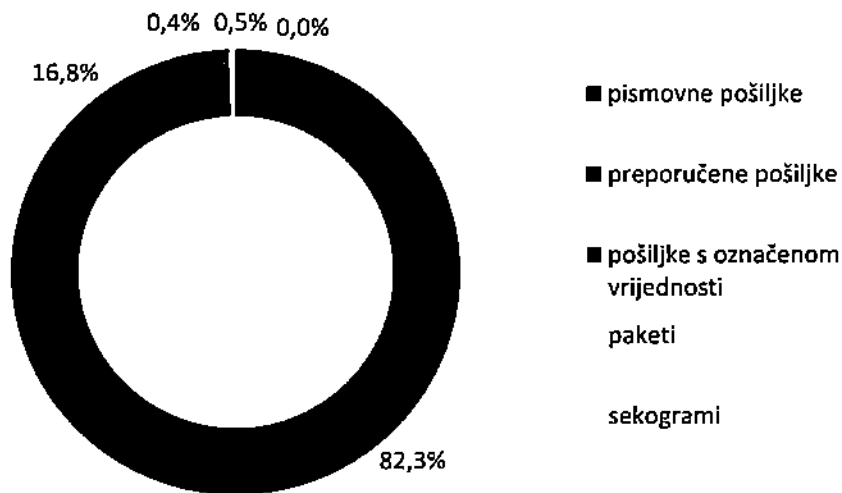
Slika 3.8. Ukupan broj usluga unutar opsega univerzalne usluge (u milijunima)



Usluge unutar opsega univerzalne usluge su u 2013. u ukupnim poštanskim uslugama imale udjel od približno 54 posto, što je za približno jedan posto manje u odnosu na prethodnu godinu.

U strukturi ukupnog broja usluga unutar opsega univerzalne usluge (slika 3.9.) vidljivo je da su pismovne pošiljke s ostvarenih 150,9 milijuna usluga imale udjel od približno 82 posto, slijede preporučene pošiljke s 30,7 milijuna i udjelom od približno 17 posto, dok su pošiljke s označenom vrijednosti i paketi zajedno imali udjel od približno jedan posto. Navedeni udjeli nisu se mijenjali u odnosu na godinu ranije.

Slika 3.9. Udjeli ostvarenih usluga unutar opsega univerzalne usluge prema vrstama



HP je u 2013. od obavljanja univerzalne usluge iskazao prihode u ukupnom iznosu od 721,5 milijuna kuna, što je oko sedam posto manje nego prethodne godine.

### 3.1.2.2 Zamjenske poštanske usluge

Zamjenske poštanske usluge su poštanske usluge iz opsega univerzalne usluge koje mogu odstupati od uvjeta univerzalne usluge, kao što su obveza dnevne dostave ili obavljanje usluga na cijelom području države, ali se sa stajališta korisnika mogu smatrati uslugama unutar opsega univerzalne usluge jer su u dostatnoj mjeri zamjenjive univerzalnom uslugom.

Davatelji poštanskih usluga su u 2013. ostvarili ukupno 69.504.164 zamjenskih poštanskih usluga što je 20,4 posto svih ostvarenih poštanskih usluga. Od ukupnog broja zamjenskih poštanskih usluga ostali su davatelji s 49.372.706 ostvarili udjel od približno 71 posto, a HP s 20.131.458 usluga ostatak. Preko 99 posto svih zamjenskih poštanskih usluga su bile usluge vezane uz pismovne pošiljke. Svi davatelji poštanskih usluga su od obavljanja zamjenskih poštanskih usluga u 2013. iskazali prihode u ukupnom iznosu od 132,8 milijuna kuna.

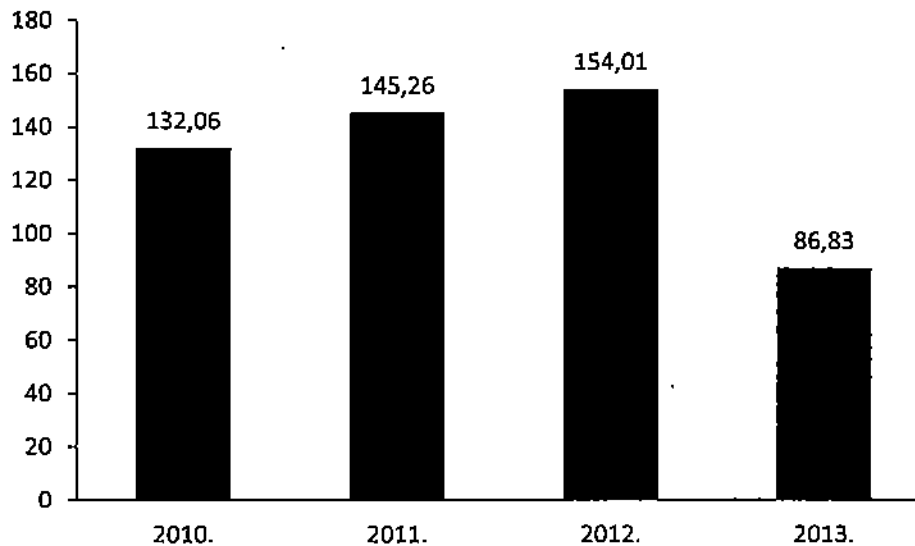
### 3.1.2.3 Ostale poštanske usluge

Pod ostalim poštanskim uslugama podrazumijevaju se usluge prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručjenja poštanskih pošiljaka, u unutarnjem i međunarodnom prometu, koje nisu obuhvaćene univerzalnom uslugom ili zamjenskim poštanskim uslugama.

U okviru ostalih poštanskih usluga davatelji poštanskih usluga su u 2013. ostvarili ukupno 86.828.077 usluga, što je smanjenje broja usluga za približno 44 posto u odnosu na prethodnu godinu (slika 3.10.). Najveći razlog smanjenja broja usluga leži u činjenici da je dio ovih usluga koje su prijašnjih godina bile unutar opsega ostalih poštanskih usluga, prešao u opseg zamjenskih poštanskih usluga, a drugi razlog je u općenitom padu zbog slabije gospodarske aktivnosti.

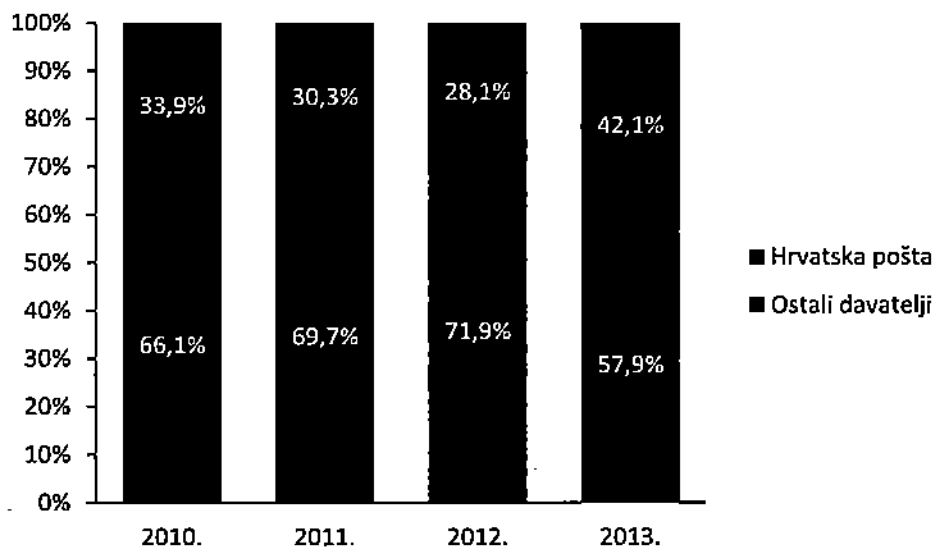


Slika 3.10. Ukupan broj ostalih poštanskih usluga (u milijunima)

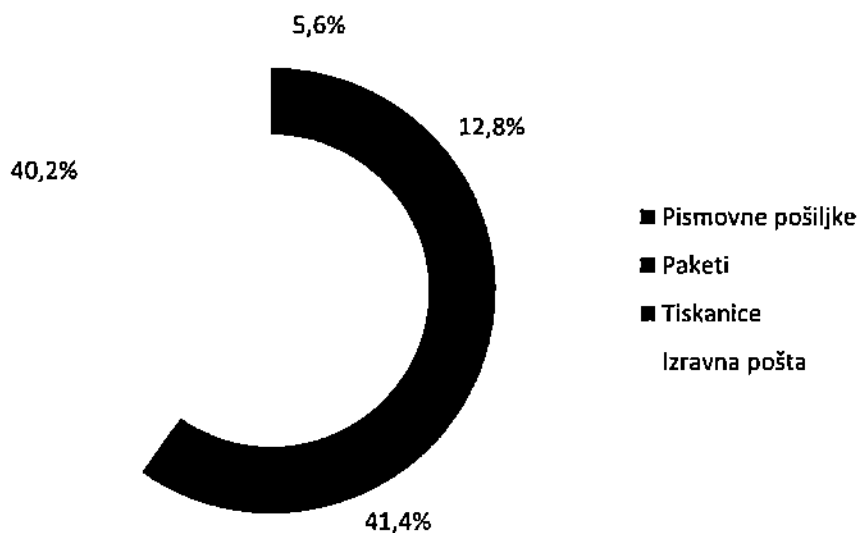


Na ukupnom tržištu poštanskih usluga u 2013. ostale poštanske usluge imale su udjel od približno 26 posto, što je za približno 19 posto manje u odnosu na prethodnu godinu. HP je s ostvarenih 36.544.640 usluga imao udjel od približno 42 posto, a ostali davatelji s 50.283.437 ostatak (slika 3.11.).

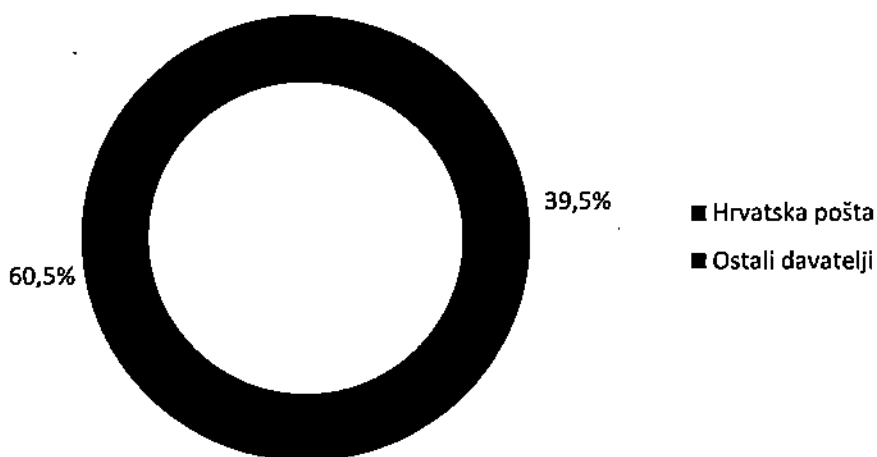
Slika 3.11. Tržišni udjeli davatelja prema broju ostalih poštanskih usluga



Prema strukturi ukupno ostvarenih ostalih poštanskih usluga (slika 3.12.), vidljivo je da su pismovne pošiljke s ostvarenih 4,9 milijuna usluga činile približno šest posto svih ostalih poštanskih usluga, usluge prijenosa tiskanica s 35,9 milijuna usluga približno 41 posto, usluge izravne pošte s 34,9 milijuna usluga približno 40 posto, a paketi s 11,1 milijuna usluga su činili približno 13 posto svih ostalih poštanskih usluga.

**Slika 3.12. Udjeli ostvarenih ostalih poštanskih usluga prema vrstama**

Svi davatelji poštanskih usluga su od obavljanja ostalih poštanskih usluga u 2013. iskazali prihode u ukupnom iznosu od 571,8 milijuna kuna što je za približno 16 posto manje nego prethodne godine, od čega je HP ostvario 226,1 milijuna kuna prihoda ili približno 40 posto, a ostali davatelji 345,7 milijuna kuna (slika 3.13.).

**Slika 3.13. Udjeli prihoda davatelja od ostalih poštanskih usluga**

## 3.2 Pregled regulatornih mjera na tržištu poštanskih usluga

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

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

Proaktivna komponenta djelovanja HAKOM-a ogleda se kroz prikupljanje, analizu, usmjeravanje i objavljivanje podataka, obavijesti i dokumenata vezanih uz stanje i razvoj tržišta poštanskih usluga. Također, HAKOM svoju poziciju regulatora tržišta poštanskih usluga jača i potvrđuje kroz stalnu suradnju i kontakte sa svim davateljima poštanskih usluga te radom na usmjeravanju davatelja poštanskih usluga s ciljem razvoja tržišta poštanskih usluga na potpuno liberaliziranom tržištu.

U okviru korektivne komponente djelovanja, HAKOM poduzima odgovarajuće mjere za usmjeravanje razvoja tržišta poštanskih usluga u skladu sa ZPU-om.

### 3.2.1 Regulatorne aktivnosti u području poštanskih usluga

Zakonodavni okvir kojim je regulirano tržište poštanskih usluga u RH određen je ZPU-om koji je stupio na snagu 1. siječnja 2013. i kojim je u potpunosti liberalizirano tržište poštanskih usluga u RH. Stoga je i djelovanje HAKOM-a na tržištu poštanskih usluga od početka 2013. prvenstveno bilo usmjereno na regulaciju potpuno otvorenog tržišta, s ciljem stvaranja jednakih uvjeta za sve davatelje, kako bi korisnici imali mogućnost izbora poštanskih usluga i davatelja prema svojim željama i potrebama. U tu svrhu HAKOM je donio podzakonske akte iz svoje nadležnosti, a ujedno je pojačao kontakte i suradnju sa svim dionicima na tržištu poštanskih usluga te je pružio ravnopravnu podršku svim davateljima poštanskih usluga kako bi se što prije prilagodili novom regulatornom okviru.

Najznačajniji podzakonski akt koji je donio HAKOM je Pravilnik o obavljanju univerzalne usluge<sup>16</sup>, kojim su propisana mjerila i kriteriji koje mora ispunjavati poštanska mreža davatelja univerzalne usluge, uvjeti za sudjelovanje na javnom natječaju za izbor davatelja univerzalne usluge koje moraju ispunjavati davatelji poštanskih usluga, uvjeti, način i postupak za obavljanje poštanskih usluga, odstupanja od uručenja paketa na adresi primatelja, odstupanja od rokova uručenja pošiljaka, popis hrvatskih norma za mjerenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge, sastavni dijelovi godišnjeg izvješća o kakvoći obavljanja univerzalne usluge, sastavni dijelovi izračuna neto troška, mjesta i uvjeti pristupa poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge, sadržaj zahtjeva i ugovora, načela određivanja cijena pristupa poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge i druga pitanja u vezi s pristupom poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge i druga pitanja vezana uz obavljanje univerzalne usluge.

Na početku godine veliki dio HAKOM-ovih aktivnosti bio je usmjeren na usklađivanje prijave i općih uvjeta postojećih davatelja poštanskih usluga s novim ZPU-om. HAKOM je u 2013. izdao 26 potvrda o zaprimanju potpunih prijava za obavljanje zamjenskih i ostalih poštanskih usluga te je donio tri odluke o obavljanju zamjenskih poštanskih usluga. Prije donošenja odluke o obavljanju zamjenskih poštanskih usluga provodi se postupak u okviru kojega se procjenjuju prijavljene usluge i traži se mišljenje Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja.

Pred HAKOM-om su se pojavila i tri regulatorna spora vezano uz pristup mreži od kojih su dva riješena u 2013., a jedan je u postupku rješavanja.

Djelovanje HAKOM-a bilo je usmjereno i na održivo obavljanje univerzalne usluge, napose na njezinu kakvoću, cjenovnu prihvatljivost i dostupnost, kako bi svi korisnici imali jednako pravo i mogućnost

<sup>16</sup> NN br. 41/13

koristiti se tom osnovnom poštanskom uslugom za čije neprekidno obavljanje jamči RH na cijelom svom području. Prema tome, HAKOM je pozornost usmjerio i na izuzeća odstupanja od propisane petodnevne obveze uručenja pošiljaka, o čemu HP redovito obavještava HAKOM. Utvrđeno je da su dostavljena izuzeća u skladu s postojećim propisima prema kojima ista ne mogu iznositi više od 10 posto od ukupnog broja domaćinstva RH. HAKOM je također pratio i analizirao stanje i razvoj tržišta poštanskih usluga kako bi osigurao ravnopravno i djelotvorno tržišno natjecanje.

Posebna se pozornost usmjerila na zaštitu potrošača iz razloga što je dosadašnja europska praksa pokazala da u prijelaznom razdoblju češće dolazi do kršenja prava korisnika te je rješavanje korisničkih pitanja stavljeno kao prioritet u svakodnevnom djelovanju.

### 3.2.2 Računovodstveno razdvajanje (Regulatorno računovodstvo)

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

Nadalje, ZPU-om je određeno da HAKOM donosi odluku o načinu računovodstvenog razdvajanja za davatelja univerzalne usluge. Na temelju navedenog, HAKOM je 27. ožujka 2013. donio Odluku o načinu računovodstvenog razdvajanja za davatelja univerzalne usluge (dalje: Odluka), čiji je sastavni dio Naputak za računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo (dalje: Naputak), a koji predstavlja dodatni regulatorni akt s glavnom svrhom potpore provedbi zakonodavnog okvira utemeljenog na regulatornom okviru EU na području poštanskih usluga. Navedenom Odlukom i Naputkom detaljno je prikazan način obavljanja računovodstvenog razdvajanja, propisan je okvir potrebnih informacija za regulatorno izvješće te periodičnost predaje tog izvješća, odnosno sve odredbe koje HP treba primijeniti u svrhu ispunjenja zakonskih obveza. Cilj toga dokumenta, odnosno propisivanja detaljnijih i transparentnih postupaka računovodstvenog vođenja, odvajanja i izvješćivanja, jest pomoć HP-u u ispunjavanju njegovih zakonskih obveza koje HAKOM-u nadzire.

Nakon donošenja navedene Odluke i Naputka HP je, kao davatelj univerzalne usluge, u skladu s tim aktima, dostavio regulatorno izvješće za 2012. U početnoj fazi je analizirana formalna usklađenost dostavljenog regulatornog izvješća s odredbama Naputka, kao i određene sadržajne komponente. Provjera je uključivala i održavanje stručnih radionica s predstavnicima HP-a pa je tako u 2013. održano pet takvih radionica. Na temelju dosadašnje provjere i analize može se potvrditi da regulatorno izvješće svojom formom, sadržajem i korištenom metodologijom u pretežitom dijelu ispunjava sve zahtjeve propisane Naputkom. Nadalje, može se zaključiti kako primijenjeni model predstavlja znatan napredak u odnosu na dosad primjenjivane modele prijašnjih regulatornih izvješća, koje je HAKOM kao nacionalno regulatorno tijelo dobivao od strane HP-a prethodnih godina. S obzirom na činjenicu da je u 2012. bio na snazi Zakon o poštanskim uslugama iz 2009. koji je propisivao drugačiju podjelu poštanskih usluga, ali i obvezu računovodstvenog razdvajanja, dostavljeno godišnje regulatorno izvješće za 2012. poslužit će HAKOM-u za provjeru implementacije troškovnog računovodstva od strane HP-a, u skladu sa ZPU-om i Poštanskom direktivom. Kako je ranije navedeno, radi se o vrlo zahtjevnom i složenom poslu za koji je HAKOM predvidio provođenje neovisne revizije i nadzor implementacije troškovnih modela s predviđenim završetkom u 2014.

### 3.2.3 Kakvoća obavljanja univerzalne usluge

HAKOM je i u 2013. posebnu pozornost usmjerio na nadzor i praćenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge, s obzirom da je postizanje propisane kakvoće jedan od važnih ciljeva na jedinstvenom tržištu poštanskih usluga u EU. Mjerenje kakvoće propisano je ZPU-om i Pravilnikom, a provodi se neovisnim kontinuiranim mjerenjem vremena prijenosa pojedinačnih prioritetnih pošiljaka (sukladno normi HRN EN 13850) i pojedinačnih neprioritetnih pošiljaka (sukladno normi HRN EN 14508) te mjerenjem broja pritužbi i naknada štete (sukladno normi HRN EN 14012). ZPU-om su propisana mjerila kakvoće obavljanja univerzalne usluge prema kojima davatelj univerzalne usluge u unutarnjem prometu mora osigurati uručenje 85 posto poštanskih pošiljaka najbrže kategorije (prioritetna pošiljka) u roku jednog radnog dana, odnosno 95 posto u roku od dva radna dana, a za sve ostale pošiljke 95 posto u roku od tri radna dana. U međunarodnom prometu s državama članicama EU propisana su mjerila samo za pošiljke najbrže kategorije tako da ih 85 posto mora biti uručeno u roku od tri radna dana, odnosno 97 posto u roku od pet radnih dana. Nadalje, ZPU-om je propisana i obveza HP-a da najkasnije do 1. travnja tekuće godine dostavi HAKOM-u Izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge za proteklu godinu, ali i kaznene odredbe u slučaju nedostavljanja predmetnog Izvješća, odnosno ako se ne osigura propisana kakvoća obavljanja univerzalne usluge.

HP je tijekom 2013. provodio kontinuirano mjerenje kakvoće prema propisanim normama te je HAKOM-u dostavio Izvješće o kakvoći univerzalne usluge za 2013. (dalje: Izvješće). Iz Izvješća je vidljivo kako je HP tijekom 2013. sudjelovao u više mjerenja pismovnih pošiljaka u međunarodnom prometu između kojeg je bilo i kontinuirano mjerenje kakvoće prijenosa prioritetnih test pismovnih pošiljaka s državama članicama EU. Navedeno mjerenje kakvoće, koje za većinu država članica EU provodi neovisni mjeritelj (tvrtka UNEX), pokazalo je kako nisu ispunjena propisana mjerila kakvoće obzirom da je u roku od D+3 preneseno 59,1 posto pošiljaka, odnosno da je u roku D+5 preneseno 88,2 posto pošiljaka. U odnosu na godinu ranije navedeni udjeli ostali su gotovo isti.

Mjerenje kakvoće univerzalne usluge u unutarnjem prometu provedeno je neovisnim i kontinuiranim mjerenjem prijenosa prioritetnih i neprioritetnih pismovnih pošiljaka. Rezultati mjerenja prema kojima je 85,2 posto prioritetnih pošiljaka preneseno u roku D+1, odnosno 95,8 posto u roku D+2, kao i da je 95,1 posto neprioritetnih pošiljaka preneseno u roku D+3, pokazuju kako su u 2013. po prvi put postignuta sva propisana mjerila kakvoće u unutarnjem prometu. Nadalje, HAKOM je putem vanjske revizorske kuće proveo reviziju Izvješća u 2012. kako bi provjerio usklađenost metodologije mjerenja sa zadanim normama, a time i točnosti te pouzdanosti dobivenih rezultata, ali i poduzimanja korektivnih mjera kako bi kakvoća univerzalne usluge bila u skladu sa ZPU-om. Tako je temeljem nalaza revizije poduzeto niz aktivnosti koje su za cilj imale poboljšanje sustava mjerenja kakvoće u 2013.

Tijekom 2013. provedeno je i mjerenje broja pritužbi i naknada štete prema kojemu je HP zaprimio ukupno 30.105 pritužbi korisnika na univerzalnu uslugu, od čega ih je oko 76 posto bilo u unutarnjem prometu. Od ukupnog broja zaprimljenih pritužbi HP je u zakonskom roku riješio njih 97 posto, pri čemu je za 9,4 posto utvrdio vlastitu odgovornost. Najveći dio pritužbi odnosio se na gubitak pošiljaka, odnosno prekoračenja roka prijenosa te oštećenje pošiljaka. Prema svemu navedenom može se reći kako je u 2013. došlo do poboljšanja, odnosno podizanja kakvoće obavljanja univerzalne usluge, što je najbolje vidljivo u unutarnjem prometu gdje je kakvoća prijenosa dostigla propisane granice.

### 3.2.4 Poštanska mreža davatelja univerzalne usluge

Poštanska mreža podrazumijeva sustav organizacije i svih vrsta sredstava međusobno povezanih u jedinstvenu tehničko-tehnološku cjelinu, koje davatelj univerzalne usluge koristi osobito za obavljanje ove usluge na cijelom području RH. Davatelj je obavezan uspostaviti, održavati i razvijati poštansku mrežu kako bi osigurao obavljanje univerzalne usluge na cijelom području RH na način propisan ZPU-

om i Pravilnikom. Pravilnikom je propisana gustoća mreže pristupnih točaka prema kojem mreža poštanskih ureda mora biti ustrojena tako da jedan poštanski ured posluje u prosjeku na površini najviše do 80 km<sup>2</sup> odnosno za najviše 6.000 stanovnika te da mora biti minimalno 700 redovitih poštanskih ureda.

HP je na kraju 2013. imao 1.018 poštanskih ureda što je više od propisanog minimuma. Tijekom 2013. HP je zatvorio ukupno 24 poštanska ureda. Devet ureda je zatvoreno 1. srpnja 2013. na graničnim prijelazima (na granici sa Slovenijom i Mađarskom) zbog ulaska RH u EU, kada je prestala potreba njihovog poslovanja, a vezano uz dogovor s Ministarstvom financija. Od preostalih 15 poštanskih ureda po jedan je zatvoren u Splitsko-dalmatinskoj, Osječko-baranjskoj, Virovitičko-podravskoj i Međimurskoj županiji, po dva ureda zatvorena su u Dubrovačko-neretvanskoj, Sisačko-moslavačkoj i Ličko-senjskoj županiji, dok ih je pet zatvoreno u Istarskoj županiji. Svi zatvoreni poštanski uredi bili su redoviti uredi, a HP je prilikom zatvaranja u potpunosti postupio sukladno odredbama Pravilnika te je za korisnike poštanskih usluga ostala osigurana minimalna razina kakvoće obavljanja univerzalne usluge sukladno propisanim kriterijima. Kako korisnici novim načinom organizacije poslovanja nisu dovedeni u nepovoljniji položaj u odnosu na prijašnju organizaciju, odnosno nije bila narušena propisana kakvoća obavljanja poštanskih usluga, HAKOM se suglasio s predloženim zatvaranjima poštanskih ureda.

Uslijed prilagodbe organizacijskim promjenama i usklađenju s Pravilnikom tijekom 2013., u nešto manje od 200 poštanskih ureda promijenjeno je radno vrijeme. Najviše promjena odnosilo se na skraćivanja radnog vremena pri čemu nije došlo do značajnijeg narušavanja kakvoće obavljanja univerzalne usluge.

### 3.2.5 Inspeksijski nadzor

Stupanjem na snagu novog ZPU-a poslovi inspeksijskog nadzora prelaze iz nadležnosti Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture (dalje: MPPI) u nadležnost HAKOM-a. Sukladno tome, 1. ožujka 2013. dvoje službenika MPPI, koji su obavljali poslove inspeksijskog nadzora, prešlo je raditi u HAKOM.

Tijekom 2013. ukupno je obavljeno sedam inspeksijskih nadzora nad davateljima poštanskih usluga. Jedan od nadzora obavljen je nad davateljem poštanskih usluga ZUM 2010 d.o.o. pri čemu je utvrđeno da navedeni davatelj više ne postoji na prijavljenoj adresi. S obzirom da s istim nije bilo moguće uspostaviti kontakt, predloženo je njegovo brisanje iz upisnika davatelja poštanskih usluga i s popisa davatelja poštanskih usluga, koji HAKOM objavljuje na svojim internetskim stranicama, istekom propisanog roka sukladno odredbama ZPU-a.

Nad davateljem poštanskih usluga CITY EX d.o.o. obavljeno je po službenoj dužnosti šest inspeksijskih nadzora. Predmet inspeksijskih nadzora bila je primjena odredaba ZPU-a i propisa donesenih na temelju ZPU-a, a kojima je propisana obveza računovodstvenog razdvajanja prihoda ostvarenih od zamjenskih poštanskih usluga i prihoda ostvarenih od poštanskih usluga koje obavlja na temelju prijave (ostale poštanske usluge) po vrstama usluga, uporaba žiga davatelja poštanskih usluga te rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga. Poštanski inspektor HAKOM-a donio je rješenje kojim davatelju poštanskih usluga CITY EX d.o.o. nalaže da započne s obavljanjem računovodstvenog razdvajanja na način da se mogu utvrditi prihodi ostvareni od zamjenskih poštanskih usluga odvojeno od prihoda ostvarenih od poštanskih usluga koje obavlja na temelju prijave, po vrstama usluga, radi usklađivanja obavljanja djelatnosti poštanskih usluga sukladno ZPU-u.

U neupravnim predmetima vezanim za postupke i poslove koji prema odredbama ZPU-a ulaze u nadležnost HAKOM-a, a koji su temeljem Aneks-a Sporazuma o prelasku službenika i nastavljanju obavljanja poslova sklopljenog između MPPI i HAKOM-a postali dokumentacija HAKOM-a, zaprimljene su tri presude od strane Prekršajnog suda u Zagrebu. U njima su u dva slučaja davatelj i u njima odgovorne osobe proglašene krivim (CITY EX d.o.o. i HP), a u jednom slučaju davatelj je oslobođen od optužbe (CITY EX d.o.o.).

### 3.2.6 Praćenje stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga

Sukladno ZPU-u, u nadležnosti HAKOM-a je i praćenje stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga te je HAKOM i u 2013. prikupljao statističke i druge podatke od davatelja poštanskih usluga. Podaci o tržištu prikupljeni su za svako pojedino tromjesečje te na godišnjoj razini, a obuhvat podataka usklađen je s novom podjelom usluga sukladno ZPU-u. Prikupljeni i obrađeni podaci koristili su se za praćenje i uvid u stanje i razvoj tržišta poštanskih usluga u RH, ali i za različite zahtjeve od strane europskih tijela radi praćenja i analize stanja na europskom tržištu poštanskih usluga (EUROSTAT, ERGP). HAKOM je na svojim internetskim stranicama redovito objavljivao tromjesečne pokazatelje o stanju na tržištu poštanskih usluga kao i pokazatelje za prethodnu godinu, a tromjesečni podaci dodatno su prezentirani javnosti i putem priopćenja u medijima. Na internetskim stranicama HAKOM je, također, redovito objavljivao te obnavljao popis davatelja poštanskih usluga.

## 4 ZAŠTITA KORISNIKA

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

### 4.1 Zaštita korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga

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

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

#### 4.1.1 Prigovori, pritužbe i sporovi korisnika

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

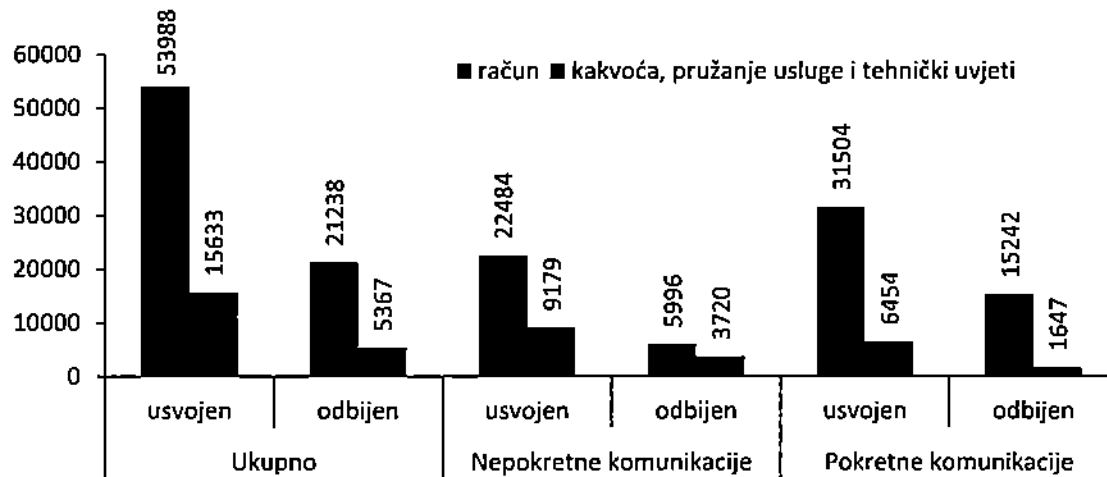
Ovakav način izvansudskog rješavanja sporova između korisnika i operatora pokazao se kao vrlo učinkovit način zaštite korisničkih prava jer traje znatno kraće od bilo kojeg sudskog postupka, a osim toga ne predstavlja trošak za korisnika.

#### Prigovori operatorima

Prigovori su, kako je spomenuto ranije, prvi stupanj rješavanja bilo kakve žalbe korisnika svojem operatoru. Slika 4.1. pokazuje ukupan broj prigovora koje su korisnici podnijeli operatorima mreža pokretnih i nepokretnih komunikacija, kao i odnos usvojenih i odbijenih prigovora.



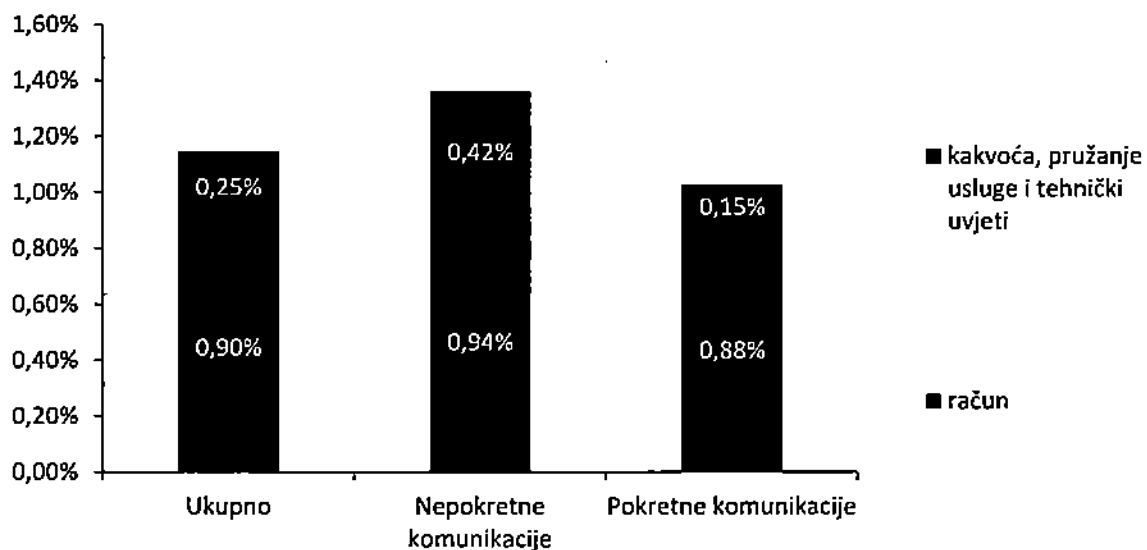
Slika 4.1. Broj usvojenih i odbijenih prigovora (I. stupanj)



Postotak u potpunosti usvojenih prigovora od strane operatora je prilično visok. Čak 72 posto svih prigovora korisnika je bilo usvojeno odmah u prvom stupnju postupka rješavanja žalbe korisnika. Postotak raste na gotovo 77 posto ako promatramo samo nepokretne komunikacije, a nešto je manji u pokretnim komunikacijama te iznosi 69 posto.

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

Slika 4.2. Udjel prigovora u broju osnovnih usluga

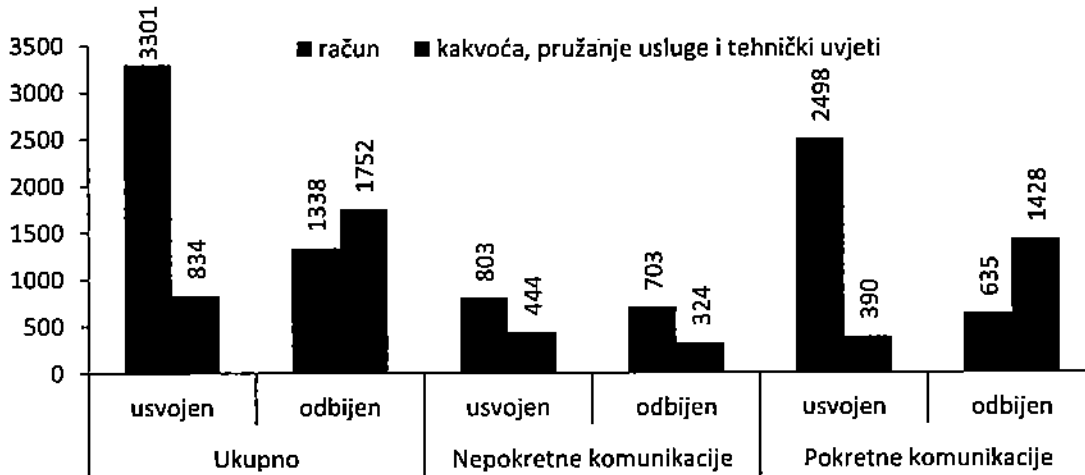


Iz prethodnih slika može se uočiti da u apsolutnom iznosu najviše ima prigovora korisnika usluga operatora mreža pokretnih komunikacija, ali i da je njihov udjel relativno najmanji, uzimajući u obzir i ukupan broj korisnika u pokretnim komunikacijama.

### Pritužbe operatorima

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

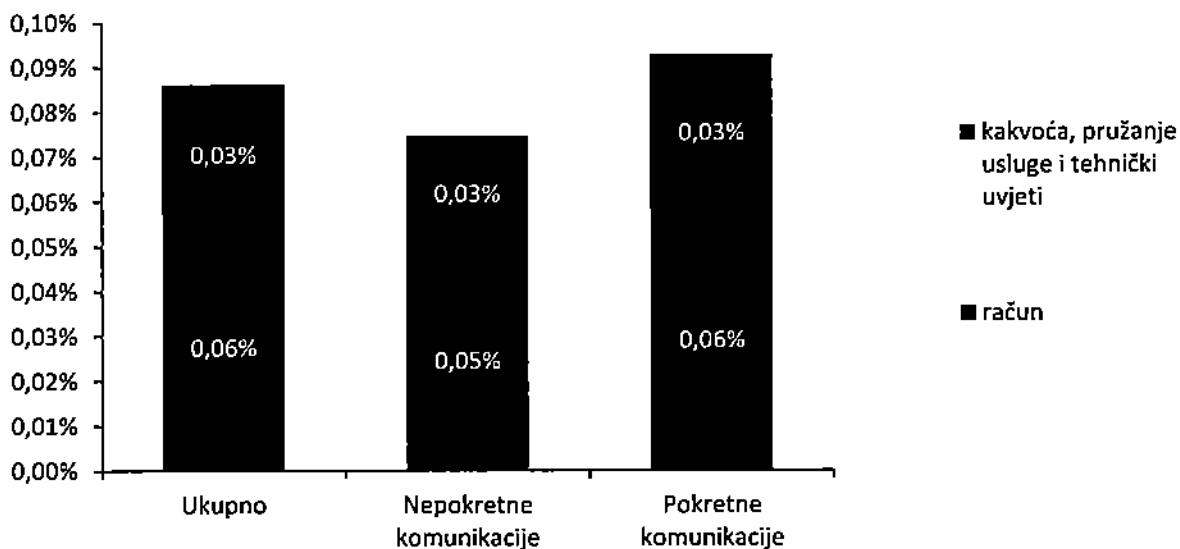
Slika 4.3. Broj usvojenih i odbijenih pritužbi (II. stupanj)



Korisnika koji nastavljaju sa žalbenim postupkom u drugom stupnju ima znatno manje, a postotak prihvaćenih pritužbi u II. stupnju pada u odnosu na postotak prihvaćenih prigovora u I. stupnju. Ovakva situacija je očekivana, udjel prihvaćenih pritužbi iznosi oko 57 posto.

Odnos pritužbi u ukupnom broju usluga prikazan je na slici 4.4. Uočljivo je da pritužbi ima manje od 0,1 posto svih usluga.

Slika 4.4. Udjel pritužbi u broju osnovnih usluga



### Sporovi pred HAKOM-om

Po ulaganju prigovora i pritužbe svojem operatoru korisnik ispunjava zakonski uvjet za pokretanje spora pred HAKOM-om - neovisnim regulatornim tijelom mjerodavnim ispitati korisnikovu žalbu. Spor čini treći i posljednji stupanj rješavanja korisnikove žalbe. Naime, ukoliko je korisnik u za to

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

**Tablica 4.1.** Analiza sporova rješanih na Povjerenstvu za zaštitu prava korisnika

Sporovi	Pozitivno	Negativno	Naknadno pozitivno <sup>17</sup>	Izvan roka, nepotpuna dokumentacija	Nenadležn ost	Odustajanje od spora
1696	306	589	377	220	188	16

Tablica 4.1. prikazuje analizu rješavanja zahtjeva za pokretanje sporova na sjednicama HAKOM-ovog povjerenstva za zaštitu prava korisnika. Vidljivo je da je odnos pozitivno i negativno riješenih sporova u korist korisnika gotovo 1:2. Ova činjenica ukazuje da operatori većinom donose ispravne odluke u postupcima ulaganja prigovora i pritužbi te da HAKOM samo u trećini slučajeva obvezuje operatora postupiti drugačije. Pohvalna je i činjenica da je čak 377 sporova riješeno pozitivno bez potrebe za donošenjem odluke. Naime, u samom postupku pri očitovanju na predmet, gdje je HAKOM ukazao na propust, operatori sami često mijenjaju prvobitno mišljenje i usvajaju žalbu korisnika te se postupak na zadovoljstvo korisnika brzo obustavlja rješenjem. Uočljiv je i podatak da je 220 sporova moralo biti odbačeno. 125 sporova zbog podnošenja zahtjeva izvan zakonskog roka, a 95 zbog nepotpune dokumentacije. Jedan od razloga za ovako izražen broj odbačenih sporova svakako je nedovoljno poznavanje propisa od strane korisnika, odnosno zakonski definiranih rokova u kojima se može podnijeti prigovor, pritužba ili zahtjev za pokretanje spora.

Analiza pokrenutih sporova po operatorima prikazana je u tablici 4.2. HT ima najveći udjel u sporovima, što je i očekivano s obzirom na najveću korisničku bazu, ali taj podatak nije dovoljno prikazati samostalno. Stoga je prikazan i udjel sporova prema korisničkoj bazi pojedinog operatora kao mjera učestalosti zahtjeva zaštite prava pri HAKOM-u. Vidljivo je da ona varira od jednog do pet korisnika na njih 10 000, ovisno o operatoru.

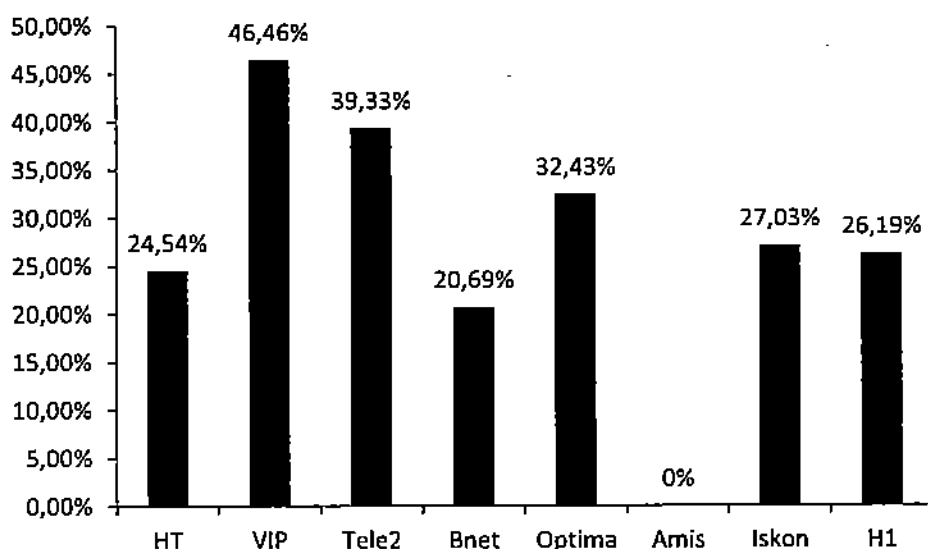
**Tablica 4.2.** Analiza pokrenutih sporova po operatorima

Operator	Broj sporova	Udjeli operatora u sporovima [%]	Udjel sporova u odnosu na broj korisnika [%]
HT	269	30,06	0,01
Tele2	239	26,70	0,03
VIP	198	22,12	0,01
Optima	74	8,27	0,04
H1	42	4,69	0,05
Iskon	37	4,13	0,04
Bnet	29	3,24	0,04
Amis	4	0,45	0,02
Ostali	3	0,34	-

<sup>17</sup> Sporovi riješeni pozitivno od strane operatora u procesu rješavanja spora, odnosno operator je u samom postupku uvažio žalbu korisnika prije obvezujuće odluke HAKOM-a.

Zanimljiva mjera kojom se može uspoređivati i ocjenjivati rad službi za prigovore i pritužbe korisnika operatora prikazana je na slici 4.5.

**Slika 4.5.** Udjeli različitih postupanja operatora i HAKOM-a u procesu rješavanja korisnikove žalbe



Već je spomenut podatak da u III. stupnju rješavanja korisnikove žalbe, odnosno u rješavanju spora, do HAKOM-a dolaze samo slučajevi koji su odbačeni od strane operatora kao neosnovani prigovori i pritužbe. Ukoliko su službe za korisnike operatora postupale jednako kako bi i HAKOM postupio u pojedinom slučaju, tada je i odluka HAKOM-a posljedično negativna za korisnika. Ipak, vidimo da je postotak negativnih odluka prosječno oko 66 posto, a kod ostalih 34 posto odluka HAKOM je zaključio kako operatori nisu bili u pravu i trebalo je drugačije postupiti prema korisniku.

Uspoređujući protekle godine vidljiv je blagi rast broja zahtjeva za rješavanje sporova, koji se stabilizirao nakon posljednjeg velikog usklađivanja ZEK-a s europskom pravnom stečevinom 2011.

**Tablica 4.3.** Struktura rješenja sporova na sjednicama Povjerenstva HAKOM-a po godinama

Struktura rješenja sporova	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.
Pozitivno	193	408	75	279	306
Naknadno pozitivno	98	185	285	407	589
Obustava postupka	62	171	380	502	393
Negativno	217	255	311	421	408
<b>Ukupno</b>	<b>570</b>	<b>1019</b>	<b>1051</b>	<b>1609</b>	<b>1696</b>

#### 4.1.2 Žalbe HAKOM-u

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

Stoga se u analizi žalbi koriste podaci svih korisničkih predmeta ili upita u HAKOM-ovom poslovnom sustavu e-žalbe. Osnovna podjela prikazana je u tablici 4.4. i predstavlja vrste žalbi upućene HAKOM-u kroz posljednjih 5 godina.

Tablica 4.4. Žalbe po vrsti

Vrsta žalbe	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.
Žalba na iznos računa	687	764	1129	1392	1217
Žalba na kakvoću usluge	111	124	138	224	229
Žalba na predodabir operatora	24	37	39	32	34
Žalba na prijenos broja	77	50	68	205	199
Žalba na poslovanje	31	36	71	383	475
Opći upiti korisnika			338	78	137
<b>Žalbe ukupno</b>	<b>930</b>	<b>1011</b>	<b>1783</b>	<b>2314</b>	<b>2291</b>

Ukupan broj žalbi u 2013. stabilizirao na oko 2300 slučajeva u kojima su se korisnici izravno obratili HAKOM-u. Broj žalbi na iznos računa je manji nekih 12,5 posto, a žalbi na poslovanje veći 25 posto u odnosu na godinu prije. Razlog povećanja žalbi na poslovanje u prvom redu je povećan broj slučajeva u kojima se korisnici žale na ugovor ili raskid ugovora s operatorom. Ovu pojavu možemo povezati s povećanim brojem prenesenih brojeva (slike 2.7 i 2.8) u 2013. kao posljedici novih, povoljnijih tarifa na tržištu, jer svaki preneseni broj znači i ugovor s novim operatorom. Ostale kategorije žalbi su usporedive s prethodnom godinom.

#### Žalbe na račune

Žalbe na izdane račune su najučestalija kategorija žalbi, ali njihov udjel u ukupnom broju konstantno opada te je u 2013. iznosio nešto preko 50 posto.

Tablica 4.5. Struktura i broj žalbi na račune

Vrsta prigovora	2009.	2010.	2011.	2012.	2013
Osnovne usluge <sup>18</sup>	216	391	684	1013	939
Ostala zaduženja <sup>19</sup>	20	15	29	38	45
Internetski promet	202	192	269	283	199
Usluge s posebnim tarifama	248	74	71	36	24
SMS usluge s posebnim tarifama	156	127	78	23	10
<b>Ukupno</b>	<b>687</b>	<b>764</b>	<b>1129</b>	<b>1392</b>	<b>1217</b>

Sve vrste žalbi na račune doživljavaju pad u odnosu na prethodnu godinu, osim onih u kojima se korisnici žale na izdane opomene, kamate i nedospjele uplate. Razlog padu svakako možemo pronaći u činjenici da su operatori usvojili praksu obavještanja korisnika o povećanoj potrošnji. Ulazak u EU

<sup>18</sup> Mjesečne naknade, tarife, paketi i ugovori.

<sup>19</sup> Opomene, kamate i nedospjele uplate.

i dosljedna primjena Uredbe o roamingu, koja propisuje i obveze o obavještanju korisnika o cijenama, smanjila je broj žalbi na račune za internet u romingu samo na njih 29.

#### Žalbe na kakvoću usluga

Tablica 4.6. Struktura i broj žalbi na kakvoću

Predmet žalbe	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.
Brzina pristupa internetu	1	4	11	22	18
Dostupnost	7	8	12	14	26
IPTV	44	2	36	7	20
PCM uređaji	20	53	23	32	21
Preopterećenost linije	3	16	1	3	2
Ostale tehničke smetnje	20	3	22	106	103
Šumovi, smetnje, preslušavanje i prekid signala	16	15	26	33	31
Ostalo o pružanju usluga	0	23	7	7	8
<b>Ukupno</b>	<b>111</b>	<b>124</b>	<b>138</b>	<b>224</b>	<b>229</b>

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

#### Analiza prigovora na postupanje operatora

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

Tablica 4.7. Žalbe na postupanje operatora

Vrsta žalbe	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.
Oglašavanje operatora	31	36	71	44	136
Predodabir operatora	24	37	39	32	32
Prenosivost broja	77	50	67	205	181

Prijenos broja je druga kategorija koja je nastavila trend iz 2012. godine. Razloga ima više - više korisnika mijenja operatora nego prije, a pri kašnjenju u prijenosu broja sada operatori plaćaju penale korisnicima. Iznos je 10 kuna za svaki sat zakašnjenja prijenosa broja u drugu mrežu.

#### 4.1.3 Preventivne aktivnosti u zaštiti korisnika

U cilju podizanja visoke razine zaštite korisnika HAKOM redovito provodi razne preventivne aktivnosti. Jedna od značajnijih aktivnosti koju je HAKOM započeo još u 2012., a nastavio u 2013., implementacija je informatičkog sustava pod nazivom „e-Tarife“.

Sustav e-Tarife korisnicima treba pružiti potrebne informacije o cijenama javnih komunikacijskih usluga, kao i njihovim izmjenama, bez kašnjenja u odnosu na ponudu na tržištu. U tu svrhu HAKOM će na svojim internetskim stranicama omogućiti krajnjim korisnicima usluga neovisnu procjenu troškova koji proizlaze iz cijena javnih komunikacijskih usluga. Dodatno će sustav e-Tarife omogućiti HAKOM-u da na jednostavan i transparentan način nadzire ponudu javnih komunikacijskih usluga operatora na tržištu, čime će se ostvariti dodatni poticaj razvoju tržišnog natjecanja i većoj transparentnosti cijena. Završetak i puštanje u rad sustava očekuje se u 2014.

U nastavku je pregled ostalih preventivnih aktivnosti kojima je HAKOM u 2013. djelovao na učinkovitost zaštite korisnika:

- kontrola te usuglašavanje općih akata operatora (općih uvjeta poslovanja i cjenovnih sustava) kojima se definira način njihovog poslovanja kao i posebne obveze vezane za zaštitu korisnika elektroničkih komunikacija; pregledani su, usuglašeni i odobreni opći uvjeti poslovanja s novim podzakonskim aktima
- istraženi su i provjereni svi zahtjevi za postojeće i nove cijene, pakete usluga i promotivne ponude operatora
- obrađeni su upiti operatora vezani za tumačenje propisa i stručna mišljenja
- obrađeni su upiti medija i udruga za zaštitu potrošača vezano uz promjene uvjeta korištenja tarifnih modela i zaštite korisnika
- edukacijom korisnika putem internetske stranice te kroz rubriku „Pitajte nas“; HAKOM je odgovorio na 850 postavljenih pitanja iz područja zaštite korisnika u najkraćem mogućem roku
- edukacijom korisnika putem facebook stranice: objavama prava korisnika i obveza operatora te odgovorima na upute korisnika
- izradom i distribucijom letaka za korisnike; 300000 letaka<sup>20</sup> s korisnim informacijama uloženo je u nacionalna izdanja dnevnih novina
- uveden je izravni telefonski kontakt sa HAKOM-ovim stručnjacima u uredovnom radnom vremenu radi dobivanja informacija vezano uz konkretne predmete, odnosno pomoć i upute što i kako učiniti vezano uz probleme koje su korisnici imali prilikom korištenja usluga
- na pitanja potrošača o korištenju usluga stručnjaci HAKOM-a daju savjete i upute o zaštiti kao i obavijesti o njihovim pravima te izravno odgovaraju u emisijama o zaštiti potrošača koje uključuju zaštitu korisnika: radijske emisije „Svi smo mi potrošači“ na Drugom programu HR-a, emisija „Se bum vas tužil“ na Radio Sljemenu, „Glas potrošača“ na Prvom programu HR-a i televizijske emisije „Što vas žulja“ i „Potrošački kod“
- aktivno sudjelovanje u radu ostalih državnih institucija na projektima koji se bave zaštitom korisnika/potrošača (Okrugli stol Ministarstva gospodarstva o zaštiti potrošača, sudjelovanje u radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača).

<sup>20</sup> letak je dostupan svim građanima u pdf formatu na <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=1504>

## 4.2 Zaštita korisnika poštanskih usluga

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

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

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

U 2013. godini HAKOM je zaprimio 46 zahtjeva za rješavanjem sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga. Od ukupnog broja zaprimljenih zahtjeva, 45 se odnosi na sporove s davateljem univerzalne usluge HP-om.

Temeljem podnesenih zahtjeva korisnika tijekom 2013. riješeno je ukupno 37 sporova, od kojih je 28 zaprimljeno u 2013., a 9 u 2012.

Od ukupnog broja riješenih sporova 14 je okončano rješenjem, na način da je jedan postupak obustavljen, dok je ostalih 13 zahtjeva odbačeno kao nedopušteno jer su ili podneseni od neovlaštenih osoba ili se nije radilo o obavljanju poštanskih usluga. U 23 provedena postupka donesene su odluke pa je tako 15 zahtjeva korisnika odbijeno kao neosnovano, 4 zahtjeva korisnika su usvojena u cijelosti, a 4 zahtjeva su djelomično usvojena. Na unutarnji promet odnosilo se 29 sporova, a na međunarodni 8.

Protiv odluka HAKOM-a u 2013. je pokrenut samo jedan upravni spor.

U odnosu na vrste prigovora, 10 zahtjeva se odnosilo na neobavljene ugovorene usluge, odnosno neobavljene usluge u cijelosti, od čega čak 8 vezano za preporučene pošiljke. Zbog gubitaka pošiljke pokrenuto je 5 sporova, 6 sporova se odnosi na prekoračenje rokova prijensa i uručenja, a 12 sporova je pokrenuto zbog oštećenja, odnosno umanjjenja sadržaja poštanske pošiljke.



### 4.3 Zaštita djece

HAKOM u okviru svoje nadležnosti aktivno sudjeluje u raznim aktivnosti vezanim za promicanje zaštite djece i sigurnije uporabe interneta i elektroničkih komunikacijskih usluga. U sklopu provođenja projekta „Dodjela brojeva za usluge od društvenog značaja u Republici Hrvatskoj“ HAKOM je u 2013. primarnom dodjelom dodijelio brojeve 116006 i 116000 za pozivni centar za žrtve zločina (eng.: „Victims of Crime“) i za pozivni centar za nestalu djecu (eng.: „Hotline for missing children“) u sklopu usklađenih europskih kratkih brojeva iz raspona 116XXX namijenjenih za usluge s posebnom socijalnom osjetljivošću. Pravo korištenja na razdoblje od 2 godine dodijeljeno je Udruzi za podršku žrtvama i svjedocima, dok je Centru za nestalu i zlostavljano djecu dodijeljeno pravo korištenja na razdoblje od 3 godine.

U cilju podizanja zaštite djece na internetu na višu razinu, HAKOM se kao strateški partner pridružio Centru za sigurniji Internet<sup>21</sup>. Uspostavom Centra za sigurniji Internet objedinile su se aktivnosti različitih institucija i organizacija koje se trenutno u Hrvatskoj bave problematikom zaštite djece na internetu iz različitih aspekata – psiholoških, pedagoških, računalnih, informacijskih, zakonodavnih i socioloških. Centar bi omogućavao korisnicima (djeci, roditeljima, učiteljima, nastavnicima i ostalim korisnicima interneta) da na jednom mjestu mogu pronaći informacije i edukativne materijale koji pokrivaju sve navedene aspekte sigurnosti djece na internetu, kao i da na jednom mjestu mogu prijaviti eventualnu povredu online sigurnosti djece. Dodatno bi Centar u suradnji sa svojim partnerima izrađivao informativni i edukativni materijal koji bi obuhvaćao teme o zaštiti osobnih podataka i privatnosti, online suradnju i komunikaciju, online učenje i istraživanje, sigurno pretraživanje interneta, stvaranja poznanstava, druženja s prijateljima i online zabava. Cilj Centra je i zalaganje za institucionalizirano uvođenje računalne i informacijske sigurnosti u obrazovnom sustavu, npr. kao dio nastavnog programa informatike za osnovne i srednje škole.

Jedan od važnijih ciljeva Centra je promoviranje računalne i informacijske sigurnosti i osvještavanje o važnosti sigurnog dječjeg online okruženja kao preduvjeta za zdrav i uspješan razvoj i odrastanje.

### 4.4 Pristup uslugama osoba s invaliditetom

Osim redovnih aktivnosti radi osiguranja pristupa uslugama osoba s invaliditetom, HAKOM je u sklopu programa razvoja i financiranja aplikacija u svrhu povećanja korištenja širokopojasnog pristupa internetu osobito vodio računa o aplikacijama za potrebe osoba s invaliditetom. U sklopu ovog programa nabavljene su sljedeće aplikacije:

- prilagođavanje internetskih stranica Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo (HZJZ) - cilj je da se internetske stranice HZJZ-a prilagode korištenju slijepim i slabovidnim osobama, a sve kako bi im se unaprijedila kvaliteta života. Prilagođavanje sadržaja se treba izvršiti u skladu s općeprihvaćenim standardima
- internetsko oglašavanje za osobe s invaliditetom - aplikacija zamišljena s ciljem uspostave besplatnog oglasnog prostora za osobe s invaliditetom, prvenstveno s područja posebne državne skrbi, brdsko planinskih područja i otoka, kako bi lakše plasirali svoje proizvode i usluge. Putem aplikacije namjerava se omogućiti i veće uključivanje osoba s invaliditetom u informatičko društvo te na taj način poticati samozapošljavanje
- projekt osobni terapeut - sustav za pomoć u sklopu zdravstvene skrbi. Cilj je osigurati alat za individualan pristup svakom pacijentu, a prednost sustava je omogućavanje provedbe

<sup>21</sup> Strateški partneri Centra za sigurniji Internet: Agencija za zaštitu osobnih podataka, Agencija za odgoj i obrazovanje, CARNet - Hrvatska akademska i istraživačka mreža, Ministarstvo socijalne politike i mladih, Ministarstvo unutarnjih poslova RH, Ministarstvo uprave RH, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta, OŠ Veliki Bukovec, Poliklinika za zaštitu djece grada Zagreba, Tehničko veleučilište u Zagrebu, Učenički dom Hrvatskoga radiše, Udruga "Suradnici u učenju", XV. gimnazija Zagreb

rehabilitacijskog programa i izvan specijaliziranih zdravstvenih institucija, primjerice u samim domovima pacijenata koji su opremljeni sustavom. Navedeni projekt omogućava kreiranje individualnih vježbi i treninga, osigurava njihove ispravne provedbe te pružanje mogućnosti analize izvršene terapije od strane terapeuta i samog pacijenta.

## 5 JAVNOST RADA

Obveza javnosti rada HAKOM-a definirana je u članku 14. ZEK-a te u drugim posebnim propisima, kao što je Zakon o pravu na pristup informacijama, Zakon o općem upravnom postupku i Zakon o javnoj nabavi.

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

Tijekom 2013. HAKOM je zadržao osnovnu strukturu svoje internetske stranice koja omogućava lako snalaženje i jasan pregled podataka, počevši od strateških dokumenata, kao što su godišnji planovi rada i izvješća, pa sve do detaljnih baza podataka u upisnicima i očevidnicima koje HAKOM vodi.

Stranica se redovito ažurira, a krajem godine je započet proces dodatne prilagodbe internetske stranice za korisnike kojima trebaju informacije o pravima potrošača i obvezama operatora.

Na internetskoj stranici redovito su objavljivani:

- a) sve donesene odluke i ostali upravni akti, te zaprimljene presude Upravnog suda i Visokog upravnog suda RH
- b) sukladno članku 22. ZEK-a provedeno je 39 javnih rasprava o propisima koje HAKOM donosi u okviru svojeg djelokruga i o prijedlozima regulatornih mjera
- c) provedene su javne konzultacije o važnim pitanjima koja nisu predmet formalnih postupaka, poput konzultacije o pitanju mrežne neutralnosti
- d) redovito su ažurirane i dostupne baze podataka o svim upisnicima i očevidnicima
- e) redovito su objavljivani statistički podaci o tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga.

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

Kao poseban oblik javnosti rada HAKOM odgovara na sve upite zaprimljene putem aplikacije „Pitajte nas“ na svojoj internetskoj stranici<sup>22</sup>. Tijekom 2013. tim načinom postavljeno je 1920 upita.

HAKOM je nastavio koristiti svoju Facebook stranicu<sup>23</sup> s ciljem informiranja korisnika i javnosti o pravima korisnika te aktivnostima koje HAKOM provodi.

Tijekom 2013. godine HAKOM je zaprimio 42 zahtjeva za pristup informacijama temeljem Zakona o pravu na pristup informacijama. Svi zahtjevi su riješeni u roku. Također, Uredu za udruge Vlade RH dostavljeni su podaci o provedenim javnim raspravama u svrhu izrade izvješća o provedenim savjetovanjima sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata u 2013.

<sup>22</sup> <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=59>

<sup>23</sup> <http://www.facebook.com/HAKOM>

## 6 SUDSKI POSTUPCI

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

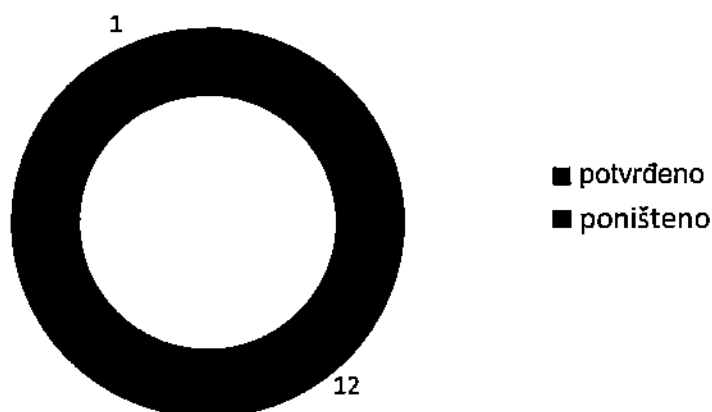
### *Upravni sporovi*

Prema odredbama ZEK-a sve odluke HAKOM-a su konačne u upravnom postupku i protiv njih nije dopuštena žalba, a mogu se osporavati tužbom u upravnom sporu pred Visokim upravnim sudom RH.

Međutim, tijekom 2013. izmjenama i dopunama ZEK-a došlo je do promjene u jednom dijelu nadležnosti vezane za rješavanje upravnih sporova. Izmjenama je predviđeno da se iznimno protiv odluka HAKOM-a u sporovima između krajnjih korisnika usluga i operatora može pokrenuti upravni spor pred mjesnim nadležnim upravnim sudom.

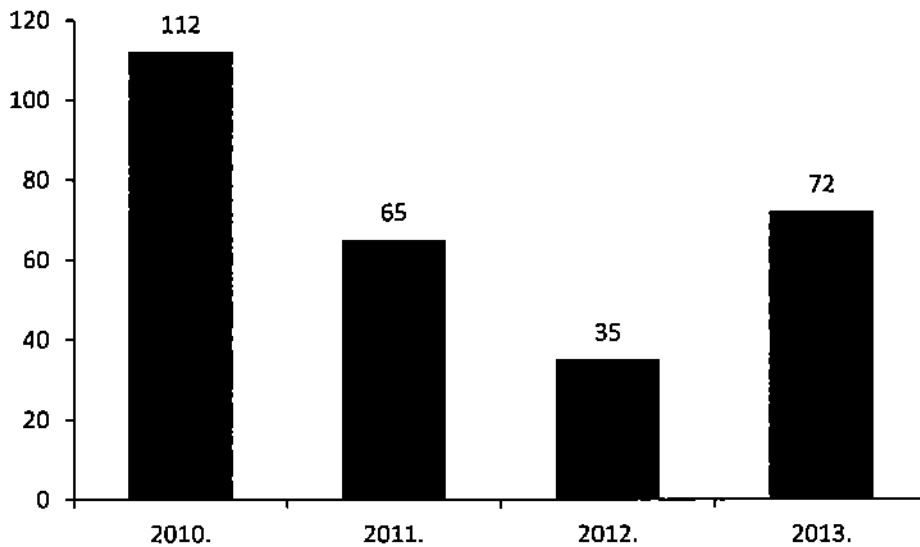
U 2013. protiv odluka HAKOM-a podnesene su ukupno 72 upravne tužbe. Visoki upravni sud donio je 13 presuda u upravnim sporovima pokrenutim protiv odluka HAKOM-a. Potvrđeno je 12 odluka HAKOM-a, a poništena 1.

Slika 6.1. Rezultat presuda Visokog upravnog suda



Na kraju 2013. pred Visokim upravnim sudom RH vode se 72 spora protiv rješenja HAKOM-a. U odnosu na 2012. primijećen je gotovo dvostruki porast broja podnesenih upravnih tužbi protiv odluka HAKOM-a. Međutim, u usporedbi s 2012. godinom, Visoki upravni sud donio je bitno manje presuda, što je posljedica primjene izmjena i dopuna ZEK-a čije su odredbe usporile rad suda.

Slika 6.2. Broj podnesenih upravnih tužbi

**Prekršajni postupci**

Sukladno svojim zakonskim ovlastima HAKOM je tijekom 2013. izdao 8 prekršajnih naloga te podnio 7 optužnih prijedloga.

Sveukupno, uključujući i prijašnje godine, HAKOM trenutno ima svega 11 prekršajnih postupaka koji se nalaze u prvostupanjskim postupcima pred nadležnim prekršajnim sudovima.

Tijekom 2013. nije donesena ni jedna presuda.

U svezi s pokrenutim prekršajnim postupcima prijašnjih godina, od 5 pravomoćnih presuda, sve su riješene u korist HAKOM-a.

**Ovršni i ostali postupci**

U 2013. podnesen je 61 ovršni prijedlog protiv raznih trgovačkih društava, a ukupno je utuženo 13.607.676 kuna.

Konačno, računajući i prethodne godine, HAKOM trenutno ima 253 otvorenih ovršnih i parničnih postupaka.

## 7 SURADNJA

### 7.1 Međunarodna suradnja

#### Europska Unija (Europska komisija, Vijeće)

Tijekom godine HAKOM je pratio rad radne skupine za ocjenjivanje sukladnosti telekomunikacijske opreme i nadzor tržišta (Telecommunications Conformity Assessment and Market Surveillance Committee - TCAM). Radna skupina raspravlja o sukladnosti RiTT opreme stavljene na tržište EU kao i o koordinaciji nadzora nad stavljanjem na tržište i uporabu RiTT opreme. Na sastanku sudjeluju predstavnici nacionalnih regulatora zemalja članica EU te predstavnici industrije i drugih međunarodnih organizacija (ETSI, CENELEC, R&TTE CA). Sudjelovanje u radu radne skupine važno je radi sustavnog praćenja svih novosti te aktivnog sudjelovanja u međunarodnim kampanjama nadzora tržišta vezanog uz uporabu RiTT opreme.

U organizaciji HAKOM-a i Europske komisije za razmjenu informacija (TAIEX) u Zagrebu je 13. i 14. svibnja 2013. održana dvodnevna radionica pod nazivom „Modeli ulaganja u infrastrukturu za širokopolasni pristup“. Cilj radionice bio je prikupiti i prenijeti iskustva država članica EU u primjeni različitih modela ulaganja u širokopolasnu infrastrukturu na lokalnoj i područnoj (regionalnoj) razini koristeći i financiranje iz dostupnih EU fondova. Više o ovoj radionici može se pronaći u poglavlju 8.5 EU fondovi. Cullen Forum o tržištu elektroničkih komunikacija održan je 30. i 31. listopada 2013. u Budvi, Crna Gora. Forum predstavlja projekt EK o praćenju podataka o razvoju tržišta elektroničkih komunikacija i informacijskog društva u zemljama kandidatima i potencijalnim kandidatima za članstvo u EU te RH kao državi pristupnici. Kako je RH sada punopravna članica EU, ovo je bio posljednji sastanak na kojem je sudjelovala.

Od srpnja 2013. HAKOM u Skupini na visokoj razini za upravljanje internetom (HLIG (High Level Group for Internet Governance) predstavlja RH u koordinaciji europskih stavova i akcija oko upravljanja internetom.

#### BEREC

U sklopu BEREC-a, organizacije europskih regulatornih tijela za područje elektroničkih komunikacija, HAKOM je, nakon ulaska RH u EU, započeo svoj rad u statusu aktivnog člana, što znači da je HAKOM počeo sudjelovati u procesu glasovanja o svim odlukama koje BEREC donosi na plenarnim sjednicama koje se održavaju četiri puta godišnje. Do ulaska RH u EU HAKOM je u BEREC-u imao status promatrača.

Na zadnjoj plenarnoj sjednici u 2013., koja je održana u prosincu, HAKOM je izabran za potpredsjednika BEREC-a. Regulatorna tijela svih država članica EU pri izboru su prepoznala proaktivnost, stručnost i viziju pokazanu u procesu liberalizacije hrvatskog tržišta elektroničkih komunikacija, lidersku ulogu u regiji te značajan doprinos stručnjaka HAKOM-a u radu BEREC-a. Konkretno, stručnjaci HAKOM-a su sudjelovali na izradi Smjernica o međunarodnom roamingu koje će građanima unutar EU zemalja omogućiti još jeftinije korištenje usluga.

Izbor HAKOM-ovog predstavnika na mjesto potpredsjednika, ni nepunih pola godine od punopravnog članstva u BEREC-u će, između ostalog, RH omogućiti još aktivnije sudjelovanje u stvaranju uvjeta za uspostavu jedinstvenog europskog tržišta elektroničkih komunikacija. Pri stvaranju tih uvjeta HAKOM će voditi računa da sačuva te dalje razvija uvjete na hrvatskom tržištu postignute liberalizacijom tržišta elektroničkih komunikacija.

#### ITU

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

Na poziv Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) i Ministarstva komunikacija i informacijske tehnologije Azerbajdžana, predstavnici HAKOM-a sudjelovali su na svjetskoj konferenciji posvećenoj suradnji u području sigurnosti digitalnih podataka (Global Cybersecurity Cooperation: Challenges and Visions), koja je održana u Bakuu 2. i 3. prosinca 2013. Konferencija je okupila brojne ministre i visoke predstavnike državnih institucija sa svih kontinenata, a organizatori su, pored ITU-a i Vlade Azerbajdžana, još i Svjetska banka, Svjetski ekonomski forum, Europski parlament te Interpol.

## CEPT

Međunarodnu suradnju i sudjelovanje u radu međunarodnih institucija iz područja radiokomunikacija obilježilo je aktivno sudjelovanje u radu Odbora za elektroničke komunikacije („Electronic Communications Committee – ECC“) koji je krovno tijelo koje razvija zajedničke strategije i regulaciju u elektroničkim komunikacijama i usklađuje uporabu RF spektra za Europu. U okviru ECC u 2013. godini je pokrenuto nekoliko novih radnih skupina od kojih su za RH od posebnog interesa CPG-15 i TG6.

U sklopu priprema za predstojeću Svjetsku radiokomunikacijsku konferenciju WRC-15 koja će se 2015. godine održati u Ženevi, ECC je pokrenuo radnu skupinu CPG-15 (Conference Preparatory Group-15). CPG-15 se bavi pripremom i usklađivanjem europskih stavova vezanih uz namjenu RF spektra za WRC-15. Na WRC-u se određuje globalna i regionalna namjena RF spektra, a time i smjernice buduće uporabe određenih tehnologija. Usuglašavanje zajedničkih stavova CEPT administracija osigurava čvršći nastup na globalnoj razini i zaštitu interesa europskih zemalja. Stoga se HAKOM uključio u rad ove radne skupine te, u razdoblju od 23. do 26. rujna 2013., u Zagrebu organizirao održavanje 3. sastanka CPG-15. Sastanku je prisustvovalo 110 predstavnika regulatora iz CEPT skupine administracija, regionalnih organizacija (CITEL, RRC), ITU-a, industrije i drugih međunarodnih organizacija (NATO, EBU, ESA, IARU).

U okviru CPG-15 djeluju i 4 posebna projektna tima od kojih za RH najveći značaj ima projektni tim D (Project team D – PTD). PTD je zadužen za dodjelu dodatnog spektra za mobilne komunikacije (IMT, širokopolasni pristup internetu) te dodjelu frekvencijskog područja 700 MHz za mobilnu službu u Regiji 1 odnosno tzv. „drugu digitalnu dividendu“. Kako razvoj mobilnih tehnologija ima najznačajniji utjecaj na razvoj tržišta elektroničkih komunikacija, HAKOM aktivno sudjeluje u radu ovog projektnog tima.

ECC je u lipnju 2013. godine osnovao radnu skupinu TG6 (Long Term Vision UHF) s ciljem istraživanja budućnosti uporabe UHF frekvencijskog pojasa, s posebnim naglaskom na pojas 470-694 MHz. Radna skupina TG6 zadužena je za identifikaciju razvojnih scenarija vezanih uz dugoročni razvoj ovog ključnog dijela spektra. Pri tome mora uzeti u obzir tehničke i regulatorne zahtjeve, kao i ekonomsku, socijalnu i kulturološku problematiku vezanu uz ovaj dio spektra. Istraživanje TG6 usmjereno je na izradu okvira najučinkovitije buduće upotrebe RF spektra te je stoga iznimno bitno za HAKOM.

HAKOM je tijekom 2013. godine sudjelovao u radu ECC radne skupine za upravljanje frekvencijskim spektrom „Working Group Frequency Management – WGFM“. Cilj sudjelovanja u radu navedene grupe je kontinuirano praćenje razvoja uporabe RF spektra te usklađivanje uporabe RF spektra u RH s međunarodnom uporabom na razini CEPT-a.

Također, nastavljeno je sudjelovanje u radu radne skupine WGSE (Working Group Spectrum Engineering) unutar ECC-a. Glavni zadaci WGSE-a su razvoj smjernica za uporabu i usklađivanje spektra te provođenje studija kompatibilnosti između različitih radiokomunikacijskih servisa unutar istog ili različitog frekvencijskog pojasa, kao tehničke podloge za izradu europskih izvješća, odluka i preporuka. U protekloj godini posebno su se pratila izvješća radne skupine SE19 o nepokretnim mrežama, SRD/MG (Short Range Devices / Maintenance Group) za uređaje kratkog dometa te ECC PT1 i SE7 o mrežama pokretnih komunikacija.

Projektni tim PT1 bavi se tematikom povezanom s IMT (International Mobile Telecommunications) tehnologija kroz cjelokupni RF spektar. Posebna pozornost je obraćena na moguću buduću uporabu

druge digitalne dividende (694-790 MHz), koja se trenutno u većini EU zemalja koristi za radiodifuziju, te je HAKOM u 2013. intenzivno pratio rad ove skupine. Sve moguće prenamjene ovog dijela spektra zahtijevat će temeljito dugoročno planiranje i međunarodnu suradnju, kako bi se prelazak između tehnologija što je moguće više ublažio. PT1 se također bavi problematikom uporabe mreža pokretnih komunikacija na zrakoplovima i plovilima te međunarodnim usklađivanju istih.

HAKOM je u 2013. sudjelovao i u radu radne skupine za uređaje kratkog dometa (SRD), koji se masovno proizvode i koriste RF spektar bez izdavanja pojedinačne dozvole (alarmi, medicinski implantati, RFID, transportni sustavi i komunikacijska oprema poput WiFi-a). Interes industrije za SRD frekvencijske pojaseve je golem i potrebno je u što više zemalja imati usklađenu uporabu tih dijelova RF spektra. Procjenjuje se da se godišnje u EU proda nekoliko milijuna SRD uređaja.

## Ostalo

Djelatnici HAKOM-a sudjelovali su, kao autori radova, predavači ili panelisti, i na brojnim drugim međunarodnim skupovima. Tijekom 2013. ukupno 38 predstavnika HAKOM-a aktivno je sudjelovalo na stručnim i znanstvenim skupovima te radnim grupama. Objavljeno je ukupno 45 radova i prezentacija na znanstvenim konferencijama, stručnim skupovima i drugim događanjima te jedan stručni rad u znanstveno-stručnom časopisu Telekomunikacije.

Treći sastanak Regionalne radne skupine država središnje i jugoistočne Europe održan je u Bukureštu (Rumunjska) 9. svibnja 2013. Sastanku su prisustvovali predstavnici jedanaest država iz regije, uključujući i Hrvatsku. Na skupu se govorilo o uporabi i usklađivanju digitalne dividende za mreže pokretnih komunikacija, a hrvatski su predstavnici s okupljenima podijelili svoja iskustva u uvođenju digitalne televizije i oslobađanju frekvencijskog spektra za digitalnu dividendu.

Na međunarodnom simpoziju ELMAR 2013 (Electronics in Marine) HAKOM je organizirao posebnu sesiju o upravljanju RF spektrom na kojoj su prezentirani radovi iz područja radiokomunikacija i radiodifuzije. Sesija pod naslovom Spectrum Engineering organizirana je s ciljem promoviranja važnosti učinkovitog upravljanja RF spektrom, kao ograničenim prirodnim dobrom RH, te povezivanja akademske zajednice i industrije u područja elektroničkih komunikacija. Na sesiji je prezentirano nekoliko radova kojima su autori zaposlenici HAKOM-a. Radovi su rezultat aktivnog sudjelovanja stručnjaka HAKOM-a u radu međunarodnih radnih skupina (prvenstveno unutar CEPT-a) te stručnih analiza i mjerenja koja se redovito provode u svrhu zaštite radiokomunikacijskih sustava i osiguravanja učinkovite uporabe RF spektra.

HAKOM je sudjelovao i na međunarodnom simpoziju ConTEL 2013 (International Conference on Telecommunications) kao suorganizator radionice o regulatornim izazovima na tržištu elektroničkih komunikacija. Radionica se sastojala od dva dijela, u kojima se raspravljalo o ekonomskim i pravnim pitanjima digitalne agende te „on-line“ alatima i M2M izazovima. Također se bavila temama zaštite korisničkih podataka u elektroničkim komunikacijama, čimbenicima koji utječu na razvoj širokopojasnog pristupa u ruralnim područjima, državnim potporama za razvoj NGN mreža, elektroničkog izdavanja dozvola (e-licenciranje), uporabe HAKOMETra za povećanje razvidnosti (transparentnosti) u kontekstu mrežne neutralnosti i M2M usluga kao rastućeg tržišta i posljedica na postojeći regulatorni okvir. Dio prezentacija rezultat je multidisciplinarnog istraživačkog projekta Pogled u budućnost kojim se već treću godinu nastavlja uspješna suradnja HAKOM-a i hrvatskih sveučilišta.

U sklopu 36. Međunarodnog skupa MIPRO 2013., održanog od 20. do 24. svibnja 2013. u Opatiji u organizaciji Ministarstva uprave RH, održana je cjelodnevna radionica Digital Agenda Going Local, na kojoj je promovirana inicijativa EK Digital Agenda for Europe. Riječ je o jednoj od sedam ključnih inicijativa predviđenih Strategijom Europa 2020 koja ima za cilj potaknuti i omogućiti primjenu digitalne tehnologije, kako u svakodnevnom životu tako i u poslovanju tvrtki. Konferencija je sadržajno podijeljena u dva modula: Smjernice EK i razvoj širokopojasnog pristupa u RH i Korisnost



informatičko-komunikacijskih tehnologija za društvo te okrugli stol na temu „Što Hrvatska donosi u EU i što može očekivati od članstva EU u području informatičko-komunikacijske tehnologije?“

Međunarodna konferencija pod naslovom „Europeanization of public administration and policy: sharing values, norms and practices“ u organizaciji međunarodne udruge političkih znanosti (International Political Science Association, ISPA) održana je u Dubrovniku od 4. do 7. travnja 2013. Cilj konferencije bio je okupiti i povezati stručnjake koji će raspravljati i razmijeniti iskustva i nova saznanja vezana za trenutne trendove i razvoj javne uprave u širem okviru europskih integracijskih procesa. Na konferenciji je posebno bilo govora o različitim temama vezanim za razvoj europskih integracija te reformi javne uprave i procedura.

Deseta međunarodna konferencija o optičkim tehnologijama, Fiber Week, održana je u Supetru (otok Brač) od 23. do 25. travnja 2013. Fiber Week je vodeća konferencija o najnovijim istraživanjima, razvoju i implementaciji optičkih tehnologija.

Peti međunarodni znanstveni simpozij EUROCON 2013 održan je na Fakultetu elektrotehnike i računarstva (FER) u Zagrebu od 1. do 4. srpnja 2013. EUROCON je jedna od vodećih svjetskih znanstvenih konferencija iz područja energetike, informatičkih i komunikacijskih tehnologija te elektronike, koju organizira upravo najveća svjetska inženjerska udruga IEEE. Na konferenciji je prezentirano 330 znanstvenih i stručnih radova, održano je 12 pozvanih predavanja, četiri panel rasprave i dvije posebne sekcije.

21. međunarodni simpozij SoftCOM 2013 održan je u Splitu i Primoštenu od 18. do 20. rujna 2013. SoftCOM je međunarodna znanstvena konferencija o softveru, telekomunikacijama i računalnim mrežama, čiji je organizator Sveučilište u Splitu i Fakultet elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu, uz tehničko pokroviteljstvo Instituta inženjera elektrotehnike i elektronike (IEEE – Institute of Electrical and Electronics Engineers). Na konferenciji su se okupili znanstvenici i stručnjaci iz cijelog svijeta koji su predstavili svoje znanstvene radove, s izvornim rezultatima u svim područjima komunikacijskog softvera, usluga i aplikacija, telekomunikacija i računalnih mreža.

U sklopu 20. jubilarnog INFOFESTA u Budvi od 30. rujna do 1. listopada održana je međunarodna konferencija pod nazivom „Regulatorna djelatnost u sektoru elektronskih komunikacija“. Organizatori ovogodišnje konferencije bili su Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Crne Gore (EKIP) i ITU. Konferenciji, koja se bavila zaštitom korisnika javnih komunikacijskih usluga, prisustvovali su predstavnici HAKOM-a i drugih regulatornih agencija, ministarstava, operatora elektroničkih komunikacija, kao i predstavnici i eksperti iz međunarodnih organizacija u čijoj nadležnosti su regulacija i politika razvoja elektroničkih komunikacija.

31. simpozij o novim tehnologijama u poštanskom i telekomunikacijskom prometu PosTel 2013 održao se na Saobraćajnom fakultetu u Beogradu, Srbija, 3. i 4. prosinca 2013. Simpozij je okupio oko 400 sudionika, renomiranih stručnjaka iz Republike Srbije i zemalja regije. Simpozij je bio podijeljen na tri cjeline (Management procesa u poštanskom i telekomunikacijskom prometu, Poštanski promet - mreže i usluge/servisi te Telekomunikacijski promet - mreže i usluge/servisi) u okviru kojih je održano 41 izlaganje stručnjaka iz poštanskog i telekomunikacijskog prometa te ekonomskog i pravnog područja. U sklopu simpozija održan je i okrugli stol o zaštiti potrošača u poštanskom i telekomunikacijskom prometu.

26. međunarodni elektrotehnički simpozij o novim tehnologijama te izložba Dani Josipa Lončara, u organizaciji Elektrotehničkog društva Zagreb (EDZ), održan je od 5. do 8. svibnja 2013. u Šibeniku. EDZ je društvo osnovano u cilju promicanja, razvitka i unapređenja elektrotehničke struke u gradu Zagrebu, sa svrhom okupljanja stručnjaka iz područja elektrotehnike, promicanju novih saznanja te razvitka i unapređivanja elektrotehnike, a ovaj simpozij samo je jedna od brojnih aktivnosti Društva. Rad simpozija odvijao se u okviru 13 sekcija i uvodnog predavanja, na kojima su predstavljena ukupno 83 rada, a održani su i okrugli stolovi te izložba o aktualnim temama iz područja elektrotehnike.

27. međunarodno savjetovanje „Planiranje i projektiranje“ održano je u Zagrebu od 6. do 9. studenog 2013., u organizaciji EDZ i pod pokroviteljstvom Hrvatskog zavoda za norme. Cilj savjetovanja bio je upoznavanje polaznika s hrvatskim normama te usklađivanjem propisa RH i direktiva EU. Projektanti i drugi sudionici savjetovanja informirani su o obvezama i specifičnostima kao i osnovnim problemima pri izradi projekata iz područja građenja, elektroenergetskih postrojenja, industrijskih postrojenja, električnih mreža, komunikacijske infrastrukture, svjetlovodnih instalacija, elektromotornih pogona, NN električnih instalacija, električne rasvjete, postrojenja ugroženih eksplozivnom atmosferom, zaštite od požara, utjecaja na okoliš pri gradnji mini HE, tehničke zaštite, korištenja i održavanja električnih instalacija i dr.

## 7.2 Tuzemna suradnja

Tijekom 2013. HAKOM je svakodnevno surađivao s dionicima tržišta elektroničkih komunikacija i pošte kroz rješavanje njihovih zahtjeva, održavanjem javnih rasprava o odlukama bitnim za razvoj tržišta, zajedničkih sastanaka, radnih grupa, i seminara.

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

- MMPI-om
- MPUG-om
- Ministarstvom vanjskih poslova i europskih integracija
- Ministarstvom obrane
- Ministarstvom kulture
- Ministarstvom gospodarstva - Državni inspektorat
- Ministarstvom uprave
- AEM-om
- AZTN-om
- Središnjim državnim uredom za razvojnu strategiju i koordinaciju fondova EU
- Središnjom agencijom za financiranje i ugovaranje programa i projekata EU (SAFU)
- Hrvatskim zavodom za norme
- Državnim zavodom za statistiku.

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

Tijekom 2013. djelatnici HAKOM-a su aktivno sudjelovali na više stručnih skupova kroz sudjelovanje na okruglim stolovima i radionicama te prezentiranjem svojih aktivnosti. Pored toga treba istaknuti suradnju sa sveučilištima, posebno s FER-om, kao i EDZ-om i Hrvatskom komorom inženjera elektrotehnike.

Između ostalih, djelatnici HAKOM-a aktivno su sudjelovali na stručnim skupovima KOM 2013 (Konferencija o elektroničkim komunikacijskim tehnologijama i normama u informatici), Danima ovlaštenih inženjera elektrotehnike, Simpoziju ovlaštenih inženjera geodezije, Danima elektroničkih medija te Telekom Areni. Osim toga, treba izdvojiti i sudjelovanje djelatnika HAKOM-a na regionalnom skupu *GDi Solution User Forum Spring 2013*, na kojem se posebno govorilo o važnosti registara za elektroničke komunikacije za reguliranje tržišta u RH te o implementaciji GDi rješenja u HAKOM-u.

HAKOM je suorganizirao i sudjelovao na 6. Danima elektroničkih medija, 19. danima radija, 6. danima televizija i 6. danima interneta. Dani elektroničkih medija su tradicionalna konferencija koja se bavi aktualnim temama nakladnika elektroničkih medija te omogućava nakladnicima komunikaciju s regulatorima i predstavnicima uprave. U programu konferencije predavanja su održali HAKOM-ovi stručnjaci iz područja frekvencijskog planiranja na temu međunarodnog usklađivanja radijskih postaja prema ženevskim sporazumima GE84 i GE06, te na temu lokalnih televizija u hrvatskom i međunarodnom frekvencijskom planu.

Uloga HAKOM-a u zaštiti korisnika i djece osobito je važna i prepoznata. Nadležnost i aktivnosti HAKOM-a prezentirane su, između ostalih, na CARNet-ovoj korisničkoj konferenciji (CUC 2013) te konferenciji pod nazivom "116 brojevi u funkciji zaštite djece u RH" održanoj povodom Svjetskog dana prevencije zlostavljanja djece.

## 8 HAKOM

### 8.1 Program potpora

Tijekom 2013. nastavljeno je s aktivnostima dodjele državnih potpora za brzi razvoj širokopojasnih mreža na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima (dalje: potpore). Aktivnosti se provode prema HAKOM-ovom Programu razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima (2011.) te sukladno mjeri 4 *Provedbenog programa Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2012. do 2013. godine*<sup>24</sup>. Širokopojasni ekosustav obuhvaća cijeli lanac širokopojasnog pristupa internetu, a što uključuje infrastrukturu koja omogućuje širokopojasni pristup, aplikacije odnosno usluge bazirane na širokopojasnosti te potrebnu opremu za realizaciju usluga i korištenja pristupa internetu. Program potpora podijeljen je na tri projekta: pristup, oprema i usluge.

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

#### Pristup

U prvoj polovici 2013., na osnovu ugovora o dodjeli državnih potpore iz prvog kruga natječaja, provedena je kontrola izgrađene infrastrukture za ciljane korisnike s područja Ličko-senjske, Osječko-baranjske i Primorsko-goranske županije te izvršena isplata državnih potpora u ukupnom iznosu od 10.053.279,96 kuna HT-u.

Proveden je drugi krug natječaja za dodjelu državnih potpora, objavljenog u prosincu 2012., te je obavljeno ugovaranje dodjele potpora u srpnju 2013. Za područje Šibensko-kninske, Vukovarsko-srijemske i Zadarske županije dodijeljen je iznos od 6.038.072,31 kuna tvrtki VIPnet d.o.o. Za područje Požeško-slavonske i Splitsko-dalmatinske županije dodijeljen je iznos od 7.403.848,39 kuna HT-u. Za područje Virovitičko-podravске županije dodijeljen je iznos od 1.285.039,83 kuna tvrtki Pro-ping d.o.o. Do kraja 2013. izvršena je kontrola i isplata dijela ugovorenih državnih potpora iz drugog kruga i to u ukupnom iznosu od 5.087.812,66 kuna, a preostali iznos će biti isplaćen nakon kontrole ispunjenosti uvjeta za isplatu tijekom 2014.

**Tablica 8.1. Ugovoreni iznosi državne potpore za izgradnju širokopojasne infrastrukture**

Ponuditelj	Županija	Ugovoreni iznos (Kn)
VIPnet d.o.o.	Bjelovarsko-bilogorsku	1.865.270,59
	Dubrovačko-neretvansku	529.652,80
	Krapinsko-zagorsku	169.128,71
	Sisačko-moslavačku	1.385.189,77
	Šibensko-kninsku	842.523,08
	Vukovarsko-srijemsku	1.000.300,14
	Zadarsku	4.195.249,09
Hrvatski Telekom d.d.	Požeško-slavonsku	972.412,11
	Splitsko-dalmatinsku	6.431.436,28
Pro-Ping d.o.o.	Virovitičko-podravsku	1.285.039,83
<b>Sveukupno:</b>		<b>18.676.202,40 kn</b>

Početkom kolovoza 2013. raspisan je treći krug natječaja te je krajem prosinca potpisan ugovor o dodjeli državnih potpora za izgradnju infrastrukture širokopojasnih mreža na područjima od posebne

<sup>24</sup> <http://www.mppi.hr/UserDocImages/VRH-Provedbeni-program-BB-strategija2011.pdf>

državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima za Bjelovarsko-bilogorsku, Dubrovačko-neretvansku, Krapinsko-zagorsku i Sisačko-moslavačku županiju u ukupnom iznosu od 3.949.241,87 kuna s tvrtkom VIPnet d.o.o.

Slika 8.1. prikazuje područja, odnosno županije, za koja su državne potpore prema HAKOM-ovom Programu dodijeljena tijekom 2013. kao i u prijašnjem razdoblju.

**Slika 8.1. Područja dodijeljenih državnih potpora**



#### Usluge (aplikacije)

Sukladno Programu HAKOM provodi nadmetanja za razvoj i implementaciju odabranih ideja, odabire izvođače i ugovara isporuku i implementaciju aplikacije. Tijekom 2013. pokrenuto je šest javnih nadmetanja za idejna rješenja odabrana putem prethodno provedenih javnih poziva za dostavu idejnih rješenja za softverske aplikacije i usluge za poticanje i ujednačavanje razvoja širokopojsnosti na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima.

Odaziv na oba javna poziva je bio značajan te su zaprimljena mnoga idejna rješenja čija će implementacija dovesti do povećanja kakvoće života u RH. Veliki broj pristiglih idejnih rješenja (više od 200) jasan je pokazatelj da je društvo prepoznalo važnost softverskih aplikacija, usluga i sadržaja kao glavnih pokretača razvoja širokopojsnog pristupa.

Cilj javnih poziva je bio prikupiti ideje za softverske aplikacije i usluge koje potpomažu razvoj gospodarstva i kakvoću života u Republici Hrvatskoj, tj. potpomažu razvoj obrazovanja, zdravstva, poljoprivrede, područja zaštite i spašavanja, sigurnosti građana te „e-Vlada“ usluga.

Tablica 8.2. Ugovorene aplikacije/usluge

Naziv aplikacije	Izvođač	Status
Prilagođavanje sadržaja slijepim osobama (www.zdravlje.hzjz.hr i www.hzjz.hr)	Manex d.o.o.	Realizirano
Informatizacija patronažnih sestara u RH	LED elektronika d.o.o.	U postupku realizacije
Uzbunjivanje vatrogasaca	STORM Computers d.o.o.	U postupku realizacije
Praćenje vatrogasnih vozila i osoba na intervencijama	Raptor d.o.o.	Realizirano
Lektire na dlanu	Bulaja naklada d.o.o.	Djelomično realizirano
Simulator za izračun isplativosti uzgoja biljnih kultura	Poslovanje 2 d.o.o.	Realizirano
Total Expo – virtualni velesajam	Pardus d.o.o.	Realizirano
Teleradiologija	Ericsson Nikola Tesla d.d.	Realizirano
Dizajn centralnog internetskog mjesta za pristup informacijama iz javne uprave RH - Središnji državni portal	Globaldizajn d.o.o.	Realizirano
Razvoj i uspostava sustava za upravljanje sadržajima centralnog internetskog mjesta za pristup informacijama iz javne uprave RH - Središnji državni portal	Globaldizajn d.o.o.	U postupku realizacije
Održavanje webinarara - nadogradnja postojeće platforme	HSM - informatika d.o.o.	Realizirano
Mobilna aplikacija za korištenje e-udžbenika/e-knjiga	Lamaro digital d.o.o.	U postupku realizacije
Osobni terapeut	BRADVA d.o.o.	Realizirano
ECDL online tečajevi za samostalno učenje	ALGEBRA d.o.o.	U postupku realizacije
PLODORED - evidencija biljne proizvodnje	S Link, obrt za računalne djelatnosti	Djelomično realizirano
Edukacija nastavnika u školama (TtT) i ostalih djelatnika iz ustanova od posebnog interesa vezano uz osnove digitalne kompetencije	Poslovanje 2 d.o.o.	U postupku realizacije
Internet oglašavanje za osobe s invaliditetom s područja posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otoka	Manex d.o.o.	Realizirano

Ukupna vrijednost izrade ugovorenih aplikacija navedenih u tablici 8.2. iznosi 4,6 mil kuna. Za preostala odabrana idejna rješenja bit će pokrenuta nova javna nadmetanja tijekom 2014. godine.

## 8.2 e-Agencija

HAKOM kroz program e-Agencija nastoji pružiti što kvalitetniju javnu uslugu svim sudionicima tržišta pošte i elektroničkih komunikacija i to korištenjem modernih informatičkih alata i informacijskih sustava. Program e-Agencija se naslanja na IKT strategiju RH i dio je aktivnosti iz strategije razvoja e-poslovanja RH. Implementacija e-Agencija rješenja omogućava svim građanima, tvrtkama i organizacijama poslovanje s regulatorom na lagan i brz način uz smanjenje troškova. E-Agencija se intenzivno razvija od 2010. i prepoznata je od strane korisnika HAKOM-ovih usluga. Iako je postala neizostavni dio svih glavnih procesa, daljnji razvoj je potreban kako bi se unaprijedile sve interakcije s korisnicima. Elektroničko poslovanje podiže pristupačnost regulatora i čini javne usluge efikasnijima i privlačnijima.

I u 2013. implementirano je više aplikativnih rješenja s fokusom na unapređenje poslovnih procesa korištenjem internetski orijentiranih tehnologija.

HAKOM je na svom internetskom portalu javno objavio interaktivnu kartu područja dostupnosti širokopojasnog pristupa s prikazom tri kategorije brzina (za brzine od 2 do 30 Mbit/s, od 30 Mbit/s do 100 Mbit/s te za brzine 100 Mbit/s i veće), uz napomenu da se raspoložive brzine prikazuju na način da ih je moguće ostvariti bez većih ulaganja, odnosno opsežnijih radova na elektroničkim komunikacijskim mrežama.

U izradi prikaza područja dostupnosti širokopojasnog pristupa HAKOM je od operatora prikupio podatke o brzini širokopojasnog pristupa koja je dostupna određenoj kućnoj adresi, a obradom tako prikupljenih točkastih podataka kreirani su poligoni koji predstavljaju područja dostupnosti širokopojasnog pristupa određene brzine na teritoriju cijele RH.

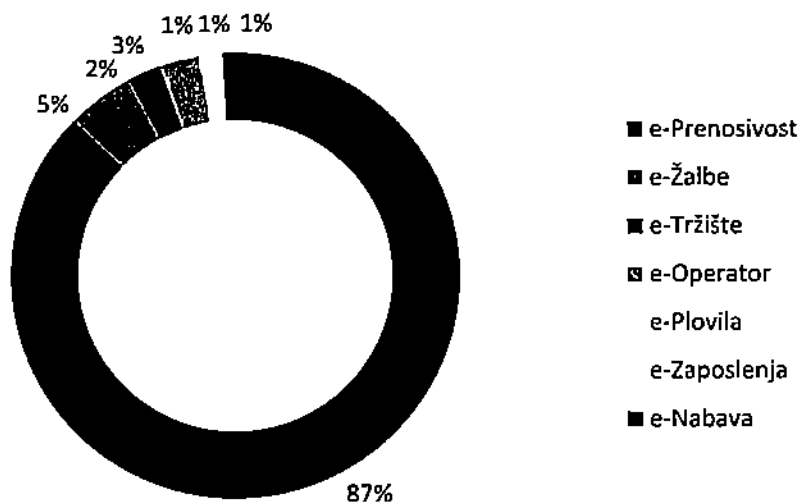
Interaktivna karta „Područja dostupnosti širokopojasnog pristupa“ će jedinicama lokalne samouprave te ostalim zainteresiranim nositeljima investicija olakšati i ubrzati izradu projekata izgradnje pristupnih širokopojasnih mreža sljedeće generacije sufinanciranih iz EU fondova.

E-Agencija je dobro uočljiv, jednostavan i moderan portal s brojnim internetski temeljenim aplikacijama kao što su e-Plovila, e-Operator, Pregled dozvola, Javna rasprava, e-Žalbe, e-Prenosivost, e-Radiodifuzija, e-Mikrovalne, e-Tržište, e-Savjeti, e-Nabava, e-Zaposlenja. Sve e-aplikacije su realizirane po načelu jedinstvene prijave s trenutnom aktivacijom preko parametara korisničkog računa. U sklopu HAKOM internetskog portala razvijene su sljedeće e-aplikacije:

- e-Plovila – proces elektronskog predavanja zahtjeva i izdavanja dozvola za uređaje koji koriste RF spektar na plovilima. Internetski orijentirana aplikacija koja integrira funkcionalnosti portala, Sustava upravljanja resursima i Sustava upravljanja dokumentima
- Pregled dozvola – pregled izdanih općih i pojedinačnih dozvola za korištenje RF spektra kao i dozvola za odobrenu radijsku i telekomunikacijsku terminalnu opremu s mogućnošću pretraživanja po više kriterija
- e-Nabava – donosi pregled svih predmeta nabave HAKOM-a s mogućnošću preuzimanja dokumentacije za prijavu na natječaj
- e-Žalbe – aplikacija pomoću koje korisnik nakon registracije može predati žalbu elektroničkim putem i pratiti status rješavanja svog prigovora. U 2012., aplikacija je integrirana s DMS i CRM sustavom čime je osigurano automatsko urudžbiranje žalbi, unos u CRM i trenutna notifikacija korisnika
- e-Potvrde – rješenje unutar Sustava upravljanja dokumentima, kojim se automatizira proces izdavanja potvrde o pravu puta infrastrukturnim operatorima. Rješenje obuhvaća podnošenje zahtjeva, izradu potvrde i prezentaciju na portalu
- e-Prenosivost – do sada najkorištenija aplikacija putem koje korisnik prati status prijenosa broja i dobiva informaciju u kojoj se mreži broj trenutno nalazi, a sve u stvarnom vremenu, sinkronizirano sa središnjom bazom prenesenih brojeva

- e-Tržište – aplikacija koja omogućuje prikupljanje podataka o stanju tržišta. Odvija se elektronički uz autorizaciju korisnika s udaljene lokacije i to korištenjem internetskog servisa ili internetskog portala. Aplikacija ujedno omogućuje analizu kretanja tržišta
- e-Operator – aplikacija koja podržava upravljanje podacima o operatorima elektroničkih komunikacija. Uspostavljen je središnji registar operatora te baza adresnog i brojevnog prostora, napravljeno je sučelje za unos potrebnih podataka od strane operatora i djelatnika HAKOM-a te automatiziran proces obrade podataka kroz programsku integraciju s drugim poslovnim sustavima koji se koriste u procesu
- e-Zaposlenja – aplikacija elektronskog popunjavanja formi prilikom prijave za zapošljavanje u HAKOM-u. Rješenje je realizirano na samom internetskom portalu s mogućnošću objavljivanja natječaja za otvorena radna mjesta, promptnih odgovora prilikom zaprimanja zahtjeva i pretraživanja po više zadanih kriterija
- e-Radiodifuzija – aplikacija namijenjena radijskim nakladnicima i operatorima koji pružaju uslugu odašiljanja radija putem zemaljske mreže odašiljača. Omogućuje jednostavnije i brže podnošenje i rješavanje zahtjeva za izdavanje dozvole za uporabu radio-frekvencijskog spektra. Postupak podnošenja zahtjeva i izdavanja dozvole je u prosjeku dvostruko brži od klasičnog postupka putem papirnate dokumentacije
- e-Mikrovalne – implementirana aplikacija koja značajno ubrzava poslovni proces podnošenja zahtjeva i izdavanje dozvole, odnosno odobrenja za uporabu radio-frekvencijskog spektra u mikrovalnoj vezi.

Slika 8.2. Primjer korištenja e-aplikacija





### 8.3 Razvoj kompetencija

Jedan od strateških ciljeva HAKOM-a je usmjerenost na cjeloživotno učenje koje se temelji na neprekidnom stjecanju znanja i vještina, odgovarajućim stavovima i moralu te razvoju analitičkog kapaciteta, tj. sposobnosti analize prošlih događaja i mogućnosti predviđanja budućih.

Rad i djelovanje HAKOM-a kao regulatornog tijela, koje djeluje u području trajnih i izrazito brzih tehnoloških promjena koje predstavljaju izazove za sve sudionike tržišta, usko je vezano uz odgovarajući broj i obrazovnu strukturu zaposlenih te zahtijeva praćenje i ocjenu kompleksnih stručnih pitanja iz područja elektroničkih komunikacija i pošte te s njima povezanih pravnih i ekonomskih pitanja. Kako bi ostao suvremena organizacija, prilagodljiva brzim i učestalim promjenama na tržištima koje regulira te sposoban pratiti kretanja u razvoju tehnologije i društva, HAKOM nastavlja ulagati u svoje ljudske potencijale kao temelj učinkovite regulacije tržišta na kojem djeluju tvrtke s visokomotiviranim, visokoobrazovanim i dobro plaćenim zaposlenicima.

Kako bi što uspješnije sudjelovao u kreiranju zajedničkih politika EU-a ili koristio sredstva raspoloživih EU fondova, HAKOM mora jačati svoje konkurentne prednosti, a to je jedino moguće putem trajnog procesa izobrazbe. Kroz sudjelovanje u međunarodnim regulatornim organizacijama, sudjelovanjem na konferencijama i praćenjem literature iz ovog područja neprestano se prati razvoj regulatornih aspekata u svijetu i EU. Na taj način HAKOM uočava zakonitosti i specifičnosti tržišta u RH, osim navedenog prepoznaje najbolje prakse svjetskih, a posebno europskih regulatora te definira plan razvoja kompetencija koji se uz sve navedeno oslanja i na kontinuiranu suradnju sa sveučilištima u RH.

Pristup razvoju kompetencija koji se može podvesti pod pojam cjeloživotno učenje tijekom 2013. uključivao je usavršavanje zaposlenika HAKOM-a kroz poslijediplomski studij, istraživačke projekte, seminare, konferencije, radne skupine, radionice i tečajeve. Posebnu pozornost HAKOM posvećuje onome što dolazi i što će u bližoj budućnosti obilježiti tržište elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. Najznačajniji programi čiji je cilj bio povećati organizacijske i individualne regulatorne sposobnosti bili su interdisciplinarni poslijediplomski studij, projekt „Pogled u budućnost“ i usavršavanje stranih jezika.

#### 8.3.1 Interdisciplinarni poslijediplomski studij

U 2013. četvrta generacija zaposlenika HAKOM-a upisana je na sveučilišni interdisciplinarni specijalistički poslijediplomski studij „Reguliranje tržišta elektroničkih komunikacija“. Taj je studij HAKOM pokrenuo u suradnji s FER-om, Ekonomskim fakultetom i Pravnim fakultetom u Zagrebu. Studij traje jednu akademsku godinu (dva semestra), a tijekom studija polaznici stječu znanja i kompetencije iz ekonomskih, pravnih i tehnoloških aspekata regulacije tržišta i sposobnost za primjenu regulatornog okvira i rješavanje regulatornih problema. Završetkom studija stječe se naziv „specijalist regulacije tržišta elektroničkih komunikacija“.

Zaključno s četvrtom generacijom, studij je upisalo ukupno 30 radnika HAKOM-a, od kojih četvrtu generaciju studenata čini pet radnika koji su ispunili kriterije natječaja i studija, te predložili temu specijalističkoga rada od interesa za HAKOM.

#### 8.3.2 Projekt „Pogled u budućnost“

HAKOM je krajem 2010. godine u suradnji s akademskom zajednicom, Fakultetom elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu, Fakultetom elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje Sveučilišta u Splitu, Elektrotehničkim fakultetom Sveučilišta u Osijeku, te Ekonomskim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu pokrenuo multidisciplinarni istraživački projekt „Pogled u budućnost“. Projekt je planiran na tri godine s ciljem lakšeg sagledavanja novih usluga, te načina regulacije istih kako za HAKOM tako i za sudionike tržišta elektroničkih komunikacija. U projekt su pozvani, te su se i uključili i ostali

sudionici na tržištu elektroničkih komunikacija (operatori i proizvođači opreme) čime se stvorio forum koji bi mogao rješavati izazove koje ovo tržište očekuje u narednom razdoblju od sljedećih 5-10 godina. Osim operatora u projekt su aktivno uključeni i dobavljači opreme i integratori poput Ericssona Nikole Tesle, te Nokia Systems Networks.

Opće teme koje tijekom cijelog trajanja projekta:

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

Projekt osim općih ima i usmjerene teme koje se dogovaraju na početku svake godine. Usmjerene teme koje su pokrivena tijekom 2013. godine su:

- Usluge fiksnim, nomadskim i pokretnim korisnicima, usluge s dodanom vrijednosti, lokacijski zavisne usluge i usluge nazočnosti, pristup hitnim službama. Fiksno-pokretna konvergencija (FMC – *Fixed-Mobile Convergence*), usluge na maloprodajnom tržištu, zastupljenost u svijetu, Europi i Republici Hrvatskoj. Načela regulacije konvergiranih usluga.
- Usluge u NGN. Kvaliteta usluge s kraja na kraj, načela upravljanja i naplate usluga u NGN. Zaštita korisnika u IP-mreži, privatnost i sigurnost u NGN, zakonsko presretanje u NGN. Međusobno povezivanje u NGN, koncepti naplate, utjecaj na poslovanje mrežnih operatora, utjecaj na veleprodajne i maloprodajne cijene. Razvoj Interneta i usluga zasnovanih na IP-mreži, posebice VoIP (*Voice over IP*) i IPTV (*IP television*) s naglaskom na kvalitetu usluge.
- Mrežna neutralnost, usklađivanja rješenja na globalnoj razini. Usluge na platformama i izvan platforma.
- Koncept hrvatskog ekosustava za računarstvo u oblaku i nove usluge (M2M - *Machine-to-Machine*).
- Poslovni modeli u infrastrukturi s posebnim osvrtom na aspekt javno-javnog i javno-privatnog partnerstva. Izgradnja pristupne i jezgrene mreže, interoperabilnost mreža, usluga i protokola u prijelaznom razdoblju uvođenja NGN. Postupci analize isplativosti ulaganja u pristupnu i jezgrene mrežu NGN.

Rezultati projekta objavljuju se na internetskim stranicama HAKOM-a i dostupni su svim zainteresiranim sudionicima tržišta elektroničkih komunikacija. Rezultati za 2013. godinu su predstavljani i na posebnoj sesiji unutar konferencije Softcom koja se održala u Splitu.

### 8.3.3 Strani jezici

S obzirom na politiku HAKOM-a koja uključuje „trajno unapređenje procesa rada, regulatornih znanja i vještina naših zaposlenika u svrhu stvaranja najboljih rješenja za tržište elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga te za društvo u cjelini“, HAKOM je i u 2013. nastavio s organizacijom tečajeva stranih jezika. Potreba za usavršavanjem jezičnih vještina proizlazi iz potreba za daljnjom izobrazbom i stalnom nadogradnjom u jezičnim područjima koja su potrebna u ostvarenju politike HAKOM-a, odnosno za aktivno sudjelovanje u radu međunarodnih regulatornih organizacija, za sudjelovanje na konferencijama kao i praćenja literature iz područja rada HAKOM-a.

U 2013. ukupno je 20 radnika sudjelovalo u tečajevima stranih jezika.

## 8.4 Sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001

U listopadu 2013. održan je prvi nadzorni audit od strane certifikacijske kuće „Bureau Veritas Croatia“, a rezultati provedenog audita poslužit će kao smjernice za daljnje poboljšanje sustava kvalitete. Navedeni nadzorni audit održan je nastavno na recertifikacijski audit iz 2012., kojim je HAKOM-u produljen certifikat sustava kvalitete ISO 9001:2008 na iduće 3 godine, uz redovno provođenje nadzornih audita.

Uzevši u obzir činjenicu kako sukladno normi ISO 9001:2008 organizacija mora težiti kontinuiranom poboljšanju svojih poslovnih postupaka, HAKOM kontinuirano radi na unapređenju poslovnih procesa, njihovom skraćivanju i poboljšanju, a sve u cilju povećavanja zadovoljstva korisnika udovoljavajući njihovim zahtjevima. Stoga su tijekom 2013. aktivnosti HAKOM-a vezane uz sustav upravljanja kvalitetom, kao i prethodnih godina, bile usmjerene na daljnja poboljšanja sustava.

Kao što je i navedeno, upravljanje kvalitetom u najužoj je vezi sa zadovoljstvom korisnika usluga i svih zainteresiranih strana, ali i zaposlenih. HAKOM sustavno njeguje i razvija dobru radnu klimu i odnose prema svojim zaposlenima te je kvaliteta utkana u sve procese i organizacijsku kulturu.

## 8.5 EU fondovi

S obzirom na to da se Vlada RH donošenjem Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2012. do 2015. strateški opredijelila za uravnoteženu i jasnu politiku razvoja infrastrukture širokopojasnog pristupa i širokopojasnih usluga, te uzevši u obzir da je jedna od strateških aktivnosti HAKOM-a u 2013. promoviranje ulaganja u gradnju širokopojasnog pristupa, HAKOM je u suradnji s TAIX-om pripremio radionicu o modelima ulaganja u infrastrukturu pristupa širokopojasnom internetu. Radionica je održana 13. – 14. svibnja 2013. u Zagrebu.

Cilj radionice je bio prikupiti pozitivna iskustva država članica EU o primjeni različitih modela ulaganja u širokopojasnu infrastrukturu na lokalnoj i područnoj (regionalnoj) razini te steći uvid u mogućnosti korištenja EU fondova i drugih instrumenata financiranja izgradnje širokopojasne infrastrukture. Tijekom prvog dana radionice stručnjaci iz država članica EU-a, Finske, Latvije, Litve, Španjolske i Velike Britanije, govorili su o Digitalnoj agendi za Europu i rezultatima dosad provedenih mjera, mogućnostima financiranja projekata izgradnje širokopojasnih pristupnih mreža od strane Europske investicijske banke (EIB), novim Smjernicama EU-a za državnu pomoć u svrhu izgradnje širokopojasni pristupnih mreža, modelima javno-privatnog partnerstva. Teme drugog dana radionice uključivale su razmjenu iskustava uspješnih projekata izgradnje širokopojasnih pristupnih mreža i ulaganja u infrastrukturu za širokopojasni pristup te stečena iskustva iz provedbe projekata.

Na dvodnevnoj radionici je sudjelovalo 40 sudionika, među kojima su, osim zaposlenika HAKOM-a, sudjelovali i predstavnici Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture, Ministarstva gospodarstva, Ministarstva kulture, Ministarstva regionalnoga razvoja i fondova EU, Ministarstva

uprave, grada Zagreba, grada Knina, grada Rijeke i grada Buzeta, kao i predstavnici nekoliko nevladinih organizacija i udruga.

#### IPA 2009 – Komponenta II (Prekogranična suradnja) – SEE Digi.TV

Potpisom ugovora o nepovratnim sredstvima iz europskog pretpristupnog programa IPA s Agencijom za regionalni razvoj RH 28. prosinca 2011. osigurana su sredstva za početak provedbe projekta *Digitalna televizija u jugoistočnoj Europi – SEE Digi.TV*<sup>25</sup> (dalje: SEE Digi.TV). U projektu su sudjelovali hrvatski partneri HAKOM i AEM uz još 13 partnera iz 9 zemalja regije: Austrije (RTR), Mađarske (IVSZ, NMHH-promatrač), Italije (INFORMEST i AGCOM), Slovenije (APEK i SINTESIO), Albanije (NCRT), Bosne i Hercegovine (RAK), Makedonije (SRD), Crne Gore (BAM i EKIP) i Srbije (RBA). Ukupna vrijednost projekta iznosila je 1.987.230,50 eura, od čega je 140.959,97 eura bilo raspoloživo HAKOM-u i AEM-u radi zajedničke provedbe projekta u RH. EU je sufinancirala aktivnosti projekta s 85 posto sredstava iz instrumenta pretpristupne pomoći (IPA), a 15 posto je bio udio HAKOM-a i AEM-a.

Opći cilj projekta SEE Digi.TV bila je provedba zajedničkog i usklađenog teritorijalnog razvitka povezanog s procesom prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa te sprječavanje mogućih negativnih socijalnih, ekonomskih i tehničkih posljedica u slučaju neuspjeha toga procesa na nacionalnoj odnosno regionalnoj razini. Prijelaz s analognog na digitalno emitiranje u regiji jugoistočne Europe daleko je složeniji proces nego u ostalim europskim zemljama zbog velikih razlika u infrastrukturi, zakonodavnom okviru, tehnologiji, gospodarskom stanju, društvenim i institucionalnim različitostima. Usklađena digitalizacija otvara vrata raznovrsnosti usluga informacijsko-komunikacijske tehnologije, što značajno pridonosi održivom razvoju regije i smanjuje digitalni jaz, kako zemalja sudionica projekta, tako i u odnosu na zemlje EU.

HAKOM je pronašao svoj interes u područjima provedbe ovoga projekta kroz preuzimanje primjera najbolje prakse iz regije i sudjelovanje u usklađivanju vrlo važnih područja regulacije vezanih uz prelazak s analogne na digitalnu televiziju, učinkovitu uporabu digitalne dividende te daljnji razvoj novih radiodifuzijskih i komunikacijskih usluga u RH i regiji.

U okviru projekta izrađene su smjernice koje imaju za cilj pomoći zemljama regije da unaprijede svoj pravni okvir te osiguraju što lakši prelazak na digitalnu televiziju u tehničkom i ekonomskom smislu, kao i da osiguraju pretpostavke za kontinuirani razvoj i uvođenje novih radiodifuzijskih i komunikacijskih usluga na dobrobit cijelog društva. Jedna od važnih komponenti projekta je i podizanje svijesti javnosti o digitalizaciji. S tim ciljem izrađen je Komunikacijski plan te su pripremljene i podijeljene tri brošure.

Izrađena je i procjena tehničkog okvira u kojoj su opisane postojeće dostupne tehnologije za digitalno zemaljsko TV emitiranje i emitiranje zvuka te ponuđeni dodatni podaci za laboratorijska i terenska mjerenja i pripadajuće zakonodavstvo. Za svaku državu izrađene su regionalne smjernice za razvoj strategija za prelazak s analognog na digitalno emitiranje te daljnji razvoj digitalne televizije uz mogućnost korištenja digitalne dividende za uvođenje novih radiodifuzijskih i komunikacijskih usluga.

U okviru projekta održano je 11 sastanaka radnih tijela formiranih u okviru SEE Digi.TV projekta, s ciljem provođenja aktivnosti i isporuke rezultata projekta, tri međunarodne konferencije i jedna domaća radionica o digitalnoj televiziji za dionike hrvatskog regionalnog tržišta.

SEE Digi.TV projekt uspješno je u RH završen 28. travnja 2013., a narativno i financijsko izvješće projekta odobreno je od strane Agencije za regionalni razvoj 15. studenog 2013.

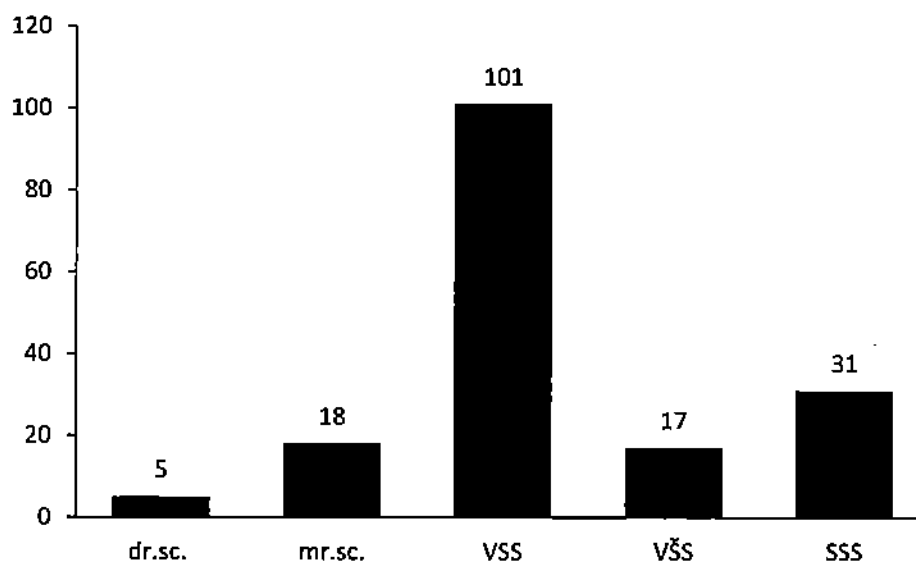
Provedene aktivnosti i rezultati predstavljeni u okviru projekta dostupni su na službenoj stranici [www.see-digi.tv](http://www.see-digi.tv).

<sup>25</sup> <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=989>

## 8.6 Zaposlenici

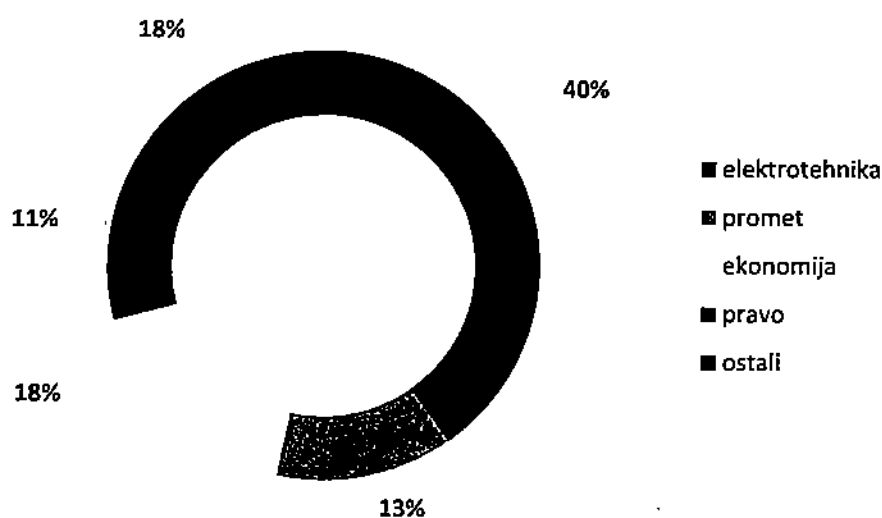
HAKOM se sastoji od Vijeća i stručne službe. HAKOM-om upravlja Vijeće HAKOM-a koje je krajem 2013. činilo pet članova, uključujući predsjednika i zamjenika predsjednika Vijeća HAKOM-a. Stručna služba obavlja stručne, administrativne i tehničke poslove, a stručnom službom rukovodi ravnatelj kojeg imenuje Vijeće HAKOM-a. Na kraju 2013. u HAKOM-u su bila zaposlena 172 radnika.

Slika 8.3. Struktura radnika prema stupnju stručne spreme i nazivima



Slika 8.3. prikazuje strukturu radnika prema stručnoj spremi. U HAKOM-u 13 posto radnika ima završen poslijediplomski znanstveni studij iz područja elektrotehničkih, prometnih, pravnih ili ekonomskih znanosti (doktorat ili magisterij). Vidljivo je kako srednju stručnu spremu ima samo 18 posto radnika.

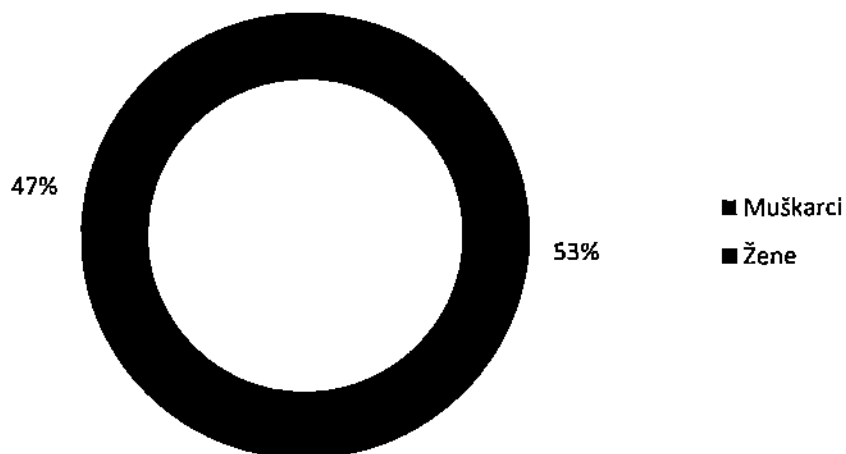
Slika 8.4. Struktura radnika prema zvanju



Na slici 8.4. prikazana je struktura zaposlenih prema zvanju. S obzirom na to da je glavna djelatnost HAKOM-a usmjerena na regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga, koje zahtijeva prvenstveno inženjerska znanja, ne čudi što u HAKOM-u prevladavaju upravo inženjeri elektrotehnike koji čine čak 40 posto zaposlenih radnika, slijede ih diplomirani ekonomisti koji čine 18

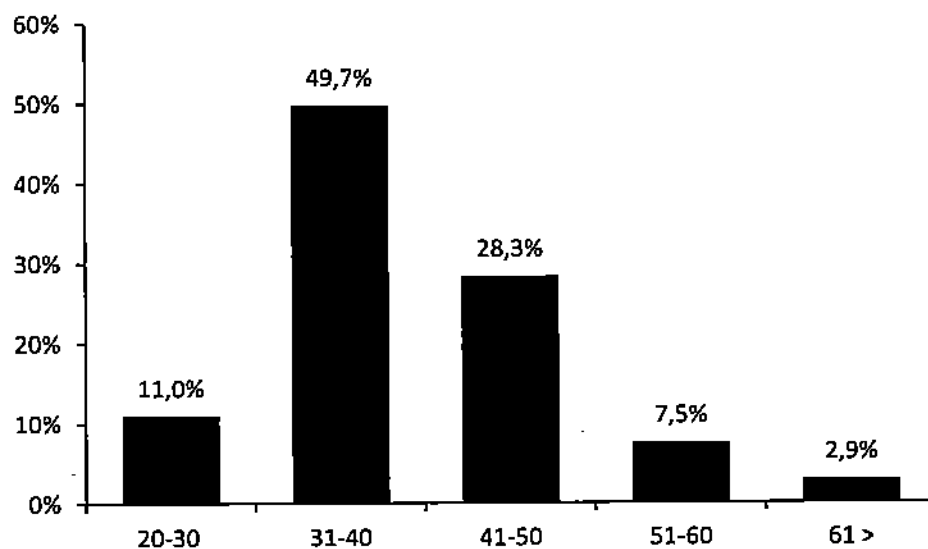
posto zaposlenih, inženjeri prometa 13 posto, zatim diplomirani pravnici koji čine 11 posto zaposlenih, dok je 18 posto zaposlenih s ostalim zvanjima.

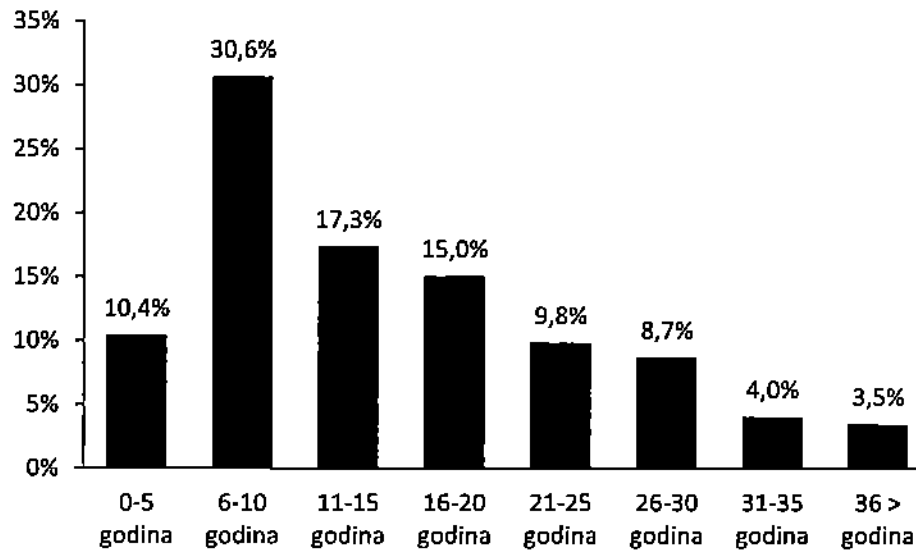
Slika 8.5. Struktura radnika prema spolu



Slika 8.5. prikazuje postotak radnika prema spolu, iz čega je vidljivo kako se u HAKOM-u izrazito pazi na nediskriminaciju prilikom zapošljavanja: 53 posto zaposlenih čine muškarci dok ostatak zaposlenih čine žene.

Slika 8.6. Struktura radnika prema životnoj dobi



**Slika 8.7. Struktura radnika prema radnom stažu**

Kao što je vidljivo iz slika 8.6. i 8.7. većinu radnika čine mladi ljudi s iskustvom u poslovima vezanim uz djelatnosti HAKOM-a.

## 9 FINANCIJSKO IZVJEŠĆE I ZAVRŠNI RAČUN

### 9.1 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 općeprihvaćenim računovodstvenim načelima točnosti, istinitosti, pouzdanosti i pojedinačnom iskazivanju pozicija. Prihodi i rashodi se iskazuju prema načelu nastanka događaja neovisno o naplati ili plaćanju.

ZEK-om je propisano zasebno evidentiranje računovodstvenih događaja vezanih za područje elektroničkih komunikacija i područje poštanskih usluga. U financijskom izvješću i završnom računu odvojeni su prihodi, rashodi i rezultat poslovanja za područje elektroničkih komunikacija i za područje poštanskih usluga. Financijsko izvješće sastoji se od analize prihoda, analize rashoda, rezultata poslovanja, analize viška sredstava, analize viška prikupljenih sredstava, bilance na dan 31.12.2013., analize investicija, analize prihoda državnog proračuna RH i sažetka revizorskog izvješća.

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

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

### 9.2 Prihodi

Tablica 9.1. Ostvarenje prihoda u 2013. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)

OPIS	Plan 2013.	Ostvarenje 2013.	Indeks (%)
1. Prihodi od naknada za frekvencije	44.243.032	61.215.442	138
2. Prihodi od naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a	35.589.147	30.184.762	85
3. Prihodi od naknada za uporabu adresa i brojeva	6.778.885	6.706.357	99
4. Prihodi od godišnjih naknada za obavljanje poslova u području poštanskih usluga	4.745.233	3.661.967	77
5. Prihodi od pretpristupnih fondova EU	370.000	143.500	39
6. Ostali prihodi	2.500.000	4.359.358	174
<b>UKUPNO</b>	<b>94.226.297</b>	<b>106.271.386</b>	<b>113</b>

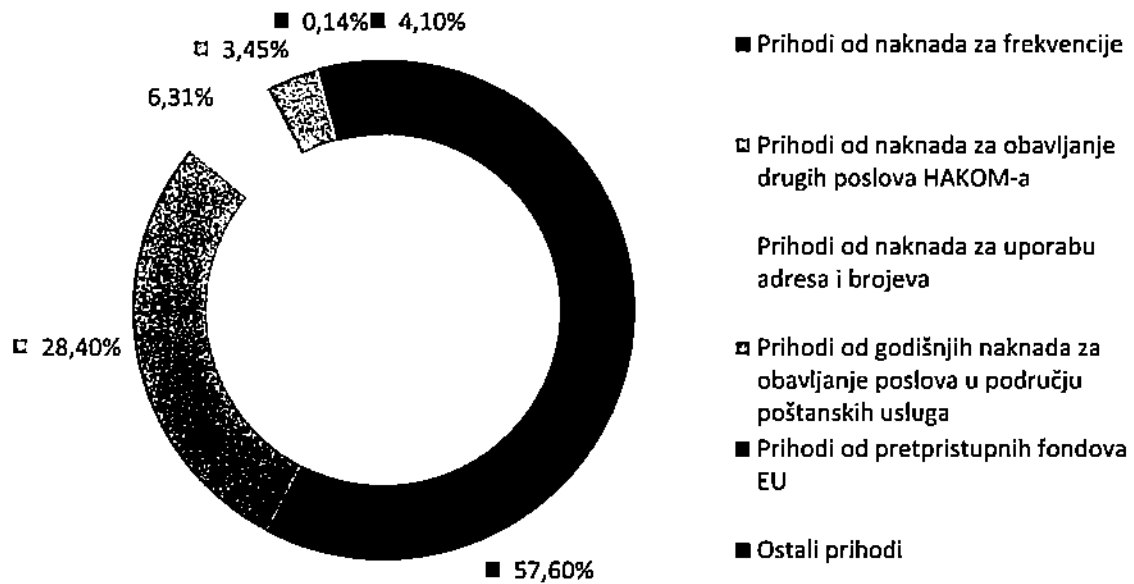
Sredstva za obavljanje poslova HAKOM-a u 2013. osiguravala su se:

- Za područje elektroničkih komunikacija, na temelju odobrenog godišnjeg financijskog plana HAKOM-a, i to iz naknade za uporabu adresa i brojeva, naknade za uporabu RF spektra, naknade za obavljanje drugih poslova HAKOM-a, prihoda od imovine i prihoda dobivenih temeljem prijavljenih i odabranih projekata iz pretpristupnih fondova. Ukupni prihodi područja elektroničkih komunikacija za 2013. iznose 102.609.419 kuna.



- Za područje poštanskih usluga, na temelju odobrenog godišnjeg financijskog plana HAKOM-a, u postotku od ukupnog godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili davatelji poštanskih usluga.  
Ukupni prihodi područja poštanskih usluga za 2013. iznose 3.661.967 kuna.

Slika 9.1. Ostvarenje prihoda u 2013. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)



Tablica 9.2. Ostvarenje prihoda u 2013. u usporedbi s prethodnim godinom (u kunama)

OPIS	Ostvarenje 2011.	Ostvarenje 2012.	Ostvarenje 2013.
1. Prihodi od naknada za frekvencije	62.209.619	60.866.955	61.215.442
Indeks		98 %	101 %
2. Prihodi od naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a	37.247.532	31.761.807	30.184.762
Indeks		85 %	95 %
3. Prihodi od naknada za uporabu adresa i brojeva	6.938.862	6.797.519	6.706.357
Indeks		98 %	99 %
4. Prihodi od godišnjih naknada za obavljanje poslova u području poštanskih usluga	4.332.308	3.814.989	3.661.967
Indeks		88 %	96 %
5. Prihodi od pretpristupnih fondova EU	2.234.548	1.272.461	143.500
Indeks		57 %	11 %
6. Ostali prihodi	2.462.315	5.421.228	4.359.358
Indeks		220 %	80 %
<b>UKUPNO</b>	<b>115.425.184</b>	<b>109.934.959</b>	<b>106.271.386</b>
<b>indeks</b>		<b>95 %</b>	<b>97 %</b>

#### *Prihodi od naknada za frekvencije*

Prihodi od naknada za frekvencije veći su za 38 posto u odnosu na planirane. U 2013. dodijeljen je preostali raspoloživi RF spektar u frekvencijskom području 790-862 MHz (digitalna dividenda) dvama operatorima pokretnih komunikacijskih mreža (HT i VIPnet) i to nakon provedenog postupka javne dražbe. Također, daljnjim razvojem i sve većom uporabom širokopolasnih tehnologija povećava se i potreba za prijenosnim kapacitetima, što kao rezultat ima i povećanje ukupne količine RF spektra koji se upotrebljava za mikrovalne veze u odnosu na planirano. Zbog navedenog, prihodi od RF spektra znatno su veći od planiranih.

Upravljanje RF spektrom obrađeno je u poglavlju 2.1 Godišnjeg izvješća.

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

Naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a izražena je u postotku od ukupnog godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili operatori u obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga na tržištu.

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

Pad prihoda od naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a uglavnom je uzrokovan padom ostvarenog godišnjeg bruto prihoda.

**Tablica 9.3. Iznosi propisanih postotaka za tržište elektroničkih komunikacija**

Godina	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
Postotak	0,32 %	0,29 %	0,28 %	0,25 %	0,25 %	0,20 %

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

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

Ostvareni prihodi od naknada za uporabu adresa i brojeva na razini su planiranih. Odstupanja ovih prihoda iz godine u godinu su neznatna.

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

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

Davatelji poštanskih usluga obvezni su plaćati godišnju naknadu za obavljanje poslova HAKOM-a u području poštanskih usluga, u postotku od ukupnog godišnjeg bruto prihoda ostvarenoga od obavljanja poštanskih usluga u prethodnoj kalendarskoj godini. Izračun i visina naknade te način plaćanja propisuje se Pravilnikom o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a.

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

**Tablica 9.4. Iznosi propisanih postotaka za tržište poštanskih usluga**

Godina	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
Postotak	0,29 %	0,28 %	0,25 %	0,25 %	0,20 %

U 2011. prihodi od godišnjih naknada za obavljanje poslova u području poštanskih usluga iznosili su 4.332.308 kuna. U 2012. prihodi od naknada za obavljanje poslova u području poštanskih usluga iznosili su 3.814.989 kuna. Daljnji pad ovih prihoda zabilježen je i u 2013. uz nepromijenjen iznos propisanog postotka od ukupnog godišnjeg bruto prihoda ostvarenog od obavljanja poštanskih usluga. Prihodi od naknada za obavljanje poslova u području poštanskih usluga u 2013. iznosili su 3.661.967 kuna.

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

Tržište poštanskih usluga obrađeno je u poglavlju 3 Godišnjeg izvješća.

#### *Prihodi od pretpristupnih fondova EU*

Prihodi od pretpristupnih fondova EU u 2013. su materijalno neznčajni. U 2013. završen je projekt SEE Digi TV.

Korištenje pretpristupnih fondova EU obrađeno je u poglavlju 8.5 Godišnjeg izvješća.

*Ostali prihodi*

Tablica 9.5. Ostali ostvareni prihodi (u kunama)

OPIS	Ostvarenje 2012.	Ostvarenje 2013.	Indeks
1. Prihodi od financijske imovine	4.154.889	2.923.257	70
- kamate na oročena sredstva i sredstva po viđenju	2.870.181	2.107.418	73
- prihodi od zakonskih zatezних kamata	1.284.549	759.344	59
- pozitivne tečajne razlike	159	56.495	35.531
2. Prihodi od naknade šteta i refundacija	518.370	889.695	172
3. Prihodi od prodaje dugotrajne imovine	129.951	193.543	149
4. Ostali nespomenuti prihodi	618.018	352.863	57
<b>UKUPNO</b>	<b>5.421.228</b>	<b>4.359.358</b>	<b>80</b>

Ostali prihodi planirani su u iznosu od 2.500.000 kuna. Realizacija ovih prihoda znatno je veća od planirane. Ostvarenje iznimno visokih prihoda od financijske imovine postignuto je oročavanjem slobodnih financijskih sredstava.

Prihodi od naknade šteta i refundacija u iznosu od 889.695 kuna sastoje se od 649.035 kuna prihoda s osnove naknade šteta i 240.660 kuna prihoda s osnove refundacija (BEREC, HZZO, Cullen i Europska komisija).

Prihodi od prodaje dugotrajne imovine odnose se na prodana četiri vozila, tri Citroena C4 i jedan Nissan Pathfinder. Sva četiri vozila prodana su preko javno objavljenih oglasa ponuditeljima s najvećom ponuđenom cijenom.

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

## 9.3 Rashodi

### 9.3.1 Ukupni rashodi HAKOM-a po područjima

Ukupni rashodi HAKOM-a u 2013. iznose 103.913.041 kuna.

Tablica 9.6. Ukupni rashodi – usporedba s 2012. (u kunama)

	2012.	2013.	Indeks
Rashodi za područje elektroničkih komunikacija	86.224.332	82.710.917	96 %
Rashodi za područje poštanskih usluga	2.867.598	2.444.310	85 %
Rashodi za kapitalne donacije	7.282.117	18.757.814	258 %
<b>Sveukupno</b>	<b>96.374.047</b>	<b>103.913.041</b>	<b>108 %</b>

Sveukupni rashodi HAKOM-a u 2013. su 8 posto viši od ukupnih rashoda HAKOM-a u 2012. Rashodi područja elektroničkih komunikacija u 2013. niži su za 4 posto u odnosu na 2012. Rashodi područja poštanskih usluga niži su 15 posto u odnosu na 2012.

Tablica 9.7. Ukupni rashodi – ostvarenje prema planu (u kunama)

	Plan 2013.	2013.	Indeks
Rashodi za područje elektroničkih komunikacija	92.595.578	82.710.917	89 %
Rashodi za područje poštanskih usluga	4.677.133	2.444.310	52 %
Rashodi za kapitalne donacije	85.021.769	18.757.814	22 %
<b>Sveukupno</b>	<b>182.294.480</b>	<b>103.913.041</b>	<b>57 %</b>

Od ukupnih rashoda za područje elektroničkih komunikacija 36.642.239 kuna se odnosi na rashode za radnike, 28.305.513 kuna na materijalne rashode, 17.252.874 kuna na rashode amortizacije, 73.238 kuna na financijske rashode, 74.914 kuna na tekuće donacije i 362.139 kuna na ostale rashode.

Od ukupnih rashoda za područje poštanskih usluga 1.607.490 kuna se odnosi na rashode za radnike, 824.282 kuna na materijalne rashode, 9.761 kuna na rashode amortizacije, 1.528 kuna na financijske rashode i 1.249 kuna na ostale rashode.

Kapitalne donacije su rashodi za Program razvoja Interneta i širokopojasnog pristupa Internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i na otocima te potpore za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa Internetu za povezivanje matičnih i područnih škola na otocima i uspostavu sustava za daljinsko podučavanje te za potrebe održavanja i sanacije opreme te nabavu i održavanje nove opreme za postojeće i nove projekte na otocima i drugim geografski udaljenim područjima.

### 9.3.2 Ukupni rashodi HAKOM-a po računima iz računskog plana

Ukupni rashodi za radnike su za 11 posto niži od odobrenih Godišnjim financijskim planom HAKOM-a. Unutar analitike rashoda za radnike došlo je do neznatnog povećanja rashoda za plaće u naravi, ostalih rashoda za radnike i doprinosa za zapošljavanje u odnosu na planirane.

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

Ukupni rashodi za radnike su za 16 posto niži od ostvarenja 2012.

Ukupni materijalni rashodi su za 20 posto niži od odobrenih Godišnjim financijskim planom HAKOM-a. Unutar materijalnih rashoda samo su tri računa iznad planiranih i to: 4212 naknade za prijevoz radnika s posla i na posao za 40 posto, 4255 zakupnine i najamnine za 3 posto i 4263 energija za 1 posto.

Ukupni materijalni rashodi su na razini ostvarenja 2012.

Naknade za prijevoz radnika određene su cijenama prijevoza te boravištem ili prebivalištem radnika. Rashodi za zakupnine i najamnine su ovisni o tečaju eura.

U odnosu na odobreni Godišnji financijski plan rashodi službenih putovanja niži su za 17 posto, rashodi za stručno usavršavanje radnika za 49 posto, rashodi usluga telefona, pošte i prijevoza za 30 posto, rashodi usluga tekućeg i investicijskog održavanja za 24 posto, rashodi za usluge promidžbe i informiranja za 50 posto, rashodi intelektualnih i osobnih usluga za 58 posto, rashodi računalnih usluga za 34 posto, rashodi za materijal i energiju za 17 posto i ostali nespomenuti rashodi za 13 posto.

Od ukupnih materijalnih rashoda 3.897.594 kuna odnosi se na naknade troškova radnicima, 8.164 kuna na naknade troškova članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima, 61.825 kuna na naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa, 21.921.137 kuna na rashode za usluge, 2.029.834 kuna na rashode za materijal i energiju i 1.211.241 kuna na ostale nespomenute rashode.

Financijski rashodi su za 10 posto niži od odobrenih Godišnjim financijskim planom.

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

Kapitalne donacije nisu rashod vezan za obavljanje redovnih poslova HAKOM-a i ne financiraju se iz redovnih prihoda HAKOM-a. Sredstva za pokrivanje tih rashoda nalaze se u višku prikupljenih sredstava. Višak sredstava obrađen je u poglavlju 9.6. Ova sredstva se nalaze na posebnom žiro-računu uvećana za redovnu kamatu na sredstva po viđenju.

### **9.3.3 Ostvarenja rashoda HAKOM-a u usporedbi s godišnjim financijskim planom**

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

Tablica 9.8. Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2013. u usporedbi s Godišnjim financijskom planom (u kunama)

Razred	Podskupina	Odjeljak	NAZIV	PLAN 2013.	OSTVARENJE 2013.	INDEKS
41			Rashodi za radnike	42.837.811	38.249.729	89
	411		Plaće	36.217.218	32.118.758	89
		4111	Plaće za redovan rad	35.742.218	31.735.629	89
		4112	Plaće u naravi	365.000	380.977	104
		4113	Plaće za prekovremeni rad	110.000	2.152	2
	412		Ostali rashodi za radnike	1.180.000	1.210.157	103
		4121	Ostali rashodi za radnike	1.180.000	1.210.157	103
	413		Doprinosi na plaće	5.440.593	4.920.814	90
		4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	4.871.041	4.343.102	89
		4132	Doprinosi za zapošljavanje	569.552	577.712	101
42			Materijalni rashodi	36.290.900	29.129.795	80
	421		Naknade troškova radnicima	4.995.800	3.897.594	78
		4211	Službena putovanja	2.251.800	1.870.347	83
		4212	Naknade za prijevoz	700.000	979.936	140
		4213	Stručno usavršavanje radnika	2.044.000	1.047.311	51
	422		Naknade članovima u povjerenstvima i slično	20.000	8.164	41
		4221	Naknade članovima u povjerenstvima i slično	20.000	7.797	39
		4222	Naknade troškova službenih putovanja	0	367	-
	424		Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa	68.000	61.825	91
		4241	Naknade za obavljanje aktivnosti	68.000	61.825	91
	425		Rashodi za usluge	27.372.925	21.921.137	80
		4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	1.770.000	1.236.887	70
		4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	2.598.375	1.975.931	76
		4253	Usluge promidžbe i informiranja	670.000	332.920	50
		4254	Komunalne usluge	1.100.000	1.084.142	99
		4255	Zakupnine i najamnine	10.300.000	10.559.507	103
		4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	420.000	412.615	98
		4257	Intelektualne i osobne usluge	5.044.050	2.101.090	42
		4258	Računalne usluge	3.570.500	2.373.269	66
		4259	Ostale usluge	1.900.000	1.844.776	97

426	Rashodi za materijal i energiju	2.437.675	2.029.834	83
4261	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	942.675	626.946	67
4263	Energija	1.310.000	1.316.715	101
4264	Sitni inventar i auto gume	185.000	86.173	47
429	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	1.396.500	1.211.241	87
4291	Premije osiguranja	1.011.500	992.537	98
4292	Reprezentacija	155.000	93.840	61
4293	Članarine	205.000	119.533	58
4295	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	25.000	5.331	21
43	Rashodi amortizacije	14.600.000	17.262.635	118
431	Amortizacija	14.600.000	17.262.635	118
4311	Amortizacija	14.600.000	17.262.635	118
44	Financijski rashodi	83.000	74.766	90
443	Ostali financijski rashodi	83.000	74.766	90
4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	49.000	48.264	98
4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	19.500	19.223	99
4433	Zatezne kamate	1.000	187	19
4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	13.500	7.092	53
45	Donacije	85.096.769	18.832.728	22
451	Tekuće donacije	75.000	74.914	100
4511	Tekuće donacije	75.000	74.914	100
452	Kapitalne donacije	85.021.769	18.757.814	22
4521	Kapitalne donacije	85.021.769	18.757.814	22
46	Ostali rashodi	3.386.000	363.388	11
461	Kazne, penali i naknade štete	33.000	13.628	41
4611	Naknade šteta pravnim i fizičkim osobama	30.000	7.070	24
4612	Penali, ležarine i drugo	0	6.558	-
4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	3.000	0	0
462	Ostali nespomenuti rashodi	3.353.000	349.760	10
4621	Neotpisana vrijednost i drugi rashodi otuđene i rashodovane dugotrajne imovine	100.000	51.306	51
4622	Otpisana potraživanja	3.200.000	278.573	9
4623	Rashodi za ostala porezna davanja	29.000	19.881	69
4624	Ostali nespomenuti rashodi	24.000	0	0
	<b>UKUPNO</b>	<b>182.294.480</b>	<b>103.913.041</b>	<b>57</b>



**Tablica 9.9.** Ostvarenje rashoda područja elektroničkih komunikacija HAKOM-a u 2013. u usporedbi s Godišnjim financijskom planom (u kunama)

Razred	Podskupina	Odjeljak	N A Z I V	PLAN 2013.	OSTVARENJE 2013.	INDEKS
41			Rashodi za radnike	40.425.678	36.642.239	91
	411		Plaće	34.191.838	30.803.427	90
		4111	Plaće za redovan rad	33.766.838	30.437.513	90
		4112	Plaće u naravi	325.000	363.761	112
		4113	Plaće za prekovremeni rad	100.000	2.152	2
	412		Ostali rashodi za radnike	1.100.000	1.119.642	102
		4121	Ostali rashodi za radnike	1.100.000	1.119.642	102
	413		Doprinosi na plaće	5.133.840	4.719.171	92
		4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	4.596.792	4.165.135	91
		4132	Doprinosi za zapošljavanje	537.048	554.036	103
42			Materijalni rashodi	34.130.900	28.305.513	83
	421		Naknade troškova radnicima	4.795.800	3.747.851	78
		4211	Službena putovanja	2.151.800	1.797.786	84
		4212	Naknade za prijevoz	650.000	915.052	141
		4213	Stručno usavršavanje radnika	1.994.000	1.035.012	52
	422		Naknade članovima u povjerenstvima i slično	20.000	8.164	41
		4221	Naknade članovima u povjerenstvima i slično	20.000	7.797	39
		4222	Naknade troškova službenih putovanja	0	367	-
	424		Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa	68.000	61.825	91
		4241	Naknade za obavljanje aktivnosti	68.000	61.825	91
	425		Rashodi za usluge	25.557.925	21.338.950	83
		4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	1.690.000	1.196.123	71
		4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	2.568.375	1.955.504	76
		4253	Usluge promidžbe i informiranja	640.000	325.126	51
		4254	Komunalne usluge	1.050.000	1.054.860	100
		4255	Zakupnine i najamnine	9.800.000	10.239.396	104
		4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	390.000	400.461	103
		4257	Intelektualne i osobne usluge	4.094.050	2.052.057	50
		4258	Računalne usluge	3.475.500	2.317.091	67
		4259	Ostale usluge	1.850.000	1.798.333	97

426	Rashodi za materijal i energiju	2.337.675	1.969.303	84
4261	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	912.675	609.622	67
4263	Energija	1.250.000	1.273.509	102
4264	Sitni inventar i auto gume	175.000	86.173	49
429	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	1.351.500	1.179.420	87
4291	Premije osiguranja	991.500	964.773	97
4292	Reprezentacija	140.000	92.930	66
4293	Članarine	200.000	116.555	58
4295	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	20.000	5.162	26
43	Rashodi amortizacije	14.500.000	17.252.874	119
431	Amortizacija	14.500.000	17.252.874	119
4311	Amortizacija	14.500.000	17.252.874	119
44	Financijski rashodi	78.000	73.237	94
443	Ostali financijski rashodi	78.000	73.237	94
4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	45.000	46.956	104
4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	19.000	19.010	100
4433	Zatezne kamate	1.000	186	19
4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	13.000	7.085	55
45	Donacije	85.096.769	18.832.728	22
451	Tekuće donacije	75.000	74.914	100
4511	Tekuće donacije	75.000	74.914	100
452	Kapitalne donacije	85.021.769	18.757.814	22
4521	Kapitalne donacije	85.021.769	18.757.814	22
46	Ostali rashodi	3.386.000	362.139	11
461	Kazne, penali i naknade štete	33.000	13.255	40
4611	Naknade šteta pravnim i fizičkim osobama	30.000	7.070	24
4612	Penali, ležarine i drugo	0	6.185	-
4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	3.000	0	0
462	Ostali nespomenuti rashodi	3.353.000	348.884	10
4621	Neotpisana vrijednost i drugi rashodi otuđene i rashodovane dugotrajne imovine	100.000	51.307	51
4622	Otpisana potraživanja	3.200.000	278.573	9
4623	Rashodi za ostala porezna davanja	29.000	19.005	66
4624	Ostali nespomenuti rashodi	24.000	0	0
	<b>UKUPNO</b>	<b>177.617.347</b>	<b>101.468.731</b>	<b>57</b>

**Tablica 9.10. Ostvarenje rashoda područja poštanskih usluga HAKOM-a u 2013. u usporedbi s Godišnjim financijskom planom (u kunama)**

Red	Podskupina	Odjeljak	NAZIV	PLAN 2013.	OSTVARENJE 2013.	INDEKS
41			Rashodi za radnike	2.412.133	1.607.490	67
	411		Plaće	2.025.380	1.315.331	65
		4111	Plaće za redovan rad	1.975.380	1.298.116	66
		4112	Plaće u naravi	40.000	17.215	43
		4113	Plaće za prekovremeni rad	10.000	0	0
	412		Ostali rashodi za radnike	80.000	90.516	113
		4121	Ostali rashodi za radnike	80.000	90.516	113
	413		Doprinosi na plaće	306.753	201.643	66
		4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	274.249	177.967	65
		4132	Doprinosi za zapošljavanje	32.504	23.676	73
42			Materijalni rashodi	2.160.000	824.282	38
	421		Naknade troškova radnicima	200.000	149.745	75
		4211	Službena putovanja	100.000	72.561	73
		4212	Naknade za prijevoz	50.000	64.884	130
		4213	Stručno usavršavanje radnika	50.000	12.299	25
	425		Rashodi za usluge	1.815.000	582.186	32
		4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	80.000	40.764	51
		4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	30.000	20.427	68
		4253	Usluge promidžbe i informiranja	30.000	7.794	26
		4254	Komunalne usluge	50.000	29.282	59
		4255	Zakupnine i najamnine	500.000	320.112	64
		4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	30.000	12.154	41
		4257	Intelektualne i osobne usluge	950.000	49.032	5
		4258	Računalne usluge	95.000	56.178	59
		4259	Ostale usluge	50.000	46.443	93
	426		Rashodi za materijal i energiju	100.000	60.531	61
		4261	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	30.000	17.324	58
		4263	Energija	60.000	43.207	72
		4264	Sitni inventar i auto gume	10.000	0	0
	429		Ostali nespomenuti materijalni rashodi	45.000	31.821	71
		4291	Premije osiguranja	20.000	27.764	139

	4292	Reprezentacija	15.000	910	6
	4293	Članarine	5.000	2.978	60
	4295	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	5.000	169	3
<b>43</b>		Rashodi amortizacije	100.000	9.761	10
	431	Amortizacija	100.000	9.761	10
	4311	Amortizacija	100.000	9.761	10
<b>44</b>		Financijski rashodi	5.000	1.528	31
	443	Ostali financijski rashodi	5.000	1.528	31
	4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	4.000	1.307	33
	4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	500	213	43
	4433	Zatezne kamate	0	2	-
	4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	500	6	1
<b>46</b>		Ostali rashodi	0	1.249	-
	461	Kazne, penali i naknade štete	0	373	-
	4611	Naknade šteta pravnim i fizičkim osobama	0	0	-
	4612	Penali, ležarine i drugo	0	373	-
	4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	0	0	-
	462	Ostali nespomenuti rashodi	0	876	-
	4621	Neotpisana vrijednost i drugi rashodi otuđene i rashodovane dugotrajne imovine	0	0	-
	4622	Otpisana potraživanja	0	0	-
	4623	Rashodi za ostala porezna davanja	0	876	-
	4624	Ostali nespomenuti rashodi	0	0	-
		<b>UKUPNO</b>	<b>4.677.133</b>	<b>2.444.310</b>	<b>52</b>

#### 9.3.4 Ostvarenja rashoda HAKOM-a u 2013. u usporedbi s prethodnom godinom

U nastavku je u tabličnom prikazu prikazano ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2013. u usporedbi s 2012.

Tablica 9.11. Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2013. u usporedbi s prethodnom godinom (u kunama)

Razred	Podskupina	Odjeljak	N A Z I V	OSTVARENJE 2012.	OSTVARENJE 2013.	INDEKS
41			Rashodi za radnike	45.348.165	38.249.729	84
	411		Plaće	36.091.349	32.118.758	89
		4111	Plaće za redovan rad	35.256.375	31.735.629	90
		4112	Plaće u naravi	817.682	380.977	47
		4113	Plaće za prekovremeni rad	17.291	2.152	12
	412		Ostali rashodi za radnike	3.594.705	1.210.157	34
		4121	Ostali rashodi za radnike	3.594.705	1.210.157	34
	413		Doprinosi na plaće	5.662.111	4.920.814	87
		4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	5.082.087	4.343.102	85
		4132	Doprinosi za zapošljavanje	580.024	577.712	100
42			Materijalni rashodi	29.001.835	29.129.795	100
	421		Naknade troškova radnicima	4.122.199	3.897.595	95
		4211	Službena putovanja	1.661.795	1.870.347	113
		4212	Naknade za prijevoz	877.323	979.936	112
		4213	Stručno usavršavanje radnika	1.583.082	1.047.311	66
	422		Naknade članovima u povjerenstvima i slično	8.661	8.164	94
		4221	Naknade članovima u povjerenstvima i slično	7.844	7.797	99
		4222	Naknade troškova službenih putovanja	817	367	45
	424		Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa	125.002	61.825	49
		4241	Naknade za obavljanje aktivnosti	125.002	61.825	49
	425		Rashodi za usluge	21.851.788	21.921.136	100
		4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	1.369.817	1.236.887	90
		4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	1.818.373	1.975.931	109
		4253	Usluge promidžbe i informiranja	244.570	332.920	136
		4254	Komunalne usluge	636.373	1.084.142	170
		4255	Zakupnine i najamnine	8.411.834	10.559.507	126
		4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	412.621	412.615	100
		4257	Intelektualne i osobne usluge	5.169.234	2.101.090	41
		4258	Računalne usluge	1.823.186	2.373.269	130
		4259	Ostale usluge	1.965.781	1.844.776	94

426	Rashodi za materijal i energiju	2.028.586	2.029.834	100
4261	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	585.945	626.946	107
4263	Energija	1.310.200	1.316.715	100
4264	Sitni inventar i auto gume	132.441	86.173	65
429	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	865.598	1.211.241	140
4291	Premije osiguranja	661.194	992.537	150
4292	Reprezentacija	92.230	93.840	102
4293	Članarine	112.173	119.533	107
4295	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	0	5.331	-
43	Rashodi amortizacije	14.399.491	17.262.635	120
431	Amortizacija	14.399.491	17.262.635	120
4311	Amortizacija	14.399.491	17.262.635	120
44	Financijski rashodi	87.639	74.766	85
443	Ostali financijski rashodi	87.639	74.766	85
4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	43.598	48.264	111
4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	33.590	19.223	57
4433	Zatezne kamate	281	187	67
4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	10.170	7.092	70
45	Donacije	7.356.117	18.832.728	256
451	Tekuće donacije	74.000	74.914	101
4511	Tekuće donacije	74.000	74.914	101
452	Kapitalne donacije	7.282.117	18.757.814	258
4521	Kapitalne donacije	7.282.117	18.757.814	258
46	Ostali rashodi	180.801	363.388	201
461	Kazne, penali i naknade štete	14.688	13.628	93
4611	Naknade šteta pravnim i fizičkim osobama	5.370	7.070	132
4612	Penali, ležarine i drugo	9.318	6.558	70
4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	0	0	0
462	Ostali nespomenuti rashodi	166.112	349.760	211
4621	Neotpisana vrijednost i drugi rashodi otuđene i rashodovane dugotrajne imovine	115.588	51.306	44
4622	Otpisana potraživanja	30.325	278.573	919
4623	Rashodi za ostala porezna davanja	20.200	19.881	98
4624	Ostali nespomenuti rashodi	-	0	0
	<b>UKUPNO</b>	<b>96.374.047</b>	<b>103.913.041</b>	<b>108</b>

## 9.4 Rezultat poslovanja

Tablica 9.12. Rezultat poslovanja HAKOM-a ukupno i po područjima (u kunama)

OPIS	Ostvarenje 2013.	Ostvarenje podr. el. kom.	Ostvarenje podr. P.U.
<b>PRIHODI</b>	<b>106.271.386</b>	<b>102.609.419</b>	<b>3.661.967</b>
1. Prihodi po posebnim propisima	101.769.728	98.107.761	3.661.967
2. Prihodi od imovine	2.923.257	2.923.257	0
3. Prihodi od donacija	143.500	143.500	0
4. Ostali prihodi	1.434.901	1.434.901	0
<b>RASHODI</b>	<b>103.913.041</b>	<b>101.468.730</b>	<b>2.444.311</b>
1. Rashodi za radnike	38.249.729	36.642.239	1.607.490
2. Materijalni rashodi	29.129.795	28.305.513	824.282
3. Rashodi amortizacije	17.262.635	17.252.874	9.761
4. Financijski rashodi	74.766	73.237	1.529
5. Donacije	18.832.728	18.832.728	0
- tekuće donacije	74.914	74.914	0
- kapitalne donacije	18.757.814	18.757.814	0
6. Ostali rashodi	363.388	362.139	1.249
<b>Rezultat poslovanja 2013.</b>	<b>2.358.345</b>	<b>1.140.689</b>	<b>1.217.656</b>
OPIS	Ostvarenje 2012.	Ostvarenje podr. el. kom.	Ostvarenje podr. P.U.
<b>Rezultat poslovanja 2012.</b>	<b>13.560.912</b>	<b>12.613.521</b>	<b>947.391</b>

Rezultat poslovanja HAKOM-a za 2013. iznosi 2.358.345 kuna. Rezultat područja elektroničkih komunikacija iznosi 1.140.689 kuna, a rezultat područja poštanskih usluga 1.217.656 kuna.

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

## 9.5 Višak prikupljenih sredstava

Ukupni višak prikupljenih sredstava od 2008. nadalje iznosi 64.315.556 kuna. Višak prikupljenih sredstava sastoji se od novčanih sredstava na redovnom žiro-računu u banci, oročenih novčanih sredstava i novčanih sredstava u blagajni HAKOM-a 31.12.2013. umanjениh za unaprijed plaćene prihode 2014.

Financijskim planom HAKOM-a za 2014. i njegovim izmjenama i dopunama 44.092.481 kuna je preneseno u 2014. za Program razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima i za Projekt uklanjanja smetnji i poboljšanja prijama televizijskim gledateljima. Isto tako, preneseno je i 20.223.075 kuna za odobrene nerealizirane projekte u 2013., nabavu mjernih i kontrolnih uređaja, nabavu četiri terenska prijevozna sredstva i ulaganje u računalne programe.

## 9.6 Višak sredstava (zakonska regulativa do 2008.)

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

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

Tablica 9.13. Stanje viška sredstava na dan 31.12.2013. (u kunama)

Višak sredstava po godinama	Stanje na dan 31.12.2012.	Utrošeno u 2013.	Prebačeno za	
			Program razvoja Interneta	Stanje na dan 31.12.2013.
Višak sredstava iz 2005.	222.801	0	222.801	0
Višak sredstava iz 2006.	280.416	280.416	0	0
Višak sredstava iz 2007.	320.753	0	320.753	0
<b>UKUPNO</b>	<b>823.970</b>	<b>280.416</b>	<b>543.554</b>	<b>0</b>

U 2013. završena je isplata viškova prihoda nad rashodima iz 2005., 2006. i 2007. Viškovi prihoda nad rashodima raspodijeljeni su temeljem Odluka Vlade RH.

Na osnovu odobrenog financijskog plana za 2013. ostatak viška prihoda nad rashodima prebačen je za financiranje Programa razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i na otocima.



## 9.7 Bilanca

### 9.7.1 Imovina

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

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

#### Nefinancijska imovina

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

Vrijednost građevinskih zemljišta ostala je nepromijenjena. Obuhvaća tri građevinska zemljišta na Otoku, Ravnoj Gori i Kostreni.

U 2013. saniran je krov na objektu KMP u Zagrebu. Za iznos sanacije povećana su ostala prava, odnosno ulaganje u tuđu imovinu.

Na računu „Poslovni objekti“ vode se poslovni objekti nabavljeni nakon 1. siječnja 2008. čiji se ispravak vrijednosti iskazuje kao rashod amortizacije. Poslovni objekti sastoje se od Podružnica i KMP-ova. Obuhvaćaju Podružnice u Rijeci i Osijeku te KMP Veliki Bokolj i KMP Ozljak.

Na računu „Ostali građevinski objekti“ vode se poslovni objekti nabavljeni prije 1. siječnja 2008. čiji se ispravak vrijednosti obračunava na teret izvora financiranja. Ostali građevinski objekti sastoje se od KMP-a Otok, KMP-a Ravna Gora i KMP-a Degman. U 2013. otpisana je zgrada od metala na Ozljaku, dok je antenski sustav, čija je vrijednost do tada bila u sklopu objekta, prebačen na račun specijalne opreme.

Vrijednost postrojenja i opreme u odnosu na prethodnu godinu povećana je za 7 posto. U 2013. nabavljena je potrebna komunikacijska oprema, oprema za održavanje i zaštitu te potrebni instrumenti i uređaji. Prenesena je i nabavna vrijednost antenskog sustava s KMP-a Ozljak.

Vrijednost prijevoznih sredstava manja je za 3 posto za iznos rashodovanih i prodanih službenih vozila.

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

#### Financijska imovina

Tablica 9.14. Financijska imovina HAKOM-a (u kunama)

Račun iz računskog plana	Stanje 31.12.2012.	Stanje 31.12.2013.	Indeks
11 novac u banci i blagajni	51.809.931	38.885.844	75
12 depoziti, jamčevine	50.978.795	52.460.897	103
16 potraživanja za prihode	19.922.538	29.077.320	146
19 rashodi budućih razdoblja	0	220.540	-
<b>UKUPNO</b>	<b>122.711.264</b>	<b>120.644.601</b>	<b>98</b>

Dio novčanih sredstava HAKOM-a na dan 31.12.2013. oročen je u matičnoj banci HAKOM-a. Iznos oročenih sredstava jednak je iznosu oročenom u 2012. Jamčevni polog je polog za osiguranje plaćanja mjesečne zakupnine, individualne potrošnje i urednog održavanja poslovnog prostora.

## Potraživanja za prihode

Tablica 9.15. Potraživanja za prihode HAKOM-a (u kunama)

Opis potraživanja	Stanje na dan 01.01.2013.	Stanje na dan 31.12.2013.
Ukupna potraživanja	19.922.538	29.077.320
Nedospjela nenaplaćena potraživanja	12.887.641	11.221.425
Dospjela nenaplaćena potraživanja	7.034.897	17.855.895

U odnosu na stanje 01.01.2013. značajno su porasla ukupna potraživanja za prihode i dospjela nenaplaćena potraživanja. Razlog znatnom porastu nenaplaćenih potraživanja su predstečajne nagodbe.

Sva potraživanja koja ni 30 dana nakon izdane opomene nisu plaćena su utužena. U 2013. pokrenut je 61 ovršni postupak. U 2012. pokrenut je ukupno 71 ovršni postupak.

Ovršni postupci obrađeni su u poglavlju 6 Godišnjeg izvješća.

Tablica 9.16. Bilanca HAKOM-a na dan 31.12.2013. (u kunama)

Račun iz rač. plana	OPIS	Stanje 31. prosina 2012.	Stanje 31. prosina 2013.	Indeks
	<b>IMOVINA</b>	<b>180.120.250</b>	<b>174.166.389</b>	<b>97</b>
0	Nefinancijska imovina	57.408.986	53.521.788	93
01	Neproizvedena dugotrajna imovina	3.626.697	3.955.487	109
011	Materijalna imovina – prirodna bogatstva	93.397	93.397	100
0111	Zemljište	93.397	93.397	100
012	Nematerijalna imovina	20.721.417	22.032.753	106
0123	Licence	2.636.622	2.874.414	109
0124	Ostala prava	9.006	92.872	1031
0128	Ostala nematerijalna imovina	18.075.789	19.065.467	105
019	Ispravak vrijednosti neproizvedene dugotrajne imovine	17.188.117	18.170.663	106
02	Proizvedena dugotrajna imovina	53.782.289	49.566.301	92
021	Građevinski objekti	12.712.650	11.510.471	91
0212	Poslovni objekti	7.753.697	8.153.663	105
0213	Ostali građevinski objekti	4.958.953	3.356.808	68
022	Postrojenja i oprema	134.536.300	143.979.303	107
0221	Uredska oprema i namještaj	8.990.817	8.952.129	100
0222	Komunikacijska oprema	693.706	1.006.409	145
0223	Oprema za održavanje i zaštitu	333.706	551.529	165
0225	Instrumenti, uređaji i strojevi	120.022.661	128.973.826	107
0227	Uređaji, strojevi i oprema za ostale namjene	4.495.410	4.495.410	100
023	Prijevozna sredstva	22.801.368	22.181.899	97

0232	Ostala prijevozna sredstva	22.801.368	22.181.899	97
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	25.575.752	28.348.626	111
0261	Ulaganja u računalne programe	25.575.752	28.348.626	111
029	Ispravak vrijednosti proizvedene dugotrajne imovine	141.871.955	156.482.172	110
042	Sitni inventar u uporabi	561.570	542.203	97
049	Ispravak vrijednosti sitnog inventara	561.570	542.203	97
1	Financijska imovina	122.711.264	120.644.601	98
11	Novac u banci i blagajni	51.809.931	38.885.844	75
111	Novac u banci	51.798.465	38.878.381	75
1111	Novac na računu kod tuzemnih poslovnih banaka	51.798.465	38.878.381	75
113	Novac u blagajni	11.466	7.463	65
12	Depoziti, jamčevni polozi i potraživanja od radnika te za više plaćene poreze i ostalo	50.978.795	52.460.897	103
121	Depoziti u bankama i ostalim financijskim institucijama	47.400.000	47.400.000	100
1211	Depoziti u tuzemnim bankama i ostalim financijskim institucijama	47.400.000	47.400.000	100
122	Jamčevni polozi	2.422.010	2.481.416	102
123	Potraživanja od radnika	678	461	68
124	Potraživanja za više plaćene poreze i doprinose	7.974	9.204	115
1241	Potraživanje za više plaćene poreze	7.974	9.204	115
129	Ostala potraživanja	1.148.133	2.569.816	224
1291	Potraživanja za naknade koje se refundiraju	69.987	88.920	127
1293	Potraživanja za predujmove	893.982	2.480.896	278
1294	Ostala nespomenuta potraživanja	184.164	0	0
16	Potraživanja za prihode	19.922.538	29.077.320	146
163	Potraživanja za prihode po posebnim propisima	17.687.164	26.235.951	148
164	Potraživanja za prihode od imovine	2.235.374	2.841.369	127
19	Rashodi budućih razdoblja i nedospjela naplata prihoda	0	220.540	-
191	Rashodi budućih razdoblja	0	220.540	-
	<b>OBVEZE I VLASTITI IZVORI</b>	<b>180.120.250</b>	<b>174.166.389</b>	<b>97</b>
2	Obveze	52.436.120	44.330.768	85
24	Obveze za rashode	5.300.399	4.091.585	77

241	Obveze za radnike	3.813.531	3.148.396	83
2411	Obveze za plaće – neto	1.970.045	1.722.589	87
2412	Obveze za naknade plaća – neto	7.501	15.481	206
2414	Obveze za porez i prirez na dohodak iz plaća	664.737	454.065	68
2415	Obveze za doprinose iz plaća	662.006	541.960	82
2416	Obveze za doprinose na plaće	503.337	414.048	82
2417	Ostale obveze za radnike	5.905	253	4
242	Obveze za materijalne rashode	1.269.111	722.291	57
2421	Naknade troškova radnicima	77.138	81.812	106
2425	Obveze prema dobavljačima u zemlji	1.162.168	640.479	55
2426	Obveze prema dobavljačima u inozemstvu	29.805	0	0
245	Obveze za prikupljena sredstva pomoći	39.225	12.295	31
249	Ostale obveze	178.532	208.603	117
29	Odgođeno plaćanje rashoda i prihodi budućih razdoblja	47.135.721	40.239.183	85
291	Odgođeno plaćanje rashoda	866.746	0	0
292	Naplaćeni prihodi budućih razdoblja	46.268.975	40.239.183	87
2921	Unaprijed plaćeni prihodi	57.857	21.970.288	37973
2922	Odgođeno priznavanje prihoda	46.211.118	18.268.895	40
5	Vlastiti izvori	127.684.130	129.835.621	102
51	Vlastiti izvori	4.573.198	4.366.344	95
511	Vlastiti izvori	4.573.198	4.366.344	95
5221	Višak prihoda	123.110.932	125.469.277	102
5222	Manjak prihoda	0	0	-
<b>IZVANBILANČNI ZAPISI</b>				
61	Izvanbilančni zapisi – aktiva	58.617.042	54.194.550	92
62	Izvanbilančni zapisi – pasiva	58.617.042	54.194.550	92

### 9.7.2 Obveze

Na računu 24 nalaze se obveze za rashode koje se odnose na obveze za plaće za prosinac 2013. i obveze prema dobavljačima.

Na računu 2921, unaprijed plaćeni prihodi, nalaze se odgođeni prihodi, odnosno prihodi 2014. plaćeni u 2013. S obzirom da se veliki dio naknada plaća za godinu dana unaprijed (koja nije ista kalendarskoj godini), razmjerni dio naknade predstavlja prihode iduće poslovne godine.

Na računu 2922, odgođeno priznavanje prihoda, nalaze se odgođeni prihodi, odnosno prihodi 2014. koji nisu plaćeni u 2013.

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

Na računu 5221, višak prihoda, nalaze se viškovi prihoda nad rashodima od 2005. do 2013. u iznosu od 125.469.277 kuna.

### 9.8 Investicije

Tablica 9.17. Ostvarenje investicija u 2013. (u kunama)

O P I S		Plan 2013.	Ostvarenje 2013.	INDEKS
I	Licence	618.950	352.874	57
II	Ostala prava - ulaganja na tuđoj imovini radi prava korištenja	84.000	83.866	100
III	Ostala nematerijalna imovina - izdaci za razvojne projekte i studije	1.875.000	1.215.000	65
IV	Poslovni objekti	7.960.000	399.965	5
V	Računala i računalna oprema	2.008.500	611.821	30
VI	Ostala uredska oprema	326.000	185.373	57
VII	Uredski namještaj	150.000	131.359	88
VIII	Komunikacijska oprema	625.000	348.731	56
IX	Oprema za održavanje i zaštitu	467.600	232.195	50
X	Mjerni i kontrolni uređaji	8.387.500	7.479.797	89
XI	Ulaganja u računalne programe	6.496.036	2.772.874	43
<b>UKUPNO</b>		<b>28.998.586</b>	<b>13.813.855</b>	<b>48</b>

## 9.9 Prihodi državnog proračuna

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

U 2013. ukupno je fakturirano 680.304.775 kuna u korist državnog proračuna. Od ukupnog fakturiranog iznosa 655.417.325 kuna (96 posto) odnosi se na naknade za uporabu RF spektra. Ostalo se odnosi na naknade za adrese i brojeve i zakonske zatezne kamate.

Prema evidenciji HAKOM-a u 2013. u državni proračun ukupno je uplaćeno 681.057.926 kuna. Stara potraživanja koja se uplaćuju na račun HAKOM-a (2008. godina i ranije) i pogrešno doznačena sredstva državnog proračuna koja korisnici zabunom doznače na žiro-račun HAKOM-a, HAKOM redovito uplaćuje u državni proračun. U 2013. u državni proračun ukupno je transferirano 665.982 kuna.

Tablica 9.18. Ostvarenje prihoda državnog proračuna u 2013. (u kunama)

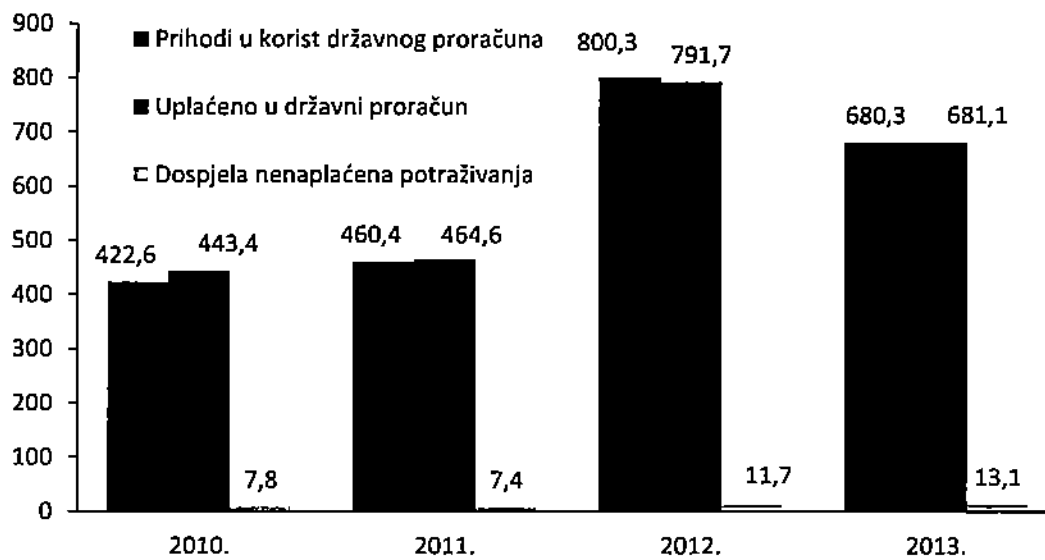
OPIS	2010.	2011.	2012.	2013.
Prihodi u korist državnog proračuna	422.628.911	460.363.129	800.256.828	680.304.775
Uplaćeno u državni proračun	443.427.780	464.621.464	791.650.001	681.057.926

Tablica 9.19. Potraživanja – državni proračun (u kunama)

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

Povećanje dospjelih nenaplaćenih potraživanja dijelom je rezultat predstečajnih nagodbi koje su u tijeku.

Slika 9.2. Prihodi, uplate i potraživanja državnog proračuna po godinama (u milijunima kuna)



U 2013. pokrenut je ukupno 61 ovršni postupak, utužena su sva potraživanja koja ni 30 dana nakon izdane opomene nisu plaćena. U korist državnog proračuna u 2013. utuženo je ukupno 1.649.085 kuna, od čega je do dana pisanja Financijskoga izvješća naplaćeno 133.335 kuna.

## 9.10 Neovisno revizorsko izvješće (sažetak)

Neovisno revizorsko društvo obavilo je reviziju financijskih izvješća Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, koji obuhvaćaju bilancu sa stanjem na dan 31. prosinca 2013., račun prihoda i rashoda za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2013., te bilješke uz financijske izvješća. Financijska izvješća su izrađeni prema propisanoj zakonskoj formi za neprofitne organizacije.

Prema mišljenju revizorskog društva, financijska izvješća fer prezentiraju, u svim značajnim odrednicama, financijski položaj HAKOM-a na datum 31. prosinca 2013., kao i rezultat njezina poslovanja za godinu koja završava na taj datum, sukladno Uredbi o računovodstvu neprofitnih organizacija.

Ukupna aktiva Agencije na dan 31. prosinca 2013. iznosila je 174,2 mil. kn, od toga nefinancijska imovina 53,5 mil. kn i financijska 120,7 mil. kn.

U 2013. nabavljeno je ukupno 13,8 mil. kn nefinancijske imovine te su sva ulaganja provedena u skladu s izmjenama i dopunama financijskog plana za 2013. Tijekom 2013. ukupno je obračunat ispravak vrijednosti u iznosu od 17,5 mil. kn, dok je nabavna vrijednost rashodovane nefinancijske imovine iznosila 2,1 mil. kn (ispravak vrijednosti je iznosio 2,0 mil. kn). Popis nefinancijske imovine je obavljen sa stanjem na dan 31. prosinca 2013. te su odluke, donesene na temelju prijedloga popisne komisije, evidentirane u poslovnim knjigama Agencije.

Najznačajniju stavku financijske imovine čine depoziti u tuzemnim bankama i jamčevine. Financijsku imovinu još čine novac u banci i blagajni, potraživanja za prihode i rashodi budućih razdoblja koji su iskazani sukladno odredbama Uredbe o računovodstvu neprofitnih organizacija. Iskazana stanja na kuskim računima i u blagajni temelje se na vjerodostojnoj dokumentaciji (izvatku poslovnih banaka kao i obavljenom popisu gotovine u blagajni na dan 31. prosinca 2013.). Pisanim potvrdama primljenim od kupaca Agencije revizorsko društvo se uvjerilo u realnost iskazanih potraživanja.

Pasivu bilance na dan 31. prosinca 2013. čine obveze koje iznose 44,3 mil. kn, vlastiti izvori u iznosu od 4,4 mil. kn i višak prihoda 125,5 mil. kn.

U okviru obveza najznačajniju stavku čini odgođeno plaćanje rashoda i prihodi budućih razdoblja u iznosu od 40,2 mil. kn. Agencija je pravilno razgraničila potraživanja na prihode tekućeg i prihode budućih razdoblja.

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

Rezultat poslovanja čine kumulirani viškovi/manjkovi prihoda nad rashodima u ranijim godinama uvećani za iskazani višak prihoda 2013. u iznosu od 2,4 mil. kn.

Na dan 31. prosinca 2013. Agencija nema značajnih potencijalnih obveza. Naime, prema očitovanju odvjetnika i pravne službe Agencije očekuju se pozitivni ishodi pravnih sporova koji se vode protiv Agencije.



## Privici

### A. Popis kratica

- ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) – Asimetrična digitalna pretplatnička linija
- AEM – Agencija za elektroničke medije
- AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) – Tijelo nadležno za komunikacije Talijanske Republike
- APEK (Agencija za poštu in elektronske komunikacije) – Agencija za poštu i elektroničke komunikacije Republike Slovenije
- ARP – Amaterska radijska postaja
- AZTN – Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja
- BAM – Agencija za elektroničke medije Crne Gore
- BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications) – Tijelo europskih regulatora za elektroničke komunikacije
- BRIFIC (Bureau Radio International Frequency Information Circular) – Cirkularno pismo Radiokomunikacijskog ureda s međunarodnim informacijama o frekvencijama
- CABP – Centralna administrativna baza prenesenih brojeva
- CARNET (Croatian Academic and Research Network) – Hrvatska akademska i istraživačka mreža
- CCA/LRIC (Current Cost Account/Long Run Incremental Cost) – Računovodstvo temeljem trenutnih troškova/Računovodstvo temeljem dugoročnih inkrementalnih troškova
- CEPT (European Conference of Postal and Telecommunications Administrations) – Europska konferencija poštanskih i telekomunikacijskih uprava
- CISZP - Centralni informacijski sustav Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva
- COCOM (Communications Committee) – Odbor za komunikacije Europske komisije
- CPS (Carrier Pre-Selection) – Usluga predodabira operatora
- CRM (Customer Relationship Management) – Sustav upravljanja odnosa s korisnicima
- DAB (Digital Audio Broadcasting) – Digitalna radiodifuzija zvuka
- DAB+ (Digital audio Broadcasting – Nadograđena verzija sustava DAB
- DCS (Distributed Control System) – Raspodijeljeni sustav upravljanja
- DG CONNECT (Directorate General for Communications Networks, Content and Technology) – Glavna direkcija za komunikacijske mreže, sadržaj i tehnologiju EK
- DMS (Document Management System) – Sustav upravljanja dokumentima
- DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer) – Uređaj koji omogućuje međuspoj digitalnih pretplatničkih linija s internetom
- DTV – Digitalna televizija
- DVB-T (Digital Video Broadcasting –Terrestrial) – Zemaljska radiodifuzija digitalnog videosignala
- DWH (Digital Warehouse) ECC – Sustav skladišta podataka
- ECC (Electronic Communications Committee) – Odbor za elektroničke komunikacije
- (ECC) PT FNI (ECC Project Team Future Numbering Issues) – ECC Projektni tim za pitanja buduće numeracije
- (ECC) PT NP (ECC Project Team Number Portability) – ECC Projektni tim za prenosivost broja
- (ECC) PT TRIS (ECC Project Team Technical Regulatory Issues) – ECC Projektni tim za tehničku regulativu i standarde međusobnog povezivanja
- ECO (European Radiocommunications Office) – Europski ured za komunikacije
- ECP (European Common Proposal) – Zajednički europski prijedlog
- ECTS (European Credit Transfer System) – Europski sustav prijenosa bodova
- EFIS (European Frequency Information System) – Europski informacijski frekvencijski sustav
- EFTA (European Free Trade Association) – Europsko udruženje za slobodnu trgovinu
- EFZG – Ekonomski fakultet Zagreb
- EK – Europska komisija

EKI – Elektronička komunikacijska infrastruktura  
 EKIP – Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Crne Gore  
 ELMAR – Međunarodni znanstveni simpozij „Electronic in Marine“  
 ERGP (European Regulators Group for Postal Services) – Organizacija europskih regulatora za poštanske usluge  
 ERP (Enterprise Resource Planning) – Sustav upravljanja resursima  
 EU (European Union) – Europska unija  
 EUROSTAT (Statistic Office of the European Union) – Europski statistički ured  
 FER - Fakultet elektrotehnike i računarstva  
 FM (Frequency Modulation) – Frekvencijska modulacija  
 FMC (Fixed-Mobile Convergence) – Fiksno-pokretna konvergencija  
 FTTH (Fiber To The Home) – Svjetlovod do stambenog prostora  
 FTTx (Fiber TO The x) – Različiti tipovi tehnologije svjetlovodnog pristupa  
 GIS (Geographic Information System) – Geografski informacijski sustav  
 GSM (Global System for Mobile Communications) – Globalni sustav pokretnih komunikacija  
 HAKOM – Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije  
 HCM (Harmonized Calculation Method) Agreement – Međunarodni sporazum za usklađivanje frekvencija za pokretne i nepokretne zemaljske sustave  
 HD (High Definition) – Visoka kakvoća (razlučivost)  
 HDTV (High Definition Television) – Televizija visoke kakvoće  
 HLG (High Level Group for Internet Governance) – Skupina na visokoj razini za upravljanje internetom  
 HP – Hrvatska pošta d.d.  
 HRM (Human Resources Management) – Sustav upravljanja ljudskim potencijalima  
 HRN – Hrvatska norma  
 HRN EN – Norma preuzeta iz normizacijskog sustava CEN/CENELEC  
 HT – Hrvatski Telekom d.d.  
 HVZ – Hrvatska vatrogasna zajednica  
 HZZO – Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje  
 ICSMS (Information and Communication System on Market Surveillance) – Sustav informiranja i komunikacije u nadzoru tržišta  
 ICT (Information and Communication Technologies) – Informacijske i komunikacijske tehnologije  
 IKT – Informacijsko komunikacijske tehnologije  
 IMS (Internet Protocol Multimedial Subsystem) – IP višemedijski podsustav  
 IP (Internet Protocol) – Mrežni protokol za prijenos podataka kojeg koriste izvorišna i odredišna računala za uspostavu podatkovne komunikacije preko računalne mreže  
 IPA (Instrument for Pre-Accession Assistance) – Instrument pretpristupne pomoći u procesu pristupanja EU – jedan od pretpristupnih programa suradnje i pomoći EU  
 IPTV (Internet Protocol Television) – Televizija putem internetskog protokola  
 IRG (Independent Regulators Group) – Organizacija nezavisnih regulatora  
 ISO (International Standards Organization) – Međunarodna organizacija za normizaciju  
 IVSZ (Informatikai Vállalkozások Szövetsége) – Mađarska udruga IT tvrtki  
 ITU (International Telecommunication Union) – Međunarodna telekomunikacijska unija  
 KMP – Kontrolno-mjerna postaja  
 KMS – Kontrolno-mjerno središte  
 KTV – Kabelska televizija  
 LTE (Long-Term Evolution) – Tehnologija koja omogućuje vrlo velike brzine prijenosa podataka putem sustava pokretnih komunikacija 4. generacije  
 MMPI – Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture  
 MMS (Multimedia Messaging Service) – Usluga slanja multimedijских poruka  
 MPEG (Moving Picture Experts Group) – Grupa standarda za kodiranje audio i video-signalâ  
 MPPI – Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture

- MPUG – Ministarstvo prostornog uređenja i graditeljstva
- MUX (Multiplex) – U digitalnoj televiziji: slijed digitalnih signala koji sadržava više radijskih ili televizijskih programa i/ili drugih podataka koji se istodobno prenose u jednom RF kanalu
- M2M (Machine to Machine) – Komunikacija između dva uređaja
- NCRT (National Council on Radio Television) – Albansko nacionalno vijeće za radio i televiziju
- NGN (Next Generation Network) – Mreža sljedeće generacije
- NMHH (Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság) – Mađarski nacionalni regulator za medije i elektroničke komunikacije
- NN – Narodne novine
- OLT (Optical Line Termination) – Jedinica ili uređaj koji dolazi kao zaključenje (na kraju) svjetlovodne niti čime se svjetlosni signal pretvara u električni.
- PAY-TV – Televizija uz plaćanje
- PCM (Pulse Code Modulation) – Pulsno-kodna modulacija
- PKMP – Pokretna kontrolno-mjerna postaja
- PMR (Private Mobile Radio) – Privatna mreža pokretnih komunikacija
- PSTN (Public Switched Telephone Network) – Javna telefonska mreža s komutacijom kanala
- RAK – Regulatorna agencija za komunikacije Bosne i Hercegovine
- RAPEX – (Rapid Exchange of Information System) – EU Sustav brze razmjene informacija za opasne proizvode na tržištu
- RBA (Republic Broadcasting Agency) – Republička agencija za radiodifuziju Republike Srbije
- RF – Radiofrekvencijski
- RRC – (Regional Radiocommunications Conference) – Regionalna radiokomunikacijska konferencija ITU
- RSPG (Radio Spectrum Policy Group) – Skupina za politiku upravljanja radiofrekvencijskim spektrom
- RH – Republika Hrvatska
- RiTT – Radijska i telekomunikacijska terminalna oprema
- RTR (Rundfunk und Telekom Regulierungs) – Austrijski regulator za radiodifuziju i elektroničke komunikacije
- SAT TV – Satelitska televizija
- S-DAB (Satellite Digital Audio Broadcasting) – Satelitski digitalni radio
- SD (Standard Definition) – Standardna kakvoća (razlučivost)
- SINTESIO – Neprofitna ustanova za pitanja sukladnosti NGN-a i laboratorij za ispitivanja interoperabilnosti sa sjedištem u Republici Sloveniji
- SDTV (Standard Definition Television) – Televizija standardne kakvoće
- SEE Digi.TV (South-East European Digital Television) – Digitalna televizija u jugoistočnoj Europi
- SIM (Subscriber Identity Module) – Kartica za identifikaciju korisnika
- SMS (Short Message Service) – Usluga slanja kratkih tekstualnih poruka
- SNG (Satellite News Gathering) – Prijenos vijesti putem satelita
- SRD (Short Range Devices) – Radiokomunikacijski uređaji kratkog dometa
- T-DAB (Terrestrial Digital Audio Broadcasting) – Zemaljska digitalna radiodifuzija zvuka
- TV - Televizija
- UHF (Ultra High Frequency) – Ultraviskoka frekvencija: radiofrekvencijski pojas između 30 MHz i 300 MHz
- UMTS (Universal Mobile telecommunications System) – Univerzalni sustav pokretnih telekomunikacija (pokretna mreža 3. Generacije)
- UPU (Universal Postal Union) – Svjetska poštanska unija
- USB (Universal Serial Bus) – Univerzalna serijska sabirnica
- VAS (Value Added Service) – Usluga s dodanom vrijednosti
- VDSL (Very-high-bit-rate Digital Subscriber Line) – Digitalna pretplatnička linija s vrlo visokom brzinom prijenosa podataka
- VHF (Very High Frequency) – Vrlo visoka frekvencija: radiofrekvencijski pojas između 300 MHz i 3 GHz
- VoIP (Voice Over Internet Protocol) – Prijenos govora putem internetskog protokola

- WRC (World Radiocommunication Conference) – Svjetska radiokomunikacijska konferencija
- WGFM (Working Group Frequency Management) – Radna skupina za upravljanje frekvencijskim spektrom
- WLR (Wholesale Line Rental ) – Usluga najma korisničke linije
- xDSL (x Digital Subscriber Line) – Različiti tipovi tehnologije digitalne pretplatničke linije
- xWDM (X Wavelength Division Multiplexing) – Različiti tipovi tehnologije multipleksiranja optičkih nosioca u svjetlovodnim mrežama
- ZEK – Zakon o elektroničkim komunikacijama
- ZPU – Zakon o poštanskim uslugama

## B. Popis slika

- Slika 1.1. Ukupan prihod tržišta elektroničkih komunikacija (u milijunima kuna)
- Slika 1.2. Udjeli usluga u ukupnim prihodima na tržištu elektroničkih komunikacija
- Slika 1.3. Ukupna ulaganja operatora elektroničkih komunikacija u RH (u milijunima kuna)
- Slika 1.4. Ukupan prihod od telefonskih usluga u pokretnoj mreži (u milijunima kuna)
- Slika 1.5. Gustoća korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u RH
- Slika 1.6. Raspodjela ukupnog broja korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u RH
- Slika 1.7. Tržišni udjeli operatora s obzirom na broj korisnika
- Slika 1.8. Prihod i trajanje poziva vlastitih korisnika u roamingu u međunarodnim mrežama
- Slika 1.9. Prihod i trajanje poziva stranaca u roamingu u nacionalnim mrežama
- Slika 1.10. Ukupan prihod od telefonskih usluga u nepokretnoj mreži (u milijunima kuna)
- Slika 1.11. Broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži
- Slika 1.12. Tržišni udjeli operatora prema broju korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj mreži
- Slika 1.13. Broj korisnika usluge predodabira operatora
- Slika 1.14. Ukupni prihod od usluge pristupa internetu (u milijunima kuna)
- Slika 1.15. Broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu
- Slika 1.16. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu
- Slika 1.17. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže u zemljama EU i RH
- Slika 1.18. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne mreže (svi aktivni korisnici) u zemljama EU i RH
- Slika 1.19. Gustoća nepokretnih priključaka širokopojasnog pristupa internetu u RH po županijama
- Slika 1.20. Raspodjela broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže po operatorima
- Slika 1.21. Raspodjela broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne mreže po operatorima
- Slika 1.22. Podatkovni promet
- Slika 1.23. Broj korisnika paketa usluga
- Slika 1.24. Ukupan prihod od usluge TV-a
- Slika 1.25. Udjeli kućanstava prema tehnologijama prijama TV sadržaja
- Slika 1.26. Ukupan prihod od usluge najma mreže i vodova
- Slika 1.27. Cijene završavanja (terminacije) poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu
- Slika 1.28. Cijene završavanja (terminacije) poziva u određenu nepokretnu javnu komunikacijsku mrežu
- Slika 1.29. Cijene započinjanja (originacije) poziva iz određene nepokretne javne komunikacijske mreže
- Slika 1.30. Geografska podjela regulatornih obveza
- Slika 2.1. Broj osnovnih postaja
- Slika 2.2. Broj veza po frekvencijskim područjima
- Slika 2.3. Mjerenja
- Slika 2.4. Tuzemne smetnje
- Slika 2.5. Inozemne smetnje
- Slika 2.6. Talijanske smetnje
- Slika 2.7. Broj prenesenih brojeva u pokretnim mrežama
- Slika 2.8. Broj prenesenih brojeva u nepokretnim mrežama
- Slika 3.1. Ukupan broj poštanskih usluga (u milijunima)
- Slika 3.2. Tržišni udjeli davatelja prema broju ostvarenih usluga
- Slika 3.3. Udjeli poštanskih usluga prema vrstama prometa
- Slika 3.4. Udjeli vrsta usluga

- Slika 3.5. Broj poštanskih pošiljaka prema vrstama (u milijunima)
- Slika 3.6. Ukupan prihod od obavljanja poštanskih usluga (u milijunima kuna)
- Slika 3.7. Udjeli prihoda davatelja poštanskih usluga
- Slika 3.8. Ukupan broj usluga unutar opsega univerzalne usluge (u milijunima)
- Slika 3.9. Udjeli ostvarenih usluga unutar opsega univerzalne usluge prema vrstama
- Slika 3.10. Ukupan broj ostalih poštanskih usluga (u milijunima)
- Slika 3.11. Tržišni udjeli davatelja prema broju ostalih poštanskih usluga
- Slika 3.12. Udjeli ostvarenih ostalih poštanskih usluga prema vrstama
- Slika 3.13. Udjeli prihoda davatelja od ostalih poštanskih usluga
- Slika 4.1. Broj usvojenih i odbijenih prigovora (I. stupanj)
- Slika 4.2. Udjel prigovora u broju osnovnih usluga
- Slika 4.3. Broj usvojenih i odbijenih pritužbi (II. stupanj)
- Slika 4.4. Udjel pritužbi u broju osnovnih usluga
- Slika 4.5. Udjeli različitih postupanja operatora i HAKOM-a u procesu rješavanja korisnikove žalbe
- Slika 6.1. Rezultat presuda Visokog upravnog suda
- Slika 6.2. Broj podnesenih upravnih tužbi
- Slika 8.1. Područja dodijeljenih državnih potpora
- Slika 8.2. Primjer korištenja e-aplikacija
- Slika 8.3. Struktura radnika prema stupnju stručne spreme i nazivima
- Slika 8.4. Struktura radnika prema zvanju
- Slika 8.5. Struktura radnika prema spolu
- Slika 8.6. Struktura radnika prema životnoj dobi
- Slika 8.7. Struktura radnika prema radnom stažu
- Slika 9.1. Ostvarenje prihoda u 2013. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)
- Slika 9.2. Prihodi, uplate i potraživanja državnog proračuna po godinama (u milijunima kuna)

## C. Popis tablica

- Tablica 1.1.** Osnovni podaci o tržištu elektroničkih komunikacija
- Tablica 1.2.** Pregled najvažnijih odluka u 2013.
- Tablica 1.3.** Popis operatora sa značajnom tržišnom snagom i utvrđenih regulatornih obveza na tržištima za koje su odluke donesene u 2013.
- Tablica 1.4.** Iznos razumne stope povrata uloženog kapitala
- Tablica 1.5.** Plan gašenja lokalnih pristupnih centrala
- Tablica 1.6.** Elektronička komunikacijska infrastruktura i mreža u RH
- Tablica 1.7.** Posebni uvjeti gradnje i rješenja o uvjetima gradnje
- Tablica 1.8.** Broj mjerenja HAKOMETrom u četiri najveća grada
- Tablica 1.9.** Kretanje broja izdanih potvrda o pravu puta
- Tablica 4.1.** Analiza sporova rješavanih na Povjerenstvu za zaštitu prava korisnika
- Tablica 4.2.** Analiza pokrenutih sporova po operatorima
- Tablica 4.3.** Struktura rješenja sporova na sjednicama Povjerenstva HAKOM-a po godinama
- Tablica 4.4.** Žalbe po vrsti
- Tablica 4.5.** Struktura i broj žalbi na račune
- Tablica 4.6.** Struktura i broj žalbi na kakvoću
- Tablica 4.7.** Žalbe na postupanje operatora
- Tablica 8.1.** Ugovoreni iznosi državne potpore za izgradnju širokopolasne infrastrukture
- Tablica 8.2.** Ugovorene aplikacije/usluge
- Tablica 9.1.** Ostvarenje prihoda u 2013. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)
- Tablica 9.2.** Ostvarenje prihoda u 2013. u usporedbi s prethodnim godinom (u kunama)
- Tablica 9.3.** Iznosi propisanih postotaka za tržište elektroničkih komunikacija
- Tablica 9.4.** Iznosi propisanih postotaka za tržište poštanskih usluga
- Tablica 9.5.** Ostali ostvareni prihodi (u kunama)
- Tablica 9.6.** Ukupni rashodi – usporedba s 2012. (u kunama)
- Tablica 9.7.** Ukupni rashodi – ostvarenje prema planu (u kunama)
- Tablica 9.8.** Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2013. u usporedbi s Godišnjim financijskom planom (u kunama)
- Tablica 9.9.** Ostvarenje rashoda područja elektroničkih komunikacija HAKOM-a u 2013. u usporedbi s Godišnjim financijskom planom (u kunama)
- Tablica 9.10.** Ostvarenje rashoda područja poštanskih usluga HAKOM-a u 2013. u usporedbi s Godišnjim financijskom planom (u kunama)
- Tablica 9.11.** Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2013. u usporedbi s prethodnom godinom (u kunama)
- Tablica 9.12.** Rezultat poslovanja HAKOM-a ukupno i po područjima (u kunama)
- Tablica 9.13.** Stanje viška sredstava na dan 31.12.2013. (u kunama)
- Tablica 9.14.** Financijska imovina HAKOM-a (u kunama)
- Tablica 9.15.** Potraživanja za prihode HAKOM-a (u kunama)
- Tablica 9.16.** Bilanca HAKOM-a na dan 31.12.2013. (u kunama)
- Tablica 9.17.** Ostvarenje investicija u 2013. (u kunama)
- Tablica 9.18.** Ostvarenje prihoda državnog proračuna u 2013. (u kunama)
- Tablica 9.19.** Potraživanja – državni proračun (u kunama)