

PRIJEDLOG

Klasa:
Urbroj:

Zagreb, 17. studenoga 2016.

PREDSJEDNIKU HRVATSKOGA SABORA

redmet: Godišnje izvješće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti za 2015. godinu - mišljenje Vlade

Veza: Pismo Hrvatskoga sabora, klase: 021-12/16-09/41, urbroja: 65-16-05, od 25. listopada 2016. godine

Na temelju članka 122. stavka 2. Poslovnika Hrvatskoga sabora (Narodne novine, broj 81/13), Vlada Republike Hrvatske o Godišnjem izvješću Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti za 2015. godinu, daje sljedeće

MIŠLJENJE

Vlada Republike Hrvatske predlaže Hrvatskome saboru da prihvati Godišnje izvješće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti za 2015. godinu, koje je predsjedniku Hrvatskoga sabora podnijela Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti aktom, klase: 001-02/16-01/01, urbroja: 376-01/NB-16-3 (DL), od 28. lipnja 2016. godine uz napomenu da Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti treba poduzeti sve mjere i aktivnosti s ciljem ujednačavanja prihoda i rashoda, a posebice utjecati svojom poslovnom politikom na uštede u svim segmentima poslovanja. Također se predlaže smanjenje svih naknada koje mogu utjecati na rasterećenje gospodarstva.

PREDSJEDNIK

mr. sc. Andrej Plenković

Na temelju članka 31. stavka 3. Zakona o Vladi Republike Hrvatske (Narodne novine, br. 150/11, 119/14 i 93/16) i članka 13. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14), Vlada Republike Hrvatske je na sjednici održanoj _____ 2016. godine donijela

ZAKLJUČAK

1. Prihvaća se Godišnje izvješće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti za 2015. godinu, koje je Vladi Republike Hrvatske uputila Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti aktom, klase: 001-02/16-01/01, urbroja: 376-01/NB-16-2 (DL), od 28. lipnja 2016. godine.

2. Napominje se da Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti treba poduzeti sve mjere i aktivnosti s ciljem ujednačavanja prihoda i rashoda, a posebice utjecati svojom poslovnom politikom na uštede u svim segmentima poslovanja. Također se predlaže smanjenje svih naknada koje mogu utjecati na rasterećenje gospodarstva.

Klasa:

Urbroj:

Zagreb,

PREDSJEDNIK

mr. sc. Andrej Plenković



HRVATSKI SABOR

KLASA: 021-12/16-09/41
URBROJ: 65-16-05

Zagreb, 25. listopada 2016.

50 — VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

Primjeno.	27. 10. 2016.	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
017 03/16 07/254		
Urudbeni broj	Prij.	Trj.
65-16-05		

25

VLADI REPUBLIKE HRVATSKE

Na temelju članka 214. stavak 4. Poslovnika Hrvatskoga sabora u prilogu upućujem, radi davanja mišljenja, **Godišnje izvješće o radu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti za 2015. godinu**, koje je predsjedniku Hrvatskoga sabora sukladno odredbi članka 13. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14) dostavila Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM), aktom od 28. lipnja 2016. godine.

PREDSJEDNIK

Božo Petrov
Božo Petrov



KLASA: 001-02/16-01/01
URBROJ: 376-01/NB-16-3 (DL)
Zagreb, 28. lipnja 2016.

Primljeno:	28-06-2016		
Klasifikacijska oznaka	021-12/16-09/41		Org jed
Uredbeni broj	376-16-01	Pril	Vrij
		2	CD

Hrvatski sabor
Trg Svetog Marka 6
10 000 Zagreb

Predmet: Godišnje izvješće o radu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti za 2015.

Poštovani,

temeljem obveze propisane člankom 13. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14), Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti u zakonskom roku dostavlja Godišnje izvješće o radu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti za 2015. (dalje: Godišnje izvješće).

Napominjemo da uz Godišnje izvješće dostavljamo i Izjavu o fiskalnoj odgovornosti, čije je podnošenje obvezno sukladno Zakonu o fiskalnoj odgovornosti (NN br. 139/10, 19/14).

S poštovanjem,

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI
Roberta Frangeša Mihanovića 9
3 ZAGREB

PREDSJEDNIK VIJEĆA

dr. sc. Dražen Lučić

Privitak (2):

1. Godišnje izvješće u pisanom obliku i na CD-u
2. Izjava o fiskalnoj odgovornosti

Dostaviti:

1. Naslovu osobnom dostavom
2. U spis

IZJAVA O FISKALNOJ ODGOVORNOSTI*
ZA 2015. GODINU

Ja, dr.sc. Dražen Lučić, čelnik Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti,
na temelju popunjenog Upitnika o fiskalnoj odgovornosti, raspoloživih informacija, rezultata
rada vanjske revizije te vlastite procjene, potvrđujem:

- zakonito, namjensko i svrhovito korištenje sredstava,
- učinkovito i djelotvorno funkcioniranje sustava financijskog upravljanja i kontrola u okviru proračunom odnosno financijskim planom utvrđenih sredstava.

Zagreb, 26. travnja 2016.

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Roberta Frangeša Mihanovića 9
1 Z A G R E B

Potpis čelnika

dr.sc. Dražen Lučić

*Predsjednik Vijeća Hrvatske regulatorne
agencije za mrežne djelatnosti*

* Obrazac Izjave o fiskalnoj odgovornosti, koja se daje ako nisu uočene slabosti i nepravilnosti.

Obveznik HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

**UPITNIK O FISKALNOJ ODGOVORNOSTI ZA TRGOVAČKA DRUŠTVA I DRUGE PRAVNE OSOBE UTVRĐENE U
REGISTRU TRGOVAČKIH DRUŠTAVA I DRUGIH PRAVNIH OSOBA OBVEZNIKA DAVANJA IZJAVE O FISKALNOJ
ODGOVORNOSTI ZA 2015. GODINU**

IZVRŠAVANJE					
1	Poduzete su sve potrebne mjere za potpunu naplatu prihoda iz poslovnih aktivnost trgovačkog društva		X		na uzorku od 10% dospjelih nenaplaćenih potraživanja sa stanjem 31 prosinca dokazi o poduzetim radnjama za naplatu (preslike odnosno reference odgovarajućih dopisa, opomena), a najviše 100
2	Isplata sredstava temeljila se na vjerodostojnoj dokumentaciji		X		nasumično odabrano 1% svih isplata, a najviše 50

¹ Stupac Referenca se ne popunjava već su u njemu dane upute koja je vrsta dokaza podloga za davanje odgovora na pitanje

² Za svaki negativan odgovor evidentirati slabost, odnosno nepravilnost u Planu otklanjanja slabosti i nepravilnosti

³ Za svaki djelomično potvrđan odgovor evidentirati slabost, odnosno nepravilnost u Planu otklanjanja slabosti i nepravilnosti

3.	Pratilo se i kontroliralo namjensko isplaćivanje donacija i sponzorstava do krajnjeg korisnika te korištenje istih		X			uzorak od 5 % ukupnog broja svih transfera i minimalno 5 % ukupne vrijednosti svih transfera
4.	Priilikom isporuke opreme/izvođenja radova obavljene su sve potrebne provjere					provjera na uzorku 5% ukupnog broja svih nabava dugotrajne nefinancijske imovine i minimalno 5% ukupne vrijednosti svih nabava dugotrajne nefinancijske imovine
4.1.	Oprema je isporučena/Radovi su izvedeni na način utvrđen ugovorom		X			priložiti odgovarajući dokaz
4.2.	Oprema je isporučena/Radovi su izvedeni u skladu sa vremenskim rokovima iz ugovora		X			priložiti odgovarajući dokaz
4.3.	Oprema je isporučena/Radovi su izvedeni u skladu sa zahtjevima količine i kvalitete iz ugovora		X			priložiti odgovarajući dokaz
4.4.	Oprema je isporučena/Radovi su izvedeni na lokacijama koje su navedene u ugovoru		X			priložiti odgovarajući dokaz
4.5.	Oprema je isporučena/Radovi su izvedeni prema opisu iz ugovora		X			priložiti odgovarajući dokaz
4.6.	Oprema je isporučena/Radovi su izvedeni sukladno nacrtima, analizama, modelima, uzorcima iz ugovora		X			priložiti odgovarajući dokaz
4.7.	Oprema je instalirana i u upotrebi		X			priložiti odgovarajući dokaz
5.	Svi ugovori se čuvaju i arhiviraju sukladno propisima		X			preslika odnosno referenca na akt o čuvanju gradiva

Napomena:

Sva pitanja u Upitniku moraju biti odgovorena upisivanjem oznake "X" u odgovarajući stupac.

Ako pitanje nije primjenjivo na obveznika oznaka "X" stavlja se u stupac N/P.

Ako se u različitim pitanjima traži isti dokaz, potrebno ga je priložiti samo jednom.

U ćelije označene sivom bojom nije dozvoljeno upisivati odgovore.

JAVNA NABAVA					dokazati na uzorku od 5% ugovora/objava/provedenih postupaka javne nabave
6.	U zaključenim ugovorima o nabavama velike vrijednosti ugovoreni su instrumenti za osiguranje urednog ispunjenja ugovornih obveza ili odredbe o ugovornoj kazni		X		preslike odnosno reference ugovora, navesti članak u kojem stoje odredbe o instrumentima urednog ispunjenja ugovornih obveza ili odredbe o ugovornoj kazni
7.	Ugovori o javnoj nabavi zaključeni su u skladu s uvjetima određenim u dokumentaciji za nadmetanje i odabranom ponudom		X		preslike odnosno reference dokumentacije o provedenim postupcima i preslike odnosno reference ugovora
8.	Za sve predmete javne nabave čija je procijenjena vrijednost jednaka ili veća od 200.000,00 kuna za nabavu robe i usluga, odnosno za nabavu radova jednaka ili veća od 500.000,00 kuna provedeni su postupci javne nabave sukladno odredbama Zakona o javnoj nabavi		X		oznake i datum objave
9.	Za provedene postupke javne nabave u Elektroničkom oglasniku javne nabave objavljene su odgovarajuće objave sukladno Zakonu o javnoj nabavi		X		oznake i datum objave
10.	Na internetskim stranicama (ili u službenim glasilu ili na oglasnoj ploči ili na drugi način) je dostupan popis gospodarskih subjekata s kojima je obveznik odnosno predstavnik naručitelja ili s njime povezane osobe u sukobu interesa u smislu propisa o javnoj nabavi		X		adresa internetske stranice ili broj i naziv službenog glasila ili druga oznaka mjesta gdje je popis objavljen

⁴ Za svaki negativan odgovor evidentirati slabost, odnosno nepravilnost u Planu otklanjanja slabosti i nepravilnosti

⁵ Za svaki djelomično potvrđan odgovor evidentirati slabost, odnosno nepravilnost u Planu otklanjanja slabosti i nepravilnosti

11.	Donesen je plan nabave u skladu s propisima o javnoj nabavi		X			adresa internetskih stranicama gdje je objavljen plan nabave
12.	U pripremi i provedbi postupaka javne nabave najmanje jedan ovlašten predstavnik imao je važeći certifikat u području javne nabave u skladu s propisima o javnoj nabavi.		X			preslika odnosno referenca potvrda i internih odluka o imenovanju ovlaštenih predstavnika naručitelja
13.	U pripremi tehničke specifikacije sudjelovale su osobe različite od ovlaštenih predstavnika naručitelja koje ocjenjuju ponude		X			imena osoba koje su sudjelovale u pripremi tehničke dokumentacije i preslika odnosno referenca internih odluka o imenovanju ovlaštenih predstavnika naručitelja
14.	Ovlašteni predstavnici naručitelja koji daju prijedlog za odluku o odabiru bile su različite od osoba koje prate provedbu ugovora		X			preslika odnosno referenca internih odluka o imenovanju ovlaštenih predstavnika naručitelja i imena osoba koje prate provedbu ugovora
15.	Naručitelj vodi registar ugovora o javnoj nabavi i okvirnih sporazuma koji sadrži podatke u skladu s propisima o javnoj nabavi		X			adresa internetskih stranicama gdje je objavljen registar ugovora o javnoj nabavi i okvirnih sporazuma
16.	Sva dokumentacija o svakom postupku javne nabave čuva se najmanje četiri godine od završetka postupka javne nabave		X			preslika odnosno referenca ovitka predmeta
17.	Ugovori o nabavi javnih usluga iz Dodatka II. B sklopljeni su na temelju odredaba Zakona o javnoj nabavi		X			preslike odnosno reference dokumentacije o nabavi i sklopljenih ugovora
18.	Do 31. ožujka tijelu nadležnom za sustav javne nabave dostavljeno je izvješće o javnoj nabavi za prethodnu godinu koje sadrži podatke sukladno Zakonu o javnoj nabavi		X			preslika odnosno referenca izvješća

19.	Donesen je akt kojim su uređena pitanja nabave za nabavu robe i usluga odnosno za nabavu radova na koje se ne primjenjuje Zakon o javnoj nabavi		X			preslika odnosno referenca akta
-----	---	--	---	--	--	---------------------------------

Napomena:

Sva pitanja u Upitniku moraju biti odgovorena upisivanjem oznake "X" u odgovarajući stupac.

Ako pitanje nije primjenjivo na obveznika oznaka "X" stavlja se u stupac N/P.

Ako je provođenje postupaka javne nabave centralizirano, obveznik odgovara „NIJE PRIMJENJIVO – N/P“.

Ako se u različitim pitanjima traži isti dokaz, potrebno ga je priložiti samo jednom.

RAČUNOVODSTVO						
20.	Prihodi i rashodi su evidentirani u glavnoj knjizi na temelju nastanka poslovnog događaja i u izvještajnom razdoblju na koje se odnose neovisno o naplati odnosno plaćanju.		X			uzorak 1% svih dokumenata temeljem kojih su evidentirani poslovni događaji (ulazni računi, obracuni i dr.), a najviše 100
21.	U potpisanim ugovorima s dobavljačima/pružateljima usluga/izvršiteljima radova detaljno je utvrđena vrsta robe/usluga/radova koji se nabavljaju		X			uzorak 5% svih ugovora i minimalno 5% ukupne vrijednosti svih ugovora
22.	Iz primke, otpremnice i drugog odgovarajućeg dokumenta potpisanog od skladištara ili druge osobe zadužene za zaprimanje robe i dobavljača vidljivo je da je prilikom preuzimanja robe utvrđena količina, stanje i kvaliteta zaprimljene robe		X			preslike odnosno reference dokumenata na uzorku 5% svih dokumenata, a najviše 100
23.	Postoji izvještaj o obavljenoj usluzi odnosno druga vrsta pisanog odobrenja ili dokumentacije kojom se potvrđuje izvršenje usluge		X			preslika odnosno referenca izvještaja ili druge dokumentacije na uzorku 1% izvršenih usluga, a najviše 100
24.	O izvedenim radovima postoji privremena odnosno konačna obračunska situacija, koju odobrava osoba odnosno tijelo koje nadzire i odobrava radove		X			preslike odnosno reference odobrenih privremenih odnosno konačnih situacija na uzorku 5% svih ugovora

⁶ Za svaki negativan odgovor evidentirati slabost, odnosno nepravilnost u Planu otklanjanja slabosti i nepravilnosti

⁷ Za svaki djelomično potvrđan odgovor evidentirati slabost, odnosno nepravilnost u Planu otklanjanja slabosti i nepravilnosti

25.	Na zaprimljenim računima navedeni su svi elementi računa u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima		X			uzorak 1%, svih računa, a najviše 100
26.	Računi sadrže detaljnu specifikaciju roba/usluga/radova koje odgovaraju opisu i specifikaciji roba/usluga/radova definiranih narudžbenicom odnosno ugovorom		X			uzorak 1% svih računa, a najviše 100
27.	Za svaki račun obavljena je matematička kontrola ispravnosti iznosa koji je zaračunan što je naznačeno na računu		X			uzorak 1% svih računa a najviše 100
28.	Provjereno je postojanje potpisa, žiga ili druge oznake kojom se može potvrditi da je račun odobren za plaćanje		X			uzorak 1% svih računa a najviše 100
29.	Povjerenstva za popis osnovala je odgovorna osoba za zastupanje. Odredila je datum obavljanja popisa, rokove obavljanja popisa i dostavljanje izvještaja s priloženim popisnim listama		X			preslika odnosno referenca odluke o provođenju popisa
30.	Povjerenstvo za popis obavilo je popis cjelokupne imovine i obveza, sastavilo izvještaj temeljem popisnih lista i predalo ga je odgovornoj osobi za zastupanje		X			preslika odnosno referenca izvještaja
31	Uspostavljena je evidencija svih ugovora		X			preslika odnosno referenca dijela evidencije
32.	Vodi se analitička evidencija dugotrajne, nefinancijske imovine i usklađena je s glavnom knjigom		X			preslika odnosno referenca dijela evidencije

Napomena:

Sva pitanja u Upitniku moraju biti odgovorena upisivanjem oznake "X" u odgovarajući stupac.

Ako pitanje nije primjenjivo na obveznika oznaka "X" stavlja se u stupac N/P.

Ako se u različitim pitanjima traži isti dokaz, potrebno ga je priložiti samo jednom. U ćelije označene sivom bojom nije dozvoljeno upisivati odgovore.

IZVJEŠTAVANJE					
33.	Kod predaje finansijskih izvještaja poštivali su se rokovi i način predaje utvrđeni Zakonom o računovodstvu i na temelju njega donesenim propisima			X	preslike odnosno reference referentnih stranica finansijskih izvještaja

Napomena:

Sva pitanja u Upitniku moraju biti odgovorena upisivanjem oznake "X" u odgovarajući stupac.

Ako pitanje nije primjenjivo na obveznika oznaka "X" stavlja se u stupac N/P.

Ako se u različitim pitanjima traži isti dokaz, potrebno ga je priložiti samo jednom.

⁸ Za negativan odgovor evidentirati slabost, odnosno nepravilnost u Planu otklanjanja slabosti i nepravilnosti

Obveznik Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti

**IZVJEŠĆE O OTKLONJENIM SLABOSTIMA I NEPRAVILNOSTIMA
ZA PRORAČUNSKU GODINU 2014.**

Naziv područja JAVNA NABAVA					
1. Pitanje iz Upitnika gdje je uočena slabost i nepravilnost: Pitanje 13. U pripremi tehničke specifikacije sudjelovale su osobe različite od ovlaštenih predstavnika naručitelja koje ocjenjuju ponude.					
1.1. Opis slabosti i nepravilnosti s analizom uzroka:					
Ovlašteni predstavnici naručitelja koji su ocjenjivali ponude bile su iste osobe koje su sudjelovale i u pripremi tehničke specifikacije.					
1.2. Akcijski plan otklanjanja slabosti i nepravilnosti s popisom potrebnih aktivnosti i očekivanim datumom otklanjanja slabosti i nepravilnosti					
Aktivnost	Očekivani datum otklanjanja	Odgovorna osoba	Realizacija	Obrazloženje za nerealizirane/ djelomično realizirane aktivnosti	Novi očekivani datum otklanjanja
Imenovati ovlaštene predstavnike naručitelja različite od osoba koje sudjeluju u pripremi tehničke specifikacije.	1. travnja 2015.	[Gordana Đodan, rukovoditelj odjela gospodarskih poslova]	DA	-	-

2. Pitanje iz Upitnika gdje je uočena slabost i nepravilnost:

Pitanje 14: Ovlašteni predstavnici naručitelja koji daju prijedlog za odluku o odabiru bile su različite od osoba koje prate provedbu ugovora.

2.1. Opis slabosti i nepravilnosti s analizom uzroka:

Provedbu ugovora pratile su iste osobe koje su sudjelovale u prijedlogu za odluku o odabir.

2.2. Akcijski plan otklanjanja slabosti i nepravilnosti s popisom potrebnih aktivnosti i očekivanim datumom otklanjanja slabosti i nepravilnosti

Aktivnost	Očekivani datum otklanjanja	Odgovorna osoba	Realizacija	Obrazloženje za nerealizirane/ djelomično realizirane aktivnosti	Novi očekivani datum otklanjanja
Imenovati osobe koje prate provedbu ugovora različite od osoba koje sudjeluju u prijedlogu odluke.	1. travnja 2015.	Gordana Đodan, rukovoditelj odjela gospodarskih poslova	DA	-	-

Obveznik Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti

**IZVJEŠĆE O OTKLONJENIM SLABOSTIMA I NEPRAVILNOSTIMA
ZA PRORAČUNSKU GODINU 2014.**

Naziv područja RAČUNOVODSTVO					
1. Pitanje iz Upitnika gdje je uočena slabost i nepravilnost: Pitanje 31. Uspostavljena je evidencija svih ugovora					
1.1. Opis slabosti i nepravilnosti s analizom uzroka:					
Evidencija svih ugovora je uspostavljena. U evidenciji svih ugovora nedostaju podatci o roku čuvanja ugovora.					
1.2. Akcijski plan otklanjanja slabosti i nepravilnosti s popisom potrebnih aktivnosti i očekivanim datumom otklanjanja slabosti i nepravilnosti					
Aktivnost	Očekivani datum otklanjanja	Odgovorna osoba	Realizacija	Obrazloženje za nerealizirane/ djelomično realizirane aktivnosti	Novi očekivani datum otklanjanja
U evidenciji svih ugovora uspostaviti i podatke o roku čuvanja ugovora.	31. prosinca 2015.	[Gordana Đodan, rukovoditelj odjela gospodarskih poslova]	DA	-	-



**Hrvatska regulatorna
agencija za mrežne
djelatnosti**



Godišnje izvješće o radu za 2015.

Zagreb, lipanj 2016.

Sadržaj

UVOD.....	3
SAŽETAK.....	5
1 TRŽIŠTE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA.....	12
1.1 Pregled tržišta.....	12
1.1.1 Investicije i prihodi.....	13
1.1.2 Telefonske usluge u pokretnoj mreži.....	14
1.1.3 Usluga pristupa internetu.....	18
1.1.4 Telefonske usluge u nepokretnoj mreži.....	24
1.1.5 Televizijske usluge.....	26
1.1.6 Najam mreže i vodova.....	27
1.1.7 Ostale usluge.....	28
1.2 Pregled regulatornih mjera.....	30
1.2.1 Regulatorne odluke vezane uz određivanje mjerodavnih tržišta.....	31
1.2.2 Odluke u postupku analiza mjerodavnih tržišta završavanja (terminacije) poziva u pokretnoj i nepokretnoj mreži.....	32
1.2.3 Odluka kojom se utvrđuju uvjeti IP-međupovezivanja.....	32
1.2.4 Odluka o izmjeni SP RUO – FTTN tip 1 izuzetci.....	33
1.2.5 Odluka o određivanju mjesečne naknade za LLU uslugu.....	33
1.3 Građenje, pristup i korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i mreže.....	35
1.3.1 Uređivanje imovinsko pravnih odnosa infrastrukturnih operatora i upravitelja općeg dobra ili vlasnika nekretnina.....	36
1.3.2 Prethodna mišljenja na dokumente prostornog uređenja.....	37
1.3.3 Posebni uvjeti gradnje i potvrda glavnih projekata.....	37
1.3.4 Kvaliteta širokopojasnog pristupa u RH.....	37
1.3.5 Neutralnost, otvorenost i kakvoća interneta.....	38
1.4 Inspekcijski nadzor u području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.....	39
2 UPRAVLJANJE OGRANIČENIM DOBRIMA.....	41
2.1 Upravljanje RF spektrom.....	41
2.1.1 Djelotvorna uporaba RF spektra.....	41
2.1.2 Javne mreže pokretnih komunikacija.....	44
2.1.3 Privatne mreže pokretnih komunikacija.....	45
2.1.4 Mikrovalne i satelitske mreže.....	46
2.1.5 Radijske mreže.....	47
2.1.6 Televizijske mreže.....	47
2.1.7 Kontrola i nadzor spektra.....	48
2.1.8 RiTT oprema.....	52
2.2 Upravljanje adresnim i brojevnim prostorom.....	53
2.2.1 Adresni i brojevni prostor.....	53
2.2.2 Prijenos broja.....	53
3 TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA.....	55
3.1 Pregled tržišta poštanskih usluga.....	55
3.1.1 Davatelji na tržištu poštanskih usluga.....	55
3.1.2 Poštanske usluge.....	57
3.2 Pregled regulatornih mjera na tržištu poštanskih usluga.....	64
3.2.1 Regulatorne aktivnosti u području poštanskih usluga.....	64
3.2.2 Računovodstveno razdvajanje (Regulatorno računovodstvo).....	65
3.2.3 Neto trošak davatelja univerzalne usluge.....	66
3.2.4 Kakvoća obavljanja univerzalne usluge.....	66

3.2.5	Poštanska mreža davatelja univerzalne usluge (poštanski uredi, poštanski kovčežići i sl.) .	67
3.2.6	Praćenje stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga.....	68
4	TRŽIŠTE ŽELJEZNIČKIH USLUGA.....	69
4.1	Subjekti na tržištu željezničkih usluga	70
4.2	Željezničke usluge.....	71
4.3	Regulatorne aktivnosti u području željezničkih usluga	74
4.3.1	Pregled regulatornih mjera.....	75
4.4	Infrastruktura	77
4.5	Prijevoz	82
5	ZAŠTITA KORISNIKA.....	84
5.1	Zaštita korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga.....	84
5.1.1	Prigovori, pritužbe i sporovi korisnika	84
5.1.2	Žalbe HAKOM-u	88
5.1.3	Preventivne aktivnosti u zaštiti korisnika	90
5.2	Zaštita korisnika poštanskih usluga	92
5.3	Zaštita putnika	93
5.4	Zaštita djece.....	94
5.5	Zaštita osoba s invaliditetom.....	94
6	JAVNOST RADA.....	96
7	SUDSKI POSTUPCI.....	97
8	SURADNJA	99
8.1	Međunarodna suradnja.....	99
8.2	Tuzemna suradnja	106
9	HAKOM.....	109
9.1	Program potpora	109
9.1.1	Pristupna infrastruktura.....	109
9.1.2	Usluge (aplikacije).....	110
9.1.3	IT Infrastruktura.....	110
9.2	e-Agencija	110
9.3	Razvoj kompetencija.....	113
9.3.1	Interdisciplinarni poslijediplomski studij	113
9.3.2	Projekt „Pogled u budućnost“	113
9.3.3	Strani jezici.....	114
9.4	EU fondovi	115
9.5	Zaposlenici.....	116
10	FINANCIJSKO IZVJEŠĆE I ZAVRŠNI RAČUN.....	119
10.1	Sažetak značajnijih računovodstvenih politika.....	119
10.2	Izveštaj o prihodima i rashodima	121
10.3	Bilanca	131
10.4	Investicije.....	134
10.5	Prihodi državnog proračuna	135
10.6	Neovisno revizorsko izvješće (sažetak).....	136
	Privici	137
A.	Popis kratica	137
B.	Popis slika	141
C.	Popis tablica	143

UVOD

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) temeljem zakonske obveze podnosi Godišnje izvješće o svojem radu u 2015. Izvješće uključuje sve propisane podatke koji se odnose na tržišta elektroničkih komunikacija, poštanskih usluga i željezničkih usluga.

HAKOM je u 2015. prvenstveno radio na ostvarenju regulatornih ciljeva i načela na tržištima elektroničkih komunikacija, poštanskih usluga i željezničkih usluga. Ciljevi i načela utvrđeni su Godišnjim programom rada HAKOM-a za 2015. godinu¹ i obuhvaćaju promicanje tržišnog natjecanja, osiguravanje zaštite korisnika usluga te učinkovito upravljanje ograničenim prirodnim dobrima kao što su radiofrekvencijski (dalje: RF) spektar i adresni i brojevni prostor. Posebni naglasci u radu stavljeni su na zaštitu tržišnog natjecanja, promicanje 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 koja regulira. Pri tome je posebna pozornost posvećena zaštiti korisnika. Osim na redovite regulatorne aktivnosti, rad HAKOM-a bio je usmjeren i na ostvarivanje HAKOM-ovog Programa razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima sukladno mjerama iz *Provedbenog programa Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2014. do 2015. godine*, 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.

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

Poglavlje 1 obuhvaća tržište elektroničkih komunikacija prikazano u četiri dijela – pregled tržišta, pregled regulatornih mjera, građenje, pristup i korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture te inspekcijski nadzori u elektroničkim komunikacijama. U Pregledu tržišta obrađene su investicije i prihodi, telefonske usluge u pokretnoj mreži, usluga pristupa internetu, telefonske usluge u nepokretnoj mreži, televizijske (dalje: TV) usluge, usluga najma mreže i vodova te ostale usluge poput usluga s povećanom tarifom, univerzalne usluge ili računalstva u oblacima i M2M. Pregledom regulatornih mjera obuhvaćene su najvažnije regulatorne odluke HAKOM-a na tržištima podložnim prethodnoj regulaciji. Posebno su obrađene odluke o određivanju mjerodavnih tržišta, određivanju mjesečne naknade za LLU uslugu, utvrđivanju uvjeta IP-međupovezivanja, izmjeni Standardne ponude RUO te odluke u postupku analiza mjerodavnih tržišta završavanja poziva u pokretnoj i nepokretnoj mreži. Dio vezan iz elektroničku komunikacijsku infrastrukturu obuhvaća prikaz podataka o korištenju infrastrukture, uključujući pravo puta i donošenje prostornih planova, te kvalitetu pristupa internetu i mrežnu neutralnost.

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

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

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

Poglavlje 4 daje pregled stanja tržišta željezničkih usluga. Tako su u ovom dijelu Izvješća predstavljeni subjekti na tržištu i usluge koje se nude, kao i pregled regulatornih aktivnosti HAKOM-a. Poglavlje obuhvaća i stanje željezničke infrastrukture u RH, kao i osnovne podatke o prijevozu robe i putnika.

Poglavlje 5 sadrži prikaz provedenih zadataka vezanih uz zaštitu korisnika na tržištu elektroničkih komunikacija, tržištu poštanskih usluga i tržištu željezničkih usluga. Svako tržište je posebno obrađeno s podacima o broju sporova te ostalim aktivnostima u zaštiti korisnika. Posebno je izdvojena zaštita djece te pristup uslugama osoba s invaliditetom.

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

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

Poglavlje 8 obuhvaća suradnju HAKOM-a u inozemstvu i tuzemstvu i prikazuje važne aktivnosti provođene u cilju suradnje na važnim projektima ili pozicioniranja HAKOM-a kao relevantnog čimbenika u području regulacije tržišta koja su mu povjerena.

Poglavlje 9 opisuje rad HAKOM-a na razvoju kapaciteta i povećanju vlastite sposobnosti regulacije i razvoja tržišta ili na posebnim HAKOM-ovim programima. Tako su prikazani trenutno stanje informatizacije procesa i usluga, razvoj regulatornih kompetencija, kao i Program potpora razvoju širokopojasnog pristupa internetu u RH.

Poglavlje 10 obuhvaća financijsko izvješće i završni račun za 2015. Poglavlje sadrži izvješće o prihodima, izvješće o rashodima, prikaz viška/manjka prihoda, bilancu, izvješće o investicijama, izvješće o prihodima državnoga proračuna i nalaz neovisne vanjske revizije.

SAŽETAK

Godišnje izvješće HAKOM-a sadrži izvješće o aktivnostima na tržištima elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga, odnosno o aktivnostima na tržištima koja HAKOM regulira te izvješće o financijskom poslovanju HAKOM-a u 2015.

Financijsko poslovanje

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

HAKOM je u 2015. poslovao vrlo savjesno i odgovorno te nije ostvario nikakve financijske gubitke. Naime, vlastiti rashodi HAKOM-a su u potpunosti pokriveni kroz redovne prihode koje je HAKOM, uz suglasnost Vlade Republike Hrvatske, prikupio na tržištima za koje je mjerodavan. Uz to su materijalni rashodi za radnike HAKOM-a u 2015. bili manji nego u 2014. i nije povećan ukupan broj zaposlenika.

HAKOM je kroz prethodne godine imao financijska sredstva koja su ostala neutrošena. Na prihodovnoj strani su se pojavili prihodi od dodatnih i neplaniranih dodjela raspoloživog radiofrekvencijskog spektra, a na rashodovnoj se uštedjelo na nabavama (javna nabava) i realizacijama projekata. Konkretno, višak sredstava na prihodovnoj strani je nastao jer je operatorima neplanirano trebao dodatni radiofrekvencijski spektar za razvoj i ponudu novih usluga i proizvoda krajnjim korisnicima, dok je višak sredstava na rashodovnoj strani nastao zbog vrlo odgovornog poslovanja HAKOM-a te se u postupcima javnih nabava i realizaciji projekata često potrošilo manje novca nego je bilo planirano za pojedine aktivnosti. Dodatno, HAKOM je viškove sredstava, nastale tijekom prethodnih godina, a u skladu sa ZEK-om, nastavio vraćati tržištu kroz društveno odgovornu regulaciju te na taj način pomaže razvoj cjelokupnog nacionalnog gospodarstva.

HAKOM je u 2015., provodeći društveno odgovornu regulaciju, tržištu vratio 32 662 298 kuna ulaganjem u mrežu, aplikacije i usluge te sklopovsku i računalnu opremu. Ulaganja su dio vlastitog HAKOM-ovog *Programa razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima*.

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

Ukupni ostvareni prihodi HAKOM-a u 2015. iznose 80 012 683 kn i nešto su veći od planiranih za oko 1 posto. Ukupni rashodi HAKOM-a u 2015. iznose 113 753 454 kn i niži su od planiranih za oko 12 posto. Od financijskim planom predviđenih rashoda za kapitalne donacije je utrošeno 32 662 298 kn za Program razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima te jedan manji iznos za Projekt uklanjanja smetnji i poboljšanja prijama televizijskim gledateljima. Ostatak ušteda ostvaren je dobrim gospodarenjem HAKOM-a, posebno što pri pripajanju ARTZU-a HAKOM-u nije ukupno povećan broj zaposlenika, a troškovi pripajanja su bili minimalni. Do računovodstveno negativnog rezultata poslovanja dolazi se zbog toga što su financijskim planom za 2015. kapitalne donacije te dio ulaganja i rashoda HAKOM-a financirane iz prikupljenih sredstava iz prethodnih godina koji su u skladu sa ZEK-om prenijeti u 2015. i nisu financirane iz redovnih prihoda u 2015.

Ukupna ulaganja HAKOM-a za 2015. iznose 8 276 882 kn što je ispodplaniranog iznosa, prvenstveno zbog toga što je gradnja novog kontrolno-mjernog središta u Splitu počela tek u drugoj polovici 2015.

pa planirana sredstva za gradnju u iznosu od 5 500 000 kn nisu realizirana. Višak prihoda raspoloživ u sljedećem razdoblju, koji se u skladu s Financijskim planom prenosi u 2016., iznosi 58 164 294 kn. Taj višak prihoda će se prvenstveno koristiti za program potpora razvoja širokopojasnog pristupa u ruralnim i slabije razvijenim područjima.

U skladu s važećim zakonskim odredbama HAKOM je u 2015. naplatio 901 875 318 kn prihoda u korist državnog proračuna RH i to s osnove naplate naknada za pravo uporabe radiofrekvencijskog spektra, adresa i brojeva te naknade za ovlasti i dozvole. Proces naplate bio je otežan zbog brojnih predstečajnih nagodbi dionika na tržištu elektroničkih komunikacija. Tijekom 2015. pokrenuto je ukupno 36 ovršnih postupaka u vrijednosti od 2 949 041 kn, od čega je naplaćeno 650 612 kn.

Aktivnosti na tržištima koja HAKOM regulira

HAKOM je u 2015. nastavio rad na ostvarenju regulatornih ciljeva i načela na tržištima elektroničkih komunikacija, poštanskih usluga i željezničkih usluga. Ciljevi i načela obuhvaćaju zaštitu tržišnog natjecanja, zaštitu korisnika usluga te učinkovito upravljanje ograničenim nacionalnim prirodnim dobrima kao što su radiofrekvencijski spektar te adresni i brojevni prostor, a utvrđeni su Godišnjim programom rada HAKOM-a za 2015. Naglasci u radu HAKOM-a stavljeni su na promicanje djelotvornih ulaganja i inovacija uz osiguravanje tržišnog natjecanja i poštivanja načela nediskriminacije, promicanje regulatorne predvidljivosti, sprječavanje diskriminacije u postupanju prema operatorima, osiguranje visoke razine zaštite korisnika te učinkovito upravljanje ograničenim nacionalnim prirodnim dobrima. Poseban naglasak stavljen je na razvoj širokopojasnog pristupa internetu i povećanje ulaganja u infrastrukturu i nove tehnologije na tržištu elektroničkih komunikacija, kao i na dosljednu primjenu Zakona o poštanskim uslugama te Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga, u svrhu što brže potpune liberalizacije ovih tržišta kao dijela jedinstvenog tržišta EU.

Tržište elektroničkih komunikacija

Na tržištu elektroničkih komunikacija u 2015. ostvaren je ukupni prihod od oko .11 milijardi kn te ulaganja više od 2,5 milijarde kn što predstavlja pad prihoda od oko 3 posto, odnosno rast ulaganja za čak 35 posto u odnosu na prethodnu godinu. Uzroka daljnjem padu ukupnog prihoda ovog tržišta ima više. Po mišljenju HAKOM-a, temeljenom na sličnim primjerima u svijetu, ključni uzroci pada ukupnog prihoda su prije svega povećana konkurencija na tržištu i regulatorne odluke na razini EU, koje je RH dužna primijeniti. Korisnici usluge sada koriste znatno više nego prije, a ukupno plaćaju niži iznos jer se jedinična cijena usluge smanjila. Osim toga, uzrok leži i u recesiji u zemlji i okruženju te višegodišnjoj štednji operatora u pogledu investicija i inovacija u mreže. Tržište elektroničkih komunikacija je pravovremeno i u potpunosti bilo spremno za ulazak RH u EU, no prihod operatora u RH je pao i zbog automatske primjene dodatno sniženih cijena roaminga i veleprodajnih cijena, reguliranih na razini EU. Isto tako, korisnici sve više koriste besplatne komunikacijske servise temeljene na pristupu internetu, tzv. OTT usluge, kao što su Skype, Viber, WhatsApp ili druge slične usluge, a time se smanjuje prihod od klasičnih usluga poput javne govorne usluge, SMS-a ili MMS-a. Nadalje, negativnim pokazateljima u 2015. izravno su doprinijele i predstečajne nagodbe nekih od operatora mreža nepokretnih komunikacija, kao i višestruko veće naknade za uporabu radiofrekvencija koje su u 2015. morali platiti operatori mreža pokretnih komunikacija. No, usprkos svim poteškoćama u poslovanju tijekom 2015., konsolidacija tržišta je nastavljena dok je tržište je u cjelini ostalo stabilno, uz vrlo visoku zaštitu krajnjih korisnika.

Činjenica da je tržište elektroničkih komunikacija u RH tijekom 2015. obilježio daljnji razvoj širokopojasnih usluga i porast prihoda od pristupa internetu samo je potvrda gornjih teza. Naime, prihod od usluge pristupa internetu povećan je za oko 13,26 posto u odnosu na 2014., a udjel u ukupnom prihodu tržišta elektroničkih komunikacija narastao je s oko 28 posto na preko 33 posto. Međutim, zbog navedenog uzroka taj rast nije bio dovoljan za kompenzaciju pada prihoda od ostalih usluga.

Ohrabrujuće je što je u 2015. došlo do porasta interesa operatora za inovacije, odnosno za implementaciju novih tehnologija, pa je tako pokrenut niz pilot-projekata kojima su se ispitivale mogućnosti tih tehnologija. Također, operatori mreža pokretnih komunikacija su kupili preostali radiofrekvencijski spektar u području od 1800 MHz radi potrebe za većim kapacitetom, što je osim stvaranja preduvjeta za rast donijelo i znatne dodatne prihode u državni proračun.

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

U RH je prisutna značajna regionalna neravnomjernost u broju i gustoći priključaka širokopojasnog pristupa internetu u mreži nepokretnih komunikacija te ova činjenica predstavlja trenutno veći izazov od povećanja gustoće priključaka na nacionalnoj razini. Regionalna neravnomjernost je tijekom 2015. donekle ublažena ulaganjima u ruralna područja i otoke kroz HAKOM-ov program potpora, kao i regulatornim mjerama te dodjelom digitalne dividende i uvođenjem LTE tehnologije u mreže pokretnih komunikacija.

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

Tijekom 2015. je došlo do blagog porasta priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem mreža nepokretnih komunikacija uz znatan porast podatkovnog prometa. Broj priključaka putem podatkovnih kartica u mrežama pokretnih komunikacija se statistički smanjio, prije svega zbog toga što strani turisti koriste prednosti niskih cijena EU roaminga pa više ne kupuju kartice hrvatskih operatora u tolikom broju. Drugi razlog je taj što u RH gotovo tri od četiri krajnja korisnika u mrežama pokretnih komunikacija imaju „pametni telefon“ i tarife koje uključuju znatan podatkovni promet, pa im je sve manje potreban poseban priključak za širokopojasni pristup internetu.

Od pozitivnih pokazatelja na tržištu vrijedi izdvojiti znatan porast korisnika paketa usluga, oko 17 posto, kao i porast udjela ostalih operatora u odnosu na HT u širokopojasnom pristupu internetu putem mreža nepokretnih komunikacija. Porastao je i prihod od najma mreže i vodova. Sve su to potvrde tržišnog natjecanja i dobrih regulatornih odluka HAKOM-a.

Sveopća digitalizacija odašiljanja TV sadržaja dovela je do rasta tržišta prijenosa TV programa uz plaćanje naknade. Na kraju 2015. oko polovice kućanstava u RH koristila je uslugu prijenosa TV programa uz plaćanje naknade nekom od operatora. To pokazuje da su građani, bez obzira na smanjenu kupovnu moć i činjenicu da već plaćaju jednu TV pristojbu HRT-u, spremni platiti TV sadržaj.

Iako je komunikacija između strojeva, M2M, kao dio „interneta stvari“ (IoT) područje koje se nalazi u početnoj fazi najvažnijeg rasta, a za koje se procjenjuje da će do 2020. obuhvatiti čak do 10 milijardi uređaja, HAKOM je već sada *Planom numeriranja* odredio odgovarajuću numeraciju za ove usluge. Od novih usluga posebna pozornost u pripremi regulatornog okvira je dana računalstvu u oblaku kao jednoj od najbrže rastućih grana u današnjem svijetu informatičko-komunikacijske tehnologije. Tema kojoj HAKOM posvećuje sve više pozornosti je „Pametni grad“, prije svega zbog regulatornih izazova koja ova tema sa sobom nosi.

Velik dio poslova vezanih uz kontrolu spektra ponovo se odnosio na mjerenje radiofrekvencijskog spektra koji pripada RH, a kojeg neovlašteno koristi Italija ne samo na području Istre, nego i na čitavom priobalnom području RH. Prema planu mjerenja uspješno su provedene sve predviđene mjerne kampanje i druga mjerenja u RF spektru s naglaskom na zaštitu od neovlaštenog korištenja radiofrekvencija RH od strane Italije. Tijekom 2015. provedena su opsežna mjerenja diljem obale i otoka kojima je cilj bio praćenje i identifikacija smetnja iz Italije. Mjerenja su rezultirala slanjem više od 890 međunarodnih prijava smetnja administraciji Talijanske Republike. Italija nije uklonila ili riješila niti jednu smetnju prijavljenu tijekom 2015. HAKOM se zbog ovog problema obratio i EK te ITU, samostalno i u suradnji s nadležnim ministarstvima RH. Prve konkretne rezultate o uklanjanju smetnja iz Italije može se očekivati u drugoj polovici 2016.

Osim mjerenja talijanskih smetnja, tijekom cijele godine provodila su se i sustavna mjerenja u svrhu zaštite RF spektra kao prirodno ograničenog dobra od interesa za RH. Svakodnevna mjerenja su obavljana iz sva četiri KMS-a i osam daljinski upravljanih KMP-ova, 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 2015. počela je gradnja novog kontrolno-mjernog središta u Splitu.

Nadogradnja, uvođenje novih funkcionalnosti te redovito održavanje baze prenesenih brojeva, upravljanje adresnim i brojevnim prostorom, inspekcijski nadzor u području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te radijske i telekomunikacijske terminalne opreme također su neke od aktivnosti u nadležnosti HAKOM-a koje su u 2015. doprinijele uspješnom razvoju tržišta.

Regulatorne mjere HAKOM-a u 2015. su imale naglasak na određivanje veleprodajnih uvjeta u skladu s interesima tržišta RH i daljnjim razvojem tržišnog natjecanja. Sve su bile bez problema odobrene od strane EK i uspješno primijenjene na tržištu, što je veliki uspjeh i još jedna potvrda da je RH u ovom dijelu bila izvrsno pripremljena za ulazak na jedinstveno tržište EU.

Od ostalih aktivnosti HAKOM-a tijekom 2015. treba izdvojiti, između ostalog, izdavanje potvrda o pravu puta, prethodna mišljenja na dokumente prostornog uređenja te posebnih uvjeta gradnje i potvrda glavnih projekata, što uz izradu baze elektroničke komunikacijske infrastrukture pridonosi sređivanju u ovom području. U suradnji s operatorima te jedinicama lokalne i područne samouprave, pripremaju se projekti za gradnju, pristup i korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i mreže, što će izravno doprinijeti bržem i boljem korištenju sredstava iz EU fondova te projektima javno-privatnog partnerstva.

Tržište poštanskih usluga

Potpunom liberalizacijom tržišta preokrenut je višegodišnji pad ukupnog prihoda na tržištu poštanskih usluga, a pojavom novih davatelja poštanskih usluga obogaćena je ponuda novim poštanskim uslugama. Uz smanjenje cijena pojedinih segmenata poštanskih usluga zabilježen je porast broja paketa i usluga s dodanom vrijednosti, uz istodoban pad tradicionalnih poštanskih usluga, čime je i u RH nastavljen trend prisutan u EU i razvijenim državama svijeta.

Davatelji poštanskih usluga su u 2015. iskazali prihode u ukupnom iznosu od 1 443 477 659 kn, što je za oko jedan posto više nego u 2014. Na tržištu poštanskih usluga u 2015. broj usluga je za oko 3 posto bio manji nego u odnosu na prethodnu godinu. Od ukupnog broja usluga na tržištu HP je povećao udjel za oko 8 posto i on je na kraju 2015. iznosio nešto manje od 78 posto. U strukturi svih ostvarenih poštanskih usluga univerzalna usluga činila je približno 57 posto svih usluga, ostale poštanske usluge približno 25 posto, a zamjenske poštanske usluge oko 18 posto. Glavni razlozi porasta ukupnih prihoda su povećan udjel usluga s dodanom vrijednosti te razvoj e-trgovine, koja uključuje paketsku dostavu.

Krajem 2015. u RH je bio prijavljeno 22 davatelja poštanskih usluga koji su poštanske usluge obavljali na temelju podnesene prijave. HP je jedini davatelj univerzalne usluge, a pravo i obvezu obavljanja univerzalne usluge na cijelom području RH stekao je temeljem ZPU-a u trajanju od 15 godina. Od najvažnijih regulatornih aktivnosti treba izdvojiti računovodstveno razdvajanje uz reviziju regulatornog izvješća i troškovnog modela HP-a te izračun neto troška davatelja univerzalne usluge. Navedena aktivnost bila je vrlo značajna s obzirom na to da je održiva univerzalna usluga jedan od glavnih preduvjeta za povećanje kakvoće života u ruralnim područjima RH.

Djelovanje HAKOM-a na tržištu poštanskih usluga je bilo proaktivno provođenjem mjera za očuvanje univerzalne usluge i organizacijom okruglih stolova sa svim dionicima na tržištu te korektivno kroz provođenje inspekcijskih nadzora, čime je zapravo usmjereno na regulaciju potpuno otvorenog tržišta s ciljem stvaranja jednakih uvjeta za sve davatelje, a posebno na održivo obavljanje univerzalne usluge. Naglasak pri univerzalnoj usluzi je na kakvoći, cjenovnoj prihvatljivosti i dostupnosti, kako bi svi korisnici imali jednako pravo i mogućnost koristiti se tom osnovnom poštanskom uslugom za čije neprekidno obavljanje RH jamči na cijelom svom području. Vodeći računa o značaju rada poštanskih ureda za kakvoću života u ruralnom područjima HP je zadržao više od 300 poštanskih ureda od Zakonom i Pravilnikom propisanog minimuma. Tako je na kraju 2015. bilo ukupno 1.016 ureda što je isti broj kao i na kraju 2014. HP se nije odlučivao na zatvaranje pojedinih ureda već se orijentirao na pronalaženju novih lokacija odnosno na preseljenje poštanskih ureda čime je praktično zaustavljeno zatvaranja poštanskih ureda.

Tržište željezničkih usluga

HAKOM je proaktivno i korektivno poduzimao regulatorne mjere u cilju promicanja tržišnog natjecanja i interesa korisnika željezničkih usluga. Posredovano je između upravitelja infrastrukture, HŽ infrastrukture d.o.o. i prijevoznika te operatora uslužnih objekata, prije svega u svezi izvješća o mreži.

Liberalizacijom tržišta prijevoza tereta u željezničkom prijevozu pojavili su se i novi prijevoznici. No, pojava konkurencije niti je dovela do porasta količine prevezene robe u 2015., niti je povećano korištenja željezničkih usluga, a nije primijećen niti porast konkurentnosti željezničkog prometa u odnosu na ostale vrste prijevoza roba. U 2015. HŽ Infrastruktura d.o.o. je iskazala prihode od obavljanja željezničkih usluga u ukupnom iznosu od 154 488 000 kn, što je pad od 1 posto u odnosu na godinu ranije. Putnički prijevoz bilježi daljnje smanjenje broja prevezenih putnika. Razlozi za to leže, između ostalog, u brojnim remontima pruga i starosti voznog parka.

U obnovu i osuvremenjivanje željezničkih pruga tijekom 2015. je uloženo blizu milijardu kuna. Pozitivan znak je povećanje prosječne brzine prijevoza te duljine željezničkih pruga na kojima se vozi brzinama većim od preko 100 km/h. Ovome treba pridodati i povećanje konkurencije na dijelu tržišta željezničkih usluga koji se odnosi na prijevoz tereta, kao i HAKOM-ove napore na uklanjanju prepreka u pristupu uslužnim željezničkim objektima. Krajem 2015. je bilo 14 operatora uslužnih objekata, 1 prijevoznik putnika i 6 prijevoznika tereta, dva više nego u 2014.

Zaštita korisnika

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

Zaštita korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga - U 2015. HAKOM je veliku pozornost posvetio preventivnom djelovanju, uputama i savjetima krajnjim korisnicima kako se zaštititi ili izbjeći problem te stvaranju pretpostavki za otvorenu i jednostavnu komunikaciju s korisnicima. Brz i jednostavan način rješavanja mogućeg problema i nezadovoljstva krajnjeg korisnika prepoznat je u rubrici „Pitajte nas“. HAKOM na postavljene upite odgovara u najkraćem mogućem roku. U većini slučajeva korisnike se upućuje na daljnje postupanje i eventualno pokretanje postupka rješavanja spora pred HAKOM-om. Spor je moguće elektronički pokrenuti putem besplatne internetske

aplikacije „e-Žalbe“. Registrirani korisnici imaju mogućnost praćenja statusa prigovora i dobivanja dodatnih informacija, kao i slanja dopune dokumentacije putem navedene aplikacije. HAKOM je u 2015. pustio u rad besplatnu aplikaciju pod nazivom „Procjenitelj troškova“. Procjenitelj korisnicima pruža potrebne informacije o cijenama i trošku javnih komunikacijskih usluga prema izabranim ili unesenim navikama. U cilju postizanja visoke razine zaštite korisnika, HAKOM surađuje s Ministarstvom gospodarstva na uspostavi Registra „Ne zovi“, čije se puštanje u rad očekuje krajem 2016. ili početkom 2017.

Analizirajući sveukupan broj zahtjeva za rješavanje spora krajnjih korisnika u 2015. može se zaključiti da su korisnici svjesni mogućnosti ostvarivanja svojih prava na objektivan način - rješavanjem spora pred HAKOM-om. Broj pokrenutih sporova, kojih je u 2015. bilo 1338, za razliku od 2014. i 2013. kada ih je bilo 1350 i 1696, ukazuje da se broj sporova u ovom trenutku stabilizirao. Broj sporova koji se odbacuju zbog nepravovremenog podnošenja zahtjeva ili nepotpune dokumentacije je već godinama neprekidno u padu što je dokaz da su potrošači sve svjesniji zakonskih rokova i sve bolje poznaju postupak.

Zaštita korisnika poštanskih usluga – Najveći broj prigovora riješili su sami davatelji poštanskih usluga, gdje se svojom učinkovitošću ističe HP. HAKOM je u 2015. primio 70 zahtjeva, a ukupno je riješeno 55 sporova. Korisnici su sve više svjesni da određena prava mogu ostvariti pred HAKOM-om pa broj sporova, iako relativno malen, raste.

Zaštita putnika - Od 1. siječnja 2015. na snazi su odredbe ZRTŽU o inspekcijskom nadzoru u području zaštite prava putnika, a sporove je HAKOM rješavao na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga pri HAKOM-u.

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

Zaštita osoba s invaliditetom - HAKOM je i u 2015. nastavio sudjelovati u savjetodavnom mehanizmu udruga osoba s invaliditetom, operatora i HAKOM-a. Osim redovnih aktivnosti, HAKOM je financirao izradu tri aplikacije namijenjene osobama s invaliditetom, a koje su dovršene u 2015.: „Osobni terapeut“, „Prilagođenje internetskih stranica Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo osobama s invaliditetom“ te „Internetsko oglašavanje za osobe s invaliditetom“. U razvoju su aplikacije „eFizikalna terapija u kući/eKućna njega“ i „eDijagnostika i potpora za djecu s komunikacijskim teškoćama (eDD)“.

HAKOM

Suradnja - U okviru međunarodne suradnje HAKOM je aktivno sudjelovao u radu međunarodnih radnih skupina EK (BEREC, ERGP, IRG, RSPG, COCOM,...), zatim u radu radnih skupina ITU-a i CEPT-a na području tržišta elektroničkih komunikacija, CERP-a i UPU-a na području tržišta poštanskih usluga te ENRBB i IRG Rail na području željezničkih usluga. Izvrsnost rada i značaj HAKOM-a potvrđeni su i pozivima na sudjelovanje na nekoliko važnih regionalnih i svjetskih konferencija, na kojima su stručnjaci HAKOM-a održali predavanja. Poboljšana je suradnja s državama tzv. „Višegradske skupine“, pa je tako, između ostalog, potpisan sporazum o suradnji s regulatornim tijelima Češke i Poljske.

U okviru domaće suradnje ističe se vrlo dobra suradnja sa svim ministarstvima, tijelima državne uprave, jedinicama regionalne i lokalne samouprave, kao i s drugim regulatornim tijelima i državnim agencijama. Stručnjaci HAKOM-a predstavljali su RH na brojnim međunarodnim skupovima i sastancima te sudjelovali u izradi strateških i operativnih dokumenata koje donosi Vlada RH, te onih u

svezi korištenja EU fondova. Pored toga treba istaknuti suradnju s fakultetima sveučilišta u Zagrebu, Splitu i Osijeku.

e-Agencija - U 2015. implementirao je više programskih aplikacija s fokusom na unaprjeđenje poslovnih procesa korištenjem internetski orijentiranih tehnologija. Osim aplikacija koje su usmjerene na vanjske korisnike, HAKOM je uvođenjem novih informacijskih rješenja i platformi ubrzao interne procese. Uvedeni alati omogućuju učinkovitu suradnju u svakodnevnim procesima regulatora, kao i komunikaciju s krajnjim korisnicima, pa ih zaposlenici i korisnici brzo prihvaćaju.

Razvoj kompetencija - Najznačajniji programi čiji je cilj bio povećati organizacijske i individualne i skupne regulatorne sposobnosti bili su: „Interdisciplinarni poslijediplomski studij regulacije tržišta elektroničkih komunikacija“ pri Sveučilištu u Zagrebu, projekt “Pogled u budućnost” u suradnji s fakultetima iz Zagreba, Splita i Osijeka, te usavršavanje stranih jezika, posebno engleskog jezika.

Zaposlenici - Na kraju 2015. u HAKOM-u su bila zaposlena 174 radnika. Usprkos preuzimanju novih nadležnosti, nije došlo do povećanja ukupnog broja radnika u HAKOM-u. Visoku i višu stručnu spremu ima oko 83 posto radnika, a prevladavaju inženjeri elektrotehnike koji čine oko 35 posto zaposlenih u HAKOM-u. Slijede ih ekonomisti koji čine 24 posto zaposlenih, zatim pravnici i inženjeri prometa s 13 posto zaposlenih, dok je 16 posto zaposlenih s ostalim zvanjima. Više od 60 posto zaposlenih je mlađe od 40 godina, a prosjek radnog iskustva je iznad 10 godina. U HAKOM-u radi 6 doktora znanosti i 17 magistara znanosti. Po rodnoj strukturi po prvi puta u povijesti HAKOM-a ima više radnica, nego radnika, a vrijedi istaći da HAKOM ima podjednako rukovoditelja i rukovoditeljica.

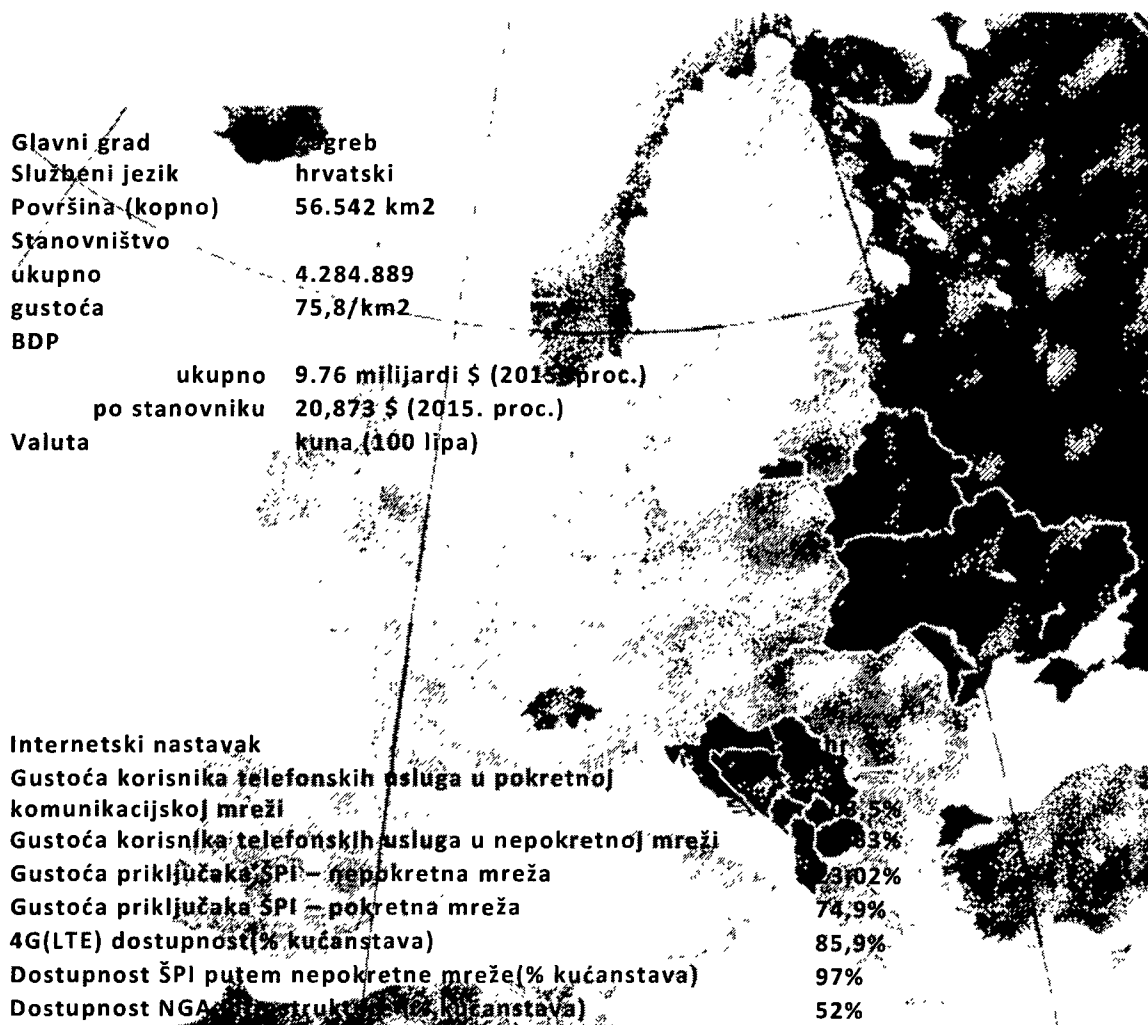
U HAKOM-u radi veći broj zaposlenika koji su dragovoljci Domovinskog rata, branitelji ili dolaze iz obitelji branitelja. Odljev/priljev zaposlenika u HAKOM-u je godinama vrlo nizak, a u 2015. je iznosio nešto iznad 5 posto. HAKOM je u 2015. napustilo ukupno 10 zaposlenika, prije svega zbog odlaska četiri zaposlenika u inozemstvo i odlaska dva zaposlenika u mirovinu dok je jedna zaposlenica preminula, a jedna zaposlenica je dobila redovni otkaz ugovora o radu. HAKOM je u 2015. pokrenuo jedan radni spor i tri kaznena postupka, a protiv HAKOM-a su pokrenuta tri radna spora i tri prekršajna postupka. U 2015. pravomoćno su okončana dva radna spora i jedan prekršajni postupak, od kojih su po jedan radni spor i prekršajni postupak riješeni u korist HAKOM-a, dok je samo jedan radni spor vezan za obračun plaće u vrijednosti od nekoliko tisuća kuna presuđen protiv HAKOM-a. Interesi zaposlenika HAKOM-a su zastupljeni i preko Radničkog vijeća. Suradnja rukovodstva i Radničkog vijeća je, po obostranoj ocjeni, odlična. Zadovoljstvo zaposlenika uvjetima rada i pravima iz radnoga odnosa u HAKOM-u, uz nekoliko izuzetaka, je vrlo visoko.

1 TRŽIŠTE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

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

1.1 Pregled tržišta

Slika 1.1. Republika Hrvatska – osnovni podaci



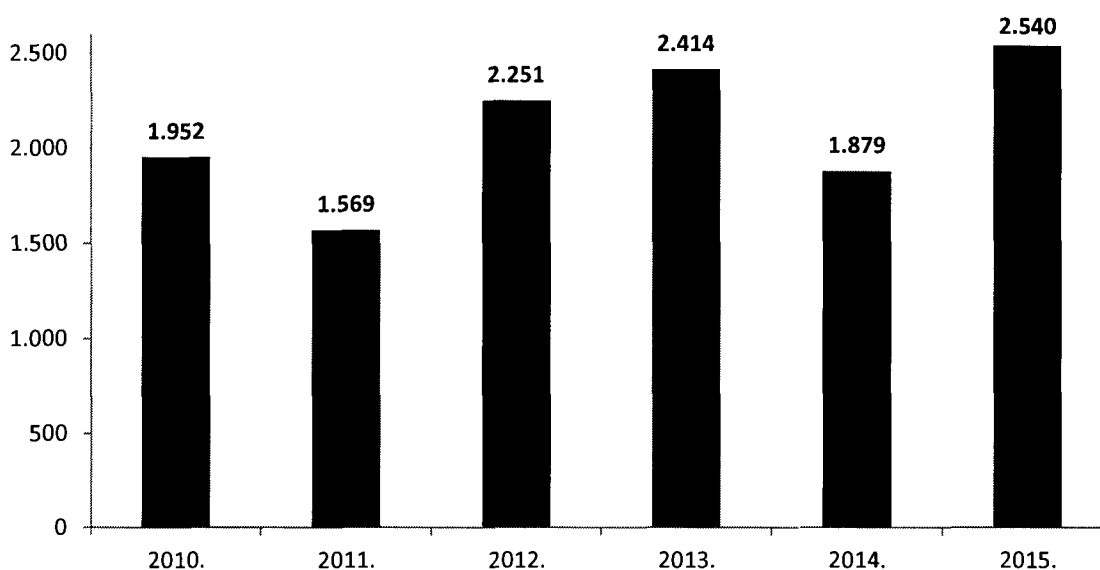
Prošlu godinu obilježilo je smanjeno korištenje govornih usluga u nepokretnoj mreži. Više se telefoniralo u pokretnoj mreži, ali su prihodi od govornih usluga na kraju 2015. smanjeni. Do toga je došlo dijelom i zbog načina na koji se operatori međusobno natječu za privlačenje novih i zadržavanje postojećih korisnika. Naime, tarife koje uključuju besplatnu komunikaciju sastavni su dio politike cijena operatora na tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga. Posljednji podaci upućuju i na povećanje broja priključaka i veći promet širokopojsnog pristupa internetu. Dostupnost i korištenje ove tehnologije uključeni su u inicijativu EK *Digital Agenda for Europe*. Po broju priključaka širokopojsnog pristupa internetu putem nepokretne mreže RH zaostaje za prosjekom EU, no situacija nije obeshrabrujuća. Prostora za rast i dalje ima, posebno u području svjetlovodne pristupne infrastrukture. Štoviše, RH je bliže prosjeku EU nego što su to neke zemlje koje su postale članice u

posljednjem krugu proširenja (primjerice Rumunjska i Bugarska). Navedeni rast je nužan, između ostalog i zbog opasnosti povećanja digitalnog jaza² između RH i zemalja članica EU.

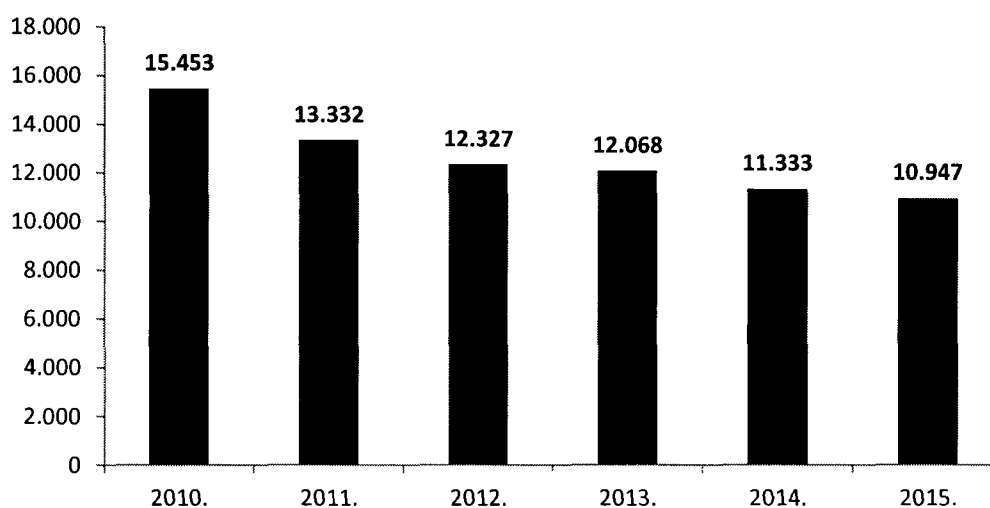
1.1.1 Investicije i prihodi

U 2015. operatori na tržištu elektroničkih komunikacija u RH nastavljaju s investicijama u razvoj infrastrukture, napredne tehnologije i inovativnih usluga. U tržište elektroničkih komunikacija prošle godine uloženo je više od 2,5 milijarde kuna što je oko 35 posto više nego u 2014. Česte promjene i tehnološke inovacije na tržištu elektroničkih komunikacija nameću potrebu ulaganja u istraživanje i razvoj, razvoj infrastrukture i uvođenje novih tehnologija. Zbog ovih je razloga operatorima važno praćenje tehnoloških trendova i ulaganja u nove tehnologije te strukturiranje ponude usluga tako da se omogući uspješno poslovanje.

Slika 1.2. Ukupna ulaganja operatora elektroničkih komunikacija u RH (u milijunima kuna)



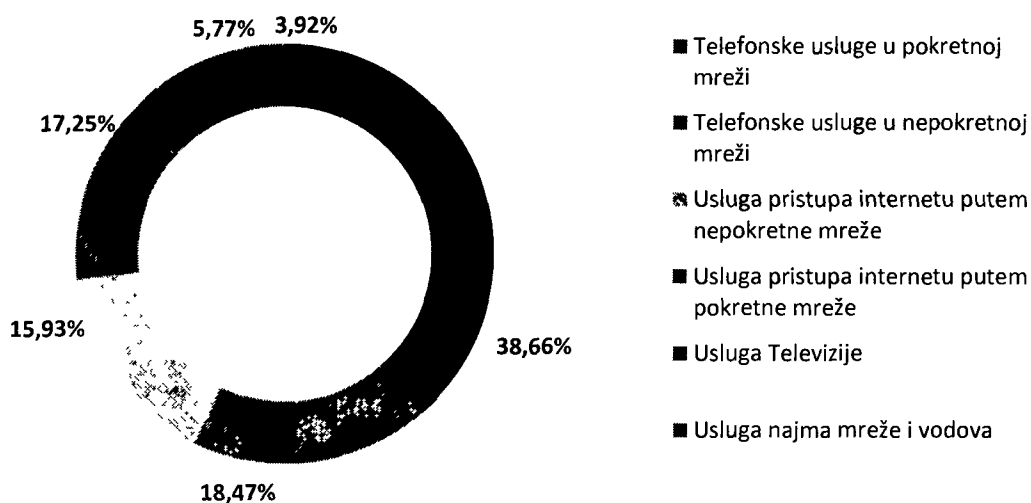
Slika 1.3. Ukupan prihod tržišta elektroničkih komunikacija (u milijunima kuna)



² Digitalni jaz je gospodarska i socijalna nejednakost vezana uz pristup, uporabu ili utjecaj informacija i komunikacijskih tehnologija.

Tržište elektroničkih komunikacija u RH ostvarilo je 10,947 milijardi kuna prihoda, odnosno 3 posto manje nego u 2014. Dok su ukupni prihodi od telefonskih usluga u pokretnoj i nepokretnoj mreži manji u odnosu na prethodno razdoblje, porast broja priključaka i internetskog prometa u 2015. povećali su ukupne prihode od pružanja usluga pristupa internetu za oko 13 posto u odnosu na 2014. U pokretnoj mreži prihodi su porasli oko 25 posto, što znači da su operatori prihode od usluga pristupa internetu putem pokretne mreže uspjeli gotovo izjednačiti s onima u nepokretnoj mreži.

Slika 1.4. Udjeli usluga u ukupnim prihodima na tržištu elektroničkih komunikacija

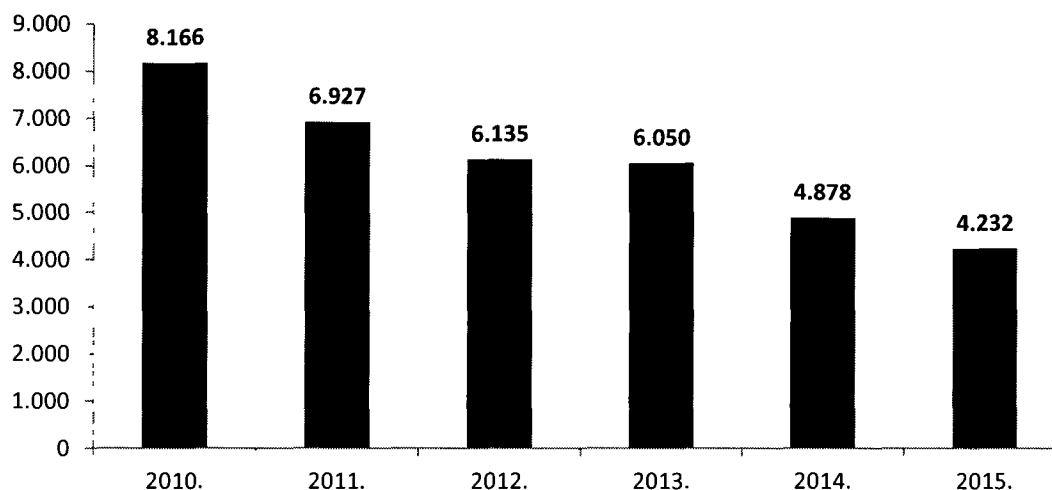


1.1.2 Telefonske usluge u pokretnoj mreži

Uz najzastupljenije telefonske usluge u pokretnoj mreži sve se više nude i usluge prijenosa podataka (dokumenata, zvuka, slika i drugih sadržaja) te usluga pristupa internetu. Sve raširenija upotreba pametnih telefona, uz brži internet, građanima omogućuje korištenje tzv. OTT (eng. *Over the Top*) usluga. U OTT usluge ubrajaju se besplatno telefoniranje putem aplikacija i različitih društvenih mreža. Kao rezultat navedenog, ukupni broj minuta ostvarenih u pokretnoj mreži rastao je sporije (oko 2 posto na godišnjoj razini), a broj poslanih SMS poruka smanjen je na godišnjoj razini za oko 9 posto, a MMS-a oko 12 posto.

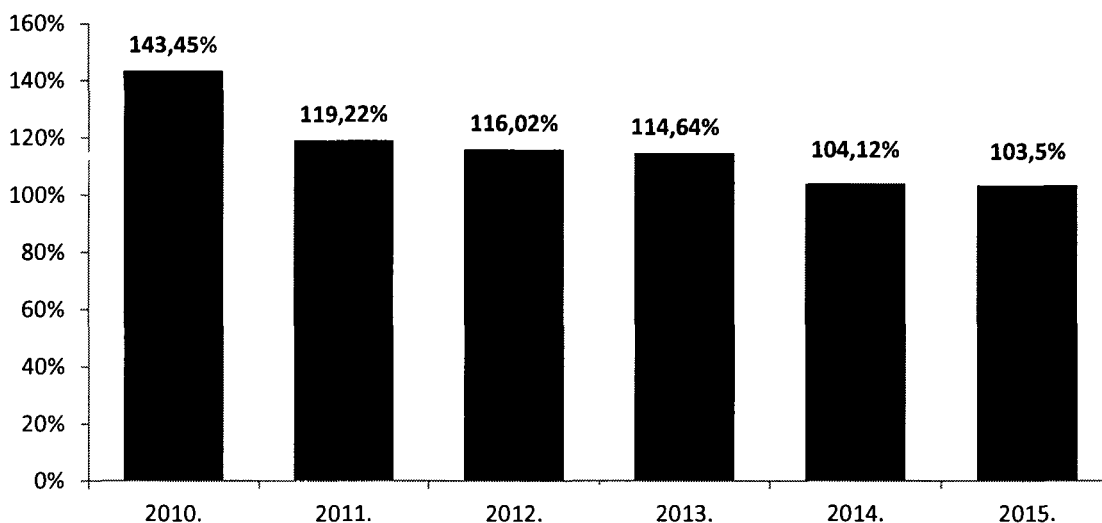
Prihodi su oko 13 posto niži nego prethodne godine.

Slika 1.5. Ukupan prihod od telefonskih usluga u pokretnoj mreži (u milijunima kuna)



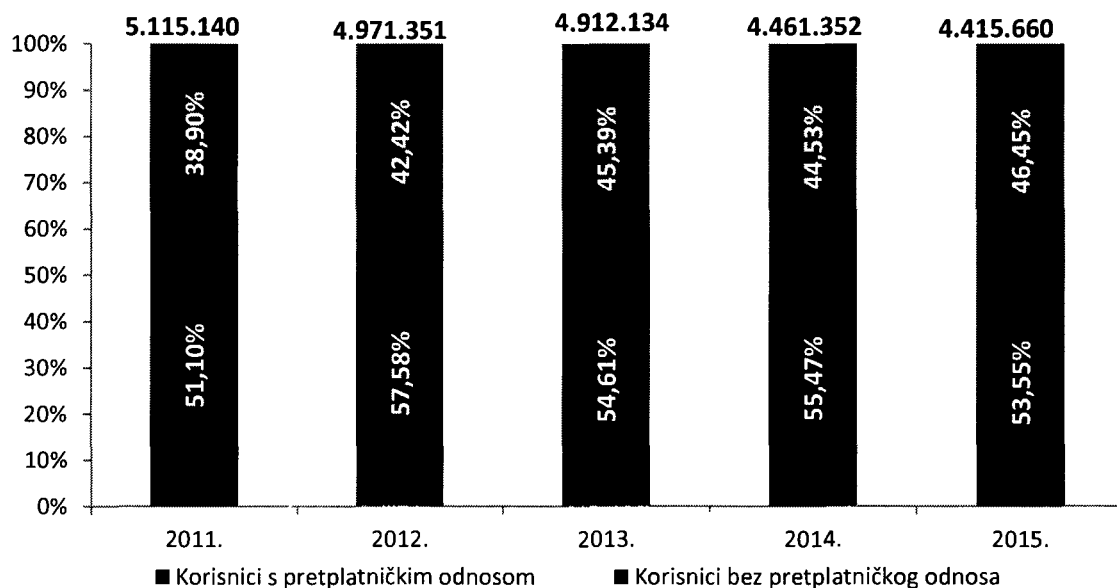
Gustoća i broj korisnika telefonskih usluga u pokretnoj mreži na kraju 2015. manji su za oko 1 posto u odnosu na 2014. što je posljedica pojave tarifnih paketa koji su povoljniji za krajnje korisnike, odnosno pojave tarifnih paketa koji ne rade razliku u cijeni između poziva unutar mreže i poziva prema drugim mrežama.

Slika 1.6. Gustoća korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u RH



Povećanje broja korisnika s pretplatničkim odnosom u stalnom je porastu. Prema prikupljenim podacima na kraju 2015. udio broja korisnika s pretplatničkim odnosom u ukupnom broju korisnika iznosio je 46 posto.

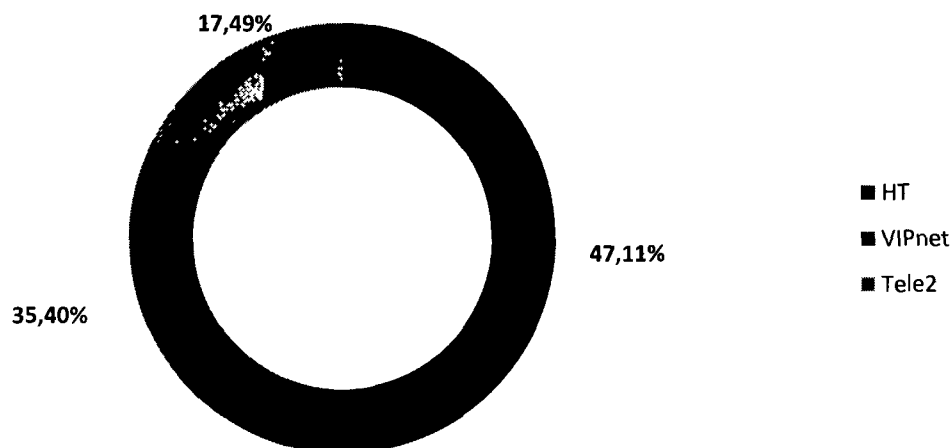
Slika 1.7. Raspodjela ukupnog broja korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u RH



Osim ponude različitih tarifnih paketa s atraktivnim ponudama uređaja/tableta, na povećanje broja korisnika s pretplatničkim odnosom utjecao je i porast popularnosti pametnih telefona. S obzirom na sve veću važnost širokopolasnog pristupa internetu, a koji je usko povezan s rastom pametnih

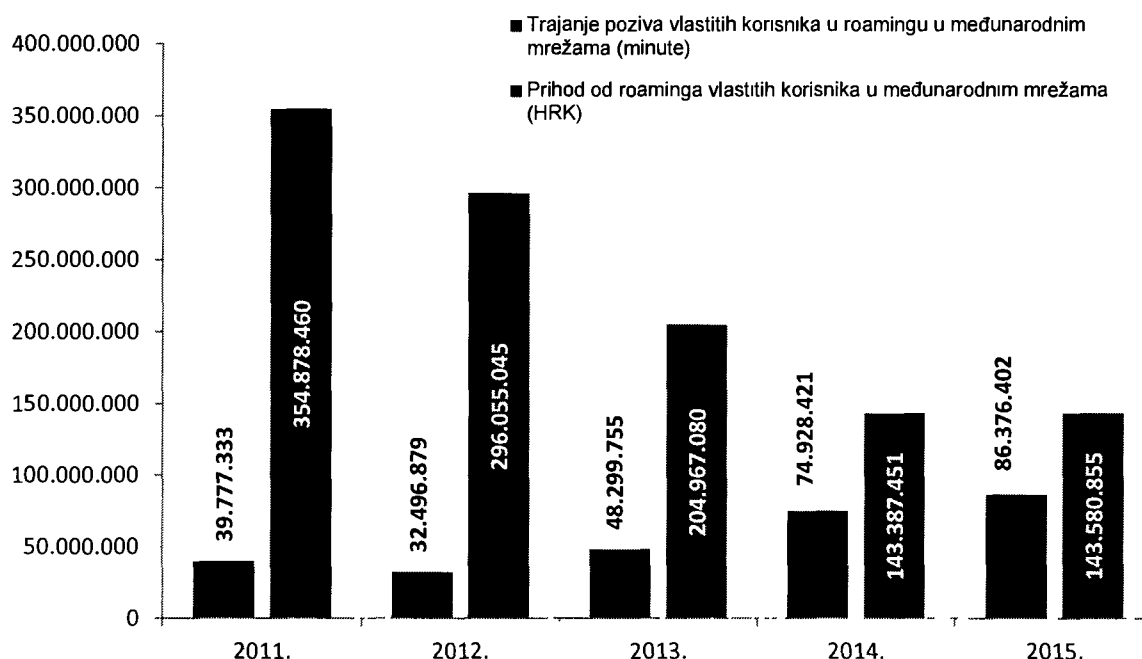
telefona, u idućim godinama očekuje se nastavak porasta broja korisnika s pretplatničkim odnosom. Segment pokretne mreže zadržava relativno stalne tržišne udjele, no konkurencija potiče borbu cijenama.

Slika 1.8. Tržišni udjeli operatora u odnosu na ukupan broj korisnika

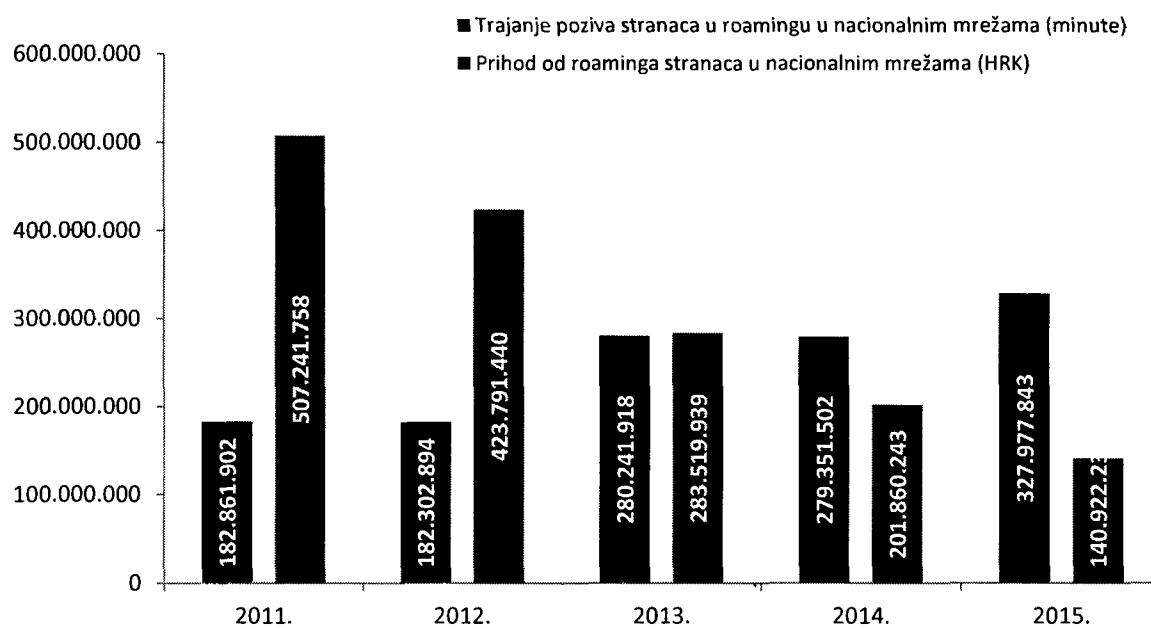


Usporedno je u 2015. nastavljen pad cijena roaminga od ulaska u EU, uz istodoban značajan rast prometa vlastitih korisnika u roamingu. HAKOM će i dalje proaktivnim pristupom prema operatorima pokretnih mreža pratiti implementaciju obveza koje prolaze iz Roaming III uredbe³. Isto tako, HAKOM će i u razdoblju koje slijedi pratiti implementaciju obveza koje EK planira donijeti kroz svoje odluke u kojima se, između ostalog, očekuje da će operatori pokretnih mreža morati nuditi roaming usluge po cijenama domaćih usluga uz primjenu kriterija razumne uporabe.

Slika 1.9. Prihod i trajanje poziva vlastitih korisnika u roamingu u međunarodnim mrežama



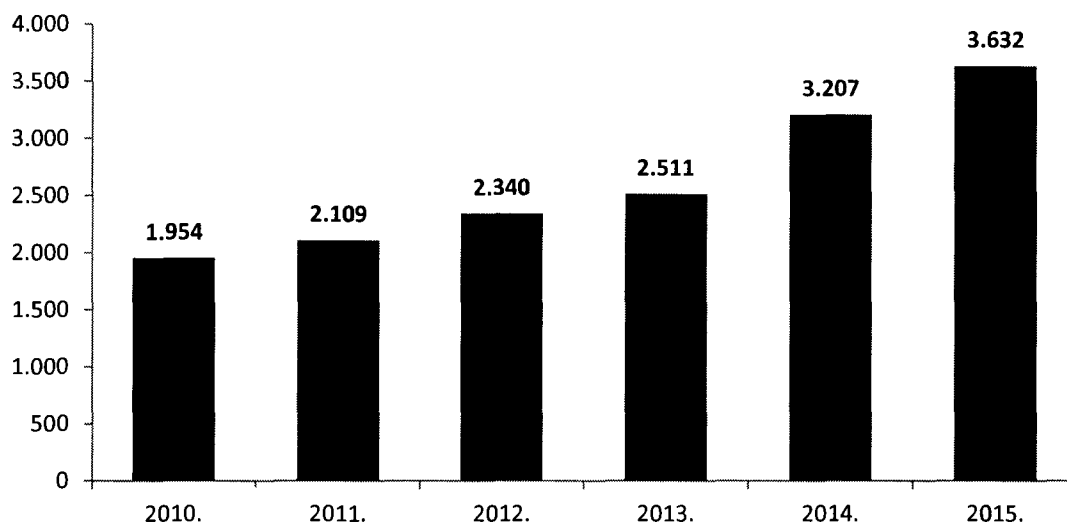
³ Regulation (EU) No 531/2012 on roaming on public mobile communications networks within the Union.

Slika 1.10. Prihod i trajanje poziva stranaca u roamingu u nacionalnim mrežama

1.1.3 Usluga pristupa internetu

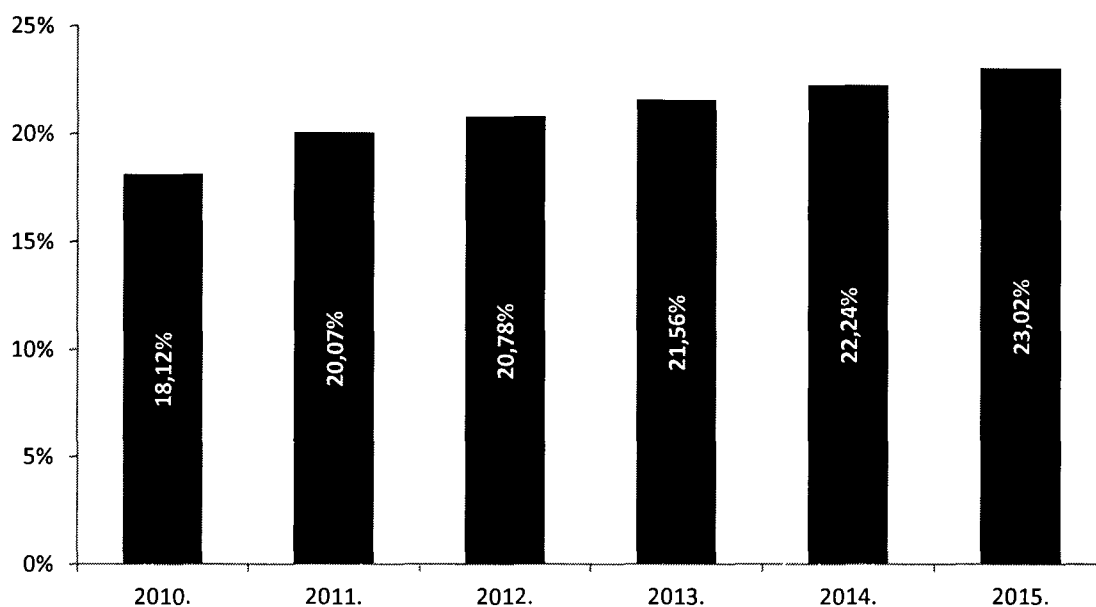
Usluge širokopojasnog pristupa internetu su jedan od najbrže rastućih segmenata elektroničkog komunikacijskog tržišta u RH što pokazuje broj i struktura priključaka širokopojasnog pristupa internetu te visina ostvarenih prihoda u ovom segmentu tržišta. Poseban rast prihoda bilježi širokopojasni pristup putem mreža pokretnih komunikacija. Ukupni prihodi od usluga pristupa internetu rasli su za 86 posto od 2010..

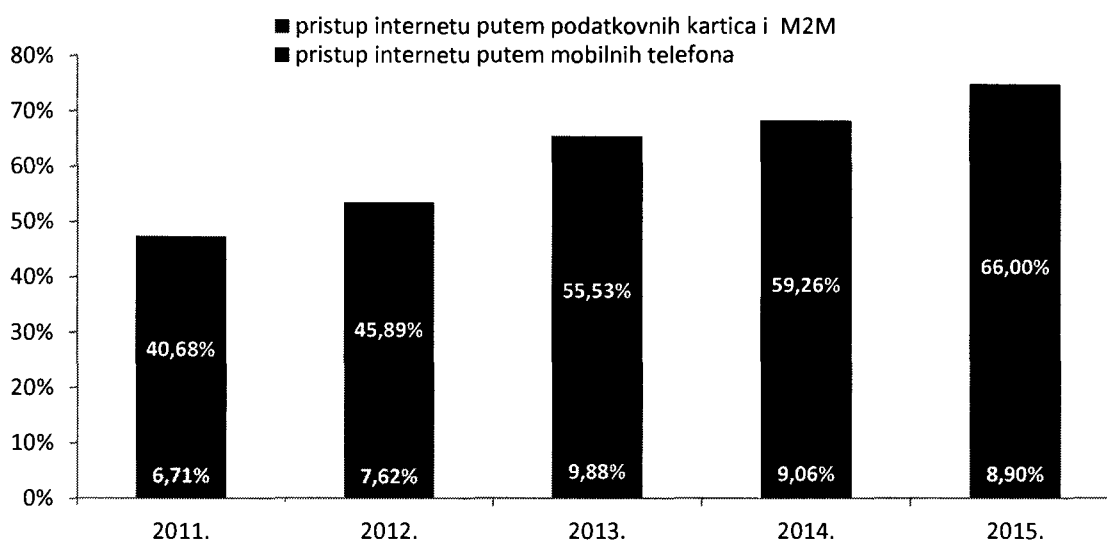
Slika 1.11. Ukupni prihod od usluge pristupa internetu (u milijunima kuna)



Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže na kraju 2015. godine iznosila je 23,02 posto.

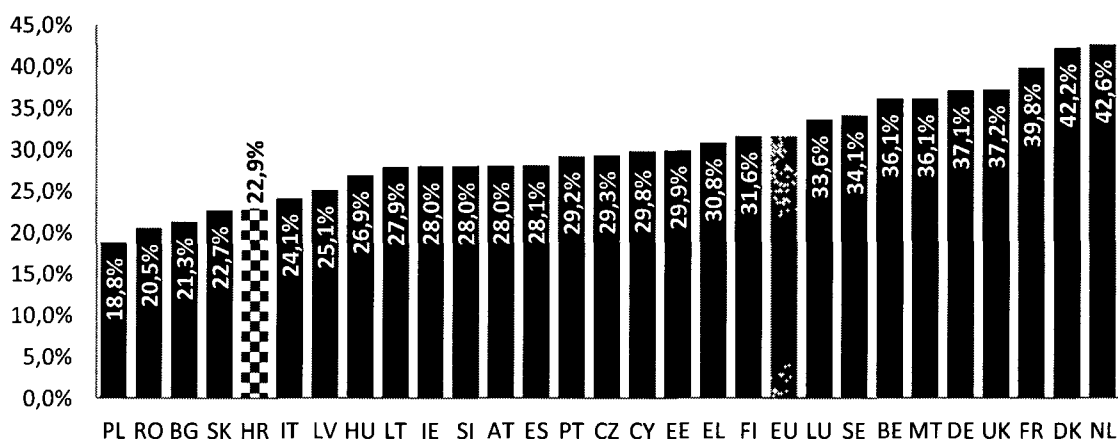
Slika 1.12. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretnih komunikacijskih mreža



Slika 1.13. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem pokretnih komunikacijskih mreža

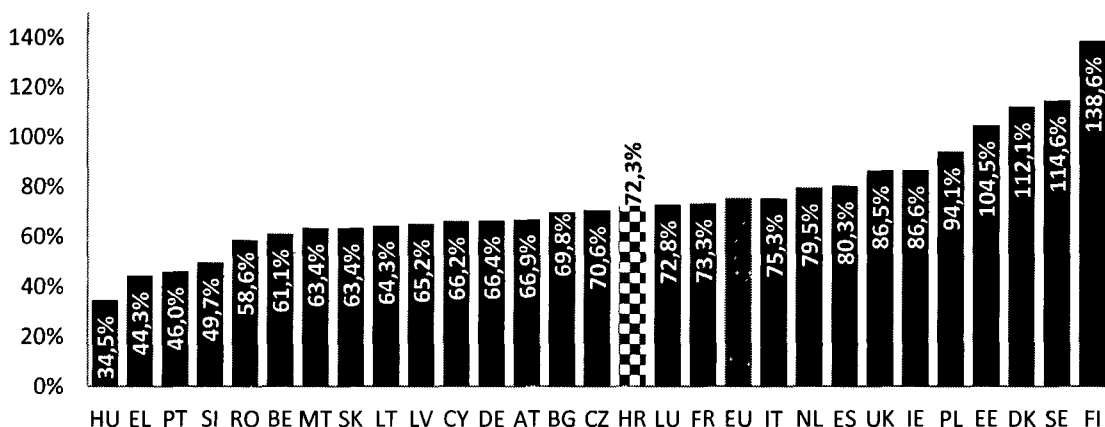
Paralelno, gotovo 75 posto stanovništva RH internetu pristupa putem pokretne mreže, od toga 8,9 posto putem podatkovnih kartica i M2M korisnika. Taj postotak je treću godinu zaredom u padu, prvenstveno zbog korištenja „jednostavnijeg“ pristupa putem pametnih telefona, kao i zbog različitih ponuda mobilnih tarifnih paketa od strane operatora. Ovakvi podaci su očekivani s obzirom na sve veći rast podatkovnog prometa, kao i na zahtjeve krajnjih korisnika da uvijek imaju pristup internetu, neovisno o vremenu i mjestu gdje se nalaze. S obzirom na važnost širokopojasnog pristupa internetu za razvoj gospodarstva u idućim godinama očekuje se porast gustoće priključaka i u pokretnim i u nepokretnim mrežama.

Na slikama 1.14. i 1.15. prikazana je usporedba gustoće priključaka širokopojasnog pristupa internetu u RH i EU. Gustoća priključaka u nepokretnim mrežama je značajno ispod europskog prosjeka, dok je u pokretnim RH blizu prosjeka EU. Zahtjevi i poslovnih i privatnih korisnika za sve većim i bržim prijenosom podataka rezultirali su rastućom potrebom za bržim razvojem širokopojasnog interneta koji će takve zahtjeve moći ispuniti.

Slika 1.14. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže u zemljama EU⁴ i RH

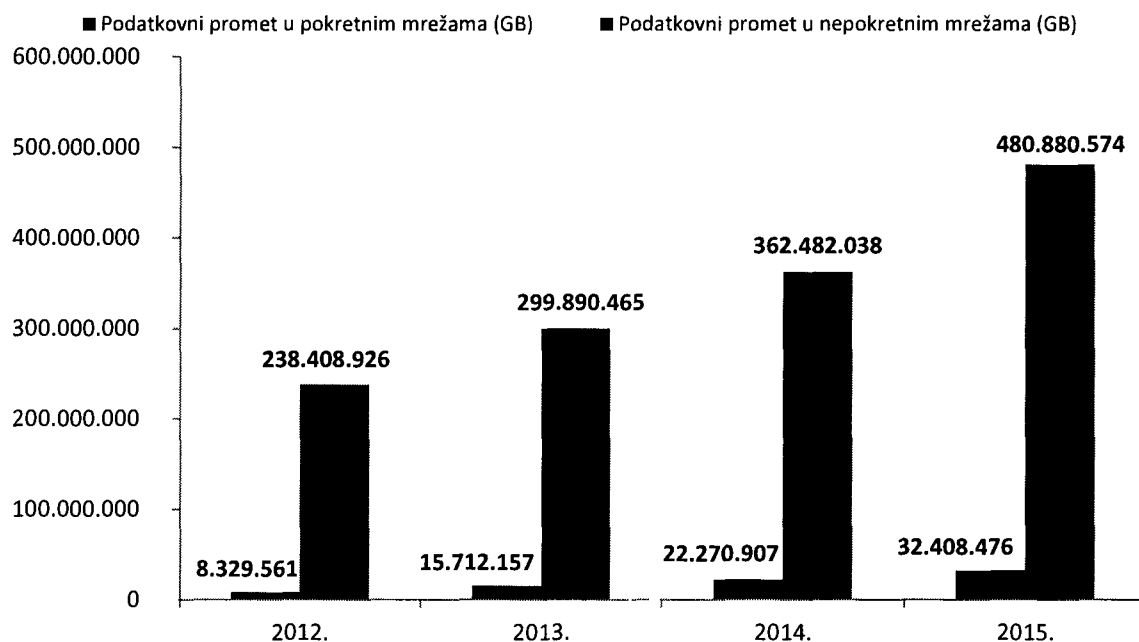
⁴ Izvor: Digital Agenda Scoreboard, lipanj 2015.

Slika 1.15. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne mreže (svi aktivni korisnici)⁵ u zemljama EU⁶ i RH



Podatkovni promet putem pokretnih i nepokretnih mreža u neprekidnom je eksponencijalnom porastu pa je u protekle tri godine promet u nepokretnim mrežama udvostručen. Promet u pokretnim mrežama rastao je gotovo četiri puta u istom razdoblju.

Slika 1.16. Podatkovni promet [GB]



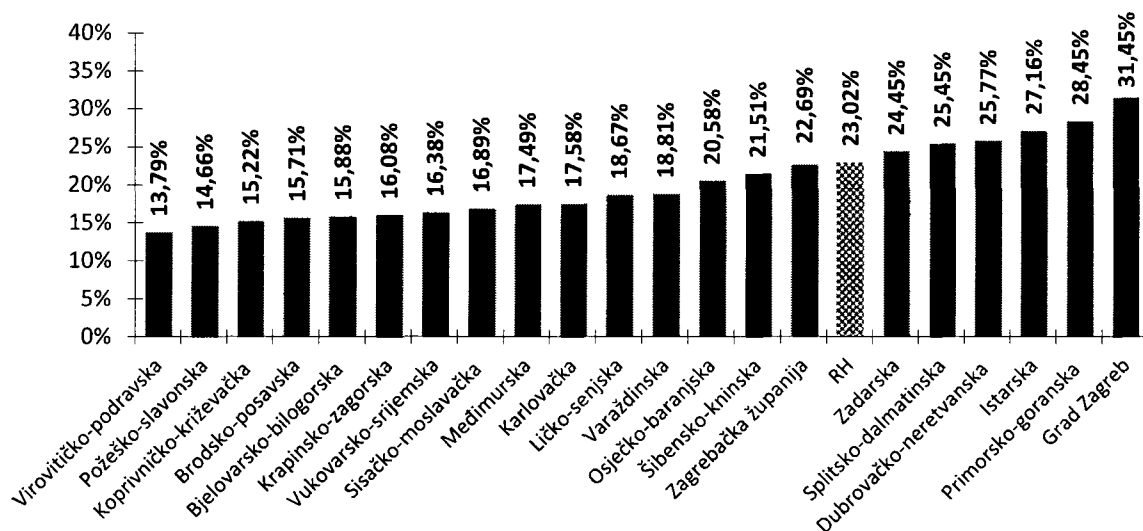
Dostupnost širokopojasnog pristupa internetu svakodnevno raste, međutim, zastupljenost širokopojasnih priključaka je neravnomjerna i primjetna je velika razlika između urbanih i ruralnih dijelova zemlje. Najveća gustoća širokopojasnih priključaka zabilježena je u Gradu Zagrebu koji je s gustoćom od 31,45 posto neznatno ispod prosjeka EU od 31,6 posto, dok je najmanja gustoća zabilježena u Virovitičko-podravskoj županiji. Kako bi se smanjio digitalni jaz među građanima RH u različitim regijama te potaknuo ekonomski razvoj i dugoročno jačanje društva u cjelini, posebno je važno omogućiti razvoj širokopojasnog pristupa internetu u ruralnim i nerazvijenim područjima.

⁵ putem podatkovnih SIM kartica (USB, PC kartica), putem mobilnih telefona (razne tarife koje uz govorne usluge omogućuju korisnicima i širokopojasni pristup internetu), M2M

⁶ Izvor: Digital Agenda Scoreboard, lipanj 2015.

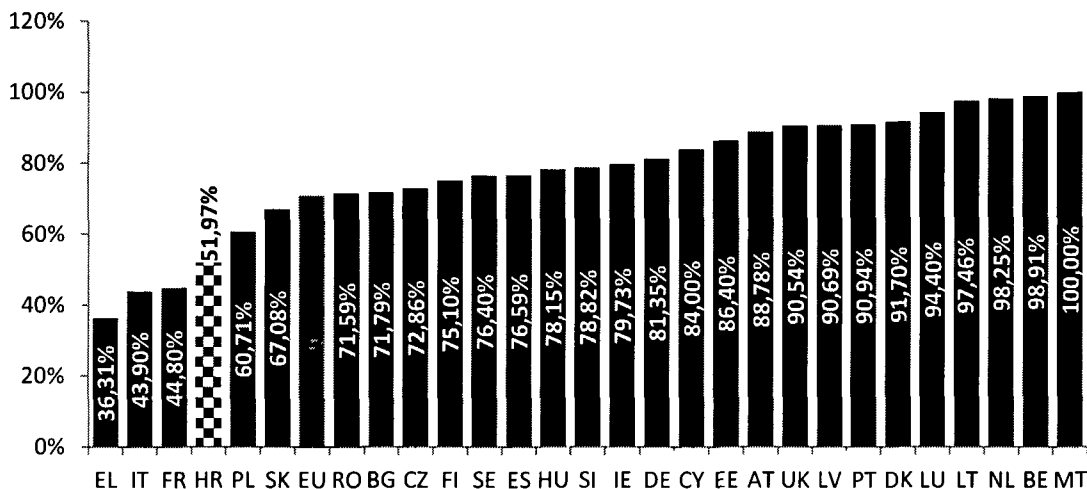
U planu je intenzivniji razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganja, kojem je osnovni cilj uvođenje širokopojasnih mreža NGA s brzinom preuzimanja od najmanje 40 Mbit/s i brzinom učitavanja od najmanje 5 Mbit/s na područjima RH na kojima trenutačno ne postoji širokopojasna infrastruktura ili se ne planira postavljanje infrastrukture u sljedeće 3 godine. To se odnosi na tzv. bijela područja koja obuhvaćaju uglavnom ruralna i suburbana područja RH. Plan predviđa omogućavanje jedinicama lokalne samouprave pristup financiranju projekata iz fondova EU, kao i nacionalnom javnom sufinanciranju izgradnje NGN mreža.

Slika 1.17. Gustoća nepokretnih priključaka širokopojasnog pristupa internetu u RH po županijama



U RH dominira širokopojasni pristup internetu putem xDSL tehnologije koji pruža većina operatora. Navedena tehnologija većim dijelom zadovoljava trenutačne potrebe korisnika. Međutim, s obzirom na definirane ciljeve Digitalne Agende koje prati Strategija razvoja širokopojasnog pristupa internetu u RH, nužno je intenzivirati ulaganja u pristupnu infrastrukturu nove generacije (NGA), odnosno u četvrtu generaciju pokretnih mreža (LTE). Dodatno, ulaganjem u tehnologiju podiže se kvaliteta usluge što doprinosi i zadovoljstvu korisnika. Na slici 1.18. prikazan je postotak kućanstava pokrivenih NGA pristupom, što znači da ta kućanstva imaju mogućnost koristiti NGA brzine.

Slika 1.18. Pokrivenost NGA pristupom⁷

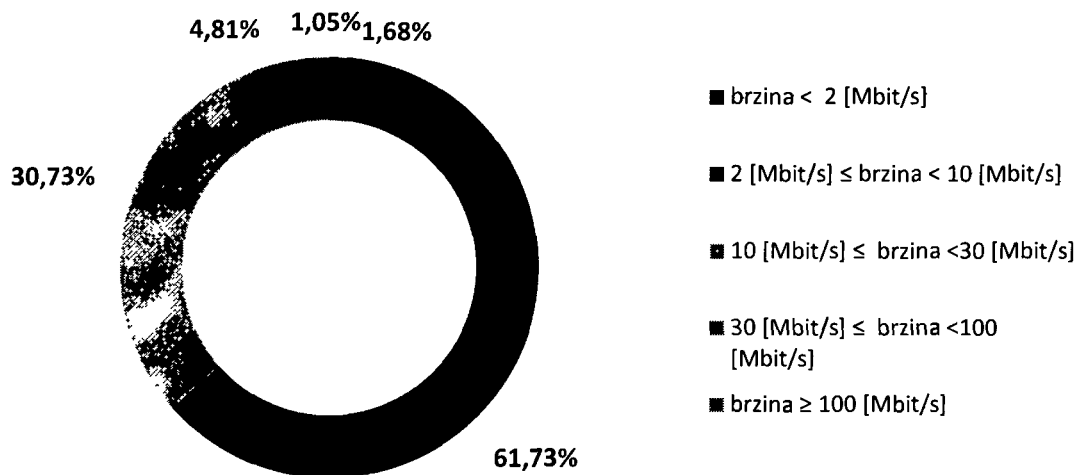


⁷ Digital Agenda Scoreboard, lipanj 2015.

Prema mjerodavnim pokazateljima iz lipnja 2015. RH se prema dostupnosti NGA infrastrukturi nalazi među članicama EU koje moraju povećati napor dostizanja europskog prosjeka. Dostupnost NGA infrastrukture u RH iznosila je 52 posto i to u urbanim dijelovima.

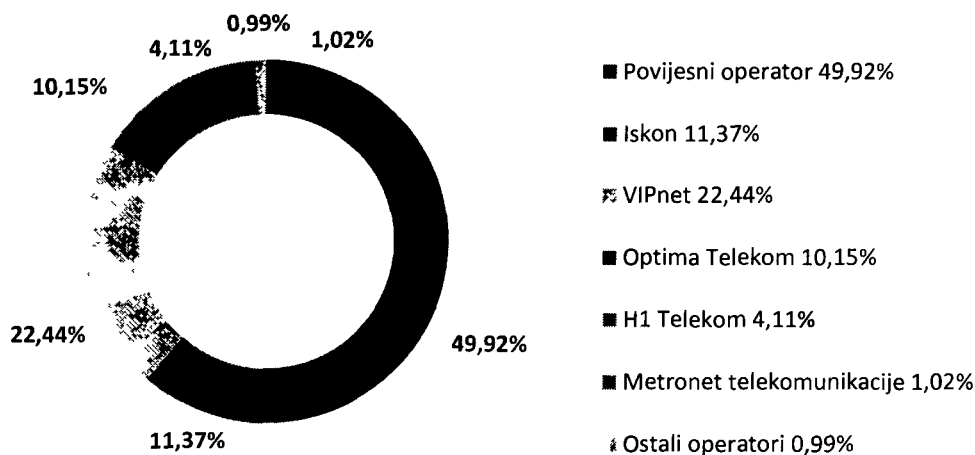
Samo 5,86 posto korisnika koristi brzine interneta 30 Mbit/s ili veće. Udio korisnika koji koriste brzine 2 Mbit/s ili manje je u padu, a najviše korisnika, njih 61,73 posto, koristi brzine u rasponu od 2-10 Mbit/s.

Slika 1.19. Raspodjela broja priključaka širokopojsnog pristupa internetu putem nepokretne mreže po brzinama

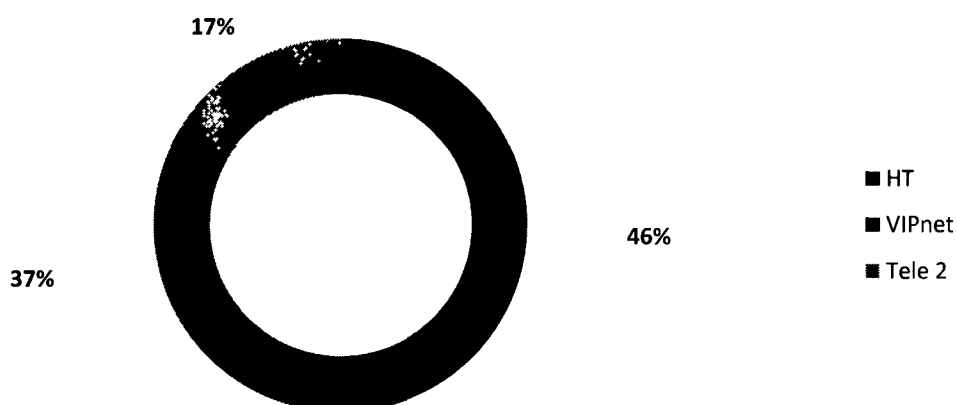


Velika prilika za napredak u pokrivenosti NGA pristupom nalazi se u strukturnim fondovima EU. Očekuje se odluka Vlade RH o usvajanju Okvirnog nacionalnog programa za razvoj infrastrukture širokopojsnog pristupa u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganja. Osnovni cilj programa je uvođenje širokopojsnih mreža NGA s brzinom preuzimanja od najmanje 40 Mbit/s i brzinom učitavanja od najmanje 5 Mbit/s na područjima RH na kojima trenutačno ne postoji širokopojsna infrastruktura ili se ne planira postavljanje infrastrukture u sljedeće 3 godine. To se odnosi na tzv. bijela područja koja obuhvaćaju uglavnom ruralna i suburbana područja RH, upravo ona koja danas nisu pokrivena NGA pristupom. Okvirni nacionalni program omogućit će jedinicama lokalne samouprave pristup financiranju projekata iz fondova EU, kao i nacionalnom javnom sufinanciranju izgradnje NGN mreža.

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

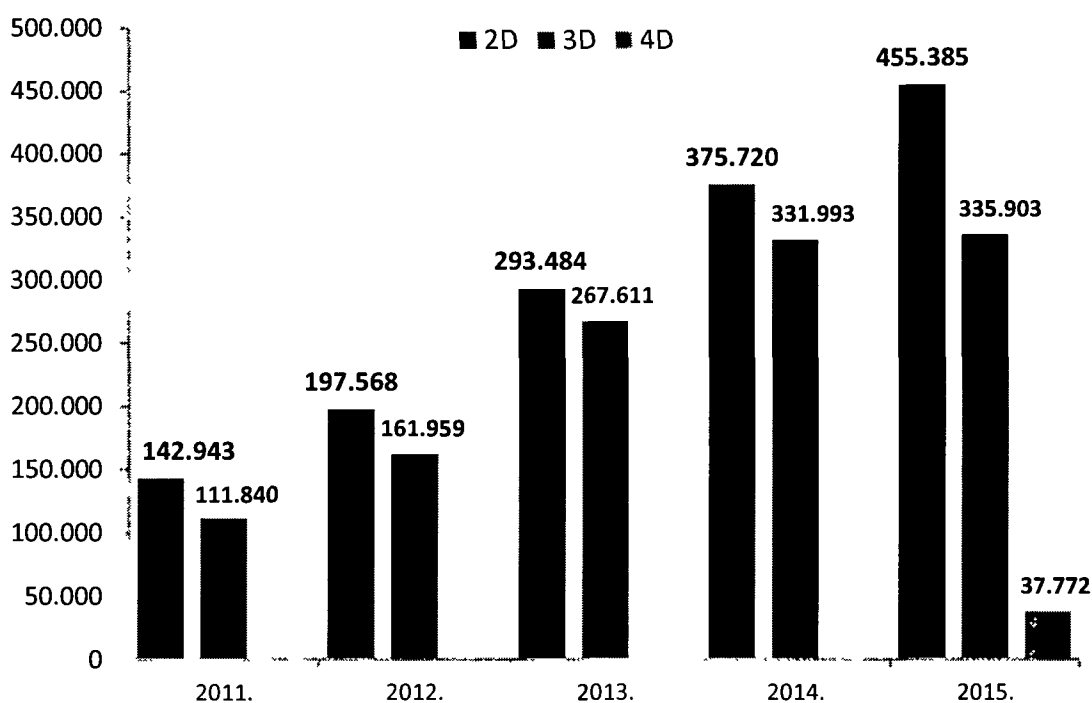


Slika 1.21. Raspodjela broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne mreže po operatorima



S obzirom na aktivnosti operatora vezane uz formiranje sve većeg broja različitih paketa usluga i stvaranja raznolike ponude koja uključuje nekoliko usluga, broj korisnika paketa usluga i dalje je u porastu. Operatori su nakon 2D i 3D paketa na tržište plasirali i 4D pakete usluga, koji osim usluga nepokretne mreže, interneta i televizije, obuhvaćaju i usluge pokretne mreže. Tako je broj korisnika paketa usluga u 2015. porastao za 17,15 posto uz očekivanje nastavka trenda rasta i u sljedećoj godini.

Slika 1.22. Broj korisnika paketa usluga

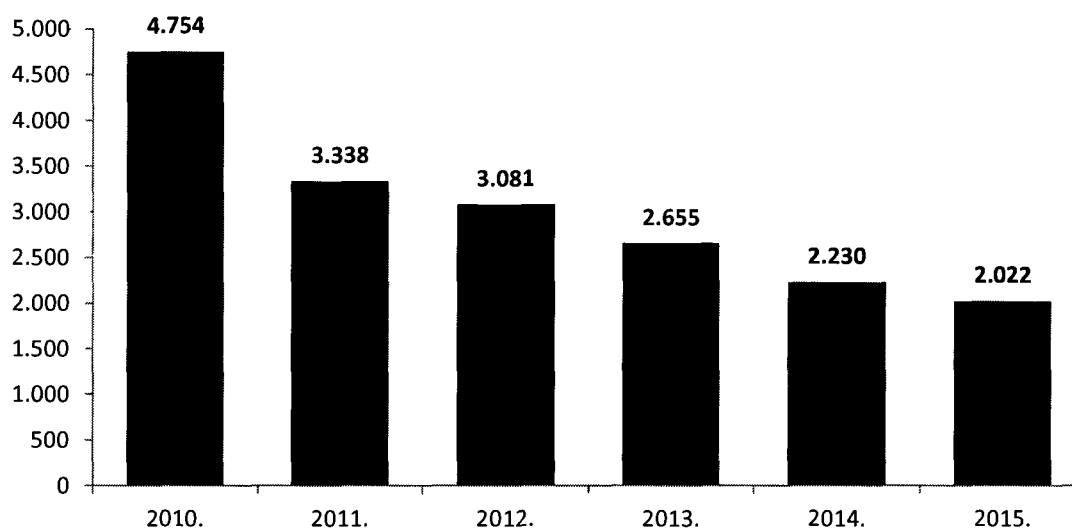


1.1.4 Telefonske usluge u nepokretnoj mreži

Tržište telefonskih usluga u nepokretnoj mreži je generalno pod snažnim utjecajem opće ekonomske situacije u RH, kao i pod utjecajem promjene navika korisnika u pogledu korištenja nepokretne mreže. Prevladavajući način pružanja usluga u nepokretnim mrežama postaje širokopolasni pristup. Zbog jačanja konkurencije i sve intenzivnije borbe za tržišni udio, operatori su prinuđeni održavati visoku kvalitetu usluga i nuditi ih po povoljnim cijenama pa je sve veći značaj paketa koji objedinjuju više usluga, kao i tarifnih modela s neograničenim prometom.

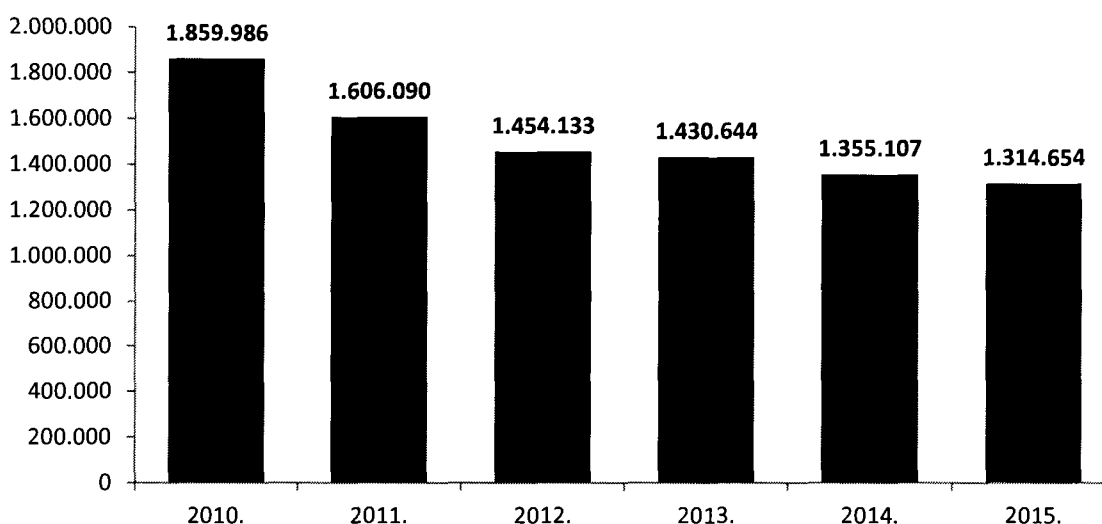
U segmentu telefonskih usluga u nepokretnoj mreži nacionalni operatori zabilježili su u 2015. pad prihoda od oko 9 posto.

Slika 1.23. Ukupan prihod od telefonskih usluga u nepokretnoj mreži (u milijunima kuna)



Očekivano je kako će broj korisnika ostati stabilan, a uz to i da će operatori telefonsku uslugu sve manje promatrati kao profitabilnu uslugu, a sve više kao uslugu koju će korisnicima u paketu usluga nuditi s malom naknadom ili bez naknade.

Slika 1.24. Broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži⁸



⁸ 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.

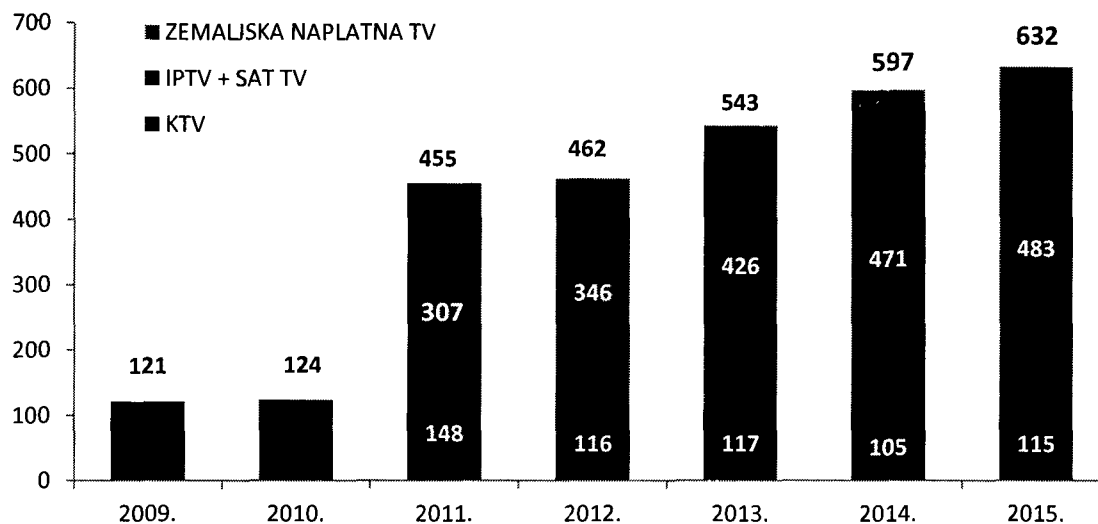
Sve intenzivnija konkurencija i sklonost korisnika za promjenom operatora stavljaju pritisak na pružatelje telefonskih usluga da unaprijede svoje usluge te smanje cijene. Broj korisnika usluge predodabira operatora (CPS) kontinuirano se smanjuje kroz promatrano razdoblje. Novi operatori sve više korisnika prebacuju na svoju vlastitu infrastrukturu, što je vidljivo iz porasta LLU korisnika.

Što se tiče tržišnog udjela operatora nepokretnih mreža u odnosu na ukupan broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj mreži, tržišni udio HT-a na kraju 2015. iznosio je 53,30 posto dok je tržišni udio Iskona bio 11,32 posto (Iskon je u HT-ovom stopostotnom vlasništvu). Tržišni udio Optima Telekoma na kraju 2015. iznosio je 10,38 posto. AZTN je još u ožujku 2014. uvjetno odobrio koncentraciju HT-a i Optima Telekoma u trajanju od najviše četiri godine. HT je dužan poštovati niz mjera kojima se osigurava neovisnost poslovanja Optima Telekoma prema načelu nepristranosti te je nakon isteka razdoblja od tri godine dužan pokrenuti proces prodaje svih svojih dionica u Optima Telekomu.

1.1.5 Televizijske usluge

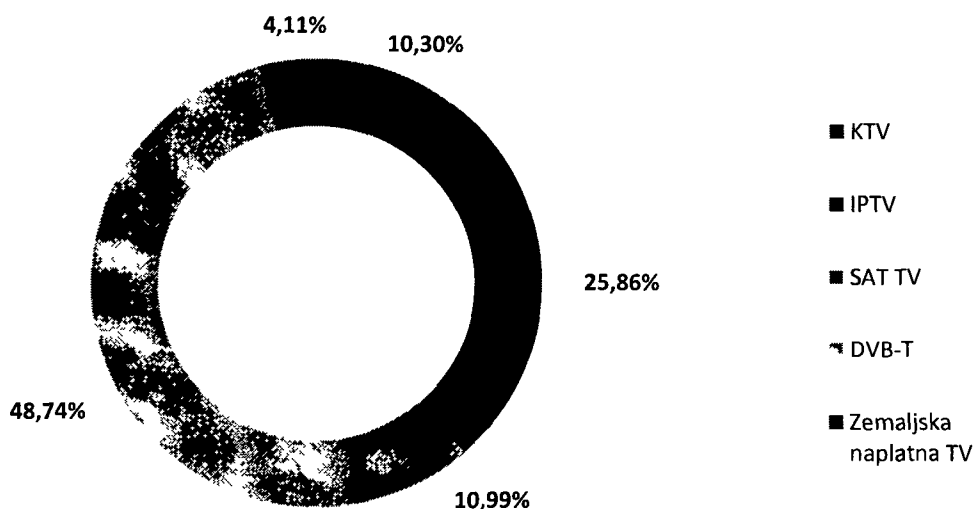
Tržište naplatnih TV usluga u RH pruža veliki potencijal za rast. Zbog sve veće potražnje za paketima usluga očekuje se da će, u skladu s dosadašnjim trendovima, i u budućnosti rasti ovaj segment tržišta. Prema podacima za 2015. usluga televizije zabilježila je rast prihoda od 5,8 posto u odnosu na 2014.

Slika 1.25. Ukupan prihod od usluge TV-a⁹



IPTV platforma zauzima najveći dio TV usluga, odnosno predstavlja 26,97 posto udjela u ukupnoj ponudi alternativnih platformi. Ako izuzmemo digitalnu zemaljsku naplatnu TV, najveći pojedinačni rast na godišnjoj razini bilježi se u segmentu priključaka SAT TV-a, i to više od 11 posto. Gotovo svi operatori elektroničkih komunikacija koji nude IPTV usluge, nude SAT TV u mjestima gdje nema dovoljno velike mrežne propusnosti putem interneta, što je i jedan od razloga rasta broja priključaka SAT TV-a. Digitalna zemaljska platforma zastupljena je u 50,83 posto kućanstava što pokazuje potencijal ovog segmenta tržišta.

Slika 1.26. Udjeli kućanstava prema tehnologijama prijama TV sadržaja

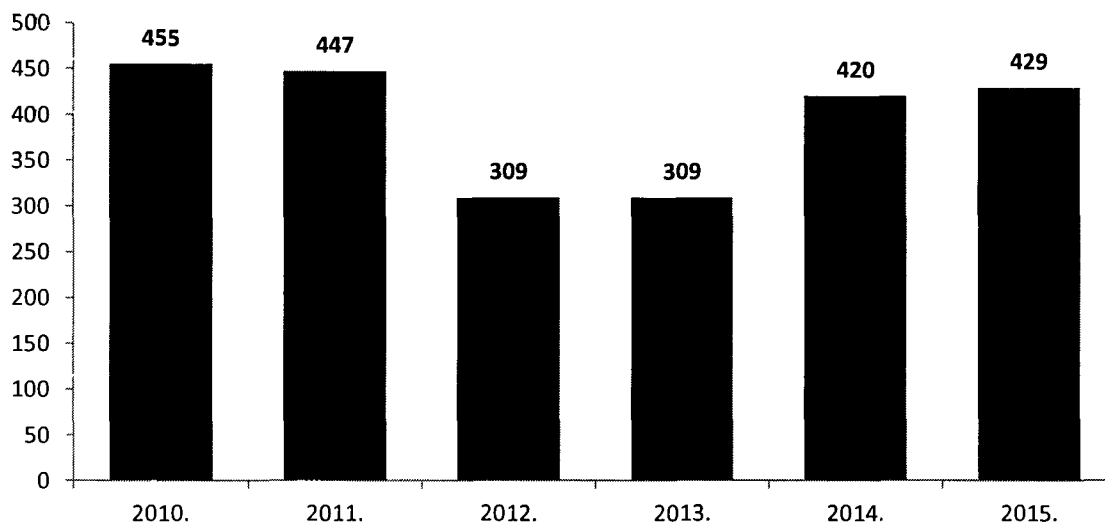


⁹ Za razdoblje prije 2011. podatci su se prikupljali samo za KTV te se prihodi prikazani na slici 1.22. za razdoblje od 2009. do 2011. odnose isključivo na prihode od KTV-a.

1.1.6 Najam mreže i vodova

Najam mreže i vodova i dalje čini najmanji segment tržišta elektroničkih komunikacija promatrajući ukupne ostvarene prihode. Tako je ukupni prihod na kraju 2015. iznosio 429 milijuna kuna što predstavlja 3,92 posto ukupnog prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija.

Slika 1.27. Ukupan prihod od usluge najma mreže i vodova



1.1.7 Ostale usluge

1.1.7.1 Usluge s posebnom tarifom

HAKOM je tijekom 2015. kontinuirano poduzimao radnje s ciljem sprječavanja kršenja propisa od strane davatelja usluga te sprječavanja moguće financijske štete za pretplatnike. Nadalje, putem adrese elektroničke pošte za prijavu neželjenih SMS poruka HAKOM je zaprimio prijave o postupanju operatora koje su nedopuštene sukladno ZEK-u te su provedeni inspekcijski nadzori kako bi se zaustavilo slanje neželjene elektroničke komunikacije.

1.1.7.2 Univerzalne usluge

Osiguravanje pristupa univerzalnim uslugama za sve korisnike elektroničkih komunikacijskih usluga jedno je od glavnih načela i ciljeva regulacije elektroničkog komunikacijskog tržišta RH. HAKOM je redovito u 2015. provodio provjere operatora univerzalnih usluga u vezi s pružanjem navedenih usluga krajnjim korisnicima. HAKOM je tijekom 2015. zaprimio nekoliko žalbi vezanih uz pružanje univerzalne usluge pristupa internetu. Naime, korisnici su se žalili na smanjenje brzine paketa Maxnet Mini na minimalnu brzinu od 1 Mbit/s, ali nakon potrošenog određenog prometa (40 i 100 GB). Budući da je HT, kao operator univerzalnih usluga, dužan osigurati minimalnu brzinu univerzalne usluge davanja pristupa internetu od 1 Mbit/s, nije bilo osnove za daljnje vođenje postupaka protiv HT-a te su stoga navedene žalbe odbačene kao neosnovane. HT je obvezan od 1. siječnja 2015. osigurati brzinu prijenosa podataka od najmanje 1 Mbit/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. Vijeće HAKOM-a donijelo je u 2015. odluke o određivanju operatora univerzalnih usluga na teritoriju RH za razdoblje od četiri godine. Imenik d.o.o. određen je za univerzalnog operatora usluge pristupa krajnjih korisnika sveobuhvatnom imeniku svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga, a koji može biti tiskani i/ili elektronički te se mora redovito obnavljati, te univerzalnog operatora usluge pristupa krajnjih korisnika usluga, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika. HT je određen univerzalnim operatorom sljedećih usluga:

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

HAKOM kroz godišnja izvješća HT-a prati ostvarivanje obveza u obavljanju univerzalnih usluga kao i kakvoću pruženih univerzalnih usluga za prethodnu godinu, a koje se objavljuje na službenim internetskim stranicama HAKOM-a¹⁰.

¹⁰ <https://www.hakom.hr/default.aspx?id=323>

1.1.7.3 Nove usluge

M2M/IoT

Komunikacija između strojeva (eng. machine-to-machine, M2M) obuhvaća automatiziranu komunikaciju (prijenos podataka) između dva ili više komunikacijskih (ICT) entiteta. HAKOM je u 2015. izmjenom Plana numeriranja Republike Hrvatske te Pravilnika o plaćanju naknada za obavljanje poslova Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti dodatno propisao poseban raspon brojeva za M2M usluge, kao i smanjio naknadu za uporabu M2M brojeva kako bi se dodatno potaknuo rast korištenja M2M usluga.

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

Računalstvo u oblaku

Računalstvo u oblaku je jedna od najbrže rastućih grana na tržištu informacijsko-komunikacijske tehnologije. HAKOM prati razvoj usluga računalstva u oblaku na području RH i svjetskom tržištu. Tržište RH i u ovom području prati svjetske trendove tako da su brojni domaći telekomunikacijski operatori proširili ponudu raznih *cloud* usluga i rješenja za svoje korisnike. Iako u RH, kao i u ostatku EU, ovo tržište nije regulirano, HAKOM će i dalje nadzirati računalstvo u oblaku kako bi se u slučaju uočavanja problema moglo pravovremeno reagirati.

1.2 Pregled regulatornih mjera

HAKOM je u protekloj godini nastavio s aktivnostima vezanim uz postupak utvrđivanja mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj (*ex-ante*) regulaciji, u skladu s odredbama ZEK-a i ciljevima definiranim u Godišnjem programu rada za 2015.

S obzirom na to da su nacionalna regulatorna tijela EU članica obvezna u roku od dvije godine od ulaska u EU podnijeti EK-i nacрте odluka svih analiza mjerodavnih tržišta na odobrenje (tzv. proces notifikacije odluka), aktivnosti HAKOM-a su tijekom prve polovice 2015. prvenstveno bile usmjerene na postupak notifikacije svih analiza mjerodavnih tržišta čiji je postupak započeo u 2014. Proces notifikacije je standardni proces podnošenja nacрте odluke EK na odobrenje, sukladno članku 7. i 7a. Okvirne direktive, 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 važećem regulatornom okviru.

Nadalje, tijekom 2015. HAKOM je započeo postupak ažuriranja podataka u troškovnim modelima. 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. 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.

Isto tako, HAKOM je i tijekom 2015. pratio obveze koje proizlaze iz Roaming III uredbe koja se počela primjenjivati danom ulaska RH u EU. Osim mjera ograničavanja cijena *roaminga* i obveza transparentnosti, Roaming III uredbom prvi put se uvode tzv. strukturne mjere koje bi trebale dovesti do povećanog tržišnog natjecanja na tržištu *roaminga*. HAKOM će i dalje proaktivnim pristupom prema operatorima pokretnih mreža pratiti implementaciju obveza koje prolaze iz Roaming III uredbe, a sve kako bi primjena nove *roaming* regulacije u RH i dalje tekla besprijekorno. Nadalje, HAKOM će pratiti implementaciju obveza koje EK planira donijeti kroz svoje odluke tijekom 2016. gdje se, između ostalog, očekuje da će operatori pokretnih mreža morati nuditi *roaming* usluge po cijenama domaćih usluga uz primjenu kriterija razumne uporabe. HAKOM-ovi stručnjaci će, kao i do sada, kroz različite radne skupine sudjelovati u izradi niza dokumenta, vezano uz *roaming* tržište, koji će poslužiti kao podloga EK pri donošenju odluka na navedenom području.

Osim spomenutih odluka vezanih uz postupak analize mjerodavnih tržišta, u nastavku se daje pregled najvažnijih odluka koje je HAKOM donio u protekloj godini na tržištima koja su podložna prethodnoj regulaciji u svrhu očuvanja djelotvornog tržišnog natjecanja.

Tablica 1.1. Pregled najvažnijih odluka u 2015.

Regulatorne odluke vezane uz određivanje mjerodavnih tržišta
<u>Odluka kojom se utvrđuje da je mjerodavno tržište započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža, koje se pruža na fiksnoj lokaciji, podložno prethodnoj regulaciji i kojom se određuju regulatorne obveze HT-u kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom na navedenom tržištu</u>
<u>Odluka u postupku analize tržišta veleprodajnog visokokvalitetnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji (M4/2014)</u>
<u>Odluka u postupku analize tržišta veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište (M3b/2014)</u>
<u>Odluka kojom se utvrđuje da je mjerodavno tržište veleprodajnog završavanja poziva u vlastitoj javnoj telefonskoj mreži, koja se pruža na fiksnoj lokaciji, podložno prethodnoj regulaciji i kojom se određuju regulatorne obveze operatorima sa značajnom tržišnom snagom na ovom tržištu</u>
Pregled najznačajnijih odluka na tržištima koja su podložna prethodnoj regulaciji
<u>Odluka kojom se utvrđuju uvjeti IP-međupovezivanja</u>
<u>Odluka o izmjeni SP RUO – FTTN tip 1 izuzetci</u>
<u>Odluka o određivanju mjesečne naknade za LLU uslugu</u>

1.2.1 Regulatorne odluke vezane uz određivanje mjerodavnih tržišta

Utvrđivanje mjerodavnog tržišta predstavlja temelj za provođenje analize tržišta, koja se sastoji od određivanja mjerodavnog tržišta i procjene postojanja jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom te određivanja regulatornih obveza operatorima sa značajnom tržišnom snagom. Stoga je HAKOM i u 2015. nastavio s aktivnostima vezanim uz postupak utvrđivanja mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj (ex-ante) regulaciji.

Regulatornim obvezama se preventivno djeluje na nastanak mogućih problema na tržištima na kojima tržišno natjecanje nije djelotvorno, odnosno unaprijed sprječava operatore sa značajnom tržišnom snagom da iskoriste svoj dominantni položaj. HAKOM će i tijekom 2016. redovito nadgledati provode li operatori sa značajnom tržišnom snagom određene im regulatorne obveze.

1.2.2 Odluke u postupku analiza mjerodavnih tržišta završavanja (terminacije) poziva u pokretnoj i nepokretnoj mreži

HAKOM je ovim odlukama promijenio način dosadašnje regulacije temeljene na pravilima EU čime su hrvatski operatori stavljeni u ravnopravan položaj u odnosu na operatore izvan EU prostora. Naime, dosadašnjom regulacijom, temeljenoj na EU preporukama, odnosi između EU operatora i operatora izvan EU bili su neravnopravni na štetu EU operatora, a time i njihovih korisnika. Riječ je o cijenama koje si operatori međusobno naplaćuju kada njihovi korisnici razgovaraju. Tako je poziv ostvaren od korisnika iz zemlje izvan EU, koji je bio predan putem nekog operatora iz EU, bio reguliran na veleprodajnoj razini s najviše dopuštenim cijenama. Ukoliko je poziv bio predan od operatora izvan EU, operatori su mogli komercijalno dogovarati cijenu završavanja poziva. U praksi se pak pokazalo da hrvatskim operatorima cjelokupni promet, uključujući i promet izvan EU zemalja, predaju isključivo EU operatori. To je ukazivalo na činjenicu da operatori izvan EU zaobilaze europski regulatorni okvir tranzitiranjem prometa preko neke od država članica i time automatski dobivaju zajamčene cijene završavanja poziva propisane za EU, a koje su značajno niže nego cijene koje oni smiju naplaćivati prema pravilima u svojim zemljama. Istovremeno, nemaju interes komercijalno pregovarati s europskim operatorima, među njima i hrvatskim, da svoje veleprodajne cijene završavanja poziva spuste na slične razine temeljene na stvarnim troškovima.

HAKOM je prepoznao neravnopravni odnos i utvrdio da asimetrija cijena rezultira time da korisnici koji zovu u zemlje izvan EU plaćaju više maloprodajne cijene, odnosno troškovi poziva znatno su skuplji u odnosu na pozive koji bi bili upućeni prema EU zemljama. Istovremeno, ukoliko korisnik iz zemlje koja nije u EU poziva hrvatski broj, plaća nižu cijenu, u ovom slučaju reguliranu cijenu, s obzirom na to da se u praksi svi takvi pozivi predaju (tranzitiraju) preko EU operatora.

Nova regulacija cijena završavanja poziva temelji se na započetom prometu, neovisno je li u konačnici predan iz EU ili izvan. Time hrvatski operatori više ne moraju naplaćivati regulirane cijene drugim operatorima za bilo koji poziv s broja koji nije iz EU, što im omogućuje veću pregovaračku moć i bolju poziciju prilikom dogovaranja cijena, posebno u susjedstvu. Kako nova regulacija može dovesti do sniženja cijena koje hrvatski operatori plaćaju za pozive svojih korisnika u inozemstvo, a time i troškova koje naši operatori imaju prilikom poziva svojih korisnika, odluke prizivaju i niže cijene poziva za korisnike hrvatskih operatora kada zovu u inozemstvo izvan EU, posebno u neposredno susjedstvo.

EK je prethodno potvrdila predmetne odluke HAKOM-a, što su s pozornošću dočekale i ostale zemlje EU jer hrvatske regulatorne odluke sada predstavljaju EU praksu koju će slijediti i mnoge ostale zemlje članice. Ovakvom regulacijom očekuje se značajan pozitivan financijski učinak za sve nacionalne operatore, a indirektan učinak se očekuje i u vidu smanjenja maloprodajnih cijena poziva prema zemljama izvan EU.

1.2.3 Odluka kojom se utvrđuju uvjeti IP-međupovezivanja

Odlukom HAKOM-a o uvjetima IP međupovezivanja RH se svrstava u mali broj EU zemalja koje imaju pravila IP međupovezivanja između operatora. Navedenim uvjetima osigurat će se da korisnici svih operatora kod prelaska svojih operatora na IP međupovezivanje imaju osiguranu interoperabilnost. Naime, niti s ekonomske, a niti s tehnološke strane nije opravdano da svaki operator zasebno implementira svoje protokole za IP-IP međupovezivanje, jer u tom slučaju ne bi bila osigurana interoperabilnost između usluga i povezanosti krajnjih korisnika usluga različitih operatora na tržištu. S obzirom kako se radi o novoj i iznimno važnoj temi, navedena odluka rezultat je više radionica između operatora koje je HAKOM organizirao u 2014. i 2015., kako bi u najvećoj mogućoj mjeri uzeo u obzir stajališta svih operatora. Dokument o IP međupovezivanju ažurirat će se sukladno potrebama tržišta, a HAKOM će prilikom svakog ažuriranja dokumenta nastaviti s dosadašnjom praksom organiziranja radionica između operatora i donošenja odluke koja će u najvećoj mogućoj mjeri uvažavati mišljenja operatora.

1.2.4 Odluka o izmjeni SP RUO – FTTN tip 1 izuzetci

HAKOM je analizom tržišta veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji podijelio teritorij RH na dva područja te za navedena područja definirao različite regulatorne uvjete vezane uz modernizaciju bakrene pristupne mreže primjenom FTTN koncepta. FTTN koncept podrazumijeva izgradnju novog nezavisnog čvora, a što je ekonomski znatno isplativije od modernizacije bakrene pristupne mreže gradnjom zavisnih čvorova.

Ovom odlukom su stvoreni preduvjeti za bržu rekonstrukciju bakrenih pristupnih mreža, kojom se omogućava brzi internet korisnicima koji do sada nisu mogli ostvariti niti osnovne brzine interneta i širokopojasne usluge. Naime, HAKOM ovom odlukom HT-u daje mogućnost brže modernizacije bakrene pristupne mreže za duge lokalne petlje. Radi se o bakrenim paricama koje se uglavnom nalaze na širem području velikih gradova gdje su prisutni i alternativni operatori, ali koje zbog svoje duljine ne mogu zadovoljiti osnovne brzine širokopojasnog pristupa internetu zbog čega korisnici tih područja nisu u mogućnosti dobiti danas uobičajene vezane usluge brzog interneta i usluge televizije.

Rekonstrukcija takvih pristupnih mreža dovest će do poboljšanja kvalitete mreže za korisnike na dugim paricama, odnosno do unaprjeđenja korisničkih usluga ne samo za korisnike HT-a, već i za korisnike alternativnih operatora. Operatori će moći krajnjim korisnicima ponuditi kvalitetnije usluge i veće mogućnosti u vidu opsega usluga ili pristupnih brzina nego do sada.

S obzirom na to da rekonstrukcija dugih parica znači da će za takve korisnike HT morati alternativnim operatorima uslugu pružati na drugačiji način, s ciljem zaštite tržišnog natjecanja, HAKOM je definirao da HT mora alternativnim operatorima omogućiti zamjensko rješenje, i to po cijeni i karakteristikama kakve su ugovorili prije rekonstrukcije mreže, u trajanju od dvije godine. Na taj način smanjit će se negativni utjecaj na alternativne operatore, a krajnji korisnici neće ostati bez usluga koje im je dotada pružao alternativni operator.

1.2.5 Odluka o određivanju mjesečne naknade za LLU uslugu

HAKOM je u prosincu 2015. donio odluku o cijeni usluge izdvojenog pristupa lokalnoj petlji (LLU usluga). Naime, odlukom HAKOM-a iz prosinca 2013. HT-u je ostavljena mogućnost da LLU uslugu može naplatiti u iznosu od 57,30 kn s obzirom na to da ta cijena predstavlja trošak koji HT ima za navedenu uslugu. HT je zatražio primjenu nove cijene u drugoj polovici 2015.

HAKOM je u svojoj odluci odredio rok u kojem se navedena cijena može početi primjenjivati. Naime, kako se radi o značajnoj promjeni cijene za LLU uslugu, koja je trenutno 43,61 kn, cijena od 57,30 kn se ne može primijeniti u kratkom roku od podnošenja zahtjeva. Uzevši u obzir da povećanje cijene za LLU uslugu ima utjecaj i na još jednu veleprodajnu uslugu (NBSA usluga) te da su obje veleprodajne usluge od izrazitog značaja za prisutnost alternativnih operatora na tržištu, potrebno je, u svrhu osiguravanja regulatorne predvidljivosti i prilagodbe poslovanja operatora korisnika, omogućiti razumno razdoblje prilagodbe svih dionika na tržištu novonastalim okolnostima. Tako će operatori u svoje poslovne planove za buduću godinu moći uključiti i povećanje veleprodajnih naknada, što je važno s obzirom na to da se radi o značajnom povećanju. Uzevši u obzir da je HT zahtjev za povećanjem cijena poslao u drugoj polovici 2015., operatori nisu imali mogućnost uključiti povećanje veleprodajnih naknada u poslovne planove za 2016. te je stoga HAKOM odredio rok primjene novih cijena od 1. siječnja 2017.

Dodatno, povećanje cijene za LLU uslugu može imati utjecaj i na formiranje maloprodajnih cijena koje operatori nude krajnjim korisnicima. Ukoliko radi poslovnih odluka HT i društva pod njegovom kontrolom, Iskon i Optima Telekom, povećaju maloprodajne cijene, navedena društva, za razliku od ostalih operatora, ne mogu se u ugovornim odnosima s korisnicima pozivati na odredbu članka 42.a stavka 10. točke 3. ZEK-a, koja propisuje slučajeve kada korisnik nema pravo na raskid bez naknade za vrijeme trajanja ugovorne obveze, jer se ne radi o izmjenama cijena na koje nisu imali utjecaja. Naime, cijene se povećavaju na zahtjev HT-a, a s obzirom da su Iskon i Optima Telekom pod

njegovom kontrolom i zajedno s HT-om čine HT grupu, odnosno jedinstveni gospodarski subjekt, nije moguće tumačiti da je izmjena cijena bila izvan njihovog utjecaja.

1.3 Građenje, pristup i korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i mreže

Praćenje zajedničkog korištenja izgrađene kabelaške kanalizacije, geodetsko snimanje elektroničke komunikacijske infrastrukture (dalje: EKI) i rješavanje imovinsko pravnih odnosa s vlasnicima nekretnina na kojima je izgrađena EKI, bile su aktivnosti kojima se posebno posvećivala pozornost tijekom 2015. Krajnji cilj svih ovih aktivnosti je uspostava i osiguranje uvjeta sigurnosti uporabe mreže, cjelovitosti mreže i međusobnog djelovanja elektroničkih komunikacijskih usluga.

Tablica 1.2. 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

Geodetsko snimanje elektroničke komunikacijske infrastrukture

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

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

U svrhu uspostave cjelovite on-line baze podataka HAKOM je pokrenuo geodetska snimanja na cijelom području RH, izrade geodetskih elaborata za katastar vodova i unošenje podataka u jedinstvenu on-line bazu podataka. Do 31. prosinca 2015. tako je ukupno snimljeno :

- 2.564 km trasa kabelaške kanalizacije
- 5.907 km trasa kabela u zemlji bez kabelaške kanalizacije
- 21.180 km trasa nadzemnih kabela s pripadajućim stupovima.

Zakonom o Nacionalnoj infrastrukturi prostornih podataka (dalje: NIPP), Državna geodetska uprava (dalje: DGU) definirana je kao Nacionalna kontaktna točka NIPP-a. Navedenim Zakonom provodi se usklađivanje s pravnom stečevinom EU u području uspostave infrastrukture prostornih podataka. Isti ili slični prostorni podaci često se prikupljaju i održavaju na nekoliko različitih adresa u sustavu državne uprave i jedinicama lokalne samouprave (dalje: JLS), onemogućavajući njihovo transparentno korištenje, uz izravan, negativan utjecaj na proračun. Centraliziranim pristupom pretraživanja prostornih podataka u nadležnosti subjekata NIPP-a omogućit će se jednostavnije pregledavanje i preuzimanje istih. Za isti ili sličan skup prostornih podataka neće se financirati izrada u više institucija, već samo u jednoj, koja će uspostavom, održavanjem i nadzorom rada geoportala NIPP-a prostorne podatke podijeliti s drugima. Glavni ciljevi hrvatskog NIPP-a su podrška domaćem gospodarskom razvoju te poboljšanje osnova dobrog upravljanja.

DGU je odgovoran za uspostavu Nacionalnog integriranog geo-informacijskog sustava komunalne infrastrukture, s modulom geografskog informacijskog sustava elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme (dalje: GIS EKI), odnosno jedinstvene baze GIS EKI koja treba osigurati pristup podacima o izgrađenoj elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i slobodnim elektroničkim komunikacijskim kapacitetima u RH. Svrha navedenog projekta je omogućiti uvid u prostorne podatke za cjelokupnu EKI, mrežu i drugu povezanu opremu na području RH putem jedinstvene baze GIS EKI. Analiza postojećeg stanja izgrađenosti EKI i širokopojasne komunikacijske mreže na regionalnoj i lokalnoj razini, uz druge dostupne informacije o infrastrukturi, služiti će kao temelj za izgradnju širokopojasnih komunikacijskih mreža.

1.3.1 Uređivanje imovinsko pravnih odnosa infrastrukturnih operatora i upravitelja općeg dobra ili vlasnika nekretnina

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

Pri HAKOM-u je tijekom 2015. pokrenuto ukupno 327 zahtjeva za provođenje postupka utvrđivanja infrastrukturnog operatora i visine naknade za korištenje nekretnine na kojoj je postavljena EKI od čega je riješeno 297 zahtjeva. Rješavanje navedenih zahtjeva pri HAKOM-u uvjetovano je sređenošću investicijske i vlasničke dokumentacije.

Uređivanje imovinsko pravnih odnosa između jedinica lokalne samouprave i infrastrukturnog operatora

Tijekom 2015. HAKOM je zaprimio ukupno 180 zahtjeva za posredovanjem u uređivanju imovinsko-pravnih odnosa između jedinica lokalne samouprave i infrastrukturnog operatora. Ovim putem jedinice lokalne samouprave putem žele putem prava služnosti, ili u okviru ovlasti HAKOM-a, putem prava puta, urediti imovinsko-pravne odnose s infrastrukturnim operatorima koji imaju svoju EKI-a na nekretninama u vlasništvu jedinica lokalne samouprave, a s ciljem ostvarivanja novčanih naknada za korištenje njihovih nekretnina. Tijekom navedene godine riješeni su imovinsko pravni odnosi za 1.895 km trase EKI.

Pravo puta

Potvrdu o pravu puta HAKOM izdaje temeljem ZEK-a i Pravilnika o potvrdi i naknadi za pravo puta, na osnovu zahtjeva infrastrukturnih operatora, upravitelja općeg dobra ili vlasnika nekretnine. Tijekom 2015. izdano je 276 potvrda o pravu puta za ukupnu duljinu trase od 155.365,91m.

Tablica 1.3. Kretanje broja izdanih potvrda o pravu puta

	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.
Broj izdanih potvrda	2654	1254	255	1700	1050	276
Ukupna duljina	153.394,36	95.548,69	24.008,25	114.395,1	77.480,15	155.365,91

Izmještanje elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme

Tijekom 2015. pri HAKOM-u je pokrenuto je ukupno 110 zahtjeva za izmještanje EKI te je temeljem istih provedena procedura utvrđivanja infrastrukturnog operatora, vrste i količine EKI, provjera opravdanosti i vjerodostojnosti zahtjeva te prioriteta podnesenih zahtjeva. U postupku rješavanja zahtjevi su prosljeđivani infrastrukturnom operatoru na rješavanje te je praćena dinamika rješavanja. Riješeno je njih 66 dok je ostalih 44 predmeta u određenoj fazi rješavanja. Isto tako treba spomenuti kako je tijekom 2015. riješeno i 23 predmeta koji su zaprimljeni tijekom 2014. godine. Dakle tijekom 2015. godine je ukupno riješeno 89 predmeta. Treba napomenuti kako su postupci koji se provode po podnesenom zahtjevu za izmještanje u pravilu dugotrajni postupci budući da su uvjetovani brojnim preprekama i ograničenjima na koje HAKOM nema utjecaja od nesređenih zemljišnih knjiga, neuređenih vlasničkih i među vlasničkih odnosa, procedura vezanih uz ishođenje raznih suglasnosti i odobrenja, izrade tehničkih rješenja i dr. HAKOM poduzima izuzetne napore kako bi se rokovi rješavanja zahtjeva za izmještanje EKI sveli na razuman i podnositelju prihvatljiv rok, a kako EKI i pružanje EK usluga niti u jednom trenutku ne bi bili ugroženi.

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

HAKOM je u okviru svojih ovlasti i obveza tijekom 2015. kontinuirano pratio i provjeravao procedure i rokove vezane uz fizička preseljenja fiksnih priključaka, otklanjanja kvarova koji su nastali kao posljedica različitih vrsta oštećenja mreže te pravodobno poduzimao radnje kako bi se rokovi sveli na najkraću moguću mjeru i spriječila moguća financijska šteta za korisnike koji nisu u mogućnosti koristiti elektroničke komunikacijske usluge. Velika pozornost u aktivnostima je posvećena i brizi oko redovitog održavanja mreže.

1.3.2 Prethodna mišljenja na dokumente prostornog uređenja

Sukladno zakonskoj obvezi po Zakonu o prostornom uređenju (NN br. 153/13) HAKOM kao javnopravno tijelo u području EKI i druge povezane opreme sudjeluje u postupku donošenja prostornih planova svih razina. HAKOM je tijekom 2015. izdao 285 smjernica kojim se određuju zahtjevi kojih se treba pridržavati prilikom izrade prostornih planova svih razina te 302 mišljenja tijekom javnih rasprava na prijedloge prostornih planova svih razina. U 2015. HAKOM je sproveo postupak donošenja Uredbe o izmjenama Uredbe o mjerilima razvoja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme (NN br. 92/15) čime se omogućio nesmetani razvoj, planiranje i gradnja pokretne komunikacijske infrastrukture i EKI u radiodifuzijskim mrežama.

1.3.3 Posebni uvjeti gradnje i potvrda glavnih projekata

Za zahvate u prostoru, unutar zone EKI i druge povezane opreme te zaštitne zone i radijskog koridora određenih radijskih postaja, HAKOM utvrđuje i izdaje posebne uvjete i potvrde glavnih projekata u skladu sa Zakonom o prostornom uređenju (N.N. br. 153/13) i Zakonom o gradnji (N.N. br. 153/13). Tijekom 2015. HAKOM je izdao posebne uvjete u 5.930 predmeta od čega su u 1094 predmeta posebni uvjeti izdani temeljem zahtjeva koji su HAKOM-u podneseni putem web aplikacije „e-Uvjeti“. Tijekom 2015. HAKOM je po zahtjevima za izdavanje potvrda glavnih projekata izdao 6062 akta u 4991 predmetu.

Tablica 1.4. Posebni uvjeti gradnje i rješenja o uvjetima gradnje

Godina	2013.	2014.	2015.
Broj izdanih posebnih uvjeta		583	99
Posebni uvjeti izdani temeljem zahtjeva podnesenih putem web aplikacije „e-Uvjeti“	-	-	1094
Broj izdanih potvrda glavnih projekata			

1.3.4 Kvaliteta širokopojasnog pristupa u RH

Obavljena su detaljna mjerenja prijenosnih parametara svih pretplatničkih petlji korisnika koji su se žalili na kakvoću usluga. Nastavljena je analiza kakvoće usluga temeljem rezultata DSLAM mjerenja za prijenosnu tehnologiju VDSL2 (profil 8b i 17a). Kreiran je, testiran i implementiran predikcijski algoritam silaznih i uzlaznih brzina za prijenosnu tehnologiju VDSL2 što će omogućiti bolje iskorištenje postojeće mreže, odnosno smanjiti broj neosnovano odbijenih zahtjeva za uslugom veleprodajnog širokopojasnog pristupa. Napravljene su sve predradnje (analize, testiranja i mjerenja) kako bi se mogla provesti UPBO regulacija, što je osnovni preduvjet za osiguranje potrebne kakvoće simetričnih širokopojasnih usluga koje će se početi masovno nuditi korištenjem VDSL2 tehnologije. U suradnji s

operatorima (HT, odnosno OT-Optima Telekom) realizirana su dva FTTB pilot-projekta u Zagrebu (Jablanovačka 8 i Krčmarići 22) s G.fast prijenosnom tehnologijom (Preporuke; ITU-T G.9700 i ITU-T G.9701). Postignute silazne prijenosne brzine iznosile su oko 400Mbit/s, a kakvoća usluga je uglavnom bila determinirana kvalitetom postojeće kućne instalacije. Opći je zaključak da predmetna tehnologija još uvijek nije spremna za masovnu implementaciju u našu mrežu. Nabavljena je odgovarajuća mjerna oprema (HST3000) u cilju što učinkovitijeg mjerenja i testiranja ključnih ADSL, odnosno VDSL prijenosnih parametara koji definiraju kakvoću usluga. Pokrenut je pilot-projekt modernizacije postojeće bakrene pristupne mreže na bazi zavisnog čvora (FTTC koncept, Jordanovac 8) pri čemu se u potpunosti štiti kakvoća već uvedenih širokopojsnih usluga s CO lokacije (Peščenica) korištenjem VDSL2-8b prijenosne tehnologije.

1.3.5 Neutralnost, otvorenost i kakvoća interneta

Internet je postao neophodan alat u svakodnevnom životu i radu. Takav uspjeh interneta dogodio se u velikoj mjeri zbog njegove otvorenosti kao platforme što omogućuje razvoj inovativnih usluga i aplikacija. Stoga su regulatorni ciljevi poput očuvanja otvorenosti interneta, promicanja slobode krajnjih korisnika da pristupaju internetu i distribuiraju sadržaj i pokreću aplikacije po svom izboru te promicanje inovacija vrlo važni. Ti su ciljevi najlakše ostvarivi ako se internetom upravlja po načelu „mrežne neutralnosti“.

Tradicionalno, internet je zamišljen da bude neutralan i otvoren. Neutralan znači da je sav promet koji njime teče tretiran jednako, odnosno svi paketi koji ulaze u internet, dobivaju isti tretman na svom putu kroz mrežu od izvora do odredišta. Otvoren znači da je moguće povezati se na internet sa svakim uređajem koji je kompatibilan definiranom standardu. HAKOM intenzivno prati ova pitanja od početka 2010. U 2015. glavna aktivnost HAKOM-a bila je vezana na pomoć pri izradi TSM uredbe¹¹ u sklopu rada BEREC-a. Glavni smisao TSM uredbe je zaštita prava krajnjih korisnika vezana za korištenje interneta. Uredba osigurava prava krajnjih korisnika da putem svoje usluge pristupa internetu imaju pravo pristupiti informacijama i sadržaju te ih distribuirati, koristiti i pružati aplikacije po svom izboru, neovisno o lokaciji krajnjeg korisnika ili davatelja te lokaciji, porijeklu ili odredištu informacije, sadržaja, aplikacije ili usluge. Naime, HAKOM je obvezan pratiti i osiguravati usklađenost Uredbe te promicati trajnu dostupnost usluga pristupa internetu na razinama kakvoće koje odražavaju tehnološki napredak.

2015. HAKOM nije zaprimio niti jedan prigovor korisnika vezan za poteškoće korištenja usluge pristupa internetu u dijelu koji se odnosi na blokiranje ili usporavanje korištenja određenih aplikacija i usluga ili cjenovne diskriminacije istih.

U svrhu boljeg praćenja kakvoće usluge (brzine) širokopojsnog pristupa internetu, HAKOM od 2012. omogućava krajnjim korisnicima i operatorima besplatno korištenje certificiranog alata za mjerenje pristupne brzine **HAKOMetar**¹²

HAKOMetar je dostupan krajnjim korisnicima koji mogu provjeriti brzinu širokopojsnog pristupa internetu u nepokretnoj mreži i usporediti je s brzinom ugovorenom s operatorom. Nadalje, dobivena mjerenja su ujedno i podloga za prigovor pred operatorom u slučaju kada je ta brzina manja od ugovorene. U 2015. obavljeno je više od 17.000 pojedinačnih mjerenja, odnosno započeto preko 12.600 ciklusa mjerenja, pri čemu je 218 završenih ciklusa mjerenja provedenih od strane korisnika ispunjavalo uvjete za podnošenje prigovora operatoru od strane krajnjeg korisnika. Iz ovih podataka je razvidno da velika većina operatora pruža brzine pristupa internetu koje su i ugovorene unutar pretplatničkih ugovora.

¹¹ Uredba Europskog parlamenta i Vijeća o utvrđivanju mjera u vezi s pristupom otvorenom internetu te o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama i Uredbe (EU) br. 531/2012 o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji

¹² <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=1144>

1.4 Inspekcijski nadzor u području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga

Inspekcijski nadzori u području elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga tijekom 2015. usmjereni su na zaštitu korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga radi poboljšanja rada tijela operatora pri rješavanju prigovora korisnika te davanja potpunih informacija budućim korisnicima kod podnošenja zahtjeva za elektroničku komunikacijsku uslugu. Predmet nadzora su bili pozadinski uredi operatora te vanjska prodajna mjesta operatora. Također, posebna pozornost u rješavanju zahtjeva za izmještanje EKI te rješavanje sigurnost elektroničke komunikacijske mreže na temelju Pravilniku o potvrdi i naknadi za pravo puta.

Sve navedeno je bilo u funkciji rješavanja sustavnih problema koji se javljaju na tržištu pri korištenju elektroničkih komunikacijskih mreža i pružanju elektroničkih komunikacijskih usluga, pružanju univerzalnih usluga te zaštite prava korisnika usluga, gradnje, postavljanju, održavanju i korištenju EKI i povezane opreme, uvjetima pravednog tržišnog natjecanja te prava i obveze sudionika na tržištu elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, zaštite podataka i sigurnost elektroničkih komunikacija, zaštite sigurnosti i cjelovitosti mreže i dr.

Također su obuhvaćeni inspekcijski nadzori provođenja regulatornih obveza kao nastavak aktivnosti i mjera iz 2014. u provođenju obveza propisani ZEK-om glede funkcioniranja pozivanja žurnih službi te prenosivosti broja, a radi osiguravanja usklađenosti pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga s odredbama ZEK-a te s odredbama provedbenih propisa. Jedna od strateških aktivnosti bila je i nadzor nad davateljima univerzalnih usluga s ciljem osiguravanja propisane kvalitete univerzalne usluge na cijelom području RH u smislu kakvoće usluge i mogućnosti pristupa mreži.

Kroz redovne aktivnosti tijekom 2015. obavljani su inspekcijski nadzori vezani uz implementaciju B2B funkcionalnosti, funkcioniranje usmjeravanja brojeva hitnih službi, kakvoću pristupa internetu, baratanja operatora s prometnim podacima javno dostupne telefonske usluge, postupanja operatora pri rješavanju prigovora svojih korisnika na iznos zaduženja ili kakvoću pružene usluge radi utvrđivanja ispunjavanja rokova provođenja postupka rješavanja prigovora na iznos zaduženja ili kakvoću usluge, naknada za nepravovremeni prijenos broja, obnavljanja imenika pretplatnika, provjera objave imenika javno dostupne telefonske usluge, imenika usluga s posebnom tarifom, ispravnost telefonskih govornica, oglašavanja usluga, načina pružanja usluga s posebnom tarifom i dr.

Kroz ostale aktivnosti tijekom 2015. obavljani su inspekcijski nadzori vezani uz sudjelovanje u radu Povjerenstva za komunikaciju i koordinaciju inspekcija nadležnih za nadzor tržišta RH, sudjelovanje na sudskim raspravama prema pozivima sudova i svojstvu svjedoka-inspektora, ostale organizacijsko-tehničke aktivnosti s ciljem osiguravanja funkcionalnog jedinstva i osiguravanja potrebne suradnje i koordinacije s drugim tijelima nadležnim za nadzor u RH (AZTN, MINGO, MUP, MPPI i dr.).

Iz tog razloga su u 2015. obavljani tromjesečni inspekcijski nadzori prodajnih mjesta operatora i njihovih prodajnih predstavnika. Tijekom navedenih nadzora utvrđene su nepravilnosti vezane uz promjenu usluga unutar istog operatora. Naime, operatori HT i VIPnet koristili su obrasce za prijenos broja za slučajeve kad su korisnici mijenjali usluge (brand) unutar istog operatora, što nije u skladu s Pravilnikom o prenosivosti broja. HAKOM je navedenim operatorima naložio izmjenu obrazaca, što su operatori i učinili tijekom obavljanja inspekcijskog nadzora. Isto tako, tijekom tih nadzora, inspektori su provjeravali poštivanja procedura kod prijenosa brojeva iz jedne mreže u drugu i postupak promjene operatora te stručnost osoblja na prodajnim mjestima i na koji način informiraju korisnike o uvjetima korištenja usluga.

Na temelju zaprimljenih žalbi korisnika provedeni su inspekcijski nadzori vezani uz isplatu naknada za nepravovremeni prijenos broja, sukladno Pravilniku o prenosivosti broja, te su donesena odgovarajuća rješenja kojima je naloženo operatorima ispravljanje pogreške pri rješavanju zahtjeva korisnika. Isto tako, obavljen je niz nadzora vezanih uz poštivanje odredbi koje propisuju ispravno oglašavanje usluga s posebnom tarifom.

Također, tijekom 2015. su provedeni očevidi na zahtjev korisnika vezano uz izmjешtanje EKI te uz isplatu naknade prema Pravilniku o potvrdi i naknadi za pravo puta.

Tijekom ljeta 2015. obavljen je nadzor nad HT-om vezan uz prekid telekomunikacijskog prometa na Lastovu, Pelješcu i Korčuli uslijed požara 21. srpnja 2015., a sukladno Pravilniku o načinu i rokovima provedbe mjera zaštite sigurnosti i cjelovitosti mreža i usluga.

Tijekom 2015. na području Splitsko-dalmatinske županije obavljeno je nekoliko sveobuhvatnih inspekcijskih nadzora postojećih pristupnih mreža (dalje: PM) u sklopu kojih je kontrolirana kakvoća usluga, prijenosni parametri pretplatničkih petlji, vrste smetnji i njihovo trajanje, održavanje (preventivno i korektivno), točnost i ažurnost postojeće tehničke dokumentacije te ostalih podataka iz informacijskog sustava koji su od presudne važnosti za brzinu otklanjanja smetnji. Zatečeno stanje, kao i analiza rezultata mjerenja koja su u tom smislu bila provedena, pokazuju, sveukupno gledano, loše stanje tih mreža te su u s tim u vezi definirani i određeni rokovi (6 mjeseci) u kojima je potrebno otkloniti uočene nedostatke. Na području Dalmatinske zagore zbog niza objektivnih i subjektivnih čimbenika postoje veliki problemi sa utjecajem atmosferskih pražnjenja kod NGN pristupnih mreža te bi za sustavno i temeljito rješavanje tog problema bilo neophodno poduzeti određene korake na širem planu. Posebno stoga što prve analize navedenog problema pokazuju da realizacija potpuno svjetlovodne NGN mreže u ne eliminira problem potpunosti, već ga samo u određenoj mjeri ublažava. U 2016. neophodno je povećati broj ovakvih inspekcijskih nadzora kako bi se infrastrukturnog operatora (vlasnika mreže) prisililo na što kvalitetnije održavanje, posebno zbog toga što se u prigradskim i ruralnim područjima NGN mreža uglavnom planira realizirati korištenjem naprednih DSL tehnologija (Vdsl2, Vplus i sl.) i to prije svega zbog ekonomskih razloga.

Žalbe i pritužbe korisnika zbog nezadovoljavajuća prijenosne brzine uglavnom su bile posljedice predugačke pretplatničke petlje. Takvi problemi su rješavani korištenjem univerzalne usluge te dodatnim regulatornim mjerama kojim se povijesnom operatoru olakšava modernizacija (smanjuje cijena modernizacije po priključku) postojeće pristupne mreža u ruralnim i slabo naseljenim područjima (duljina pretplatničke petlje veća od 2,5 km).

2 UPRAVLJANJE OGRANIČENIM DOBRIMA

HAKOM je zadužen za učinkovito upravljanje RF spektrom i adresnim i brojevnim prostorom koji su prirodno ograničena opća dobra. Djelotvorna uporaba ovih dobara od nacionalnog je interesa za RH, a njome se omogućuje uvođenje novih tehnologija i usluga te razvoj gospodarstva u cjelini.

2.1 Upravljanje RF spektrom

Učinkovito upravljanje RF spektrom jedna je od temeljnih zadaća HAKOM-a. Na teritoriju RH upravljanje RF spektrom obuhvaća planiranje i pripremu tehničkih parametara mreža, izdavanje dozvola za uporabu RF spektra te kontrolu i nadzor spektra. Na međunarodnoj razini to se odnosi na usklađivanje uporabe RF spektra s vrijedećim odlukama i preporukama Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) i Europske konferencije poštanskih i telekomunikacijskih uprava (CEPT) 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 RF spektra

U području upravljanja RF spektrom 2015. su obilježili sudjelovanje HAKOM-ovih stručnjaka u radu Svjetske radiokomunikacijske konferencija (WRC-15) i pripreme za oslobađanje i dodjelu pojasa 700 MHz (tzv. druga digitalna dividenda – DD2). Kako bi se uporaba RF spektra u RH uskladila s izmjenama međunarodnih propisa i preporuka te s regulativom na razini EU, izrađen je prijedlog izmjena Tablice namjene RF spektra i izmijenjene su i/ili izrađene potrebne opće dozvole.

Struktura uporabe spektra nije statična i stalno se razvija kako bi reflektirala promjene koje se događaju, naročito u polju tehnologije. Namjena i dodjela spektra za različite primjene mora pratiti te promjene. HAKOM je početkom 2015. izradio novi prijedlog izmjena Tablice namjene RF spektra, koji obuhvaća usklađivanje namjene pojedinih frekvencijskih pojaseva za određenu primjenu, u skladu s europskim odlukama i preporukama, čime se potiče razvoj tih primjena i udovoljava zahtjevima tržišta i industrije. Izmjene se odnose većinom na tzv. uređaje malog dometa (*Short Range Devices*; dalje: SRD uređaji), za razne nove primjene, za proizvode široke potrošnje koji se mogu jednostavno prenositi preko granica država i upotrebljavati na području čitave EU ili šire. Također, u prijedlogu izmjena Tablice namjene uključene su i dodatne pristupne tehnologije i frekvencijski pojasevi za pokretne komunikacijske usluge na zrakoplovima i plovilima.

O prijedlogu izmjena Tablice namjene HAKOM je u svibnju 2015. proveo javnu raspravu, nakon koje je MPPI donijelo Pravilnik o izmjenama Pravilnika o namjeni radiofrekvencijskog spektra.

U sklopu usklađivanja uporabe RF spektra na razini EU, usklađena je uporaba RF spektra za SRD uređaje, opremu s ultraširokopojasnom (UWB) tehnologijom te bežičnu audio opremu za proizvodnju programa pri prijenosu posebnih događaja (PMSE). Također, uključene su dodatne pristupne tehnologije (UMTS i LTE) i frekvencijski pojasevi za pokretne komunikacijske usluge na zrakoplovu (MCA usluge) i omogućena je uporaba pokretne komunikacijske usluge na brodovima (MCV usluge).

HAKOM je tijekom 2015. izmijenio tehničke uvjete uporabe spektra u 20 postojećih općih dozvola i izradio 16 novih. Na temelju općih dozvola se odgovarajući uređaji mogu slobodno koristiti na području čitave RH, bez potrebe za pojedinačnom dozvolom za uporabu RF spektra. Sve izdane opće dozvole javno su objavljene na internetskim stranicama HAKOM-a.

U listopadu 2015. HAKOM je dodijelio dozvolu za RF spektar u frekvencijskom području 3410 - 3600 MHz tvrtki NOVI-NET TELEKOMUNIKACIJE d.o.o., regionalnom operatoru elektroničkih komunikacija iz Čakovca. Dozvole su izdane za regiju koju čine Međimurska i Varaždinska županija i to za

frekvencijske blokove 2x14 MHz i 2x21 MHz na 8 godina. Dozvole omogućuju rad mreže za širokopolasni bežični pristup, odnosno mreže koja može ostvariti dostupnost interneta i prijenos govora i u područjima u kojima ne postoji odgovarajuća žičana ili svjetlovodna infrastruktura. Prijašnjem operatoru oduzeta je dozvola dodijeljena za područje RH, a kako je imao postojeće korisnike na području sjeverozapadne Hrvatske, ova nova dodjela od izuzetne je važnosti za opstanak regionalnog operatora. Istovremeno, korisnici s tog područja imat će veći izbor operatora i usluga na svom području. S obzirom da se radi o ruralnom području Hrvatske, za veliki broj korisnika ovo će možda biti i jedini operator koji im može pružiti elektroničke komunikacijske usluge po prihvatljivoj cijeni.

Tablicom namjene RF spektra u pojasu 3410-3600 MHz namijenjen je za IMT, što obuhvaća različite tehnologije, između ostalih i LTE. Uzimajući u obzir tehnološki razvoj i potrebe tržišta, kao pripremu za omogućavanje LTE tehnologije i u ovom frekvencijskom pojasu u budućnosti, HAKOM je u studenom 2015. s Austrijom, Mađarskom, Srbijom, Slovačkom i Slovenijom potpisao sporazum koji se bazira na širini kanala od 5 MHz. Ovime će u budućnosti operatorima biti olakšano korištenje određenih kanala u pograničnim područjima.

U listopadu 2015. HAKOM je u suradnji s Agencijom za elektroničke medije (dalje: AEM) organizirao sastanak na temu „Digitalni radio na području grada Zagreba“, na kojem su sudjelovali predstavnici tijela državne uprave, znanstvene zajednice i radijskih nakladnika sa zagrebačkog područja. Sudionici sastanka upoznati su s tehničkim mogućnostima pokretanja digitalnog radija na području grada Zagreba.

Planirano unaprjeđenje postupka izdavanja dozvola i potvrda o usklađenosti elektroničkim putem će se moći provesti kada se na razini HAKOM-a u potpunosti uvede korištenje elektroničkog potpisa, za što su potrebni i određeni podzakonski propisi na razini RH.

Tijekom 2015. HAKOM je, sukladno Pravilniku o fiskalizaciji u prometu gotovinom, izdao 14 potvrda o nemogućnosti uspostave internetske veze za razmjenu podataka s Ministarstvom financija i poreznom upravom. Izdavanjem potvrda HAKOM sudjeluje u provođenju mjera za efikasan nadzor ostvarenog prometa u gotovini.

U okviru svojih redovitih djelatnosti izdavanja dozvola za uporabu RF spektra, HAKOM je tijekom 2015. izdao 4688 dozvola, što je u odnosu na 2014. povećanje od 16 posto.

Druga digitalna dividenda

HAKOM je u protekloj godini započeo s priprema za prelazak digitalne zemaljske televizije na sustav DVB-T2 te dodjelu frekvencijskog pojasa od 700 MHz za mreže pokretnih komunikacija. U veljači 2015. HAKOM je organizirao „Drugi forum o budućnosti UHF pojasa (druga digitalna dividenda i digitalna zemaljska televizija)“. Skup je okupio predstavnike sudionika na tržištu elektroničkih komunikacija i medija, tijela državne uprave, gospodarstva i znanstvene zajednice s ciljem informiranja i nastavka rasprave o budućnosti uporabe UHF frekvencijskog pojasa, o DD2 te o potrebama, perspektivama i mogućnostima razvoja televizije, odnosno pokretnih komunikacija i drugih usluga u frekvencijskom području 470 – 790 MHz. U dva tematska dijela raspravljalo se o tehničkim, regulatornim i ekonomskim aspektima prelaska digitalne zemaljske televizije na DVB-T2 standard te buduće digitalne dividende. U prvom dijelu foruma HAKOM je predstavio regulatorni okvir vezan uz DD2, a svoje viđenje tehničkih i troškovnih aspekata iz pozicije mrežnog operatora zemaljske digitalne televizije predstavili su Odašiljači i veze d.o.o. Istaknute su prednosti DD2 koja će omogućiti daljnje povećanje dostupnosti širokopolasnog pristupa internetu u cijeloj RH i razvoj novih usluga te činjenica da je dodjela DD2 usko vezana uz prelazak na učinkovitiji i napredniji sustav digitalne zemaljske televizije DVB-T2, koji će omogućiti niže cijene odašiljanja za nakladnike, kao i bolju kvalitetu slike (HD) za krajnje korisnike. Održan je i okrugli stol, na kojem se raspravljalo o priprema i troškovima prelaska na DVB-T2 standard, medijskim potrebama u RH, novim tehnologijama i trendovima te njihovoj budućnosti u UHF pojasu. Tema drugog dijela foruma bila je vezana uz interese i mogućnosti ulaganja u DD2. Na okruglom stolu, na kojem su sudjelovali

predstavnicima operatora pokretnih komunikacija, raspravljalo se o potrebi pojedinih operatora za spektrom DD2, mogućnostima ulaganja, koristi za krajnje korisnike te novim uslugama koje bi se pojavile nakon dodjele spektra DD2.

Kako bi se oslobodilo frekvencijsko područje 700 MHz potrebno je u potpunosti replanirati cijeli radiofrekvencijski pojas 470-790 MHz te omogućiti lakšu optimizaciju i međunarodnu koordinaciju preostalog spektra za radiodifuziju na regionalnoj razini. U tu svrhu je osnovan South European Digital Dividend Implementation Forum (SEDDIF), koji osim Hrvatske obuhvaća i regulatore Albanije, Austrije, Bosne i Hercegovine, Bugarske, Crne Gore, Hrvatske, Makedonije, Mađarske, Moldavije, Rumunjske, Slovenije, Srbije i Turske. Rezultati SEDDIF-a pridonijet će procesu međunarodne koordinacije frekvencija potrebnih za prelazak na DVB-T2 te oslobađanju spektra DD2 za usluge u mrežama pokretnih komunikacija.

S obzirom na uporabu pojasa 470-790 MHz za digitalnu televiziju te prijamnika prilagođenih za prijam u cijelom pojasu 470-862 MHz, uporaba LTE-a u pojasu 790-862 MHz može uzrokovati smetnje televizijskom prijmu kod krajnjeg korisnika. Smetnje koje nastaju zbog utjecaja baznih postaja su u nadležnosti operatora pokretnih komunikacija. U financijskom planu za 2015. HAKOM je predvidio sredstva za financiranje nabavke i ugradnje filtra za uklanjanje smetnji nastalih zbog zastarjelih TV prijamnika krajnjim korisnicima (TV gledateljima). Tijekom 2015. zaprimljena su 2 zahtjeva za rješavanje smetnje na ovaj način. Mali broj zahtjeva je uvjetovan postavljanjem baznih postaja od strane operatora na lokacijama gdje se ne očekuju smetnje.

U listopadu 2015. osnovano je Povjerenstvo za izradu prijedloga Strategije prelaska digitalne zemaljske televizije na DVB-T2 te dodjele frekvencijskog pojasa od 700 MHz, kojim predsjeda HAKOM. Zadaće ovog Povjerenstva su izrada prijedloga Strategije, koja će svojim ciljevima i akcijskim planom biti u potpunosti usklađena s ciljevima i strateškim dokumentima EK, te određivanje mjera i aktivnosti kojima će se osigurati provedba same Strategije, odnosno njezini glavni ciljevi – razvoj novih usluga u mrežama pokretnih komunikacija te očuvanje konkurentnosti digitalne zemaljske televizije, uz osiguravanje djelotvornog upravljanja RF spektrom. Sukladno međunarodnim smjernicama, oslobađanje i dodjela frekvencijskog pojasa 700 MHz očekuje se oko 2020., do kada se usluge digitalne zemaljske televizije moraju nadomjestiti u pojasu 470-694 MHz. U RH je predviđen prelazak digitalne zemaljske televizije na sustav DVB-T2 koji dugoročno može osigurati konkurentnost zemaljske distribucijske platforme, no riječ je o vremenski i financijski zahtjevnom procesu koji utječe na sve sudionike tržišta zemaljske digitalne televizije i koji treba pažljivo planirati. Povjerenstvo je započelo s radom, a konačan prijedlog Strategije predviđen je do kraja 2016.

WRC

U studenom 2015. u Ženevi je održana Svjetska radiokomunikacijska konferencija (WRC-15), u čijem su radu sudjelovali i stručnjaci HAKOM-a. WRC je najznačajniji svjetski skup iz područja radiokomunikacija na kojem se donose izmjene Radijskih propisa ITU-a i utvrđuje tablica namjene RF spektra na svjetskoj razini što je izuzetno važno zbog globalnog usklađivanja RF spektra. Na WRC-u je sudjelovalo preko 3800 delegata iz cijelog svijeta, a odlučivalo se o dvadesetak tema vezanih za uporabu radiofrekvencijskih pojaseva za različite službe, od radiodifuzije i mreža pokretnih komunikacija do satelitskog spektra potrebnog za upravljanje bespilotnim letjelicama.

Jedna od značajnijih tema odnosila se na uvođenje sustava automatskog praćenja zrakoplova (Global Flight Tracking – GFT), što je potaknuto zrakoplovnim nesrećama Air France-a 2009. i Malaysia Airlinesa 2014. Kao rezultat dogovora među državama, RF spektar u pojasu 1087,7-1092,3 MHz namijenjen je za zrakoplovnu pokretnu satelitsku službu (Zemlja-svemir) za satelitski prijam ADS-B emisija (Automatic Dependent Surveillance-Broadcast) sa zrakoplova, a u skladu sa standardima Međunarodne organizacije za civilno zrakoplovstvo (ICAO).

Najviše rasprave izazvala je planirana dodjela novih frekvencijskih pojaseva za širokopojasne mreže pokretnih komunikacija i digitalnu dividendu. Donji dio radiodifuzijskog UHF pojasa (470 - 694 MHz) u Regiji 1 (Europa, Afrika, Srednji istok zapadno od Perzijskog zaljeva, uključujući Irak, države bivšeg

Sovjetskog Saveza i Mongolija) ostao je namijenjen isključivo za televiziju, što osigurava regulatornu sigurnost za daljnja ulaganja i razvoj audiovizualnih usluga i elektroničkih medija.

Kao granica za digitalnu dividendu utvrđena je frekvencija 694 MHz, čime je potvrđena dodjela frekvencijskog pojasa 694 - 862 MHz za razvoj 4G mreža. Dodatno je L pojas (1427-1525 MHz) namijenjen za širokopojasne mreže pokretnih komunikacija na svjetskoj razini, kao i C pojas (3400-3600 MHz), koji je usklađen za korištenje mobilnih IMT usluga. Svjetskim usklađivanjem dodatnih frekvencijskih pojaseva za širokopojasne mreže pokretnih komunikacija stvoreni su tehnički preduvjeti za uvođenje dodatnih usluga i povećanje brzina mobilnih mreža.

Za sustave javne zaštite i izvanredne situacije (Public Protection and Disaster Relief – PPDR) usklađen je pojas 694-894 MHz u svim regijama.

Za satelitsko upravljanje bespilotnim letjelicama (dronovima) na velikim udaljenostima dodijeljeni su frekvencijski pojasevi na 12, 14, 20 i 30 GHz.

Za RH je dodatno bila važna namjena frekvencijskog pojasa 1715-1800 kHz za amatersku i frekvencijskog pojasa 47-68 MHz za pokretnu službu, kako bi RH uskladila svoje potrebe u okviru Radijskih propisa.

Također, Direktor Radiokomunikacijskog ureda g. Francois Rancy je izvijestio o poduzetim aktivnostima u svezi s uklanjanjem talijanskih smetnji susjednim zemljama. Hrvatsko izaslanstvo je istaknulo kako, kao i ostale susjedne zemlje, RH ima puno problema s TV i FM smetnjama koje dolaze iz Italije, od odašiljača koji nisu dio međunarodnog plana i nisu međunarodno usklađeni. RH je podržala dosadašnje aktivnosti ITU-a i direktora Radiokomunikacijskog ureda, koje se u svakom slučaju trebaju nastaviti. Isto tako, hrvatska strana zatražila je od Italije da u suradnji sa susjednim zemljama nastavi s aktivnostima koje će dovesti do čim bržeg i trajnog uklanjanja smetnji.

Određene su i teme za naredne svjetske konferencije koje će se održati 2019. i 2023., kada će se, između ostalog, razmatrati dodjela dodatnih pojaseva za 5G mreže.

2.1.2 Javne mreže pokretnih komunikacija

Krajem 2015. HAKOM je dodijelio preostali dio RF spektra u frekvencijskome području za mreže pokretnih komunikacija 1805-1880/1710-1785 MHz. S obzirom da se radilo o posljednjem slobodnom dijelu spektra u spomenutom frekvencijskom području, dodjela je provedena postupkom javne dražbe. Dražba je raspisana početkom listopada, a cijeli je postupak uspješno okončan odlukom o odabiru najbolje ponude i izdavanju dozvole za uporabu RF spektra, donesenom sredinom studenog. Tvrtki VIPnet d.o.o. dodijeljena su dva frekvencijska bloka od 2x3 MHz i 2x4,8 MHz. Rezultat ove dodjele znači dodatni jednokratni prihod državnom proračunu od 141,4 milijuna kuna, te godišnju naknadu od 0,5% godišnjeg bruto prihoda ostvarenog obavljanjem djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga na tržištu putem dodijeljenog RF spektra za javnu mrežu pokretnih komunikacija do 2024.

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

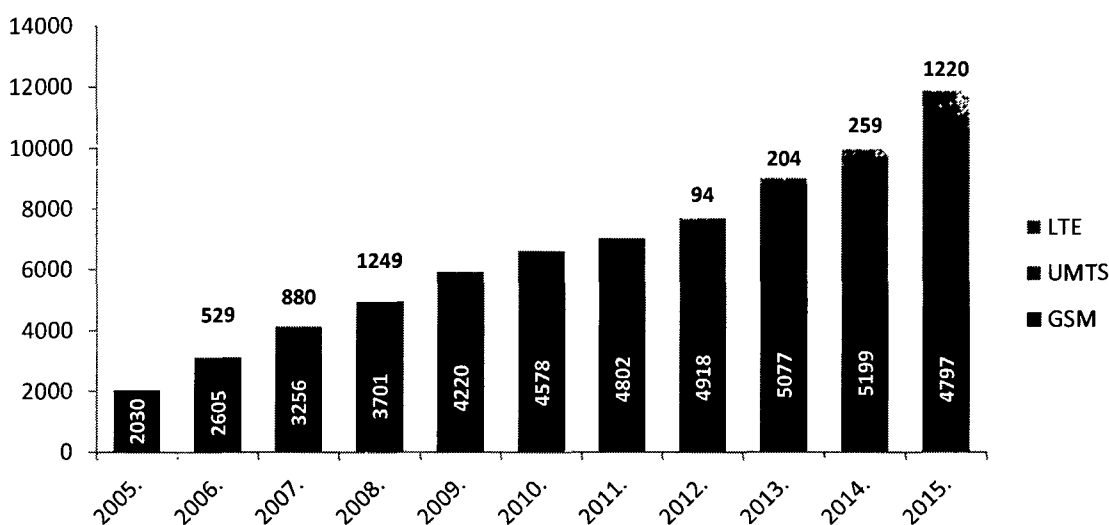
HAKOM je u 2015. donio planove dodjele frekvencijske pojaseve 1920-1980/2110-2170 i 1452-1492 MHz. Planom dodjele za frekvencijski pojas 1920-1980/2110-2170 MHz omogućeno je korištenje LTE tehnologije u istom, a donošenjem Plana dodjele za frekvencijski pojas 1452-1492 MHz osigurana je mogućnost za proširenje kapaciteta silazne veze operatorima pokretnih komunikacija.

U lipnju 2015. potpisan je sporazum između Bosne i Hercegovine, Crne Gore i Hrvatske o raspodjeli preferencijalnih frekvencija i koordinaciji GSM sustava u frekvencijskom pojasevima 880 – 915 / 925 – 960 MHz i 1710 – 1785 / 1805 – 1880 MHz koji se temelji na postojećim europskim odlukama i

preporukama, a na osnovu kojeg se omogućuje učinkovitija uporaba i jednostavnije planiranje spektra u pograničnim područjima.

HAKOM je tijekom 2015. u sklopu redovitih aktivnosti, na osnovu prijava operatora, izdavao potvrde o usklađenosti za radijske postaje koje udovoljavaju ograničenjima propisanim u Pravilniku o zaštiti od elektromagnetskih polja. U postupku provjere uobičajeno se naročita pozornost obraćala na područja povećane osjetljivosti (stambena naselja, škole, dječje vrtiće, bolnice i slično). Također, HAKOM je u slučaju potrebe ili javnog interesa izradio procjene i obavio dodatna mjerenja kako bi se sa sigurnošću provjerilo udovoljavanje propisima, odnosno kako bi cijeli postupak provjere bio transparentan. 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

Broj dozvola izdanih za privatne pokretne mreže (PMR) tijekom 2015. bio je na ukupnoj razini prethodnih godina. Znatno je porast uporabe digitalne tehnologije, od koje se očekuje dodatni rast tijekom 2016. i izjednačavanje s udjelom analogne tehnologije.

Tijekom 2015. provedena su mjerenja RF spektra u pojasevima 136 – 174, 410 – 430 i 440 – 470 MHz radi realizacije manjih PMR mreža i posebno mreže tvrtke Odašiljači i veze d.o.o. (dalje: OiV). Dogovoreni su detalji višedržavnog sporazuma (Hrvatska, Mađarska, Srbija) u frekvencijskom pojasu 410 – 430 MHz, a potpisivanje istog očekuje se u veljači 2016. Tim sporazumom omogućit će se realizacija TETRA mreže HEP-a u Slavoniji, kao i mogući početak realizacije DMR mreže OiV-a.

Nastavljen je dogovor oko priznavanja registara koordiniranih frekvencija s Republikom Slovenijom s kojom je potpisan sporazum, a potpisivanje dodatka sporazuma očekuje se u prvoj polovici 2016.

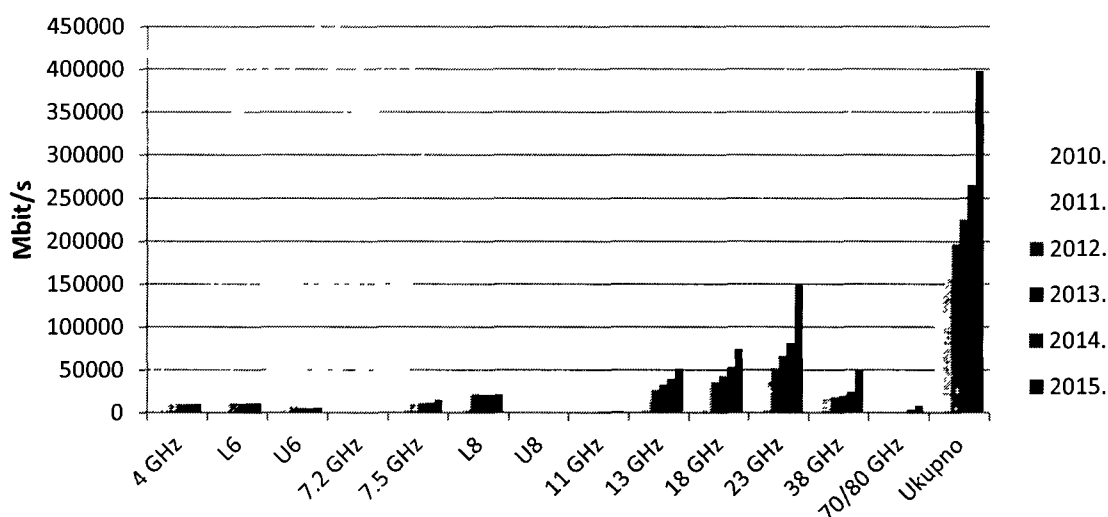
Pojačana je suradnja s MORH-om u cilju racionalnije uporabe spektra i uklanjanja smetnja koje se mogu pojaviti u frekvencijskim pojasevima namijenjenim za civilnu i vojnu uporabu.

2.1.4 Mikrovalne i satelitske mreže

Učinkovito upravljanje RF spektrom jedna je od osnovnih aktivnosti HAKOM-a, pa tako i u području koje se odnosi na mikrovalne i satelitske veze. U sklopu svojih redovnih aktivnosti HAKOM je tijekom 2015. obavljao poslove frekvencijskog planiranja i međunarodnog usklađivanja mikrovalnih veza. Međunarodno usklađivanje, sukladno odredbama HCM sporazuma, radi se s ciljem osiguravanja neometanog rada mikrovalnih veza unutar granica RH i onih u susjednim državama, dok se frekvencijsko planiranje radi u sklopu postupka izdavanja dozvola za mikrovalne veze, te mora osigurati njihov neometan rad unutar granica RH.

U 2015. zabilježen je značajan porast broja izdanih dozvola za mikrovalne veze – izdano ih je ukupno 1558 u usporedbi s 1033 izdanih tijekom 2014. U istom razdoblju broj aktivnih mikrovalnih veza u RH povećan je za 3.7% dok je najveći broj izdanih dozvola vezan uz izmjene na već postojećim mikrovalnim vezama. To se prvenstveno odnosilo na povećanje prijenosnog kapaciteta veza.

Slika 2.2. Ukupan prijenosni kapacitet veza po frekvencijskim područjima



Kao što je vidljivo na slici 2.2., kapacitet mikrovalnih veza je tijekom 2015. značajnije povećan u velikom broju frekvencijskih pojaseva, a posebno u onima koje u većoj mjeri koriste operatori pokretnih komunikacija. U prosjeku se radi o povećanju prijenosnog kapaciteta od 50 posto i predstavlja rezultat priprema operatora pokretnih komunikacija za prelazak s mreža treće generacije (3G) na mreže četvrte generacije (4G) pokretnih komunikacija. Pokrivenost RH 4G signalom i van većih gradskih sredina povećava zahtjeve za prijenosnim kapacitetima transportne mreže. Tako je prosječni kapacitet mikrovalne veze u 2014. iznosio 79 Mbit/s, dok za 2015. on iznosi 114 Mbit/s.

Prateći spomenute trendove, HAKOM je prilagođavao odgovarajuću regulativu (npr. Plan dodjele za mikrovalne veze), a sve kako bi odgovorio potrebama tržišta za dodatnim prijenosnim kapacitetom.

U sklopu svojih redovnih aktivnosti HAKOM je obrađivao i zaprimljene zahtjeve za satelitske veze te zaprimljene prijave postavljanja radijskih postaja u satelitskoj službi koje rade na temelju izdanih općih dozvola. Zaprimljeni koordinacijski zahtjevi za satelitske mreže analizirani su i obrađivani sukladno procedurama ITU-a.

U 2015. HAKOM je radio na prilagodbi regulatornih odredbi s ciljem omogućavanja uvođenja novih sustava u satelitskoj službi. Tako se u narednim godinama i na prostoru RH predviđa izgradnja dijelova hibridnog satelitskog sustava s komplementarnom zemaljskom sastavnicom (CGC) koja će omogućiti širokopojasnu komunikaciju na zrakoplovima.

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

2.1.5 Radijske mreže

Tijekom 2015., u skladu s obvezama iz ZEK-a, nastavljen je rad na postupcima planiranja i optimizacije FM radijskih mreža u frekvencijskom pojasu 87,6 MHz – 107,9 MHz, kao i međunarodnom usklađivanju radijskih postaja, osiguravanju tehničkih uvjeta za nove koncesije za pružanje medijske usluge radija te poboljšanju pokrivanja postojećih nakladnika.

2015. ugašeno je pet, a pokrenute su četiri nove FM radijske postaje. U RH je na kraju 2015. djelovalo ukupno 155 mreža analognog radija: 11 javnih (HRT: 3 državne i 8 regionalne razine) i 144 komercijalne (3 državne, 3 regionalne, 20 županijske i 118 gradske/lokalne razine). Interes za pokretanjem novih radijskih postaja i dalje postoji te je HAKOM na temelju zahtjeva AEM-a pokrenuo postupak međunarodnog usklađivanja tehničkih parametara radijskih postaja na područjima gdje je to bilo moguće s obzirom na zagušenost radijskog spektra.

Podatke o slobodnim frekvencijama za nove mreže, kao i već dodijeljenim frekvencijama za postojeće mreže, HAKOM objavljuje u bazi podataka RF spektra za područje radija i javno su dostupni na HAKOM-ovim internetskim stranicama. Tijekom 2015. HAKOM je redovito osvježavao navedene podatke na osnovu rezultata međunarodnog usklađivanja, planiranja i optimizacije, odnosno suradnje s AEM-om.

U sklopu redovnih aktivnosti, HAKOM je AEM-u dostavljao obavijesti o izmjenama tehničkih parametara postojećih nakladnika i odgovarao na upite o postojanju uvjeta za raspisivanje koncesija na pojedinim područjima. Kao preduvjet za potpisivanje ugovora o koncesiji, HAKOM je obavljao tehničke preglede ispunjavanja minimalnih uvjeta za obavljanje medijskih djelatnosti. Također, HAKOM je obrađivao zahtjeve za izdavanje dozvola za uporabu RF spektra u radiodifuziji te izdavao nove dozvole za slučajeve puštanja u rad novih odašiljača, promjene podataka iz postojećih dozvola ili obnove valjanosti dozvola za odašiljače kojima je dozvola istekla.

U okviru međunarodnih aktivnosti vezanih za usklađivanje tehničkih parametara radijskih postaja HAKOM je u veljači 2015. organizirao bilateralnim koordinacijski sastanak s administracijom Mađarske.

Suradnja na međunarodnoj razini nastavljena je i usklađivanjem radijskih postaja korespondencijom sukladno međunarodnim sporazumima. HAKOM je tako pokrenuo niz postupaka usklađivanja tehničkih parametara radijskih postaja te je zaprimio i odgovorio na velik broj zahtjeva iz zemalja u okruženju (Austrija, Bosna i Hercegovina, Njemačka, Italija, Mađarska, Slovenija, Srbija, Crna Gora i Slovačka).

Redovito su analizirane FM/T-DAB radijske postaje objavljene putem ITU BRIFIC obavijesti (Radiocommunication Bureau International Frequency Information Circular) s mogućnošću utjecaja na međunarodno usklađena prava RH.

2.1.6 Televizijske mreže

U RH su u radu 4 mreže zemaljske digitalne televizije s pokrivanjem na nacionalnoj razini, 1 mreža s pokrivanjem na nacionalno-regionalnoj razini, te 3 mreže s pokrivanjem na lokalnoj razini. Od toga dvije nacionalne mreže prenose DVB-T2 signal multipleksa MUX C i E, koji su kodirani u MPEG-4 standardu, dok ostale mreže prenose DVB-T signale multipleksa MUX A, B, D (nacionalno-regionalna i lokalna mreža) i L-ZA, slobodne za prijam u javnosti, a koji su kodirani prema MPEG-2 standardu. Unutar multipleksa MUX C i E odašilju se naplatni („PAY TV“) programi „EVO TV“ platforme.

U skladu s izdanim dozvolama za uporabu RF spektra za digitalnu televiziju, operator mreža za digitalnu televiziju može optimizirati mrežu puštanjem u rad novih odašiljača ili promjenom

parametara postojeće mreže. HAKOM je za sve odašiljače koji su pušteni u rad tijekom 2015. izdao potrebne parametre i potvrde o usklađenosti radijskih postaja.

HAKOM je u 2015. nastavio s pripremnim aktivnostima oko oslobađanja spektra 694-790 MHz koji trenutno koristi digitalna televizija, a koji će se na Europskoj razini koristiti za mreže pokretnih komunikacija. HAKOM je započeo s izradom nacionalnog frekvencijskog plana za digitalnu televiziju u pojasu 470-694 MHz, koji se temelji na DVB-T2 standardu. Nastavljen je postupak međunarodnog usklađivanja hrvatskih DVB-T/DVB-T2 postaja sa susjednim zemljama te se HAKOM uključio u rad međunarodne grupe SEDDIF. Baza podataka RF spektra za područje TV-a obnavljana je na temelju rezultata planiranja i optimizacije TV mreža i međunarodnog usklađivanja frekvencija.

2.1.7 Kontrola i nadzor spektra

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

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

KMS-ovi se operativno nadopunjuju s deset daljinski upravljanih kontrolno-mjernih postaja (KMP) bez posada, razmještenih u kontinentalnom dijelu Hrvatske te duž jadranske obale čime se omogućuje vrlo kvalitetno mjerenje radiofrekvencijskih signala na cijelom području RH i susjednih zemalja, a s time kvaliteta i mogućnost zaštite RF spektra, ograničenog prirodnog dobra od interesa RH.

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

S obzirom da postojeća lokacija i objekt podružnice i KMS-a u Splitu ne zadovoljavaju u potpunosti mjerne i smještajne uvjete za opremu i zaposlenike, HAKOM je tijekom višegodišnjeg traženja pogodne lokacije utvrdio kako bi najučinkovitije rješenje bila izgradnja nove podružnice i KMS-a na novoj lokaciji u Splitu, ulica Vrh Visoke, a koja zadovoljava sve mjerne (položaj zemljišta, nadmorska visina, visina okolnih zgrada) i poslovne uvjete za smještaj opreme i zaposlenika. Nakon pronalaska odgovarajuće lokacije, pripreme i ishođenja potrebne dokumentacije i dozvola te ugovaranja gradnje HAKOM je tijekom 2015. započeo izgradnju poslovnog objekta podružnice i KMS-a, a završetak gradnje, opremanje i useljenje planira se do kraja 2016.

Tijekom 2015. godine, kao i ranijih godina, veliki dio poslova vezanih uz kontrolu spektra odnosio se na mjerenje smetnja iz Talijanske Republike koje duž priobalnog područja RH, od Savudrije na sjeveru Istre do Prevlake na jugu, ometaju prijam hrvatskih radijskih i televizijskih programa.

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

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

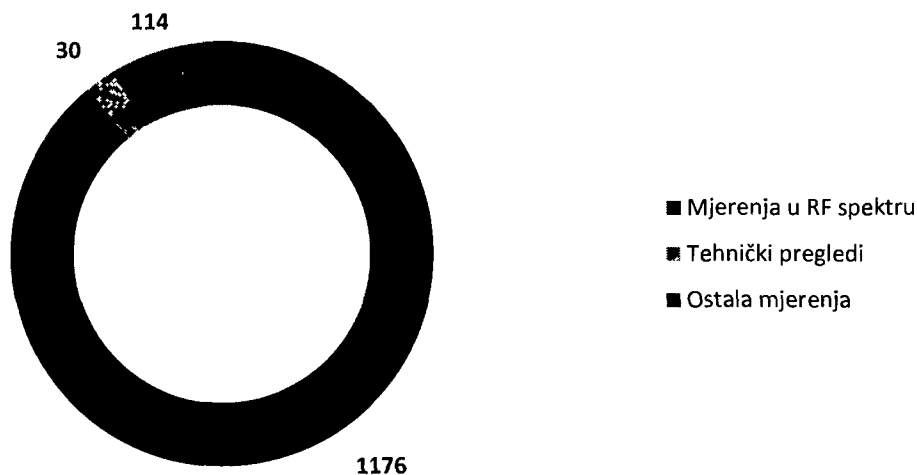
Sukladno planu mjerenja za 2015. uspješno su provedene sve predviđene mjerne kampanje i ostala mjerenja u RF spektru s naglaskom na zaštitu od smetnja. Obavljena je i kontrola rada radijskih postaja u mikrovalnim vezama i radijskih postaja u radiodifuziji sukladno uvjetima iz dozvola,

mjerenja EMP-a te ostala mjerenja. Slika 2.3. prikazuje raspodjelu mjerenja koja nisu obuhvaćena svakodnevnim mjerenjima s nepokretnih kontrolno-mjernih postaja.

U sklopu svakodnevnih i periodičkih mjerenja s nepokretnih kontrolno-mjernih postaja, u svrhu kontrole RF spektra obavljeno više od 4000 mjerenja tijekom 2015.

Općenito, rezultati provedenih mjerenja ukazuju na daljnje povećanje broja smetnji, prvenstveno od međunarodno neusklađenih radijskih i televizijskih odašiljača s područja Talijanske Republike, dok je broj smetnja iz ostalih susjednih zemalja bio na razini prethodnih godina i uz primjerenu suradnju pri uklanjanju istih.

Slika 2.3. Mjerenja



Mjerenje elektromagnetskih polja

Kontrola RF spektra je uključivala i mjerenja veličina elektromagnetskih polja na područjima povećane osjetljivosti, a u svrhu zaštite zdravlja ljudi od elektromagnetskog zračenja. Redovito su kontrolirani i rezultati mjerenja dostavljeni od pravnih osoba ovlaštenih za obavljanje mjerenja elektromagnetskog zračenja. Temeljem provedenih mjerenja na svim lokacijama utvrđene su razine elektromagnetskih polja niže od maksimalno dopuštenih propisanih razina. Svi rezultati mjerenja javno se objavljuju i dostupni su na HAKOM-ovim internetskim stranicama¹³.

Smetnje

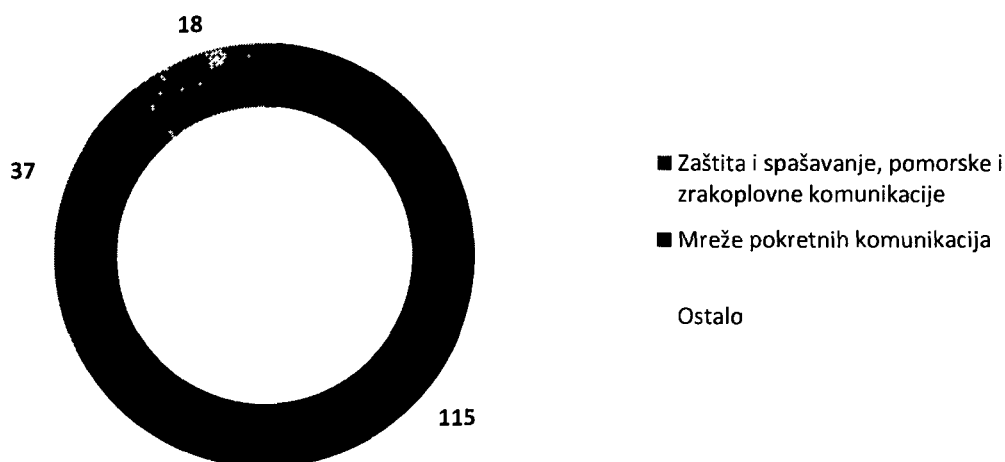
Zaštita od smetnja u radijskim komunikacijama jedna je od važnijih zadaća HAKOM-a kojom se osigurava nesmetan rad elektroničkih komunikacijskih sustava i pružanje usluga putem istih na području RH. Posebna pozornost posvećena je tijelima državne uprave nadležnim za zaštitu i spašavanje, hitnim službama,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

Tijekom 2015. broj prijavljenih i uklonjenih tuzemnih smetnja, smetnja koje su prijavili tuzemni korisnici RF spektra, povećan je u odnosu na 2014. godinu. U frekventijskom području pomorskih i zrakoplovnih službi zabilježen je najveći porast broja prijavljenih smetnji, dvostruko više nego prethodne godine, dok je u mrežama pokretnih komunikacija te u ostalim frekventijskim područjima zabilježen tek blagi porast prijavljenih smetnja. Unutar broja prijavljenih smetnja u području pomorskih i zrakoplovnih službi, dvije trećine se odnosi na smetnje u zrakoplovnoj službi, dok se

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

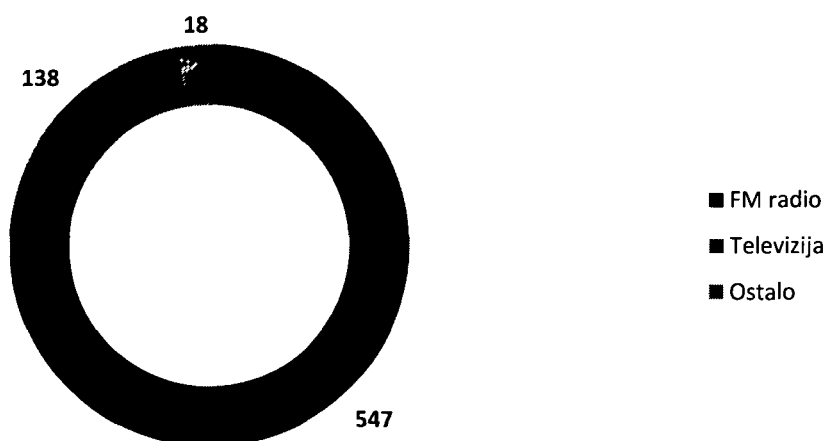
preostali dio odnosi na pomorsku službu. Prema strukturi prijavljenih smetnja u zrakoplovnoj službi, može se zaključiti da je povećanje broja prijavljenih smetnja posljedica uspostavljene bolje procedure i komunikacije s korisnikom RF spektra pri čemu se najveći dio prijavljenih smetnja temelji na prijavi zrakoplova, a manji na temelju smetnji zemaljskoj radijskoj postaji.

Slika 2.4. Tuzemne smetnje



Osim gore navedenih tuzemnih smetnja, HAKOM je tijekom 2015. kroz svakodnevnu kontrolu i nadzor RF spektra na području RH radio na pronalaženju i identificiranju inozemnih smetnja te je pokretao postupke za njihovo uklanjanje sukladno međunarodnim propisima. Slikom 2.5. prikazan je ukupan broj evidentiranih inozemnih smetnja. Broj evidentiranih smetnja tijekom 2015. nešto je veći u odnosu na 2014., ponajprije zbog zabilježenog većeg broja smetnja u području radijskih i televizijskih frekvencija koje pristižu iz Talijanske Republike, ali i manjeg porasta smetnja u području ostalih radiokomunikacijskih usluga.

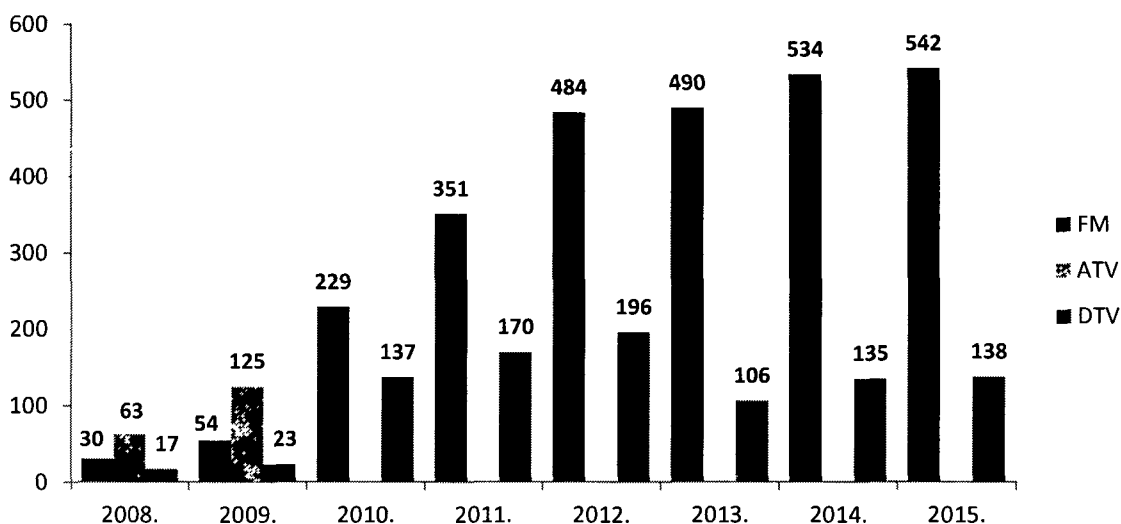
Slika 2.5. Inozemne smetnje



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 2015. pokazala su i dalje veliki broj smetnja s područja Talijanske Republike koje najčešće ljeti onemogućuju kvalitetan prijam radijskih i televizijskih programa, kako na većem dijelu Istre, tako i

duž cijelog hrvatskog priobalja. Usporedba broja prijava smetnja poslanih talijanskoj administraciji tijekom 2015. u odnosu na prethodne godine prikazana je na slici 2.6. Iz prikazanih podataka može se uočiti manji porast broja prijava smetnja za FM radio i DTV u odnosu na 2014, čime je i dalje potvrđen veliki broj smetnji koje RH trpi već dulji niz godina.

Slika 2.6. Talijanske smetnje



Talijanska smetnja prijmu radijskih i televizijskih programa u RH

Problem ometanja hrvatskih radijskih i televizijskih programa duž jadranske obale od strane talijanskih međunarodno neusklađenih odašiljača datira unazad nekoliko desetljeća. S početkom prelaska na DTV u sjevernoj Italiji te puštanjem u rad novih međunarodno neusklađenih odašiljača u prosincu 2010. dodatno je narušena kvalitete prijama digitalne televizije u priobalnom dijelu Istre. Daljnjom digitalizacijom u Italiji do kraja 2012. smetnje su se proširile i na ostali dio jadranske obale sve do Prevlake, a ista razina smetnji, uz manje oscilacije, nastavljena je posljednjih nekoliko godina.

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

HAKOM je tijekom 2015., kao i prethodnih godina, uložio velike napore kako bi se postojeće smetnje na TV kanalima u priobalnom dijelu uklonile te kako bi se izbjegle nove smetnje iz Talijanske Republike.

U sklopu opsežne mjerne kampanje provedene u priobalnom području i na otocima, s ciljem praćenja i identifikacije smetnja iz Italije, tijekom 2015. identificirane smetnje rezultirale su slanjem 680 međunarodnih prijava smetnja administraciji Talijanske Republike o čemu je paralelno izvješten i ITU, odgovoran za provedbu međunarodnih sporazuma iz područja elektroničkih komunikacija.

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

Također, HAKOM je aktivno sudjelovao i u radu Radne skupine za prekograničnu koordinaciju („Good Office“) osnovane od savjetodavne Skupine za politiku upravljanja RF spektrom (dalje u tekstu: RSPG) pri EK. U fokusu radne skupine je rješavanje problema prekograničnih smetnja iz Talijanske Republike prema susjednim zemljama te je kao rezultat aktivnosti zainteresiranih zemalja, prvenstveno Hrvatske, Slovenije, Francuske i Malte, administracija Talijanske Republike donijela novi frekvencijski plan čija bi primjena trebala doprinijeti značajnom smanjenju smetnji DTV mrežama u RH. Za

provedbu mjera isključivanja i/ili zamjene frekvencija u Talijanskoj Republici osiguran je fond od 51 mil. eura kao kompenzacijska mjera nakladnicima.

Nakon što u 2014. Talijanska Republika nije ispoštovala rok da do kraja iste godine provede isključivanje nekoordiniranih DTV odašiljača koji uzrokuju smetnju televizijskim mrežama u RH i ostalim susjednim zemljama, definiran je novi rok u 2015., 30. travnja 2015., koji ponovo nije ispoštovan. HAKOM je daljnjim aktivnostima kroz gore navedene međunarodne institucije te posredstvom Ministarstva vanjskih i europskih poslova inzistirao na što bržem pokretanju postupka isključivanja i/ili zamjene frekvencija koje ometaju DTV mreže u Hrvatskoj te je u jesen 2015. talijanska administracija napokon započela predviđeni postupak. Sukladno planu koji je predstavila talijanska administracija prvi rezultati uklanjanja smetnji trebali bi biti vidljivi krajem travnja 2016., međutim, s obzirom na dosadašnja iskustva te zabilježena kašnjenja postupka provedbe do kraja 2015. godine, za očekivati je i dodatno kašnjenje u samoj realizaciji tijekom 2016.

2.1.8 RiTT oprema

HAKOM je tijekom 2015. aktivno sudjelovao u radu radne skupine za preuzimanje pravne stečevine EU u području elektromagnetske kompatibilnosti i radijske opreme. S tim u vezi pripremala su se dva nova pravilnika: Pravilnik o elektromagnetskoj kompatibilnosti i Pravilnik o radijskoj opremi. Pravilnicima će se propisati uvjeti kojima proizvodi moraju udovoljavati kako bi se rastućem broju korisnika omogućila uporaba uređaja bez uzrokovanja smetnja. Direktive koje se prenose tim pravilnicima predstavljaju bazu za daljnje inovacije i razvoj u području pokretnih komunikacija. Pouzdane i brze bežične komunikacije su ključne za razvoj u proizvodnji, uslugama, obrazovanju, zabavi i svim ostalim aspektima života. Jedna od važnijih izmjena trebala bi omogućiti da mobilni telefoni imaju zajedničke baterijske punjače. Također, uvode se pravila usmjerena poboljšavanju sukladnosti i uvode instrumenti koji trebaju pomoći pri nadzoru tržišta, poput praćenja odgovornosti gospodarskih subjekata ili mogućnosti zahtijevanja registracije radijske opreme niske razine sukladnosti. Ovi pravilnici stupit će na snagu u travnju odnosno lipnju 2016. godine i donijeti nove zahtjeve za gospodarske subjekte i proizvode i omogućiti da se na tržište stavljaju sukladni proizvodi.

Tijekom 2015. inspektori elektroničkih komunikacija proveli su 45 inspekcijskih nadzora nad stavljanjem na tržište RiTT opreme prilikom kojih je rješenjem zabranjeno stavljanje na tržište i/ili u pogon 5 komada RiTT opreme radi utvrđenih formalnih nedostataka koji nisu otklonjeni u zadanom roku. Postoji stalna suradnja između inspekcije elektroničkih komunikacija nadležne za nadzor tržišta RiTT opreme i Carinske uprave RH. Inspekcijski nadzori se provode temeljem zaprimljene obavijesti o privremenom zastajanju s provedbom zahtijevanog carinskog postupka puštanja robe u slobodan promet u smislu odredbi Uredbe (EZ) br. 765/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008. Kroz sudjelovanje u radu Povjerenstva za koordinaciju između inspekcija nadležnih za nadzor tehničkih proizvoda stavljenih na tržište RH provedeno je nekoliko zajedničkih inspekcijskih nadzora u suradnji s drugim nacionalnim tijelima za nadzor tržišta te se tijekom cijele godine provodila suradnja s Carinskom upravom prilikom koje se na dnevnoj bazi provodi administrativna kontrola uvoza RiTT opreme porijeklom izvan EU.

Inspektori elektroničkih komunikacija u suradnji s Upravom za inspekcijske poslove u gospodarstvu Ministarstva gospodarstva uspješno su organizirali ICSMS (*Information and Communication System on Market Surveillance* - Informacijski i komunikacijski sustav za nadzor tržišta) trening. ICSMS sustav je sustav kojim države članice EU razmjenjuju informacije o poduzetim mjerama i aktivnostima nadzora nad tržištem proizvoda. Treningu su pored predstavnika EK i HAKOM-a prisustvovali i predstavnici inspekcijskih tijela nadležnih za nadzor proizvoda stavljenih na tržište, u ulozi korisnika samog ICSMS sustava.

2.2 Upravljanje adresnim i brojevnim prostorom

Kako bi uporaba adresa i brojeva u RH bila što djelotvornija, HAKOM je odgovoran za sljedeće projekte:

- izmjenu Plana adresiranja i Plana numeriranja u skladu sa zahtjevima i promjenom na tržištu
- nadzire uporabu i dodjelu adresa i brojeva operatorima sukladno Planu adresiranja i Planu numeriranja
- prijenos brojeva, u smislu održavanja, nadogradnje i rada centralne administrativne baze prenesenih brojeva (CABP).

2.2.1 Adresni i brojevni prostor

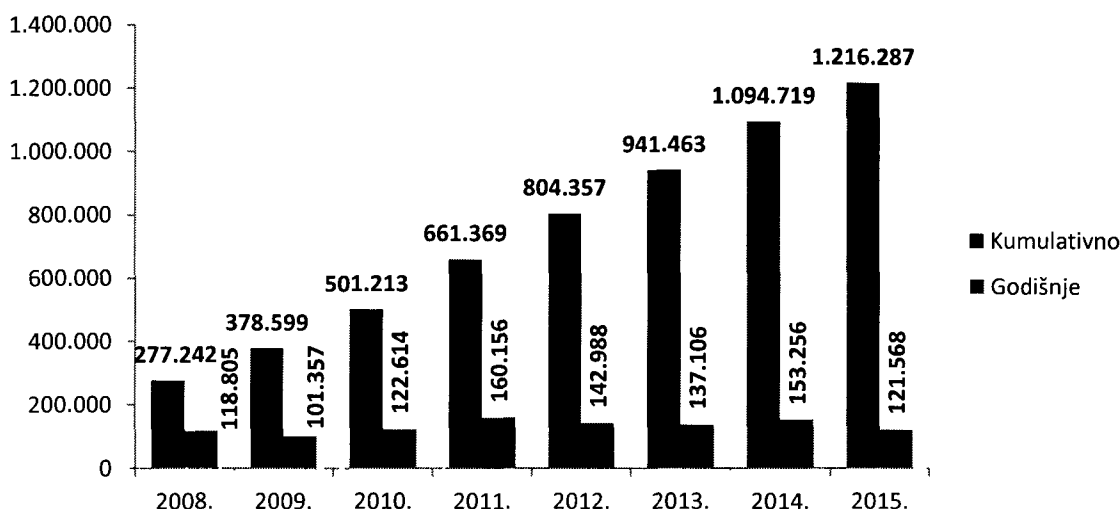
U 2015. godini HAKOM je pokrenuo novu izmjenu Plana numeriranja na način da je u postojećem Planu numeriranja izdvojio Plan biranja koji obuhvaća moguće načine biranja brojeva u RH. Nadalje, posljednjih godina razvoj u elektroničkim komunikacijama doveo je do povećanih zahtjeva za dodjelom E.164 brojeva. Oskudica brojeva u postojećim planovima ili nedostatak slobodnog brojevnog prostora za nove usluge uzrokuje revidiranje Planova numeriranja od strane nacionalnih regulatornih tijela (NRA). Nastavno na prethodno navedeno, HAKOM je proveo detaljnu analizu Plana numeriranja RH vezanih uz E.164 brojeve te izvršio procjenu potrebe zatvaranja Plana biranja na hrvatskom tržištu. Analizom je utvrđeno da postojeći otvoreni Plan biranja ispunjava sve ciljeve dobrog, ekonomičnog i učinkovitog Plana numeriranja te da bi uvođenje zatvorenog Plana biranja u našim uvjetima imalo znatno više nedostataka nego prednosti.

Rastom potražnje za nacionalnim resursima adresnog i brojevnog prostora te kako bi se konstantno pratio razvoj tržišta, novih usluga i tehnologija na tržištu EK kao i primjena novih načina i sustava za upravljanjem adresnim i brojevnim prostorom, HAKOM konstantno ulaže u osposobljavanje i usavršavanje djelatnika odjela.

2.2.2 Prijenos broja

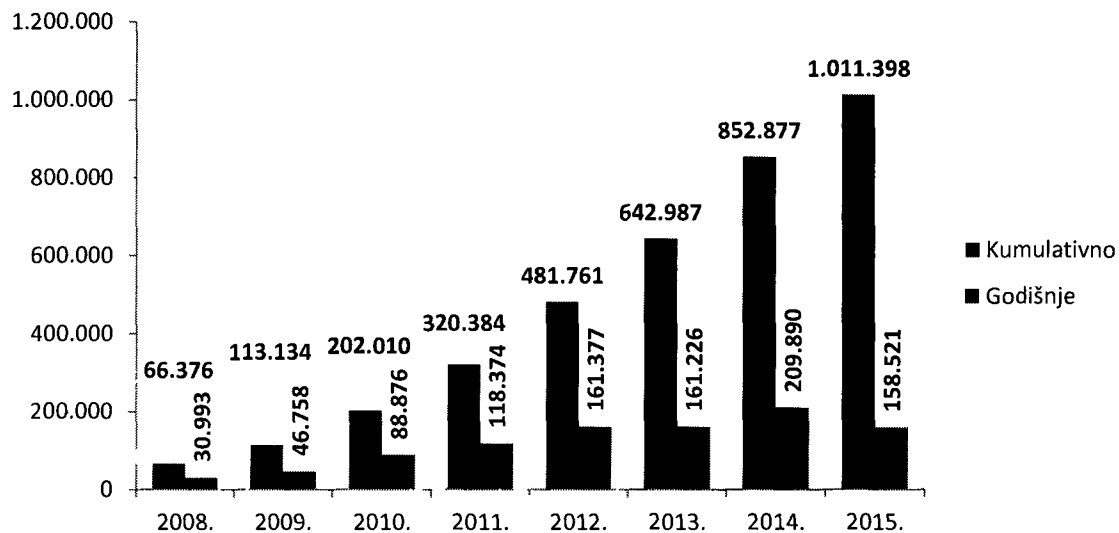
Sukladno zahtjevima tržišta HAKOM je još 2005. uveo uslugu prijenosa broja, na način da korisnici mogu odabrati za sebe optimalnog operatora sukladno svojim potrebama i navikama, odnosno prijeći u mrežu drugog operatora uz zadržavanje dotadašnjeg broja. Dakle, operatori moraju omogućiti korisnicima zadržavanje istog broja i predbroja, bez obzira na mrežu u koju prelaze.

Slika 2.7. Broj prenesenih brojeva u nepokretnim mrežama



Trenutno, HAKOM vodi brigu o pravovremenoj nadogradnji te redovitom održavanju centralne baze prenesenih brojeva radi konkurentnije tržišne utakmice i pojave raznih atraktivnih maloprodajnih usluga za krajnje korisnike, a koje mora pratiti i adekvatan proces prijenosa broja.

Slika 2.8. Broj prenesenih brojeva u pokretnim mrežama



Kako je zadovoljstvo korisnika zadaća na kojoj HAKOM gradi svoje procese tako je na HAKOM-ovom internetskom portalu dostupna i vrlo korištena aplikacija e-Prenosivost pomoću koje korisnik pravovremeno može pratiti status prijenosa broja i dobiva informaciju u kojoj se mreži broj trenutno nalazi.

3 TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA

Poštanske usluge i u eri informacijskog društva nisu izgubile na značaju već i dalje predstavljaju važan instrument komunikacije i razmjene informacija te imaju značajnu ulogu u ispunjavanju ciljeva socijalne, teritorijalne i gospodarske povezanosti svake države.

3.1 Pregled tržišta poštanskih usluga

Tržište poštanskih usluga u RH potpuno je liberalizirano i dio je jedinstvenog tržišta EU što na neki način podrazumijeva kako su određena kretanja na tržištu EU prisutna i na našem tržištu. No, s obzirom da je liberalizacija kod nas provedena među zadnjima u EU, tako neki procesi koji su se odvijali na drugim tržištima, još nisu u potpunosti zahvatili naše tržište što je u konačnici, uz opću gospodarsku krizu, dovelo do usporavanja pozitivnih učinaka liberalizacije. Nadalje, napredak informacijsko-komunikacijskih tehnologija u proteklom razdoblju uzrokovao je ukupni pad broja poštanskih usluga, ali i pokrenuo nove trendove u obavljanju poštanske djelatnosti omogućujući spektar novih poštanskih usluga koje su davatelji ponudili krajnjim korisnicima što također utječe na razvoj tržišta. Slično kao i na ostalim tržištima i na poštanskom tržištu RH u 2015. zabilježen je pad ukupnog broja usluga pri čemu je smanjena količina pismovnih pošiljaka, a povećana količina paketskih usluga koje kontinuirano rastu prvenstveno zahvaljujući porastu e-trgovine i potrebe za fizičkom dostavom robe i proizvoda. Realna je pretpostavka da će se takav trend nastaviti i ubuduće. Pozitivni učinci otvorenog tržišta najbolje su uočljivi u međunarodnom prometu gdje se broj usluga povećava svake godine, a rast je dodatno potaknut dostavom pošiljaka vezanih uz e-trgovinu s obzirom na ukidanje određenih barijera koje su pratile prekogranični promet robe. S obzirom na predviđene godišnje stope rasta e-trgovine i nezaobilaznu ulogu dostave pošiljaka u tom lancu i u nadolazećem razdoblju očekuje se povećanje usluga u međunarodnom prometu, a posebno paketa. Bez obzira na smanjenje ukupnog broja usluga prihod od obavljanja poštanskih usluga je blago porastao te je nastavljen pozitivan trend. To pokazuje kako je povećanje prihoda nastalo kao posljedica obavljanja usluga koje imaju veću vrijednost te je to smjer u kojem davatelji trebaju ići u budućnosti ukoliko žele osigurati svoj rast. Realna je pretpostavka da će se to i ostvariti jer kod nas još nisu iskorištene sve mogućnosti koje se nude u okviru usluga povezanih s e-trgovinom, a koje imaju potencijal za najveći rast.

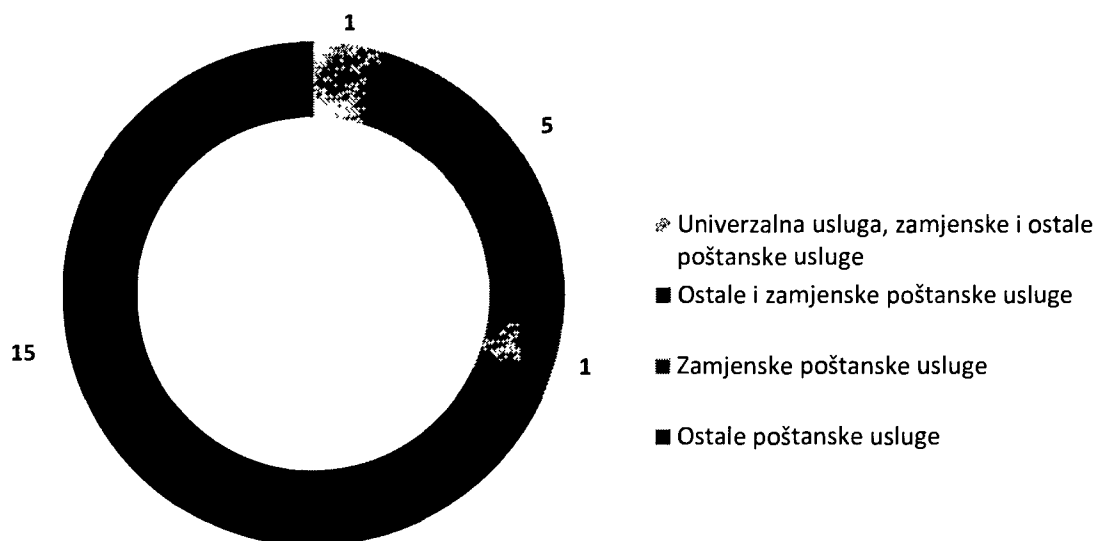
3.1.1 Davatelji na tržištu poštanskih usluga

Kao i prijašnjih godina liberalizacija tržišta poštanskih usluga je i u 2015. utjecala na određene promjene koje su se odvijale u svim segmentima tržišta pa tako i kod davatelja poštanskih usluga. Tijekom 2015. dolazilo je do stalnih promjena u broju davatelja poštanskih usluga s obzirom da je jedan davatelj, koji se nije snašao na tržištu, prestao s obavljanjem usluga, dok su se druge strane pojavljivali novi davatelji koji su svoje poslovanje temeljili na poštanskim uslugama, bilo kao svoju osnovnu djelatnost, bilo da su postojeće poslovanje proširili i s djelatnošću pružanja poštanskih usluga. Tako je na kraju 2015. bilo ukupno 22 davatelja poštanskih usluga, što je za jedan više nego na kraju 2014. Predviđa se kako će jedan manji broj davatelja prestati s radom s obzirom da se neće moći prilagoditi tržištu, kao i da će se pojaviti novi koji će tražiti svoju priliku na poštanskom tržištu. S ciljem širenja poslovanja u međunarodnom prometu moguća je i suradnja između pojedinih davatelja kojom se prvenstveno misli na partnerstvo neke međunarodne poštanske tvrtke i davatelja koji djeluju na području RH, a što se već i dešavalo u prijašnjim godinama. Nadalje, pojedini davatelji su proširili područje obavljanja poštanskih usluga pa su tako obavljanje usluga u unutarnjem prometu proširili i na međunarodni promet, ali i obrnuto, s međunarodnog na unutarnji promet.

HP je jedini davatelj u RH koji obavlja univerzalnu uslugu i koji je to pravo i obvezu, u trajanju od 15 godina, stekao temeljem ZPU-a. Uz univerzalnu uslugu HP je davatelj i zamjenskih i ostalih poštanskih usluga. Od ukupnog broja davatelja prijavljenih HAKOM-u, njih 20 je prijavljeno za obavljanje ostalih

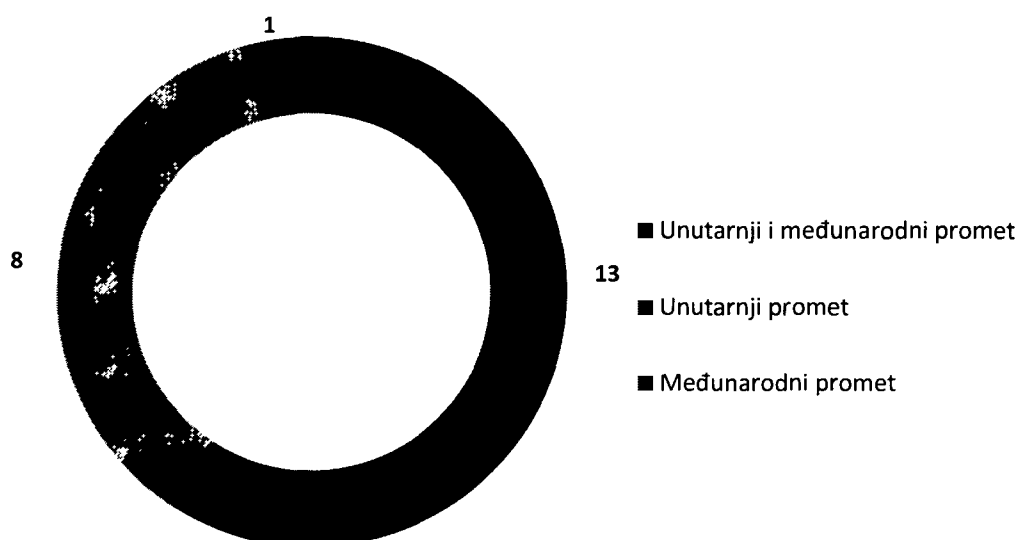
poštanskih usluga, od kojih pet pruža i zamjenske poštanske usluge, dok je samo jedan davatelj prijavljen za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga (slika 3.1.). Za pretpostaviti je da će se u budućnosti sve više davatelja prijavljivati za obavljanje zamjenskih poštanskih usluga budući da su u 2015. donesene nove izmjene i dopune ZPU-a¹⁴. Navedenim izmjenama ukinute su odredbe o obveznom uplaćivanju davatelja zamjenskih poštanskih usluga u kompenzacijski fond radi podmirenja nepravednog financijskog opterećenja davatelju univerzalne usluge, a koji će se, sukladno novim odredbama, nadoknađivati iz sredstava državnog proračuna.

Slika 3.1. Broj davatelja prema vrstama usluga



Usluge u unutarnjem i međunarodnom prometu pruža najveći broj davatelja, njih 13, osam davatelja pruža usluge samo u unutarnjem, dok samo jedan davatelj pruža usluge u međunarodnom prometu (slika 3.2.).

Slika 3.2. Broj davatelja prema području na kojem obavljaju usluge



Najveći davatelj je HP, koji je ujedno i imenovani davatelj univerzalne usluge, uz kojeg djeluje i nekoliko alternativnih davatelja te davatelji koji se pojavljuju na globalnom tržištu (DHL, DPD, Fedex,

¹⁴ (NN br. 78/15)

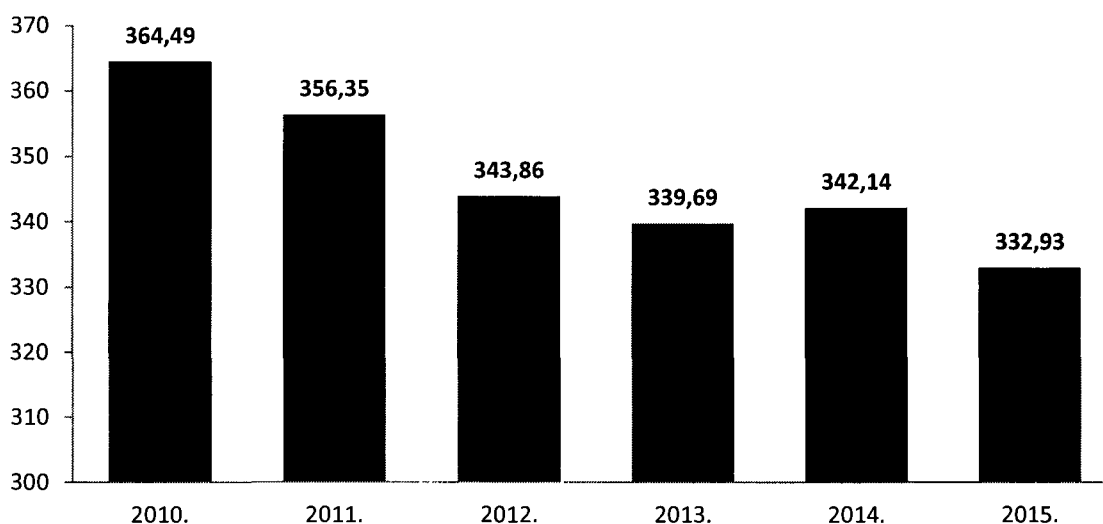
USP, TNT, GLS i dr.) i koji svoje usluge pružaju putem vlastite mreže ili putem mreže drugih davatelja. Popis svih ovlaštenih davatelja poštanskih usluga dostupan je na HAKOM-ovim internetskim stranicama¹⁵.

Davatelji poštanskih usluga su na kraju 2015. imali ukupno 9.600 radnika za obavljanje poštanskih usluga što je za dva posto više nego prethodne godine. Međutim, kod jednog manjeg dijela davatelja broj radnika je smanjen dok je kod drugih povećan, pri čemu ostali davatelji imaju približno petinu svih zaposlenih.

3.1.2 Poštanske usluge

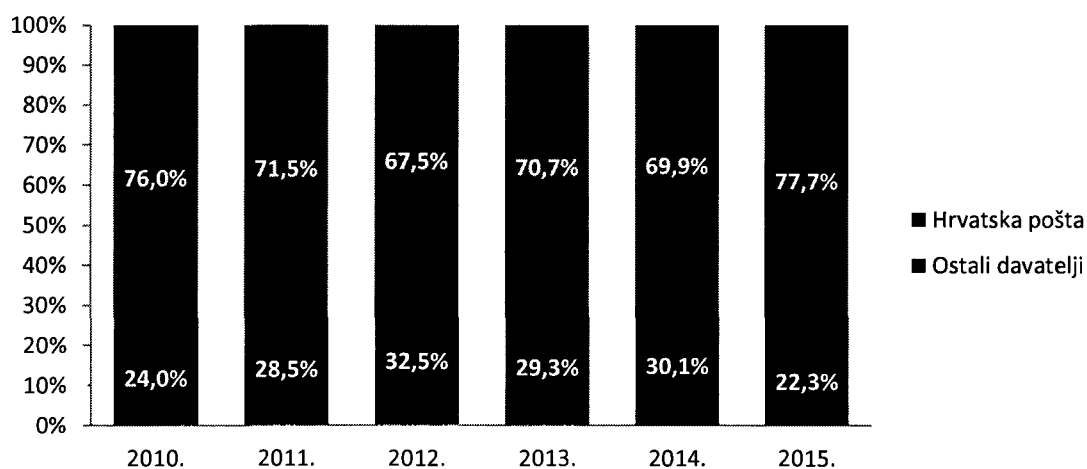
Na tržištu poštanskih usluga u 2015. ostvareno je ukupno 332.931.212 usluga što je za 2,7 posto manje nego u prethodnoj godini, čime pratimo trendove prisutne u EU, s tim da je taj pad ipak nešto manji nego u EU (slika 3.3.).

Slika 3.3. Ukupan broj poštanskih usluga (u milijunima)



Vodeći davatelj poštanskih usluga je HP koji je, s ostvarenih 258.779.456 usluga, imao približno 78 posto na ukupnom tržištu, dok su ostali davatelji ostvarili preostalih 74.151.756 usluga (slika 3.4.).

Slika 3.4. Tržišni udjeli davatelja prema broju ostvarenih usluga

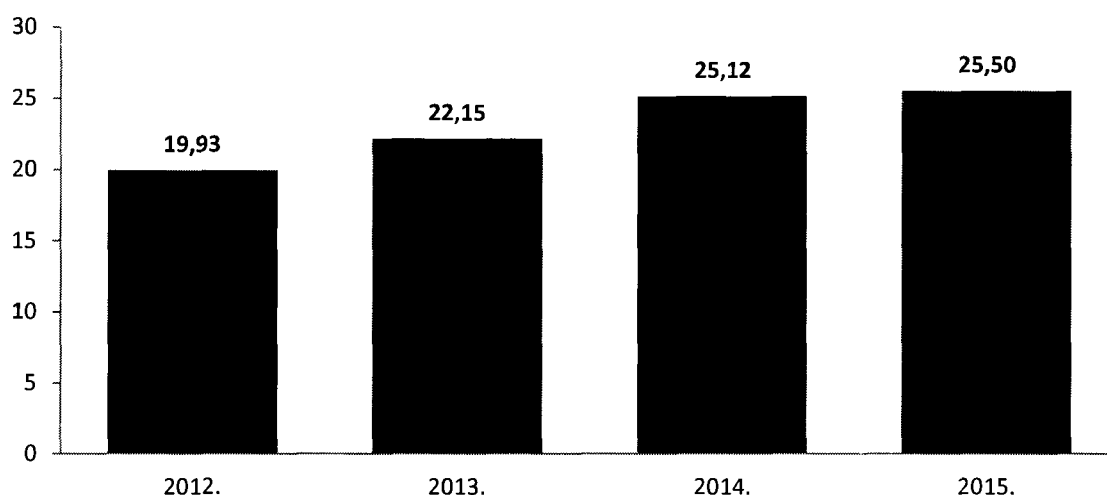


¹⁵<http://www.hakom.hr/default.aspx?id=2637>

Bitno je istaknuti kako je HP u odnosu na godinu ranije povećao broj svojih usluga za osam posto, dok su ostali davatelji zabilježili pad od 28 posto, što je rezultiralo povećanjem tržišnog udjela HP-a za približno osam posto.

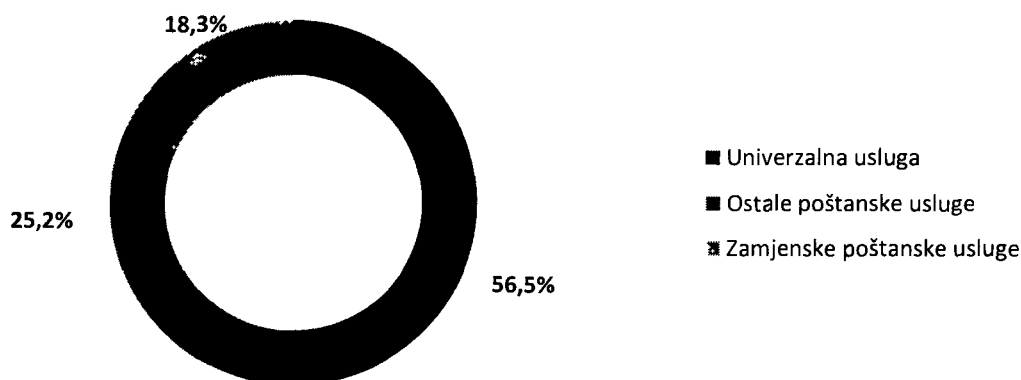
Liberalizacija tržišta i ulazak RH na jedinstveno poštansko tržište EU pozitivno je utjecao i na međunarodni promet tako da se broj usluga u prekograničnoj razmjeni povećava iz godine u godinu. Iznimka nije bila ni 2015. kada je nastavljen rast broja međunarodnih usluga, iako je taj rast nešto manji nego prijašnjih godina (slika 3.5.). Povećanjem usluga u međunarodnom prometu povećao se i udjel međunarodnog prometa u ukupnim uslugama te je s udjelom od 7,7 posto u 2015. veći za dva posto nego na početku liberalizacije. Veći dio međunarodnog prometa se ostvaruje kroz dolazni promet gdje veliki dio pripada uslugama koje su povezane s e-trgovinom. Za očekivati je da će se navedeni trend nastaviti i u nadolazećem razdoblju s obzirom da još nisu iskorišteni svi potencijali koje nudi otvoreno tržište i e-trgovina.

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



U ostvarenju ukupnog broja poštanskih usluga u 2015. najveći dio su univerzalne usluge s udjelom od približno 58 posto, slijede ostale poštanske usluge¹⁶ s 25 posto, a ostatak su zamjenske poštanske usluge (slika 3.6.).

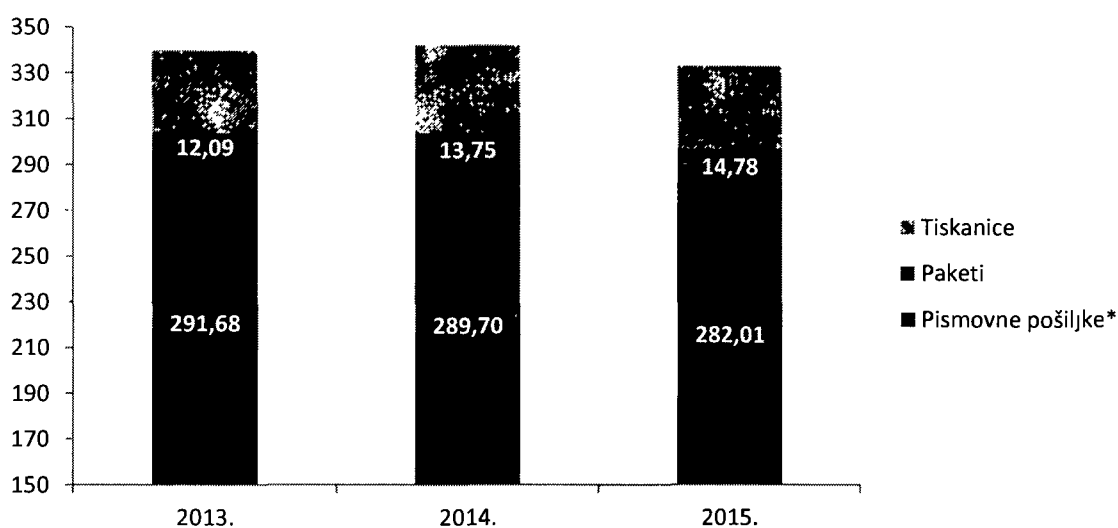
Slika 3.6. Udjeli vrsta poštanskih usluga



¹⁶ Ostale poštanske usluge su usluge prijma, prijensa i uručenja poštanskih pošiljaka, u unutarnjem i međunarodnom prometu, koje nisu obuhvaćene univerzalnom uslugom ili zamjenskim poštanskim uslugama

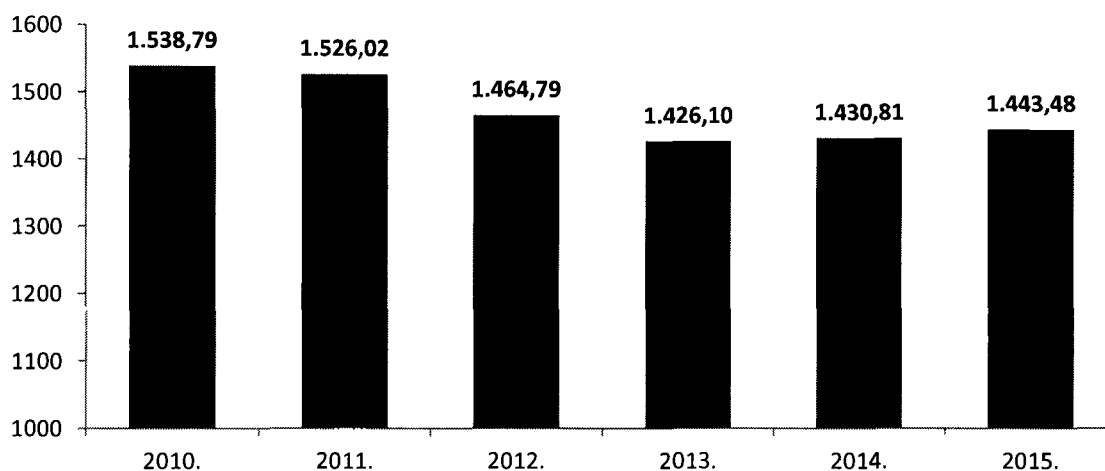
Trend smanjenja broja pismovnih pošiljaka¹⁷ uz povećanje broja paketa prisutan na drugim tržištima, nije zaobišao ni tržište poštanskih usluga u RH (slika 3.7.). Broj pismovnih pošiljaka je pao za nešto manje od tri posto dok se broj paketa povećao za približno sedam posto te se takvo kretanje na tržištu očekuje i u narednim godinama. Naime, pismovnu komunikaciju sve više zamjenjuju novi oblici komunikacija, a posebno komunikacija u elektroničkom obliku, tako da je pad tih usluga na neki način i razumljiv. S druge strane, paketske usluge nemaju alternativu te je za očekivati povećanje tih usluga s obzirom na sve veći obujam e-trgovine, gdje je dostava pošiljaka nezaobilazna karika u lancu koji povezuje kupca i prodavača, ali i zbog jačanja gospodarskih aktivnosti kao općenitog generatora potražnje navedenih usluga.

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



Smanjenje ukupnog broja usluga nije utjecalo na ostvarenje poštanskog prihoda tako da su davatelji od obavljanja poštanskih usluga u 2015. ostvarili 1.443.477.659 kuna prihoda, odnosno oko jedan posto više nego prethodne godine što je nastavak pozitivnog trenda (slika 3.8.). Na povećanje ukupnog prihoda najvećim je dijelom utjecao veći broj paketskih usluga, odnosno usluga s nekom od dodanih vrijednosti.

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



¹⁷ pismovne pošiljke + preporučene pošiljke + pošiljke s označenom vrijednosti + pošiljke za slijepe + izravna pošta

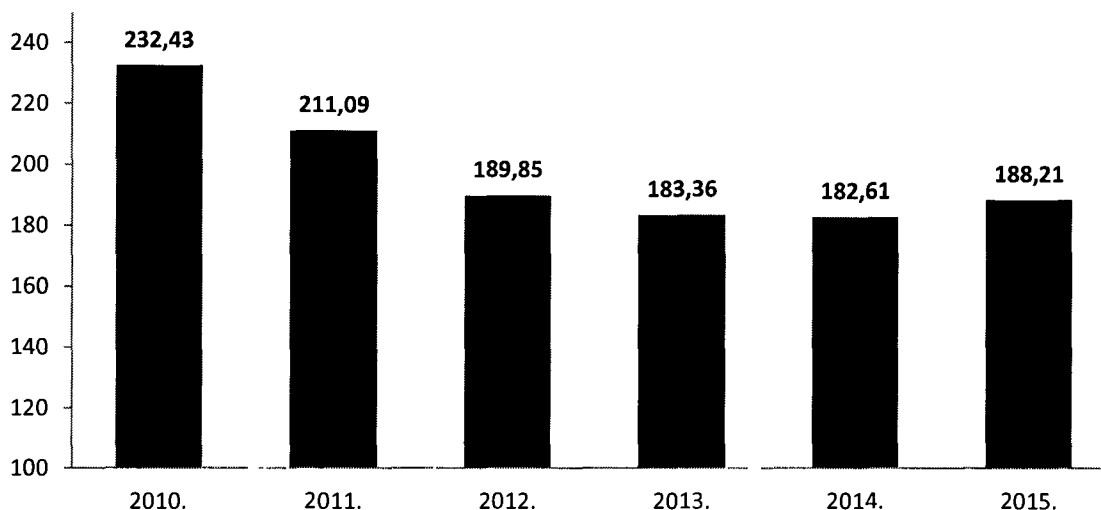
HP je uz povećanje broja usluga povećao i svoje prihode te su oni u 2015. veći za približno pet posto u odnosu na prethodnu godinu. Ostalim davateljima prihod je bio manji za približno sedam posto i rezultat toga je povećanje udjela HP-a u ukupnim prihodima za 2,6 posto. Ostali davatelji su većinu svojih prihoda ostvarili od obavljanja usluga koje imaju neku dodanu vrijednost, a koje su na slobodnom tržištu, za razliku od HP koji je većinu prihoda ostvario od pružanja „tradicionalnih“ usluga u okviru univerzalne usluge te je izvjesno da će i u budućnosti biti slična situacija. Međutim, zbog povećanja „visokovrijednih“ usluga i smanjenja usluga manje vrijednosti, očekuje se da će razlika između ostvarenih prihoda od tih usluga biti sve manja, odnosno da će jednog dana doći i do promjene u korist prihoda od „visokovrijednih“ usluga. Stoga davatelji poštanskih usluga, ukoliko žele povećati svoje prihode u budućnosti, moraju svoje poslovanje sve više temeljiti na ponudi usluga koje imaju neku dodanu vrijednost, a što podrazumijeva i veću cijenu tih usluga.

3.1.2.1 Univerzalna usluga

Univerzalna usluga je skup poštanskih usluga koje su dostupne svim korisnicima poštanskih usluga na cijelom području RH po pristupačnoj cijeni, kod koje davatelj univerzalne usluge mora osigurati kakvoću obavljanja univerzalne usluge propisanu ZPU-om putem svoje poštanske mreže.¹⁸

HP je jedini davatelj univerzalne usluge u RH te je u 2015. unutar opsega univerzalne usluge ostvario ukupno 188.206.093 usluga, što je za tri posto više nego prethodne godine. To je malo odstupanje od trendova kretanja tih usluga u EU, s obzirom da EU bilježi konstantan pad (slika 3.9.). Jednim dijelom objašnjenje leži u činjenici da se jedan dio usluga „preli“ iz domene zamjenskih poštanskih usluga jer se radi o vrlo sličnim uslugama, ali uz određena odstupanja, a s druge strane u RH je tradicionalni oblik komunikacije još uvijek dosta prisutan te negativni trend u ranijim godinama nije bio toliko izražen kao u ostalim državama EU. Univerzalna usluga je imala udjel od približno 57 posto u ukupnim uslugama, što je povećanje za tri posto u odnosu na 2014. Uz veći broj usluga povećao se i prihod ostvaren od obavljanja univerzalne usluge koji je iznosio ukupno 818,97 milijuna, što je za približno 14 posto više nego prethodne godine.

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

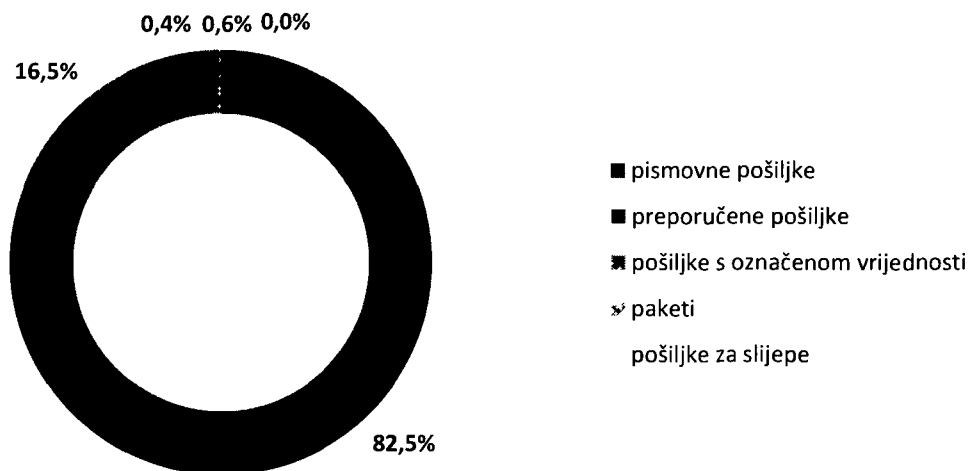


¹⁸ Univerzalna usluga obuhvaća poštanske usluge u unutarnjem i međunarodnom prometu: prijam, usmjeravanje, prijenos i uručenje pismovnih pošiljaka mase do 2 kilograma, paketa mase do 10 kilograma, preporučeni pošiljaka i pošiljaka s označenom vrijednosti, pošiljaka za slijepe mase do 7 kilograma te usmjeravanje, prijenos i uručenje paketa mase do 20 kilograma u međunarodnom dolaznom prometu.

Potražnja za univerzalnom uslugom će se nastaviti i u budućem razdoblju s obzirom na cjenovnu prihvatljivost i zadovoljavajući nivo kakvoće koji te usluge imaju, no ipak se očekuje da će ona s vremenom biti manja, prvenstveno iz razloga što su te usluge zamjenjive novim oblicima komunikacije, što je i trend u svijetu.

Najveći udjel u univerzalnoj usluzi imaju pismovne pošiljke s udjelom od približno 83 posto, a slijede ih preporučene pošiljke (slika 3.10.).

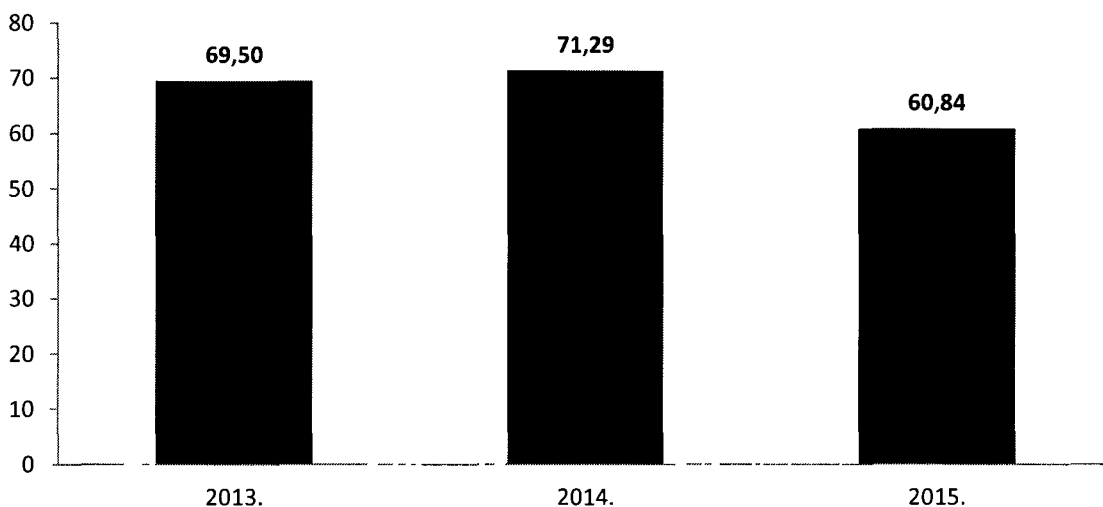
Slika 3.10. Udjeli ostvarenih usluga unutar opsega univerzalne usluge prema vrstama



3.1.2.2 Zamjenske poštanske usluge

Zamjenske poštanske usluge, iako spadaju u opseg univerzalne usluge, mogu uz davatelja univerzalne usluge obavljati i drugi davatelji te je navedene usluge u 2015. obavljalo šest davatelja. Ukupno je ostvareno 60.839.526 zamjenskih usluga, što je 15 posto manje nego prethodne godine (slika 3.11.). Nešto manji pad zabilježen je i kod ostvarenja prihoda koji su u 2015. iznosili 113,4 milijuna kuna. Najveći utjecaj na pad usluga imalo je, kao što je već spomenuto, „prelijevanje“ tih usluga u univerzalnu uslugu. Na ukupnom tržištu poštanskih usluga u 2015. zamjenske poštanske usluge imale su udio od približno 18 posto, što je za približno tri posto manje nego godinu ranije.

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



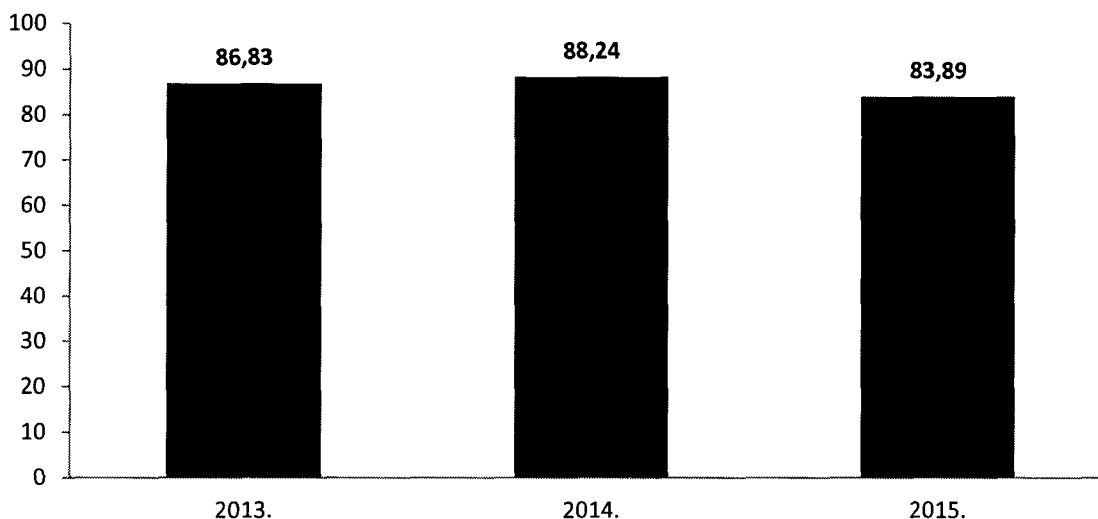
Prema prikazanim podacima, odnosno vidljivom rastu u jednoj godini, a padu u drugoj godini, teško je predvidjeti daljnje kretanje ovih usluga. Međutim, kako se obavljanje ovih usluga nalazi na slobodnom tržištu, pretpostavka je da će broj tih usluga ipak rasti s obzirom na veći broj davatelja koji svojom ponudom mogu privući korisnike koji trenutno koriste usluge iz opsega univerzalne usluge. Prvenstveno se tu misli na korisnike usluga kojima nisu bitni uvjeti kakvoće propisani za univerzalnu uslugu, a što onda podrazumijeva i nižu cijenu tih usluga.

3.1.2.3 Ostale poštanske usluge

Ostale poštanske usluge¹⁹ su dio poštanskih usluga, a radi se o osnovnim poštanskim uslugama (pisma i paketi) koje imaju još i neku dodanu vrijednost²⁰, odnosno ekspresnim pošiljkama te tiskanicama i izravnoj pošti²¹.

Ove usluge obavljaju gotovo svi prijavljeni davatelji, pri čemu velika većina pruža isključivo samo ostale poštanske usluge, tako da je u ovom segmentu tržišta prisutna i najveća konkurencija. Nadalje, u sklopu ostalih poštanskih usluga najveća je mogućnost davatelja da svoju ponudu prilagode potrebama i zahtjevima korisnika, bilo kroz potpuno nove usluge ili poboljšanje već postojećih. Na taj način davatelji kroz inovativne usluge mogu povećati prihode, a posebno u dijelu ostalih poštanskih usluga koji se bazira na pošiljkama s dodanim vrijednostima, odnosno ekspresnim pošiljkama, s obzirom da se radi o uslugama koje imaju najveći potencijal za rast i razvoj u budućem periodu. Potvrda navedenog leži u činjenici kako je u 2015. ostvareno približno pet posto više visokovrijednih usluga nego godinu prije iako je ukupan broj usluga u okviru ostalih poštanskih usluga pao za pet posto (slika 3.12.).

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



Ostale poštanske usluge sudjeluju s 25 posto na ukupnom tržištu, što je nešto manje nego u 2014., a u okviru njih najveći je broj tiskanica s 43 posto, slijedi izravna pošta s 34 posto te usluge s nekom dodanom vrijednosti kojima se udjel u odnosu na prethodnu godinu povećao za približno tri posto.

¹⁹ Pod ostalim poštanskim uslugama podrazumijevaju se usluge prijma, usmjeravanja, prijenosa i uručenja poštanskih pošiljaka, u unutarnjem i međunarodnom prometu, koje nisu obuhvaćene univerzalnom uslugom ili zamjenskim poštanskim uslugama.

²⁰ Pod dodanom vrijednosti podrazumijeva se prijam pošiljke po pozivu korisnika, mogućnost praćenja pošiljke, ugovoreno vrijeme uručenja i dr.

²¹ Izravna pošta – poštanska pošiljka koja se sastoji isključivo od oglasnog, marketinškog ili reklamnog materijala koji nosi istovjetnu poruku, osim imena, adrese i identifikacijske oznake primatelja, te drugih izmjena koje ne mijenjaju narav poruke, a koja se šalje u najmanje 500 primjeraka.

Od obavljanja ostalih poštanskih usluga ostvareno je 511,09 milijuna kuna, odnosno preko 35 posto ukupnih prihoda, iako one čine samo četvrtinu ukupnih poštanskih usluga. Što samo potvrđuje ranije navode o mogućnostima da se s manjim brojem usluga ostvare veći prihodi. Još jasnije je to vidljivo iz podatka kako 30 posto ukupnih prihoda generira samo šest posto usluga na poštanskom tržištu koje imaju neku dodanu vrijednost. U skladu s navedenim, davatelji poštanskih usluga trebaju iskoristiti mogućnosti koje se nude u okviru ovih usluga kako bi osigurali daljnji rast, a posebno mogućnosti vezane uz e-trgovinu. Naime, e-trgovina je jedan od brzorastućih segmenata u svim razvijenim zemljama svijeta koji utječe na gospodarski rast, pa tako i na poštansku djelatnost kao nezaobilaznu kariku u lancu vrijednosti e-trgovine. Upravo na činjenici slabe razvijenosti e-trgovine u RH te očekivanog rasta leži optimizam za povećanje kako ukupnog volumena tako i prihoda.

Prema tome, ali i s prisutnim trendovima na tržištu u svijetu, davatelji za svoj rast moraju iskoristiti potencijal koji se nudi u okviru ovih usluga, gdje se prvenstveno misli na potencijale ostvarive kroz usluge e-trgovine koja je još nedovoljno iskorištena u RH. U svijetu korištenje usluga e-trgovine raste iz godine u godinu, čime raste i broj dostavljenih pošiljaka te je upravo tu prilika koju davatelji u RH trebaju iskoristiti, a očekivanja u tom pogledu su vrlo optimistična.

3.2 Pregled regulatornih mjera na tržištu poštanskih usluga

Kao i ranijih godina HAKOM je i u 2015. nastavio sa svojim aktivnostima proaktivnog i korektivnog djelovanja na tržištu poštanskih usluga koje je bilo usmjereno prema poticanju tržišnog natjecanja i ulaganju u poštanski sektor, zaštiti korisnika svih poštanskih usluga te osiguranju učinkovitog pružanja univerzalne usluge uz zajamčenu kakvoću i pristupačnost na cijelom području RH. Aktivnosti su bile fokusirane na sve dionike poštanskog tržišta, edukaciji korisnika poštanskih usluga te zaštiti njihovih prava, nadzoru nad davateljima poštanskih usluga, a posebno nad davateljem univerzalne usluge vezane uz kakvoću obavljanja univerzalne usluge, računovodstvenom razdvajanju i neto trošku obavljanja univerzalne usluge.

3.2.1 Regulatorne aktivnosti u području poštanskih usluga

Regulatorne aktivnosti HAKOM-a se provode na dva osnovna načina djelovanja:

1. proaktivno – poduzimanjem različitih inicijativa radi daljnjeg poticaja razvoja tržišta poštanskih usluga u skladu s aktualnim zahtjevima tržišta
2. korektivno – adekvatnim reagiranjem na uočene pojave i/ili trendove na tržištu poštanskih usluga.

U okviru proaktivne komponente svog djelovanja HAKOM prikuplja i objavljuje podatke, obavijesti te dokumente vezane uz stanje i razvoj tržišta poštanskih usluga. Svoju poziciju neovisnog regulatora poštanskog tržišta HAKOM je protekle godine jačao kroz učestale kontakte i suradnju sa svim dionicima poštanskog sustava. Posebno treba istaknuti intenzivnu i kontinuiranu suradnju sa svim davateljima poštanskih usluga s ciljem daljnjeg razvoja tržišta koje bi se ogledalo kroz ulaganje davatelja u nove tehnologije, a samim time i kreiranje ponude novih i inventivnih poštanskih usluga prilagođenih zahtjevima korisnika. Tako je HAKOM tijekom 2015. organizirao tri okrugla stola dionika tržišta poštanskih usluga na kojima su pokrenute rasprave o temama i problemima koji su zajednički svim dionicima na tržištu.

Veliki dio HAKOM-ovih aktivnost je bio usmjeren i na usklađivanje prijave i općih uvjeta novih davatelja poštanskih usluga, ali i postojećih davatelja prilikom promjena njihovog poslovanja. HAKOM je svoje djelovanje usmjerio i na osiguranje održivosti obavljanja univerzalne usluge s posebnim naglaskom na očuvanje kakvoće i pristupačnosti kao i cjenovne prihvatljivosti za sve korisnike na cijelom području RH, kako bi svi korisnici imali jednako pravo i mogućnost koristiti se tom osnovnom poštanskom uslugom.

HAKOM također već drugu godinu za redom omogućuje svakog radnog dana pružanje informacija korisnicima putem izravnog telefonskog broja na upite vezane za obavljanje poštanskih usluga kao i druga pitanja vezana za poštansku djelatnost. Tako su tijekom protekle godine korisnici poštanskih usluga kontinuirano postavljali različita pitanja i zahtjeve za informiranje o načinima obavljanja pojedinih vrsta poštanskih usluga, postupcima prijave za obavljanje poštanskih usluga, uslugama pojedinih davatelja, mogućnostima pritužbi na obavljanje poštanskih usluga, a vrlo često je bilo i pitanja koja nisu izravno u HAKOM-ovoj nadležnosti, ali su povezana s obavljanjem poštanskih usluga (javna nabava poštanskih usluga, carinski postupci u poštanskom prometu, opća razina prava i zaštita potrošača i dr.). Broj upita fizičkih osoba bio je nešto veći od broja upita pravnih osoba. HAKOM je na sve upite dao konkretne odgovore, odnosno uputio je korisnike gdje mogu naći detaljna objašnjenja, pri čemu je najveći broj korisnika bio zadovoljan s pruženom informacijom.

U okviru korektivne komponente djelovanja HAKOM je poduzimao odgovarajuće mjere za usmjeravanje razvoja tržišta poštanskih usluga u skladu sa ZPU-om, u cilju osiguranja zaštite prava korisnika poštanskih usluga, učinkovitog pružanja univerzalne usluge te rješavanja sustavnih problema na tržištu koji mogu narušiti tržišno natjecanje. S time u vezi, poštanski inspektor HAKOM-a obavio je u 2015. 48 inspekcijskih pregleda nad 16 davatelja poštanskih usluga vezanih za obavljanje

univerzalne usluge te zamjenskih i ostalih poštanskih usluga. Osim toga, poštanski inspektor je donio dva rješenja davateljima poštanskih usluga CITY EX d.o.o. i WEBER ESCAL d.o.o.

Davatelju poštanskih usluga CITY EX d.o.o. rješenjem je naloženo da se pridržava odredbi ugovora o pristupanju u obavljanju poštanskih usluga. Davatelju poštanskih usluga WEBER ESCAL d.o.o. rješenjem je naloženo da uskladi obavljanje zamjenskih poštanskih usluga u unutarnjem i međunarodnom prometu s uvjetima navedenim u Prijavama i Odlukama o obavljanju zamjenskih poštanskih usluga.

Davatelji poštanskih usluga obuhvaćeni inspekcijskim nadzorom poštanskog inspektora u 2015. su: CITY EX d.o.o., WEBER ESCAL d.o.o., TISAK d.d., CASH ON DELIVERY EXPRESS d.o.o., TRAST LOGISTIKA d.o.o., IN TIME d.o.o., LIDER EXPRESS d.o.o. Split, GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o., DPD CROATIA d.o.o., NADA, obrt za usluge prijevoza, DHL INTERNATIONAL d.o.o., OVERSEAS TRADE Co LTD d.o.o., INTEREUROPA d.o.o., ORBIS EXPRESS j.d.o.o., A2B EXPRESS LOGISTIKA d.o.o. te HP-HRVATSKA POŠTA d.d.

Inspekcijski nadzori kod navedenih davatelja obuhvatili su, pored ostalog, način rješavanja prigovora korisnika te je većina davatelja uskladila poslovanje prema odredbama ZPU-a kojima je reguliran postupak zaštite korisnika poštanskih usluga (dva davatelja uskladit će poslovanje u I tromjesečju 2016.).

Poštanski inspektor kontinuirano je tijekom godine obavljao nad HP-om, kao davateljem univerzalne usluge, opsežne inspekcijske preglede pružanja univerzalne usluge u unutarnjem poštanskom prometu, s naglaskom na pravovremenu dostavu, odnosno uručenje pošiljaka na cijelom području RH, posebno u ruralnim područjima i na otocima.

Poštanski inspektor riješio je u zakonskom roku sve podneske fizičkih osoba (8) i pravnih osoba (1) u svezi s prijavljenim kršenjima odredbi ZPU-a od strane pojedinih davatelja poštanskih usluga.

3.2.2 Računovodstveno razdvajanje (Regulatorno računovodstvo)

Jedna od bitnih regulatornih aktivnosti HAKOM je nadzor obveze računovodstvenog razdvajanja s obzirom da ono 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. 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.

Naime, Naputkom za računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo (dalje: Naputak) - 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.

HAKOM je u lipnju 2015. zaprimio dokumentaciju o troškovnom modelu i regulatorni financijski izvještaj HP-a za 2014. Nakon zaprimljene dokumentacije, HAKOM je proveo postupak revizije regulatornog izvještaja i troškovnog modela HP-a. HAKOM je u postupku revizije regulatornog izvještaja i troškovnog modela HP-a angažirao neovisnu revizorsku kuću BDO Hrvatska d.d. (dalje: BDO), kako bi provjerio je li regulatorni izvještaj i troškovni model HP-a u skladu s odredbama Naputka.

Naime, neovisna revizorska kuća BDO je, kao rezultat provedenog postupka neovisne revizije, dostavila HAKOM-u konačno izvješće o postupku revizije u kojem potvrđuje da je regulatorni izvještaj i troškovni model HP-a za 2014. pripremljen, u svim značajnim odrednicama, u skladu s odredbama Naputka, te u skladu s računovodstvenom dokumentacijom.

Slijedom navedenog, HAKOM je u listopadu 2015. donio izjavu o usklađenosti kojom potvrđuje da regulatorno financijsko izvješće HP-a za 2014. svojom formom, sadržajem i korištenom metodologijom ispunjava zahtjeve propisane Naputkom.

3.2.3 Neto trošak davatelja univerzalne usluge

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

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

HP je u lipnju 2015., kao davatelj univerzalne usluge, u skladu s tim aktima, podnio HAKOM-u zahtjev za naknadom troškova univerzalne usluge koji predstavljaju nepravedno financijsko opterećenje u 2014. s pripadajućim godišnjim financijskim izvješćem i izvješćem neovisnog revizora za 2014. te izračunom stvarnog neto-troška. Kao rezultat, razlika u financijskom rezultatu HP-a s obvezom obavljanja univerzalne usluge i bez te obveze bila bi 97.287.103 kn što je, prema tvrdnjama HP-a, iznos neto-troška univerzalne usluge za 2014.

HAKOM je radi provjere utemeljenosti izračuna dostavljenog uz zahtjev HP-a, od neovisnog revizora BDO zatražio mišljenje o dostavljenom izračunu. Uz navedeno, HAKOM je održao niz radionica s predstavnicima neovisnog revizorskog društva i HP-a, na kojima su raspravljani pojedini elementi izračuna neto-troška. Na temelju dostavljenih podataka i održanih radionica, neovisni revizor je dostavio izvješće o Komercijalnom scenariju i izračunu neto-troška HP-a za 2014. Iz dostavljenog izvješća proizlazi da u određenim elementima izračun HP-a nije ispravan, odnosno, neovisni revizor smatra da neto-trošak umjesto 97.287.103 kn, koliko je prikazano u priloženom Komercijalnom scenariju i izračunu neto-troška za 2014., iznosi 81.796.754 kn, odnosno da je niži za 15.490.349 kn.

Slijedom navedenog, HAKOM je u listopadu 2015. donio Odluku kojom je utvrdio da iznos od 81.796.754 kn predstavlja nepravedno financijsko opterećenje za davatelja univerzalne usluge HP-a u 2014.

3.2.4 Kakvoća obavljanja univerzalne usluge

Jedna od važnijih regulatornih aktivnosti HAKOM-a u području poštanskih usluga u 2015. bila je vezana i uz nadzor i praćenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge s obzirom na sve veći značaj koji kakvoća ima. Naime, postizanje propisane kakvoće predstavlja vrlo važan cilj na jedinstvenom poštanskom tržištu EU, pa tako i RH. Način mjerenja i mjerila kakvoće koja mora zadovoljiti davatelj univerzalne usluge, kako u unutarnjem tako i u međunarodnom prometu, propisana su ZPU-om i Pravilnikom. Davatelj univerzalne usluge ima zakonsku obvezu dostaviti HAKOM-u Izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge za proteklu godinu u kojemu su prikazani rezultati mjerenja.

HP kao davatelj univerzalne usluge je HAKOM-u krajem ožujka 2016. dostavio Izvješće o kakvoći univerzalne usluge za 2015. (dalje: Izvješće) iz kojeg je vidljivo kako je tijekom 2015. HP sudjelovao u više mjerenja kakvoće.

Kontinuirano mjerenje kakvoće prijenosa prioritarnih pismovnih pošiljaka u međunarodnom prometu, a koje se provodilo između RH i država članica EU, pokazalo je kako je u roku od D+3

preneseno 64,7 posto pošiljaka, odnosno 90,8 posto pošiljaka u roku D+5. U odnosu na prethodnu godinu rezultati su nešto bolji, posebno u prijenosu s rokom D+3, međutim propisana mjerila kakvoće u međunarodnom prometu još nisu ispunjena, a jedan od razloga neispunjenja leži u (ne)postupanju drugih poštanskih uprava, na što HP nema utjecaj.

Mjerenje kakvoće univerzalne usluge u unutarnjem prometu provedeno je neovisnim i kontinuiranim mjerenjem prijenosa prioritetnih i neprioritetnih pismovnih pošiljaka. Rezultati mjerenja prema kojima je 86,4 posto prioritetnih pošiljaka preneseno u roku D+1, odnosno 98,1 posto u roku D+2 kao i da je 95,2 posto neprioritetnih pošiljaka preneseno u roku D+3 pokazuju kako su u 2015. postignuta sva propisana mjerila. HAKOM je kao i ranijih godina proveo reviziju dostavljenog izvješća s ciljem provjere usklađenosti metodologije mjerenja sa zadanim normama, a prema tome i točnosti te pouzdanosti dobivenih rezultata, ali i poduzimanja korektivnih mjera. Stoga je prema nalazu revizije poduzeto nekoliko mjera i aktivnosti u cilju poboljšanja sustava mjerenja u 2016.

HP je tijekom 2015. proveo i mjerenje broja pritužbi i naknade štete vezane uz obavljanje univerzalne usluge. Od ukupnog broja pritužbi korisnika, kojih je u 2015. bilo 35.609, više od 72 posto ili 25.729 se odnosilo na pritužbe u unutarnjem prometu, a ostalo na pritužbe u međunarodnom prometu. Najveći dio pritužba se odnosio na gubitak pošiljaka, zatim na pogrešnu isporuku te prekoračenja roka prijenosa. U zakonskom roku riješeno je 97 posto pritužbi, pri čemu je 17 posto bilo opravdanih prigovora, a za 10 posto je utvrđena vlastita odgovornost.

Prema svemu navedenom može se reći kako je kakvoća obavljanja univerzalne usluge na zavidnom nivou i da se iz godine u godinu i poboljšava.

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

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 km² odnosno za najviše 6.000 stanovnika te da mora biti minimalno 700 redovitih poštanskih ureda.

HP se u potpunosti pridržava propisane gustoće mreže pristupnih točaka i u 2015., za razliku od prijašnjih godina, nije zatvorio ni jedan poštanski ured tako da je na kraju 2015. imao ukupno 1.016 poštanskih ureda raspoređenih na cijelom području RH. Navedeni broj ureda je daleko iznad propisanog minimuma, čime HP uz povećanu kakvoću pružanja poštanskih usluga pokazuje i svoju socijalnu osjetljivost s obzirom da bi zatvaranje neprofitabilnih poštanskih ureda dovelo do smanjenja kvalitete življenja na određenim područjima i to posebno na područjima slabije naseljenosti kao što su otoci i brdsko planinska područja. Posebno je to vidljivo na otocima gdje se nalazi približno 12 posto od ukupnog broja poštanskih ureda, tako da jedan ured prosječno pokriva 1.000 stanovnika, čime gustoća poštanskih ureda nadmašuje onu koja je propisana. S ciljem racionalizacije poslovanja neprofitabilnih poštanskih ureda, HP se u 2015. nije odlučio na zatvaranje pojedinih ureda, već se orijentirao na pronalaženju novih lokacija odnosno na preseljenje poštanskih ureda u novootvorene ili već postojeće trgovačke centre. Na taj način zadržala se postojeća kakvoća obavljanja univerzalne usluge, poštanski ured se približio korisnicima te se očekuju bolji rezultati poslovanja kroz veći broj ostvarenih usluga i prihoda s obzirom da se radi o mjestima s većom fluktuacijom ljudi.

Davateljima poštanskih usluga, konsolidatorima i korisnicima usluga za poštanske pošiljke koje ulaze u opseg obavljanja zamjenskih poštanskih usluga, HP je kao davatelj univerzalne usluge dužan

omogućiti i pristup svojoj poštanskoj mreži. Tijekom 2015. nije bilo novih „korisnika“ pristupa mreže, već je to pravo koristio samo jedan davatelj poštanskih usluga koji je to pravo stekao u 2014.

U 2015. je, u cilju daljnje racionalizacije poslovanja te prilagodbe organizacijskim promjenama, u više poštanskih ureda promijenjeno radno vrijeme i to u vidu skraćivanja radnog vremena što nije značajnije utjecalo na kakvoću obavljanja univerzalne usluge.

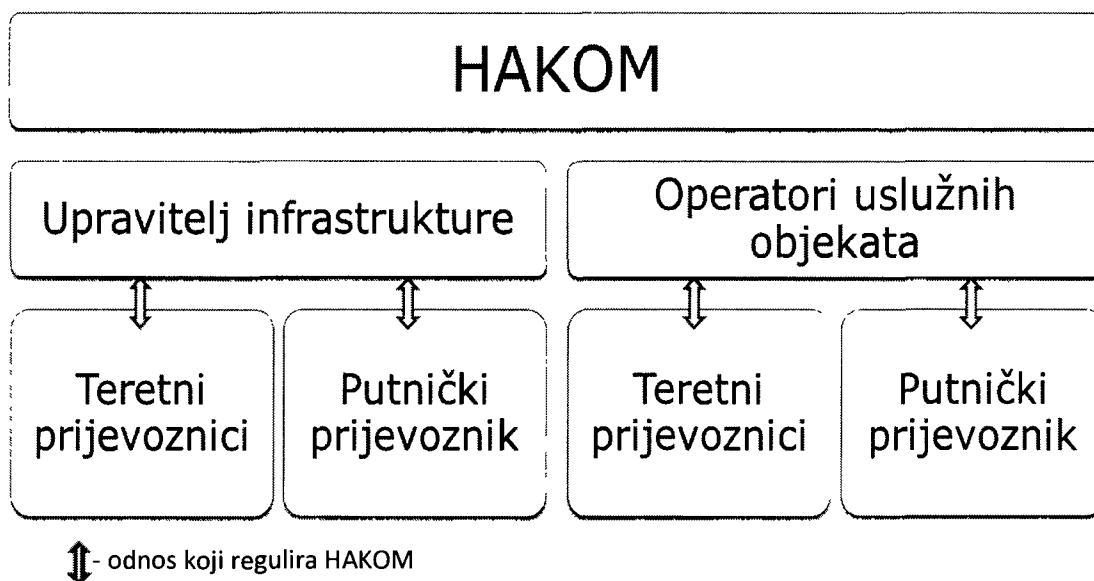
3.2.6 Praćenje stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga

Praćenje stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga u nadležnosti je HAKOM-a te je i u 2015. nastavljeno s prikupljanjem statističkih i drugih podataka od davatelja poštanskih usluga. Podaci o tržištu redovito su prikupljeni za svako pojedino tromjesečje te na godišnjoj razini pri čemu je obuhvat podataka usklađen sa ZPU-om. Prikupljeni i obrađeni podaci korišteni su u različitim analizama koje su HAKOM-u omogućile uvid u stanje i kretanje na poštanskom tržištu u RH, a istovremeno i za ispunjenje različitih zahtjeva od strane europskih tijela koje se bave praćenjem i analizom stanja na zajedničkom europskom tržištu (EK, ERGP). Prikupljeni podaci također su dostavljani i DZS-u koji ih je koristio za izradu svojih analiza i izvješća. HAKOM je na svojim internetskim stranicama kontinuirano objavljivao podatke o stanju na tržištu poštanskih usluga s prikazom glavnih pokazatelja kao i popis davatelja poštanskih usluga. Tromjesečni podaci i pokazatelji o stanju na poštanskom tržištu dodatno su prezentirani javnosti i putem priopćenja u medijima.

4 TRŽIŠTE ŽELJEZNIČKIH USLUGA

Godinu dana nakon proširivanja djelatnosti HAKOM-a na područje regulacije tržišta željezničkih usluga na tom tržištu su nastupile pozitivne promjene koje se ogledaju u većim aktivnostima teretnih prijevoznika. Veći broj aktivnih teretnih željezničkih prijevoznika doveo je do povećanog korištenja željezničke infrastrukture što je naposljetku dovelo i do povećanog rada željezničkog prijevoznika na željezničkoj infrastrukturi RH. Novi prijevoznici u teretnom prijevozu su od sredine 2015. počeli aktivnije sudjelovati na tržištu, tako su u ukupno ostvarenim vlakkilometrima²² (dalje: vlkm) sudjelovali s 1,2 posto. Naizgled mali pomak u udjelu na tržištu korištenja željezničke infrastrukture u stvarnosti predstavlja praktičnu liberalizaciju i dokaz dostupnosti željezničkih usluga, koja je do sada bila vidljiva samo kao pravna liberalizacija (bilo je više željezničkih teretnih prijevoznika na tržištu željezničkih usluga koji zadovoljavaju sve uvjete za prijevoz, ali nisu vozili). Ukoliko se analiziraju pokazatelji o radu prijevoznika u 2015., vidljivo je određeno povećanje u ostvarenim vlkm i u količini ostvarenih tonskih kilometara (tkm²³) u odnosu na 2014., iz čega se može zaključiti kako su novi prijevoznici vozili na dužim relacijama. Aktivnosti novih željezničkih prijevoznika rezultat su transparentnog i predvidljivog tržišta okrenutog korisnicima, što je vidljivo kroz objavljene podatke o uslužnim objektima i uslugama upravitelja infrastrukture i operatora uslužnih objekata, a postignuto je kroz regulatorne aktivnosti HAKOM-a. Navedeno stvara i pretpostavke za buduća očekivanja o povećanju udjela novih teretnih prijevoznika na tržištu željezničkih usluga i povećanju udjela željezničkog prijevoza u ukupnom prijevozu tereta. HAKOM poduzima primjerene regulatorne mjere u cilju promicanja tržišnog natjecanja na tržištu željezničkih usluga i promicanja interesa korisnika željezničkih usluga čime pridonosi razvoju jedinstvenog europskog željezničkog prostora. HAKOM-ova uloga kao regulatora vidljiva je i kroz javnost rada i komuniciranje s dionicima na tržištu željezničkih usluga u sklopu okruglih stolova, gdje se ukazivalo na izazove iz područja tržišta te su predložena određena poboljšanja koja su i implementirana.

Slika 4.1. Uloga HAKOM-a u regulaciji na tržištu željezničkih usluga



²² Vlak kilometar (Vlkm) je mjerna jedinica koja izražava kretanje jednog vlaka na udaljenosti od jednoga kilometra.

²³ Tonski kilometar (tkm) je mjerna jedinica koja izražava kretanje na udaljenosti od jednoga km jedne t tereta.

Tržište željezničkih usluga je tržište na kojem upravitelj infrastrukture HŽ Infrastruktura d.o.o. kao jedini upravitelj željezničke infrastrukture u RH i operatori uslužnih objekata (kao što su morske luke i luke unutarnjih voda, robni terminali, ranžirni kolodvor, objekti za održavanje, putnički kolodvori itd.) pružaju željezničke usluge iz članka 24. Zakona o željeznici (NN br. 94/13 i 148/13, dalje: ZOŽ)²⁴.

Od tržišta željezničkih usluga potrebno je razlikovati tržište željezničkog prijevoza na kojem željeznički prijevoznici obavljaju djelatnost prijevoza putnika ili tereta. Tržište željezničkog prijevoza podrazumijeva odnos između željezničkog putničkog prijevoznika i putnika, odnosno željezničkog teretnog prijevoznika i krajnjeg korisnika usluge u teretnom prijevozu. Za funkcioniranje željezničkog prijevoznog tržišta nužno je postojanje učinkovitog tržišta željezničkih usluga, čija regulacija je u nadležnosti HAKOM-a kao što je to vidljivo na slici 4.1.

4.1 Subjekti na tržištu željezničkih usluga

Jedini upravitelj željezničke infrastrukture na tržištu željezničkih usluga je HŽ Infrastruktura d.o.o., koji je ujedno i najveći operator uslužnih objekata. Željezničke usluge pružaju i željeznički prijevoznici (npr. manevriranje, tehnički pregled vagona, proba kočenja itd.), kao i druge pravne osobe čija primarna djelatnost nije djelatnost željezničkog prijevoza (npr. pranje i čišćenje putničkih vagona i motornih vlakova, održavanje željezničkih vozila itd.) što pridonosi složenosti ovog specifičnog tržišta. Povećanjem broja željezničkih prijevoznika izraženija je i potreba za razvojem tržišta željezničkih usluga u smislu pružanja dodatnih usluga potrebnih za pomoćne radnje i pripremu vlakova.

Korisnici željezničkih usluga su uglavnom željeznički prijevoznici, ali zahtjev za korištenjem infrastrukturnog kapaciteta (trasa vlaka), može osim prijevoznika podnijeti i međunarodna grupacija ili druga fizička ili pravna osoba, kao što su nadležna tijela propisana Uredbom (EZ) br. 1370/2007 o uslugama javnog željezničkog i cestovnog prijevoza putnika te brodari, špediteri i operatori kombiniranog prijevoza, koji imaju interes za obavljanje javne usluge ili poslovni interes za dodjelu infrastrukturnog kapaciteta, a koji se zajednički nazivaju podnositeljima zahtjeva za dodjelu infrastrukturnog kapaciteta. Ako podnositelj zahtjeva nije željeznički prijevoznik, obavezan je u zahtjevu za dodjelu infrastrukturnog kapaciteta imenovati željezničkog prijevoznika koji će sklopiti ugovor o pristupu s upraviteljem infrastrukture. Podnositelj zahtjeva koji nije željeznički prijevoznik s upraviteljem infrastrukture sklapa ugovor kojim se uređuje korištenje željezničke infrastrukture. Podnositelj zahtjeva, uz prethodnu suglasnost upravitelja infrastrukture, može angažirati i drugog željezničkog prijevoznika.

Pristup na željezničku infrastrukturu i korištenje željezničkih usluga u potpunosti je otvoren za nove teretne željezničke prijevoznike, bilo da su prijevoznici registrirani na teritoriju RH ili da imaju dozvolu izdanu od nadležnih tijela u nekoj od država članica EU. Željeznički prijevoznik koji ima Dozvolu i Potvrdu o sigurnosti, može obavljati usluge prijevoza na željezničkoj infrastrukturi uz uvjet da je s upraviteljem infrastrukture sklopio ugovor o pristupu na željezničku infrastrukturu.

U 2015., prije stupanja na snagu Voznog reda 2015./2016., svi prijevoznici su s upraviteljem infrastrukture sklopili ugovor o pristupu na željezničku infrastrukturu RH. Upravitelj infrastrukture prema ZOŽ-u ima obavezu sklopiti ugovor o pristupu željezničkoj infrastrukturi s prijevoznicima u pisanom obliku, bez kojeg korištenje infrastrukture ne bi trebalo biti omogućeno, a što do 2015. nije bio slučaj.

U sklopu redovnih aktivnosti praćenja stanja na tržištu željezničkih usluga, HAKOM je uputio upravitelja infrastrukture da Ugovore o pristupu željezničkoj infrastrukturi dostavi na komentare i usklađivanje prijevoznicima, kako bi se do početka Voznog reda 2015./2016. isti usuglasili i potpisali, što je na poslijetku i provedeno. HAKOM je konstantno isticao potrebu ispunjavanja svih zakonskih

²⁴ Zož članak 24 stavak 1 Usluge koje se pružaju željezničkim prijevoznicima (željezničke usluge) su minimalni pristupni paket, pristup uslužnim objektima i uslugama koje se pružaju u tim objektima, uključujući pristup prugom do uslužnih objekata, dodatne usluge i prateće usluge

odredbi koje definiraju potpisivanje ugovora prije stupanja na snagu voznog reda, što je u 2015. i učinjeno. Potrebno je naglasiti kako navedena praksa nije bila provođena prethodnih godina, što je dovelo do pravne nesigurnosti i korištenja željezničke infrastrukture bez potpisanih ugovora o pristupu.

Pored povijesnog teretnog prijevoznika, HŽ Carga d.o.o., Zagreb, u 2015. je poslovalo pet teretnih željezničkih prijevoznika, od kojih su dva registrirana u RH, a ostali imaju dozvolu izdanu od nadležnih tijela u nekoj od država članica EU.

Novi teretni željeznički prijevoznici su:

- PPD TRANSPORT d.o.o. (ranije: ADRIA TRANSPORT d.o.o.) Zagreb
- Rail Cargo Carrier Croatia d.o.o. (RCC Croatia), Zagreb
- Rail Cargo Carrier Kft (RCC), Budimpešta
- Rail Transport Services (RTS), Graz
- Train Hungary Magánvasú Ipari, Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (THM) – Podružnica Zagreb, Zagreb.

U putničkom željezničkom prijevozu i dalje je poslovaio samo jedan željeznički prijevoznik, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Zagreb, jer tržište putničkog prijevoza nije otvoreno za domaći putnički prijevoz²⁵, već samo za međunarodni prijevoz putnika.

4.2 Željezničke usluge

Prema ZOŽ-u, tržište željezničkih usluga obuhvaća odnose između upravitelja infrastrukture, operatora uslužnih objekata i podnositelja zahtjeva za dodjelu infrastrukturnih kapaciteta, što su uglavnom željeznički prijevoznici. HŽ Infrastruktura d.o.o., kao jedini upravitelj željezničkom infrastrukturom, ima obavezu pružati željezničke usluge svima koji ispunjavaju uvjete za traženje tih usluga, i to pod jednakim uvjetima.

Željezničke usluge definirane su ZOŽ-om na sljedeći način:

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

Minimalni pristupni paket sastoji se od:

obrade zahtjeva za infrastrukturnim kapacitetom, prava korištenja dodijeljenog infrastrukturnog kapaciteta, korištenja infrastrukture (uključujući skretnice i čvorišta), upravljanja prometom vlakova (uključujući signalizaciju, regulaciju, prijam i otpremu vlakova te sporazumijevanje i pružanje informacija o kretanju vlakova), korištenja opreme za opskrbu električnom energijom potrebnom za vuču vlaka te svih ostalih informacija potrebnih za realizaciju ili obavljanje usluge za koju je kapacitet dodijeljen. Jedini pružatelj usluge minimalnog pristupnog paketa je HŽ Infrastruktura d.o.o., Zagreb.

Uslužni objekti su:

putnički kolodvori, kolodvorske zgrade i ostali objekti, uključujući displeje za prikaz informacija o vlakovima i odgovarajući prostor za uslugu prodaje karata, robni terminali, ranžirni kolodvori i objekti za formiranje vlakova, uključujući objekte za manevriranje, garažni kolosijeci, objekti za održavanje,

²⁵ Članak 23. stavak 2. ZOŽ-a Željeznički prijevoznik, uz pravedne, nediskriminirajuće i transparentne uvjete, ima pravo pristupa željezničkoj infrastrukturi za obavljanje usluga međunarodnog prijevoza putnika. Pravo pristupa uključuje kabotažu i pristup uslužnim objektima iz članka 24. stavka 3. ZoŽ-a. Uvođenje novog, otvorenog pristupa uslugama međunarodnog prijevoza putnika koji uključuje kabotažu ne smije se koristiti za otvaranje tržišta za usluge domaćeg prijevoza putnika. Osnovna svrha usluge međunarodnog prijevoza putnika mora biti pružanje usluga prijevoza putnika između kolodvora smještenih u različitim državama članicama.

osim objekata za redovno održavanje posebno namijenjenih za vlakove velikih brzina ili druge vrste željezničkih vozila koja zahtijevaju posebne objekte, ostali tehnički objekti, uključujući objekte za čišćenje i pranje, morske i luke unutarnjih voda koje su povezane sa željezničkom mrežom, pomoćni objekti te objekti za opskrbu gorivom i opskrba gorivom u tim objektima.

Dodatne usluge mogu biti:

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

Prateće usluge mogu biti:

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

Tablica 4.1. Korištenje željezničkih usluga u RH koje pruža HŽ Infrastruktura d.o.o.

Korištenje željezničkih usluga	Ukupno 2013	Ukupno 2014	Ukupno 2015
Minimalni pristupni paket			
ostvareni vlkm	21.019.458	20.320.062	20.378.684
Korištenje uslužnih objekata			
broj korištenja usluga u uslužnim objektima	9.850.913	7.238.516	12.773.660
korištenje putničkih kolodvora (broj zaustavljanja)	0	136.335 ²⁶	2.933.973
broj usluga formiranja/rasformiranja vlaka	1.193.010	946.617	2.047.847
usluga garažiranja [vozilo*sati]	8.643.663	6.146.501	7.784.000
količina izvaganih vagona	14.240	8.334	7.411
ostvareni brtkm ²⁷ isporučene električne energije za vuču vlakova ²⁸	74.182.396	75.940.622	77.388.751
prijevoz izvanrednih pošiljaka (broj vlakova)	890	729	429

Broj ostvarenih putničkih i teretnih vlkm-a u 2015. neznatno je viši u odnosu na godinu ranije, dok je korištenje uslužnih objekata i usluga u uslužnim objektima više u odnosu na godinu ranije. Navedene usluge prijevoznici su koristili prema podacima prikazanim u tablici 4.1., a pružao ih je upravitelj infrastrukture. Usluga korištenja putničkih kolodvora izdvojena je iz minimalnog pristupnog paketa te je navedenu uslugu HŽ Infrastruktura d.o.o. počela pružati tek s početkom VR 2014./2015. koji je stupio na snagu 14. prosinca 2014. tako da tek podaci u 2015. predstavljaju prve podatke za cijelu godinu korištenja ove usluge. Porast u broju korištenih usluga formiranja/rasformiranja vlaka rezultat je izmijenjene metodologije pružanja usluga, a ne rezultat stvarnog povećanog korištenja usluga.

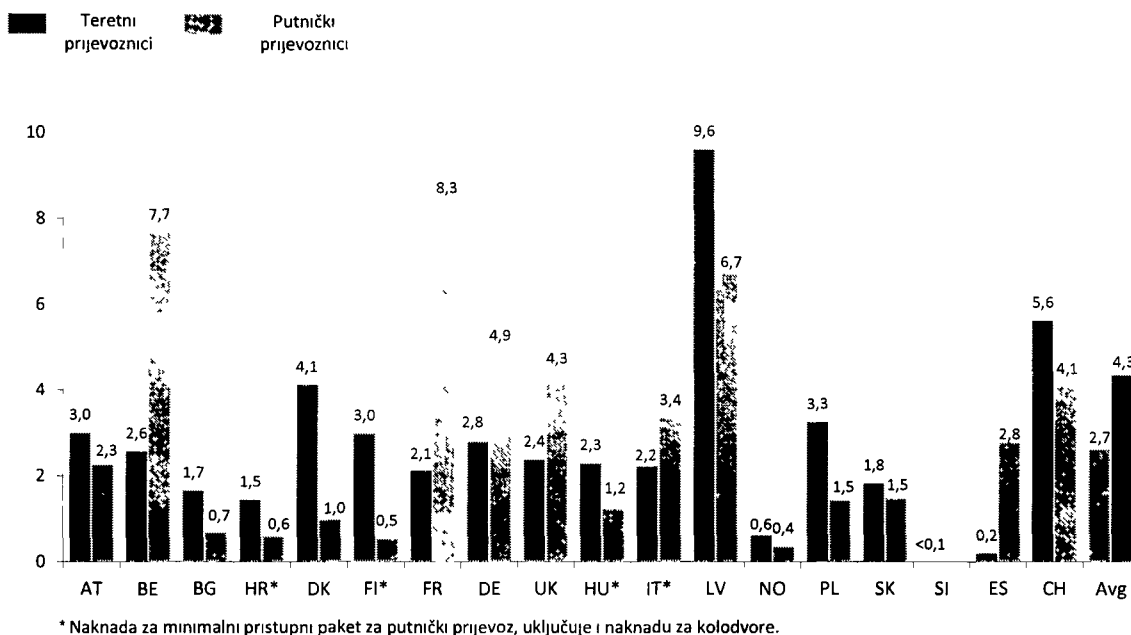
²⁶ Podaci od 14.12. do 31.12. 2014.

²⁷ Brutotonski kilometar (Brtkm) je mjerna jedinica koja izražava kretanje na udaljenosti od jednoga kilometra jedne tone vozila i tereta.

²⁸ Uključeni podaci o usklađivanju razlike između obračunate električne energije i stvarno potrošene električne energije za vuču vlakova

Od ukupnog broja ostvarenih vlkm 76% ostvario je putnički prijevoznik, a 24% teretni prijevoznici. Korištenje željezničkih usluga u odnosu na godinu ranije je nešto veće, ali su ukupni prihodi od pružanja željezničkih usluga niži za 1%. Podaci prikazani u slici 4.2. predstavljaju podatke o prosječnim cijenama za minimalni pristupni paket, za teretni i putnički prijevoz, upravitelja infrastrukture zemalja članica IRG-Rail-a²⁹ za 2014. Iz slike je vidljivo kako je prosječna cijena za minimalni pristupni paket u RH znatno niža od prosjeka zemalja članica IRG-Rail-a.

Slika 4.2. Prikaz prosječne cijene za minimalni pristupni paket (€/vlkm)



* Naknada za minimalni pristupni paket za putnički prijevoz, uključuje i naknadu za kolodvore.

Izvor: Fourth Annual Market Monitoring Report, www.irg-rail.eu/public-documents/2016/

Prihod od minimalnog pristupnog paketa za HŽ Infrastrukturu d.o.o. predstavlja 55% od prihoda ostvarenih pružanjem željezničkih usluga. Osim prihoda od pružanja željezničkih usluga, HŽ Infrastruktura d.o.o., između ostalog, ostvaruje prihode i od državnog proračuna. Tako je u 2015. u željeznički sustav RH iz državnog proračuna izdvojeno 1.062.249kn za potrebe HŽ Infrastrukture d.o.o.³⁰, a za nesmetano obavljanje pružanja usluge javnog prijevoza putnika iz državnog proračuna izdvojeno je 544.000kn za HŽ Putnički prijevoz d.o.o.³¹.

²⁹ Članice IRG-Rail-a su Austrija, Belgija, Bugarska, Danska, Estonija, Engleska, Finska, Francuska, Makedonija, Njemačka, Grčka, Hrvatska Mađarska, Italija, Kosovo, Latvija, Luksemburg, Nizozemska, Norveška, Poljska, Rumunjska, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska i Švicarska

³⁰ Sredstva za održavanje željezničke infrastrukture i regulaciju prometa, sredstva za osuvremenjivanje i izgradnju željezničke infrastrukture, naknada u cijeni goriva za HŽ Infrastrukturu i sredstva za fondove EU.

³¹ Sredstva za poticanje putničkog prijevoza i sredstva za modernizaciju željezničkih vozila.

4.3 Regulatorne aktivnosti u području željezničkih usluga

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

1. proaktivno - inicirajući postupanja u skladu sa svojom temeljnom misijom i zahtjevima tržišta
2. korektivno - odlučivanje o odgovarajućim mjerama s obzirom na utvrđene nezakonitosti na tržištu željezničkih usluga³².

HAKOM u okviru proaktivne komponente svojeg djelovanja prikuplja, objavljuje i analizira podatke, obavijesti te dokumente vezane uz nadzor stanja tržišnog natjecanja na tržištu željezničkih usluga. Uloga neovisnog regulatora tržišta željezničkih usluga podrazumijeva suradnju sa svim dionicima na tržištu, a posebno s upraviteljem infrastrukture, operatorima uslužnih objekata, podnositeljima zahtjeva za dodjelu infrastrukturnog kapaciteta, tijelom nadležnim za izdavanje dozvola za obavljanje usluga željezničkog prijevoza (MPPI) i tijelom nadležnim za sigurnost i interoperabilnost željezničkog sustava (Agencija za sigurnost željezničkog prometa, dalje: ASZ) s ciljem daljnjeg razvoja tržišta.

U cilju rješavanja izazova na tržištu željezničkih usluga u RH kroz proaktivno djelovanje HAKOM je u 2015. uspješno organizirao tri okrugla stola na kojima su se okupili svi dionici tržišta. HAKOM u sklopu svojih redovnih poslovnih aktivnosti potiče međusobno interaktivno komuniciranje dionika tržišta željezničkih usluga. Prvi okrugli stol okupio je predstavnike korisnika željezničkih usluga, MPPI i ASZ. Cilj okruglog stola bio je potaknuti dionike tržišta na međusobnu komunikaciju, predstaviti i potaknuti raspravu na neke od aktualnih tema te predstaviti stanje na tržištu za 2014. godinu. Već nakon prvog okruglog stola iskazan je veliki interes dionika te je prihvaćen prijedlog predstavnika HAKOM-a da se nastavi s praksom održavanja okruglih stolova dionika tržišta željezničkih usluga.

Nakon odličnog prijama HAKOM-ove ideje o organiziranju tematski specijaliziranih okruglih stolova, HAKOM je drugi okrugli stol organizirao u suradnji s ASZ-om i MPPI-om. Teme drugog okruglog stola su bile brojnije, a neke su se ticale upravitelja uslužnih objekata i pružanja usluga u tim objektima. Na okruglom stolu sudjelovali su i predstavnici svih morskih luka i luka unutarnjih voda, te predstavnici robnih terminala u RH. Na drugom okruglom stolu okupljenim sudionicima svoj rad je predstavilo i prvo imenovano tijelo (Designated Body; dalje: DeBo) za ocjenjivanje sukladnosti. DeBo je odgovoran za provedbu postupka ocjenjivanja sukladnosti podsustava s nacionalnim tehničkim pravilima u skladu s postupkom "EZ" provjere podsustava za strukturne podsustave: elektroenergetski infrastrukturni podsustav i podsustav vozila. Agencija za istraživanje nesreća u zračnom, pomorskom i željezničkom prometu (dalje: AIN) predstavila je svoj rad kroz pojašnjavanje preporuka o sigurnosti. Prezentacijom operatora elektroničkih komunikacija na temu RAIL HOT SPOT na odličan način je iskorištena sinergija koju HAKOM ima kao regulator koji regulira i rad sektora elektroničkih komunikacija.

Osnovna tema trećeg okruglog stola bila je priprema i objava Izvješća o mreži 2017. te su pozvani predstavnici svih prijevoznika, upravitelja infrastrukture, MPPI-a, ASZ-a, i AIN-a kako bi se raspravilo o potencijalnim problemima te se isti otklonili prije izrade navedenog Izvješća.

U okviru korektivne komponente poduzimaju se odgovarajuće mjere (npr. izmjene Izvješća o mreži), koje su rezultat zahtjeva neke stranke (prigovor) ili postupanja po službenoj dužnosti, kako bi se razvoj tržišta željezničkih usluga usmjerio u skladu sa propisima i najboljom regulatornom praksom.

³² Djelovanje po principu *ex ante* i *ex post* regulacije.

4.3.1 Pregled regulatornih mjera

Važan dio rada HAKOM-a odnosi se na postupke povodom prigovora željezničkih prijevoznika u kojima se donose odluke koje sadrže odgovarajuće mjere za osiguranje pravednih, nediskriminirajućih i transparentnih uvjeta. HAKOM je vodio postupak povodom prigovora na Ugovor o pristupu željezničkoj infrastrukturi Republike Hrvatske 2014./2015. (dalje: Ugovor o pristupu) i Ugovor o korištenju uslužnih objekata, usluga u uslužnim objektima i dodatnih usluga za vozni red 2014./2015. (dalje: Ugovor o korištenju uslužnih objekata). Prigovor je djelomično usvojen te su rješanjem HAKOM-a upravitelju infrastrukture naložene izmjene na način da u članku 9. stavku 2. Ugovora o pristupu definira vrijeme i uvjete prema kojima se obračunava naknada za stajanje vlakova prouzročeno izvođenjem radova koji nisu najavljeni najmanje šest mjeseci unaprijed. Naložene su i izmjene članka 10. Ugovora o pristupu na način da se u slučaju zastoja ili prekida prometa uzrokovanog kvarom na uređajima ili pruži koji remeti redovno odvijanje prometa (APB, ŽCP, KM i sl.), ili drugim štetnim događajem koji se dogodio krivnjom upravitelja infrastrukture, uz odredbe članka 35. Općih uvjeta ugovora o pristupu željezničkoj infrastrukturi, željeznički prijevoznik ima pravo na naknadu štete prema odredbama članka 9. stavka 3. Ugovora o pristupu te, ukoliko je krivnja za zastoj ili prekid prometa na željezničkom prijevozniku, upravitelj infrastrukture ima pravo na naknadu štete od prijevoznika koji je prouzročio zastoj u visini naknade koju je upravitelj infrastrukture imao prema ostalim prijevoznicima. Nadalje, tražene su izmjene članka 6. stavak 2. Ugovora o korištenju uslužnih objekata, dodavanjem mogućnosti naknadne reklamacije obračuna za željezničkog prijevoznika i određivanjem roka za reklamaciju za obje strane ugovora te članka 7. stavka 8. Ugovora o korištenju uslužnih objekata, brisanjem zahtjeva dostave javnobilježnički ovjerene pisane izjave da se kod željezničkog prijevoznika nije mijenjao ovlašteni potpisnik.

Postupak se vodio i povodom prigovora željezničkog prijevoznika koji je tražio utvrđivanje postojanja diskriminacije u određivanju prioriteta u uvjetima ograničenja infrastrukturnih kapaciteta u prekograničnom prometu na graničnom prijelazu Koprivnica – Gyekenyes. Nakon provedenog postupka i prikupljenih potrebnih dokaza od HŽ Infrastrukture d.o.o. i željezničkog prijevoznika, prigovor je u cijelosti odbijen jer nije utvrđena diskriminacija na koju se podnositelj prigovora pozivao. Također, vođen je i postupak po prigovoru željezničkog prijevoznika na uvjete pristupa industrijskom kolosijeku Istočni matičnjak u kolodvoru Zagreb Žitnjak, a protiv vlasnika kolosijeka. U postupku nije utvrđena diskriminacija prema podnositelju prigovora niti bilo kojem drugom korisniku predmetnog kolosijeka, s obzirom na to da su uvjeti i cijena korištenja javno objavljeni i jednaki za sve korisnike te je doneseno rješenje o odbijanju prigovora.

U dijelu rada usmjerenom na proaktivno djelovanje u cilju osiguravanja transparentnog i nediskriminativnog pristupa tržištu i uklanjanja zapreka, HAKOM je upravitelju infrastrukture predložio određene izmjene Izvješća o mreži 2016. Predmetne izmjene odnosile su se na usklađivanje sadržaja s propisima, uklanjanje nejasnih i kontradiktornih odredbi te objavljivanje točnih informacija s ciljem osiguranja transparentnih i jasnih uvjeta pružanja usluga. Slijedom ove činjenice upravitelj infrastrukture je na svojoj mrežnoj stranici 28. srpnja 2015. objavio I. izmjene i dopune Izvješća o mreži 2016., a 4. studenoga 2015. II. izmjene i dopune istog Izvješća. HAKOM je sudjelovao na sastanku koji je upravitelj infrastrukture dužan održati s podnositeljima primjedbi na Nacrt izvješća o mreži 2017. Na sastanku su sudjelovali svi željeznički prijevoznici, dok je samo jedan od njih podnio primjedbe na Nacrt izvješća o mreži 2017. Ovo je drugi po redu sastanak takve prirode, s obzirom da propisi koji su ranije bili na snazi nisu predviđali takvo postupanje prilikom izrade Izvješća o mreži. Svi sudionici sastanka smatrali su da je to dobar način za pravovremeno rješavanje primjedbi te izravnu komunikaciju s upraviteljem infrastrukture. Upravitelj infrastrukture je neke od primjedbi prihvatio na samom sastanku, u čemu je HAKOM pružio podršku, a u cilju pronalaženja najboljeg rješenja i ostvarivanja dobre komunikacije između željezničkih prijevoznika i upravitelja infrastrukture.

HAKOM kontinuirano nadzire pružatelje usluga na tržištu željezničkih usluga i to u odnosu na njihovu obvezu slanja informacija upravitelju infrastrukture o željezničkim uslugama koje pružaju, kako bi bile

dijelom Izvješća o mreži, odnosno o objavljivanju potrebnih informacija na svojim mrežnim stranicama o kojima postoji informacija u Izvješću o mreži. Povijesni željeznički prijevoznici, kao pružatelji željezničkih usluga, objavili su na inicijativu HAKOM-a na svojim internetskim stranicama potrebne informacije, i time učinili važan korak u jačanju transparentnosti na tržištu željezničkih usluga.

Drugu godinu za redom objavljena su i Izvješća o mreži operatora uslužnih objekata od strane luka unutarnjih voda, morskih luka i robnih terminala³³. Izvješća su dostupna na internetskim stranicama operatora uslužnih objekata, na hrvatskom i engleskom jeziku, što je važan korak za cijelo tržište jer su sve korisne informacije javno dostupne. Izvješće o mreži operatora uslužnog objekta sadrži opće informacije o uslužnom objektu kao što su kontakti pružatelja usluga u uslužnom objektu, informacije o uvjetima pristupa, opis uslužnog objekta, podatke vezane uz dodjelu kapaciteta te informacije o uslugama koje se pružaju u uslužnom objektu i naknadama za predmetne usluge. Ovakav pristup i obrazac izvješća koji je HAKOM definirao, prepoznat je i od strane EK kao pozitivan primjer prenošenja Direktive 2012/34/EU (Recast), te je isti kao primjer dobre prakse, na poziv EK, prezentiran na sastanku Mreže europskih regulatornih tijela (ENRRB-a). Na tom sastanku EK je preporučila korištenje tog Izvješća svim zemljama članicama EU.

U okviru nadzora tržišta željezničkih usluga HAKOM je nastavio analizu primjene modela za preračun električne energije potrebne za vuču vlakova. U svrhu utvrđivanja adekvatnosti metodologije razmatrali su se podaci o izvršenju prometa koji su uspoređivani s prethodnim podacima u svrhu utvrđivanja potreba za doradom modela i primjenu dorađene metode. Uspoređivani iznosi preračuna od strane HŽ Infrastrukture d.o.o. i naplate električne energije od strane dobavljača električne energije potrebne za vuču vlakova analizirani su prema ukupnim iznosima naknada za električnu energiju te su tako i testirani kroz nove modele preračuna električne energije potrebne za vuču vlakova. Zbog kompleksnosti modela i nedostatka podataka (dvije cjelovite godine) za naplatu električne energije potrebne za vuču vlakova nastavljeno je prikupljanje podataka i analiziranje istih u svrhu što pouzdanijih rezultata testiranja novih modela za preračun.

Tijekom 2015. HAKOM je sukladno svojim ovlastima propisanim u Zakonu o regulaciji tržišta željezničkih usluga (NN br. 71/14, dalje: ZRTŽU) dao mišljenje o utjecaju odluke Vlade RH o smanjenju visine naknade za željezničke usluge na tržištu željezničkih usluga. U navedenom mišljenju je izraženo stajalište HAKOM-a kako predloženi koeficijent korekcije cijene (K) za Vozni red 2015./2016. u visini 0,4 omogućava zadržavanje naknada za minimalni pristupni paket usluga na razini približno jednakoj ranijem Voznom redu. Predložena Odluka omogućava željezničkim prijevoznicima plaćanje niže naknade za minimalni pristupni paket, a ima isti učinak na teretni i putnički prijevoz i na sve željezničke prijevoznike, zbog čega nije diskriminatorna. HAKOM je mišljenja kako bi bilo korisno da je Odluka o visini koeficijenta korekcije cijena (K) poznata već kod donošenja Izvješća o mreži, što znači godinu dana prije stupanja na snagu Voznog reda, jer pravovremeno donošenje predmetne odluke utječe pozitivno na poslovne planove prijevoznika koji su vezani za Vozni red. Zbog Odluke o smanjenju faktora korekcije cijene (K) upravitelj infrastrukture je ažurirao Izvješće o mreži 2016. kako bi svi potencijalni podnositelji zahtjeva za dodjelom infrastrukturnog kapaciteta bili upoznati s navedenom Odlukom.

HAKOM je na sve upite zaprimljene od strane dionika na tržištu željezničkih usluga, a koji su se ticali, između ostalog, sklapanja ugovora o pristupu željezničkoj infrastrukturi te davanja u zakup dijela infrastrukture, odgovorio u zakonskom roku, zbog čega su podnositelji zahtjeva lakše ostvarili svoja prava.

³³ Luke unutarnjih voda su Osijek, Vukovar, Slavonski Brod i Sisak. Morske luke su Rijeka, Zadar, Šibenik, Split i Ploče. Robni terminali su Kontejnerski terminal Vrapče, Robni terminali Zagreb-Jankomir, Robni terminali Zagreb-Žitnjak, Robni terminal INTEREUROPA, Robni terminal MURASPID i Robni terminal Jadranska vrata

4.4 Infrastruktura

Infrastrukturu u smislu ZOŽ-a čini željeznička infrastruktura i industrijski kolosijeci, uključujući industrijske kolosijeke u morskim lukama i lukama unutarnjih voda. Željeznička infrastruktura javno je dobro u općoj uporabi, u vlasništvu RH, a njome upravlja upravitelj infrastrukture. HŽ Infrastruktura d.o.o. pod jednakim, transparentnim i nediskriminirajućim uvjetima mora omogućiti svim zainteresiranim željezničkim prijevoznicima korištenje željezničke infrastrukture. Svim teretnim željezničkim prijevoznicima željeznička infrastruktura RH dostupna je bez ograničenja, dok je željezničkim putničkim prijevoznicima ista dostupna za obavljanje međunarodnog prijevoza putnika³⁴. Osim željezničke infrastrukture, kao javnog dobra u općoj uporabi, i industrijski kolosijeci u morskim lukama i lukama unutarnjih voda također moraju biti dostupni svim zainteresiranim željezničkim prijevoznicima pod jednakim, transparentnim i nediskriminirajućim uvjetima. Industrijski kolosijeci koji nisu u sastavu luka ili robnih terminala, a kada služe ili bi mogli služiti za potrebe više od jednog krajnjeg korisnika, također moraju biti dostupni svim zainteresiranim željezničkim prijevoznicima pod jednakim, transparentnim i nediskriminirajućim uvjetima. Pozitivnim zakonskim propisima definiran je način izračuna, odnosno metodologija za izračun naknada za željezničke usluge čime se upravitelju infrastrukture i/ili operatoru uslužnog objekta onemogućava određivanje naknada neprihvatljivih za tržište i ograničavanje tržišta koje je samo po sebi specifično i ne postoje alternativne kod korištenja. Upravitelj infrastrukture ima pravo nadoknaditi troškove održavanja i troškove regulacije prometa, odnosno one troškove iz skupine troškova održavanja, koji su nastali izravno kao posljedica prometovanja vlaka. Navedeno nije slučaj kod modela izračuna naknada za korištenje industrijskih kolosijeka, čime se vlasnicima i upraviteljima industrijskih kolosijeka ostavlja prostor za tržišnim određivanjem visine naknade, jer navedeni kolosijeci nisu dio željezničkih usluga prema ZoŽ-u i radi toga takva metodologija za izračun naknada za željezničke usluge na njih se ne primjenjuje. Uvjeti i način korištenja željezničkih usluga i željezničke infrastrukture detaljno su propisani ZOŽ-om i u Izvješću o mreži upravitelja infrastrukture, a za industrijske kolosijeke u morskim lukama, lukama unutarnjih voda i robnih terminala definirani su Izvješćem o mreži operatora uslužnog objekta. Navedeni dokumenti omogućuju transparentnost i predvidivost u pružanju usluga. Ostali vlasnici industrijskih kolosijeka nemaju obvezu javnog objavljivanja podataka o dostupnosti i pristupu njihovim kolosijecima i uslugama koje pružaju na njima.

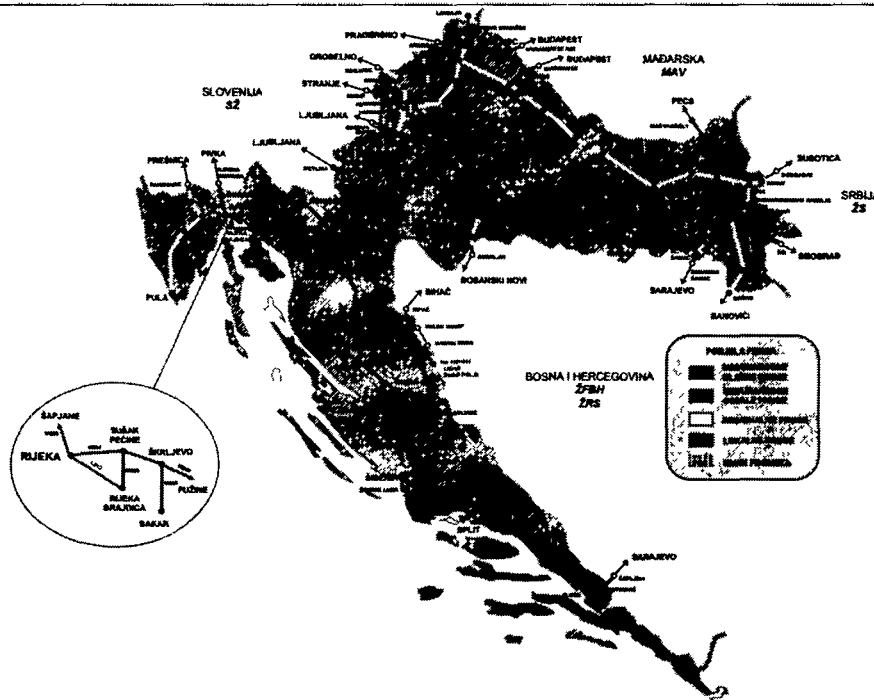
Svi operatori uslužnih objekata morskih i luka na unutarnjim vodama i robnih terminala objavili su Izvješća o mreži operatora uslužnih objekata u kojima je prikazana opremljenost morskih i luka unutarnjih voda te robnih terminala. Izvješća o mreži operatora uslužnih objekata morskih i luka unutarnjih voda unificirana su, a usluge koje se u njima pružaju definirane su prema pružatelju usluge što je izuzetno bitno za željezničke prijevoznike, a posebno one nove na tržištu željezničkih usluga. HAKOM i u 2015. u koordinaciji s nadležnim institucijama za luke i robne terminale (MPPI i ASZ) i operatorima uslužnih objekata luka i robnih terminala preispitivao dosljednost Izvješća o mreži operatora uslužnih objekata pružajući podršku educiranjem operatora o potrebama promjena i izmjena sadržaja. Također, na inicijativu i uz tehničku podršku HAKOM-a potaknuto je brže i učinkovitije provođenje postupaka izdavanja uvjerenja za sigurnost za željezničke kolosijeke u sklopu luka i robnih terminala od strane ASZ. Upravitelji navedenih uslužnih objekata prema podacima iz Izvješća o mreži operatora uslužnog objekta upravljaju s oko 56,42 kilometara kolosijeka što je samo dio industrijskih kolosijeka³⁵ na području RH, ali i dio od ukupne dužine kolosijeka u lukama i robnim terminalima.

³⁴ Uvođenje novog, otvorenog pristupa uslugama međunarodnog prijevoza putnika koji uključuje kabotažu ne smije se koristiti za otvaranje tržišta za usluge domaćeg prijevoza putnika.

³⁵ Ostali industrijski kolosijeci se nalaze u sklopu tvornica, lokomotivskih depoa, industrijskih zona i slično.

HŽ infrastruktura d.o.o. upravljala je, prema Izvješću o mreži 2015., s građevinskom duljinom željezničkih pruga od 2605 kilometara. Duljina željezničke infrastrukture ostala je nepromijenjena u usporedbi s prethodnom godinom, a u 2015. počele su pripreme za izgradnju željezničke pruge Sveti Ivan Žabno – Gradec. Prikaz željezničke infrastrukture RH prema Izvješću o mreži 2015. vidljiv je na slici 4.3.

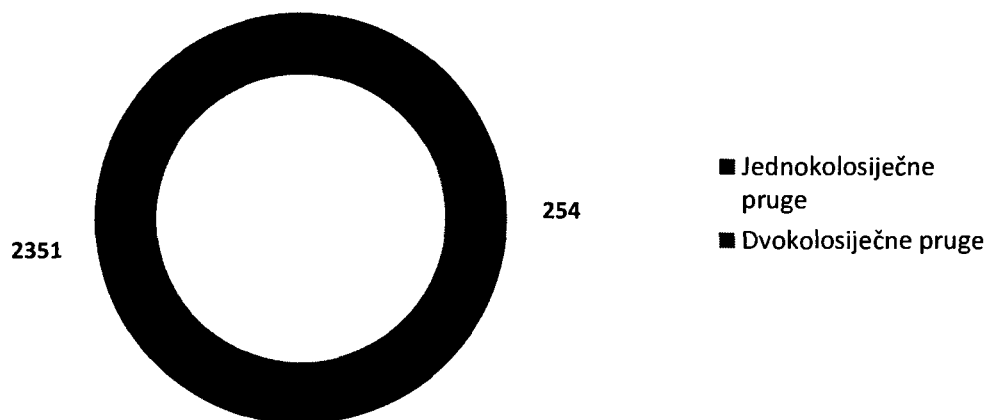
Slika 4.3. Karta željezničke infrastrukture u RH



Izvor: HŽ Infrastruktura d.o.o., Izvješće o mreži 2015

Željeznička infrastruktura, odnosno željezničke pruge i kolosijeci na teritoriju RH cjelokupne željezničke mreže širine su normalnog kolosijeka³⁶. Od ukupne duljine željezničkih pruga 2351 kilometar ili 90,25 posto je jednokolosiječno, a 254 kilometara ili 9,75 posto je dvokolosiječno. Udio dvokolosiječnih pruga u ukupnom zbroju duljina pruga u usporedbi s godinom prije ostao je nepromijenjen. Dvokolosiječne pruge značajne su za prijevoz jer omogućavaju veće korištenje pruga kroz veći broj trasa vlakova i bolju prijevoznu moć (slika 4.4.)

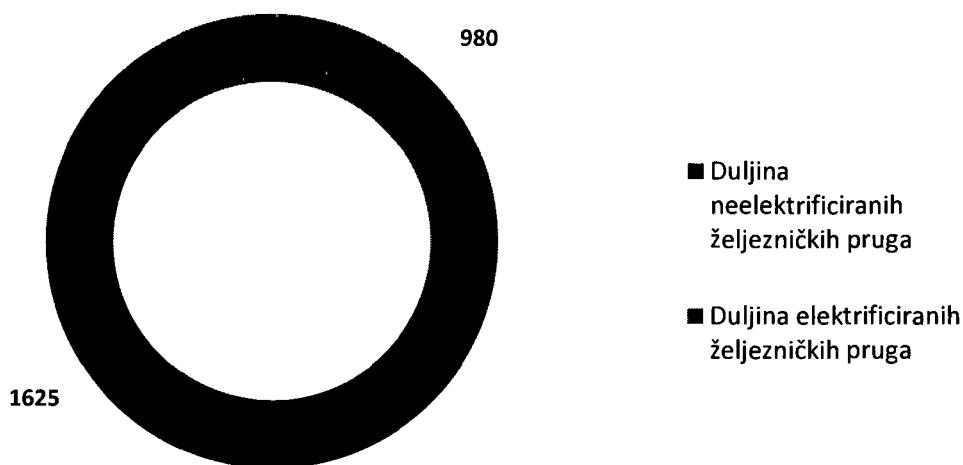
Slika 4.4. Duljina jednokolosiječnih i dvokolosiječnih željezničkih pruga u RH (km)



³⁶ Normalan kolosijek – kolosijek širine 1435 milimetara

Elektrifikacija željezničke infrastrukture za potrebe vuče vlakova dodatno povećava konkurentnost željezničkog prijevoza u odnosu na ostale vidove prijevoza i prema dizel vuči vlakova, što je ekonomski i ekološki pozitivan aspekt prihvatljivijeg prijevoznog sustava. Usprkos navedenim prednostima, sustav električne vuče nije promijenjen u odnosu na 2014. te je tako i dalje od ukupne duljine željezničkih pruga elektrificirano svega 980 kilometara pruga (slika 4.5.) što je 37,62 posto. Iako je ovaj postotak u prosjeku EU, potreba za daljnjom elektrifikacijom i osuvremenjivanje sustava napajanja električne vuče potreba je suvremenog i razvijenog prijevoznog tržišta. Način naplate električne energije potrebne za vuču vlakova također je pitanje kojim je potrebno potaknuti konkurentnost željezničkog električnog sustava vuče vlakova uvođenjem mjernih uređaja koji će omogućiti vjerodostojan preračun potrošene električne energije.

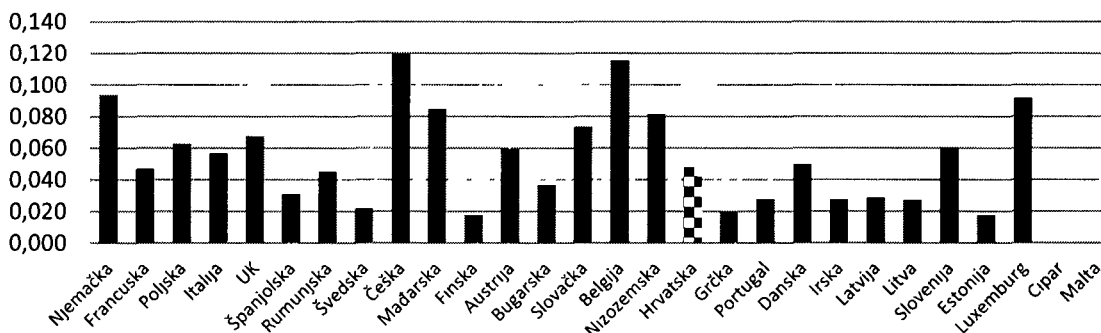
Slika 4.5. Duljine elektrificiranih i neelektrificiranih željezničkih pruga u RH (km)



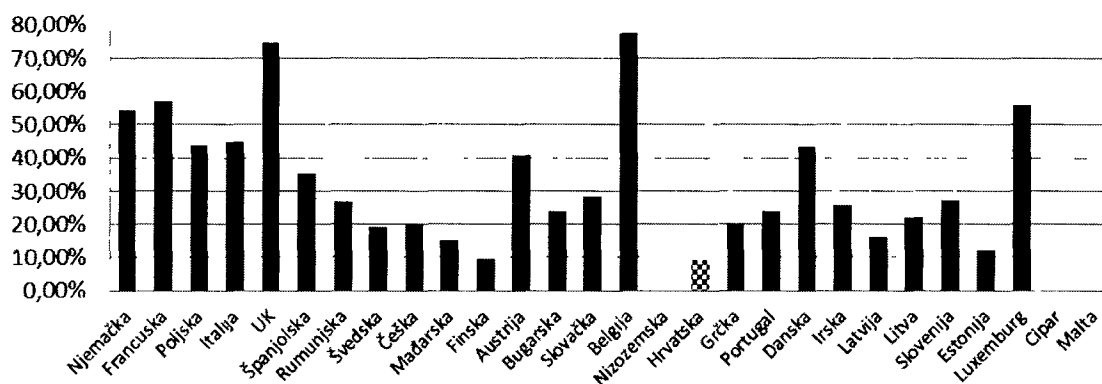
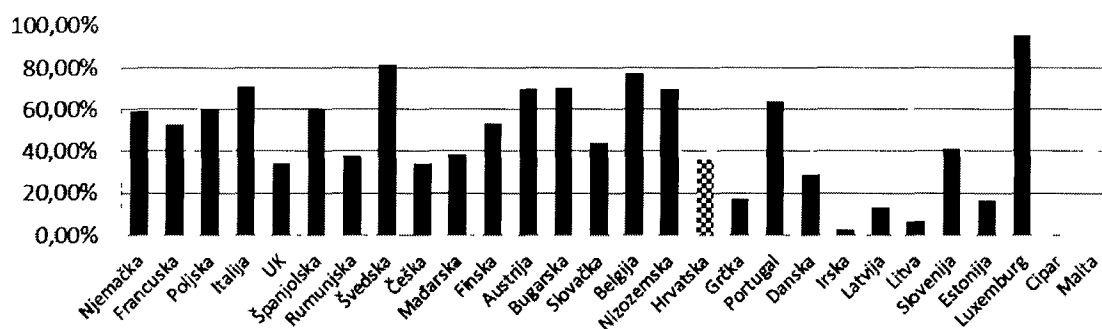
Od ukupne duljine željezničkih pruga elektrificiranih izmjeničnim sustavom, 25kV 50Hz, elektrificirano je 977 kilometara pruga, a sustavom istosmjerne vuče, 3 kV, elektrificirano je 3 kilometra željezničke pruge. Promjenom sustava elektrifikacije i njegovim unificiranjem na cijelome području RH stvoren je preduvjet za korištenjem vučnih sredstava jednog sustava napajanja koji je ujedno i povoljniji za prijevoznike. Time je također omogućeno smanjenje prijevoznih vremena koja su u duo-sustavima vuče bila uzrokovana promjenama vučnih vozila na granicama gdje se sučeljavaju dvije vrste napajanja.

Željeznička infrastruktura RH dio je europske željezničke infrastrukture ukupne duljine oko 215 tisuća kilometara. Ukoliko se usporedi duljina željezničke infrastrukture RH s ukupnom duljinom željezničke infrastrukture EU vidljivo je kako RH u istoj sudjeluje sa svega 1,3 posto. Usporedbom prosječnih duljina pruga po površini države i duljini elektrificiranih pruga može se zaključiti kako je RH u prosjeku zemalja EU (slike od 4.6. do 4.8.).

Slika 4.6. Duljina željezničkih pruga po površini države za zemlje Europske unije (km/km²)



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

Slika 4.7. Udio dvokolosiječnih pruga u ukupnoj duljini željezničkih pruga po državama Europske unijeIzvor: HAKOM izradio graf temeljem podataka s www.uic.org**Slika 4.7. Udio elektrificiranih pruga u ukupnoj duljini željezničkih pruga po državama Europske unije**Izvor: HAKOM izradio graf temeljem podataka s www.uic.org

Tijekom 2015. godine u obnovu i modernizaciju željezničkih pruga uloženo je 457.531.000 kuna³⁷, od čega je najveći dio sredstava uloženi u pruge međunarodnog karaktera i to 71,45 posto, zatim slijedi ulaganje u program aktivnosti u funkciji infrastrukture i prometa na mreži kao cjeline. Ulaganje u izgradnju novih pruga i kolosijeka je u 2015. bilo na razini 5,89 posto od ukupnog ulaganja, dok je ostali dio uloženi u obnovu i modernizaciju pruga za regionalni i lokalni promet te obnovu i modernizaciju željezničkog čvorišta Zagreb.

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

Najveća dopuštena brzina vlakova prema sposobnosti pruga (km/h)	Duljina mreže s obzirom na najveće dopuštene brzine vlakova(km)			
	2012.	2013.	2014.	2015.
do 20 do 60 km/h	1107,9	1023,2	996,1	1005,3
od 61 do 100 km/h	1124,3	1157,8	1162,4	1158,9
od 101 do 160 km/h	367,7	463,2	485,7	497,7
izvan prometa	324,9	332	213,1	196,3

Izvor: HŽ Infrastruktura d o o.

³⁷ Podaci HŽ Infrastrukture korišteni za izradu Poslovnog izvješća HŽ Infrastrukture d o o. za 2015. godinu (rok za objavu Poslovnog izvješća je 30. lipnja 2016.)

Ulaganje u izgradnju novih pruga i kolosijeka je u 2015. bilo na razini 5,89 posto od ukupnog ulaganja, dok je ostali dio uložen u obnovu i modernizaciju pruga za regionalni i lokalni promet te obnovu i modernizaciju željezničkog čvorišta Zagreb. Pozitivan trend vidljiv je u povećanju duljine željezničke pruge osposobljene za prijevoz brzinama do 100 km/h i brzinama iznad 100 km/h.

Važan čimbenik kvalitete prijevoza ogleda se kroz komercijalne brzine vlakova. Ograničavanjem brzina na brzine ispod maksimalno dozvoljenih na željezničkoj infrastrukturi produžuje se trajanje voznih vremena čime se utječe na prijevoznu moć pruga i konkurentnost željezničkog prijevoza.

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

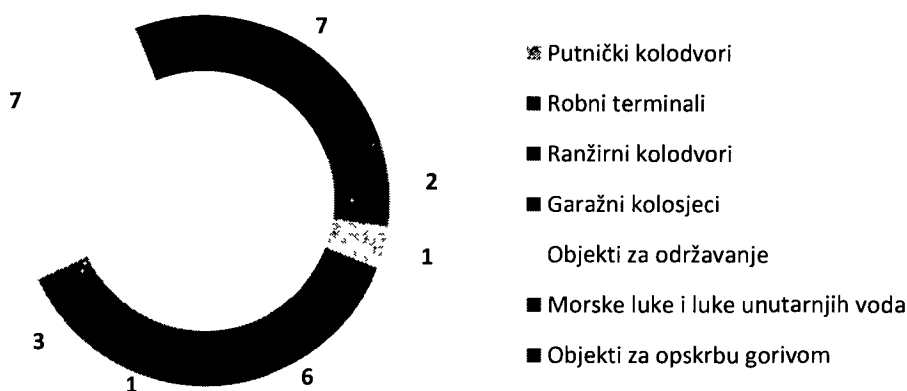
Brzina vlakova u km/h	2012.	2013.	2014.	2015.
Prosječna komercijalna brzina vlakova	33,43	32,76	33,53	34,70
putničkih vlakova	44,81	44,35	46,36	47,82
teretnih vlakova	21,04	21,17	20,67	21,57

Izvor: HŽ Infrastruktura d.o.o

Pojavom novih teretnih željezničkih prijevoznika otvara se potreba za korištenjem većeg broja usluga koje su do sada povijesni prijevoznici obavljali samo za vlastite potrebe. Operatori uslužnih objekata u lukama u obavljanju željezničkih usluga poslovali su najviše s teretnim povijesnim prijevoznikom koji je usluge u uslužnim objektima obavljao za vlastite potrebe (npr. manevriranje, formiranje, rasformiranje itd.). Dio željezničkih usluga povijesni prijevoznici i dalje pružaju jedni drugima, dok u 2015. ostalim zainteresiranim željezničkim teretnim prijevoznicima nisu bili u mogućnosti pozitivno odgovoriti na zahtjeve za pružanjem usluga zbog nedostatka kapaciteta.

HAKOM je i u 2015. intenzivno radio na otklanjanju potencijalnih prepreka razvoju tržišta u pristupu uslužnim objektima i uslugama u uslužnim objektima kroz edukaciju operatora uslužnih objekata, davanjem smjernica te kontinuiranim praćenjem stanja na tržištu, vezano za uslužne objekte koji su izradili izvješća o mreži operatora uslužnog objekta. Rezultat otklanjanja prepreka vidljiv je kroz korištenje željezničke infrastrukture u lukama od strane novih prijevoznika. Naime, u lukama je uz povijesnog prijevoznika koji je ujedno i pružatelj usluga, omogućen rad i novim prijevoznicima koji su vlastitim kapacitetima obavljali usluge početno/završnih radnji, kao što su poslovi manevriranja, probe kočenja, formiranja i rasformiranja vlaka. HAKOM će i dalje nastaviti rad na reguliranju tržišta željezničkih usluga u smjeru nadzora pružanja usluga od strane operatora uslužnih objekata. Poboljšanje stanja na tržištu željezničkih usluga izravno utječe na prijevozno tržište, što je vidljivo u povećanju transparentnosti pružanja usluga operatora uslužnih objekata. HŽ Infrastruktura d.o.o. je, na inicijativu HAKOM-a, u Izvješću o mreži 2017. objavila podatke o operatorima uslužnih objekata luka i robnih terminala, iako to nisu bili obvezni prema zakonu. Takvo djelovanje pokazuje usmjerenost HŽ Infrastrukture d.o.o. prema razvoju tržišta i primjer je dobre poslovne prakse.

Slika 4.9. Broj operatora uslužnih objekata

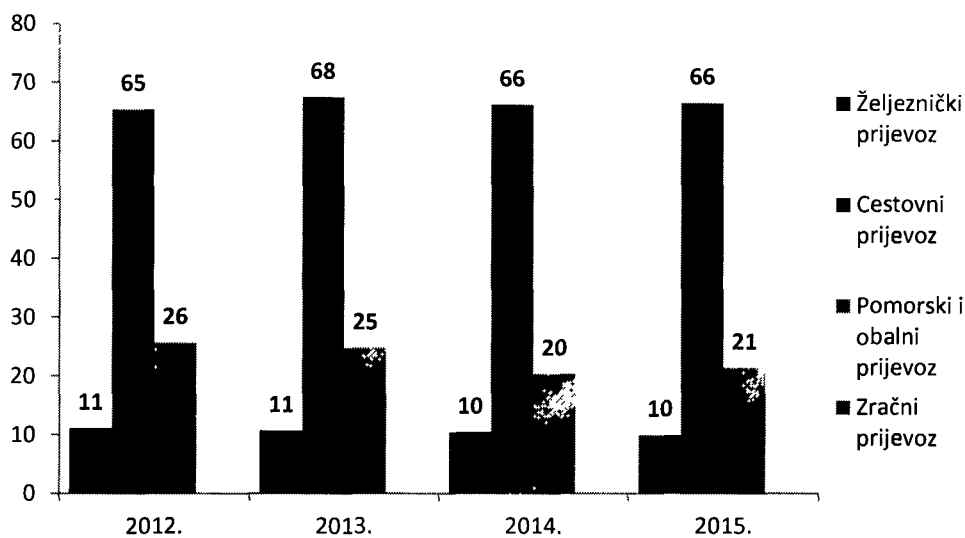


Prema definiciji operatora uslužnog objekta na tržištu željezničkih usluga, HŽ Infrastruktura d.o.o. operator je s najviše uslužnih objekata i usluga koje se pružaju na tržištu željezničkih usluga. HŽ Infrastruktura d.o.o. kao upravitelj uslužnog objekata i/ili pružatelj usluga obvezna je pružati usluge svim zainteresiranima prema jednakim uvjetima iz Izvješća o mreži.

4.5 Prijevoz

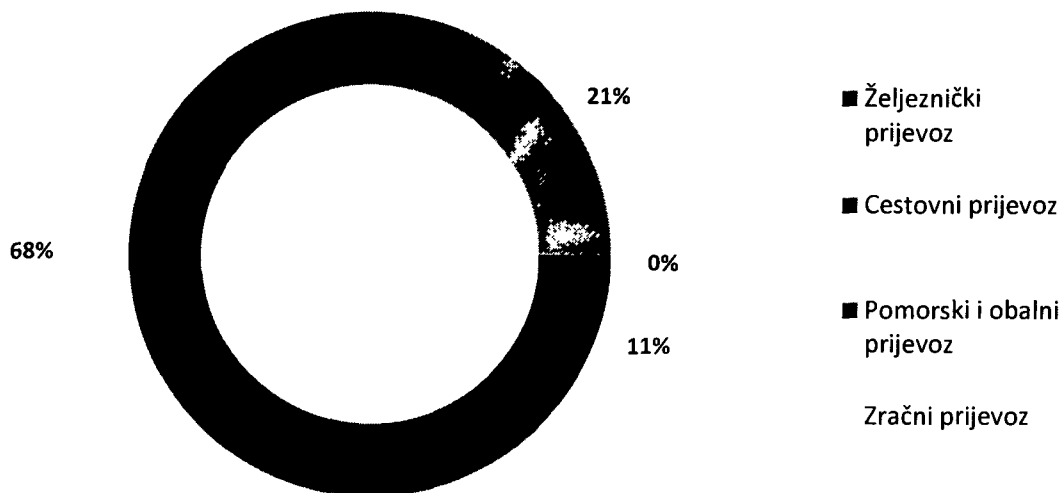
Unatoč činjenici kako praćenje stanja na tržištu željezničkog prijevoza nije u nadležnosti HAKOM-a, podaci o broju prevezenih putnika i prevezene robe pokazatelj su stanja na tržištu željezničkog prijevoza koje je ovisno i povezano s tržištem željezničkih usluga. Pojava konkurencije na tržištu željezničkog teretnog prijevoza u 2015. ne ukazuju na pomake u razvoju tržišta i povećanje konkurentnosti željezničkog prijevoza u usporedbi s ostalim vrstama prijevoza, a što je razvidno iz podataka koje je objavio Državni zavod za statistiku, kao i podataka koje je prikupio HAKOM. Iz podataka o prijevozu vidljivo je da je i dalje dominantan cestovni prijevoz (slike od 4.10. do 4.12.).

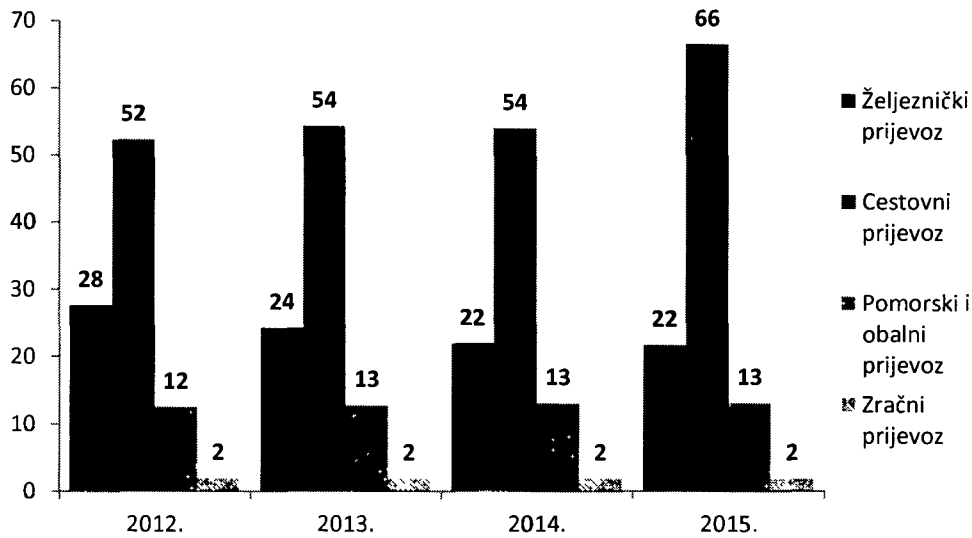
Slika 4.10. Količina prevezene robe prema vrstama prijevoza (milijuni tona)



Izvor: www.dzs.hr

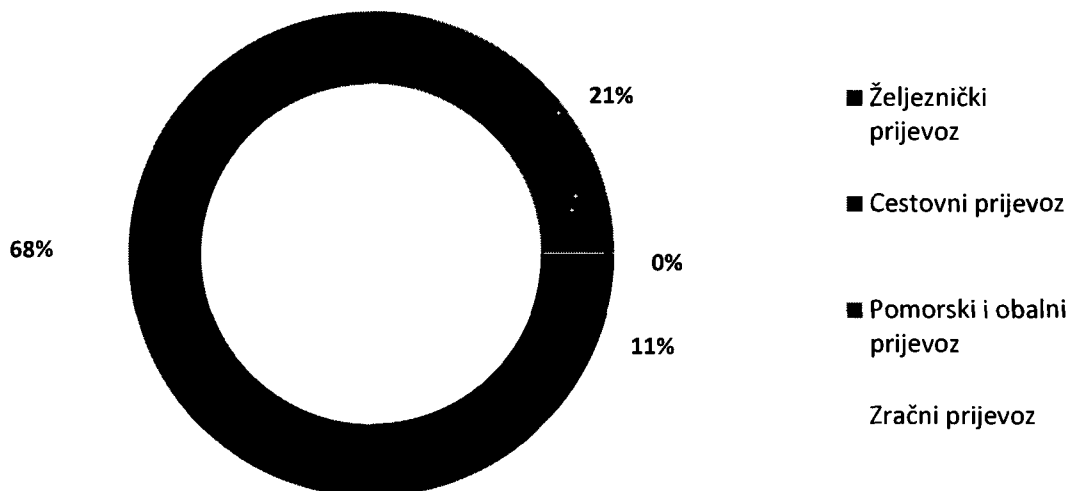
Slika 4.11. Udjel prevezene robe prema vrstama prijevoza za 2015.



Slika 4.12. Broj prevezenih putnika prema vrstama prijevoza (milijuni putnika)Izvor: www.dzs.hr

Željeznički putnički prijevoz bilježi smanjenje broja prevezenih putnika za jedan posto u odnosu na godinu ranije. U 2015. prevezeno je 21.683.048 putnika, koji su ostvarili 951.235.602 putničkih kilometara (Pkm)³⁸. Broj prevezenih putnika³⁹ u 2015. uključuje i broj prevezenih migranata i izbjeglica, kojih je u 2015. prevezeno 468.557.

Naime, i u 2015. nastavljeni su brojni remont pruga, radi čega je prijevoz na dijelovima puta supstituiran autobusima. Za očekivati je kako remont dugoročno dovode do poboljšanja kvalitete infrastrukture što dovodi i do poboljšanja prijevozne usluge. Na povećanje kvalitete prijevozne usluge svakako značajan utjecaj ima i puštanje u promet deset novih niskopodnih vlakova čime je HŽ Putnički prijevoz d.o.o. učinio prvi korak kako bi svoju ponudu činio kvalitetnijom za putnike.

Slika 4.12. Udjel prevezenih putnika prema vrstama prijevoza za 2015.Izvor: www.dzs.hr

³⁸ Putnički kilometar (Pkm) je mjerna jedinica koja izražava kretanje jednog putnika na udaljenosti od jednoga kilometra.

³⁹ Od ukupnog broja prevezenih putnika, dva posto je bilo međunarodnih putnika, a ostvarili su četiri posto putničkih kilometara (Pkm).

5 ZAŠTITA KORISNIKA

Zaštita korisnika jedan je od stupova regulacije, a dobrobit korisnika osigurava se primjenom načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti u zaštiti tržišnog natjecanja. Poseban naglasak dan je osiguravanju visoke razine zaštite krajnjih korisnika usluga u njihovim odnosima s operatorima/davateljima usluga/prijevoznika te omogućavanjem dostupnosti jednostavnog i pristupačnog postupka rješavanja žalbi korisnika.

5.1 Zaštita korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga

Područje elektroničkih komunikacija u samom je vrhu najdinamičnijih hrvatskih tržišta, s raznovrsnim uslugama koje učestalo koristi gotovo svaki građanin RH. Podsjetimo, u RH je preko 4,4 milijuna korisnika mreža pokretnih komunikacija, oko 1,3 milijuna telefonskih priključaka u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži, gotovo 4,2 milijuna priključaka širokopojsnog pristupa internetu u obje vrste mreže, i preko 800 tisuća kućanstava koja televizijske programe prate putem kabljskih mreža, IPTV-a ili satelita. U Hrvatskoj ne postoji tržište usluga s većom korisničkom, tj. potrošačkom bazom od elektroničkih komunikacija, a dinamika promjena na tržištu, od novih proizvoda do tehnološkog napretka, također predstavlja izazov u ostvarivanju zaštite prava korisnika. Osim toga, korisnici elektroničkih komunikacija su često bolje upoznati sa zaštitom svojih prava kao potrošači nego na ostalim mrežnim tržištima usluga. Isto tako, s obzirom na samu prirodu usluge, sve propuste operatora korisnik će lako uočiti.

Trenutni zakonski okvir je optimalno postavljen, usuglašen s pravnom stečevinom EU te omogućuje zadovoljavajuću zaštitu ovako velikog broja korisnika.

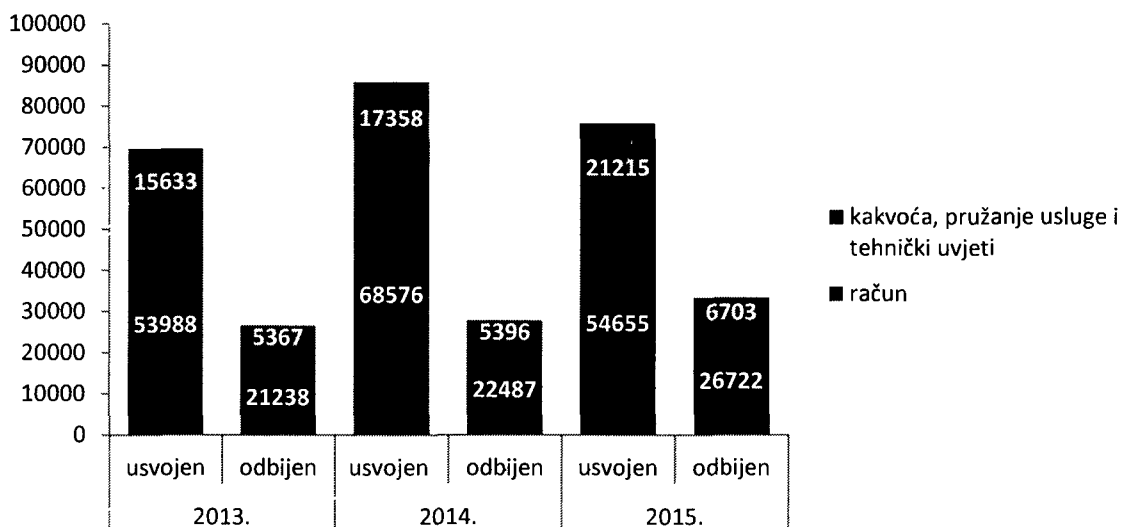
5.1.1 Prigovori, pritužbe i sporovi korisnika

Prava krajnjih korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga na žalbe zbog nezadovoljstva pruženom uslugom 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, mora podnijeti pisani prigovor svojem operatoru u propisanom roku od 30 dana. Ako odgovor operatora nije zadovoljio korisnika, korisnik može nastaviti sa žalbom i uložiti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za zaštitu korisnika pri operatoru. U slučaju nezadovoljstva odgovorom povjerenstva, korisnik ima mogućnost pokrenuti spor pri HAKOM-u, u kojem će se ispitati sve dostupne činjenice i donijeti obvezujuća odluka. Protiv odluke HAKOM-a moguće je podnijeti upravnu tužbu.

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

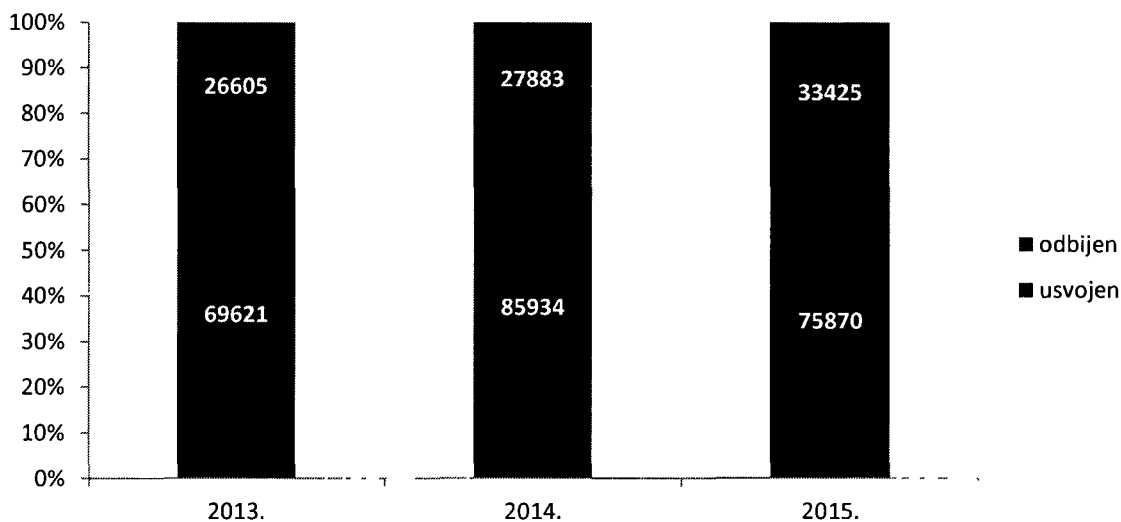
Prigovori operatorima

Prigovori su prvi stupanj rješavanja žalbe korisnika svojem operatoru. Slika 5.1. pokazuje ukupan broj usvojenih i odbijenih prigovora koje su korisnici podnijeli operatorima, prema osnovnoj vrsti prigovora. Podaci su dobiveni od operatora.

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

Postotak u potpunosti usvojenih prigovora u prvom stupnju je i dalje vrlo visok. Operatori su usvojili gotovo 70 posto svih prigovora korisnika odmah u prvom stupnju postupka rješavanja žalbe korisnika, a sličan omjer prihvaćenih i odbijenih prigovora zabilježen je i u prethodnim godinama. Ova činjenica ukazuje da operatori shvaćaju da je samo zadovoljan korisnik temelj uspješnog poslovnog modela te postoji mnogo slučajeva kada operatori izlaze ususret korisnicima, iako možda korisnici nisu bili sasvim u pravu jer nisu bili sasvim upoznati sa svojim pravima i obvezama operatora. Općenito, mnogi prigovori u ovom stupnju bi se mogli izbjeći kada bi korisnici bili bolje upoznati sa svim aspektima usluge koje koriste.

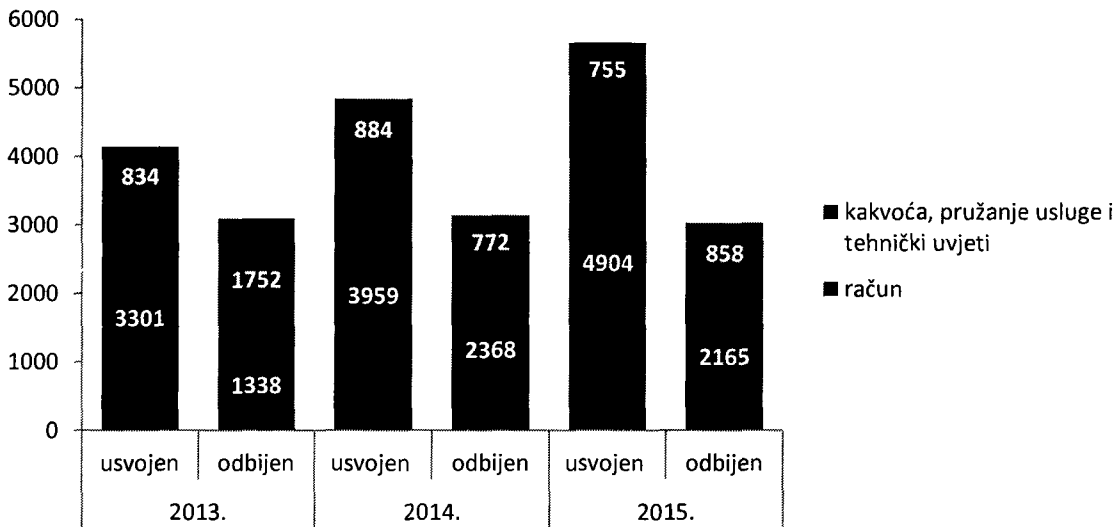
Iako se čini da je broj prigovora u prvom stupnju velik, ukoliko ga normiramo na ukupan broj osnovnih elektroničkih komunikacijskih usluga (telefon, TV i internet), korisnici imaju potrebu prigovoriti svojem operatoru otprilike tek na svaku stotu ugovorenu uslugu jednom godišnje. Najveći dio prigovora se i dalje odnosi na zaduženja po računima.

Slika 5.2. Udjel prihvaćenih i odbijenih prigovora

Pritužbe operatorima

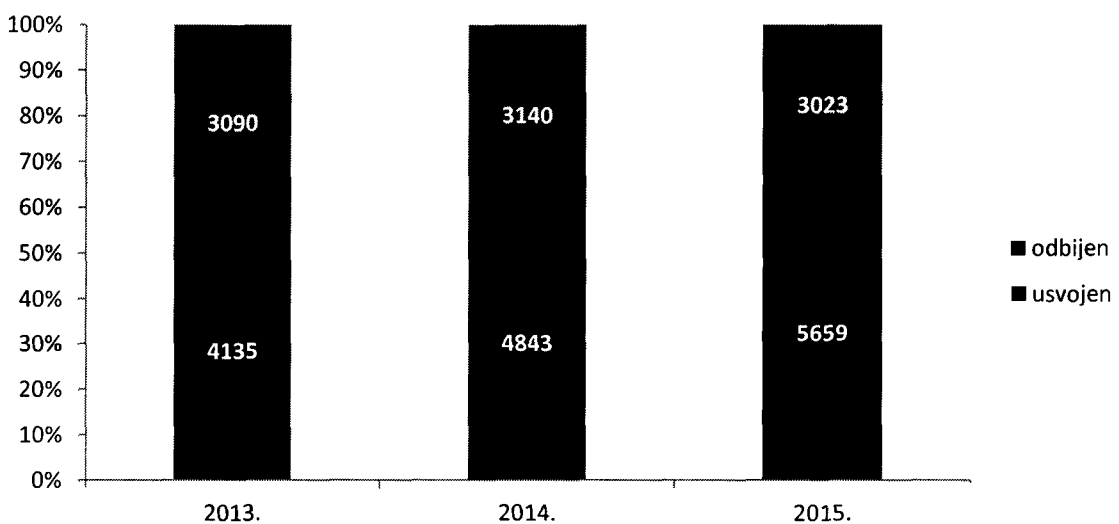
Ukoliko je prigovor korisnika bio odbijen od strane operatora, korisnik u nastavku procesa rješavanja svoje žalbe može uložiti pritužbu Povjerenstvu za zaštitu potrošača pri operatoru. Povjerenstvo operatora čine i predstavnici udruga koje se bave zaštitom potrošača.

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



Znatno manje korisnika nastavlja sa žalbenim postupkom u drugom stupnju od broja korisnika kojima operator nije usvojio prigovor u prvom stupnju, odnosno manje od četvrtine korisnika nije bilo zadovoljno odgovorom operatora i odlučilo je nastaviti sa žalbom. Postotak prihvaćenih pritužbi u II. stupnju malo pada u odnosu na postotak prihvaćenih prigovora u I. stupnju. Ovakva situacija je očekivana, a udjel prihvaćenih pritužbi raste u odnosu na prethodnu godinu i prešao je 65 posto. Rezultat većeg omjera usvojenih i odbijenih pritužbi je svakako prihvaćanje HAKOM-ove prakse u donošenju odluka po pojedinim vrstama sporova u III. stupnju. Pritužbe čine manje od 0,1 posto svih usluga.

Slika 5.4. Udjel usvojenih i odbijenih pritužbi



Sporovi pred HAKOM-om

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

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

Sporovi	Positivno	Negativno	Naknadno pozitivno ⁴⁰	Obustava/odbacivanje
1338	429	471	244	194

Tablica 5.1. prikazuje analizu rješavanja zahtjeva za pokretanje sporova na sjednicama HAKOM-ovog Povjerenstva za zaštitu prava korisnika. Vidljivo je da je odnos pozitivno i negativno riješenih sporova u korist korisnika oko 35 posto. Ovo ukazuje da operatori češće donose ispravne odluke u postupcima ulaganja pritužbi. Dio sporova, njih 244 riješeno je pozitivno bez potrebe za donošenjem odluke. Naime, u samom postupku pri očitovanju na predmet spora, gdje je HAKOM ukazao na propust, operatori sami često mijenjaju prvobitno mišljenje i usvajaju žalbu korisnika. Na taj način se postupak brzo obustavlja rješenjem na zadovoljstvo korisnika. 194 spora su morala biti odbačena ili obustavljena zbog podnošenja zahtjeva izvan zakonskog roka, nepotpune dokumentacije ili drugih procesnih uvjeta. Jedan od razloga za ovako izražen broj odbačenih/obustavljenih sporova je nedovoljno poznavanje propisa od strane korisnika, odnosno zakonski definiranih rokova u kojima se može podnijeti prigovor, pritužba ili zahtjev za pokretanje spora. U 2014. takvih je sporova bilo 248, tako da su smanjeni za 20 posto u 2015. i godinama su u neprekidnom padu, što je dokaz da su potrošači sve svjesniji zakonskih rokova i sve bolje poznaju postupak.

Tablica 5.2. Analiza sporova po operatorima završenih odlukom

Operator	Broj sporova			Udjeli operatora u sporovima [%]			Udjel sporova u odnosu na broj korisnika [%]			↗ ↘
	2013.	2014.	2015.	2013.	2014.	2015.	2013.	2014.	2015.	
HT	269	218	386	30,06	31,78	42,89	0,01	<0,01	0,01	↗
VIP	227	150	200	25,36	21,87	22,22	0,01	<0,01	0,01	↗
Tele2	239	156	105	26,70	22,74	11,67	0,03	0,02	0,01	↘
H1	42	86	83	4,69	12,54	9,22	0,05	0,09	0,06	↘
Optima	74	34	51	8,27	4,96	5,67	0,04	0,02	0,03	↗
Iskon	37	22	26	4,13	3,21	2,89	0,04	0,02	0,02	↘
Amis	4	6	8	0,45	0,87	0,89	0,02	0,03	0,04	↗
Total TV	-	-	31	-	-	3,44	-	-	0,09	
Ostali	3	13	10	0,34	0,73	1,11	-	-	-	

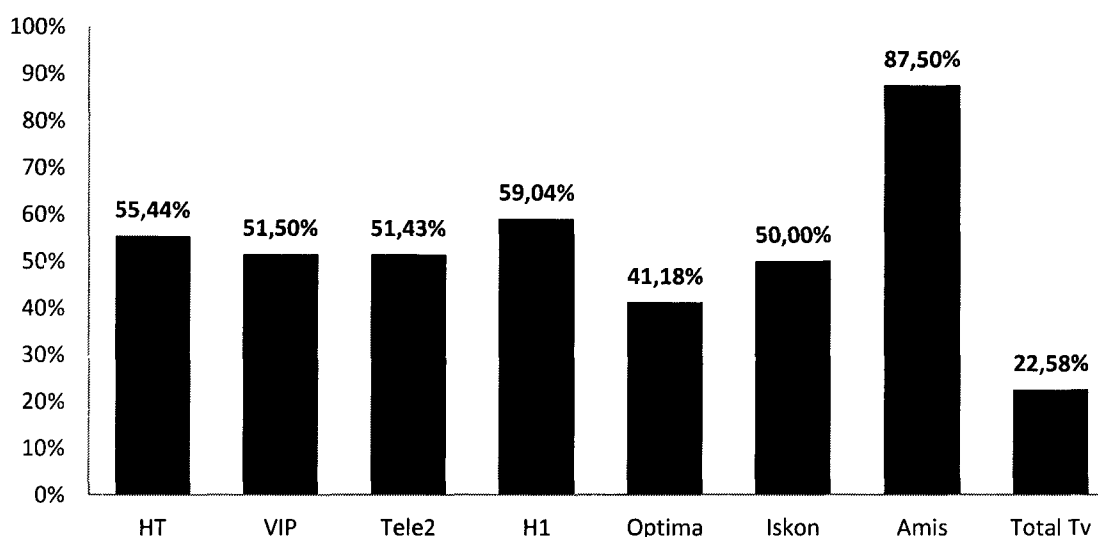
Analiza pokrenutih sporova po operatorima prikazana je u tablici 5.2. HT ima najveći udjel u sporovima, što je i očekivano s obzirom na najveću korisničku bazu, ali taj podatak nije dovoljno prikazati samostalno. Stoga je prikazan i udjel sporova prema korisničkoj bazi pojedinog operatora

⁴⁰ Sporovi riješeni pozitivno od strane operatora u procesu rješavanja spora, odnosno operator je u samom postupku uvažio žalbu korisnika prije obvezujuće odluke HAKOM-a.

kao mjera učestalosti zahtjeva zaštite prava pri HAKOM-u. Vidljivo je da ona varira od manje od jednog do devet korisnika na njih 10 000, ovisno o operatoru.

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

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



Već je spomenut podatak da u III. stupnju rješavanja korisnikove žalbe, odnosno u rješavanju spora, do HAKOM-a dolaze samo slučajevi koji su odbačeni od strane operatora kao neosnovane pritužbe. Ukoliko su službe za korisnike operatora, kao i njihova povjerenstva, postupale jednako kako bi i HAKOM postupio u pojedinom slučaju, tada je i odluka HAKOM-a posljedično negativna za korisnika. Vidljivo je da je postotak negativnih odluka prosječno preko 50 posto, a kod ostalih odluka HAKOM je zaključio kako operatori nisu bili u pravu i trebalo je drugačije postupiti prema korisniku. Uspoređujući protekle godine, vidljiv je blagi pad broja sporova.

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

Struktura rješenja sporova	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.
Pozitivno	75	279	306	202	429
Naknadno pozitivno	285	407	589	417	244
Obustava postupka	380	502	393	248	194
Negativno	311	421	408	483	471
Ukupno	1051	1609	1696	1350	1338

5.1.2 Žalbe HAKOM-u

Zahtjevi za rješavanje sporova nisu reprezentativan uzorak za detektiranje i prevenciju određenih problema na tržištu, rezultat su poštivane procedure te su tek treći stupanj rješavanja korisnikove žalbe. Iz ovog razloga je moguće propustiti neke pojave na tržištu ili ne otkriti njihovu važnost ukoliko se u analizu ne uključe svi kontakti HAKOM-a s korisnicima.

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

Tablica 5.4. Žalbe po vrsti

Vrsta žalbe	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.
Žalba na iznos računa	1129	1392	1217	1267	1118
Žalba na kakvoću usluge	138	224	229	233	324
Žalba na predodabir operatora	39	32	34	43	18
Žalba na prijenos broja	68	205	199	177	111
Žalba na poslovanje	71	383	475	619	916
Opći upiti korisnika	338	78	137	147	155
Žalbe ukupno	1783	2314	2291	2486	2642

Ukupan broj žalbi/upita u 2015. narastao je na oko 2650 slučajeva u kojima su se korisnici izravno obratili HAKOM-u. Broj žalbi na zaduženje po računima je nešto smanjen u odnosu na godinu ranije, ali su žalbe na poslovanje i kakvoću usluge povećane. Razlog povećanja žalbi ovih potkategorija u prvom je redu povećan broj slučajeva u kojima se korisnici žale na ugovor ili raskid ugovora s operatorom.

Žalbe na račune

Žalbe na izdane račune su najučestalija kategorija žalbi, a njihov udjel u ukupnom broju žalbi je pao ispod 50 posto.

Tablica 5.5. Struktura i broj žalbi na račune

Vrsta prigovora	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.
Osnovne usluge ⁴¹	684	1013	939	1073	1002
Ostala zaduženja ⁴²	29	38	45	54	36
Internetski promet	269	283	199	116	59
Usluge s posebnim tarifama	71	36	24	17	10
SMS usluge s posebnim tarifama	78	23	10	1	1
Ukupno	1129	1392	1217	1267	1118

Žalbi na račune je manje u odnosu na sve prethodne godine.

Žalbe na kakvoću usluga

Tablica 5.6. Struktura i broj žalbi na kakvoću

Predmet žalbe	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.
Brzina pristupa internetu	11	22	18	10	14
Dostupnost	12	14	26	34	37
IPTV	36	7	20	8	1
korisnička linija	24	35	23	28	6
Ostale tehničke smetnje	22	106	103	141	250
Šumovi, smetnje, preslušavanje i prekid signala	26	33	31	5	6
Ostalo	7	7	8	7	10
Ukupno	138	224	229	233	324

Broj žalbi na kakvoću povećan je u odnosu na godinu prije, a razlog je povećan broj tehničkih smetnji. Ostale kategorije su usporedive s prethodnim razdobljima.

⁴¹ Mjesečne naknade, tarife, paketi i ugovori.

⁴² Opomene, kamate i nedospjele uplate.

Analiza prigovora na postupanje operatora

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

Tablica 5.7. Žalbe na postupanje operatora

Vrsta žalbe	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.
Oglašavanje operatora	71	44	136	156	100
Predodabir operatora	39	32	32	40	18
Prenosivost broja	67	205	181	163	107

Prijenos broja je druga kategorija žalbi koja je nastavila trend pada iz 2013. godine. Operatori plaćaju penale korisnicima pri kašnjenju u prijenosu pa je takvih slučajeva sve manje. Iznos je 10 kuna za svaki sat zakašnjenja prijensa broja u drugu mrežu. Problemi oko predodabira broja su manje učestali u odnosu na 2014. i gotovo su zanemariva potkategorija.

5.1.3 Preventivne aktivnosti u zaštiti korisnika

HAKOM posebnu pažnju posvećuje prevenciji uočenih problema u odnosima između korisnika i operatora. Jedan vid prevencije očituje se u donošenju zakonskih i podzakonskih odredbi koje bolje i jasnije uređuju određena područja tržišta, pogotovo jer HAKOM donosi obvezujuće odluke u sporovima na temelju odredbi ne samo ZEK-a, već i drugih propisa poput Zakona o zaštiti potrošača (dalje: ZZP). Kako je prodaja na daljinu i prodaja izvan poslovnih prostora u elektroničkim komunikacijama identificirana kao jedno od najproblematičnijih područja, a uređena je ZZP-om nad kojim nadležnost ima Ministarstvo gospodarstva, HAKOM je u travnju donio izmjene i dopune Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Izmjenama i dopunama jasnije se uredila prodaja usluga operatora radi onemogućavanja zavaravajuće prodaje i poslovne prakse, naročito izvan poslovnih prostora. Tako od početka rujna na svim Zahtjevima za zasnivanje pretplatničkih odnosa, tj. ugovorima, operatori moraju navesti sve fiksne troškove uključene u odabranu uslugu, kako bi se nuđenje nižih cijena od onih stvarnih od strane raznih prodajnih agenata učinilo besmislenim. HAKOM smatra kako korisnici neće potpisati ugovor na kojem je istaknuta drugačija cijena od one komunicirane u razgovoru s prodajnim agentom i za sada se odluka pokazala vrlo dobrom. Nakon usvajanja i stupanja na snagu Zakona o izmjenama i dopunama ZZP-a u listopadu 2015. pokrenute su daljnje izmjene propisa, koje bi na sličan način trebale pomoći urediti područje prodaje na daljinu.

Jedna od značajnijih aktivnosti koju je HAKOM dovršio u 2015. je informatički sustav „Procjenitelj troškova“. Sustav korisnicima pruža potrebne informacije o cijenama javnih komunikacijskih usluga prema stvarnim tarifama na tržištu, kao i njihovim izmjenama, bez kašnjenja u odnosu na ponudu na tržištu. Sustav putem interneta omogućava krajnjim korisnicima usluga neovisnu procjenu troškova koji proizlaze iz cijena javnih komunikacijskih usluga. Dodatno, HAKOM na jednostavan način može nadzirati ponudu javnih komunikacijskih usluga operatora na tržištu.

Treba spomenuti da HAKOM i Ministarstvo gospodarstva zajedno blisko surađuju na javnom registru „Ne zovi“. U lipnju je odlučeno da je HAKOM sposoban ustrojiti javni registar svih potrošača koji ne žele da ih se naziva u svrhu prodaje i promidžbe, tzv. registar „Ne zovi“, što je propisano i usvojeno posljednjim izmjenama i dopunama ZZP-a. U 2016. se očekuje donošenje pravilnika o registru, za koji je nadležno Ministarstvo gospodarstva, na temelju kojeg će se izraditi sama baza podataka sa svim potrebnim funkcionalnostima. Puštanje registra „Ne zovi“ u rad očekuje se krajem 2016.

U nastavku je pregled ostalih preventivnih aktivnosti kojima je HAKOM u 2015. djelovao na učinkovitost zaštite korisnika:

- kontrola te usuglašavanje općih akata operatora (općih uvjeta poslovanja, uvjeta korištenja i cjenika) 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 854 postavljena pitanja iz područja zaštite korisnika u najkraćem mogućem roku
- edukacijom korisnika putem facebook stranice: objavama prava korisnika i obveza operatora te odgovorima na upite korisnika
- izradom i distribucijom letaka za korisnike; preko 400000 letaka⁴³ s korisnim informacijama uloženo je u nacionalna izdanja dnevnih novina
- izravni telefonski kontakt s HAKOM-ovim stručnjacima u uredovnom radnom vremenu radi dobivanja informacija vezanih uz konkretne predmete, odnosno pomoć i upute što i kako učiniti vezano uz probleme koje su korisnici imali prilikom korištenja usluga
- izravni telefonski kontakt za savjetovaništa za potrošače, kako bi zaposlenici u savjetovaništima brže i lakše dobivali informacije od HAKOM-a
- na pitanja potrošača o korištenju usluga stručnjaci HAKOM-a daju savjete i upute o zaštiti kao i obavijesti o njihovim pravima te izravno odgovaraju u emisijama o zaštiti potrošača koje uključuju zaštitu korisnika: radijske emisije „Svi smo mi potrošači“ na Drugom programu HR-a, emisija „Se bum vas tužil“ na Radio Sljemenu, „Glas potrošača“ na Prvom programu HR-a i televizijske emisije „Vita jela, zelen bor“ i „Potrošački kod“
- aktivno sudjelovanje u radu ostalih državnih institucija na projektima koji se bave zaštitom korisnika/potrošača.

⁴³ letak je dostupan svim građanima u pdf formatu na <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=1504>

5.2 Zaštita korisnika poštanskih usluga

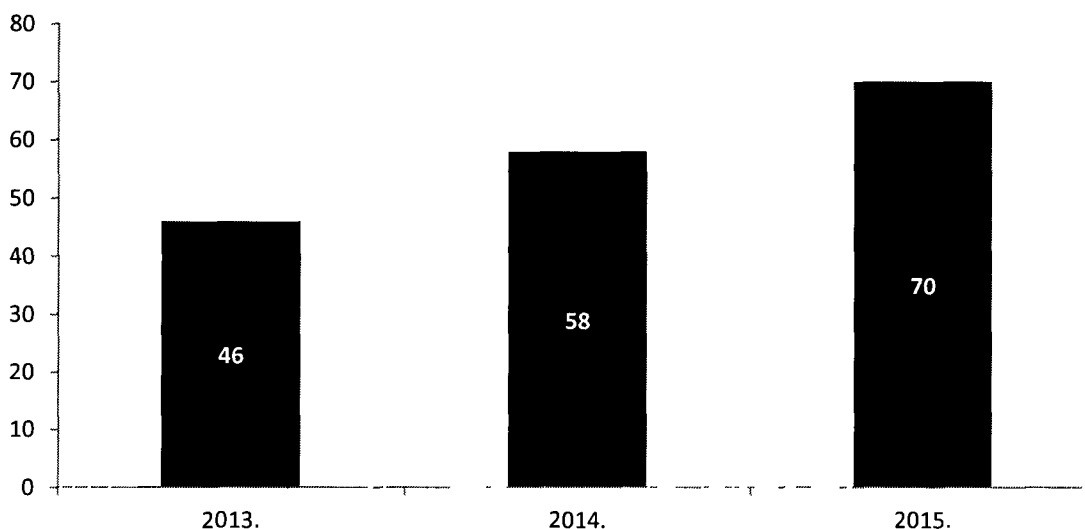
Poslovi zaštite prava korisnika poštanskih usluga te rješavanje sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga su temeljem odredaba ZPU-a poslovi u nadležnosti HAKOM-a. Postupak rješavanja prigovora korisnika poštanskih usluga je trostupanjski postupak, ujednačen s postupkom zaštite prava krajnjih korisnika javnih komunikacijskih usluga u sporovima s operatorima javnih komunikacijskih usluga temeljem ZEK-a.

Korisnik poštanskih usluga, sukladno odredbama ZPU-a, u postupku rješavanja prigovora 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 umanjenja 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.

Od 2010. kada je HAKOM počeo rješavati sporove između korisnika i davatelja poštanskih usluga zamjetan je neprekidni rast broja zaprimljenih zahtjeva na godišnjoj razini. Tako je u 2015. HAKOM zaprimio 70 zahtjeva za rješavanje spora između korisnika i davatelja poštanskih usluga, što je značajan porast u odnosu na 58 zahtjeva zaprimljenih godinu ranije, ali je i očekivano s obzirom na napore koji se ulažu kako bi korisnici znali iskoristiti svoja prava te ne predstavlja velik broj sporova u odnosu na preko 330 milijuna obavljenih usluga u 2015. Od ukupnog broja zaprimljenih zahtjeva, 65 se odnosi na sporove s davateljem univerzalne usluge HP-om, a 5 na ostale davatelja poštanskih usluga.

Slika 5.6. Zahtjevi za rješavanje sporova po godinama



Temeljem podnesenih zahtjeva korisnika, tijekom 2015. riješeno je ukupno 55 sporova, od kojih je 47 zaprimljeno u 2015., a 8 ih je preneseno iz 2014., s time da 48 sporova odnosilo se na unutarnji, a 7 na međunarodni poštanski promet.

Od tog ukupnog broja riješenih sporova, u 13 je doneseno rješenje te su zahtjevi odbačeni kao nedopušteni, u najvećem dijelu jer su podneseni od neovlaštenih osoba. U ostalim provedenim postupcima donesene su odluke. Tako je 13 zahtjeva korisnika odbijeno kao neosnovano, a 28 je usvojeno odnosno djelomično usvojeno. U odnosu na vrste prigovora, 15 zahtjeva se odnosilo na neobavljene ugovorene usluge, odnosno neobavljene usluge u cijelosti, od čega čak 12 vezano za preporučene pošiljke. Zbog gubitaka pošiljaka pokrenuto je 11 sporova, 5 sporova se odnose na prekoračenje rokova prijensa i uručenja, a 21 spor je pokrenut zbog oštećenja, odnosno umanjena sadržaja poštanske pošiljke.

Protiv odluka HAKOM-a u 2015. su pokrenuta samo 2 upravna spora.

5.3 Zaštita putnika

Temeljem odredbi ZRTŽU-a u nadležnosti HAKOM-a su poslovi zaštite prava putnika te rješavanje sporova po prigovoru putnika protiv odluke željezničkog prijevoznika. U skladu s odredbama ZRTŽU-a putnik može željezničkom prijevozniku podnijeti pisani prigovor radi zaštite svojih prava koja su propisana Uredbom (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu, ZRTŽU-om, općim uvjetima ugovora o prijevozu putnika, zakonom kojim je uređeno područje željezničkog prometa i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika. Na pisani odgovor prijevoznika putnik ima pravo sukladno Zakonu o zaštiti potrošača (NN br. 41/14) i ZRTŽU-u podnijeti reklamaciju Povjerenstvu za reklamacije potrošača pri željezničkom prijevozniku i HAKOM-u roku od 15 dana od dana zaprimanja odluke željezničkog prijevoznika. HAKOM postupa po prigovoru putnika nakon što je putnik iscrpio sve postupke kod željezničkog prijevoznika.

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

U 2015. HAKOM je riješio pet prigovora putnika. Prigovori putnika odnosili su se, u bitnome, na vožnju bez karte, naknadu zbog oštećenja osobne stvari, naknadu zbog kašnjenja (domaći putnički prijevoz) i naknadu zbog nepružanja usluge sukladno ugovoru o prijevozu. U odnosu na broj prigovora koji je bio podnesen željezničkom prijevozniku kao prvostupanjskom tijelu, broj prigovora koji je rješavan pred HAKOM-om nije značajan. Naime, pred povjerenstvom kod prijevoznika bilo je podnijeto 2251 prigovora. Najveći broj prigovora se odnosio na rad osoblja, a zatim slijede prigovori na vozni red i kašnjenja.

Od 1. siječnja 2015. su na snazi odredbe ZRTŽU-a o inspekcijskom nadzoru u području zaštite prava putnika zbog čega je u 2015. godini proveden i prvi inspekcijski nadzor nad željezničkim putničkim prijevoznikom. Temeljem članka 28. ZRTŽU-a HAKOM je proveo inspekcijski nadzor nad trgovačkim društvom HŽ Putnički prijevoz d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, a radi utvrđivanja činjeničnog stanja provođenja Uredbe 1371/2007, Općih uvjeta ugovora o prijevozu, Tarife za prijevoz putnika u domaćem prometu (Tarifa 101), Pravilnika o izradi i objavljivanju voznoga reda u željezničkom prometu (NN br. 128/09, 56/12, 82/13 i 94/13) i Zakona o ugovorima u prijevozu u željezničkom prometu (NN br. 87/96).

Inspekcijski nadzor, sukladno članku 33. ZRTŽU-a, proveo je inspektor za zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu. Na temelju provedenog inspekcijskog nadzora HAKOM je donio rješenje kojim je naloženo uklanjanje uočenih nepravilnosti, a u cilju ostvarenja kvalitetnije usluge prijevoza putnika kroz pravovremeno i točno informiranje putnika.

5.4 Zaštita djece

HAKOM je nastavio s aktivnostima vezanim za zaštitu djece i mladih i prilikom korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga. Organizirana je konferencija „Sigurnost djece na internetu“ u sklopu koje je održano niz predavanja o sigurnosti i odgovornom ponašanju na internetu. HAKOM je izradio brošuru „Kako zaštititi dijete u svijetu interneta, mrežnih tehnologija i mobilnih telefona“ koja je namijenjena roditeljima i djeci. Bitno je, u prvom redu, potaknuti svijest roditelja o važnosti sigurnog korištenja interneta i opasnostima koje prijete na internetu jer će oni najlakše prenijeti svoje znanje i vještine na dijete i uputiti ga koji je najbolji i ispravan način komunikacije s djecom i odraslim osobama. HAKOM je bio i sponzor brošure „Zaštitite privatnost na Facebooku“ koju je izdao CARNet, a u kojoj su navedene opasnosti kojima se korisnici izlažu prilikom postavljanja osobnih podataka i sadržaja na Facebook profilu te kako podesiti svoj profil tako da čuva privatnost. Isto tako je izrađena aplikacija „Kalkulator privatnosti“ koja može pomoći djeci i roditeljima da uvide kolika može biti opasnost ukoliko ostave svoje privatne podatke na internetu. Sustav zaštite djece obuhvaća brojna područja te se na takav način edukacija može provoditi kroz obitelj, odgojno obrazovne, socijalne, zdravstvene i pravosudne ustanove. U cilju podizanja razine svijesti roditelja i djece Centar za sigurniji internet nastavio je s raznim edukacijama. Naglasak je stavljen na zaštitu osobnih podataka djece i mladih na način da nikome ne daju osobne podatke o sebi, obitelji ili prijateljima, adresi stanovanja, datumu rođenja, korisničkim imenima i lozinkama koje koristi, svoje fotografije ili video isječke, jer ih druge osobe mogu zlorabiti.

5.5 Zaštita osoba s invaliditetom

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

- jednaku mogućnost pristupa javnim komunikacijskim uslugama
- odgovarajuću opremu prilagođenu specifičnim potrebama osoba s oštećenjem sluha, vida ili ograničenih motoričkih sposobnosti
- mogućnost primitka pretplatničkih ugovora i računa u alternativnim prilagođenim oblicima
- pristup korisničkim službama i posebno obučanim djelatnicima prilagođen osobama s invaliditetom
- pristup hitnim službama za gluhe osobe.

Osim redovnih aktivnosti radi osiguranja pristupa uslugama osoba s invaliditetom, HAKOM je 2015. u sklopu Programa razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima financirao nabavu te predao krajnjim korisnicima dvije aplikacije namijenjene osobama s invaliditetom.

eFizikalna terapija u kući/eKućna njega je programska aplikacija koja unaprjeđuje i olakšava terapijski rad i komunikaciju pacijentima, liječnicima, pružateljima njege u kući / fizikalne terapije u kući. Postavlja preduvjete za podizanje kvalitete zdravstvene skrbi, te omogućuje spremanje sažetka medicinskih informacija prikupljenim tijekom pružanja njege u kući / fizikalne terapije u kući.

usluga eDijagnostika i potpora za djecu s komunikacijskim teškoćama (eDD) omogućuje korisnicima pravodobno otkrivanje komunikacijskih teškoća (autizam, intelektualne teškoće, jezično-govorni poremećaji) kod djece, posebice na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima, u smislu omogućavanja dijagnostike na daljinu u suradnji sa stručnim suradnicima u vrtićima i školama te pedijatrima i liječnicima obiteljske medicine kao i pružanja uvida u osnovne strategije podrške.

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

6 JAVNOST RADA

HAKOM-a ima obvezu javnosti rada temeljem članka 14. ZEK-a i članka 9. ZPU-a te članka 8. ZRTŽU-a. Također, obveza javnosti rada proizlazi i iz Zakona o pravu na pristup informacijama, Zakona o općem upravnom postupku i Zakona o javnoj nabavi.

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

Tijekom 2015. HAKOM je zadržao osnovnu strukturu svoje internetske stranice koja omogućava lako snalaženje i jasan pregled podataka. Objavljeni dokumenti strukturirani su tako da su razdvojene odluke i rješenja HAKOM-a od odluka i presuda donesenih u vezi s odlukama HAKOM-a. Uz sve objavljene podzakonske propise iz nadležnosti HAKOM-a, objavljeni su i neslužbeni pročišćeni tekstovi.

Na internetskoj stranici redovito su objavljivane:

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

Osim navedenog, HAKOM izdaje posebna priopćenja o važnim odlukama, presudama i propisima koji se odnose na tržišta elektroničkih komunikacija, pošte i željezničkih usluga, kao i aktivnostima u fokusu HAKOM-a. Takvih vijesti je u protekloj godini bili 262.

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

Kao poseban oblik javnosti rada HAKOM odgovara na sve upite zaprimljene putem aplikacije „Pitajte nas“ na svojoj internetskoj stranici. Tijekom 2015. tim načinom postavljeno je 1434 upita.

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

Tijekom 2015. godine HAKOM je zaprimio 26 zahtjeva za pristup informacijama temeljem Zakona o pravu na pristup informacijama. Svi zahtjevi su riješeni u roku te je Povjereniku dostavljeno Izvješće o provedbi Zakona o pravu na pristup informacijama za 2015.

7 SUDSKI POSTUPCI

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

Upravni sporovi

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

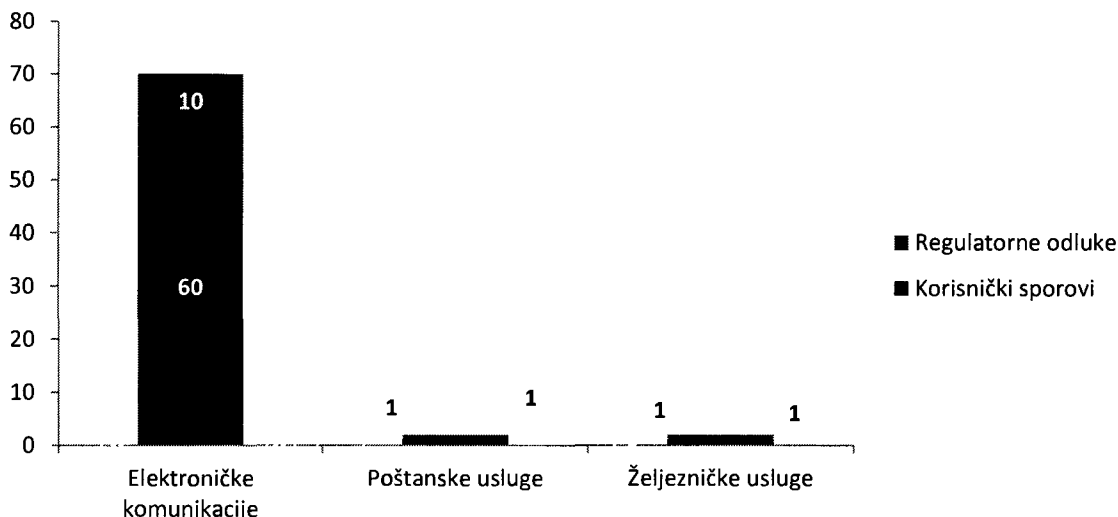
Sudska nadležnost propisana je na sljedeći način:

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

Upravni sudovi prvog stupnja (Split, Osijek, Rijeka i Zagreb) nadležni su za sporove protiv odluka donesenih u sporovima između korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga i poštanskih usluga i operatora, odnosno davatelja usluga te područja željezničkih usluga.

U 2015. od ukupno 1419 donesenih odluka HAKOM-a protiv njih podnesene su ukupno 72 upravne tužbe, od čega se 60 upravnih tužbi odnosi na korisničke sporove iz područja elektroničkih komunikacija, a 10 se odnosi na regulatorne sporove te po dvije upravne tužbe iz područja poštanskih usluga i željezničkih usluga (slika 7.1).

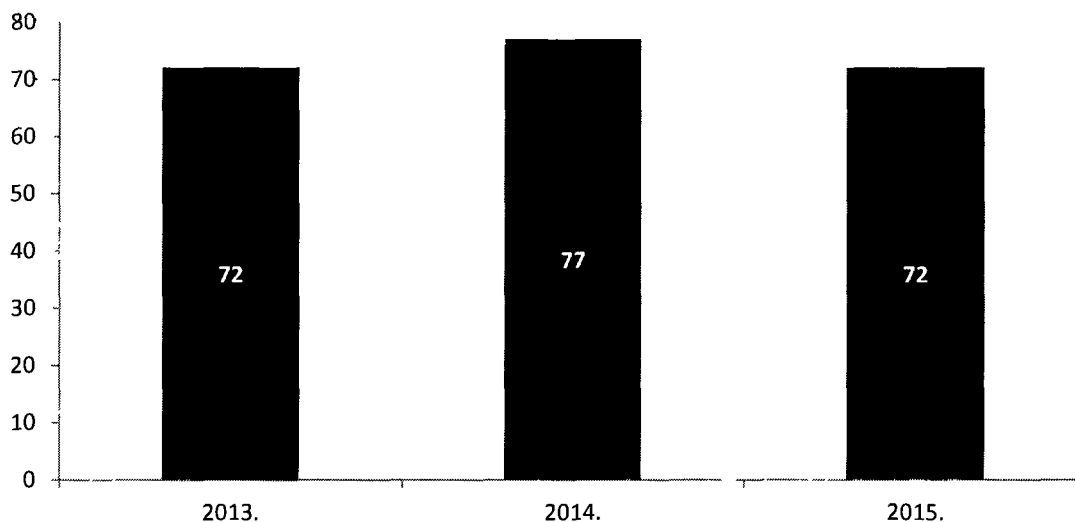
Slika 7.1. Analiza upravnih tužbi prema vrsti odluka



U 2015. Visoki upravni sud Republike Hrvatske donio je 55 presuda, od kojih je potvrđeno 46 odluka i rješenja HAKOM-a, a poništene su 4 odluke. U 5 presuda Visoki upravni sud Republike Hrvatske potvrdio je presude prvostupanijskih upravnih sudova.

Tijekom 2015. ukupno je od strane prvostupanijskih upravnih sudova doneseno 36 presuda, od kojih je potvrđeno 25 odluka HAKOM-a, a poništeno je 11.

S obzirom na to da su do kraja 2015. protiv odluka HAKOM-a pred Upravnim sudovima i Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske pokrenuta 72 spora, zamjetan je mali pad broja podnesenih upravnih tužbi u odnosu na prethodno razdoblje (slika 7.2).

Slika 7.2. Broj podnesenih upravnih tužbi 2012.-2015.**Prekršajni postupci**

Sukladno svojim zakonskim ovlastima HAKOM je tijekom 2015. pokrenuo 4 prekršajna postupka iz područja elektroničkih komunikacija.

U razdoblju od 2009.-2015. doneseno je 36 pravomoćnih presuda, od koji je 10 doneseno od strane Visokog prekršajnog suda Republike Hrvatske. U navedenom razdoblju, 16 predmeta, u kojim je HAKOM ovlašten tužitelj, je još u postupku pred prvostupanjskim sudom, dok je 19 predmeta povodom žalbe u postupku pred Visokim prekršajnim sudom Republike Hrvatske.

U 2015. ukupno je doneseno 8 presuda, od čega je 7 presuda s prvostupanjskih sudova, dok je 1 presuda s Visokog prekršajnog suda Republike Hrvatske, kojom je potvrđena prvostupanjska presuda.

U navedenoj pravomoćnoj presudi izrečena je kazna pravnoj osobi ukupnog iznosa 2.000.000,00 kn, što je ujedno i najveća potvrđena pojedinačna kazna izrečena pravnoj osobi zbog kršenja regulatornih obveza u području elektroničkih komunikacija.

Ovršni postupci

U 2015. podneseno je 36 ovršnih prijedloga protiv raznih trgovačkih društava, a ukupno je utuženo 3.334.638,72 kn, od čega je do 31. prosinca 2015. naplaćeno 765.010,28 kn.

8 SURADNJA

8.1 Međunarodna suradnja

Europska unija (Europska komisija, Vijeće)

HAKOM je do lipnja 2015. aktivno sudjelovao u radu Vijeća EU na stručnoj razini gdje je na sastancima Radne skupine za telekomunikacije (WP TELE) zastupao stajalište RH u okviru rasprava o prijedlogu TSM uredbe koja regulira pitanje roaminga i mrežne neutralnosti. Pregovori oko teksta uredbe dovršeni su u lipnju 2015., a uredba je donesena u studenom 2015. HAKOM je tijekom pregovora zastupao utvrđena stajališta RH, u interesu tržišta i krajnjih korisnika.

Tijekom 2015. HAKOM je sudjelovao u radu Odbora za RF spektra (RSC - *Radio Spectrum Committee*) koji pomaže EK pri razvoju odluka za tehničku implementaciju koje osiguravaju usklađene uvjete za raspoloživost i efikasnu uporabu RF spektra u EU. RSC se također bavi mjerama koje osiguravaju točnu i pravovremenu dostavu informacija o uporabi spektra. Sudjelovanjem u radu ovog tijela omogućena je komunikacija nacionalnih regulatora s EK o njihovim prijedlozima prije implementacije kako bi se osiguralo da su mjere prilagođene različitim situacijama pojedinih država.

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

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

BEREC

HAKOM sudjeluje u radu BEREC-a, organizacije europskih regulatornih tijela za područje elektroničkih komunikacija, i glasuje o svim odlukama koje BEREC donosi na plenarnim sjednicama. U 2015. Domagoj Jurjević, zamjenik predsjednika Vijeća, predstavljao je BEREC na 37. Međunarodnoj konferenciji o budućnosti digitalne ekonomije "Digiworld summit 2015" na kojoj je bio i predavač na panel raspravi na temu "Digitalna revolucija – OTT pravila". Konferenciju je organizirao institut IDATE, jedan od vodećih europskih centara za analizu tržišta, a ovakvom ulogom predstavnika HAKOM-a ponovno je potvrđena i priznata kvaliteta HAKOM-a na međunarodnoj razini.

Značajnu ulogu HAKOM-ovi stručnjaci imali su i u suradnji BEREC-a i EK-e na izradi novog europskog regulatornog okvira za područje elektroničkih komunikacija. Jedno od važnijih pitanja je definiranje usluga u današnjem regulatornom okviru u čemu je RH ispred ostalih članice EU. U sklopu plenarnih sjednica BEREC-a prezentirana su HAKOM-ova iskustva u praksi u procesu migracije operatora na nove tehnologije u pristupnoj mreži te je zaključeno kako ova iskustva mogu uvelike pomoći drugim regulatorima u sličnim procesima koji ih čekaju. Također, budući da je RH među prvima u Europi uvela novu regulaciju cijena završavanja poziva, odnosno dala novi pristup jednom od glavnih izazova u pokretnim mrežama danas, koji se odnosi na poslovni odnos EU operatora i operatora izvan EU, HAKOM-ov stručnjak bio je jedan od predavača na IRG radionici o roaming regulaciji i glavnim izazovima u pokretnim mrežama. Na radionici su predstavljene osnovne postavke hrvatskog načina regulacije te je prikazano što je nova regulacija u praksi donijela tržištu RH.

Uz gore navedeno, HAKOM-ovi stručnjaci aktivno sudjeluju u radu radnih skupina BEREC-a i izradi dokumenta za regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija na razini EU, od kojih treba istaknuti dokumente vezane za analizu i utvrđivanje oligopolnih tržišta te komunikaciju između strojeva (eng. machine-to-machine, M2M).

ITU

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

Skup pod nazivom „Duhovna obnova regulatora elektroničkih komunikacija – Priprema za sutra: Regulacija u podatkovnom povezanom svijetu“ („ICT Regulators' Leadership Retreat – Getting Ready for Tomorrow: Regulation in a Data-Driven Connected World“) održan je od 18. do 20. ožujka 2015., u organizaciji ITU-a. Skup je okupio tridesetak sudionika sa svih kontinenata koji su raspravili o najvažnijim temama budućnosti regulacije tržišta elektroničkih komunikacija, koje su bile i okosnica rasprave na Svjetskoj konferenciji regulatora (Global Symposium of Regulators) održanoj u lipnju 2015. u Gabonu. Predstavnik HAKOM-a sudjelovao je u raspravi o budućnosti regulacije tržišta elektroničkih komunikacija i izazovima koje ona nosi.

HAKOM je sudjelovao i na Forumu regionalnog razvoja za Europu, održanom u Bukureštu je od 20. do 22. travnja 2015. u organizaciji ITU-a. Središnja tema događanja bio je širokopojasnog pristupa za održivi razvoj, a predstavnik HAKOM-a sudjelovao je u panel-raspravi o tome kako ubrzati stvaranje poticajnog okruženja za brži razvoj ICT-a gdje je predstavio HAKOM-ove aktivnosti za poticaj i ubrzani razvoj širokopojasne infrastrukture u RH.

U organizaciji ITU-a, a u suradnji s Gabonese Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP), u Libervilleu u Gabonu se od 9. do 11. lipnja održao 15. Svjetski simpozij regulatora (GSR15), u čijem je radu sudjelovalo preko 500 sudionika, predstavnika nacionalnih regulatora, operatora, državnih institucija i gospodarstvenika. HAKOM je sudjelovao na panel-raspravi o novim strategijama za ulaganje u elektroničku komunikacijsku infrastrukturu, kao predstavnik Europe, te je vodio panel raspravu o ulozi regulatora u širenju uporabe usluga i aplikacija preko mreža pokretnih komunikacija.

Na poziv ITU-a, koji je 2015. obilježio 150 godina postojanja, HAKOM je sudjelovao na ITU-ovoj godišnjoj svjetskoj telekomunikacijskoj konferenciji. Konferencija je održana u Budimpešti od 12. do 14. listopada. Tom je prigodom predstavnik HAKOM-a sudjelovao na "Ministerial Roundtable", na temu "Accelerating Innovation for Social Impact: mobilizing global entrepreneurship to support the Connect 2020 Agenda" te je kao voditelj panel-sjednice pod nazivom "Establishing a level playing field to promote investment".

Od 2. do 27. studenog 2015. u Ženevi je održana Svjetska radiokomunikacijska konferencija (WRC-15) u čijem su radu sudjelovali i stručnjaci HAKOM-a. WRC je najznačajniji svjetski skup iz područja radiokomunikacija na kojem se donose izmjene radijskih propisa i utvrđuje tablica namjene RF spektra na svjetskoj razini, što je izuzetno važno zbog globalnog usklađivanja RF spektra. Više o WRC-u dano je u dijelu o upravljanju RF spektrom.

HAKOM je sudjelovao i na ITU-ovoj godišnjem svjetskom simpoziju o pokazateljima u elektroničkim komunikacijama (World Telecommunications/ICT Indicators Symposium) koji se od 30. studenoga do 2. prosinca održao u Hirošimi, u Japanu. Predstavnik HAKOM-a je na simpoziju sudjelovao kao pozvani govornik na panel-raspravi "Leaders' Dialogue: Future ICT trends, policies and measurement challenges".

CEPT

Krovno tijelo CEPT-a koje upravlja radom ostalih radnih skupina unutar CEPT-a je Odbor za elektroničke komunikacije (ECC - *Electronic Communications Committee*) u čijem je radu HAKOM aktivno sudjelovao i tijekom 2015. ECC je na razini 48 europskih zemalja zadužen za razvoj strategije i regulaciju u elektroničkim komunikacijama.

U sklopu priprema za Svjetsku radiokomunikacijsku konferenciju WRC-15 koja se održavala u studenom 2015. u Ženevi, predstavnici HAKOM-a su sudjelovali na CEPT-ovim pripremnim

sastancima CPG (*Conference Preparatory Group*) na kojima su usuglašavana i donošena zajednička europska stajališta (ECP – *European Common Proposal*). RH je nakon provedenih javnih rasprava supotpisala usuglašena zajednička europska stajališta koja je zajedno s ostalim europskim državama zastupala na konferenciji. Supotpisivanje usuglašanih zajedničkih stavova CEPT-a omogućilo je da se hrvatski interesi vezani uz teme konferencije čvršće zastupaju na svjetskoj razini.

HAKOM je i tijekom 2015. godine aktivno sudjelovao u radu ECC radne skupine za upravljanje frekvencijskim spektrom WGFM (*Working Group Frequency Management*) te tako nastavio pratiti razvoj uporabe RF spektra i njegovo harmoniziranje kako bi hrvatska regulativa bila što je više moguće prilagođena regulativi država CEPT-a.

Krajem travnja 2015. HAKOM je organizirao sastanak projektnog tima FM44 na kojem je sudjelovalo dvadesetak predstavnika europskih regulatora, industrije i međunarodnih organizacija. Projektni tim FM44 bavi se problematikom satelitskih veza, a HAKOM sudjeluje u njegovom radu poglavito zbog mogućeg međusobnog utjecaja novih satelitskih sustava na postojeće mikrovalne veze u RH.

HAKOM je sudjelovao i u radu radne skupine WGSE (*Working Group Spectrum Engineering*), a predstavnik HAKOM-a mr. sc. Krunoslav Bejuk je ujedno i potpredsjednik ove radne skupine. WGSE je jedna od radnih podskupina ECC-a zadužena za tehnička pitanja u gospodarenju RF spektrom, što se prije svega odnosi na analize mogućnosti međusobnog dijeljenja ovog ograničenog prirodnog dobra između različitih radiokomunikacijskih službi poput pokretne, nepokretne, satelitske te kratkodometnih uređaja.

U 2015. bilo je važno nastaviti pratiti i rad projektnog tima ECC PT1 i radne skupine CPG PTD (*Conference Preparatory Group PTD*) radi pripreme za Svjetsku radiokomunikacijsku konferenciju WRC-15. Najistaknutije teme ove dvije stručne skupine vezane su uz regulatorne okvire za DD2 (694-790 MHz) te dodatni spektar za širokopojasni pristup internetu. Projektni tim ECC PT1 bavi se područjem IMT (*International Mobile Telecommunications*) tehnologija u smislu razvoja regulative za postojeće i nove generacije pokretnih komunikacija te radiofrekvencijskog planiranja, dok se radna skupina CPG PTD bavi pripremom i usklađivanjem europskih stavova za Svjetsku radiokomunikacijsku konferenciju (WRC-15).

HAKOM je u 2015. nastavio sudjelovati u radu radne skupine za uređaje malog dometa SRD/MG (*Short Range Devices / Maintenance Group*). Radna skupina se bavi uređajima koji se masovno proizvode i koriste RF spektar bez pojedinačne dozvole (npr. alarmi, medicinski implantati, RFID, transportni sustavi i komunikacijska oprema poput WiFi-a). U skladu se ekonomskim potencijalom uređaja malog dometa prisutan je veliki interes industrije za frekvencijskim opcijama koje uređaji malog dometa mogu koristiti. Radna skupina radi na omogućavanju novih primjena, tehnologija i usklađivanju uporabe spektra za te uređaje.

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

HCM

Temeljen na radu ITU-a i CEPT-a, HCM sporazum (*Harmonized Calculation Method*) predstavlja zasebno tijelo na području međunarodne suradnje zaduženo za prekograničnu koordinaciju RF spektra. Osnovni cilj sporazuma je uspostavljanje jedinstvenih kriterija i metoda na kojima će se temeljiti međudržavna koordinacija radiokomunikacijskih službi. Sporazum detaljno opisuje problematiku širenja elektromagnetskih valova te definira procedure koordinacijskog procesa, uključujući i format zapisa za razmjenu podataka između država potpisnica. Također, bilateralni ili multilateralni sporazumi sa susjednim državama iz područja usuglašavanja korištenja RF spektra, se temelje na HCM sporazumu. RH, kao potpisnica sporazuma, sa susjednim državama koordinira privatne pokretne mreže i mikrovalne veze isključivo temeljem ovog sporazuma.

U 2015. godini HAKOM je sudjelovao na zajedničkom sastanku dviju zasebnih HCM radnih grupa (HCM-FS i HCM-MS), na kojem se dogovaralo o sadržaju budućih bilateralnih i multilateralnih

sporazuma za frekvencijske pojaseve koji će biti predmet javnih dražbi za dodjelu RF spektra do 2020., o kompatibilnosti uskopojasnih PMR (*Private Mobile Radio*) sustava i širokopojasnih PPDR (*Public Protection and Disaster Relief*) sustava koji koristi LTE tehnologiju te o smjernicama za koordinaciju u pojasevima iznad 43.5 GHz.

EMERG

EMERG (Euro-Mediterranean Regulators Group) je tijelo koje okuplja regulatorna tijela mediteranskih europskih zemalja i afričkih zemalja iz mediteranskog bazena te svojim djelovanjem nastoji preslikati način rada BEREC-a na širu mediteransku regiju. Od ožujka 2015. HAKOM je punopravni član EMERG-a i aktivno sudjeluje u plenarnim sjednicama, radionicama i skupovima koje organizira EMERG.

U lipnju 2015. EMERG je organizirao radionicu s ciljem stvaranje jezgre buduće radne grupe EMERG-a, koja će se baviti ovlastima regulatornih tijela za prikupljanje podataka, i to počevši od načina, vrste i učestalosti prikupljanja podataka, pa do razmjene iskustva u provođenju inspeksijskog nadzora zbog odbijanja ili propusta operatora u ispunjenu obavezu dostave podataka. Predstavnik HAKOM-a je na radionici održao prezentaciju o iskustvima HAKOM-a u primjeni ovlasti regulatornog tijela u prikupljanju podataka.

Prvi zajednički sastanak BEREC-a, EMERG-a, regulatornih tijela zemalja istočnog partnerstva (EaPeReg) i južnoameričkih regulatornih tijela (REGULATEL) održan je u srpnju 2015. Glavna tema sastanka odnosila se na izazove koje novi širokopojasni ekosustav donosi sektoru elektroničkih komunikacija. U nastavku sastanka održana je i Plenarna sjednica EMERG-a na kojoj su usvojene procedure koje olakšavaju procese donošenja odluka.

Također, predstavnik HAKOM-a sudjelovao je na zajedničkoj radionici EMERG-a i BEREC-a, održanoj u prosincu 2015. u Briselu, na kojoj je predstavio hrvatski model ustroja, načina odlučivanja odgovornosti i transparentnosti regulatora zaduženog za područje elektroničkih komunikacija.

ERGP

Organizacija europskih regulatornih tijela za područje poštanskih usluga (ERGP) kroz niz radnih grupa rješava problematiku vezanu uz univerzalnu uslugu, regulatorno računovodstvo, cijene, stanje na tržištu poštanskih usluga, kakvoću usluga, zadovoljstvo korisnika, prekogranične pošiljke i drugo. Cilj je razvoj jedinstvenog europskog tržišta poštanskih usluga te usklađena primjena pravne stečevine na potpuno liberaliziranom tržištu. Stručnjaci HAKOM-a su i u 2015. aktivno sudjelovali u izradi dokumenata za regulaciju poštanskog tržišta. Jedno od ključnih pitanja razmatranih u 2015. vezano je uz e-trgovinu na jedinstvenom digitalnom tržištu EU. Vezano uz pitanja e-trgovine pokrenuta je i zajednička radna skupina BEREC-a i ERGP-a. Cilj je izmjena regulatornog okvira poštanskih usluga i usluga elektroničkih komunikacija u skladu sa zahtjevima i namjerama EK za uklanjanje prekograničnih barijera u prometu paketa i razvoju usluga iz područja e-trgovine.

CERP

Nastavljeno je aktivno sudjelovanje stručnjaka HAKOM-a u radu Europskog odbora za poštansku regulaciju (CERP) te su u 2015. sudjelovali u radu 50. Plenarne sjednice CERP-a u Sofiji.

IRG Rail

U sklopu IRG-Rail-a, organizacije neovisnih europskih regulatornih tijela za područje željezničkih usluga, HAKOM je aktivno sudjelovao u radu radnih grupa. Problematika kojom se bave radne grupe vezana je uz definiranje naknada za pristup željezničkoj infrastrukturi na način da se definiraju izravni troškova za određivanje visine naknade, praćenje stanja na tržištu željezničkih usluga, pravni okvir te pristup uslužnim objektima. Cilj rada radnih grupa je razvoj jedinstvenog europskog tržišta željezničkih usluga s ujednačenim metodologijama za pristup i obračun naknada te usklađena primjena pravne stečevine na potpuno liberaliziranom tržištu. Stručnjaci HAKOM-a sudjelovali su na izradi više različitih dokumenata koji su predstavnici regulatornih tijela iz svih članica, pa tako i HAKOM-a, usvojili na plenarnim sjednicama IRG Rail-a.

ENRRB (Mreža europskih željezničkih regulatornih tijela)

ENRRB je savjetodavno tijelo EK-e koje se sastaje više puta godišnje radi razmatranja pitanja i prakse iz nadležnosti regulacije tržišta željezničkih usluga. Za potrebe rada ENRRB-a sva regulatorna tijela popunjavaju upitnik u kojem izvješćuju o stanju na tržištu kao i o svom radu, odnosno postupcima koji se vode po prigovorima ili po službenoj dužnosti. Na sastancima se ističe bitno iz rada regulatornog tijela i odgovara na pitanja kolega iz ostalih regulatornih tijela u cilju razmjene iskustva i stvaranje dobre prakse iz područja regulacije tržišta željezničkih usluga. Kroz izdvojene pozitivne primjere prezentacijama se izvješćuje o slučajevima bitnim za praksu regulatornih tijela s ciljem usklađivanja odlučivanja i uspostave jedinstvene regulatorne prakse u cijeloj EU. HAKOM je tijekom 2015. aktivno sudjelovao na svim sastancima ENRRB-a te je na zadnjem sastanku i prezentirao svoj rad u dijelu prijenosa Recast-a u nacionalno zakonodavstvo, osobito dijela vezanog za objavu Izvješća o mreži operatora uslužnog objekta.

HLIG

HAKOM je nastavio sudjelovati u radu Skupine na visokoj razini o upravljanju internetom (engl. HLIG. High Level Group on Internet Governance) pri Europskoj komisiji. HLIG je težište svojih aktivnosti stavio na pitanja upravljanja internetom koja se odnose na javni interes. Sudjelovanje u grupi HLIG omogućilo je brzu razmjenu informacija i saznanja s ostalim članicama EU u pitanjima vezanim za upravljanje internetom.

Ostalo

Tijekom 2015. djelatnici HAKOM-a nastavili su s aktivnim i uspješnim sudjelovanjima na različitim domaćim i međunarodnim skupovima. Ukupno 57 predstavnika HAKOM-a sudjelovalo je na 60-ak konferencija, stručnih skupova, radionica i sličnih događanja. Osim niza prezentacija održanih na navedenim događanjima, objavljeno je ukupno 18 radova, među njima pet članaka u stručnim i znanstvenih časopisima, te jedna knjiga o regulaciji tržišta elektroničkih komunikacija.

Na poziv Udruge GSM (GSM Association - GSMA), organizatora svjetskog kongresa o pokretnim telekomunikacijama, koji se održao od 2. do 5. ožujka u Barceloni, predstavnici HAKOM-a sudjelovali su na 20. izdanju kongresa, na kojem su održali bilateralne sastanke s predstavnicima regulatora, operatora i industrije. Sve veći zahtjevi korisnika i potreba za ulaganjima u mreže, uz sve snažniju konkurenciju od strane OTT (Over The Top) pružatelja raznih internetskih usluga, dovode operatore u situaciju da sve intenzivnije počinju razmišljati o preuzimanjima ili spajanjima kako bi ojačali ili spasili svoju poziciju na tržištu. Osim teme oko preuzimanja i spajanja operatora, u središtu ovogodišnjeg programa bile su i teme vezane uz regulaciju interneta stvari (Internet of Things - IoT) te dodjela RF spektra za različitu uporabu.

U Beogradu se od 22. do 24. ožujka održala 12. Telekom Arena, mediji i tehnologije 2015., konferencija na temu elektroničkih komunikacija, na kojoj je aktivno sudjelovao i HAKOM u raspravama dvaju okruglih stolova o novim prilikama na tržištu elektroničkih komunikacija te regulaciji navedenog tržišta.

HAKOM je sudjelovao na 12. međunarodnoj konferenciji o optičkim tehnologijama, Fiber Week, održanoj u Supetru (otok Brač) od 28. do 30. travnja 2015. Fiber Week je vodeća konferencija o najnovijim istraživanjima, razvoju i implementaciji optičkih tehnologija. Predstavnik HAKOM-a na konferenciji je održao izlaganje o regulatornim aktivnostima kako bi se potaknula ulaganja u infrastrukturu širokopolasnog pristupa.

Na poziv organizatora, poljskog Ekonomskog foruma, HAKOM je sudjelovao na Europskom kongresu lokalnih samouprava, u sklopu panel rasprave na temu "Pametni gradovi i velegradovi 21. stoljeća: budućnost ili stvarnost?". Konferencija je održana od 4. do 5. svibnja u Krakovu, Poljska, i okupila je preko 800 političara, gospodarstvenika i stručnjaka različitih profila uz mnoštvo tema od značaja za lokalnu samoupravu.

Na poziv organizatora, turskog regulatornog tijela za elektroničke komunikacije i poštanske usluge, (Information and Communication Technology Authority - ICTA), predstavnik HAKOM-a sudjelovao je na 10. međunarodnoj konferenciji regulatora, pod nazivom "10th International Electronic Communications Regulators Conference – Trends in Future of Mobile". Konferencija je održana u Istanbulu, Turska, 7. i 8. svibnja, a okupila je preko 200 političara, uključujući nekoliko ministara, rukovodećih ljudi regulatornih tijela i operatora te ITU-a s tri kontinenta.

U Tirani (Albanija) je 12. svibnja 2015. održan forum Infocom koji je okupio je preko 300 političara, gospodarstvenika, stručnjaka i rukovodećih ljudi regulatornih tijela i operatora iz jugoistočne Europe. Na skupu je sudjelovao i HAKOM u sklopu regulatornog dijela foruma na temu "Telekomunikacije i ICT kao pokretači inovacija".

Predstavnici HAKOM-a sudjelovali su i na Međunarodnoj regulatornoj konferenciji (International Regulatory Conference 2015) u Skopju i Ohridu 19. i 20. svibnja 2015. Cilj konferencije bio je poticanje javne rasprave o pitanjima koja se tiču najnovijih tehnoloških zbivanja u ICT sektoru.

Zaposlenici HAKOM-a su kao autori radova, sudionici okruglih stolova, voditelji plenarnih sjednica i recenzenti sudjelovali na 38. međunarodnom ICT skupu MIPRO 2015, održanom od 25. do 29. svibnja 2015. u Opatiji.

HAKOM je ponovo bio suorganizator Međunarodna konferencija o telekomunikacijama (ConTEL 2015) održane od 13. do 15. srpnja 2015. u Grazu (Austrija). U suradnji s FER-om te austrijskim nacionalnim regulatornim tijelom za područje elektroničkih komunikacija (Rundfunk & Telekom Regulierungs - RTR), HAKOM je organizirao dio konferencije na temu izazova u regulaciji tržišta elektroničkih komunikacija te posebnu radionicu na ovu temu, već petu u zadnjih pet godina. Djelatnici HAKOM-a prezentirali su svoje radove te sudjelovali, kao članovi organizacijskog odbora, voditelji radionice, odnosno panel rasprave.

Dvadeset peti Ekonomski forum održao se u Krynica-Zdroj, "poljskom Davosu", od 8. do 10. rujna 2015. Riječ je o jednom od najvažnijih gospodarsko-političkih skupova u srednjoj i istočnoj Europi, na kojem je sudjelovao i HAKOM. Predstavnik HAKOM-a sudjelovao je u panel-raspravi na temu jedinstvenog digitalnog tržišta i poštanskih usluga u EU te u panel-raspravi na temu "Disruptive innovations as opportunities for long run growth: business strategies and public policies" („Značajne inovacije kao mogućnosti za dugoročni rast: poslovne strategije i javna politika“).

Na poziv turskog regulatornog tijela za elektroničke komunikacije i poštanske usluge ICTA, predstavnici HAKOM-a su sudjelovali na seminaru o upravljanju spektrom (Training Seminar on Spectrum Regulations), održanom u Istanbulu, Turska, 14. - 18. rujna. Seminar je obuhvatio teme upravljanja RF spektrom za pojedine radiokomunikacijske službe, kontrolu spektra, RiTT opremu i naplatu uporabe spektra, a sudjelovalo je 52 predstavnika iz 30 zemalja.

Na 23. međunarodnom simpoziju SoftCOM, održanom u Bolu na Braču od 16. do 18. rujna, HAKOM je organizirao i moderirao okrugli stol na temu „Širokopojasni pristup internetu kao temelj uspješnom priključenju jadranskih otoka digitalnom tržištu RH i EU“. Okrugli stol organiziran je u okviru projekta „Pogled u budućnost 2020“, a na kojem HAKOM surađuje s fakultetima Sveučilišta u Splitu, Sveučilišta u Zagrebu i Sveučilišta u Osijeku te mrežnim operatorima i tvrtkama iz telekomunikacijske industrije.

Već četvrtu godinu zaredom HAKOM je u sklopu međunarodne konferencije ELMAR 2015, održane u Zadru od 28. do 30. rujna, organizirao i posebnu sekciju o upravljanju RF spektrom, ovaj put posvećenu aktualnoj temi - budućnosti UHF pojasa, odnosno razvoju digitalne zemaljske televizije i dodjeli DD2. Cilj ove posebne sekcije bio je okupiti predstavnike operatora, industrije i akademske zajednice te predstaviti znanstvene i stručne aktivnosti iz područja upravljanja RF spektrom.

Predstavnici HAKOM-a sudjelovali su i na 22. INFOFEST-u - festivalu ICT dostignuća u Budvi od 27. rujna do 3. listopada, u sklopu kojeg je održana 13. međunarodna konferencija pod nazivom „Regulatorna djelatnost u sektoru elektroničkih komunikacija“ čiji su organizatori Agencija za

elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Crne Gore (EKIP) i ITU. Konferencija se, među ostalim, bavila temom proširenja dostupnosti širokopojasnog pristupa i njegovim usvajanjem, dostignućima u tehnološkom razvoju, akcijskim planovima, zaštiti korisnika i budućim planovima razvoja. U sklopu INFOFEST-a organiziran je i "Cyberdrill event", na kojem su također sudjelovali predstavnici HAKOM-a.

U organizaciji Pravnog fakulteta u Zagrebu i Akademije pravnih znanosti Hrvatske, a pod pokroviteljstvom MPPI i MVEP RH, u Zagrebu je 15. i 16. listopada održana 1. međunarodna konferencija transportnog prava i prava osiguranja – INTRANSLAW Zagreb 2015, čiji je institucionalni partner bio HAKOM. Tema konferencije bila je transportno pravo EU, a na panelima i raspravama obrađena su brojna aktualna pitanja vezana uz ovo opsežno i dinamično pravno područje.

8.2 Tuzemna suradnja

Tijekom 2015. HAKOM je svakodnevno surađivao s dionicima tržišta elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga kroz rješavanje njihovih zahtjeva, održavanjem javnih rasprava o odlukama bitnim za razvoj tržišta, zajedničkih sastanaka, radnih grupa, i seminara.

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

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

HAKOM surađuje s Ministarstvom gospodarstva u području zaštite potrošača te ima predstavnika u Nacionalnom vijeću za zaštitu potrošača. U okviru zaštite potrošača u fokusu je bio rad na registru „Ne zovi“. Osim s MINGO, HAKOM surađuje i s udrugama za zaštitu potrošača.

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

HAKOM aktivno surađuje s DGU na zajedničkim projektima poput Mjera provedbenog programa Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u RH – 2014. do 2015. godine i to u:

- Mjera 1. Osiguranje pristupa podacima o izgrađenoj elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i slobodnim elektroničkim komunikacijskim kapacitetima u RH
- Mjera 5. Uključivanje projektiranja i financiranja projekata razvoja infrastrukture širokopojasnog pristupa u projekte izgradnje prometne i komunalne infrastrukture na lokalnoj i regionalnoj razini.

Isto tako, HAKOM temeljem Okvirnog sporazuma o poslovnoj suradnji s DGU ima omogućen pristup putem WMTS usluge digitalnom ortofotu (DOF5) i grafičkim podacima registra prostornih jedinica, a iste koristi kao kartografsku podlogu za svoj javno objavljeni „Interaktivni GIS portal“ s tematskim

preglednikom „Prikaz područja dostupnosti širokopojasnog pristupa“ i interni preglednik GIS sustav popisa odašiljača (GSPO).

Nastavno na Nacionalnu infrastrukturu prostornih podataka (NIPP), gdje je DGU određena kao Nacionalna kontaktna točka NIPP-a, HAKOM je postao subjekt NIPP-a temeljem zakonske nadležnosti (ZEK, članak 12., točka 19.) te činjenice da HAKOM posjeduje prostorne podatke koji pripadaju NIPP temi „Skupine III“ – Komunalne i javne usluge.

HAKOM putem svojih djelatnika u Radnoj skupini za prostorne podatke NIPP-a i Radnoj skupini za zajedničko korištenje prostornih podataka NIPP-a aktivno sudjeluje u davanju podrške subjektima NIPP-a pri dokumentiranju metapodataka, interoperabilnosti prostornih podataka te usklađivanju nacionalnih i INSPIRE modela podataka.

HAKOM u postupcima izdavanja dozvola za uporabu RF spektra i potvrda o usklađenosti za radijske postaje prikuplja podatke o tehničkim karakteristikama pojedinih radijskih postaja. U 2015. je s Ministarstvom zdravlja potpisan Sporazum o suradnji, kojim se omogućuje pristup podacima koji se odnose na njihov djelokrug rada u okviru zaštite od elektromagnetskih polja, čime se ubrzava razmjena informacija.

Osim suradnje s različitim državnim tijelima, djelatnici HAKOM-a su tijekom 2015. aktivno sudjelovali i nizu domaćih stručnih skupova, gdje su kroz predavanja, prezentacije, sudjelovanja na okruglim stolovima i radionice prezentirali svoje radove i aktivnosti te surađivali sa svim dionicima tržišta elektroničkih komunikacija. Među navedenim treba istaknuti suradnju s akademskom zajednicom, posebno s FER-om, ETFOS-om, kao i EDZ-om i HKIE.

Suradnja s akademskom zajednicom najviše se očitovala na multidisciplinarnom projektu „Pogled u budućnost“⁴⁴ te interdisciplinarnom poslijediplomskom stručnom studiju RTEK⁴⁵.

Prvi Hrvatski forum o upravljanju internetom CRO-IGF, u organizaciji HAKOM-a i FER-a, održan je 6. svibnja u prostorijama FER-a u Zagrebu.

Jesenski skup korisnika GD Day 2015, u organizaciji GD GISDATA-e, održan je u HYPO centru u Zagrebu 15. rujna 2015. Predstavnik HAKOM-a sudjelovao je na okruglom stolu, gdje je govorio o implementaciji GD rješenja u HAKOM-u.

U Opatiji su od 20. do 22. listopada 2015. održani 8. dani elektroničkih medija, 21. dani radija, 8. dani televizija i 8. dani interneta u suorganizaciji Hrvatske udruge radija i novina (HURIN), Nacionalne udruge televizija (NUT), Agencije za elektroničke medije (AEM) i HAKOM-a. Na skupu su aktivno sudjelovali i predstavnici HAKOM-a, kako na otvorenju, tako i u samom programu skupa, gdje su sudjelovali u panel raspravama o analognom i digitalnom radiju i dodjeli DD2.

U organizaciji Hrvatske komore inženjera elektrotehnike (HKIE) u Zadru su od 24. do 26. rujna održani 8. dani inženjera elektrotehnike, a na skupu su sudjelovali i stručnjaci HAKOM-a, koji su imali su izlaganje na temu „Novi propisi za smanjenje troškova ulaganja u elektroničke komunikacijske mreže“.

HAKOM je sudjelovao na 17. CARNetovoj korisničkoj konferenciji CUC 2015, koja je održana u Dubrovniku od 18. do 20. studenog. Na konferenciji je predstavljena je aplikacija „Kalkulator privatnosti“, koja je nastala zahvaljujući suradnji HAKOM-a i FER-a, u okviru znanstveno-istraživačkog programa „Pogled u budućnost 2020“.

U Opatiji se, u organizaciji Hrvatske zajednice računovođa i financijskih djelatnika, a u suradnji s Hrvatskom revizorskom komorom, održao 50. simpozij čija je središnja tema „Uloga regulatora u razvoju gospodarstva Hrvatske“. Jedan plenarni dio simpozija bio je posvećen regulatornim tijelima u

⁴⁴ Pogled u budućnost je posebno obrađen u poglavlju 9.3.2

⁴⁵ Sveučilišni interdisciplinarni studij RTEK je posebno obrađen u poglavlju 9.3.1

RH. Predstavnik HAKOM-a je govorio o regulatornoj ulozi na tržištu elektroničkih komunikacija, pošte i željeznica.

Na konferenciji KOM, održanoj u Zagrebu je 23. i 24. studenog, stručnjaci HAKOM-a održali su nekoliko zapaženih predavanja iz područja elektroničkih komunikacija, a sudjelovali su i na panel-raspravi o sigurnosti mreža.

HAKOM je nastavio jačati svoju ulogu i aktivnosti u zaštiti korisnika i djece, što je prezentirano na nekoliko stručnih skupova i radionica. HAKOM je sudjelovao u projektu izrade „Vodiča s korisnim savjetima 2“ Hrvatske udruge stanara i suvlasnika zgrada i Udruge gradova u RH. Svrha „Vodiča s korisnim savjetima 2“ je, između ostalog, edukacija stanara stambenih zgrada o problematici elektroničkih komunikacijskih instalacija u postojećim zgradama te podizanje svijesti (su)vlasnika stambenih/poslovnih zgrada o potrebi postavljanja svjetlovodnih instalacija i upoznavanje s prednostima svjetlovodnih instalacija, uvjetima postavljanja, pravima i obvezama svih sudionika ((su)vlasnika, korisnika, operatora).

9 HAKOM

9.1 Program potpora

Tijekom 2015. 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 te sukladno mjeri 3 *Provedbenog programa Strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2014. do 2015. godine*⁴⁶. Širokopojasni ekosustav obuhvaća cijeli lanac širokopojasnog pristupa internetu, 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.

9.1.1 Pristupna infrastruktura

Sredinom 2015. provedena je provjera ispunjenosti uvjeta za isplatu državne potpore na osnovu ugovora o dodjeli državne potpore iz prosinca 2014. Naime, krajem 2014. proveden je sedmi krug natječaja za preostale ciljane korisnike u Dubrovačko-neretvanskoj, Ličko-senjskoj, Požeško-slavonskoj, Osječko-baranjskoj, Varaždinskoj, Zadarskoj i Zagrebačkoj županiji te je dodjela državne potpore ugovorena u prosincu s Hrvatskim Telekomom d.d. za ciljane korisnike s područja Dubrovačko-neretvanske, Ličko-senjske, Požeško-slavonske i Zagrebačke županije u ukupnom iznosu od 5.761.872,13 kn, a s tvrtkom VIPnet d.o.o. za područje Osječko-baranjske, Varaždinske i Zadarske županije u ukupnom iznosu od 3.623.789,89 kn. Na osnovu ugovora od dodjeli državne potpore, u roku od šest mjeseci, tvrtke trebaju osigurati osnovne uvjete za priključenje ciljanih korisnika na širokopojasnu mrežu kako bi ostvarile mogućnost dobivanja državne potpore. Osnovni uvjeti koji moraju biti ispunjeni da bi došlo do isplate državne potpore su da je svim ciljanim korisnicima iz natječaja osigurana minimalna brzina priključka na širokopojasni pristup internetu od 2 Mbit/s, da je osigurana veleprodajna ponuda te da su osigurani daljnji uvjeti za povećanje pristupne brzine na minimalno 30 Mbit/s najkasnije do 31. kolovoza 2016. Nakon provjere ispunjenosti uvjeta za isplatu, državna potpora je u isplaćena u cijelosti prema ugovorima kojima su obuhvaćena 52 ciljanih korisnika. Tablica 9.1. daje pregled isplaćenih državnih potpora za izgrađenu infrastrukturu koja omogućava širokopojasni pristup internetu za ciljane korisnike u 2015. godini.

Tablica 9.1. Pregled isplaćenih državnih potpora u 2015.

Ponuditelj	Županija	Isplaćeni iznos (kn)
Hrvatski Telekom d.d.	Dubrovačko-neretvanska	748.583,04
	Ličko-senjska	1.580.976,52
	Požeško-slavonska	1.229.742,40
	Zagrebačka	2.202.570,17
	Osječko-baranjska	354.774,82
Vipnet d.o.o.	Varaždinska	1.532.511,18
	Zadarska	1.736.503,89
Ukupno isplaćeno u 2015.		9.384.662,02

⁴⁶ <http://www.mppi.hr/UserDocImages/VRH-Provedbeni-program-BB-strategija2011.pdf>

9.1.2 Usluge (aplikacije)

Temeljem prethodno provedenih javnih poziva za dostavu projektnih idejnih rješenja za razvoj softverskih aplikacija i usluga za poticanje i ujednačavanje razvoja širokopojasnosti u RH, a osobito na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima, HAKOM provodi nadmetanja za razvoj i implementaciju odabranih ideja, odabire izvođače i ugovara isporuku i implementaciju aplikacija. Tijekom 2015. završeno je jedno javno nadmetanja za izbor izvođača 4 različita idejna rješenja odabranih putem prethodno provedenih javnih poziva za dostavu idejnih rješenja za softverske aplikacije i usluge za poticanje i ujednačavanje razvoja širokopojasnosti na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima. Potpisana su 4 ugovora s najpovoljnijim ponuditeljem o nabavi programskih aplikacija iz natječaja, pri čemu ukupna vrijednost izrade ugovorenih aplikacija iznosi 2,26 milijuna kuna bez PDV-a.

U 2015. završena je primopredaja preostalih 18 programskih aplikacija (ukupne vrijednosti – 14,46 milijuna kuna bez PDV-a) od sveukupno njih 35, koliko ih je ugovoreno temeljem prethodno provedenih javnih nadmetanja iz HAKOM-ovog Programa razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima.

U protekle 4 godine kroz četiri javna poziva za dostavu ideja za izradu društveno korisnih aplikacija prikupljeno je preko 230 idejnih aplikativnih rješenja predloženih od gotovo 170 različitih pravnih ili fizičkih osoba iz područja e-Zdravstvo, e-Vlada, Poljoprivreda, e-Obrazovanje, e-kupovina, Uzbunjivanje/spašavanje, e-Turizam, e-Sigurnost, e-Pravosuđe, Humanosti. Nakon dodatne razrade ideje i definiranja tehničke dokumentacije provedeno je dvanaest krugova javnih nadmetanja pri čemu je na istima zaprimljeno preko 190 ponuda različitih ponuditelja te je u konačnici ugovorena izrada 35 aplikacija iz različitih područja.

9.1.3 IT Infrastruktura

Tijekom 2015. HAKOM je kroz program potpora sudjelovao u informatizaciji rada MUP-a RH s ciljem modernizacije rada kao preduvjetom osiguranja bržeg i učinkovitijeg obavljanja složenih operativnih zadaća.

Tablica 9.2. Provedeni natječaji za sklopovlje

Naziv	Izvođač	Status
Sklopovska oprema (HW) za program potpora – faza 2	Ericsson Nikola Tesla d.o.o.	Realizirano
Nabava sklopovske opreme (HW) za program potpora - faza 3	S&T Hrvatska d.o.o.	Realizirano

Ukupna vrijednost **nabavljene** sklopovske opreme iznosi 4,28 milijuna kn bez PDV-a.

9.2 e-Agencija

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

U 2015. implementirana je javno dostupna aplikacija Procjenitelj troškova, besplatni internetski servis za sve privatne korisnike elektroničkih komunikacijskih usluga koji žele lakše odabrati optimalnu tarifu prema svojim navikama telefoniranja i/ili uporabe interneta.

Nastavljeno je redovito održavanje i tromjesečno ažuriranje Interaktivnog GIS portala s podacima o dostupnosti i korištenju brzina širokopojasnog pristupa. Primarni cilj i svrha Interaktivnog GIS portala je pomoć jedinicama lokalne samouprave u analizi dostupnosti i korištenja brzina širokopojasnog pristupa na njihovom području. Na taj se način može pratiti ispunjenje ciljeva Digitalne agende na razini grada i općine u Hrvatskoj ili gradske četvrti grada Zagreba te identificirati uspješnost korištenja državne potpore i potpore iz fondova EU-a. HAKOM je u 2015., upravo zbog praćenja ostvarenja ciljeva Digitalne agende i RH, imao plan nadograditi Interaktivni GIS portal i s podacima o postotnoj pokrivenosti brzinama širokopojasnog pristupa. Međutim, zbog nedostupnosti službenih podataka Državnog zavoda za statistiku o broju kućanstava na razini adrese to nije bilo moguće učiniti.

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

- e-Uvjeti – aplikacija omogućuje elektroničko podnošenje zahtjeva za izdavanje posebnih uvjeta gradnje za potrebu izrade glavnog projekta. Na ovaj način, kroz automatizaciju, značajno se ubrzava poslovni proces od podnošenja do izdavanje općih uvjeta gradnje.
- e-Smjernice – aplikacija omogućuje elektroničko podnošenje zahtjeva za izdavanje smjernica u procesima izrade prostornih planova ili njihovih izmjena i dopuna. Na ovaj način ostvarena je znatna optimizacija i transparentnost cjelokupnog poslovnog procesa te u konačnici brže izdavanje smjernica za izradu prostornih planova.
- e-Plovila – proces elektronskog predavanja zahtjeva i izdavanja dozvola za uređaje koji koriste RF spektra na plovilima. Internetski orijentirana aplikacija koja integrira funkcionalnosti portala, Sustava upravljanja resursima i Sustava upravljanja dokumentima.
- Pregled dozvola – pregled izdanih općih i pojedinačnih dozvola za korištenje RF spektra kao i dozvola za odobrenu RiTT opremu s mogućnošću pretraživanja po više kriterija.
- e-Nabava – donosi pregled svih predmeta nabave HAKOM-a s mogućnošću preuzimanja dokumentacije za prijavu na natječaj.
- e-Žalbe – aplikacija pomoću koje korisnik nakon registracije može predati žalbu elektroničkim putem i pratiti status rješavanja svog prigovora. U 2012. aplikacija je integrirana s DMS i CRM sustavom čime je osigurano automatsko urudžbiranje žalbi, unos u CRM i trenutna notifikacija korisnika.
- e-Potvrde – rješenje unutar Sustava upravljanja dokumentima, kojim se automatizira proces izdavanja potvrde o pravu puta infrastrukturnim operatorima. Rješenje obuhvaća podnošenje zahtjeva, izradu potvrde i prezentaciju na portalu.
- e-Prenosivost – do sada najkorištenija aplikacija putem koje korisnik prati status prijenosa broja i dobiva informaciju u kojoj se mreži broj trenutno nalazi, a sve u stvarnom vremenu, sinkronizirano sa središnjom bazom prenesenih brojeva.
- e-Tržište – aplikacija koja omogućuje prikupljanje podataka o stanju tržišta. Odvija se elektronički uz autorizaciju korisnika s udaljene lokacije i to korištenjem internetskog servisa ili internetskog portala. Aplikacija ujedno omogućuje analizu kretanja tržišta.
- e-Operator – aplikacija koja podržava upravljanje podacima o operatorima elektroničkih komunikacija. Uspostavljen je središnji registar operatora te baza adresnog i brojevnog prostora, napravljeno je sučelje za unos potrebnih podataka od strane operatora i djelatnika HAKOM-a te automatiziran proces obrade podataka kroz programsku integraciju s drugim poslovnim sustavima koji se koriste u procesu.

- e-Radiodifuzija – aplikacija namijenjena radijskim nakladnicima i operatorima koji pružaju uslugu odašiljanja radija putem zemaljske mreže odašiljača. Omogućuje jednostavnije i brže podnošenje i rješavanje zahtjeva za izdavanje dozvole za uporabu radio-frekvencijskog spektra. Postupak podnošenja zahtjeva i izdavanja dozvole je u prosjeku dvostruko brži od klasičnog postupka putem papirne 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.
- Procjenitelj troškova – aplikacija procjenjuje ukupni mjesečni trošak svih aktivnih tarifa i operatora, bez mogućih uračunatih popusta. Na temelju podataka koje korisnik sam unosi, te nizom, od najjeftinije k najskupljoj, prikazuje po jednu najpovoljniju tarifu svakog operatora.

9.3 Razvoj kompetencija

Politika HAKOM-a proizlazi iz misije i vizije HAKOM-a, a usmjerena je na trajno unaprjeđenje procesa rada, regulatornih znanja i vještina radnika HAKOM-a u svrhu stvaranja najboljih rješenja za tržište elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga te društvo u cjelini. Uspješna provedba regulacije navedenih tržišta prvenstveno ovisi o znanju, stručnosti, vještinama i sposobnostima radnika, stoga je potrebno neprestano ulaganje u njihovo daljnje usavršavanje, a razvoj kompetencija postiže se kroz program cijeloživotnog učenja.

Razvoj tržišta i dinamika tehnoloških promjena na tržištima koja su u nadležnosti HAKOM-a, postavljaju pred HAKOM neprestane izazove i potrebe za promjenama organizacijske strukture i procesa te razvoja kompetencijskih prednosti radnika. U cilju stjecanja povjerenja i podrške javnog sektora, gospodarskih subjekata i drugih sudionika, dužnost je regulatora da pokaže visok stupanj odgovornosti prema okruženju i zajednici u kojoj djeluje, a navedeno je moguće postići jedino stručnim radnicima i kvalitetom poslovanja. HAKOM primjenjuje integrirani pristup obrazovanju kroz razvoj kompetencija kako bi ostao suvremena organizacija, prilagodljiva brzim i učestalim promjenama, te sposoban pratiti kretanja u razvoju tehnologije i društva.

HAKOM je svjestan važnosti ulaganja u razvoj radnika stoga su znanje, stručnost i inovativnost temeljne vrijednosti HAKOM-a te ključni čimbenik stvaranja i poticanja poželjne radne klime i unaprjeđenja poslovanja. Programima obrazovanja posvećuje se posebna pažnja i isti se provode putem suradnje s obrazovnim institucijama, međunarodnim tijelima, pohađanjem diplomskih i poslijediplomskih studija, sudjelovanjem radnika na istraživačkim projektima, seminarima, konferencijama, radionicama, tečajevima i radnim skupinama u tijelima EU-a.

Najznačajniji programi tijekom 2015. bili su usmjereni, kao i dosadašnjih godina, na povećanje organizacijske i individualne regulatorne sposobnosti te jačanju stručnih znanja, a radnici su osim stručnih programa obrazovanja bili u mogućnosti sudjelovati i na radionicama usmjerenim na jačanje takozvanih „mekih vještina“. Osim navedenog jačanje kompetencijskih sposobnosti radnika i tijekom 2015. provodilo se kroz interdisciplinarni poslijediplomski studij, projekt „Pogled u budućnost“ i usavršavanje stranih jezika.

9.3.1 Interdisciplinarni poslijediplomski studij

Sveučilišni interdisciplinarni poslijediplomski specijalistički studij „Reguliranje tržišta elektroničkih komunikacija“ HAKOM je 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“. U 2015. šesta generacija radnika HAKOM-a upisana je na navedeni studij.

Zaključno sa šestom generacijom, studij je upisalo ukupno 47 (četrdeset i sedam) radnika HAKOM-a, od kojih šestu generaciju studenata čini 8 (osam) radnika koji su ispunili kriterije natječaja i studija, te predložili temu specijalističkoga rada iz područja kojim se bavi HAKOM.

9.3.2 Projekt „Pogled u budućnost“

Aktivnosti unutar multidisciplinarnog istraživačkog projekta „Pogled u budućnost 2020“ nastavljene su i tijekom 2015. Time je HAKOM nastavio vrlo uspješnu dugogodišnju suradnju s akademskom zajednicom, FER-om, Pravnim fakultetom te Ekonomskim fakultetom Sveučilišta u Zagrebu, kao i Fakultetom elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje Sveučilišta u Splitu te ETFOS-om. Projekt je nastavak uspješnog trogodišnjeg multidisciplinarnog projekta „Pogled u budućnost“, a obuhvaća teme bitne za regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija. Osim predstavnika akademske zajednice i

HAKOM-a, u projekt su aktivno uključeni operatori i predstavnici industrije. Pokretanjem multidisciplinarnog istraživačkog projekta „Pogled u budućnost“ HAKOM se svrstao u vodeće zemlje u regiji, ali i među prvima u Europi uspio je okupiti industriju, znanost i zakonodavstvo u jedan projekt od šireg društvenog značenja.

Projekt „Pogled u budućnost“ istražuje teme vezane uz regulaciju tržišta u nadolazećim godinama, a sastoji se od općih i specifičnih tema pri čemu su dominantne teme projekta budući razvoj tehnologije, nova regulatorna pitanja koja otvara nova tehnologija, njihov utjecaj na razvoj tržišta elektroničkih komunikacija te ekonomski i pravni aspekti proaktivne, neutralne i transparentne regulacije tržišta, poticajne mjere za investicije i inovacije te pravedne uvjete tržišnog natjecanja.

Od tema kojima se projekt bavio tijekom 2015. treba istaknuti aplikaciju „Kalkulator privatnosti“ koja je nastala upravo kao rezultat istraživačkih aktivnosti u okviru projekta Pogled u budućnost. Kalkulator privatnosti je aplikacija čija je osnovna namjena informiranje krajnjih korisnika usluge pristupa internetu o mogućim opasnostima koje može prouzročiti davanje osobnih podataka na internetu. Aplikacija je objavljena na internetskim stranicama HAKOM-a i dostupna je svima. Osim ove aplikacije, koja ima važnu ulogu u zaštiti korisnika, projekt se bavio i razvojem usluga za osobe sa složenim komunikacijskim potrebama, što ima izrazi društveni značaj. Također, treba izdvojiti i aktivnosti vezane za pripremu za prelazak digitalne zemaljske televizije na sustav DVB-T2 te dodjelu DD2. U okviru ovog projekta provedeno je subjektivno ispitivanje kvalitete slike, kao podloga za odabir standarda kodiranja koji će biti definiran u Strategiji prelaska digitalne zemaljske televizije na sustav DVB-T2 i dodjelu frekvencijskog pojasa od 700 MHz, a intenzivno se radilo na analizi gospodarskih učinaka navedenog procesa na gospodarstvo RH u cjelini. Tijekom 2015. započete su i aktivnosti vezane za definiranje kvalitete usluga u mrežama pokretnih komunikacija, što će biti jedan od ključnih parametara za buduće dodjele RF spektra.

Osim navedenih, tijekom 2015. projektom su obuhvaćene i druge specifične teme: pružanje složenih usluga zasnovanih na komunikaciji strojeva u okviru jedinstvenog europskog tržišta elektroničkih komunikacija, Digitalna agenda 2020 u RH, modeli ulaganja i postupci analize isplativosti ulaganja u mrežu, odnos davatelja pristupa internetu i davatelja usluga OTT, izazovi regulatornog okvira zaštite podataka u području novijih usluga i tehnologija, vladajući položaj operatora na tržištu elektroničkih komunikacija i njihova zlouporaba u kontekstu diverzifikacije portfelja usluga, univerzalne usluge od općeg javnog interesa u telekomunikacijama - pravno uvođenje financiranja usluga, širokopojasni pristup internetu, širokopojasni internetski pristup i usluge u ruralnim područjima te ekosustav širokopojasnosti otoka i priobalja.

Osim na internetskim stranicama HAKOM-a, rezultati projekta za 2015. predstavljeni su na posebnim sesijama unutar konferencije Softcom koja se održala u Bolu na Braču te ConTEL u Grazu (Austrija). Dio rezultata prezentiran je i u sklopu ELMAR-a u Zadru.

9.3.3 Strani jezici

Radnici HAKOM-a aktivno sudjeluju u radu međunarodnih regulatornih organizacija te na raznim međunarodnim konferencijama i radnim sastancima u tijelima EU. Osim toga radnici HAKOM-a neprestano prate razne europske uredbe, direktive i ostale pravne akte iz područja rada HAKOM-a, stoga znanje engleskog jezika u njihovom svakodnevnom radu predstavlja uvjet za kvalitetan rad. Osim toga, praćenje literature na stranim jezicima neprestani je izvor novih znanja, a kontinuirano usavršavanje engleskog jezika za radnike HAKOM-a nužnost je i uvjet bez kojeg je nemoguće pratiti trendove na brzorazvijajućim tržištima kakva HAKOM regulira. U cilju ostvarenja misije i vizije HAKOM je i u 2015. nastavio s organizacijom provođenja organizacije usavršavanja engleskog jezika, na kojem je sudjelovalo ukupno 12 radnika.

9.4 EU fondovi

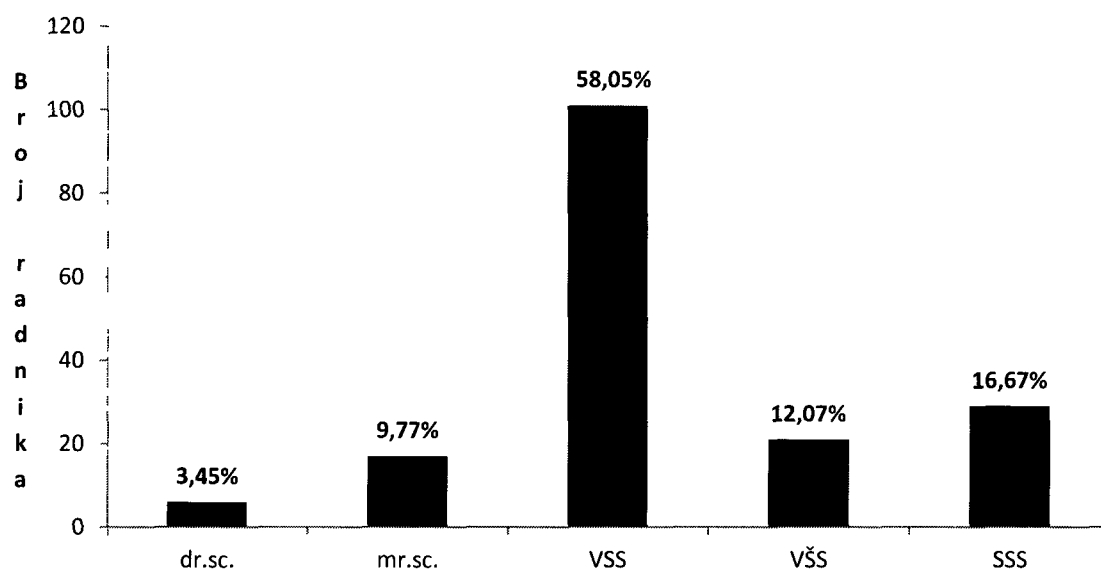
Temeljem zakonske nadležnosti i godišnjeg programa rada HAKOM sudjeluje u izradi prijedloga strategija, studija, smjernica, programa i provedbenih planova koje donosi Vlada RH, a kojima se utvrđuju temeljna načela i ciljevi politike razvoja elektroničkih komunikacija u RH te određuju nacionalni prioriteti u planiranju gradnje, postavljanja i korištenja javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme te razvoja elektroničkih komunikacijskih usluga od posebnog interesa za RH. HAKOM je tijekom 2015. aktivno sudjelovao u izradi Strategija razvoja širokopojasnog pristupa u RH u razdoblju od 2016. do 2020. godine. Donošenje Strategije je preduvjet za početak korištenja financijskih instrumenata EU fondova u segmentu razvoja širokopojasnog pristupa internetu. Sudjelovanjem u javnoj raspravi, te savjetodavnom ulogom u procesu izrade Okvirnog nacionalnog programa za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganje, HAKOM je značajno doprinio da je program krajem 2015. započeo s postupkom notifikacije i odobrenja od strane Komisije EU. U svrhu pripreme i upoznavanje jedinica lokalne uprave i samouprave s ciljevima i zadacima nositelja projekata na izgradnji infrastrukture širokopojasnog pristupa u okviru Okvirnog nacionalnog programa, HAKOM je u suradnji s predstavnicima MPPI tijekom druge polovice 2015. proveo radionice u 19 županija na temu Pružanje podrške jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave u pokretanju i provedbi projekata povećanja dostupnosti infrastrukture širokopojasnog pristupa. Ukupno su provedene 22 radionice na kojima su sudjelovali čelnici općina, gradova, županija te predstavnici službi koji se bave problematikom prostornog planiranja, komunalnom infrastrukturom te planovima razvoja jedinica lokalne uprave i samouprave.

U svrhu omogućavanja učinkovitijeg ulaganja u infrastrukturu širokopojasnog pristupa korištenjem fondova EU, HAKOM je tijekom 2015. pokrenuo izmjene i dopune nekoliko pravilnika te sudjelovao u pripremi zakonskog rješenja na implementaciji Direktive 2014/61/EC o mjerama za smanjenje troškova postavljanja elektroničkih komunikacijskih mreža velikih brzina od 15. svibnja 2014. Također, HAKOM je u studenom 2015. sa MPPI-jem, Upravom za EU fondove, potpisao Sporazum o suradnji u izvršavanju obveza koje se odnose na razvoj elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme (širokopojasnih mreža) kao pomoći u provođenju Operativnog programa konkurentnost i kohezija za investicijski prioritet 2a - daljnji razvoj širokopojasnog pristupa i iskorak prema mrežama velikih brzina i podrška prihvaćanju novih tehnologija i mreža za digitalno gospodarstvo.

9.5 Zaposlenici

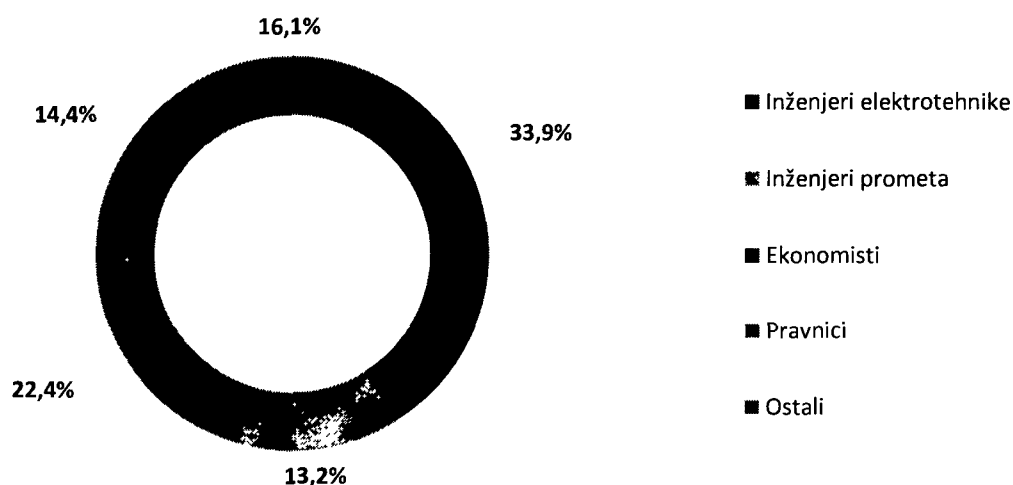
HAKOM se sastoji od Vijeća i stručne službe. HAKOM-om upravlja Vijeće HAKOM-a koje je krajem 2015. činilo pet članova, uključujući predsjednika i zamjenika predsjednika Vijeća. Stručna služba obavlja stručne, tehničke i administrativne poslove, a stručnom službom rukovodi ravnatelj kojeg imenuje Vijeće HAKOM-a. Na kraju 2015. u HAKOM-u je bilo zaposleno 174 radnika dok je prosjek bio 175 zaposlenika.

Slika 9.2. Struktura radnika prema stupnju stručne spreme i nazivima



Iz slike 9.2. vidljivo je da u HAKOM-u prevladava visokoobrazovna struktura radnika, 13 posto radnika ima završen poslijediplomski znanstveni studij iz područja elektrotehničkih, prometnih, pravnih ili ekonomskih znanosti (doktorat ili magisterij), visoku i višu stručnu spremu ima čak 70 posto radnika dok srednju stručnu spremu ima samo 17 posto radnika.

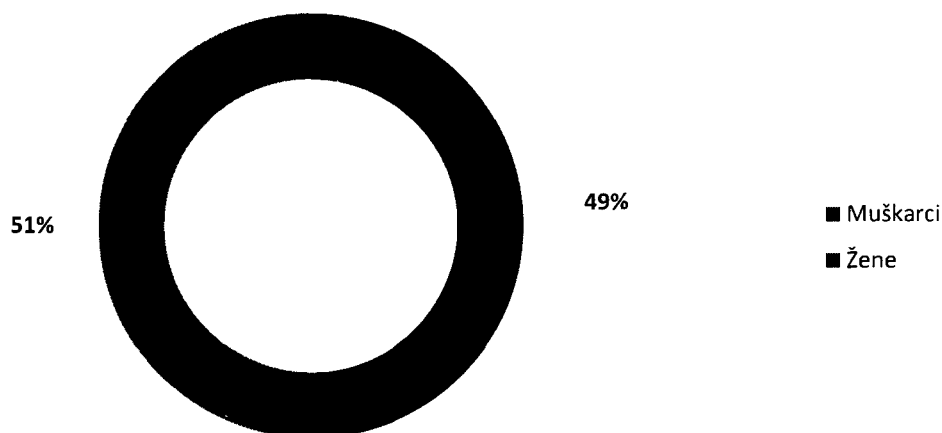
Slika 9.3. Struktura radnika prema zvanju



Na slici 9.3. prikazana je struktura zaposlenih prema zvanju. Uzevši u obzir kako je glavna djelatnost HAKOM-a usmjerena na regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija, željezničkih i poštanskih usluga, a kako navedeno zahtijeva prvenstveno inženjerska znanja, u HAKOM-u prevladavaju upravo

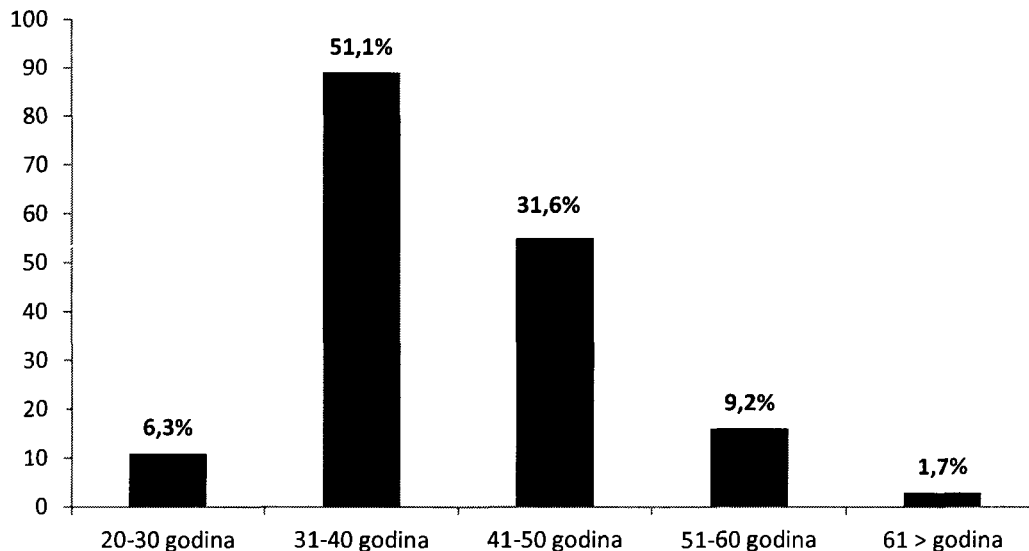
inženjeri elektrotehnike i prometa koji čine 47,1 posto zaposlenih radnika, slijede ih diplomirani ekonomisti koji čine 22,4 posto zaposlenih, zatim diplomirani pravnici koji čine 14,4 posto zaposlenih, dok je 16,1 posto zaposlenih s ostalim zvanjima.

Slika 9.4. Struktura radnika prema spolu

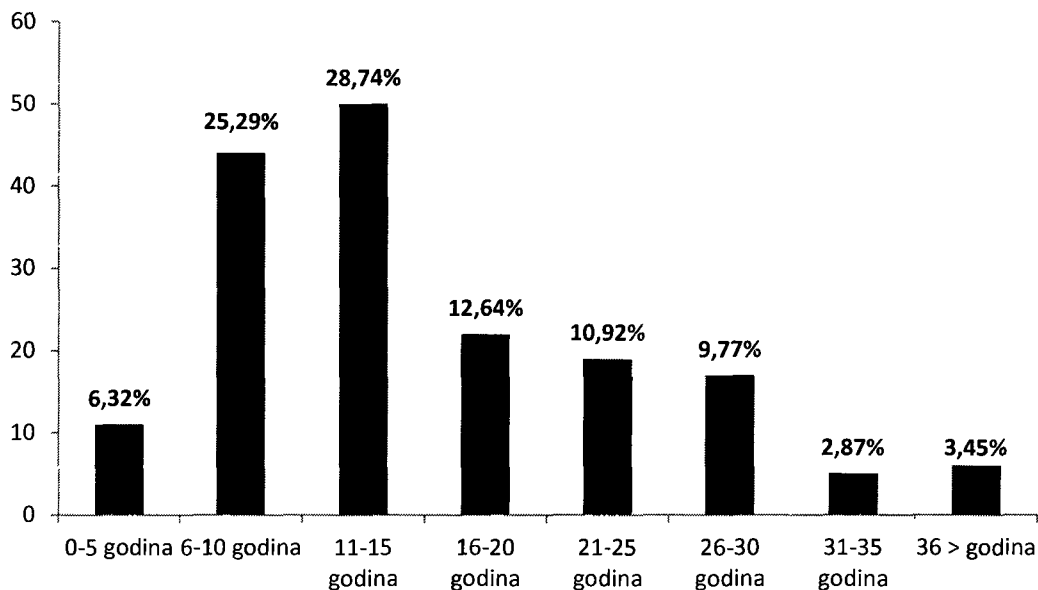


Slika 9.4. prikazuje postotak radnika prema spolu, iz čega je vidljivo kako se u HAKOM-u prilikom zapošljavanja izrazito pazi na nediskriminaciju po svim osnovama. U 2015. postotak žena premašuje broj muškaraca, odnosno u HAKOM-u je 51 posto žena, a 49 posto muškaraca.

Slika 9.5. Struktura radnika prema životnoj dobi



Slika 9.6. Struktura radnika prema radnom stažu



Iz slike 9.5. i 9.6. vidljivo je da 57 posto zaposlenih čine radnici do 40 godina starosti, dok 29 posto radnika ima između 11 i 15 godina radnog staža. Iz navedenog je vidljivo da u HAKOM-u većinom rade mladi ljudi s iskustvom u poslovima vezanim uz djelatnosti HAKOM-a.

U HAKOM-a radi veći broj zaposlenika koji su dragovoljci Domovinskog rata, branitelji ili dolaze iz obitelji branitelja. Odljev/priljev zaposlenika u HAKOM-u je godinama vrlo nizak, a u 2015. je iznosio nešto iznad 5 posto. HAKOM je u 2015. napustilo ukupno 10 zaposlenika, prije svega zbog odlaska četiri zaposlenika u inozemstvo i odlaska dva zaposlenika u mirovinu dok je jedna zaposlenica preminula, a jedna zaposlenica je dobila redovni otkaz ugovora o radu.

HAKOM je u 2015. pokrenuo jedan radni spor i tri kaznena postupka, a protiv HAKOM-a su pokrenuta tri radna spora i tri prekršajna postupka. U 2015. pravomoćno su okončana dva radna spora i jedan prekršajni postupak, od kojih su po jedan radni spor i prekršajni postupak riješeni u korist HAKOM-a, dok je samo jedan radni spor vezan za obračun plaće u vrijednosti od nekoliko tisuća kuna presuđen protiv HAKOM-a.

Interesi zaposlenika HAKOM-a su zastupljeni i preko Radničkog vijeća. Suradnja rukovodstva i Radničkog vijeća je, po obostranoj ocjeni, odlična. Zadovoljstvo zaposlenika uvjetima rada i pravima iz radnoga odnosa u HAKOM-u, uz nekoliko izuzetaka, je vrlo visoko.

10 FINANCIJSKO IZVJEŠĆE I ZAVRŠNI RAČUN

10.1 Sažetak značajnijih računovodstvenih politika

Računovodstvene politike HAKOM-a utvrđene su u skladu s hrvatskim računovodstvenim propisima koji se temelje na Zakonu o financijskom poslovanju i računovodstvu neprofitnih organizacija. HAKOM vodi knjigovodstvo po načelu dvojnog knjigovodstva, a prema rasporedu računa iz računskog plana za neprofitne organizacije.

Prihodi se priznaju uz primjenu računovodstvenog načela nastanka događaja što znači da se:

- recipročni prihodi (prihodi na temelju isporučenih dobara i usluga) priznaju u izvještajnom razdoblju na koje se odnose pod uvjetom da se mogu izmjeriti neovisno o naplati;
- nerekipročni prihodi (prihodi po posebnim propisima, donacije, članarine, pomoći, doprinosi i ostali slični prihodi) priznaju u izvještajnom razdoblju na koje se odnose pod uvjetom da su raspoloživi (naplaćeni) u izvještajnom razdoblju, a mogu se priznati u izvještajnom razdoblju ako su naplaćeni najkasnije do trenutka predočavanja financijskih izvješća za isto razdoblje;
- donacije povezane s izvršenjem ugovorenih programa (projekata i aktivnosti) priznaju u bilanci kao odgođeni prihod uz priznavanje u prihode izvještajnog razdoblja razmjerno troškovima provedbe ugovorenih programa (projekata i aktivnosti);
- donacije povezane s nefinancijskom imovinom koja se amortizira, priznaju u bilanci kao odgođeni prihod uz priznavanje u prihode izvještajnog razdoblja na sustavnoj osnovi razmjerno troškovima upotrebe nefinancijske imovine u razdoblju korištenja.

Rashodi se priznaju uz primjenu računovodstvenog načela nastanka događaja što znači da se:

- rashodi priznaju u izvještajnom razdoblju na koje se odnose neovisno o plaćanju;
- rashodi za utrošak kratkotrajne nefinancijske imovine priznaju u trenutku stvarnog utroška;
- troškovi nabave dugotrajne imovine kapitaliziraju se, a u rashode priznaju tijekom korisnog vijeka upotrebe.

Imovina se početno iskazuje po trošku nabave (nabavnoj vrijednosti), odnosno po procijenjenoj vrijednosti.

Dugotrajna imovina je financijska i nefinancijska imovina čiji je vijek upotrebe duži od jedne godine i koja duže od jedne godine zadržava isti pojavni oblik.

Ulaganja kojima se produžuje vijek upotrebe, povećava kapacitet, mijenja namjena ili znatno poboljšavaju funkcionalna svojstva kao npr. ulaganja u obnovu, rekonstrukciju ili povećanje dugotrajne nefinancijske imovine, koja ne moraju biti uvjetovana stanjem imovine evidentiraju se kao povećanje vrijednosti imovine na kojoj je ulaganje izvršeno.

Naknadni izdaci već priznate dugotrajne nefinancijske imovine kapitaliziraju se kao povećanje vrijednosti imovine u slučaju kada je vjerojatno da će zbog tih dodatnih izdataka pritjecati dodatne buduće ekonomske koristi i kada ti izdaci povećavaju vrijednost imovine iznad početno priznate. Svi ostali naknadni troškovi priznaju se kao rashod u razdoblju u kojem su nastali.

Dobici i gubici od otuđenja dugotrajne nefinancijske imovine se priznaju u računu prihoda i rashoda.

Vrijednost pojedinog predmeta dugotrajne nefinancijske imovine se amortizira, odnosno ispravlja linearnom metodom u korisnom vijeku upotrebe počevši od prvog dana mjeseca iza mjeseca u kojem je imovina stavljena u upotrebu. Vrijednosti zemljišta, obnovljivih prirodnih bogatstava, knjiga,

umjetničkih djela i ostalih izložbenih vrijednosti te plemenitih metala i ostalih pohranjenih vrijednosti ne amortiziraju se, odnosno ne ispravljaju se.

Osnovica za ispravak vrijednosti dugotrajne imovine jest njezin početni ili revalorizirani trošak nabave (nabavna vrijednost), odnosno procijenjena vrijednost.

Pri obračunu amortizacije primjenjuju se Zakonom propisane stope amortizacije prema skupinama dugotrajne imovine i procijenjenom korisnom vijeku upotrebe dugotrajne imovine.

Kratkotrajna nefinancijska imovina je imovina namijenjena obavljanju djelatnosti ili daljnjoj prodaji u roku kraćem od godinu dana. Trošak nabave (nabavnu vrijednost) nefinancijske imovine čini kupovna cijena uvećana za carine, nepovratne poreze, troškove prijevoza i sve druge troškove koji se mogu izravno dodati troškovima nabave i osposobljavanja za početak upotrebe.

Potraživanja za prihode poslovanja, sadrži potraživanja: za prihode po posebnim propisima, za prihode od imovine te ostala nespomenuta potraživanja.

Rashodi budućih razdoblja i nedospjela naplata prihoda (aktivna vremenska razgraničenja), sadrži:

- unaprijed plaćene rashode koji se ne odnose na izvještajno razdoblje
- prihode koji pripadaju određenom obračunskom razdoblju, ali u tom razdoblju nije dospjela njihova naplata ili nisu mogli biti izdani računi.

Obveze jesu neizmirena dugovanja proizišla iz prošlih događaja, za čiju namiru se očekuje odljev resursa. Iskazuju se po računovodstvenom načelu nastanka događaja.

Odgođeno plaćanje rashoda i prihodi budućih razdoblja (pasivna vremenska razgraničenja), sadrži:

- rashode koji nisu fakturirani, a terete tekuće razdoblje
- prihode koji su naplaćeni ili obračunani u tekućem razdoblju, a odnose se na iduće obračunsko razdoblje.

Vlastiti izvori jesu ostatak vrijednosti imovine nakon odbitka svih obveza.

Na kraju izvještajnog razdoblja utvrđuje se rezultat kao razlika između utvrđenih prihoda i rashoda razdoblja. Razlika u korist prihoda predstavlja ostvareni višak prihoda, a obrnuto predstavlja manjak prihoda. Navedenom višku/manjku prihoda se pribraja preneseni višak/manjak te skupa čine višak raspoloživ u sljedećem razdoblju ili manjak za pokriće u sljedećem razdoblju.

Stanja utvrđena i iskazana u financijskim izvješćima za poslovnu godinu raspodjeljuju se u sljedećoj poslovnoj godini u skladu s Odlukom o raspodjeli rezultata.

U izvanbilančnim zapisima evidentiraju se prihodi državnog 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 državnog proračuna.

10.2 Izvještaj o prihodima i rashodima

Naziv pozicije	2014. HRK	2015. HRK
PRIHODI		
Prihodi po posebnim propisima iz ostalih izvora	83 351 281	77 842 060
Prihodi po posebnim propisima	83.351.281	77.842.060
Prihodi od financijske imovine	2 338 628	1.097 279
Prihodi od imovine	2.338.628	1.097.279
Prihodi od naknade štete i refundacija	1 221 992	826.546
Prihodi od prodaje dugotrajne imovine	183 009	8.410
Ostali nespomenuti prihodi	240 290	238 388
Ostali prihodi	1.645.291	1.073.344
RASHODI		
Plaće	33 031 035	30 993 966
Ostali rashodi za radnike	1 307 428	1 412 696
Doprinosi na plaće	5 524.892	5 339 936
Rashodi za radnike	39.863.355	37.746.598
Naknade troškova radnicima	3 611.156	2 957 907
Naknade članovima u izvršnim i sličnim tijelima	10.192	33 784
Naknade ost. osobama izvan radnog odnosa	59.767	53 365
Rashodi za usluge	22 961.899	20 963 114
Rashodi za materijal i energiju	2 471 575	2 239 101
Ostali nespomenuti materijalni rashodi	498 833	1 089.146
Materijalni rashodi	29.613.422	27.336.417
Rashodi amortizacije	17.110.504	14.824.040
Financijski rashodi	96.930	100.641
Tekuće donacije	73 536	74.989
Kapitalne donacije	30 046 897	32 662 298
Donacije	30.120.433	32.737.287
Ostali rashodi	3.017.771	1.008.471
UKUPNI PRIHODI	87.335.200	80.012.683
UKUPNI RASHODI	119.822.415	113.753.454
VIŠAK (MANJAK) PRIHODA	(32.487.215)	(33.740.771)
Višak prihoda (manjak prihoda) – preneseni	125 467 476	91 905 065
Obveze poreza na dobit po obračunu	-	-
VIŠAK PRIHODA RASPOLOŽIV U SLJEDEĆEM RAZDOBLJU	92.980.261	58.164.294

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

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

Naknade za korištenje radiofrekvencijskog spektra propisane su Pravilnikom o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a. U odnosu na prethodnu godinu za 50 posto smanjene su naknade za usmjerene veze točka-točka i u zemaljskoj radiodifuziji, koje su i ukinute za pokrivanja stanovništva manje od 300.000 stanovnika.

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.

Prihodi od naknada za uporabu adresa i brojeva ostvareni su na razini planiranih.

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.

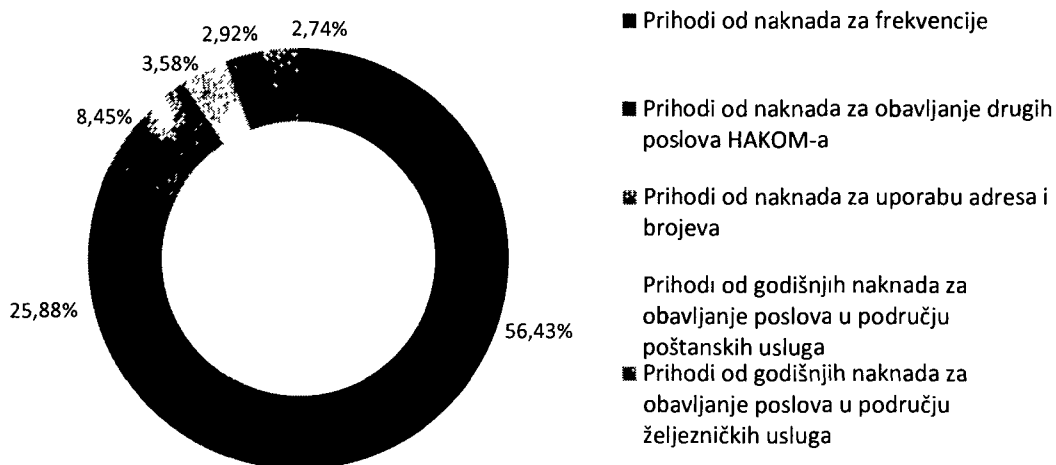
Davatelji željezničkih usluga obvezni su plaćati godišnju naknadu za obavljanje poslova HAKOM-a u području željezničkih usluga, u postotku od ukupnog godišnjeg bruto prihoda ostvarenoga od obavljanja željezničkih usluga u prethodnoj kalendarskoj godini.

Prihodi područja regulacije tržišta željezničkih usluga osiguravaju se na temelju godišnjeg financijskog plana HAKOM-a u skladu sa ZRTŽU-om. Prihodi ovog područja u 2015. odnose se na 2015. i šest mjeseci 2014. ARTŽU je 2014. pripojen HAKOM-u te se je područje regulacije tržišta željezničkih usluga u 2014. financiralo iz sredstava područja elektroničkih komunikacija.

Tablica 10.1. Ostvarenje prihoda u 2015. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)

OPIS		Plan 2015.	Ostvarenje 2015.	Indeks
1.	Prihodi od naknada za frekvencije	43.000.000	45.150.637	105
2.	Prihodi od naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a	21.500.000	20.709.935	96
3.	Prihodi od naknada za uporabu adresa i brojeva	6.700.000	6.761.423	101
4.	Prihodi od godišnjih naknada za obavljanje poslova u području poštanskih usluga	2.800.000	2.860.626	102
5.	Prihodi od godišnjih naknada za obavljanje poslova u području željezničkih usluga	2.751.000	2.335.639	85
6.	Ostali prihodi	2.900.000	2.194.423	76
UKUPNO		79.651.000	80.012.683	100

Slika 10.1. Grafički prikaz Tablice 10.1. Ostvarenje prihoda u 2015.



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

OPIS		Ostvarenje 2013.	Ostvarenje 2014.	Ostvarenje 2015.
1.	Prihodi od naknada za frekvencije	61.215.442	52.461.251	45.150.637
	Indeks	101%	86%	86%
2.	Prihodi od naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a	30.184.762	21.300.429	20.709.935
	Indeks	95%	71%	97%
3.	Prihodi od naknada za uporabu adresa i brojeva	6.706.357	6.733.834	6.761.423
	Indeks	99%	100%	100%
4.	Prihodi od godišnjih naknada za obavljanje poslova u području poštanskih usluga	3.661.967	2.854.067	2.860.626
	Indeks	96%	78%	100%
5.	Prihodi od godišnjih naknada za obavljanje poslova u području željezničkih usluga	0	0	2.335.639
	Indeks	0%	0%	0%
6.	Ostali prihodi	4.559.358	3.985.619	2.194.423
	Indeks	80%	91%	55%
7.	Ukupni prihodi	106.271.386	87.335.200	80.012.683
	Indeks	97%	82%	92%

Rashodi HAKOM-a u 2015. iznose 113.753.454 kn.

Ukupni rashodi HAKOM-a sastoje se od: rashoda za područje elektroničkih komunikacija, rashoda za područje poštanskih usluga, rashoda za područje regulacije tržišta željezničkih usluga i rashoda za kapitalne donacije.

Ukupni rashodi HAKOM-a u 2015. niži su za 5 posto u odnosu na 2014. i 12 posto u odnosu na financijski plan 2015. Rashodi za radnike niži su za 16 posto u odnosu na planirane i 5 posto u odnosu na prethodnu godinu.

Rashodi za područje elektroničkih komunikacija iznose 77.677.486 kn i niži su za 10 posto u odnosu na 2014. i 18 posto u odnosu na financijski plan. Rashodi za radnike niži su 15 posto u odnosu na financijski plan.

Rashodi za područje poštanskih usluga iznose 2.281.695 kn i niži su 12 posto u odnosu na 2014. i 26 posto u odnosu na financijski plan. Rashodi za radnike niži su za 25 posto u odnosu na financijski plan.

Rashodi za područje željezničkih usluga iznose 1.131.975 kn. Rashodi područja regulacije željezničkih usluga niži su od planiranih zbog nižih rashoda za radnike. U prosincu 2015. popunjeno je radno mjesto stručnjaka za željezničke usluge, dok je rashod za ovo radno mjesto planiran za cijelu godinu.

Rashodi za kapitalne donacije odnose se na kapitalne donacije za Program razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima i Projekt uklanjanja smetnji i poboljšanja prijama televizijskim gledateljima.

Kapitalne donacije nisu rashod vezan za obavljanje redovnih poslova HAKOM-a i ne financiraju se iz redovnih prihoda HAKOM-a, već iz prenesenog viška prihoda prethodnih razdoblja.

Ostvarenje u 2015. je iznad planiranog. U 2014. planirano je 44.092.481 kn za kapitalne donacije, a realizirano je 30.046.897 kn. Dio projekata koji je planiran za 2014. realiziran je u 2015. Iz tog razloga realizacija u 2015. veća je od planiranih sredstava.

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

Tablica 10.3. Ukupni rashodi – ostvarenje u odnosu na godišnji financijski plan

O P I S	Plan 2015.	Ostvarenje 2015.	Indeks
Rashodi za područje elektroničkih komunikacija	94.978.400	77.677.486	82
Rashodi za područje poštanskih usluga	3.101.000	2.281.695	66
Rashodi za područje regulacije tržišta željezničkih usluga	1.851.000	1.131.975	61
Rashodi za kapitalne donacije	29.500.000	32.662.298	111
Sveukupno	129.430.400	113.753.454	88

Tablica 10.4. Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2015. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)

Razred	Pod-skupina	Odjeljak	NAZIV	Plan 2015.	Ostvarenje 2015.	Indeks
41			Rashodi za radnike	44.914.600	37.746.598	84
	411		Plaće	37.028.500	30.993.966	84
		4111	Plaće za redovan rad	36.568.500	30.546.799	84
		4112	Plaće u naravi	450.000	447.167	99
		4113	Plaće za prekovremeni rad	10.000	0	0
		4114	Plaće za posebne uvjete rada	0	0	0
	412		Ostali rashodi za radnike	1.542.900	1.412.696	92
		4121	Ostali rashodi za radnike	1.542.900	1.412.696	92
	413		Doprinosi na plaće	6.343.200	5.339.936	84
		4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	5.683.200	4.792.712	84
		4132	Doprinosi za zapošljavanje	660.000	525.411	80
		4134	Posebni doprin. za potic. zapoš. osoba s invaliditetom	0	21.813	0
42			Materijalni rashodi	33.326.800	27.336.417	82
	421		Naknade troškova radnicima	3.902.500	2.957.907	76
		4211	Službena putovanja	2.300.000	1.783.798	78
		4212	Naknade za prijevoz, za rad na terenu i odvojeni život	700.000	598.476	85
		4213	Stručno usavršavanje radnika	902.500	575.633	64
		422	Naknade članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima, povjerenstvima i slično	20.000	33.784	169
		4221	Naknade članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima, povjerenstvima i slično	20.000	13.883	69
		4222	Naknade troškova službenih putovanja	0	19.901	0
	424		Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa	52.500	53.365	102
		4241	Naknade za obavljanje aktivnosti	52.500	53.365	102
	425		Rashodi za usluge	24.477.900	20.963.114	86
		4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	1.093.400	1.020.256	93
		4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	1.958.100	1.465.572	75
		4253	Usluge promidžbe i informiranja	814.500	535.286	66
		4254	Komunalne usluge	1.305.300	1.347.503	103
		4255	Zakupnine i najamnine	10.732.200	10.251.231	96
		4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	420.000	409.650	98
		4257	Intelektualne i osobne usluge	2.076.000	1.677.795	81
		4258	Računalne usluge	4.209.900	3.313.238	79
		4259	Ostale usluge	1.868.500	942.583	50
	426		Rashodi za materijal i energiju	3.336.200	2.239.101	67
		4261	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	665.200	558.262	84
		4263	Energija	2.546.000	1.567.457	62
		4264	Sitni inventar i autogume	125.000	113.382	91
	429		Ostali nespomenuti materijalni rashodi	1.537.700	1.089.146	71
		4291	Premije osiguranja	905.000	656.491	73
		4292	Reprezentacija	265.000	158.033	60
		4293	Članarine	200.000	122.193	61
		4294	Kotizacije	147.700	146.329	99
		4295	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	20.000	6.100	31
43			Rashodi amortizacije	18.820.000	14.824.040	79
	431		Amortizacija	18.820.000	14.824.040	79

Razred	Pod- skupina	Odjeljak	NAZIV	Plan 2015.	Ostvarenje 2015.	Indeks
		4311	Amortizacija	18.820.000	14.824.040	79
44			Financijski rashodi	120.000	100.641	84
	443		Ostali financijski rashodi	120.000	100.641	84
		4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	50.000	60.943	122
		4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	44.000	29.369	67
		4433	Zatezne kamate	6.000	617	10
		4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	20.000	9.712	49
45			Donacije	29.575.000	32.737.287	111
	451		Tekuće donacije	75.000	74.989	100
		4511	Tekuće donacije	75.000	74.989	100
	452		Kapitalne donacije	29.500.000	32.662.298	111
		4521	Kapitalne donacije	29.500.000	32.662.298	111
46			Ostali rashodi	2.674.000	1.008.471	38
	461		Kazne, penali i naknade štete	440.000	11.417	3
		4611	Naknade šteta pravnim i fizičkim osobama	200.000	2.601	1
		4612	Penali, ležarine i drugo	30.000	8.816	29
		4613	Naknade šteta radnicima	200.000	0	0
		4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	10.000	0	0
	462		Ostali nespomenuti rashodi	2.234.000	997.054	45
		4621	Neotpisana vrijednost i drugi rashodi otuđene i rashodovane dugotrajne imovine	150.000	10.540	7
		4622	Otpisana potraživanja	2.000.000	966.972	48
		4623	Rashodi za ostala porezna davanja	60.000	19.542	33
		4624	Ostali nespomenuti rashodi	24.000	0	0
			UKUPNO	129.430.400	113.753.454	88

Rashodi za radnike niži su od planiranih. Odlukom o visini osnovice za obračun plaće državnih dužnosnika od 17. prosinca 2014. utvrđena je niža osnovica za obračun plaća državnih dužnosnika. Plaće članovima Vijeća HAKOM-a određuju se sukladno ovoj odluci te su od siječnja 2015. smanjene plaće članovima Vijeća HAKOM-a. Osnovna plaća radnicima HAKOM-a čini umnožak broja bodova i vrijednosti boda određene temeljem odluke predsjednika Vijeća HAKOM-a. U listopadu 2014. odlukom o vrijednosti boda smanjena je vrijednost boda.

Materijalni rashodi niži su od planiranih. Rashodi usluga telefona, pošte i prijevoza se svake godine smanjuju. Rashodi su smanjeni u 2011. za 11 posto, u 2012. za 9 posto, u 2013. za 10 posto, u 2014. za 15 posto i u 2015. za 3 posto. U 2015. tiskani su letci koji su ulagani u tiskovine za informiranje korisnika elektroničkih komunikacija i brošura „Kako zaštititi dijete u svijetu interneta, mrežnih tehnologija i mobilnih telefona“. HAKOM plaća najam poslovnih prostora u Zagrebu i Splitu te prostora za smještaj antena i mjerne opreme u Zagrebu, na Sljemenu, Labinšćici, Vidovoj gori, Lončarskom visu i Čilipima. Izdaci za konzultantske usluge, revizorske usluge, usluge odvjetnika i ostale intelektualne usluge niži su od planiranih. Ostale usluge čine rashodi za troškove zajedničke potrošnje poslovnog prostora u središnjici, troškovi registracije prijevoznih sredstava, grafičkih i tiskarskih usluga, naknada za korištenje RF spektra, HRT pristojbe, čuvanja i arhiviranja dokumentacije i ostale nespomenute usluge. Premije osiguranja se odnose na osiguranje radnika, službenih vozila i imovine HAKOM-a (građevinski objekti, mikrovalne digitalne komunikacijske mreže, mjerna oprema u objektima i mjernim vozilima).

Rashod amortizacije niži je od planiranog zbog potpuno amortiziranih računalnih programa u 2014. (Software Argus 5.4 TIP C MMS - koji su nabavljeni iz sredstava pretpripravnih europskih fondova - Projekt IPA 2007).

Kapitalne donacije odnose se na program razvoja interneta koji je podijeljen na tri projekta: spajanje na širokopojasni pristup internetu, instalacija odabranih aplikacija i instalacija odgovarajuće računalne opreme te na Projekt uklanjanja smetnji i poboljšanja prijama televizijskim gledateljima.

U 2015. utrošen je iznos od 9.385.662 kn za spajanje na širokopojasni pristup internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i na otocima za: Osječko-baranjsku, Varaždinsku, Zadarsku, Dubrovačko-neretvansku, Ličko-senjsku, Požeško-slavonsku i Zagrebačku županiju.

Iznos od 17.698.402 kn je utrošen za instalaciju odabranih aplikacija: Lektira na dlanu, Mobilna aplikacija za korištenje e-udžbenika/e-knjiga, Portal za pristup informacijama javnog sektora – data.gov.hr, Edukacija nastavnika u školama (TtT) i ostalih djelatnika iz ustanova od posebnog interesa vezano uz osnove digitalne kompetencije, eSigurnost, eNovorođenče, Programske e-usluge HZZO-a, Cro 112, Sustav za prikupljanje podataka o resursima ZIS, HCK – Mobilna tehnologija u službi humanosti, Aplikacija za komunikaciju i podršku procesima, propisivanja, odobravanja i izdavanja medicinskih pomagala, Praćenje zdravstvenog stanja kroničnih pacijenata mobilnim tehnologijama u sustavu patronažnih sestara i povezivanje u cjeloviti zdravstveni sustav, Web aplikacija za izradu digitalnih nastavnih materijala, Operativno-komunikacijski centar eOKC, eDijagnostika i potpora za djecu s komunikacijskim teškoćama (eDD), Sigurnost i povjerenje, Upravljanje vatrogasnim intervencijama/aplikacija za vođenje podataka o opremi, ljudstvu i intervencijama u vatrogastvu, eFizikalna terapija u kući/eKućna njega i Interaktivna baza podataka opasnih tvari.

Za instalaciju računalne opreme utrošeno je 5.576.205 kn. Nabavljeni su tableti za informatizaciju škola na poplavljenim područjima Gunje i okolice te sklopovska oprema za potrebe Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske.

U 2015. je za program razvoja interneta ukupno utrošeno 32.660.269 kn, a za Projekt uklanjanja smetnji i poboljšanja prijama televizijskim gledateljima 2.029 kn.

U 2015. otpisana su potraživanja u ukupnom iznosu od 966.972 kn, a koja čine potraživanja temeljem sklopljenih predstečajnih nagodbi u iznosu od 647.266 kn, a preostali iznos od 319.706 kn čine dospjela nenaplaćena, utužena i zastarjela potraživanja.

Financijski rezultat utvrđen je kao razlika ukupnih prihoda u odnosu na ukupne rashode po svim osnovama po kojima su ostvareni u izvještajnom razdoblju.

Iskazani manjak prihoda nad rashodima za 2015. rezultat je financiranja kapitalnih donacija iz viškova prihoda ranijih razdoblja. Manjak prihoda pokriva se prenesenim viškom iz prethodnih godina.

Višak prihoda raspoloživ u sljedećem razdoblju iznosi 58.164.294 kn.

Višak prihoda raspoloživ u sljedećem razdoblju može se koristiti za redovnu aktivnost, za investicije ili za rezerve. Odluku o namjeni viška prihoda raspoloživog u sljedećem razdoblju donosi Vijeće HAKOM-a uz prethodnu suglasnost Vlade RH danu kroz suglasnosti na financijski plan.

Financijskim planom HAKOM-a za 2016. određena je namjena korištenja viška prihoda raspoloživog u sljedećem razdoblju kako slijedi:

- za Program razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima u iznosu od 5.000.000 kn
- za projekt uklanjanja smetnji i poboljšanja prijama televizijskim gledateljima u iznosu od 823.000 kn
- za investicije 22.758.750 kn
- za rezerve 29.582.544 kn

Višak prihoda raspoloživ u sljedećem razdoblju u 2014. iznosio je 92.980.261 kn.

Financijskim planom HAKOM-a za 2015. određena je namjena korištenja viška prihoda raspoloživog u 2015.

Materijalno značajnije stavke za koje je u 2015. odobreno financiranje iz viška prihoda raspoloživog u sljedećem razdoblju su:

- za Program razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima,
- za izgradnju podružnice u Splitu,
- za nabavu mjernih i kontrolnih uređaja,
- za ulaganja u računalne programe,
- za ulaganja u prijevozna sredstva.

Smanjenje viška prihoda raspoloživog u sljedećem razdoblju nije nastalo zbog korištenja viška prihoda raspoloživog u sljedećem razdoblju za redovnu aktivnost, već za program razvoja interneta i investicije sukladno financijskom planu.

Višak prihoda raspoloživ u sljedećem razdoblju ostvaren u područjima poštanskih usluga i željezničkih usluga koristit će se za redovne aktivnosti u području u kojem je višak prihoda i nastao.

Financiranjem iz viška prihoda raspoloživog u sljedećem razdoblju, navedeni višak prihoda se smanjuje. Nije dopušteno višak prihoda raspoloživog u sljedećem razdoblju iskazivati ponovno kroz prihode tekuće godine, ali se niti troškovi tekućeg razdoblja ne knjiže izravno na teret viška prihoda raspoloživog u sljedećem razdoblju. Financiranje iz viška prihoda raspoloživog u sljedećem razdoblju dovodi do negativnog rezultata godine. Negativni rezultat poslovne godine pokriva se prenesenim viškom iz prethodnih godina.

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

Tablica 10.5. Ostvarenje rashoda područja elektroničkih komunikacija HAKOM-a u 2015. zajedno s kapitalnim donacijama u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)

Razred	Pod-skupina	NAZIV	Plan 2015.	Ostvarenje 2015.	Indeks
41		Rashodi za radnike	42.136.400	35.900.108	85
	411	Plaće	34.750.500	29.457.667	85
	412	Ostali rashodi za radnike	1.425.500	1.367.838	96
	413	Doprinosi na plaće	5.960.400	5.074.603	85
42		Materijalni rashodi	31.282.300	25.782.981	82
	421	Naknade troškova radnicima	3.651.300	2.774.360	76
	422	Naknade članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima, povjerenstvima i slično	20.000	33.784	169
	424	Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa	52.500	53.365	102
	425	Rashodi za usluge	22.973.500	19.716.438	86
	426	Rashodi za materijal i energiju	3.168.100	2.153.382	68
	429	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	1.416.900	1.051.652	74
43		Rashodi amortizacije	18.720.000	14.824.040	79
	431	Amortizacija	18.720.000	14.824.040	79
44		Financijski rashodi	115.100	95.905	83
	443	Ostali financijski rashodi	115.100	95.905	83
45		Donacije	29.575.000	32.737.287	111
	451	Tekuće donacije	75.000	74.989	100
	452	Kapitalne donacije	29.500.000	32.662.298	111
46		Ostali rashodi	2.649.600	999.463	38
	461	Kazne, penali i naknade štete	418.400	2.589	1
	462	Ostali nespomenuti rashodi	2.231.200	996.874	45
		UKUPNO	124.478.400	110.339.784	89

Tablica 10.6. Ostvarenje rashoda područja poštanskih usluga HAKOM-a u 2015. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)

Razred	Pod-skupina	NAZIV	Plan 2015.	Ostvarenje 2015.	Indeks
41		Rashodi za radnike	1.546.700	1.155.180	75
	411	Plaće	1.272.000	955.564	75
	412	Ostali rashodi za radnike	61.000	34.605	57
	413	Doprinosi na plaće	213.700	165.011	77
42		Materijalni rashodi	1.427.000	1.115.064	78
	421	Naknade troškova radnicima	127.000	100.707	79
	425	Rashodi za usluge	1.122.500	943.432	84
	426	Rashodi za materijal i energiju	103.000	51.579	50
	429	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	74.500	19.346	26
43		Rashodi amortizacije	100.000	0	0
	431	Amortizacija	100.000	0	0
44		Financijski rashodi	2.900	2.520	87
	443	Ostali financijski rashodi	2.900	2.520	87
45		Donacije	0	0	0
46		Ostali rashodi	24.400	8.931	37
	461	Kazne, penali i naknade štete	21.600	8.823	41
	462	Ostali nespomenuti rashodi	2.800	108	4
UKUPNO			3.101.000	2.281.695	74

Tablica 10.7. Ostvarenje rashoda područje regulacije tržišta željezničkih usluga HAKOM-a u 2015. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)

Razred	Pod-skupina	NAZIV	Plan 2015.	Ostvarenje 2015.	Indeks
41		Rashodi za radnike	1.231.500	691.310	56
	411	Plaće	1.006.000	580.735	58
	412	Ostali rashodi za radnike	56.400	10.253	18
	413	Doprinosi na plaće	169.100	100.322	59
42		Materijalni rashodi	617.500	438.372	71
	421	Naknade troškova radnicima	124.200	82.840	67
	425	Rashodi za usluge	381.900	303.244	79
	426	Rashodi za materijal i energiju	65.100	34.140	52
	429	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	46.300	18.148	39
43		Rashodi amortizacije	0	0	0
44		Financijski rashodi	2.000	2.216	111
	443	Ostali financijski rashodi	2.000	2.216	111
45		Donacije	0	0	0
46		Ostali rashodi	0	77	0
	461	Kazne, penali i naknade štete	0	5	0
	462	Ostali nespomenuti rashodi	0	72	0
UKUPNO			1.851.000	1.131.975	61

U nastavku je u tabličnom prikazu prikazano ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2015. u usporedbi s 2014.

Tablica 10.8. Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2015. u usporedbi s ostvarenjem prethodne godine (u kunama)

Razred	Pod-skupina	NAZIV	Ostvarenje 2014.	Ostvarenje 2015.	Indeks
41		Rashodi za radnike	39.863.355	37.746.598	95
	411	Plaće	33.031.036	30.993.966	94
	412	Ostali rashodi za radnike	1.307.428	1.412.696	108
	413	Doprinosi na plaće	5.524.891	5.339.936	97
42		Materijalni rashodi	29.613.422	27.336.417	92
	421	Naknade troškova radnicima	3.611.156	2.957.907	82
	422	Naknade članovima u predstavničkim i izv. tijelima, povje. i sl.	10.192	33.784	331
	424	Naknade ostalim osobama izvan radnog odnosa	59.767	53.365	89
	425	Rashodi za usluge	22.961.899	20.963.114	91
	426	Rashodi za materijal i energiju	2.471.575	2.239.101	91
	429	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	498.833	1.089.146	218
43		Rashodi amortizacije	17.110.504	14.824.040	87
	431	Amortizacija	17.110.504	14.824.040	87
44		Financijski rashodi	96.930	100.641	104
	443	Ostali financijski rashodi	96.930	100.641	104
45		Donacije	30.120.433	32.737.287	109
	451	Tekuće donacije	73.536	74.989	102
	452	Kapitalne donacije	30.046.897	32.662.298	109
46		Ostali rashodi	3.017.771	1.008.471	33
	461	Kazne, penali i naknade štete	8.023	11.417	142
	462	Ostali nespomenuti rashodi	3.009.748	997.054	33
UKUPNO			119.822.415	113.753.454	95

10.3 Bilanca

Naziv pozicije	31. prosinca 2014. HRK	31. prosinca 2015. HRK
IMOVINA		
Materijalna imovina – prirodna bogatstva	1 168 592	1 168 592
Nematerijalna imovina	22 982 753	23 932 753
Ispravak vrijednosti neproizvedene DI	-19 641 429	-20 864 540
Neproizvedena dugotrajna imovina	4.509.916	4.236.805
Građevinski objekti	12 168 891	12 168 891
Postrojenja i oprema	150 731 542	153 800 846
Prijevozna sredstva	22 840 645	23 361 524
Knjige, umjetnička djela i ostalo	28 174	28 174
Nematerijalna proizvedena imovina	30 562 874	32 349 862
Ispravak vrijednosti proizvedene DI	-171 450 198	-184 526 061
Proizvedena dugotrajna imovina	44.881.928	37.183.236
Sitni inventar u uporabi	491 383	484 875
Ispravak vrijednosti sitnog inventara	-491 383	-484 875
Sitni inventar	-	-
Nefinancijska imovina u pripremi	-	1.064.939
NEFINANCIJSKA IMOVINA	49.391.844	42.484.980
Novac u banci i blagajni	24.980.884	39.232.158
Depoziti u bankama i ost finan inst	31 600 000	-
Jamčevni polozi	2 484 744	2 476 174
Potraživanja od radnika	172	40
Potraživanja za više plaćene poreze i dop	20 581	64
Ostala potraživanja	2 886 415	89 413
Depoziti, jamčevni polozi, potraživanja od radnika te od države	36.991.912	2.565.691
Potraživanja za prihode po posebnim propisima	23 674 611	15 257 764
Potraživanja za prihode od imovine	836 324	344 717
Potraživanja za prihode	24.510.935	15.602.481
Rashodi budućih razdoblja i nedospjela naplata prihoda	1.215.406	1.448.768
FINANCIJSKA IMOVINA	87.699.137	58.849.098
UKUPNA IMOVINA	137.090.981	101.334.078
IZVANBILANČNI ZAPISI	174.117.784	171.407.010

Naziv pozicije	31. prosinca 2014. HRK	31. prosinca 2015. HRK
OBVEZE I VLASTITI IZVORI		
Obveze za radnike	3 468.303	2 969 385
Obveze za materijalne rashode	696 149	1 577 345
Obveze za prikupljena sredstva pomoći	1 075.303	51 431
Ostale obveze	136 520	45.713
Obveze za rashode	5.376.275	4.643.874
Odgođeno plaćanje rashoda	-	-
Naplaćeni prihodi budućih razdoblja	34.745 834	33.811 270
Odgođeno plaćanje rashoda i prihodi budućih razdoblja	34.745.834	33.811.270
Vlastiti izvori	3 988 611	4 714.640
Višak prihoda	92 980 261	58.164 294
Manjak prihoda	-	-
Vlastiti izvori	96.968.872	62.878.934
UKUPNO OBVEZE I VLASTITI IZVORI	137.090.981	101.334.078
IZVANBILANČNI ZAPISI	174.117.784	171.407.010

U 2015. nije bilo promjena na poziciji materijalne imovine. Materijalna imovina obuhvaća četiri građevinska zemljišta: građevinsko zemljište Otok (72.800 kn), Ravna Gora (6.814 kn), Kostrena - Rijeka (13.783 kn) i Split (1.075.195 kn). U 2015. ostala nematerijalna imovina povećana je za ulaganje u iznosu od 950.000 kn za istraživački projekt „Pogled u budućnost“.

Građevinski objekti sastoje se od podružnica i kontrolno mjernih postaja (dalje: KMP). Obuhvaćaju podružnice u Rijeci vrijednosti 2.160.393 kn i Osijeku vrijednosti 3.529.586 te KMP Veliki Bokolj vrijednosti 2.107.236 kn, KMP Ozljak vrijednosti 356.448 kn, pokretnu KMP smještenu u Čilipima vrijednosti 658.420 kn, KMP Otok vrijednosti 656.466 kn, KMP Ravna Gora vrijednosti 2.335.240 kn i KMP Degman vrijednosti 365.102 kn.

U 2015. za potrebe podružnica nabavljena su četiri laka dostavna vozila marke Peugeot Partner Tepee pojedinačne vrijednosti 130.220 kn. Vozila su nabavljena za potrebe radnika HAKOM-a smještenih u tri podružnice Osijek, Rijeka i Split te sjedišta u Zagrebu, a vezano uz svakodnevne terenske poslove iz područja djelatnosti HAKOM-a (kontrola i mjerenja u RF spektru i telekomunikacijama, inspekcijski nadzori i ostalo).

Nefinancijska imovina u pripremi odnosi se na izgradnju poslovnog objekta podružnice u Splitu na zemljištu kupljenom 2014. od Državnog ureda za upravljanje državnom imovinom. Nakon pronalaska odgovarajuće lokacije, pripreme i ishoda potrebne dokumentacije i dozvola te ugovaranja gradnje, HAKOM je u 2015. započeo izgradnju poslovnog objekta podružnice, a završetak gradnje, opremanje i useljenje planira se do kraja 2016. Za građevinske radove proveden je otvoreni postupak javne nabave planirane vrijednosti od 5.500.000 kn. U planiranu vrijednost uračunati su troškovi gradnje, izrade izvedbenog projekta, usluge stručnog i projektantskog nadzora te priključak vode i struje.

Financijska imovina - novac u banci i blagajni povećana je u odnosu na zaključno stanje 2014. budući da su razročena sva novčana sredstva deponirana u poslovnim bankama i prenesena na sredstva po viđenju.

Potraživanja za prihode po posebnim propisima odnose se na naknade za uporabu radijskih frekvencija, naknade od ukupnog godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj godini u obavljanju telekomunikacijskih usluga i djelatnosti ostvarili koncesionari i davatelji telekomunikacijskih usluga, naknade za dodijeljene adrese i brojeve, potraživanja od posebnih ovlaštenja, tehničkih pregleda i naknade od davatelja poštanskih i željezničkih usluga. Smanjenje potraživanja rezultat je bolje naplate potraživanja.

Obveza za radnike odnosi se na obračunatu plaću za prosinac 2015.

Obveze prema dobavljačima u zemlji iskazuju se po računovodstvenom načelu nastanka događaja. Svi računi pristigli u 2016. s nastankom događaja u 2015. knjiženi su u 2015. Obveze prema dobavljačima se plaćaju najkasnije do datuma dospijeca.

Obveze za prikupljena sredstva pomoći odnose se na obveze prema državnom proračunu.

Prihodi budućih razdoblja nastaju iz razloga što HAKOM ispostavlja račune za naknade (temeljene na ZEK-u) za razdoblja koja nisu identična poslovnoj kalendarskoj godini, te razmjerni dio potraživanja iskazuje kao odgođeni prihod.

Vlastiti izvori jesu ostatak vrijednosti imovine nakon odbitka svih obveza. U 2015. je u vlastite izvore raspoređen preneseni višak prihoda prethodnih godina u iznosu od 1.075.195 kn koliko je uloženo za nabavu neproizvedene dugotrajne materijalne imovine - zemljišta za izgradnju Podružnice u Splitu.

U 2015. obračunat je na teret izvora financiranja ispravak vrijednosti za proizvedenu dugotrajnu imovinu nabavljenu do 1. siječnja 2008. u iznosu od 349.167 kn.

10.4 Investicije

Tablica 10.9. Ostvarenje investicija u 2015. u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)

OPIS		Plan 2015.	Ostvarenje 2015.	Indeks
I	Licence	0	0	0
II	Ostala prava - ulaganja na tuđoj imovini radi prava korištenja	2.600.000	0	0
III	Ostala nematerijalna imovina - izdaci za razvojne projekte i studije	950.000	950.000	100
IV	Poslovni objekti	5.500.000	0	0
V	Računala i računalna oprema	951.900	900.885	95
VI	Ostala uredska oprema	87.500	70.779	81
VII	Uredski namještaj	0	0	0
VIII	Komunikacijska oprema	37.500	35.067	94
IX	Oprema za održavanje i zaštitu	0	7.568	0
X	Mjerni i kontrolni uređaji	3.775.000	2.890.244	77
XI	Uređaji, strojevi i oprema za ostale namjene	0	0	0
XII	Prijevozna sredstva - ostali automobili	575.000	520.879	91
XIII	Prijevozna sredstva - terenska vozila	0	0	0
XIV	Ulaganja u računalne programe	1.173.700	1.836.522	156
	Građevinski objekti u pripremi	0	1.064.939	0
UKUPNO		15.650.600	8.276.882	53

U 2015. iz viška prenesenih prihoda planirano je ulaganje u GIS EKI bazu u iznosu od 2.500.000 kao ulaganje na tuđoj imovini radi prava korištenja. Državna geodetska uprava bila bi vlasnik baze dok bi HAKOM imao pravo korištenja. Projekt nije realiziran u 2015.

Poslovni objekt u iznosu od 5.500.000 odnosi se na izgradnju podružnice u Splitu. HAKOM je u 2015. započeo izgradnju poslovnog objekta podružnice, a završetak gradnje, opremanje i useljenje planira se do kraja 2016.

Građevinski objekti u pripremi odnose se na izgradnju poslovnog objekta podružnice u Splitu.

Ulaganja u računalne programe iznad su planiranih sredstava jer je računalni program ARGUS koji se koristi za kontrolu RF spektra planiran na stavci mjernih i kontrolnih uređaja umjesto na stavci računalnih programa. Iz istog razloga je ulaganje u mjerne i kontrolne uređaje niže od planiranog.

10.5 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.

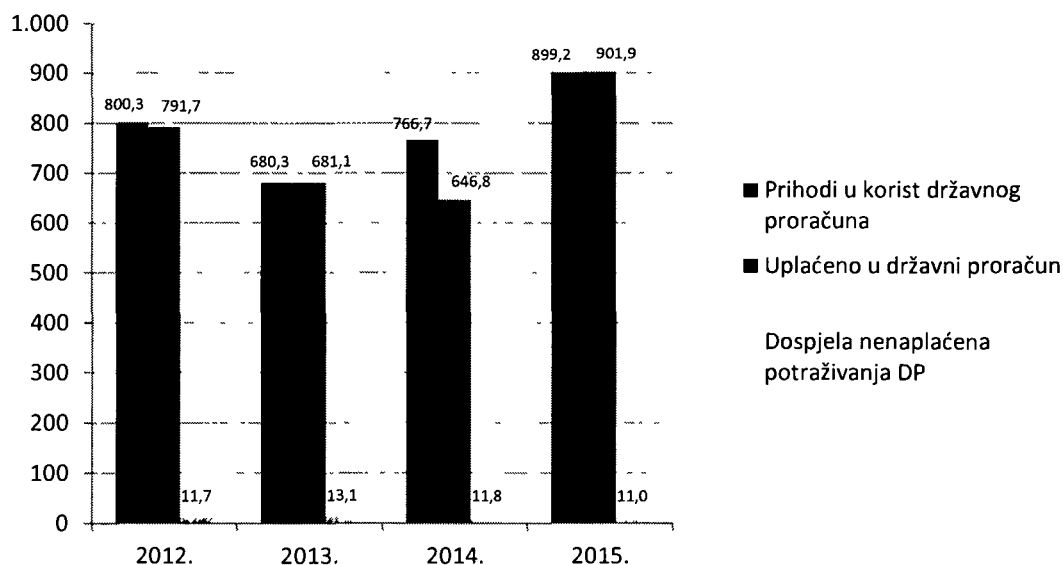
U 2015. ukupno je fakturirano 899.164.545 kn u korist državnog proračuna. Od ukupnog fakturiranog iznosa 876.091.548 kn (97 posto) odnosi se na naknade za uporabu radiofrekvencijskog spektra. Ostalo se odnosi na naknade za adrese i brojeve i zakonske zatezne kamate.

Prema našoj evidenciji u 2015. u državni proračun ukupno je uplaćeno 901.875.318 kn. Sredstva državnog proračuna koja korisnici greškom doznače na žiro-račun HAKOM-a, HAKOM redovito uplaćuje u državni proračun.

Tablica 10.10. Prihodi, uplate i potraživanja državnog proračuna po godinama (u kunama)

OPIS	2012.	2013.	2014.	2015.
Prihodi u korist državnog proračuna	800.256.828	680.304.775	766.717.109	899.164.545
Uplaćeno u državni proračun	791.650.001	681.057.926	646.793.875	901.875.318
Dospjela nenaplaćena potraživanja DP (stanje na dan 31.12.)	11.742.057	13.066.723	11.796.203	11.043.940

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



U 2015. pokrenuto je ukupno 36 ovršnih postupaka, utužena su sva potraživanja koja ni 30 dana nakon izdane opomene nisu plaćena. U korist državnog proračuna u 2015. utuženo je ukupno 2.949.041 kn, od čega je do dana pisanja izvješća naplaćeno 650.612 kn.

10.6 Neovisno revizorsko izvješće (sažetak)

Neovisno revizorsko društvo obavilo je reviziju financijskih izvještaja HAKOM-a, koji obuhvaćaju Bilancu na datum 31. prosinca 2015., Izvještaj o prihodima i rashodima za razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2015., te Bilješke koje su dopuna podataka iz Bilance i izvještaja o prihodima i rashodima.

Godišnji financijski izvještaji HAKOM-a za godinu koja je završila 31. prosinca 2015. sastavljeni su u propisanom obliku temeljem Pravilnika o izvještavanju u neprofitnom računovodstvu i registru neprofitnih organizacija (NN br. 31/15), te u skladu s ostalim propisima koji uređuju poslovanje HAKOM-a.

Prema mišljenju revizorskog društva, financijski izvještaji realno i objektivno prezentiraju, u svim značajnim odrednicama, financijski položaj HAKOM-a na datum 31. prosinca 2015., kao i rezultate poslovanja za godinu koja završava na taj datum, sukladno Zakonu o financijskom poslovanju i računovodstvu neprofitnih organizacija (NN br. 121/14).

Izvješće o reviziji godišnjih financijskih izvještaja HAKOM-a za 2015. i Završni račun HAKOM-a za 2015. (Bilanca, Izvještaj o prihodima i rashodima te Bilješke uz financijske izvještaje) javno su objavljeni na mrežnim stranicama HAKOM-a⁴⁷.

⁴⁷ <http://www.hakom.hr/default.aspx?id=512>

Privici

A. Popis kratica

ADS-B- Automatic Dependent Surveillance-Broadcast
 ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) –Asimetrična digitalna pretplatnička linija
 AEM – Agencija za elektroničke medije
 AIN – Agencija za istraživanje nesreća u zračnom, pomorskom i željezničkom prometu
 ARCEP - Gabonese Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes
 ARGUS – računalni program
 ARTŽU – Agencija za regulaciju tržišta željezničkih usluga
 ASZ – Agencija za sigurnost željezničkog prometa
 AZTN – Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja
 BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications) – Tijelo europskih regulatora u elektroničkim komunikacijama
 BDO – revizorska kuća
 BR (Radiocommunication Bureau) – Ured za radiokomunikacije pri ITU
 BRIFIC (Bureau Radio International Frequency Information Circular) – Cirkularno pismo Radiokomunikacijskog ureda s međunarodnim informacijama o frekvencijama
 CABP – Centralna administrativna baza prenesenih brojeva
 CARNET (Croatian Academic and Research Network) – Hrvatska akademska i istraživačka mreža
 CEPT (European Conference of Postal and Telecommunications Administrations) – Europska konferencija poštanskih i telekomunikacijskih uprava
 CERP - Europski odbor za poštansku regulaciju
 COCOM (Communications Committee) – Odbor za komunikacije Europske komisije
 CPG (Conference Preparatory Group) – ECC grupa koja se bavi pripremom ECP-ova
 CPS (Carrier Pre-Selection) – Usluga predodabira operatora
 CRM (Customer Relationship Management) – Sustav upravljanja odnosa s korisnicima
 DAB (Digital Audio Broadcasting) – Digitalna radiodifuzija zvuka
 DGU – Državna geodetska uprava
 DMS (Document Management System) – Sustav upravljanja dokumentima
 DMR (Digital Mobile Radio) – Standard za digitalni pokretni radio
 DTV – Digitalna televizija
 DVB-T (Digital Video Broadcasting –Terrestrial) – Zemaljska radiodifuzija digitalnog videosignala
 DZS – Državni zavod za statistiku
 ECC (Electronic Communications Committee) – Odbor za elektroničke komunikacije
 EDZ – Elektrotehničko društvo Zagreb

EK – Europska komisija
 EK1 – Elektronička komunikacijska infrastruktura
 EKIP – Agencija za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Crne Gore
 ELMAR – Međunarodni znanstveni simpozij „Electronic in Marine“
 EMERG (Euro-Mediterranean Regulators Group) – Tijelo koja okuplja regulatore iz država mediteranskog bazena
 EMP - elektromagnetsko polje
 ENRRB (European Network of Rail Regulatory Bodies) – Mreža europskih regulatornih tijela za željeznicu
 ERGP (European Regulators Group for Postal Services) – Organizacija europskih regulatora za poštanske usluge
 ETFOS – Elektrotehnički fakultet Osijek
 EU (European Union) – Europska unija

FER - Fakultet elektrotehnike i računarstva

FM (Frequency Modulation) – Frekvencijska modulacija

FTTB (Fiber To The Building) – Svjetlovod do zgrade, odnosno prostora unutar zgrade, obično podrum

FTTC (Fiber To The Curb) – Svjetlovod do ivičnjaka, odnosno do razvodnih ormarića izvan zgrada

FTTN (Fiber To The Node) – Svjetlovod do čvora, odnosno razvodnih ormara koji su na većim udaljenostima od stambenih i poslovnih prostora, a daljnja distribucija je obično bakrenim vodovima

GFT (Global Flight Tracking) - Sustav automatskog praćenja zrakoplova GIS (Geographic Information System) – Geografski informacijski sustav

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

GSM-R (Global System for Mobile Communications - Railway) – Globalni sustav pokretnih komunikacija za željeznicu

HAKOM – Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije

HANFA – Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga

HCM (Harmonized Calculation Method) Agreement – Međunarodni sporazum za usklađivanje frekvencija za pokretne i nepokretne zemaljske sustave

HEP – Hrvatska elektroprivreda

HKIE – Hrvatska komora inženjera elektrotehnike

HLIG (High Level Internet Group) – Internetska skupina visoke razine

HP – Hrvatska pošta d.d.

HRT – Hrvatska radiotelevizija

HT – Hrvatski Telekom d.d.

HVZ – Hrvatska vatrogasna zajednica

HZZO – Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje

HŽ – Hrvatske željeznice

ICAO - Međunarodne organizacije za civilno zrakoplovstvo

ICSMS (Information and Communication System on Market Surveillance) – Sustav informiranja i komunikacije u nadzoru tržišta

ICT (Information and Communication Technologies) – Informacijske i komunikacijske tehnologije

IoT (Internet of Things) – Internet stvari

IP (Internet Protocol) – Mrežni protokol za prijenos podataka kojeg koriste izvorišna i odredišna računala za uspostavu podatkovne komunikacije preko računalne mreže

IPTV (Internet Protocol Television) – Televizija putem internetskog protokola

IRG (Independent Regulators Group) – Organizacija nezavisnih regulatora

IRG-R (Independent Regulators Group - Rail) – Organizacija nezavisnih regulatora za željeznicu

ISO (International Standards Organization) – Međunarodna organizacija za normizaciju

ITU (International Telecommunication Union) – Međunarodna telekomunikacijska unija

JLS – jedinica lokalne samouprave

KMP – Kontrolno-mjerna postaja

KMS – Kontrolno-mjerno središte

KTV – Kabelska televizija

LLU – (Local Loop Unbundling) – Otpetljavanje lokalne petlje

LTE (Long-Term Evolution) – Tehnologija koja omogućuje vrlo velike brzine prijenosa podataka putem sustava pokretnih komunikacija 4. generacije

MCV (Mobile Communications on Vessels) - pokretne komunikacijske usluge na brodovima

MGIPU – Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja

MINGO – Ministarstvo gospodarstva

MORH – Ministarstvo obrane

MPEG (Moving Picture Experts Group) – Grupa standarda za kodiranje audio i video-signala

MPPI – Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture

MRRFEU – Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova europske unije

MUP – Ministarstvo unutarnjih poslova
 MUX (Multiplex) – U digitalnoj televiziji: slijed digitalnih signala koji sadržava više radijskih ili televizijskih programa i/ili drugih podataka koji se istodobno prenose u jednom RF kanalu
 MVEP – Ministarstvo vanjskih i europskih poslova
 M2M (Machine to Machine) – Komunikacija između dva uređaja
 NCRT (National Council on Radio Television) – Albansko nacionalno vijeće za radio i televiziju
 NGA (Next Generation Access) – Pristupna mreža sljedeće generacije
 NGN (Next Generation Network) – Mreža sljedeće generacije
 NIPP – Nacionalna infrastruktura prostornih podataka
 NN – Narodne novine
 NRA - nacionalna regulatorna tijela
 NUT - Nacionalna udruga televizija
 Oiv – Odašiljači i veze
 OLT (Optical Line Termination) – Jedinica ili uređaj koji dolazi kao zaključenje (na kraju) svjetlovodne niti čime se svjetlosni signal pretvara u električni
 OTT – Usluga temeljena na posljednjem i najvišem aplikacijskom sloju IP protokola
 PAY-TV – Televizija uz plaćanje
 PCM (Pulse Code Modulation) – Pulsno-kodna modulacija
 PKMP – Pokretna kontrolno-mjerna postaja
 PPDR - Public Protection and Disaster Relief
 PM – pristupna mreža
 PMR (Private Mobile Radio) – Privatna mreža pokretnih komunikacija
 PMSE (Programme Making and Special Events) – proizvodnju TV programa pri prijenosu posebnih događaja
 RF – Radiofrekvencijski
 RRB (Radio Regulations Board) – Uprava za radiokomunikacije pri ITU
 RRC (Regional Radiocommunications Conference) – Regionalna radiokomunikacijska konferencija ITU
 RSC (Radio Spectrum Committee) – Odbor za radiofrekvencijski spektar
 RSPG (Radio Spectrum Policy Group) – Skupina za politiku upravljanja radiofrekvencijskim spektrom
 RH – Republika Hrvatska
 RiTT – Radijska i telekomunikacijska terminalna oprema
 RTR (Rundfunk und Telekom Regulierungs) – Austrijski regulator za radiodifuziju i elektroničke komunikacije
 SAT TV – Satelitska televizija
 S-DAB (Satellite Digital Audio Broadcasting) – Satelitski digitalni radio
 SD (Standard Definition) – Standardna kakvoća (razlučivost)
 SEDDIF – South European Digital Dividend Implementation Forum
 SMS (Short Message Service) – Usluga slanja kratkih tekstualnih poruka
 SP RUO – Standardna ponuda (Reference Unbundling Offer)
 SRD (Short Range Devices) – Radiokomunikacijski uređaji kratkog dometa
 T-DAB (Terrestrial Digital Audio Broadcasting) – Zemaljska digitalna radiodifuzija zvuka
 TKM - tonski kilometri
 TSM (Telecom Single Market) – jedinstveno telekomunikacijsko tržište
 TV - Televizija
 UHF (Ultra High Frequency) – Ultravisoka 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
 UWB (Ultra Wide Band) - Ultraširokopojasni
 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

VLKM – vlakkilometri

VHF (Very High Frequency) – Vrlo visoka frekvencija: radiofrekvencijski pojas između 300 MHz i 3 GHz

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

WGSE (Working Group Spectrum Engineering) - Radna skupina za tehnička pitanja u upravljanju RF spektrom

WG NaN (Working Group Numbering and Networks) – Radna skupina za adresiranje i numeriranje

WIFI – Lokalna bežična mreža u frekvencijskom području 2,5/5 GHz

WRC (World Radiocommunication Conference) – Svjetska radiokomunikacijska konferencija

WLR (Wholesale Line Rental) – Usluga najma korisničke linije

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

ZEK – Zakon o elektroničkim komunikacijama

ZPU – Zakon o poštanskim uslugama

ZOŽ – Zakon o željeznici

ZRTŽU – Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga

ZZP – Zakon o zaštiti potrošača

B. Popis slika

Slika 1.1. Republika Hrvatska – osnovni podaci

Slika 1.2. Ukupna ulaganja operatora elektroničkih komunikacija u RH (u milijunima kuna)

Slika 1.3. Ukupan prihod tržišta elektroničkih komunikacija (u milijunima kuna)

Slika 1.4. Udjeli usluga u ukupnim prihodima na tržištu elektroničkih komunikacija

Slika 1.5. Ukupan prihod od telefonskih usluga u pokretnoj mreži (u milijunima kuna)

Slika 1.6. Gustoća korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u RH

Slika 1.7. Raspodjela ukupnog broja korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži u RH

Slika 1.8. Tržišni udjeli operatora u odnosu na ukupan broj korisnika

Slika 1.9. Prihod i trajanje poziva vlastitih korisnika u roamingu u međunarodnim mrežama

Slika 1.10. Prihod i trajanje poziva stranaca u roamingu u nacionalnim mrežama

Slika 1.11. Ukupni prihod od usluge pristupa internetu (u milijunima kuna)

Slika 1.12. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretnih komunikacijskih mreža

Slika 1.13. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem pokretnih komunikacijskih mreža

Slika 1.14. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže u zemljama EU i RH

Slika 1.15. Gustoća priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne mreže (svi aktivnikorisnici) u zemljama EU i RH

Slika 1.16. Podatkovni promet (GB)

Slika 1.17. Gustoća nepokretnih priključaka širokopojasnog pristupa internetu u RH po županijama

Slika 1.18. Pokrivenost NGA pristupom

Slika 1.19. Raspodjela broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže po brzinama

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. Broj korisnika paketa usluga

Slika 1.23. Ukupan prihod od telefonskih usluga u nepokretnoj mreži (u milijunima kuna)

Slika 1.24. Broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži

Slika 1.25. Ukupan prihod od usluge TV-a

Slika 1.26. Udjeli kućanstava prema tehnologijama prijama TV sadržaja

Slika 1.27. Ukupan prihod od usluge najma mreže i vodova

Slika 2.1. Broj osnovnih postaja

Slika 2.2. Ukupni prijenosni kapacitet 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 nepokretnim mrežama

Slika 2.8. Broj prenesenih brojeva u pokretnim mrežama

Slika 3.1. Broj davatelja prema vrstama usluga

Slika 3.2. Broj davatelja prema području na kojem obavljaju usluge

Slika 3.3. Ukupan broj poštanskih usluga (u milijunima)

Slika 3.4. Tržišni udjeli davatelja prema broju ostvarenih usluga

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

Slika 3.6. Udjeli vrsta poštanskih usluga

- Slika 3.7.** Broj poštanskih pošiljaka prema vrstama (u milijunima)
- Slika 3.8.** Ukupan prihod od obavljanja poštanskih usluga (u milijunima kuna)
- Slika 3.9.** Ukupan broj usluga unutar opsega univerzalne usluge (u milijunima)
- Slika 3.10.** Udjeli ostvarenih usluga unutar opsega univerzalne usluge prema vrstama
- Slika 3.11.** Ukupan broj zamjenskih poštanskih usluga (u milijunima)
- Slika 3.12.** Ukupan broj ostalih poštanskih usluga (u milijunima)
- Slika 4.1.** Uloga HAKOM-a u regulaciji na tržištu željezničkih usluga
- Slika 4.2.** Prikaz prosječne cijene za minimalni pristupni paket (E/vlkm)
- Slika 4.3.** Karta željezničke infrastrukture u RH
- Slika 4.4.** Duljina jednokolosiječnih i dvokolosiječnih željezničkih pruga u RH (km)
- Slika 4.5.** Duljine elektrificiranih i neelektrificiranih željezničkih pruga u RH (km)
- Slika 4.6.** Duljina željezničkih pruga po površini države za zemlje Europske unije (km/km²)
- Slika 4.7.** Udio dvokolosiječnih pruga u ukupnoj duljini željezničkih pruga po državama Europske unije
- Slika 4.8.** Udio elektrificiranih pruga u ukupnoj duljini željezničkih pruga po državama Europske unije
- Slika 4.9.** Broj operatora uslužnih objekata
- Slika 4.10.** Količina prevezene robe prema vrstama prijevoza (milijuni tona)
- Slika 4.11.** Udjel prevezene robe prema vrstama prijevoza za 2015.
- Slika 4.12.** Broj prevezenih putnika prema vrstama prijevoza (milijuni putnika)
- Slika 4.13.** Udjel prevezenih putnika prema vrstama prijevoza za 2014.
- Slika 5.1.** Broj usvojenih i odbijenih prigovora (I. stupanj)
- Slika 5.2.** Udjel prihvaćenih i odbijenih prigovora u broju osnovnih usluga
- Slika 5.3.** Broj usvojenih i odbijenih pritužbi (II. stupanj)
- Slika 5.4.** Udjel usvojenih i odbijenih pritužbi
- Slika 5.5.** Udjeli odluka operatora koje HAKOM nije potvrdio u sporovima
- Slika 5.6.** Zahtjevi za rješavanje sporova po godinama
- Slika 7.1.** Analiza upravnih tužbi prema vrsti odluka
- Slika 7.2.** Broj podnesenih upravnih tužbi 2012.-2015.
- Slika 9.1.** Struktura radnika prema stupnju stručne spreme i nazivima
- Slika 9.2.** Struktura radnika prema zvanju
- Slika 9.3.** Struktura radnika prema spolu
- Slika 9.4.** Struktura radnika prema životnoj dobi
- Slika 9.5.** Struktura radnika prema radnom stažu
- Slika 10.1.** Grafički prikaz Tablice 10.1. Ostvarenje prihoda u 2014.
- Slika 10.2.** Prihodi, uplate i potraživanja državnog proračuna po godinama (u milijunima kuna)

C. Popis tablica

Tablica 1.1. Pregled najvažnijih odluka u 2015.

Tablica 1.2. Elektronička komunikacijska infrastruktura i mreža u RH

Tablica 1.3. Kretanje broja izdanih potvrda o pravu puta

Tablica 1.4. Posebni uvjeti gradnje i rješenja o uvjetima gradnje

Tablica 4.1. Korištenje željezničkih usluga u RH koje pruža HŽ Infrastruktura d.o.o.

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

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

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

Tablica 5.2. Analiza pokrenutih sporova po operatorima završenih odlukom

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

Tablica 5.4. Žalbe po vrsti

Tablica 5.5. Struktura i broj žalbi na račune

Tablica 5.6. Struktura i broj žalbi na kakvoću

Tablica 5.7. Žalbe na postupanje operatora

Tablica 9.1. Pregled isplaćenih državnih potpora u 2015.

Tablica 9.2. Provedeni natječaji za sklopovlje

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

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

Tablica 10.3. Ukupni rashodi – ostvarenje u odnosu na godišnji financijski plan

Tablica 10.4. Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2014. u usporedbi s Godišnjim financijskim planom (u kunama)

Tablica 10.5. Ostvarenje rashoda područja elektroničkih komunikacija HAKOM-a u 2015. zajedno s kapitalnim donacijama u usporedbi s Godišnjim financijskim planom (u kunama)

Tablica 10.6. Ostvarenje rashoda područja poštanskih usluga HAKOM-a u 2014. u usporedbi s Godišnjim financijskim planom (u kunama)

Tablica 10.7. Ostvarenje rashoda područja regulacije tržišta željezničkih usluga HAKOM-a u 2014. u usporedbi s Godišnjim financijskim planom (u kunama)

Tablica 10.8. Ostvarenje rashoda HAKOM-a u 2015. u usporedbi s ostvarenjem prethodne godine (u kunama)

Tablica 10.9. Ostvarenje investicija u 2015. U usporedbi s Godišnjim financijskim planom (u kunama)

Tablica 10.10. Prihodi, uplate i potraživanja državnog proračuna po godinama (u kunama)