



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

Zagreb, travanj 2010.

SADRŽAJ

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

1. UVOD

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

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

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

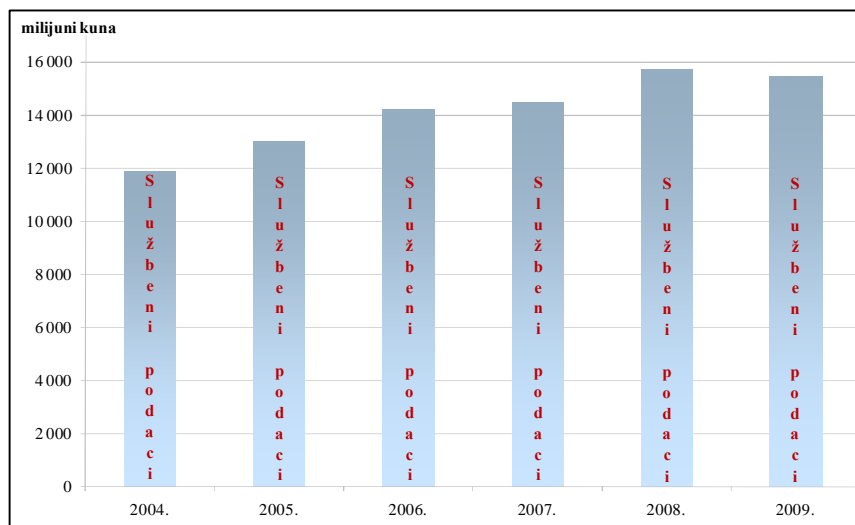
HAKOM je svojim regulatornim aktivnostima, kroz donošenje niza odluka i rješenja od značaja za daljnju liberalizaciju i regulaciju tržišta elektroni kih komunikacijskih mreža i usluga i tržišta poštanskih i kurirskih usluga, osigurao uvjete za učinkovito tržišno natjecanje. Aktivnosti HAKOM-a u 2009.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

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

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

2. PREGLED RAZVOJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

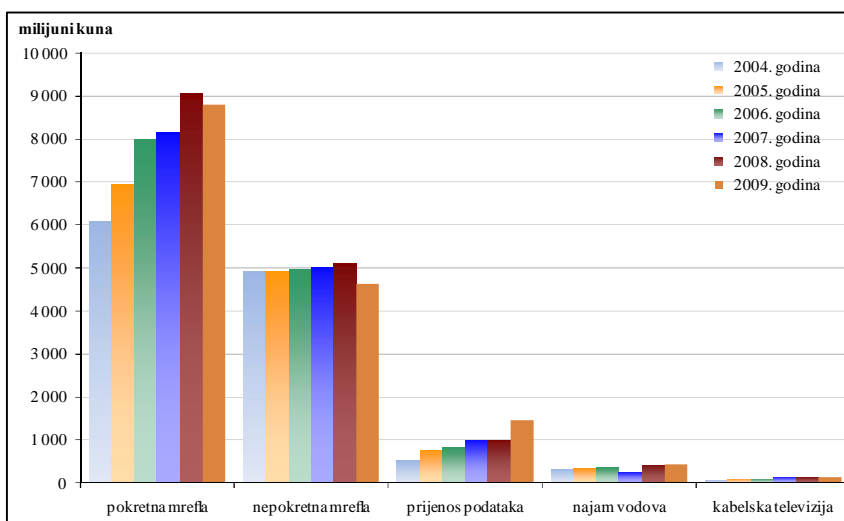
Temeljem pristiglih službenih podataka o stanju tržišta elektroničkih komunikacija u 2009. godini, može se zaključiti kako je tržište elektroničkih komunikacija ostvarilo sveukupno pad prihoda prikazan na slici 2.1.



Slika 2.1. Ukupan prihod od svih djelatnosti

Ukupni prihod od svih djelatnosti elektroničkih komunikacija u 2009. godini u odnosu na 2008. godinu smanjio se za 1,67 posto. Ohrabrujuće je to najviše i porast prihoda od 44,9 posto pokazuje djelatnost prijenosa podataka koji je najviše i dijelom rezultat ubrzanog razvoja i korištenja širokopojsnog pristupa internetu prikazan na slici 2.2.

Smanjenje prihoda od 2,9 posto zabilježen je u pokretnim komunikacijskim mrežama dok je u nepokretnim komunikacijskim mrežama prihod manji za 9,6 posto. U segmentu tržišta najma komunikacijskih vodova bilježi se porast prihoda od 6,8 posto te u segmentu kableske televizije porast iznosi 10,1 posto.



Slika 2.2. Ukupni prihodi prema glavnim segmentima mreže

Za usporedbu, ukupan prihod u zemljama Europske unije (u daljnjem tekstu: EU) je ostao na nivou ukupnih prihoda iz 2008. godine. Pri tome su se, u ovim zemljama, prihodi javne

govorne usluge u nepokretnim komunikacijama značajno smanjili i to za 6,3 posto dok su se isti prihodi u pokretnim komunikacijama smanjili za 1,8 posto. Značajan porast u zemljama EU je zabilježen kod širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj mreži od 5,6 posto te u pokretnoj mreži od 9,3 posto.

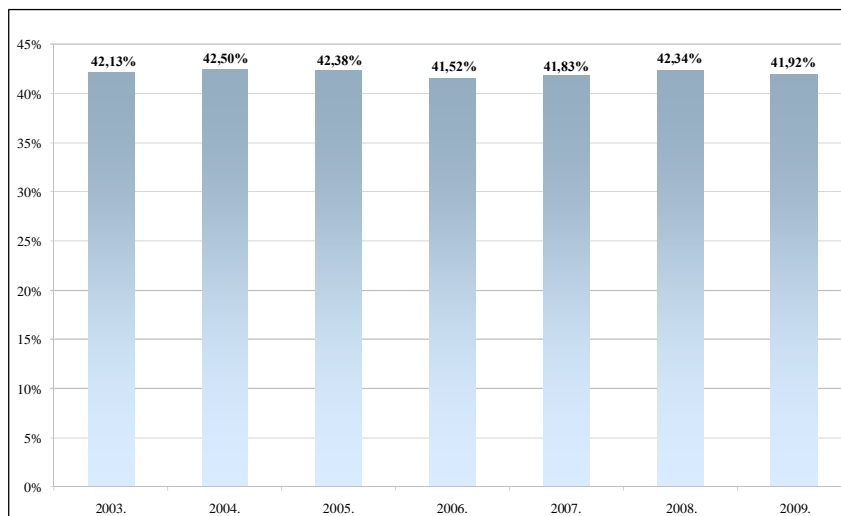
Na kraju 2009. godine hrvatsko tržište elektroničkih komunikacija obilježavaju pokazatelji prikazani na tablici 2.1.

Tablica 2.1. Osnovni podaci o tržištu elektroničkih komunikacija

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

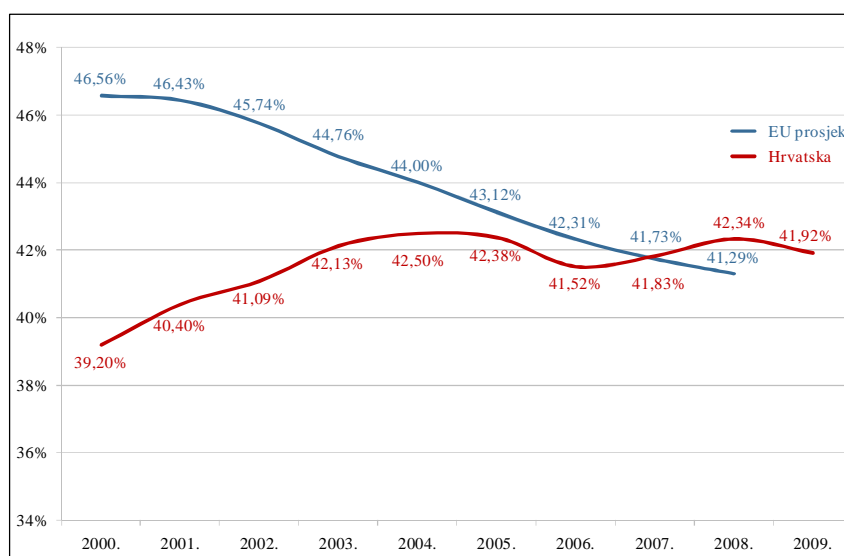
2.1. JAVNA TELEFONSKA NEPOKRETNNA KOMUNIKACIJSKA MREŽA

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



Slika 2.3. Gustoća u nepokretnoj komunikacijskoj mreži

Ta tendencija razvoja je zahvatila i zemlje EU⁽¹⁾, kao što je prikazano na slici 2.4, a posljedica je zamjene nepokretnih komunikacija pokretnim te prelaska na širokopojasni pristup internetu. Predviđa se daljnji pad broja krajnjih korisnika javne telefonske mreže nepokretnih komunikacija s obzirom da korisnici uređaja u mreži pokretnih komunikacija (mobiteli) sve više postaje sredstvo osobne komunikacije, dok korisnici uređaja u nepokretnoj komunikacijskoj mreži (razgovor) sve više postaju sredstvo obiteljske i poslovne komunikacije.

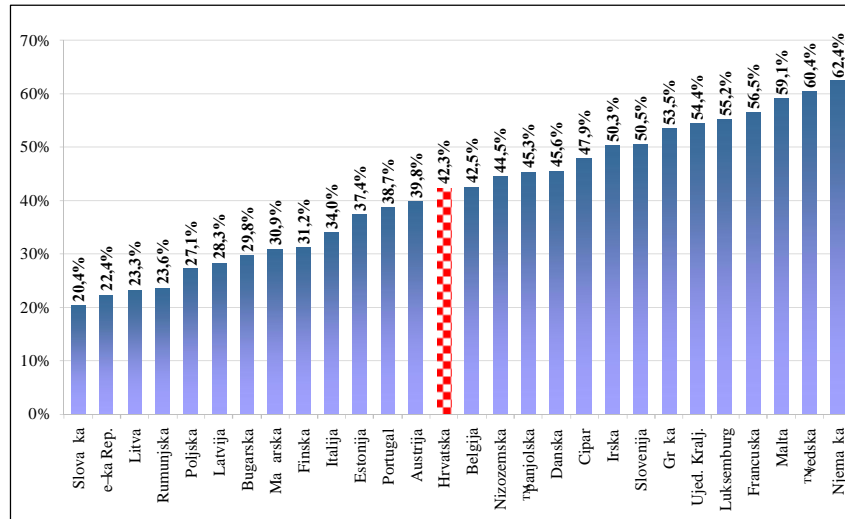


Slika 2.4. Kretanje gustoće u nepokretnoj komunikacijskoj mreži

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

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

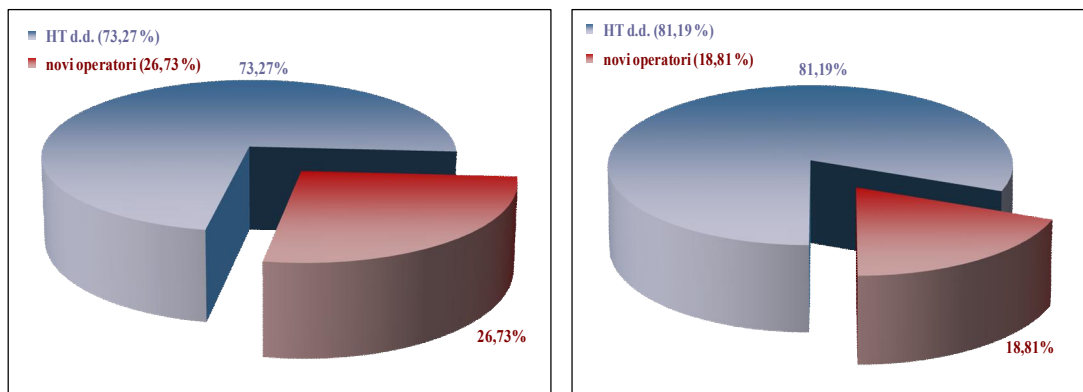
Na kraju 2008. godine RH se nalazila u prosjeku zemalja EU (41,29 posto) prema gustoći korisnika nepokretne komunikacijske mreže kao što je prikazano na slici 2.5.



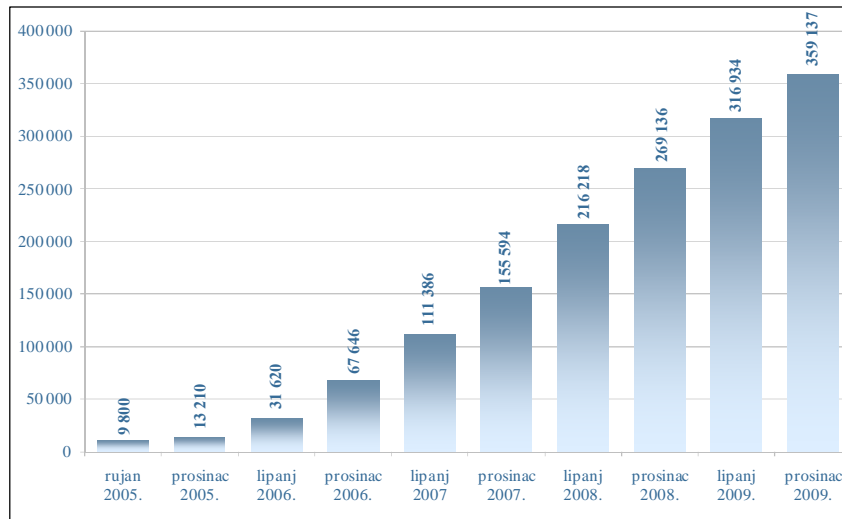
Slika 2.5. Gustoća korisnika javne govorne usluge u nepokretnoj komunikacijskoj mreži (EU i RH)

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

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



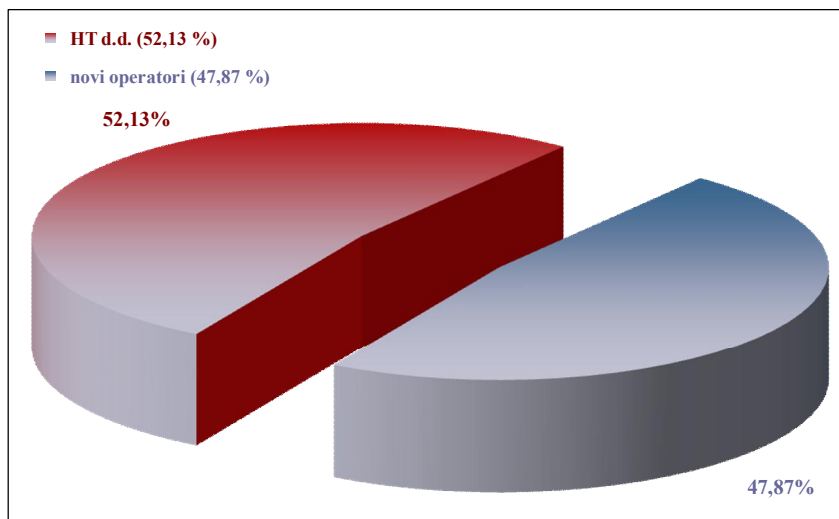
Slika 2.6. Tržišni udio novih operatora prema broju korisnika i ukupnom prihodu



Slika 2.7. Preneseni brojevi u nepokretnoj komunikacijskoj mreži

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

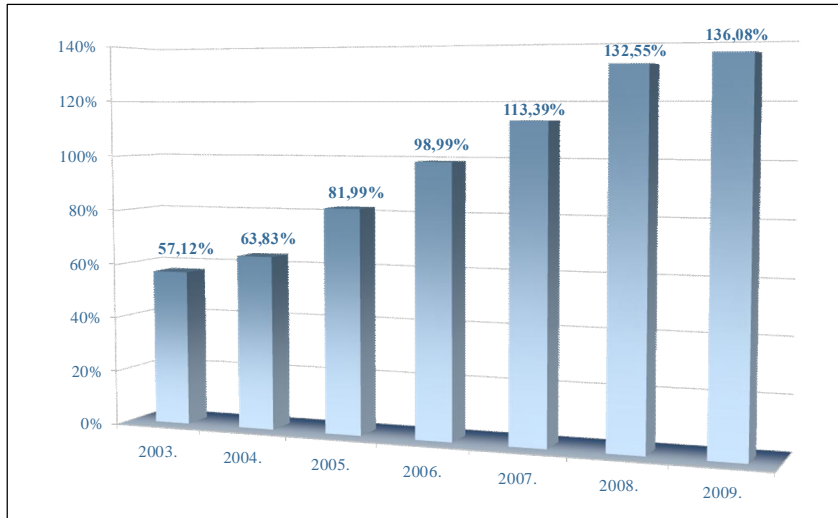
Udio novih operatora najma komunikacijskih vodova i najma komunikacijske mreže u RH na kraju 2009. godine, s obzirom na ostvaren prihod tijekom protekle godine, iznosi 47,87 posto kao što to prikazuje slika 2.8.



Slika 2.8. Tržišni udio operatora najma komunikacijskih vodova i mreža

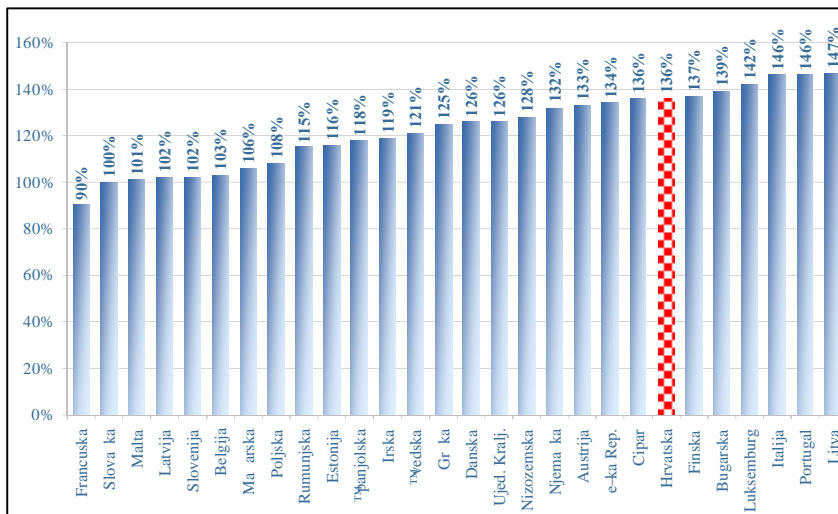
2.2. JAVNA POKRETNIA KOMUNIKACIJSKA MREŽA

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



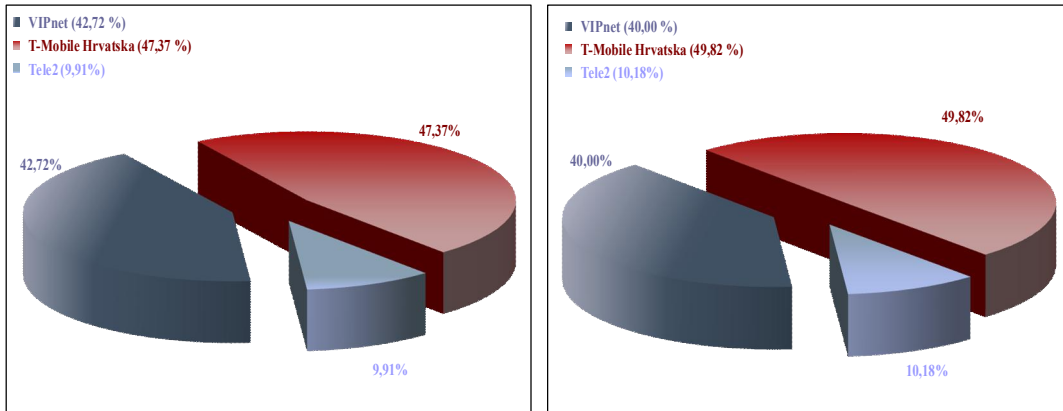
Slika 2.9. Gustoća korisnika u pokretnoj komunikacijskoj mreži

Usporedba gustoće (penetracije) korisnika pokretnih komunikacijskih mreža sa zadnjim dostupnim podacima EU (prosinac 2009. godine) na slici 2.10 pokazuje da smo iznad prosjeka zemalja EU iako je prosjek 119 posto, što pokazuje da je naša mreža izrazito razvijena, uvelike liberalizirano, ali ima i još dovoljno prostora za poboljšanja i u pogledu kvalitete i u pogledu snižavanja cijena.



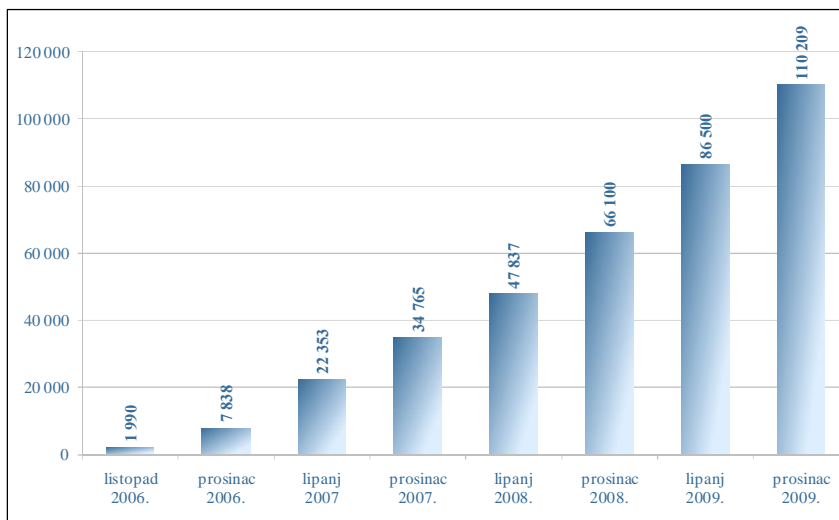
Slika 2.10. Gustoća korisnika pokretnih komunikacijskih mreža (EU i RH)

Udio tre eg operatora na trfli–tu javne pokretne komunikacijske mreffe u RH u 2009. godini, s obzirom na broj korisnika iznosio je 9,91 posto, dok je udio u prihodu porastao na 10,18 posto kao –to prikazuje slika 2.11.



Slika 2.11. Trfli–ni udio operatora pokretnih komunikacijskih mreffa s obzirom na broj korisnika i ukupan prihod

Broj prenesenih brojeva u pokretnoj komunikacijskoj mreffi u stalnom je porastu –to je prikazano slikom 2.12.

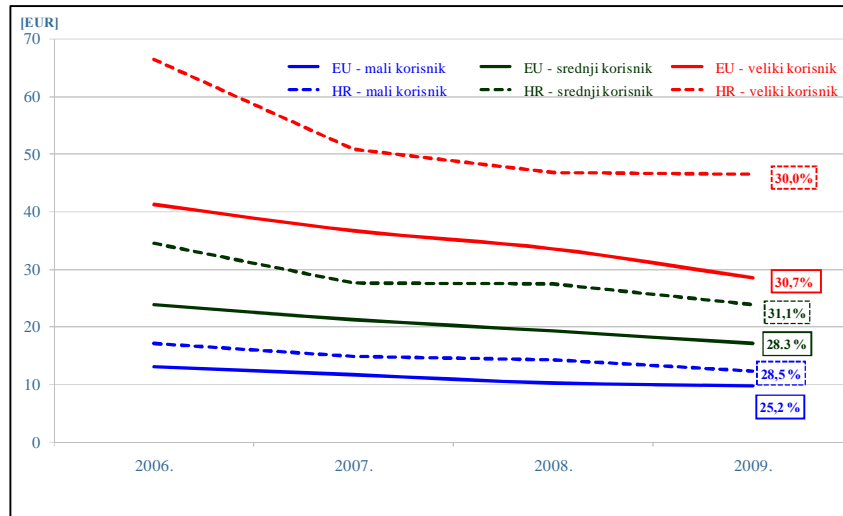


Slika 2.12. Preneseni brojevi u pokretnoj komunikacijskoj mreffi

Rast broja prenesenih brojeva poput onog u nepokretnoj komunikacijskoj mreffi ukazuje na pove anu dinami nost ovog trfli–ta i na pove ani izbor za krajnje korisnike.

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) ko–ara javne govorne usluge u pokretnoj komunikacijskoj mreffi prikazuje uravnoteffenu mjerljivu potro–nju prosje nih korisnika na na in da je izra unata ko–ara usporediva po operatorima i po zemljama. Prilikom izra una uzimaju se u obzir svi tarifni paketi i sve bitne specifi nosti pojedinih paketa, operatora ili razmatrane zemlje. Sve cijene uklju uju porez na dodanu

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



Slika 2.13. OECD ko-ara korištenja usluga pokretnih komunikacijskih mreža

Gornja slika prikazuje kontinuirano smanjenje cijena korištenja usluga u pokretnim komunikacijskim mrežama od 2006. godine. Cijene usluga niže su za male korisnike 28,5 posto, za srednje korisnike 31,1 posto te za velike korisnike 30,0 posto što je vrlo blizu tendencijama razvoja u EU.

2.3. INTERNET

Razvoj interneta, širokopojsnog pristupa internetu te širokopojsnih aplikacija i usluga u svijetu su prepoznati kao ključni pokretači i sveukupnog ekonomskog rasta, zaposlenosti, konkurentnosti i uinkovitosti te nezaobilazni imbenik osiguranja uinkovitijeg zdravlja, obrazovanja, znanosti, kulture, turizma itd.

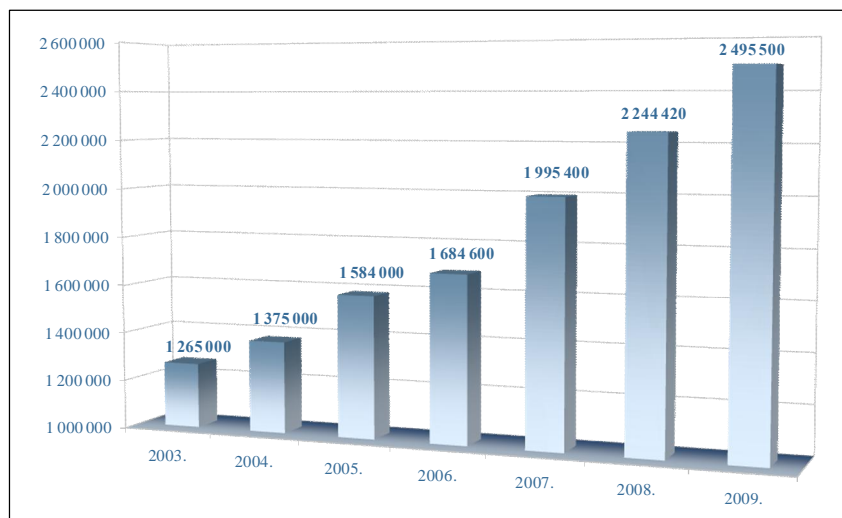
Ukupan broj korisnika interneta u cijelom svijetu pa tako i u RH pokazuje tendenciju ubrzanog rasta. U prošloj godini broj korisnika interneta, prikazan na slici 2.14, porastao je za 11,2 posto i dosegnuo 2 495 440 korisnika.

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

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

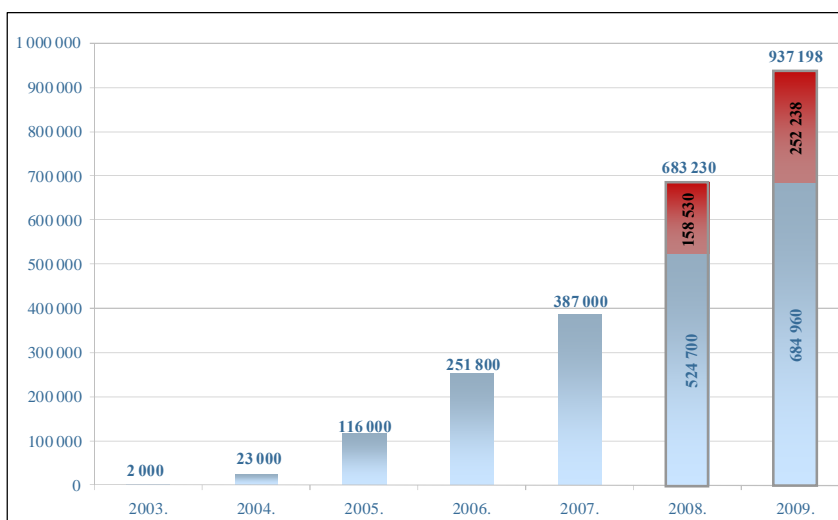
Tijekom 2008. godine na tržištu elektroničkih komunikacija uvedeno je mjerenje širokopojsnog pristupa internetu putem pokretnih komunikacijskih mreža⁽²⁾. Pokretni pristup internetu je u znatnom porastu u cijelom svijetu.

⁽²⁾ COCOM u izvješću iz listopada 2008. godine po prvi put daje prikaz širokopojsnog pristupa internetu korištenjem pokretnih mrežnih platformi.



Slika 2.14. Broj korisnika interneta

Yrokopojasni pristup internetu putem pokretnih komunikacijskih mreža na kraju 2009. godine, prikazan na slici 2.15, dosegao je 252 238, –to predstavlja gusto u s obzirom na broj stanovnika od 5,69 posto.

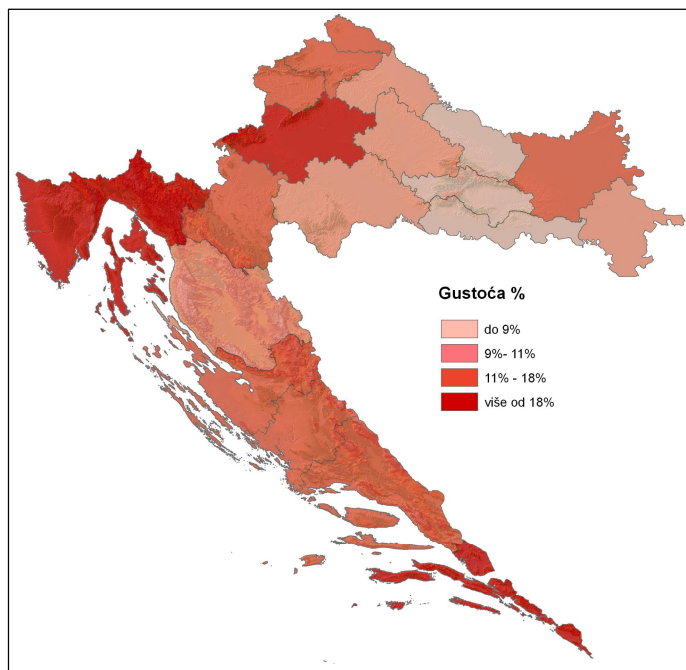


Slika 2.15. Ukupan broj korisnika –irokopojasnog pristupa

Na kraju 2009. godine u RH bilo je ukupno 937 198 priklju aka –irokopojasnog pristupa internetu –to predstavlja gusto u od 21,13 posto s obzirom na broj stanovnika.

Posebnu pafnju valja posvetiti ravnomjernijem razvoju –irokopojasnog pristupa internetu po regijama. Grafi ki prikaz zastupljenosti –irokopojasnih priklju aka u nepokretnoj komunikacijskoj mreži⁽³⁾ po pojedinim flupanijama prikazan je na slici 2.16.

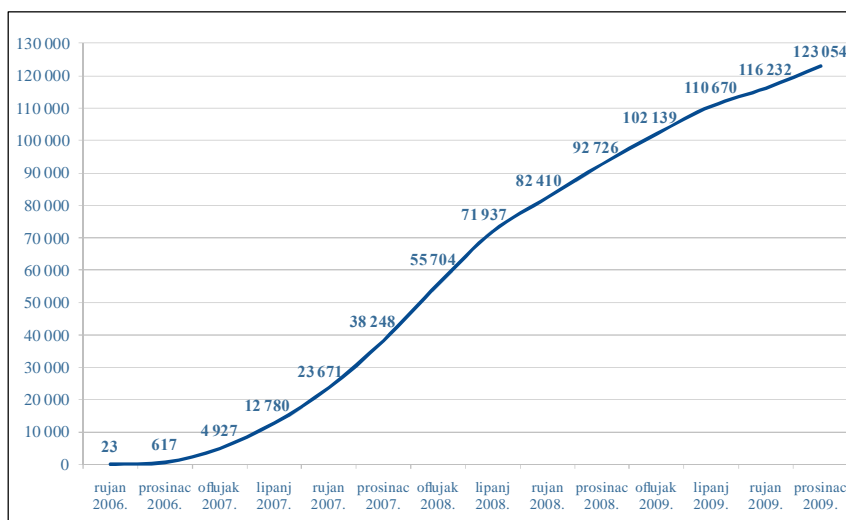
⁽³⁾ Prikaz je napravljen uz geoinformacijsku podr–ku HAKOM-a



Slika 2.16. Rasprostranjenost širokopojasnih priključaka po županijama

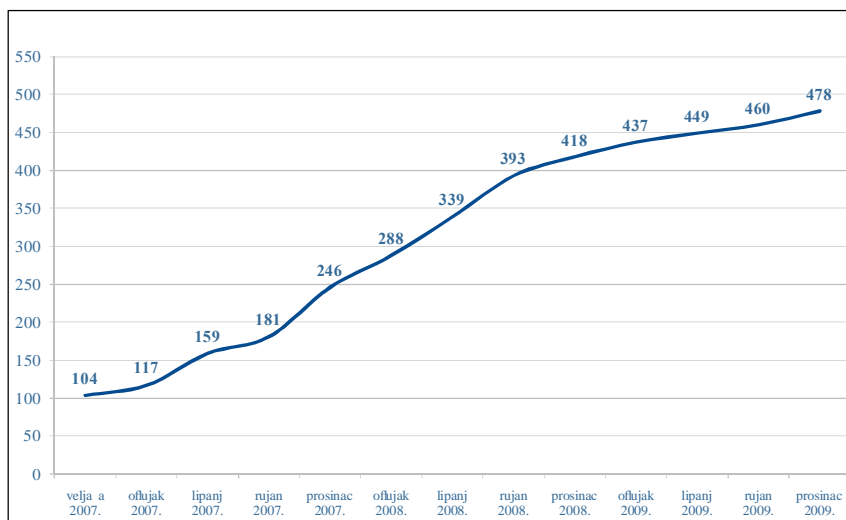
Slika pokazuje vrlo neravnomjernu rasprostranjenost zastupljenosti širokopojasnih priključaka po pojedinim županijama, a time i opravdanost selektivnih poticaja u razvoj širokopojasnog pristupa internetu u RH.

Nadalje, veća ova zastupljenosti ukupnog broja širokopojasnih priključaka pridonosi i značajniji razvoj i uvođenje pristupa putem pokretnih komunikacijskih mreža.

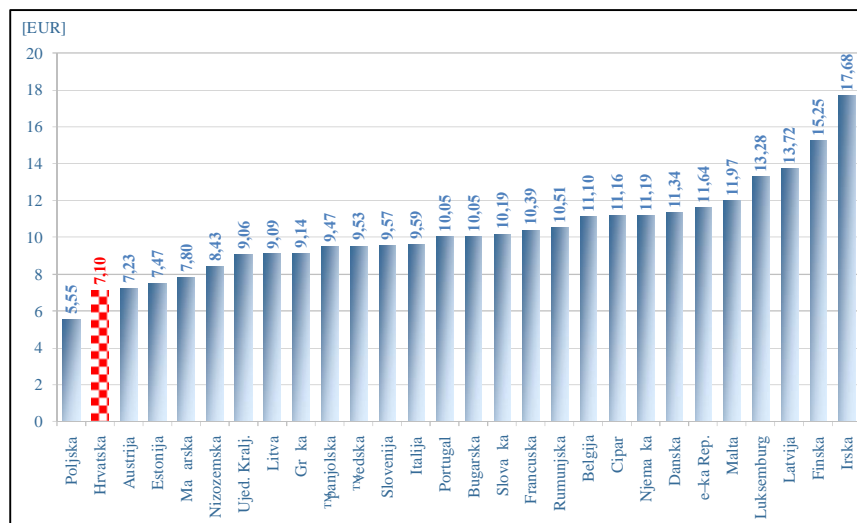


Slika 2.17. Izdvojene lokalne petlje od ukupne dostupnosti usluge

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

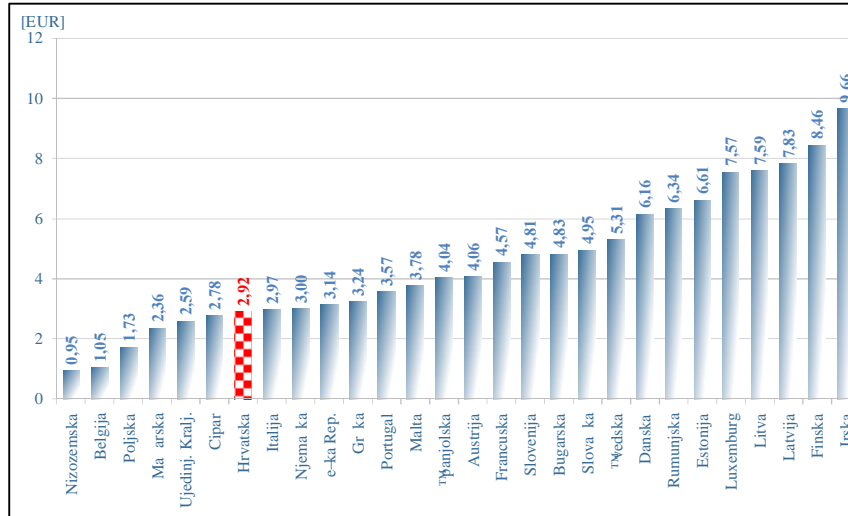


Slika 2.18. Kretanje broja kolokacija od 2007. do 2009. godine



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

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



Slika 2.20. Mjese na naknada za dijeljeni pristup izdvojenoj lokalnoj petlji

2.4. DIGITALNA TELEVIZIJA

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

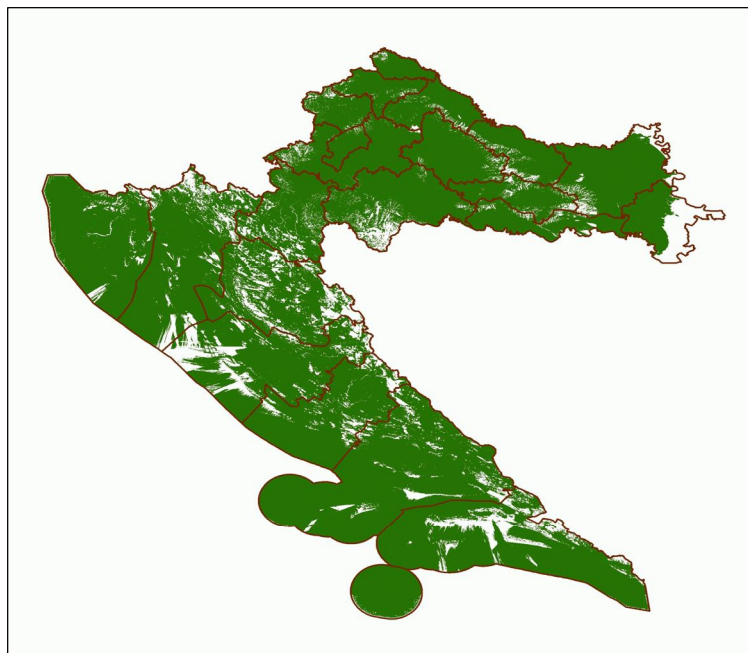
Trfili-te se suočavaju s problemom standardizacije, zaštitom vlasništva, zaštite korisnika, oglašavanja, otkrivanja javnih i kulturnih vrijednosti.

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

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

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

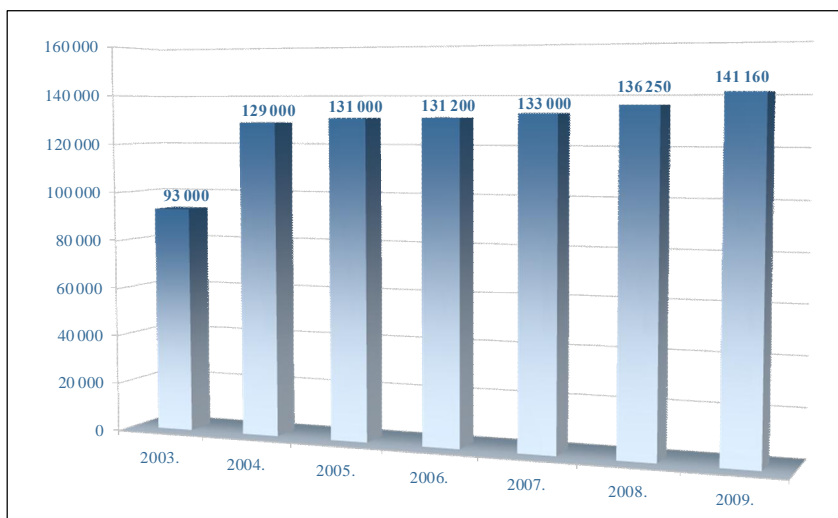
HAKOM je u okviru provedbe Strategije proveo postupak javnog natječaja te 24. travnja 2009. godine izdao prvu dozvolu za pružanje usluge upravljanja elektroničkim komunikacijskim mrežama digitalne televizije za Multipleks (MUX) A i Multipleks (MUX) B na području RH, čime su uz postojeća četiri programa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



Slika 2.21. Pokrivanje teritorija RH DVB-T signalom

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

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



Slika 2.22. Ukupan broj pretplatnika kableske televizije

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

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

3. PREGLED RAZVOJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH USLUGA

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

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

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

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

3.1. DAVATELJI POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA U RH

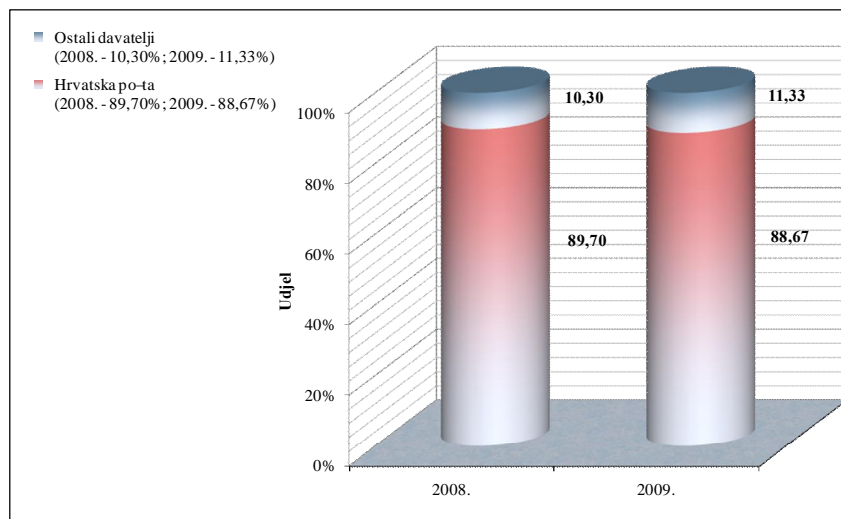
Do stupanja na snagu ZPU-a, HAKOM-u su bila prijavljena 22 davatelja poštanskih i kurirskih usluga. Na kraju 2009. godine u RH je bilo prijavljeno ukupno devetnaest (19) davatelja poštanskih usluga od kojih je samo HP davatelj svih univerzalnih poštanskih usluga i temeljem ZPU-a ima pravo i obvezu obavljati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

Tablica 3.1. Popis davatelja poštanskih usluga

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

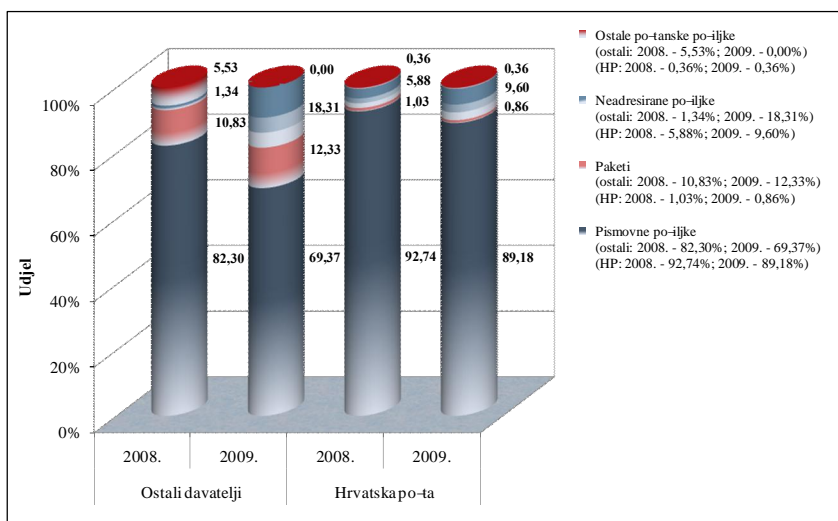
3.2. PODACI O USLUGAMA

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



Slika 3.1. Trfi–ni udjeli u ukupnom broju ostvarenih usluga

U strukturi ukupno ostvarenih usluga (slika 3.2), vidljivo je da su pismovne po–iljke (pisma, preporu ene po–iljke i pisma s ozna enom vrijednosti) u HP-u inile približno 89 posto svih usluga, dok su u skupini ostali davatelji one inile približno 69 posto. Udjel paketa u ukupno ostvarenim uslugama u HP-u je bio približno jedan posto, dok je u skupini ostali davatelji bio približno 12 posto. U odnosu na prethodnu godinu, HP je smanjio udjel pismovnih po–iljaka za ne–to manje od etiri posto, udjel paketa ostao je približno isti, a pove ao se udjel neadresiranih po–iljaka za približno etiri posto. U skupini ostali davatelji udjel pismovnih po–iljaka smanjio se za približno 13 posto, a pove ao se udjel paketa za ne–to vi–e od jedan posto i neadresiranih po–iljaka za 17 posto.



Slika 3.2. Udjeli ukupno ostvarenih usluga po davateljima

Gledaju i pojedina no kategorije usluga i udjele skupine ostali davatelji i HP-a u ukupnom broju ostvarenih usluga u 2009. godini, u odnosu na prethodnu godinu vidljivo

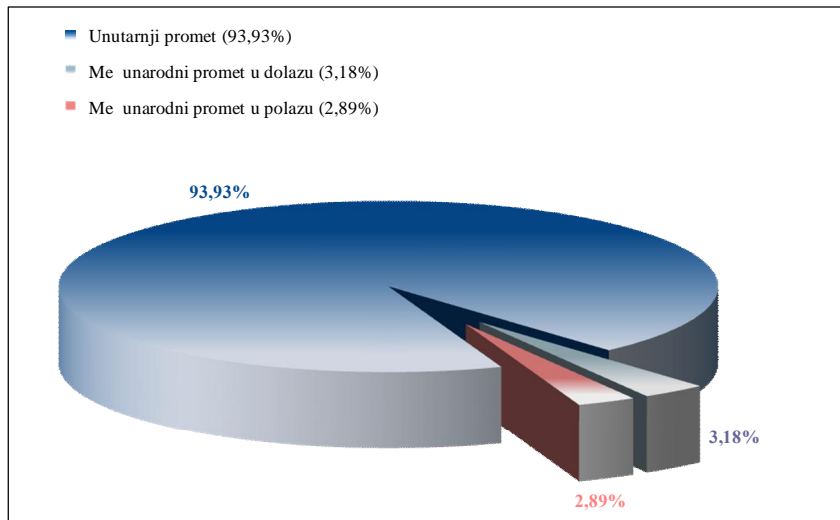
je povećanje udjela skupine ostalih davatelja u odnosu na HP-a u kategorijama paketskih usluga i neadresiranih pošiljaka, dok je udjel pismovnih pošiljaka ostao isti (Tablica 3.2.).

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

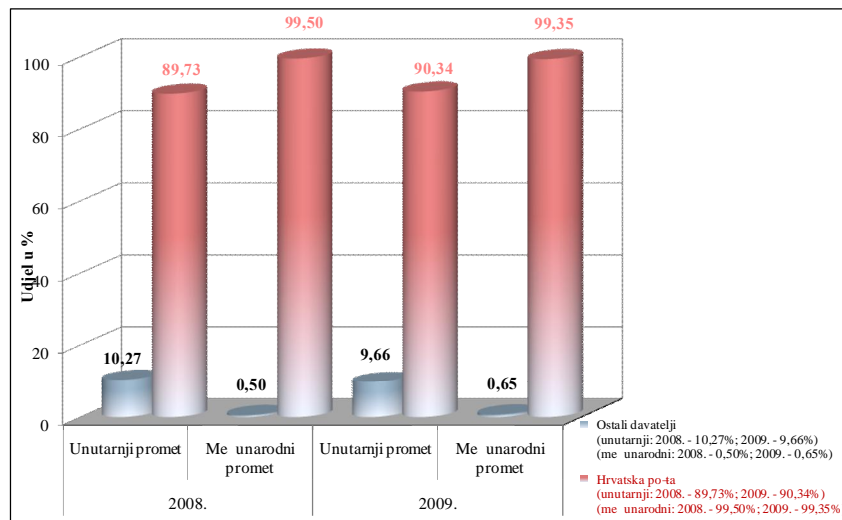
		Ostali davatelji	Hrvatska pošta	Ukupno	Udjel ostalih davatelja	Udjel Hrvatske pošte	
Ukupne usluge	2007.	27.287.961	376.466.449	403.754.410	6,76	93,24	
	2008.	41.379.573	360.359.612	401.739.185	10,30	89,70	
	2009.	43.390.194	339.617.756	383.007.950	11,33	88,67	
	Indeks	2009/2007	90	95			
		2009/2007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

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

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

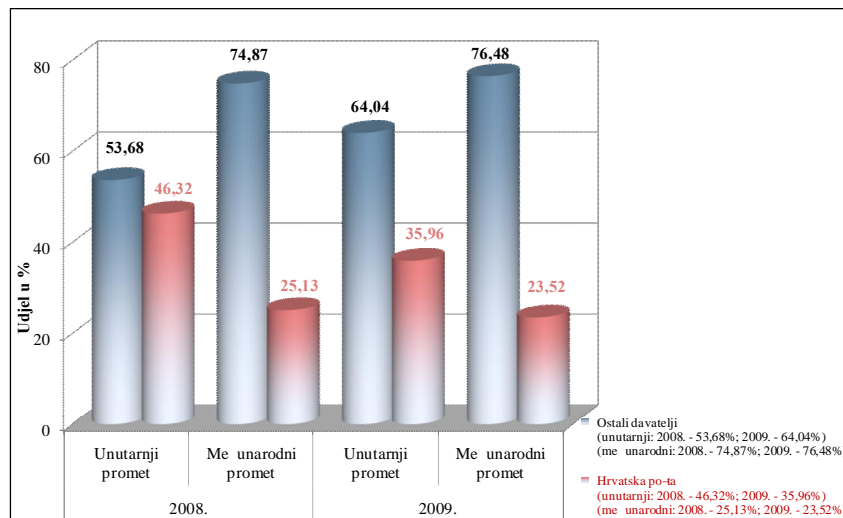


Slika 3.3. Udjeli ostvarenih usluga prema vrstama prometa u 2009. godini



Slika 3.4. Udjeli pismovnih po-iljaka prema vrstama prometa

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

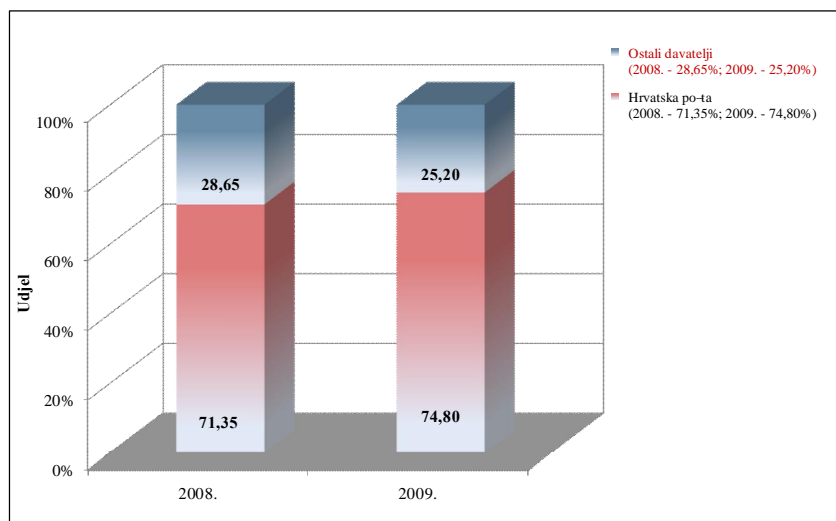


Slika 3.5. Udjeli paketa prema vrstama prometa

3.3. POSLOVANJE DAVATELJA USLUGA

3.3.1. Prihodi davatelja od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga

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



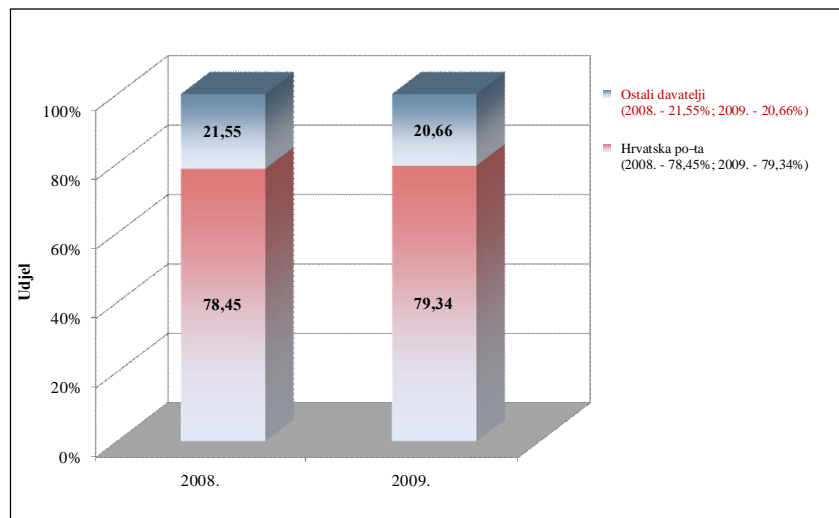
Slika 3.6. Udjeli prihoda u ukupno ostvarenim prihodima od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga

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

3.3.2. Rashodi davatelja od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga

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

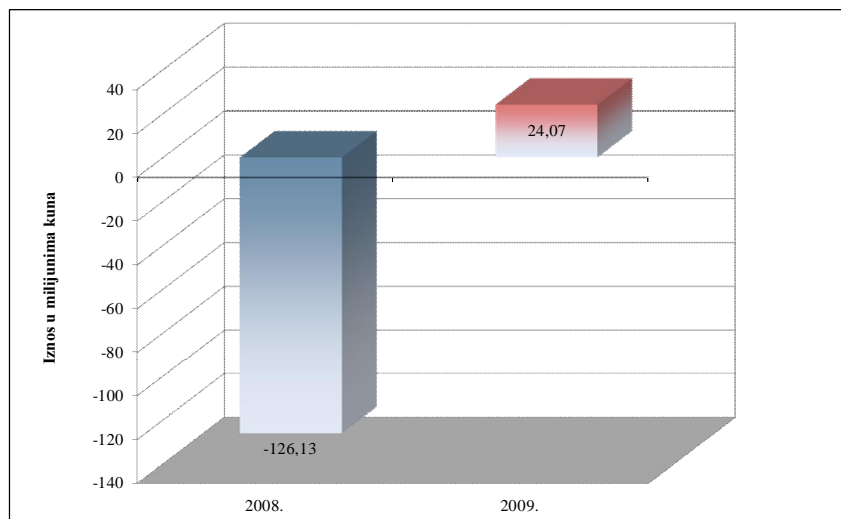
Od ukupno iskazanih rashoda svih aktivnih davatelja, HP je u 2009. godini ostvario 1.233.266.000 kuna rashoda ili približno 79 posto, a skupina ostali davatelji 321.184.653 kuna rashoda, odnosno približno 21 posto (slika 3.7).



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

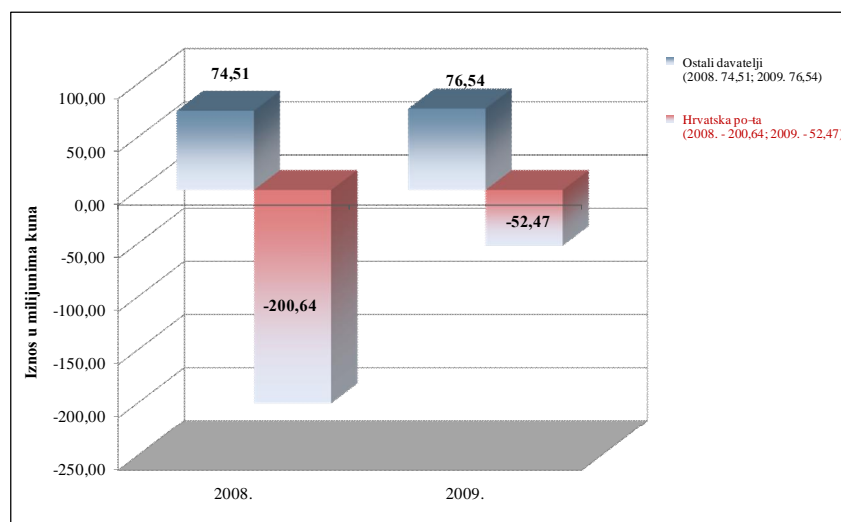
3.3.3. Rezultati poslovanja davatelja od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga

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



Slika 3.8. Ukupno ostvareni rezultati poslovanja od obavljanja po-tanskih i kurirskih usluga prije oporezivanja

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



Slika 3.9. Ukupno ostvareni rezultati poslovanja od obavljanja po-tanskih i kurirskih usluga prije oporezivanja za HP i skupinu ostalih davatelja

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

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

4. REGULACIJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Rad HAKOM-a u 2009. godini u prvom redu bio je usmjeren na ostvarivanje utvr enih na ela i ciljeva regulacije trfli-ta elektroni kih komunikacija, u okviru ega je poseban naglasak stavljen na promicanje djelotvornog i odrflivog trfli-nog natjecanja, kao i na poticanje pristupa trfli-tu novim operatorima i davateljima usluga. Pored toga, HAKOM je osobito vodio ra una o osiguranju dobre kakvo e elektroni kih komunikacijskih usluga uz prihvatljivu cijenu te o visokoj razini za-tite korisnika.

4.1. ANALIZE TRŽIŠTA

Rad HAKOM-a u 2009. godini u prvom redu bio je usmjeren na ostvarivanje utvr enih na ela i ciljeva regulacije trfli-ta elektroni kih komunikacija u okviru ega je poseban naglasak stavljen na zavr-etak postupka analiza trfli-ta koji je zapo eo u srpnju 2008. godine.

HAKOM je u srpnju 2008. godine zapo eo postupak analiza trfli-ta na tri skupine trfli-ta, odnosno na trfli-tima me upovezivanja u nepokretnim elektroni kim komunikacijskim mreflama (3 trfli-ta), trfli-tima veleprodajnog pristupa (2 trfli-ta) i trfli-tima me upovezivanja i maloprodajnog trfli-ta u pokretnim elektroni kim komunikacijskim mreflama (4 trfli-ta). Navedeni postupci zavr-ili su u srpnju 2009. godine odlukama Vije a HAKOM-a na na in da su pojedina trfli-ta predmet prethodne regulacije dok su pojedina trfli-ta deregulirana, odnosno nisu predmet prethodne regulacije obzirom da je na istima utvr eno djelotvorno trfli-no natjecanje. Prije dono-enja prethodno navedenih odluka HAKOM je proveo postupak javne rasprave kako bi se svim zainteresiranim stranama omogu ilo davanje mi-ljenja, primjedaba i prijedloga. Sve pristigle komentare HAKOM je uzeo u obzir prilikom dono-enja kona nih odluka.

HAKOM je u provedbi postupka analize trfli-ta osobito vodio ra una o primjeni mjerodavne Preporuke EK o mjerodavnim trfli-tima podlofnih prethodnoj regulaciji i o mjerodavnim Smjernicama EK o analizi trfli-ta i utvr ivanju zna ajne trfli-ne snage sukladno zajedni kom regulatornom okviru za elektroni ke komunikacijske mreffe i usluge.

Osnovni je cilj postupka analize trfli-ta utvrditi postoji li na odre enom trfli-tu djelotvorno trfli-no natjecanje ili na tom trfli-tu postoji operator ili vi-e operatora koji imaju zna ajnu ili zajedni ku zna ajnu trfli-nu snagu. Na temelju rezultata provedene analize ili testa tri mjerila, HAKOM je odredio, izmijenio, zadrflao ili ukinuo regulatorne obveze.

Utvr ivanje mjerodavnog trfli-ta predstavlja temelj za provo enje analize trfli-ta koja se sastoji od odre ivanja mjerodavnog trfli-ta i procjene postojanja jednog ili vi-e operatora sa zna ajnom trfli-nom snagom na tom trfli-tu te odre ivanja regulatornih obveza operatorima sa zna ajnom trfli-nom snagom. Smisao procesa odre ivanja mjerodavnog trfli-ta je utvrditi ograni enja odnosno prepreke s kojima se na trfli-tu suo avaju operatori elektroni kih komunikacijskih mrefla. Nakon -to odredi mjerodavno trfli-te, HAKOM na temelju mjerila potrebnih za procjenu operatora sa zna ajnom trfli-nom snagom, odnosno provedene analize trfli-ta odre uje operatore sa zna ajnom trfli-nom snagom kojima odre uje regulatorne obveze na temelju prepreka koje bi ko ile razvoj trfli-nog natjecanja, a koje se mogu pojaviti na mjerodavnom trfli-tu i na pripadaju em maloprodajnom trfli-tu

na koje operator sa zna ajnom trfli-nom snagom mođe prenijeti svoj dominantni položaj s mjerodavnog trfli-ta.

Detaljna obrazloženja za-to je pojedinim operatorima na trfli-tima koja su odre en status operatora sa zna ajnom trfli-nom snagom, detaljna obrazloženja svake pojedine regulatorne obveze kao i razloge za-to pojedina trfli-ta vi-e nisu predmet prethodne regulacije, mogu e je prona i pod dokumentima analiza trfli-ta koje se nalaze na internetskoj adresi www.hakom.hr.

HAKOM je na svakom pojedinom trfli-tu utvrdio sve prepreke razvoju trfli-nom natjecanju te na temelju vrstih argumenata donio odluke koje e na najbolji na in omogu iti daljnju liberalizaciju i stabilan razvoj trfli-ta elektroni kih komunikacija u RH.

Isto tako, HAKOM je u 2009. godini, osim zavr-etka postupka analiza trfli-ta na prethodno navedene tri skupine trfli-ta, zapo eo i pripreme za postupak analiza trfli-ta u skladu sa ZEK-om na preostalim trfli-tima, ija se regulacija tijekom cijele 2009. godine odvijala u skladu sa Zakonom o telekomunikacijama (u daljnjem tekstu: ZOT), ili je na preostalim trfli-tima odgovaraju im regulatornim odlukama, u skladu s odredbama iz ZOT-a, omogu io daljnju liberalizaciju i regulaciju trfli-ta elektroni kih komunikacija.

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

Trfli-te zapo injanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji, sastavni je dio skupine trfli-ta me upovezivanja u nepokretnim elektroni kim komunikacijskim mrežama.

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

HAKOM je HT-u, kao operatoru sa zna ajnom trfli-nom snagom na temelju prepreka koje se mogu pojaviti na trfli-tu zapo injanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji i na pripadaju em maloprodajnom trfli-tu na koje HT mođe prenijeti svoju zna ajnu trfli-nu snagu, odredio regulatornu obvezu pristupa i kori-tenja posebnih dijelova mreže, obvezu nediskriminacije, obvezu transparentnosti uz obvezu objave standardne ponude me upovezivanja, obvezu nadzora cijena i vo enja tro-kovnog ra unovodstva, obvezu ra unovodstvenog razdvajanja te obvezu odabira i predodabira operatora.

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

Trfli-te zavr-avanja (terminacije) poziva u odre enu javnu komunikacijsku mrežu koje se pruža na fiksnoj lokaciji, sastavni je dio skupine trfli-ta me upovezivanja u nepokretnim elektroni kim komunikacijskim mrežama.

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

Uzevši u obzir da na spomenutom trfličnom području HT u odnosu na ostale operatore nema isti položaj, HAKOM je HT-u odredio obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, obvezu nediskriminacije, obvezu transparentnosti uz objavu standardne ponude me upovezivanja, obvezu nadzora cijena i vođenja troškovnog računa unovodstva te obvezu računa unovodstvenog razdvajanja dok je ostalim operatorima sa značajnom trfličnom snagom odredio obvezu pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, obvezu nediskriminacije, obvezu transparentnosti uz objavu minimalne ponude uvjeta me upovezivanja te obvezu nadzora cijena.

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

Trflični prijenos (tranzit) poziva u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži sastavni je dio skupine trfličnog područja me upovezivanja u nepokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama, ali nije sastavni dio Preporuke o mjerodavnim trfličnim područjima iz čega proizlazi da je za regulaciju istog potrebno provesti test tri mjerila.

HAKOM je na temelju dimenzije usluga i zemljopisne dimenzije odredio granice mjerodavnog trfličnog područja te proveo test tri mjerila iz kojeg je zaključio da trflični prijenos (tranzit) poziva u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži, kao mjerodavno trflično područje, nije podložno prethodnoj regulaciji i to iz razloga što nisu istodobno zadovoljena sva tri mjerila.

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

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

Trflični veleprodajni (fizički) pristup mrežnoj infrastrukturi na fiksnoj lokaciji sastavni je dio skupine trfličnog područja veleprodajnog pristupa.

HAKOM je utvrdio trflični veleprodajni (fizički) pristup mrežnoj infrastrukturi (uključujući i dijeljeni ili potpuni izdvojeni pristup) na fiksnoj lokaciji kao mjerodavno trflično podložno prethodnoj regulaciji te je na temelju dimenzije usluga i zemljopisne dimenzije odredio granice mjerodavnog trfličnog područja na kojem je na temelju analize mjerila

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

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

4.1.5. Tržište veleprodajnog širokopojasnog pristupa

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

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

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

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

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

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

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

me upovezivanja te obvezu nadzora cijena i vo enja tro-kovnog ra unovodstva dok je operatoru Tele HAKOM odredio obvezu pristupa i kori-tenja posebnih dijelova mreffe, obvezu nediskriminacije, obvezu transparentnosti uz obvezu objave minimalne ponude uvjeta me upovezivanja koja e sadrflavati podatke o tehni kim specifikacijama, mreftnim zna ajkama, cijenama usluga te rokovima i uvjetima ponude te obvezu nadzora cijena.

Osim provedene analize trfli-ta HAKOM je, po sluffbenoj dufnosti, proveo stru ni nadzor nad Vipnet-om radi pruflanja usluge šFiksni i mobilni VPNō te T-Mobile-om radi pruflanja usluge õVPN izravni pristupō. Radi se o istovrsnim uslugama koje su dio njihovih maloprodajnih usluga na trfli-tu elektroni kih komunikacija. HAKOM je utvrdio da operatori navedene usluge pruflaju za vlastite potrebe dok istovremeno nisu objavljeni uvjeti kojima se drugim operatorima elektroni kih komunikacija omogu ava povezivanje u svrhu pruflanja istih. Uzev-i u obzir da je HAKOM u regulatornim obvezama na trfli-tu zavr-avanja (terminacije) poziva u odre enu pokretnu javnu komunikacijsku mreftu odredio da T-Mobile i Vipnet moraju drugim operatorima omogu iti da pruflaju usluge koje oni pruflaju za vlastite potrebe, HAKOM je donio rje-enje kojim se nalafle Vipnet-u i T-Mobile-u da omogu e pristup svojoj mrefti kako bi i ostali operatori na trfli-tu mogli ponuditi istovjetne usluge. Navedenim odlukama HAKOM je omogu io daljnju liberalizaciju i razvoj konkurentnosti na trfli-tu elektroni kih komunikacija.

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

Trfli-te pristupa i zapo injanja (originacije) poziva iz pokretnih javnih komunikacijskih mrefta sastavni je dio skupine trfli-ta me upovezivanja u pokretnim elektroni kim komunikacijskim mreftama, ali nije sastavni dio Preporuke o mjerodavnim trfli-tima iz ega proizlazi da je za regulaciju potrebno provesti test tri mjerila.

HAKOM je na temelju dimenzije usluga i zemljopisne dimenzije odredio granice mjerodavnog trfli-ta te proveo test tri mjerila iz kojeg je zaklju io da trfli-te pristupa i zapo injanja (originacije) poziva iz pokretnih javnih komunikacijskih mrefta, kao mjerodavno trfli-te, nije podlofno prethodnoj regulaciji i to iz razloga -to nisu istodobno zadovoljena sva tri mjerila.

Uzev-i u obzir da nisu zadovoljena sva tri mjerila, HAKOM je ukinuo sve prethodno odre ene regulatorne obveze T-Mobile-u i Vipnet-u, kao operatorima sa zna ajnom trfli-nom snagom na trfli-tu me usobnog povezivanja prema ZOT-u, u dijelu koji se odnosi na uslugu pristupa i zapo injanja (originacije) poziva odnosno spomenute usluge koje pruflaju operatori T-Mobile i Vipnet, prestale su biti predmet regulacije obzirom da je utvr eno postojanje djelotvornog trfli-nog natjecanja.

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

Trfli-te zavr-avanja (terminacije) SMS (Short Message Service) poruka u odre enu pokretnu javnu komunikacijsku mreftu sastavni je dio skupine trfli-ta me upovezivanja u pokretnim elektroni kim komunikacijskim mreftama, ali nije sastavni dio Preporuke o mjerodavnim trfli-tima iz ega proizlazi da je za regulaciju potrebno provesti test tri mjerila.

HAKOM je na temelju dimenzije usluga i zemljopisne dimenzije odredio granice mjerodavnog trfii-ta te proveo test tri mjerila iz kojeg je zaklju io da trfii-te zavr-avanja (terminacije) SMS poruka u odre enu pokretnu javnu komunikacijsku mreflu, kao mjerodavno trfii-te, nije podlofno prethodnoj regulaciji i to iz razloga -to nisu istodobno zadovoljena sva tri mjerila.

Uzev-i u obzir da nisu zadovoljena sva tri mjerila, HAKOM je ukinuo sve prethodno odre ene regulatorne obveze T-Mobile-u i Vipnet-u, kao operatorima sa zna ajnom trfii-nom snagom na trfii-tu me usobnog povezivanja prema ZOT-u, u dijelu koji se odnosi na uslugu zavr-avanja (terminacije) SMS poruka odnosno usluga zavr-avanja (terminacije) SMS poruka koju pruflaju operatori T-Mobile i Vipnet, prestale su biti predmetom regulacije obzirom da je utvr eno postojanje djelotvornog trfii-nog natjecanja.

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

Trfii-te javno dostupne telefonske usluge u pokretnim mreflama nije sastavni dio Preporuke o mjerodavnim trfii-tima iz ega proizlazi da je za regulaciju potrebno provesti test tri mjerila.

HAKOM je na temelju dimenzije usluga i zemljopisne dimenzije odredio granice mjerodavnog trfii-ta te proveo test tri mjerila iz kojeg je zaklju io da trfii-te javno dostupne telefonske usluge u pokretnim mreflama, kao mjerodavno trfii-te, nije podlofno prethodnoj regulaciji i to iz razloga -to nisu istodobno zadovoljena sva tri mjerila.

Uzev-i u obzir da nisu zadovoljena sva tri mjerila, HAKOM je ukinuo sve prethodno odre ene regulatorne obveze T-Mobile-u i Vipnet-u, kao operatorima sa zna ajnom trfii-nom snagom na trfii-tu javne govorne usluge u pokretnim mreflama prema ZOT-u, odnosno javno dostupna telefonska usluga koju nude operatori T-Mobile i Vipnet, prestala je biti predmetom regulacije obzirom da je utvr eno postojanje djelotvornog trfii-nog natjecanja.

4.1.10. Tržišta iznajmljenih vodova

HAKOM je u zadnjem tromjese ju 2009. godine zapo eo pripreme za analizu trfii-ta iznajmljenih vodova u skladu s odredbama ZEK-a. Mjerodavna trfii-ta koja se odnose na usluge iznajmljenih vodova, sastoje se od trfii-ta najmanjeg skupa iznajmljenih vodova na maloprodajnoj razini i od trfii-ta zaklju nog segmenta iznajmljenih vodova i trfii-ta prijenosnog segmenta iznajmljenih vodova na veleprodajnoj razini.

Trfii-te zaklju nih odsje aka iznajmljenih vodova sastavni je dio Preporuke o mjerodavnim trfii-tima dok trfii-te prijenosnih segmenata iznajmljenih vodova kao i trfii-te minimalnog skupa iznajmljenih vodova nisu sastavni dio Preporuke o mjerodavnim trfii-tima iz ega proizlazi da e za regulaciju istih biti potrebno provesti test tri mjerila.

Za potrebe analiza trfii-ta i provo enja testa tri mjerila, HAKOM je izradio poseban upitnik koji sadrfli dio koji se odnosi na maloprodajnu razinu i dio koji se odnosi na veleprodajnu razinu, a s razinom informacija i podataka koje su neophodne za kvalitetno provo enje analize. HAKOM u prvom tromjese ju 2010. godine planira zapo eti analize

trfii-ta na trfii-tima iznajmljenih vodova te se regulacija istih, u skladu s odredbama ZEK-a, o ekuje tijekom 2010. godine.

Regulacija trfii-ta iznajmljenih vodova tijekom 2009. godine provodila se u skladu s odredbama ZOT-a odnosno u skladu s regulatornim obvezama koje je HAKOM donio u lipnju 2008. godine kada je izdao suglasnost HT-u, kao operatoru sa značajnom snagom, na novu minimalnu ponudu telekomunikacijskih vodova za iznajmljivanje i to u dijelu koji se odnosi na ponudu HT-a za veleprodaju iznajmljenih vodova u kojoj su izmjene ukinjene na način da se omogućio i daljnji razvoj trfii-ta odnosno djelotvorno trfii-no natjecanje na trfii-tu najma vodova.

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

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

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

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

Regulacija trfii-ta pristupa i trfii-ta javno dostupne telefonske usluge tijekom 2009. godine provodila se u skladu s odredbama ZOT-a odnosno u skladu s popisom mjerodavnih trfii-ta i operatora i davatelja telekomunikacijskih usluga koji imaju znatniju trfii-nu snagu na tim mjerodavnim trfii-tima, a koji je objavljen krajem 2007. godine. Na temelju tog popisa na mjerodavnom trfii-tu usluga nepokretnih javnih telefonskih mreža na području RH operatori HT i Iskon Internet proglašeni su operatorima sa znatnijom trfii-nom snagom. Regulacija koja se na ovim trfii-tima provodila tijekom 2009. godine (izdavanje suglasnosti na nove tarifne pakete i opcije HT-a i Iskon Interneta) omogućila je daljnji razvoj trfii-ta odnosno djelotvorno trfii-no natjecanje na maloprodajnim trfii-tima javno dostupne telefonske usluge.

4.1.12. Tržište pristupa mreži za operatore usluga s dodanom vrijednosti

Na trfi-tu pristupa mreži za operatore usluga s dodanom vrijednosti, sukladno odredbama ZOT-a, HT je progla-en operatorom sa zna ajnom trfi-nom snagom te je u skladu s regulatornim obvezama obvezan na temelju standardne ponude ponuditi usluge s dodanom vrijednosti (060) i usluge telefonskog glasovanja (061).

HAKOM je u studenom 2009. godine na temelju odredaba iz ZOT-a izdao suglasnost na novu standardnu ponudu za davatelje usluga s dodanom vrijednosti (060) u koju su ugra eni koli inski popusti za naknadu za kori-tenje infrastrukture i promjena modela mjese ne naknade za kori-tenje 060 brojeva te koli inski popusti na cijenu kori-tenja HT infrastrukture za prijenos i usmjeravanje prometa. Na temelju odluke kojom su operatorima omogu eni koli inski popusti, HAKOM je donio odluku koja omogu ava daljnji razvoj i liberalizaciju trfi-ta usluga s dodanom vrijednosti.

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

U zadnjem tromjese ju 2010. godine HAKOM planira zapo eti pripreme za analizu trfi-ta pristupa mreži za operatore usluga s dodanom vrijednosti u skladu s odredbama ZEK-a.

4.2. PROJEKT TROŠKOVNO RAČUNOVODSTVO

4.2.1. Računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo

HAKOM je rje-enjem iz studenog 2008. godine HT-u naloflio na in provedbe ra unovodstvenog odvajanja i tro-kovnog ra unovodstva na na in i u rokovima utvr enim dokumentom *šNaputci za računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo* koji je sastavni dio rje-enja. Navedenim je rje-enjem HT-u, kao operatoru sa zna ajnom trfi-nom snagom, odre en sadrflaj i na in prikupljanja ra unovodstvenih informacija te na in sastavljanja regulatornih financijskih izvje-taja u cilju osiguranja jednakih i transparentnih uvjeta trfi-nog natjecanja za sve sudionike na trfi-tu elektroni kih komunikacija. Naime, aktivnosti HT-a, za koje je progla-en operatorom sa zna ajnom trfi-nom snagom, podijeljene su u posebne poslovne cjeline ime je omogu ena analiza informacija iz slufbenog ra unovodstvenog sustava HT-a za regulatorne potrebe.

Navedeno omogu ava provjeru provo enja regulatornih obveza transparentnosti i nediskriminacije, odnosno sprje ava diskriminaciju i naru-avanje trfi-nog natjecanja zbog previsokih veleprodajnih cijena, diskriminacije pri odre ivanju cijena, me usobnog subvencioniranja i/ili neefikasnog poslovanja HT-a.

Obzirom da je uspostavljanje sustava ra unovodstvenog odvajanja i tro-kovnog ra unovodstva slofen i vremenski zahtjevan proces, rje-enjem je odre eno da se isti odvija kroz tri faze.

U prvj fazi, odnosno u kolovozu 2009. godine, zavr-en je proces izdavanja suglasnosti na HT-ovu regulatornu ra unovodstvenu dokumentaciju temeljenu na povijesnom tro-kovnom ra unovodstvu i potpuno raspodijeljenim tro-kovima. Sukladno na elu

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

U rujnu 2009. godine HAKOM je zaprimio HT-ov detaljni dokument o metodologiji alokacije te nacrt regulatornih financijskih izvještaja i izvještaja o jedini nim trokovima usluga za 2008. godinu temeljene na povijesnom trokovnom raunovodstvu i potpuno raspodijeljenim trokovima. Navedeni izvještaji nisu revidirani i javno objavljeni jer je njihov cilj uspostava sustava raunovodstvenog odvajanja i trokovnog raunovodstva, uhodavanje uklju enih strana u cjelokupni proces i procjena ispravnosti implementacije regulatornih obveza. Nakon analize nacrta regulatornih financijskih izvještaja i detaljnog dokumenta o metodologiji alokacije HAKOM je rezultate iste, koji su uklju ivali i zahtjev za odre enim ispravicima, dostavio HT-u.

Tako er, u svibnju 2009. godine zapo et je proces analize HT-ove regulatorne raunovodstvene dokumentacije na temelju teku eg trokovnog raunovodstva i dugoro nog inkrementalnog troka u svrhu izdavanja suglasnosti. Rje enjem je predvi eno da se druga faza procesa realizira tijekom 2010. godine kada HT treba dostaviti svoje prve revidirane regulatorne financijske izvještaje i izvještaje o jedini nim trokovima usluga za 2009. godinu temeljene na povijesnom trokovnom raunovodstvu i potpuno raspodijeljenim trokovima.

U tre oj fazi procesa HT je obvezan za 2011. godinu te za svaku sljede u godinu dostaviti revidirane izvještaje za prethodnu financijsku godinu temeljene na teku em trokovnom raunovodstvu i dugoro nom inkrementalnom troku.

HAKOM smatra da e provedba raunovodstvenog odvajanja i trokovnog raunovodstva kroz pove anje transparentnosti regulatornih postupaka i osiguravanje jednakih uvjeta poslovanja za sve sudionike na trfli tu pridonijeti ve oj stabilnosti i daljnjem razvoju trfli nog natjecanja.

4.2.2. Troškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom

HAKOM je u srpnju 2009. godine zapo eo proces pripreme vezane uz provedbu projekta *šTroškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom*. Glavni cilj navedenog projekta je kreiranje, izrada i primjena trokovnih modela u svrhu dobivanja pouzdanih informacija za izra un cijena veleprodajnih usluga navedenih u standardnim ponudama operatora sa zna ajnom trfli nom snagom na trfli tima na kojima je odre ena regulatorna obveza nadzora cijena i vo enja trokovnog raunovodstva. Tako er, kao dio razvoja obveze pruflanja univerzalnih usluga u RH, HAKOM unutar ovog projekta planira izraditi i trokovni model za izra un neto trokova obveze pruflanja univerzalnih usluga.

U srpnju 2009. godine objavljeno je javno nadmetanje za konzultantske usluge za izradu navedenih trokovnih modela. Me utim, obzirom da je Drflavna komisija za kontrolu postupka javne nabave iz nama nerazumljivih razloga poni tila Odluku o odabiru, HAKOM je podnio tuflbu Upravnom sudu RH. HAKOM se nada da e u prvoj polovici 2010. godine, zapo eti s provedbom projekta *šTroškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom*, bilo na temelju presude Upravnog suda RH, bilo ponovljenim nadmetanjem.

HAKOM smatra da će provedba projekta djelovati na povećanje transparentnosti odnosno povećanje povjerenja u financijske pokazatelje operatora sa značajnom tržišnom snagom operatora čime će se ostvariti pozitivan utjecaj na razvoj konkurentnosti cjelokupnog tržišta.

4.3. TELEVIZIJSKE MREŽE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.4. RADIJSKE MREŽE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.5. RADIOKOMUNIKACIJSKE MREŽE

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

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

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

4.5.1. Javne pokretne mreže

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

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

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

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

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

4.5.2. Privatne pokretne mreže

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

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

4.5.3. Mikrovalne i satelitske mreže

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

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

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

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

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

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

4.6. UPRAVLJANJE ADRESNIM I BROJEVNIM PROSTOROM

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

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

4.6.1. Upravljanje adresnim i brojevnim prostorom

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

4.6.2. Prijenos broja

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

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

HAKOM je u pro-loj godini prigodom prijenosa broja napravio 2987 intervencija u proceduru prijenosa broja radi ubrzavanja procesa prijenosa broja ili procesa odustajanja od zahtjeva za prijenos broja kako bi, -to je mogu e vi-e, zadovoljio zahtjeve korisnika navedene usluge.

4.7. KOMUNIKACIJSKA INFRASTRUKTURA I UVJETI GRADNJE

Rad HAKOM-a u 2009. godini u prvom redu bio je usmjeren na ostvarivanje utvr enih na ela i ciljeva elektroni ke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme u okviru ega je poseban naglasak stavljen na uvjete gradnje, kori-tenje op eg dobra na temelju prava puta, zajedni kom kori-tenju komunikacijske infrastrukture i radijske opreme i telekomunikacijske opreme (dalje u tekstu: RiTT).

4.7.1. Gradnja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme

Problematika uvjeta gradnje obuhva a poslove izdavanja uvjeta gradnje odnosno potvrda idejnog projekta, ocjene idejnih projekata, uskla enost glavnih projekata s uvjetima gradnje odnosno idejnim projektom, sudjelovanje u radu povjerenstava za tehni ki pregled gra evina, sudjelovanje u ocjeni idejnih i glavnih projekata u postupcima izdavanja lokacijskih i gra evinskih dozvola, davanje smjernica/zahtjeva za sadržaj dokumenata prostornog planiranja u dijelu planiranja elektroni kih komunikacija i sudjelovanje na prethodnim i javnim raspravama prostornih planova. Tijekom izvje-tajnog perioda obra ivano je 4.426 predmeta i pri tome su izdana ukupno 4.131 dokumenta.

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

- potpisan Memorandum o suradnji u planiranju, pripremi i izgradnji komunikacijske infrastrukture izme u sva tri operatora pokretnih komunikacija,
- sudjelovanje u izmjenama i dopunama flupanijskih prostornih planova vezano na utvr ivanje telekomunikacijskih zona,
- izrada nacрта i pokretanje zajedni kog kori-tenje komunikacijske infrastrukture za tipizirane antenske stupove za postavu vi-e antenskih sustava i usmjerenih radioveza operatora pokretnih komunikacija,
- izrada i stavljanje na snagu Pravilnika o tehni kim uvjetima za elektroni ku komunikacijsku mrežu poslovnih i stambenih zgrada,
- optimizacija internih procesa kako bi se ubrzalo izdavanje akata za gra enje, uporabu i uklanjanje gra evina.

4.7.2. Korištenje općeg dobra i nekretnina na temelju prava puta

Dono-enjem pravilnika o potvrdi i naknadi za pravo puta HAKOM je zapo eo izdavanje potvrda o pravu puta. Od dono-enja pravilnika pa do kraja godine obra eno je **18** zahtjeva za izdavanje potvrda o pravu puta. Izdano je **947** potvrda o pravu puta za **91 km** kabelske kanalizacije, a za -to infrastrukturni operator ima obvezu pla anja naknade za pravo puta **276.000 kn** godi-nje. Osnovna pote-ko a kod izdavanja potvrda o pravu puta je nesre enost vlasni kih knjiga -to rezultira time da infrastrukturni operator ne mođe u potpunosti ishoditi potvrdu o pravu puta na cijeloj trasi u kontinuitetu. esto evidentirani

vlasnik nekretnine koji bi trebao ostvariti pravo naknade vi-e nije u naravi vlasnik ili se potvrda ne mođe izdati.

Potvrda o pravu puta omogu uje infrastrukturnom operatoru da pokrene postupak ozakonjenja, odnosno sre ivanje stanja s operatorima korisnicima na tim trasama te se na tom segmentu o ekuje znatan porast obima posla. To je zamije eno potkraj godine jer je znatno pove an broj prijava o neovla-tenom upadu i kori-tenju kabske kanalizacije bez sklopljenog ugovora s operatorima korisnicima.

S obzirom da jedan infrastrukturni operator planira u sljede em razdoblju zna ajno pove ati broj zahtjeva za potvrdama o pravu puta (HT-ova planirana dinamika je 150 km trase mjese no) HAKOM je redefinirao cijeli proces i zapo eo pripremu informatizacije toga procesa kako bi u budu nosti mogao odgovoriti na zahtjeve trfli-ta.

4.7.3. Zajedničko korištenje komunikacijske infrastrukture i povezane opreme

U 2009. godini obavljani su sljede i poslovi:

- posredovanje u sporovima izme u infrastrukturnog operatora i operatora korisnika,
- utvr ivanje stvarnog stanja kod slu ajeva zajedni kog kori-tenja izgra ene komunikacijske infrastrukture i povezane opreme,
- prikupljanje podataka o infrastrukturi i povezanoj opremi infrastrukturnih operatora,
- sudjelovanje u radu stru nih komisija i davanje stru nih mi-ljenja iz djelokruga rada,
- sudjelovanje u radu i izradi pravilnika:
 - ✓ Pravilnik o na inu i uvjetima pristupa i zajedni kog kori-tenja elektroni ke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme,
 - ✓ Pravilnik o potvrdi i naknadi za pravo puta,
 - ✓ Pravilnik o na inu i uvjetima odre ivanja zone elektroni ke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, za-titne zone radijskog koridora te obveze investitora radova ili gra evine.

Nakon dono-enja Pravilnika o na inu i uvjetima pristupa i zajedni kog kori-tenja elektroni ke komunikacijske infrastrukture (dalje u tekstu: EKI) i povezane opreme, gotovo je u potpunosti eliminiran negativni odgovor infrastrukturnog operatora o nemogu nosti realizacije zahtjeva operatora korisnika za najam slobodnog prostora u distribucijskoj telefonskoj kanalizaciji (dalje u tekstu: DTK). U tom smislu niti HAKOM nije zaprimio prituflbe od strane operatora korisnika vezanih na predmete najma prostora u DTK.

Nastavljaju i se na zajedni ko kori-tenje izgra ene EKI i povezane opreme HAKOM je sudjelovao u analizi i izradi prijedloga cijene najma kabske kanalizacije na osnovi tro-kovno orijentirane cijene.

4.7.4. RiTT oprema

U 2009. godini HAKOM je obavljao poslove izdavanja odobrenja za uvoz i/ili stavljanje na trfli-te RiTT opreme i ocjenjivanja sukladnosti RiTT opreme, pri emu je obra eno 3508 predmeta i u okviru ega je izdano ukupno 6872 dokumenata.

Tako er su napravljene sve radnje i potrebna uskla enja (izrada novih obrazaca, izrada novih predloflaka, izrada cjenika usluga ocjenjivanja sukladnosti, informiranje stranaka itd.) za uspje-no provo enje Pravilnika o RiTT opremi koji je stupio na snagu u sije nju 2009. U provo enju odredbi Pravilnika o RiTT opremi uo ene su odre ene nedore enosti i nejasno e, pa su u suradnji s MMPI, izra ene upute u obliku naj e- e postavljenih pitanja i odgovora kojima se daju tuma enja nejasnih odredbi pravilnika.

Veliku paflnju u pro-loj godini HAKOM je posvetio informiranju javnosti. HAKOM je aktualnim informacijama redovito osvjeđavao sadrflaje svojih web stranica, uklju uju i

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

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

4.8. NADZOR I KONTROLA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA

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

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

4.8.1. Kontrola radiofrekvencijskog spektra

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

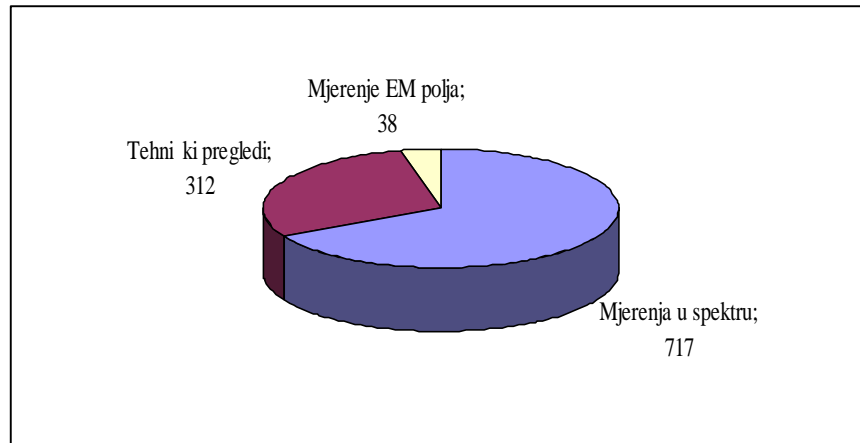
Svakodnevna mjerenja su se provodila iz šest kontrolno-mjernih sredstava i šest daljinski upravljanih kontrolno-mjernih postaja. Također su periodi kada se obavljaju mjerenja mjernim vozilima na unaprijed određene lokacijama čime je sustav kontrole spektra bio zaokružen s obzirom na mjerne mogućnosti nepokretnog dijela kontrolno-mjernog sustava.

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

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

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

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



Slika 4.1. Kontrola RF spektra

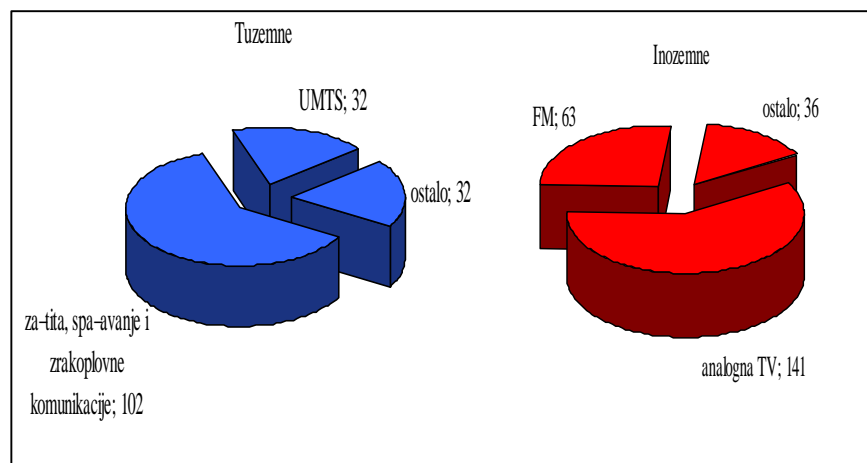
Kontrola RF spektra je uključivala i mjerenja veličina elektromagnetskih polja u svrhu zaštite zdravlja ljudi od njihova djelovanja. Mjerenjima je HAKOM prvenstveno provjeravao rezultate mjerenja dostavljenih od pravnih osoba koje su ovlaštene za obavljanje mjerenja u svrhu izdavanja potvrda o sigurnosti.

4.8.2. Zaštita od smetnja

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

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

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

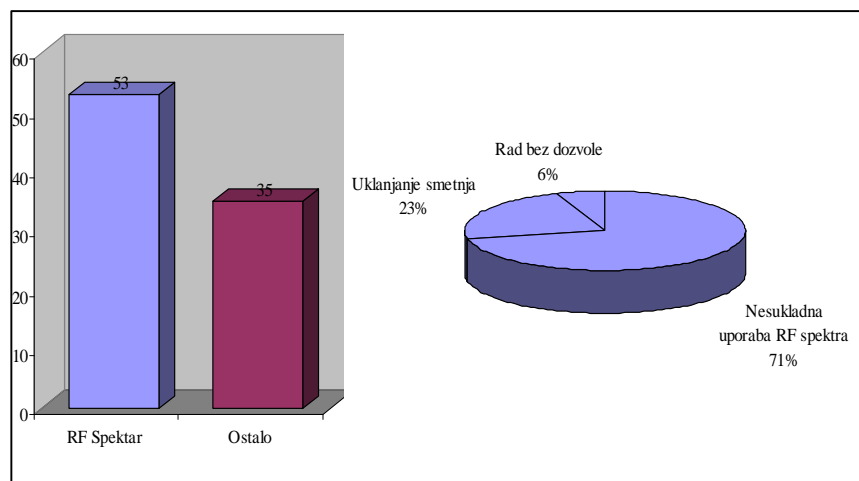


Slika 4.2. Smetnje

4.9. STRUČNI NADZOR

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

U 2009. godini HAKOM je intenzivirao rad stručne službe i nadzornika elektroničkih komunikacija u nadzoru itavog trfi-ta –to je rezultiralo pozitivnim pomacima u pona-anju sudionika na trfli-tu. Broj stručnih nadzora je pove-an u odnosu na 2008. godinu te ih je u 2009. godini obavljeno 88. Od 53 predmeta koji se ti u uporabe radiofrekvencijskog spektra, najve-i broj ini uporaba radijskih postaja nesukladnih s tehni kim propisima ili izdanim dozvolama za uporabu spektra. Zatim slijede smetnje koje su uklonjene kroz postupak stručnog nadzora, a najmanji dio ine slu ajevi neovla-tene uporabe spektra, odnosno rada bez propisane dozvole.



Slika 4.3. Struktura stručnih nadzora

Ovakva struktura slu ajeva rje-avanih kroz postupke stručnog nadzora je o ekivana. Mali broj slu ajeva neovla-tene uporabe spektra u pojedinom frekvencijskom podru ju u odnosu na nesukladnu uporabu (koja mođe biti uzrokovana kvarom i nemarom, a ne nužno namjerom), dokazuje uspje-nost preventivnog djelovanja kroz poslove kontrole radiofrekvencijskog spektra. U svim slu ajevima neovla-tene uporabe spektra nadzornici su izdali i prek-ajne naloge u skladu sa ZEK-om.

HAKOM je poo-trio i nadzor u podru ju elektroni ke komunikacijske infrastrukture, mreža i usluga, trfi-nog natjecanja te za-tite prava korisnika usluga i potro-a a. Tako er je posebna pažnja posve ena i svim slu ajevima u kojima su postojale indicije da se kr-e ili ne ispunjavaju odluke Više a.

Pozornost je usmjerena i na operatore usluga s dodanom vrijednosti. Od na ina njihova ogla-avanja u medijima do pružanja same usluge. Usluge u kojima je utvr eno kr-enje zakonskih odredbi, i koje je HAKOM rje-enjima onemogu io, dokazale su sinergijski u inak izme u slu ajeva rje-avanja sporova izme u pretplatnika i operatora i nadzora trfi-ta. Pretplatnici koji se opravdano fale na iznos zaduženja prema operatoru, HAKOM-u daju indicije o mogu im kr-enjima zakonskih odredbi operatora usluga s dodanom vrijednosti. Nakon provedenog postupka stru nog nadzora i izdanog rje-enja HAKOM onemogu ava daljnje pružanje usluge u takvom obliku i istovremeno olak-ava rje-avanje sporova izme u pretplatnika i operatora.

5. REGULACIJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA

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

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

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

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

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

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

5.2. REGULATORNE AKTIVNOSTI U PODRUČJU POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA

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

5.2.1. Praćenje poslovanja i ispunjavanja obveza davatelja usluga

U 2009. godini HAKOM nije zaprimio niti jedan zahtjev za obavljanje univerzalnih po-tanskih usluga, pa stoga nije izdana niti jedna dozvola za obavljanje tih usluga. Temeljem ZOP-a i ZPU-a za obavljanje po-tanskih usluga koje nisu univerzalne, a temeljem ZOP-a i za obavljanje kurirskih usluga, pravna osoba mora podnijeti pisanu prijavu HAKOM-u. Na po etku 2009. godine HAKOM-u je bilo evidentirano ukupno –esnaest prijavljenih davatelja po-tanskih i kurirskih usluga. Od toga ih je etrnaest bilo aktivnih. Na kraju godine evidentirano je 19 davatelja ostalih po-tanskih usluga. Stupanjem na snagu ZPU svi davatelji po-tanskih usluga bili su obvezni uskladiti uvjete za stjecanje prava obavljanja po-tanskih usluga na temelju prijave u skladu s odredbama ZPU-a. Tijekom 2009. godine 14 davatelja po-tanskih usluga je dostavilo prijave za uskla enje poslovanja s odredbama ZPU-a, a 5 novih davatelja je podnijelo HAKOM-u prijavu za obavljanje ostalih po-tanskih usluga. Osim uskla enja poslovanja u skladu sa ZUP-om, davatelji su dostavili i uskla ene op e uvjete za obavljanje po-tanskih usluga. Sukladno odredbama ZPU-a, HAKOM vi-e ne daje prethodne suglasnosti za op e uvjete davatelja po-tanskih usluga, ve iste samo prima na znanje.

5.2.2. Regulatorne aktivnosti u području univerzalnih poštanskih usluga

Do rujna 2009. godine HP je primjenjivao cijene rezerviranih po-tanskih usluga odre ene privremenim rje-enjem HAKOM-a u studenom 2008. godine. Privremeno rje-enje HAKOM-a je doneseno nakon izmjena Pravilnika o op im uvjetima za obavljanje po-tanskih usluga kojima su ukinute dotada-nje stope mase pisama, odnosno kojima je gornja granica prve stope mase pisama s dotada-njih 20 grama pomaknuta na 50 grama. HAKOM je u rujnu 2009. godine, nakon dostavljanja Elaborata o utjecaju promjena stopa mase pisama na promjenu cijene usluge te izra una cijena rezerviranih usluga od strane HP-a, ukinuo gore navedeno privremeno rje-enje i zamijenio ga kona nim rje-enjem.

ZOP je propisivao HP-u ra unovodstveno vo enja rezerviranih po-tanskih usluga, za svaku uslugu, odvojeno od nerezerviranih po-tanskih usluga, a u okviru nerezerviranih po-tanskih usluga ra unovodstveno vo enje univerzalnih po-tanskih usluga odvojeno od po-tanskih usluga koje nisu univerzalne i kurirskih usluga. ZPU, koji je stupio na snagu u srpnju 2009. godine, tu je obvezu dodatno proširio u okviru propisivanja obavljanja ra unovodstvenih poslova. Osim toga, temeljem rje-enja Vije a za po-tanske usluge od iz prosinca 2005. godine, HP je obvezan osigurati razdvajanje poslovnih aktivnosti u pogledu njihovog obra una te primijeniti organizacijske i ra unovodstvene mjere koje omogu avaju nedvojbeno utvr ivanje i redovito pra enje prihoda i rashoda po svakoj vrsti usluga koju obavlja. U 2009. godini HP je, u okviru dostavljanja podataka za odobravanje cijena rezerviranih usluga, dostavio podatke o raspodjeli prihoda i tro-kova za 2008. godinu. Prema dostavljenim podacima vidljivo je da je HP primijenio novi na in raspodjele prihoda i tro-kova (uklju ivanjem norma minuta kao glavnog indikatora raspodjele), u odnosu na godinu ranije, u poku-aju ispunjavanja gore navedenih obveza. Me utim, bez obzira na sve poduzete mjere i postupke, vezano uz raspodjelu prihoda i raspodjelu tro-kova, HP nije u potpunosti ispunio zakonske obveze iz lanka 34. ZPU-a.

HP je, sukladno Pravilniku o op im uvjetima za obavljanje po-tanskih usluga (dalje u tekstu: Pravilnik), u travnju 2009. godine dostavio HAKOM-u Izvje-e o kakvo i univerzalnih po-tanskih usluga za 2008. godinu (dalje u tekstu: Izvje-e). Izvje-e

sadržava rezultate provedenih mjerenja kakvo e prijenosa po-tanskih po-iljaka u me unarodnom i unutarnjem prometu te podatke o ukupnom broju zaprimljenih i rije-enih pritufbi u me unarodnom i unutarnjem po-tanskom prometu. Na temelju rezultata dobivenih provedenim mjerenjima (UNEX™, UPU (Universal Postal Union) i AMQM (Automatic Mail Quality Measurement) vidljivo je da kakvo a prijenosa prioritetnih po-iljaka u unutarnjem i me unarodnom prometu nije u skladu s mjerilima propisanim Pravilnikom. lankom 36. stavkom 1. Pravilnika propisano je da je davatelj univerzalnih po-tanskih usluga obvezan svake godine putem neovisnog tijela obaviti petnaestodnevno mjerenje kakvo e prijenosa po-tanskih po-iljaka radi utvr ivanja postotka uru enih po-iljaka u smislu lanka 35. Pravilnika. HP provedenim javnim natje ajem tijekom 2008. godine nije uspio prona i odgovaraju eg neovisnog mjeritelja za provo enje mjerenja kakvo e u unutarnjem prometu, ve je u periodu od 15. studenog do 30. studenog 2008. godine obavio interno mjerenje kakvo e koje su kao mjeritelji provodili radnici HP-a. Takvo mjerenje od strane HAKOM-a nije uzeto kao relevantno za utvr ivanje kakvo e obavljanja univerzalnih po-tanskih usluga. HAKOM je dopisom upozorio HP na nufnost obavljanja petnaestodnevnog mjerenja kakvo e prijenosa po-tanskih po-iljaka putem neovisnog tijela radi utvr ivanja postotka uru enih po-iljka u rokovima koji su propisani Pravilnikom. Tek po etkom 2009. godine HP je putem javnog natje aja prona-ao neovisnog mjeritelja kakvo e obavljanja univerzalnih po-tanskih usluga u unutarnjem prometu. Neovisni mjeritelj je u mjesecu ofljku 2009. godine obavio mjerenje, po obavljenom mjerenju je sastavio izvje- e koje je dostavio HP-u, a HP je jedan primjerak izvje- a dostavio HAKOM-u. Rezultati dobiveni petnaestodnevnom mjerenjem kakvo e univerzalnih po-tanskih usluga putem neovisnog tijela sli ni su rezultatima koji su dobivani tijekom ostalih mjerenja koja se provode ili su se provodila. Ovim mjerenjem je dobiveno da su rezultati prijenosa test prioritetnih po-iljaka na podru ju grad-grad, sjedi-te istog grada ispod Pravilnikom zadanih 95% u roku D+1 i iznose 62,82%, dok je na ostalim podru jima kakvo a prijenosa prioritetnih po-iljaka 90,48%, -to je puno blife zadanim 95%. Rezultat mjerenja prijenosa test neprioritetnih pismovnih po-iljaka pokazuje da je na podru ju grad-grad, sjedi-te istog grada u propisanom roku D+3 obavljen prijenos 90,10% po-iljaka, a -to je ispod propisanih 95%. Rezultati mjerenja prijenosa ostalih po-tanskih po-iljaka koji su obavljani metodom audita su u skladu s odredbama Pravilnika kojima su zadani parametri kakvo e. Usporedbom rezultata obavljanih mjerenja u 2009. godini s rezultatima mjerenja iz prija-njih razdoblja vidljiv je porast kakvo e obavljanja po-tanskih usluga i u unutarnjem i u me unarodnom prometu, ali je ta kakvo a jo-uvijek ispod zadanih zakonskih okvira. Na porast kakvo e utjecale su konkretne mjere i aktivnosti koje je HP provodio tijekom 2008. i 2009. godine kao i stalna upozorenja od strane HAKOM-a na potrebu bolje kakvo e u obavljanju univerzalnih po-tanskih usluga.

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

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

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

5.2.3. Praćenje stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga

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

5.2.4. Suradnja s dionicima tržišta poštanskih usluga i informiranje javnosti

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

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

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

5.3. Izrada podzakonskih akata

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

1. Pravilnik o obavljanju univerzalnih po-tanskih usluga (lanak 8. stavak 5. ZPU-a),
2. Pravilnik o pla anju godi-nje naknade za obavljanje poslova HAKOM-a (lanak 43. stavak 2. ZPU-a),
3. Pravilnik o na inu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za za-titu prava korisnika (lanak 45. stavak 3. ZPU-a).

Pravilnik o pla anju godi-nje naknade za obavljanje poslova HAKOM-a donesen je u prosincu 2009. godine. Pravilnik o na inu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za za-titu prava korisnika po-tanskih usluga izmijenjen je i dopunjen odredbama o za-titi korisnika po-tanskih usluga te je u prosincu 2009. godine donesen Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o na inu rada unutarnje ustrojstvene jedinice. Izrada prijedloga Pravilnika o obavljanju univerzalnih po-tanskih usluga zapo eta je u 2009. godini, a dovr-enje i objava predvi ena je za prvo tromjese je 2010. godine.

5.4. Stručni nadzor

U tijeku 2009. godine stru ni nadzor se provodio sukladno odredbama ZOP-a nad poslovanjem tri zna ajna i dominantna davatelja po-tanskih i kurirskih usluga u unutarnjem prometu: HP-Hrvatske po-te d.d., City EX d.o.o. iz Zagreba i LIDER EXPRESS d.o.o. iz Splita. Od tri navedena stru na nadzora do kraja 2009. godine dva su dovr-ena prema odredbama ZOP-a, a jedan zapo eti postupak stru nog nadzora je jo-u tijeku.

Postupak stru nog nadzora nad poslovanjem HP-a bio je usmjeren na nadzor mjerenja kakvo e obavljanja univerzalnih po-tanskih usluga, nadzor primjene cijena univerzalnih po-tanskih usluga i davanja popusta na te usluge sukladno ZOP-u te izdavanja ra una za obavljene usluge.

Trgova kom dru-tvu CITY EX d.o.o. iz Zagreba izdano je Rje-enje po-tanskog nadzornika kojim je utvr eno da usluga koju davatelj naziva šrazmjena dokumenataō nije u skladu s odredbama ZOP-a te mu je nalofeno da po-tansku uslugu koju obavlja pod nazivom šrazmjena dokumenataō uskladi sa ZPU-om.

ZPU-om je propisano da HAKOM obavlja stru ni nadzor nad primjenom odredaba ZPU-a i propisa donesenih na temelju ZPU-a, kojima je ure eno obavljanje po-tanskih usluga, kakvo a univerzalnih po-tanskih usluga, op i uvjeti davatelja po-tanskih usluga, pristup mreffi, odobravanje cijena rezerviranih usluga, obavljanje ra unovodstvenih poslova davatelja po-tanskih usluga te nadzor nad provedbom svih pojedina nih akata koje HAKOM donosi u okviru svoje nadlefnosti. Postoje i davatelji po-tanskih i/ili kurirskih usluga, temeljem prijelaznih i zavr-nih odredbi ZPU-a, bili su u obvezi op e uvjete obavljanja po-tanskih usluga i uvjete za stjecanje prava obavljanja po-tanskih usluga na temelju prijave uskladiti sa ZPU-om. Budu i se taj postupak uskla ivanja postoje ih davatelja po-tanskih usluga odvijao tijekom druge polovice 2009. godine, stru ni nadzori nad tim davateljima po-tanskih usluga obavit e se tijekom 2010. godine.

6. ZAŠTITA KORISNIKA

HAKOM je tijekom 2009. godine nizom aktivnosti u primjeni zakonskih i naročito podzakonskih akata koji su po etkom sije nja 2009. godine stupili na snagu, nastojao osigurati jo–vi–u razinu za–tite korisnika elektroni kih komunikacija.

Aktivnosti HAKOM-a bile su usmjerene na:

- rje–avanje prigovora korisnika u skladu s predloženim mi–ljenjem novoosnovanog Povjerenstva za za–titu prava korisnika,
- analizu prigovora kojima su utvr eni razlozi prigovora i donijete odgovaraju e mjere za–tite korisnika javnih komunikacijskih usluga,
- kontrolu i usugla–avanje op ih akata operatora kojima se definira na in njihovog poslovanja kao i posebne obveze vezane za za–titu korisnika elektroni kih komunikacija,
- provo enje radionica s operatorima vezano uz usluge s dodanom vrijednosti,
- preventivno djelovanje kroz edukaciju korisnika putem internetskih stranica uvo enjem nove stranice,
- telefonski kontakt za pomo , upute i informacije vezane uz konkretne predmete,
- redovno (1-2 puta mjese no) sudjelovanje u radijskim i televizijskim emisijama,
- provedeno istraffivanje o kori–tenju javnih komunikacijskih usluga i o stavovima korisnika o javnim komunikacijskim uslugama (potrebe i zadovoljstvo korisnika).

Pored toga, HAKOM je aktivno sudjelovao u radu ostalih drflavnih institucija na projektima koji se bave za–titom korisnika/potro–a a.

6.1. RJEŠAVANJE SPOROVA IZMEĐU KORISNIKA I OPERATORA

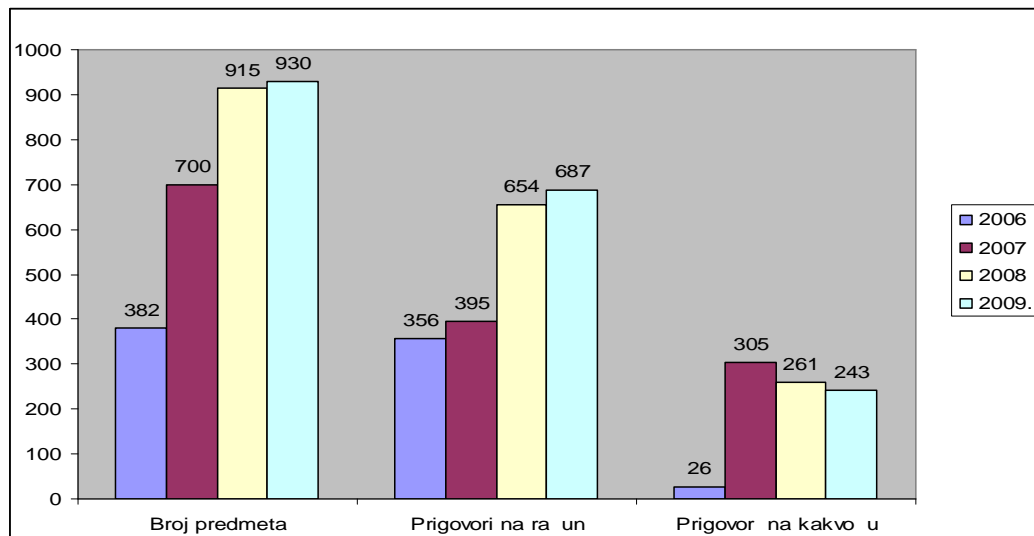
6.1.1. Analiza zaprimljenih prigovora korisnika u 2009. godini

Od po etka 2009. godine u procesu rje–avanja prigovora korisnika kao novo savjetodavno tijelo djeluje Povjerenstvo za za–titu prava korisnika. Povjerenstvo ini sedam lanova od kojih dva predstavnika iz dva Saveza udruga za za–titu potro–a a i pet zaposlenika HAKOM-a. Na osnovu mi–ljenja Povjerenstva HAKOM rje–ava sporove i moffe donijeti za operatore obvezuju e odluke.

U nastavku su prikazani neki statisti ki pokazatelji zaprimljenih prigovora ijom analizom dolazimo do potvrde da je uspostavljena organizacija, kao i novine u propisima, dovela do pozitivnih rezultata u za–titi korisnika.

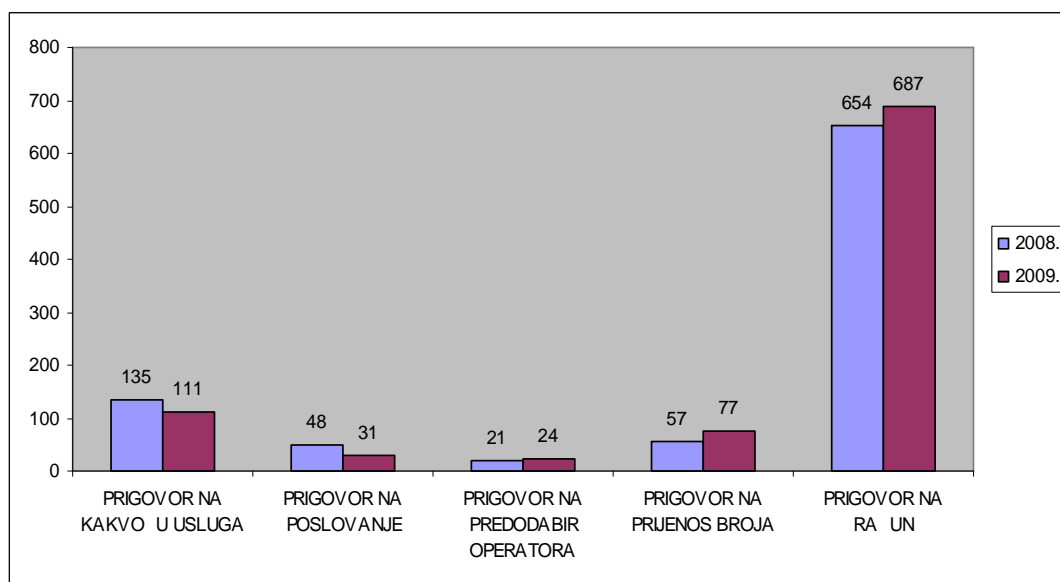
Pove anje broja prigovora (slika 6.1) od 2006. godine s izrazitim skokom u 2007. godini kada su zapo ete prve velike izmjene u tretiranju neregularnih stanja kao i tijekom 2008. godine kada su utvr ena, ali jo– uvijek ne i do kraja propisana pravila pona–anja, s relativnim ustaljenjem tendencije razvoja u 2009. godini pokazuju da su dotada–nje, kao i provedene preventivne aktivnosti tijekom 2009. godine doprinijele stabilizaciji broja prigovora, iako je pove an broj korisnika javnih komunikacijskih usluga i uveden niz novih usluga i novih operatora. Na osnovu provedenih analiza prigovora HAKOM kroz provedbene mjere djeluje na kriti ne to ke u prufljanju usluga i u kratkom roku postiffe uklanjanje uo enih propusta. Istovremeno HAKOM prikuplja informacije na osnovu kojih moffe intervenirati kao regulator.

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



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

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



Slika 6.2. Prigovori prema novoj klasifikaciji

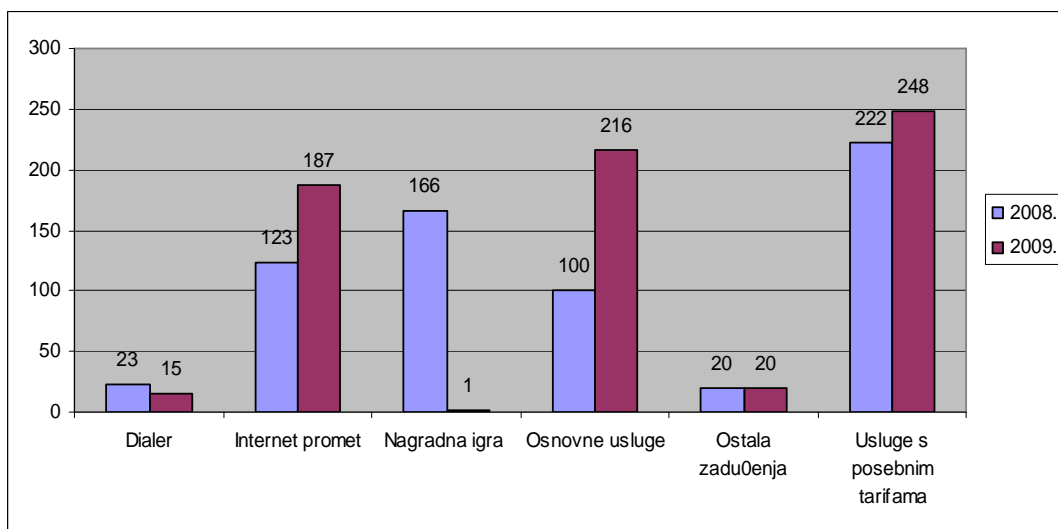
Prigovori na račune o odnosu na prethodnu godinu pokazuju lagani porast od 5 posto –to možemo smatrati zadovoljavajućim pokazateljem s obzirom na povećanje ukupnog broja korisnika i uvođenje novih vrsta usluga – naročito usluga s dodanom vrijednosti. Ovome je značajno pridonio novi regulatorni okvir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

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

Usluge s dodanom vrijednosti (posebnim tarifama) pokazuju ujednaenost –to proizlazi iz činjenice da se pojavnost šprotuzakonitih usluga odvija ciklički –est mjeseci pojavi se neka nova (u pravilu jedna) usluga ove vrste. U sljedećem periodu otkriva se povećanje SMS usluga s dodanom vrijednosti među kojima je moguća pojava i šprotuzakonitih usluga.

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

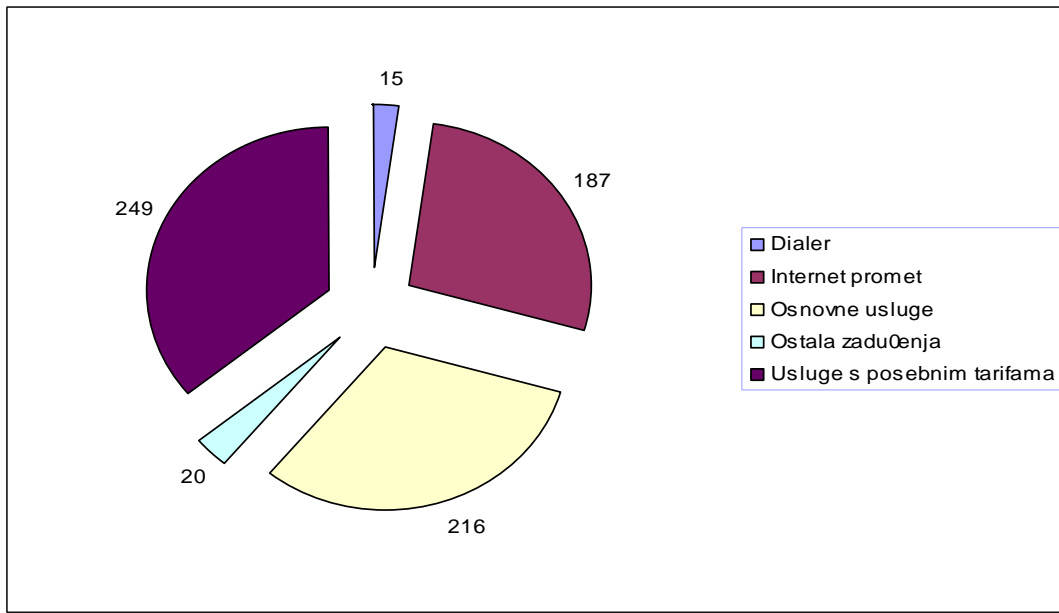
U grupi osnovnih usluga povećanje broja prigovora se odnosi prvenstveno na nove pakete usluga koji nisu bili jasno i transparentno komunicirani korisnicima. U ovom segmentu treba posvetiti dodatnu pozornost prethodnoj kontroli uvođenja novih usluga na tržište kao i novim tarifama, a moguće i intervenirati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



Slika 6.3. Struktura prigovora na račune

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

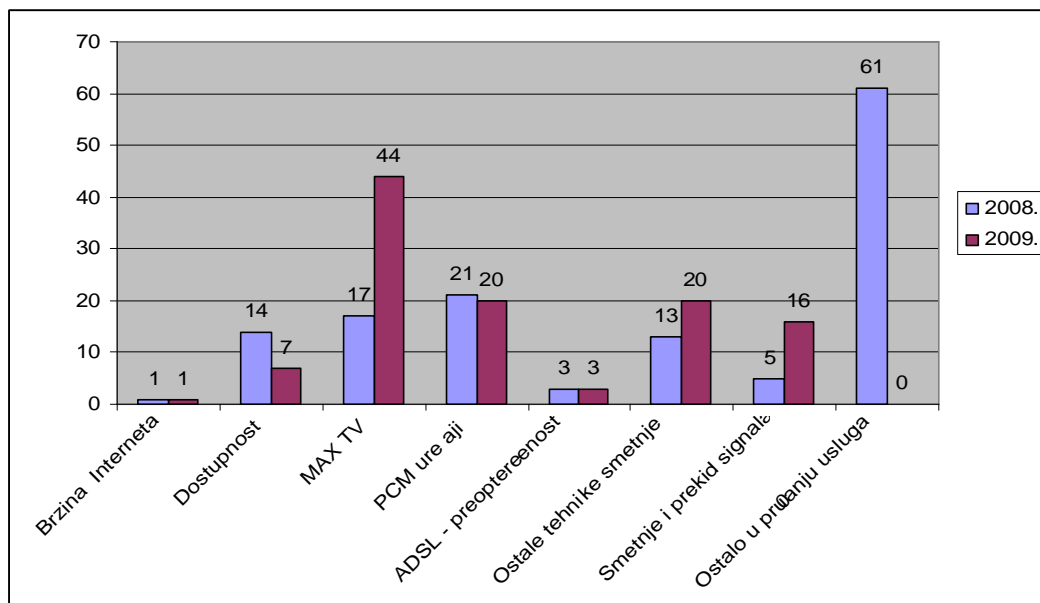
U pokretnim mrežama uvođenjem novih vrsta tehnologija i tarifnih pristupa internetu za naprednije uređaje povećan je broj nefunkcionalnih spajanja. Osnovni problem je nedovoljna obaveštenost korisnika, ali s druge strane i djelomična pasivnost operatora u pružanju odgovarajućih uputa.



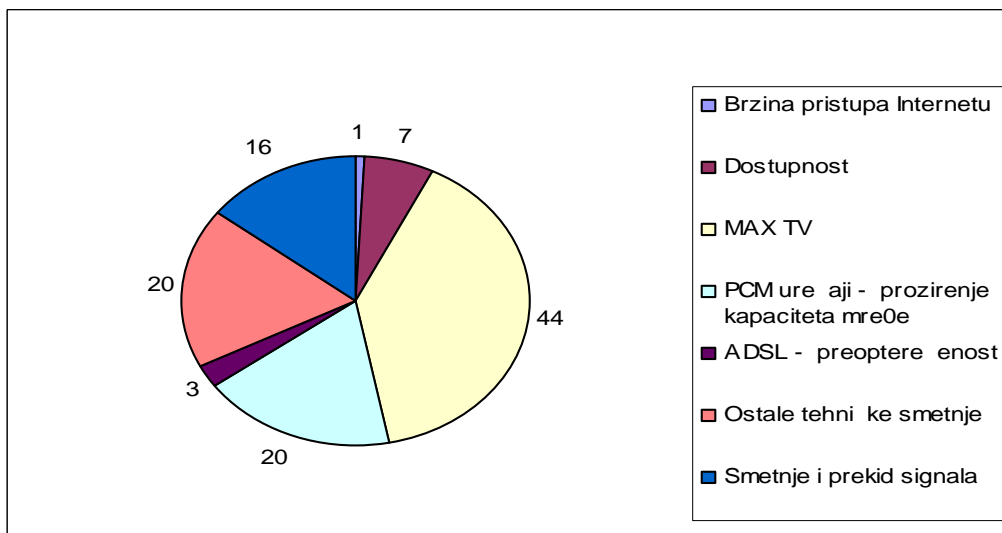
Slika 6.4. Prigovori na raune u 2009.

6.1.1.2. Analiza prigovora na kakvoću usluge

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



Slika 6.5. Struktura prigovora na kakvoću usluga

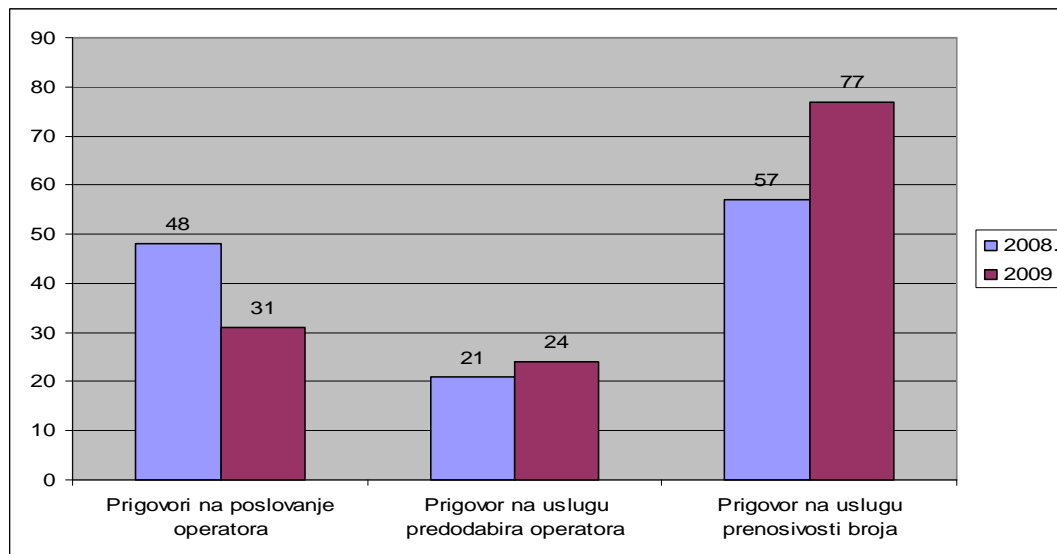


Slika 6.6. Prigovori na kakvoću u 2009.

Kategorija usluge što je u prošlosti bila jedna od najčešćih, u novoj klasifikaciji je raspodijeljena na neke druge kategorije usluga i ne evidentira se u 2009. Smetnje i prekid signala, kao i ostale tehničke smetnje, odnose se uglavnom na usluge pristupa internetu i s tim u vezi dodatnih usluga.

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

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



Slika 6.7. Nove vrste prigovora

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

6.1.1.4. Pritužbe korisnika putem novih internetskih stranica HAKOM-a

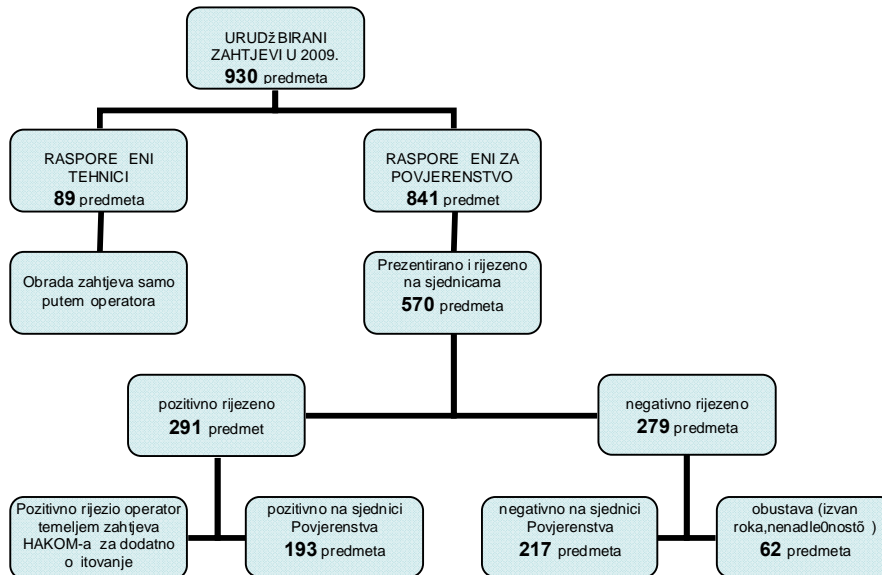
Uvojenjem nove internetske stranice koja je jednostavna i daje upute za postupanje korisnika kao i mogućnost postavljanja pitanja HAKOM-u i registraciju korisnika za pokretanje postupka rješavanja sporova pri HAKOM-u, obradeno su tijekom 2009. godine (po eviji od mjeseca lipnja) :

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

6.1.1.5. Pregled i analiza riješenih prigovora

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

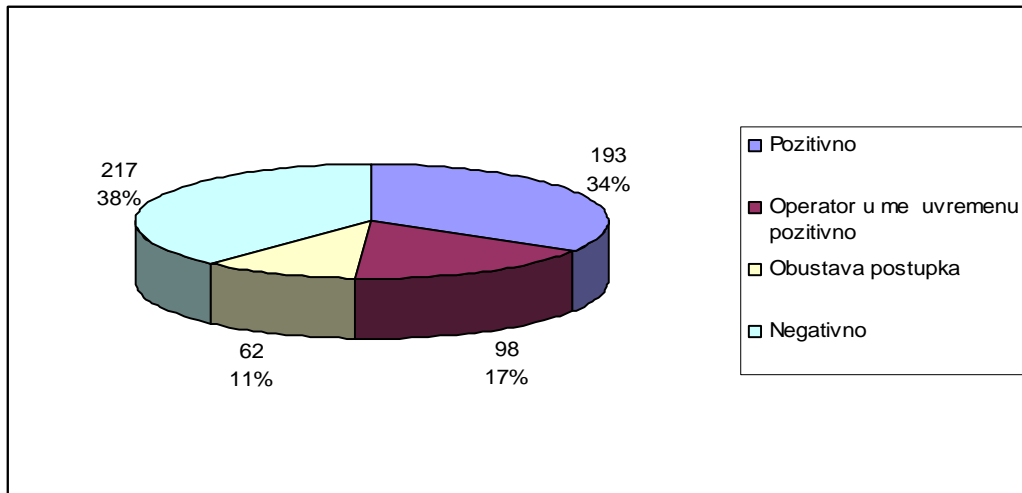
U nastavku je pregled strukture rješavanja predmeta (slika 6.8.) :



Slika 6.8. Struktura rješavanja predmeta

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

operatora ukazuje na injenicu da su spremni na suradnju i doprinositi zaštiti svojih korisnika. Na flalost, s druge strane postoji jo– uvijek neprihvatanje i poku–aji odugovla enja postupaka. U takvim slu ajevima bit e potrebno primijeniti sankcije.



Slika 6.9. Struktura rje–enja prigovora

Od ukupnog broja rije–enih prigovora negativno je rije–eno 217 (48 posto) prigovora, odnosno 38 % jer je za 62 (11 posto) prigovora obustavljen postupak iz formalno-pravnih razloga. Kod negativno rije–enih prigovora korisnici su, na flalost, pogre–no tuma ili svoja prava odnosno obveze i nije bilo nikakvog pravnog upori–ta za prihva anje prigovora.

6.2.NAČELA ZAŠTITE KORISNIKA

ZEK-om se promijenio pravni okvir kojim je zna ajno pro–ireno podru je zaštite korisnika. Nagla–ena je uloga HAKOM-a u promicanju interesa korisnika usluga i to osobito na sljede e na ine:

- osiguravanjem visoke razine zaštite korisnika usluga-potro–a a,
- jednostavnijim i pristupa nijim postupkom rje–avanja sporova,
- promicanjem davanja jasnih obavijesti i
- rje–avanjem potreba posebnih dru–tvenih skupina.

U tu svrhu Pravilnikom o na inima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroni kih komunikacijskih mrefla i usluga i posebno njegovim Dodatkom 5. dodatno su regulirani ovi odnosi kao i uvjeti i na ini za pruflanje usluga s dodanom vrijednosti i postiglo se slijede e :

- zabranjeni su nepo–teni uvjeti ugovora,
- besplatan broj Sluflba za korisnike tijekom 24 sata,
- objava op ih uvjeta i cjenovnih sustava u dnevnim novinama i upute postoje im korisnicima o mogu nosti raskida ugovora u slu aju nepovoljnih uvjeta,
- specifikacija cjenovnih sustava koji osiguravaju podatke za obra un o visini budu eg zadufljenja,

- povrat ili naknada neiskorištenog novčanog iznosa u pokretnim i nepokretnim mrežama,
 - zabrana odlaznih poziva na određeni broj ili grupu brojeva, ili novčan limit mjesečno na zahtjev korisnika, redovito informiranje korisnika o mogućnostima zabrana,
 - praćenje prometnih navika pretplatnika i upozorenje kada njegova potrošnja dosegne propisanu potrošnju (dvostruka prosječna potrošnja u prethodna 3 mjeseca),
 - izjednačavanje prava korisnika unaprijed plaćenih usluga (pre-paid) s pravima i uvjetima koji vrijede za pretplatnike za isti tip usluge i u slučaju kada je to primjenjivo,
 - detaljno propisane procedure za rješavanje prigovora korisnika (utvrđivanje administrativne kao i tehničke ispravnosti elektroničke komunikacijske mreže i pretplatničke terminalne opreme kao i nemogućnost neovlaštenog korištenja izvan zone odgovornosti pretplatnika),
 - internetske usluge - prije potpisivanja usluga korisnik mora dobiti pisane upute o potrebi i mogućnosti zaštite od neovlaštenog korištenja,
 - usluge s dodatnom vrijednošću:
 - za sve usluge: najava cijene i mogućnost raskida poziva (2 sekunde) prije potpisivanja naplate
 - za usluge koje se naplaćuju po minuti - Najava prekida i prekid poziva, nakon proteka 30 minuta ili potrošnje određene količine novca (250,00 kn)
 - za SMS usluge obavijest o cijeni i načinu prekida usluge
 - obaveza primjene brojeva za usluge za odrasle,
- zaštita djece:
- mogućnost zabrane pristupa sadržaju koji nije namijenjen za djecu
 - primjena brojeva za usluge za djecu
 - ograničenje potrošnje (50,00 kn)
 - operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni su evidentirati i razmjenjivati podatke o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci,
- osobe s invaliditetom:
- osiguranje opreme i usluga koje će biti pružene
 - uključivanje educiranih osoba u rad služba za korisnike.

6.2.1. Promjene u postupku rješavanja sporova

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

HAKOM rješava sporove na transparentan, objektivan i nediskriminirajuć način, na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika.

Odluke o rješenju spora donosi ravnatelj HAKOM-a na osnovu mišljenja Povjerenstva, ime je postignuto na temelju ekonomičnosti postupka, a uzeti u obzir male vrijednosti spora, u odnosu na sporove samih operatora, riješavanje je u nadležnosti Vijeća HAKOM-a.

6.2.2. Preventivne aktivnosti u zaštiti korisnika

6.2.2.1. Preventiva kroz redovne postupke

Kako bi se osiguralo na temelju visoke razine zaštite korisnika redovito se provode različiti postupci preventivnog djelovanja koji su se pokazali svrsishodni i učinkoviti jer omogućavaju zaustavljanje neregularnih pojava u samom trenutku. U nastavku je pregled važnijih aktivnosti preventivnog djelovanja HAKOM-a tijekom 2009. godine :

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

6.2.2.2. Preventiva kroz postupke stručnog nadzora

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

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

7. REALIZACIJA PROGRAMA RADA

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

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

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

HAKOM je imenovao voditelje i članove programa modernizacija i konvergencija te usvojio planove programa, definirao rokove i na temelju tih planova kao i na temelju izvršenja Strateškog i operativnog plana.

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

7.1. REALIZACIJA PROJEKTA E-AGENCIJA

E-Agencija je projekt transformacije djelovanja HAKOM-a primjenom informacijske i komunikacijske tehnologije kojom se cjelokupno poslovanje usmjerava prema korisnicima. E-Agencija također uključuje stalnu prilagodbu procesnog i tehnološkog okvira djelovanja HAKOM-a s ciljem postizanja povećanja učinkovitosti, optimalnog korištenja sredstava i kvalitetnijeg pružanja raspoloživih usluga.

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

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

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

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

IT infrastruktura je u 2009. godini dodatno proširena i modernizirana s obzirom na zahtjeve informacijskih sustava i sigurnosna pitanja. Tu se prvenstveno misli na povećanje procesorsko-memorijske snage poslužitelja, korištenje virtualizacijske platforme,

uvo enje sigurnosnih rje-enja na mrežnoj razini, dodatna funkcionalnost beffi ne lokalne mreffe kao i afluriranje klijentske i primarne programske podr-ke.

Pozadinski sustavi su tijekom po etne eksploatacije pokazali potrebu za unaprje enje pojedinih modula pa su temeljem korisnih zahtjeva prilagodbe i nadogradnje provedene na Sustavu upravljanja resursima (ERP - Enterprise Resource Planning), Sustavu upravljanja dokumentima (DMS ó Document Management System) i Sustavu upravljanja ljudskim potencijalima (HRM ó Human Resource Management). Temelji Sustava za modeliranje procesa (BPM - Business Proces Modeling) su postavljeni u vidu repozitorija poslovnih procesa i pripreme za uvo enje modula za upravljanje radnim aktivnostima.

HAKOM je u 2009. godini nastavio izgradnju istaknutih sustava koji se sastoje od modernog, snafnog portala uklju uju i brojne elektroni ke, internetske temeljene aplikacije kao -to su Javna rasprava (e-Konzultacije), e-fialbe, e-Prenosivost, e-Dozvole, e-Trffi-te, e-Natje aj, e-Savjeti, e-Ponuda, e-Nabava, e-Zaposlenja i sli ne.

Spomenute e-aplikacije su centralni element integriranog informacijskog sustava, s obzirom da HAKOM nastoji zadovoljiti potrebe zainteresiranih na trffi-tu po-te i elektroni kih komunikacija, osigurati visoku kvalitetu usluga, lagan pristup i brzu isporuku informacija. Na-e usluge, produktivnost, u inkovitost i prilagodljivost ovise o implementiranim, snafnim elektroni kim aplikacijama.

Implementacijom e-Agencije HAKOM podrflava integraciju RH u jedinstveno europsko trffi-te elektroni kih komunikacija i nadolaze e paneuropske e-Vlada usluge.

U protekloj godini po elo je offivljavanje konceptualne arhitekture e-Agencije pa je 15. lipnja 2009. godine pu-ten u komercijalni rad novi HAKOM web portal. U sklopu novog web portala razvijene su i pu-tene u rad etiri nove e-aplikacije:

- e-fialbe - korisnik nakon registracije moffe predate flalbu elektroni kim putem i pratiti status rje-avanja njegovog prigovora
- e-Prenosivost - korisnik nakon registracije moffe pratiti status prijensa broja kao i saznati informaciju u kojoj se mreffi broj trenutno nalazi kako bi ustanovio cijenu razgovora. Neregistrirani korisnici u svakom trenutku mogu dobiti informaciju o mreffi u kojoj se broj nalazi. Aplikacija daje status prijensa broja i lokaciju u stvarnom vremenu potpuno sinkroniziranu s centralnom bazom prenesenih brojeva
- e-Trffi-te ó korisnici mogu o itati aflurirano stanje trffi-ta po-te i elektroni kih komunikacija na kvartalnoj i godi-njoj razini i to za mreffe pokretnih i nepokretnih komunikacija, internetske usluge, -irokopojasni pristup, itd.
- e-Savjeti ó registrirani korisnici mogu postaviti pitanja iz djelokruga HAKOM-a na jednom mjestu bez potrebe pronalaska kontakata adekvatnog sugovornika. Pitanja i odgovori se prate na jednom mjestu i objavljuju u zajedni koj rubrici. Aplikacija tako er omogu uje i diskreciju na zahtjev korisnika.

Aplikacija e-Trffi-te omogu uje da se prikupljanje podataka o stanju trffi-ta od operatora odvija potpuno elektroni ki uz autorizaciju korisnika s udaljene lokacije i to kori-tenjem web su elja. Aplikacija ujedno omogu uje HAKOM-u fleksibilnu analizu kretanja trffi-ta i visoku razinu manipulacije ciklusima prikupljanja podataka o trffi-tu. Sigurnosne mjere i tajnost podataka obuhvaaju mreffnu, transportnu i aplikativnu razinu integracije.

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

7.2. RAZVOJ REGULATORNIH KOMPETENCIJA

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

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

- multidisciplinarni poslijediplomski studij,
- projekt "Pogled u budućnost",
- strani jezici,

a sve s ciljem povećanja organizacijske i individualne sposobnosti.

7.2.1. Multidisciplinarni poslijediplomski studij

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

Akademski naziv koji se stječe završetkom studija je "Sveučilišni specijalist regulacije tržišta elektroničkih komunikacija" pri čemu polaznik stječe sljedeće kompetencije:

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

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

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

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

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

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

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

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

7.2.2. Projekt “Pogled u budućnost”

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

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

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

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

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

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

B) Razvoj tržišta elektroničkih komunikacija:

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

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

7.2.3. Strani jezici

HAKOM je svjestan kako nepoznavanje stranih jezika, posebno engleskog, ograničava komunikaciju zaposlenika na meunarodnoj razini te suflava šizvoro znanjađ samo na one na hrvatskom jeziku –to u ovako dinami nom podru ju, kakav su elektroni ke komunikacije, nije prihvatljivo. Potreba za usavr–avanjem jezi nih kompetencija proizlazi iz potrebe za usavr–avanjem radnika HAKOM-a za znanja koja su potrebna radi pra enja razvoja stru nih aspekata djelatnosti HAKOM-a kroz sudjelovanje u meunarodnim regulatornim organizacijama, na konferencijama i pra enjem literature iz podru ja rada HAKOM-a. Smatramo da je ovo jedan od bitnih uvjeta za razvoj HAKOM-a kao nacionalnog regulatornog tijela.

Kako HAKOM kontinuirano nastoji podi i u inkovitost svoga rada kroz pove anje znanja i vje–tina zaposlenika te je, u svrhu pobolj–avanja osposobljenosti svojih radnika, organizirao te ajeve engleskog i francuskog jezika. U 2009. godini pokrenuti su te ajevi stranih jezika za ukupno 45 radnika. Te ajevi za etiri grupe engleskog jezika i jednu grupu francuskog jezika zapo eli su u listopadu 2009. te je planirano njihovo daljnje organiziranje u skladu s ciljevima HAKOM-a i interesima radnika za nastavak te ajeva.

7.3. JAVNOST RADA HAKOM-A I INFORMIRANJE JAVNOSTI

HAKOM je u 2009. godini, razvijaju i i unaprje uju i javnost svoga rada, definirao i ugradio organizaciju, pomagala i procese koji podrflavaju zahtijevanu to nost i javnost rada.

Tako je HAKOM u 2009. godini pokrenuo i ostvario projekt izrade novih internetskih stranica HAKOM-a (www.hakom.hr) na hrvatskom i engleskom jeziku, dio sadrflaja je prilagodio osobama s posebnim potrebama. Nove internetske stranice su projektirane tako da u prvi plan stavljaju otvorenost, transparentnost i javnost rada –to je prepoznao i ocjenjiva ki sud šVIDI WEB TOP 100đ za 2009. godinu. Naime, HAKOM-ove internetske stranice dobile godi–nju nagradu šJEDNA OD TOP 100đ u kategoriji vladinih organizacija i drflavnih institucija.

HAKOM je u skladu sa ZEK-om i ZOP-om redovito vodio i obnavljao baze podataka sa svim upisnicima i o evidnicima koje vodi u svrhu obavljanja poslova iz svoje nadlefnosti, operatorima i davateljima elektroni kih komunikacijskih te po–tanskih i kurirskih usluga. Te baze podataka su javno dostupne, bez naknade, u elektroni kom obliku na internetskim stranicama HAKOM-a. Tako er je redovito objavljivao statisti ke podatke o trffi–tima elektroni kih komunikacija i po–tanskih usluga. Na novim stranicama HAKOM-a je i poseban dio namijenjen korisnicima elektroni kih komunikacijskih i po–tanskih usluga.

HAKOM je tijekom godine obavje–tavao sve zainteresirane subjekte na trffi–tu elektroni kih komunikacija i po–tanskih usluga (korisnike, operatore i davatelje elektroni kih komunikacijskih te po–tanskih i kurirskih usluga, socijalne partnere i druge) o svojim aktivnostima. HAKOM na svojim internetskim stranicama i u šNarodnim novinamađ objavljuje odluke i druge upravne akte.

Nadalje, HAKOM je putem svojih internetskih stranica provodio javne rasprave u postupcima dono–enja odluka i drugih upravnih akata od zna ajnog utjecaja na mjerodavno trffi–te kao i u postupcima dono–enja podzakonskih propisa, programa rada i financijskog plana HAKOM-a.

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

7.4. Sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001

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

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

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

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

7.5. MEĐUNARODNA SURADNJA

Sukladno godišnjem programu rada djelatnici HAKOM-a su u 2009. godini nastavili s aktivnostima međunarodne suradnje te su sudjelovali u nizu bilateralnih i multilateralnih sastanaka i radionica nastavljajući i u smjeru promicanja efikasne regulacije tržišta elektroničkih komunikacija i potražnja za uslugama, upravljanja radio frekvencijskim spektrom i brojnim resursima te promicanja HAKOM-a, kao aktivnog i modernog regulatora u mreži europskih regulatora u primjeni regulatornog okvira i razvoju tržišta.

HAKOM je tijekom 2009. godine aktivno sudjelovao u radu radnih skupina EK (COCOM, ERG (European Regulators Group), IRG (Independed Regulators Group), RSPG (Radio Spectrum Policy Group), RSC (Radio Spectrum Committee)), zatim u radu radnih kupina ITU-a i CEPT-a na podru ju trfli-ta elektroni kih komunikacija te CERP-a i UPU-a na podru ju trfli-ta po-tanskih usluga. U 2009. glavni flari-te rada gore navedenih tijela bila je efikasna regulacija i uskla ivanje trfli-ta EU, upravljanje radiofrekvencijskim spektrom i prelazak na digitalno oda-iljanje te izmjene i dopune novog regulatornog okvira na trfli-tu elektroni kih komunikacija.

Osim intenzivne suradnje putem korespondencije sa susjednim zemljama, odrflan je po jedan bilateralni sastanak s administracijom Italije i administracijom Bosne i Hercegovine te dva bilateralna sastanaka s administracijom Srbije, dok su sa stru njacima slovenske Agencije za po-tu i elektroni ke komunikacije (u daljnjem tekstu: APEK) odrflane dvije uspje-ne radionice na temu provedbe analiza trfli-ta. Tako er, HAKOM je ugostio stru njake regulatornih tijela Albanije i Makedonije te je za njih pripremio stru ne radionice i prenio svoja iskustva u regulaciji trfli-ta elektroni kih komunikacija i upravljanja radiofrekvencijskim spektrom.

U svibnju 2009. godine je HAKOM uspje-no organizirao sastanak radne grupe WGSE (Working Group for Spectrum Engineering u Hvaru kojem je bilo nazo no 51 predstavnik europskih regulatora i industrije. U sklopu aktivnosti vezanih uz šdigitalnu dividenduō (790-860 MHz) te razmatranje tehni kih mogu nosti vezano uz mogu u harmonizaciju uporabe šdigitalne dividendeō odnosno koegzistencije razli itih digitalnih tehnologija u istom frekvencijskom pojasu, HAKOM je sudjelovao u radu radnih skupina ECC TG4 (Electronic Communications Committee Task Group 4) i RSPG.

Tako er, u sklopu stru nog usavr-avanja zaposlenici HAKOM-a sudjelovali su na L&S Telcom konferenciji, na EBU (European Broadcasting Union) konferenciji za digitalni radio, IBC (International Broadcasting Conference) konferenciji, EBU FORECAST i DRM (Digital Radio Mondiale) konferenciji s temama iz podru ja digitalne radiodifuzije, Digitagovoj radionici o uvo enju digitalne televizije te drugim radionicama koje se bave pitanjima uvo enja digitalne televizije u Europi i zemljama u regiji.

U okviru prepristupnog instrumenta pomo i EU, IPA (Instrument for Pre-Accession Assistance) programa, tijekom 2009. ugovoren je projekt kojim e HAKOM osigurati nabavu suvremene opreme za nadzor i mjerenje radiofrekvencijskog spektra u vrijednosti od 3,5 milijuna eura te je u isto vrijeme pripremljen projekt s po etkom u 2010. koji u cilju ima oja ati ljudske potencijale HAKOM-a, pruffiti potporu u provedbi analiza trfli-ta i regulatornog ra unovodstva kao klju nih regulatornih zadataka HAKOM-a.

Iz godine u godinu i sve bliflim pristupanjem RH EU, HAKOM dostifle i ide u korak s primjenom najbolje prakse u regulaciji trfli-ta u skladu s razvojem i stanjem na hrvatskom trfli-tu -to se kontinuirano potvr uje i kroz me unarodnu suradnju koja e kona nim pristupanje RH EU postati jedna od klju nih aktivnosti HAKOM-a na putu k jedinstvenom europskom trfli-tu elektroni kih komunikacija i trfli-tu po-tanskih usluga te uskla enoj primjeni regulacije.

7.6. OBRADENI ZAHTJEVI I RIJEŠENJA HAKOM-A

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

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

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

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

B) Izdavanje odobrenja za uporabu radiofrekvencijskog spektra

- 61 odobrenje za uporabu radiofrekvencijskog spektra

C) Izdavanje potvrda o usklađenosti

- 1084 potvrde o usklađenosti

D) Primarna dodjela brojeva i adresa:

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

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

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

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

F) Upravljanje komunikacijskom infrastrukturom:

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

G) Uvjeti gradnje i prostorni planovi:

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

H) Prigovori korisnika

- 930 prigovora korisnika.

7.7. **AKTIVNOSTI VEZANE UZ PODZAKONSKE PROPISE**

HAKOM je u 2009. izradio plan dono-enja podzakonskih propisa koji se temelje na ZEK-u te pristupio njihovoj realizacija na na in da se za svaki podzakonski propis odredila stru na skupina (voditelj, sudionici) te definirali rokovi izrade nacrtu podzakonskog propisa. U obavljanju navedene zakonske zada e HAKOM je sura ivao s Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture kao i Ministarstvom vanjskim poslova i europskih integracija (dalje u tekstu: MVPEI).

Postupak dono-enja podzakonskog propisa iz nadlefnosti Vije a HAKOM-a podrazumijeva sljede e:

- izradu prijedloga pravilnika u stru noj skupini,
- objavu prijedloga pravilnika na sluffbenim internetskim stranicama HAKOM-a radi javne rasprave u trajanju od najmanje 30 dana,
- obradu zaprimljenih komentara te sukladno tome izmjenu teksta prijedloga pravilnika,
- dono-enje pravilnika na sjednici Vije a HAKOM-a,
- objavu pravilnika u Narodnim novinama,
- stupanjem na snagu pravilnika HAKOM na svojim sluffbenim internetskim stranicama objavljuje obra ene komentare zaprimljene tijekom javne rasprave, na na in da obrazloffi razloge za-to su pojedini prijedlozi i komentari prihva eni, a pojedini nisu.

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

1. Pravilnik o na inu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za za-titu prava korisnika - NN broj 10/09.
2. Pravilnik o imeniku i sluffbi davanja obavijesti o pretplatnicima - NN broj 23/09.
3. Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroni kim komunikacijama - NN broj 23/09.
4. Pravilnik o potvrdi i naknadi za pravo puta - NN broj 31/09.
5. Pravilnik o standardnim ponudama - NN broj 37/09.
6. Pravilnik o na inu i uvjetima sprje avanja i suzbijanja zloupotreba i prijevara u pruflanju usluga elektroni ke po-te ó NN broj 42/09.
7. Pravilnik o na inu i uvjetima odre ivanja zone elektroni ke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme za-titne zone ó NN broj 42/09.

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

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

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

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

8. FINANCIJSKO IZVJEŠĆE I ZAVRŠNI RAČUN

8.1. ZAKONSKA REGULATIVA

HAKOM primjenjuje propise koji se odnose na neprofitne organizacije. Ra unovodstvo neprofitnih organizacija propisano je Uredbom o ra unovodstvu neprofitnih organizacija, a temelji se na op e prihva enim ra unovodstvenim na elima to nosti, istinitosti, pouzdanosti i pojedina nom iskazivanju pozicija. Propisano je da se prihodi i rashodi iskazuju prema na elu nastanka doga aja neovisno o naplati ili pla anju.

ZEK-om je propisano zasebno evidentiranje ra unovodstvenih doga aja vezanih za podru je elektroni kih komunikacija i podru je po-tanskih i kurirskih usluga. U zavr-nom ra unu odvojeni su prihodi, rashodi i rezultat za podru je elektroni kih komunikacija i za podru je po-tanskih i kurirskih usluga. Zavr-ni ra un sastoji se od analize prihoda, analize rashoda, analize vi-ka prihoda, analize vi-ka prikupljenih sredstava, bilance na dan 31.12.2009., analize investicija i analize prihoda drflavnog prora una RH.

ZEK-om je propisano da e HAKOM prenijeti vi-ak prikupljenih sredstava u odnosu na godi-nji financijski plan u sljede u kalendarsku godinu.

Pravilnikom o pla anju naknade za obavljanje telekomunikacijskih usluga i djelatnosti i Pravilnikom o pla anju naknade za dodjelu i uporabu radijskih frekvencija propisano je da HAKOM izdaje ra une u ime i za ra un drflavnog prora una. HAKOM je ustrojio izvanbilan nu evidenciju prihoda drflavnog prora una. Sredstva drflavnog prora una upla ena na fi-ro-ra un HAKOM-a odmah se prebacuju u drflavni prora un. Izvanbilan na evidencija prihoda drflavnog prora una evidentirana je analiti ki po kupcima i izdanim ra unima.

8.2. PRIHODI

Sredstva za obavljanje poslova HAKOM-a u 2009. godini osiguravala su se:

- za podru je elektroni kih komunikacija, na temelju odobrenog godi-njeg financijskog plana HAKOM-a, i to iz naknade za uporabu adresa i brojeva, naknade za uporabu RF spektra i naknade za obavljanje drugih poslova, u postotku od ukupnoga godi-njeg bruto prihoda koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili operatori u obavljanju djelatnosti elektroni kih komunikacijskih mrefla i usluga na trfli-tu;
- za podru je po-tanskih i kurirskih usluga, u skladu s ZOP-om, iz drflavnog prora una.

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

- 105.596.958,10 kn odnosi se na prihode za podru je elektroni kih komunikacija;
- 3.183.500,00 kn odnosi se na prihode za podru je po-tanskih i kurirskih usluga.

Prihodi od imovine su prihodi od kamata na financijska sredstva na fi-ro-ra unima i od zakonskih zateznih kamata.

Prihodi od donacija su prihodi iz programa PHARE (Poland and Hungary: Assistance for Restructuring their Economies) 2006. Iz navedenog programa HAKOM je dobio odobrenje za financiranje studije iji je glavni cilj pruflanje potpore razvoju politike koja

bi podrflala istraffivanje, razvoj novih usluga i poslovnih strategija te procijenila ulogu regulatornih pravila.

Ostali nespomenuti prihodi sastoje se od prihoda od sukladnosti, tehni kih pregleda, napla enih otpisanih potraffivanja i odobrenja. Analiza prihoda HAKOM-a dana je u tablici 8.1.

Tablica 8.1 Ostvarenje prihoda u 2009. u usporedbi s godi-njim financijskim planom (u kunama)

O P I S		PLAN 2009.	OSTVARENJE 2009.	Indeks
1.	Prihodi od naknada za uporabu radijskih frekvencija	47.266.371,33	61.535.745,22	130
2.	Prihodi od naknade 0,32% od ukupnog godi-njeg bruto prihoda koncesionara telekomunikacijskih usluga	37.638.444,00	38.017.984,08	101
3.	Prihodi od naknade za uporabu adresa i brojeva	5.065.243,64	3.085.371,41	61
4.	Prihodi iz prora una za financiranje podru ja po-tanskih i kurirskih usluga	3.200.000,00	3.183.500,00	99
5.	Prihodi od imovine	-	1.047.553,27	-
6.	Prihodi od donacija	-	1.062.029,01	-
7.	Ostali nespomenuti prihodi	-	848.275,11	-
U K U P N O		93.170.058,97	108.780.458,10	117

8.3. RASHODI

Ukupni rashodi HAKOM-a iznose 82.259.176 kn od kojih:

- 79.150.279 kn odnosi se na rashode za podru je elektroni kih komunikacija;
- 3.108.897 kn odnosi se na rashode za podru je po-tanskih i kurirskih usluga.

Od ukupnih rashoda za podru je elektroni kih komunikacija, 35.852.650,41 kn odnosi se na rashode za zaposlene, 21.334.957,57 kn odnosi se na materijalne rashode, 2.418.815,60 kn odnosi se na rashode amortizacije, 124.194,51 kn odnosi se na financijske rashode, 131.000,00 kn odnosi se na teku e donacije, 19.267.101,32 kn odnosi se na kapitalne donacije i 21.559,89 kn odnosi se na ostale rashode.

Od ukupnih rashoda za podru je po-tanskih i kurirskih usluga, 2.156.156,52 kn odnosi se na rashode za zaposlene, 943.250,38 kn odnosi se na materijalne rashode, 3.746,33 kn odnosi se na rashode amortizacije, 3.255,28 kn odnosi se na financijske rashode i 2.488,50 kn na ostale rashode. Rashodi ovog podru ja financirani su iz drflavnog prora una.

Rashodi za zaposlene

Rashodi za zaposlene u 2008. godini bili su iskazani prema na elu pla anja, dakle bili su obuhva eni rashodi za prosinac 2007. godine i jedanaest mjeseci 2008. godine. U 2009. godini izvr-eno je knjifenje rashoda za zaposlene prema na elu nastanka doga aja, -to zna i da je pla a zaposlenika za obra unsko razdoblje iskazana kao tro-ak, a neispla eni dio kao obveza prema zaposlenicima.

Materijalni rashodi

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

Amortizacija

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

Donacije

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

Tablica 8.2. Analiza kapitalnih donacija (u kunama)

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

	Sveukupno
Stanje sredstava na dan 01.01.08.	77.484.394 kn
Kapitalne donacije u 2008. godini	36.805.731 kn
Stanje sredstava na dan 31.12.08.	40.678.663 kn
Kapitalne donacije u 2009. godini	19.267.101 kn
Stanje sredstava na dan 31.12.09.	21.411.562 kn

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

OPIS	PLAN 2009.	Područje Potraživanja usluga	Indeks
UKUPNO	3.200.000,0	3.168.076,63	99

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

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

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

Odjeljak	OPIS	Podru je elektroni kih komunikacija	Podru je po-tanskih usluga
41	Rashodi za radnike	35.852.650,41	2.156.156,52
411	Plaće	30.240.854,80	1.820.850,00
4111	Pla e za redovan rad	30.240.854,80	1.820.850,00
412	Ostali rashodi za radnike	473.717,52	31.779,84
413	Doprinosi na plaće	5.138.078,09	303.526,68
4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	4.658.410,17	275.223,34
4132	Doprinosi za zapo-ljavanje	479.667,92	28.303,34
42	Materijalni rashodi	21.334.957,57	943.250,38
421	Naknade troškova radnicima	3.854.759,62	258.752,16
4211	Službena putovanja	1.383.115,97	91.853,13
4212	Naknade za prijevoz	711.915,50	65.534,90
4213	Stru no usavr-avanje radnika	1.759.728,15	101.364,13
422	Naknade članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima	73.899,82	0,00
4221	Naknade za obavljanje aktivnosti	66.417,82	0,00
4222	Naknade tro-kova službenih putovanja	7.482,00	0,00
425	Rashodi za usluge	15.124.613,49	567.702,25
4251	Usluge telefona, po-te i prijevoza	1.845.736,64	110.544,79
4252	Usluge teku eg i investicijskog odrflavanja	1.526.833,74	29.748,18
4253	Usluge promidžbe i informiranja	413.102,01	17.485,51
4254	Komunalne usluge	559.899,20	33.355,97
4255	Zakupnine i najamnine	6.744.341,15	259.544,43
4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	381.553,45	21.191,62
4257	Intelektualne i osobne usluge	2.846.666,40	25.669,11
4258	Ra unalne usluge	117.746,74	0,00
4259	Ostale usluge	688.754,16	70.172,64
426	Rashodi za materijal i energiju	1.678.119,80	77.703,70
4261	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	752.369,16	49.826,54
4263	Energija	654.444,68	22.726,48
4264	Sitni inventar i auto gume	271.305,96	5.150,68
429	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	603.564,84	39.092,27
4291	Premije osiguranja	226.988,23	6.980,06
4292	Reprezentacija	127.592,44	12.014,20
4293	Ilanarine	240.492,28	19.846,49
4295	Ostali nespomenuti materijalni rashodi	8.491,89	251,52
43	Rashodi amortizacije	2.418.815,60	3.746,33
44	Financijski rashodi	124.194,51	3.255,28
443	Ostali financijski rashodi	124.194,51	3.255,28
4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	45.045,39	1.434,50
4432	Negativne te ajne razlike i valutna klauzula	11.530,26	61,24
4433	Zatezne kamate	31.449,52	1.759,54
4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	36.169,34	0,00
45	Donacije	19.398.101,32	0,00
451	Teku e donacije	131.000,00	0,00
452	Kapitalne donacije	19.267.101,32	0,00
46	Ostali rashodi	21.559,89	2.488,50
461	Kazne, penali i naknade štete	12.077,37	0,00
4612	Penali, leflarine i drugo	4.319,97	0,00
4614	Ugovorene kazne i ostale naknade -teta	7.757,40	0,00
462	Ostali nespomenuti rashodi	9.482,52	2.488,50
4623	Rashodi za ostala porezna davanja	4.412,49	2.488,50
4624	Ostali nespomenuti rashodi	5.070,03	0,00
UKUPNO		79.150.279,30	3.108.897,01

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

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

8.4. VIŠAK (MANJAK) PRIHODA

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

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

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

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

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

Red. Br.	O P I S	OSTVARENJE 2009.
	A) PRIHODI	3.183.500
1.	Prihodi po posebnim propisima	3.183.500
	B) RASHODI (1. do 6.)	3.108.897
1.	Rashodi za zaposlene	2.156.157
2.	Materijalni rashodi	943.250
3.	Rashodi amortizacije	3.746
4.	Financijski rashodi	3.255
6.	Ostali rashodi	2.489
7.	C) VIŠAK PRIHODA za razdoblje	74.603,00
	- umanjeno za kapitalne investicije	- 54.029
	- uvećano za amortizaciju (nije financijski trošak)	+ 3.746
	- vraćeno u državni proračun	- 24.320
8.	D) VIŠAK PRIHODA za razdoblje	0,00

8.5. VIŠAK PRIKUPLJENIH SREDSTAVA

U ZEK-u propisano je da e HAKOM prenijeti vi-ak prikupljenih sredstava u odnosu na godi-nji financijski plan u sljede u kalendarsku godinu. U skladu s Uredbom o ra unovodstvu neprofitnih organizacija HAKOM primjenjuje na elo nastanka doga aja koje je neovisno o naplati ili pla anju te vi-ak prihoda /rezultat poslovanja/ ne predstavlja vi-ak prikupljenih sredstava.

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

8.6. BILANCA

IMOVINA

Nefinancijska imovina HAKOM-a, na dan 31.12.2009. godine, sastoji se od neproizvedene imovine, proizvedene imovine i gra evina u pripremi. Neproizvedena imovina HAKOM-a sastoji se od zemlji-ta u Ravnoj Gori, Otoku i Kostreni. Najzna ajniji dio neproizvedene imovine odnosi se na ulaganja u programska rje-enja, izgradnju ra unalnog i telekomunikacijskog sustava te izradu stru nih studija.

Proizvedenu imovinu HAKOM-a predstavljaju poslovne zgrade u Otoku, Ple-ivici i Ravnoj Gori te zgrade na Degmanu i na Ozljaku. U grupi postrojenja i oprema najzna ajnija stavka su specijalni ure aji u kontrolnoómjernim postajama i sredi-tima. Sitni inventar sastoji se od sitnog inventara u uporabi i autoguma. Sitni inventar se otpisuje u korist tro-kova. Gra evine u pripremi odnose se na tri gra evinska objekta u pripremi, u Rijeci, na Velikom Bokolju (Pa-man) i na Ple-ivici.

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

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

Obveze HAKOM-a na dan 31.12.2009. iznose 8.265.940 kn i sastoje se od obveza za rashode i odgo enog pla anja rashoda i prihoda budu ih razdoblja. U obvezi za radnike nalazi se obveza za obra unatu pla u za prosinac 2009. godine. U obvezama za prikupljena sredstva nalaze se i zate ena sredstva drflanog prora una na dan 31.12.2009., koja za podru je elektroni kih komunikacija iznose 11.045 kn, a za financiranje podru ja po-tanskih i kurirskih usluga iznose 24.320 kn. Odgo eni prihodi u iznosu od 4.293.951 kn odnose se na prihode 2010. godine. Bilanca HAKOM-a dana je u tablici 8.9.

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

Račun iz rač. Plana	OPIS	Stanje 1. siječnja	Stanje 31. prosinca	Indeks (4/3)
1	2	3	4	5
	IMOVINA	105.432.173	122.824.544	117
0	Nefinancijska imovina	25.091.928	24.096.050	96
01	Neproizvedena dugotrajna imovina	5.747.691	5.779.205	101
011	Materijalna imovina ó prirodna bogatstva	93.397	93.397	100
0111	Zemlji-te	93.397	93.397	100
012	Nematerijalna imovina	14.367.571	17.267.378	120
0123	Licence	250.540	851.761	340
0124	Ostala prava	9.006	9.006	100
0128	Ostala nematerijalna imovina	14.108.025	16.406.611	116
019	Ispravak vrijednosti neproizvedene dugotrajne imovine	8.713.277	11.581.570	132
02	Proizvedena dugotrajna imovina	14.899.308	17.747.636	119
021	Gra evinski objekti	5.959.016	5.959.016	100
0213	Ostali gra evinski objekti	5.959.016	5.959.016	100
022	Postrojenja i oprema	107.415.453	112.554.652	104
0221	Uredska oprema i namje-taj	8.076.089	8.889.955	110
0222	Komunikacijska oprema	255.254	260.431	102
0223	Oprema za odrflavanje i za-titu	195.539	217.190	111
0225	Instrumenti, ure aji i strojevi	98.811.441	99.233.435	100
0227	Ure aji, strojevi i oprema za ostale namjene	77.130	3.953.641	5126
023	Prijevozna sredstva	25.017.090	18.874.985	75
0232	Ostala prijevozna sredstva	25.017.090	18.874.985	75
024	Knjige, umjetni ka djela i ostale izlofbene vrijednosti	28.174	28.174	100
0244	Ostale nespomenute izlofbene vrijednosti	28.174	28.174	100
026	Nematerijalna proizvedena imovina	932.445	2.277.033	244
0261	Ulaganja u ra unalne programe	932.445	2.277.033	244
029	Ispravak vrijednosti proizvedene dugotrajne imovine	124.452.870	121.946.224	98
04	Sitni inventar	0	0	-
042	Sitni inventar u uporabi	265.610	276.457	104
049	Ispravak vrijednosti sitnog inventara	265.610	276.457	104
05	Nefinancijska imovina u pripremi	4.444.929	569.209	13
051	Gra evinski objekti u pripremi	397.732	569.209	143
052	Postrojenja i oprema u pripremi	4.047.197	-	-
1	Financijska imovina	80.340.245	98.728.494	123
11	Novac u banci i blagajni	75.026.687	72.803.739	97
111	Novac u banci	75.017.149	72.779.894	97
1111	Novac na ra unu kod tuzemnih poslovnih banaka	75.017.149	72.779.894	97
112	Izdvojena nov ana sredstva	0	939	-
113	Novac u blagajni	9.538	22.906	240
12	Depoziti, jam evni polozi i potr. od zaposlenih te za vi-e pla ene poreze i ostalo	75.914	3.721.124	4902
122	Jam evni polozi	6.982	6.982	100
123	Potrafliivanja od zaposlenih	912	1.212	133
129	Ostala potrafliivanja	68.020	3.712.930	5.459
1291	Potrafliivanja za naknade koje se refundiraju		1.125	-
1293	Potrafliivanja za predumove	68.020	3.711.805	5.459
16	Potrafliivanja za prihode poslovanja	5.237.644	22.203.631	424
163	Potrafliivanja za prihode po posebnim propisima	5.081.500	21.415.923	421
164	Potrafliivanja za prihode od imovine	156.144	787.708	504
1641	Potrafliivanja za prihode od financijske imovine	156.144	787.708	504

Račun iz rač. Plana	OPIS	stanje 1. siječnja	stanje 31. prosinca	Indeks (4/3)
1	2	3	4	5
	OBVEZE I VLASTITI IZVORI	105.432.173	122.824.544	117
2	Obveze	12.363.421	8.265.940	67
24	Obveze za rashode poslovanja	12.192.075	3.924.365	32
241	Obveze za zaposlene	787	2.981.081	505855
2411	Obveze za plaće neto	-	1.516.429	-
2414	Obveze za porez i prirez na dohodak iz plaća	-	437.138	-
2415	Obveze za doprinose iz plaća	-	498.512	-
2416	Obveze za doprinose na plaće	-	424.076	-
2417	Ostale obveze za zaposlene	787	104.926	-
242	Obveze za materijalne rashode	4.933.571	907.919	18
2422	Naknade troškova lanovima predstavnikih i izvršnih tijela, povjerenstava i sl. no	59.653	-	-
2425	Obveze prema dobavljačima u zemlji	4.873.444	907.919	19
2426	Obveze prema dobavljačima u inozemstvu	474	-	-
245	Obveze za prikupljena sredstva pomoći	6.934.668	11.045	-
249	Ostale tekuće obveze	323.049	24.320	8
2493	Obveze za predujmove, depozite, primljene jamčevine i ostale nespomenute obveze	323.049	24.320	8
29	Odgodeno plaćanje rashoda i prihodi budućih razdoblja	171.346	4.341.575	2534
292	Naplateni prihodi budućih razdoblja	171.346	4.341.575	2534
2921	Unaprijed plaćeni prihodi	-	47.624	-
2922	Odgodeno priznavanje prihoda	171.346	4.293.951	2506
5	Vlastiti izvori	93.068.752	114.558.604	123
51	Vlastiti izvori	17.955.629	12.932.027	72
511	Vlastiti izvori	17.955.629	12.932.027	72
5221	Rezultat poslovanja	75.113.123	101.626.577	135
6	Izvanbilančni zapisi (=0)	0	0	-
61	Izvanbilančni zapisi o aktiva	100.683.915	75.318.379	74
62	Izvanbilančni zapisi o pasiva	100.683.915	75.318.379	74

8.7. INVESTICIJE

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

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

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

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

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

8.8. PRIHODI DRŽAVNOG PRORAČUNA

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

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

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

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

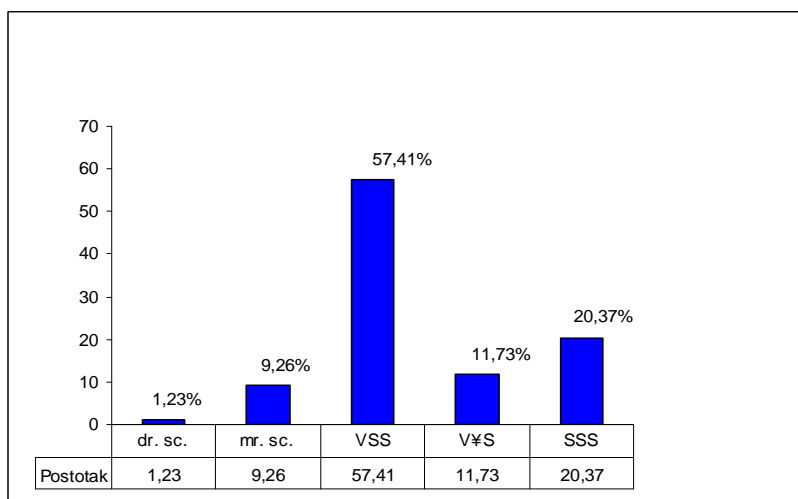
8.9. ZAPOSLENICI

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

Tablica 8.11. Zaposlenici HAKOM-a

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

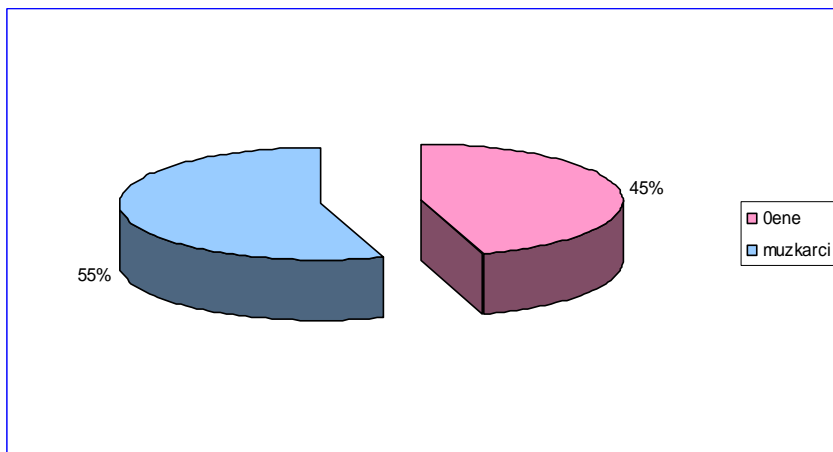
Analiza zaposlenih prema stručnoj spremi pokazuje kako HAKOM ima visoko stručno obrazovani kadar. Naime 80 posto zaposlenika ima visoku ili višu stručnu spremu.



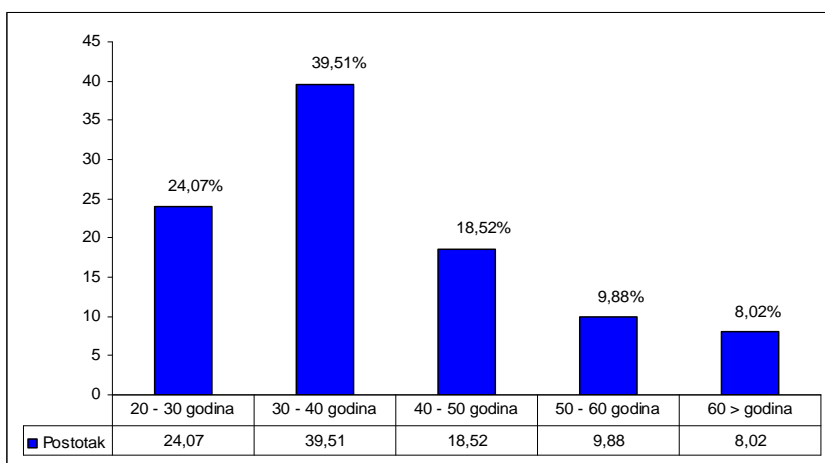
Slika 8.1. Struktura zaposlenika prema stručnoj spremi

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

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

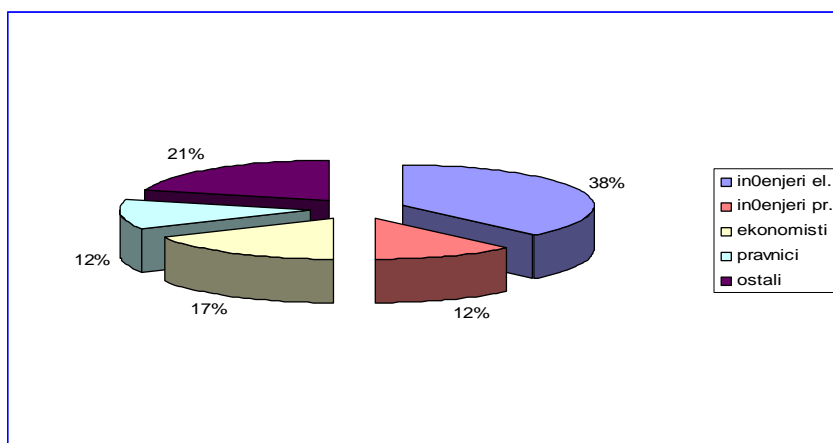


Slika 8.2. Struktura zaposlenika prema spolu



Slika 8.3. Struktura zaposlenika prema dobi

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



Slika 8.4. Struktura zaposlenika prema zanimanju

SAŽETAK

PREGLED TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Ukupan prihod od svih djelatnosti elektroničkih komunikacija u 2009. godini u odnosu na 2008. godinu pao je za 1,67 posto. Uzroke ovakvog pada prihoda HAKOM vidi u: a) krizi u kojoj se nalazi svijet i RH, b) nedovoljnim investicijama i inovacijama operatora, i posebno nadarbenjaka, u proteklim godinama i c) uvođenju trošarina na pokretne komunikacije.

Naime, fenomeni šveća cijena, manji prihodi i smanjenje investicija i inovacija, manji prihodi koji su karakteristični za svjetsko tržište komunikacija, djeluje i u RH u ovoj djelatnosti.

JAVNA TELEFONSKA NEPOKRETNNA MREŽA

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

Javna telefonska nepokretna mreža bilježi u 2009. godini pad prihoda od 9,6 posto.

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

JAVNA POKRETNNA MREŽA

Javna telefonska pokretna mreža bilježi u 2009. godini pad prihoda od 2,9 posto unatoč laganom porastu broja korisnika javnih pokretnih mreža u 2009. godini. Usporedba gustoće korisnika pokretnih mreža sa zemljama EU u listopadu 2009. godine pokazuje da je RH iznad prosjeka zemalja EU – to pokazuje da je naše tržište izrazito razvijeno i uvelike liberalizirano.

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

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

INTERNET

Razvoj interneta, širokopojasnog pristupa internetu te širokopojasnih aplikacija i usluga u svijetu su prepoznati kao ključni pokreta i sveukupnog ekonomskog rasta, zaposlenosti, konkurentnosti i uinkovitosti te nezaobilazni faktor osiguranja uinkovitijeg zdravlja, obrazovanja, znanosti, kulture, turizma itd.

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

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

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

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

DIGITALNA TELEVIZIJA

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

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

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

PREGLED TRŽIŠTA POŠTANSKIH USLUGA

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

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

POŠTANSKE I KURIRSKE USLUGE

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

PODACI O USLUGAMA

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

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

POSLOVANJE DAVATELJA USLUGA

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

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

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

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

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

REGULACIJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

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

ANALIZE TRŽIŠTA

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

Osnovni je cilj postupka analize tržišta utvrditi postoji li na određenom tržištu djelotvorno tržišno natjecanje ili na tom tržištu postoji operator ili više operatora koji imaju značajnu ili zajedničku značajnu tržišnu snagu. Na temelju rezultata provedene analize ili testa tri mjerila HAKOM je odredio, izmijenio, zadržao ili ukinuo regulatorne obveze. Napravljene su sljedeće analize:

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

HAKOM je u provedbi postupka analize tržišta osobito vodio računa o primjeni mjerodavne Preporuke EK o mjerodavnim tržištima podložnih prethodnoj regulaciji i o mjerodavnim Smjernicama EK o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage sukladno zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge. HAKOM je na svakom pojedinom tržištu utvrdio sve prepreke razvoju tržišnom natjecanju te na temelju vrstih argumenata donio odluke koje će na najbolji način omogućiti daljnju liberalizaciju i stabilan razvoj tržišta elektroničkih komunikacija u RH.

Utvrdivanje mjerodavnog tržišta predstavlja temelj za provođenje analize tržišta koja se sastoji od određivanja mjerodavnog tržišta i procjene postojanja jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom na tom tržištu te određivanja regulatornih obveza operatorima sa značajnom tržišnom snagom. Smisao procesa određivanja mjerodavnog tržišta je utvrditi ograničenja odnosno prepreke s kojima se na tržištu suočavaju operatori elektroničkih komunikacijskih mreža. Nakon što odredi mjerodavno tržište, HAKOM na temelju mjerila potrebnih za procjenu operatora sa značajnom tržišnom snagom, odnosno provedene analize tržišta određuje operatore sa značajnom tržišnom snagom kojima

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

TROŠKOVNO RAČUNOVODSTVO I TROŠKOVNI MODELI

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

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

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

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

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

TELEVIZIJSKE MREŽE

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

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

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

podru ju RH (DVB-T MUX A i B). Provedenim natje ajem te izdavanjem dozvole osiguran je prelazak s analognog na digitalno oda-iljanje postoje ih programa na drflavnoj razini (HRT1, HRT2, Nova TV i RTL) te su osigurani tehni ki preduvjeti za –est novih programa digitalne televizije na drflavnoj razini.

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

RADIJSKE I RADIOKOMUNIKACIJSKE MREŽE

HAKOM je u 2009. godini nastavio postupak planiranja radijskih postaja FM mrefla kako bi se osiguralo pobolj-anje pokrivenosti postoje ih nakladnika te osigurale frekvencije za nove koncesije. Dodijeljeni su novi programski identifikacijski kodovi (PI kod) svim radijskim nakladnicima. Na temelju uspje-no provedenih postupaka me unarodnog uskla ivanja osigurana su znatnija pobolj-anja u pokrivanju mrefla nakladnika na drflavnoj razini. Tako er, nastavljeni su poslovi vezeni za radiodifuziju zvuka na srednjem i kratkom valu.

U drugoj polovici 2009. godine zapo eto je planiranje mrefla digitalnog radija na podru ju RH u frekvencijskom podru ju VHF III, koje bi se prema postoje im planovima mogle koristiti za DAB, DAB+ ili DMB. Istovremeno je nastavljeno eksperimentalno emitiranje digitalnog radije u DAB i DRM standardu. HAKOM je pokrenuo Forum o digitalnom radiju koji okuplja stru njake razli itih profila kako bi stvorio podlogu za dono-enje strate-ke odluke o uvo enju digitalnog radija i odabira šhrvatskog standarda.

U okviru svojih nadlefnosti, HAKOM je u 2009. obavljao poslove upravljanja radiofrekvencijskim spektrom namijenjenim za javne pokretne, privatne pokretne, mikrovalne i satelitske mrefle. Na doma oj razini to je zna ilo planiranje i pripremu tehni kih parametara za izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra i odrflavanje baze podataka o radijskim postajama, dok se na me unarodnom nivou to odnosilo na uskla ivanje uporabe radiofrekvencijskog spektra u skladu s vrijede im odlukama i preporukama CEPT-a te vrijede im me unarodnim sporazumima.

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

Tako er, provedena je javna rasprava o budu oj uporabi GSM frekvencijskog podru ja. Sukladno tome, donesen je novi plan dodjele za frekvencijska podru ja na 900 MHz i 1800 MHz kojim se omogu ava uporaba i GSM i UMTS tehnologija u tim frekvencijskim podru jima.

U okviru redovitih poslova vezanih uz privatne pokretne mrefle tijekom 2009. godine HAKOM je planirao uporabu radiofrekvencijskog spektra za tu namjenu te je u okviru poslova vezanih uz mikrovalne mrefl, tijekom 2009. godine HAKOM je planirao uporabu radiofrekvencijskog spektra kroz pripremanje tehni kih parametara za izdavanje dozvola. Me unarodno uskla ivanje je obavljano prema HCM sporazumu.

UPRAVLJANJE ADRESNIM I BROJEVNIM PROSTOROM

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

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

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

KOMUNIKACIJSKA INFRASTRUKTURA I UVJETI GRADNJE

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

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

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

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

NADZOR I KONTROLA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA

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

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

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

REGULACIJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ZAŠTITA KORISNIKA

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

RJEŠAVANJE SPOROVA IZMEĐU KORISNIKA I OPERATORA

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

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

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

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

NAČELA ZAŠTITE KORISNIKA

ZEK-om se promijenio pravni okvir kojim je značajno prošireno područje zaštite korisnika. Naglašena je uloga HAKOM-a u promicanju interesa korisnika usluga i to osobito na sljedeće načine: a) osiguravanjem visoke razine zaštite korisnika uslugopotrošača, b) jednostavnijim i pristupačnijim postupkom rješavanja sporova, c) promicanjem davanja jasnih obavijesti i d) rješavanjem potreba posebnih društvenih skupina.

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

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

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

REALIZACIJA PROGRAMA RADA

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

REALIZACIJA PROJEKTA E-AGENCIJA

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

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

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

RAZVOJ REGULATORNIH KOMPETENCIJA

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

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

JAVNOST RADA HAKOM-A I INFORMIRANJE JAVNOSTI

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

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

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

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM ISO 9001

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

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

MEĐUNARODNA SURADNJA

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

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

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

SAŽETAK IZ PROGRAMA RADA ZA 2009. GODINU

Hrvatska agencija za pošt i elektroni ke komunikacije (u daljnjem tekstu: Agencija) u 2009. godinu ulazi kao regulator nadležan za trfili-ta elektroni kih komunikacijskih i poštanskih i kurirskih usluga, nastao spajanjem Hrvatske agencije za telekomunikacije i Vijeća za poštanske usluge. Zakonom o elektroni kim komunikacijama, osim usklađivanja s europskom pravnom stevinom, ojačala je uloga Agencije u regulaciji oba trfili-ta. Agencija će tijekom 2009. završiti svoj preustroj i donijeti preostale pravilnike.

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

Agencija će osobito poticati:

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

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

ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

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

Agencija će u 2009. godini nastaviti raditi na implementaciji projekta trokornog raunovodstva i raunovodstvenog odvajanja započeto u 2008. godini, kojim se dokazuje opravdanost cijena elektroni kih komunikacijskih usluga podložnih regulaciji, odnosno

njihova povezanost s pripadaju im tro-kovima. Prvi revidirani financijski izvještaji, koji se koristiti u regulatorne svrhe, mogu se o ekivati do sredine 2010. godine. Osim toga, Agencija e u 2009. godini pokrenuti i projekt tro-kovnih modela - alat za regulaciju cijena veleprodajnih usluga - kojim se provjerava jesu li cijene operatora sa zna ajnom trffi-nom snagom tro-kovno usmjerene, transparentne i nediskriminiraju e.

Agencija e tijekom 2009. godine razviti i pustiti u rad sustav elektroni kog dostavljanja, afuriranja, pohranjivanja, analize i objavljivanja svih mjerodavnih podataka o trffi-tu elektroni kih komunikacija. Postupnim uvo enjem sustava bitno e se ubrzati obrada i kontrola podataka te smanjiti tro-kovi Agenciji i operatorima.

Agencija e osvjeffene podatke o kretanju trffi-ta elektroni kih komunikacija najmanje jednom u svaka tri mjeseca objavljivati na svojim internetskim stranicama.

Agencija e zapo eti s prikupljanjem i unosom podatka o trasama i kapacitetima infrastrukture u geo-informacijski sustav, -to e pridonijeti brffem rje-avanju zahtjeva za zajedni ko kori-tenje izgra ene elektroni ke komunikacijske infrastrukture te sre ivanju postoje eg stanja pri kori-tenju infrastrukture. Proces unosa podataka u geo-informacijski sustav je kontinuirani proces koji se planira zavr-iti u 2010. godini.

Agencija e nastaviti obavljati poslove izdavanja uvjeta gradnje i potvrda o uskla enosti glavnih projekata s uvjetima gradnje. Zapo etu reorganizaciju poslovanja zbog promjene regulative, Agencija planira zavr-iti u 2009. godini, uklju uju i izradu pravilnika, naro ito pravilnika o za-ti enim zonama elektroni ke komunikacijske infrastrukture te vi-e pravilnika o tehni kim uvjetima infrastrukture i mreffa. Agencija e aktivno sura ivati sa svim ministarstvima, tijelima drflavne uprave i lokalne samouprave u cilju osiguravanja mogu nosti gradnje elektroni ke komunikacijske infrastrukture nepokretnih i pokretnih mreffa. U tu svrhu planirano je niz seminara za prostorne planere.

Posebnu pozornost Agencija e usmjeriti prema kontroli kakvo e univerzalnih elektroni kih komunikacijskih usluga. Novim pravilnikom o na inu i uvjetima pruflanja univerzalnih usluga dodatno e se urediti: posebne mjere za osobe s invaliditetom, pristup hitnim sluffbama, davanja obavijesti (informacija), postupak odre ivanja operatora univerzalnih usluga, brzine prijenosa podataka koje omogu uju djelotvoran pristup internetu, pristup univerzalnim uslugama na fiksnoj lokaciji ostvaren putem pokretne elektroni ke komunikacijske mreffe i telefonske kartice za govornice. Agencija e pratiti tro-kovnu usmjerenost cijena univerzalne usluge te ispunjavanje preuzetih obveza operatora univerzalnih usluga za posebne pogodnosti za socijalno ugroffene slojeve korisnika elektroni kih komunikacijskih usluga.

Agencija e u 2009. intenzivirati preventivne i korektivne aktivnosti za daljnje pobolj-anje za-tite korisnika elektroni kih komunikacija. Odsjek za za-titu korisnika istraffivat e uzroke flalbi, pou avati korisnike, posredovati i rje-avati prituffbe korisnika te pokrenuti uskla enje op ih uvjeta poslovanja davatelja elektroni kih komunikacija s novim Zakonom o za-titi potro-a a. Pored toga, Agencija e zavr-iti implementaciju sveobuhvatnog, web temeljenog sustava flalbi, savjeta i uputa krajnjih korisnika, ime e dodatno unaprijediti za-titu korisnika. Posebnu pozornost Agencija e posvetiti uslugama s dodanom vrijednosti, za koje se pokazalo da su podru je u kojem korisnici nisu dovoljno za-ti eni.

Agencija će i u 2009. godini nastaviti intenzivno raditi na daljnjem rastu širokopojasnog pristupa internetu. Unatožna a jnim rezultatima postignutim u 2008. godini, gusto a širokopojasnog pristupa internetu jo– nije zadovoljavaju a. Agencija će nastaviti i s poticanjem razvoja širokopojasne infrastrukture na ciljanim zemljopisnim područjima, ime e se poboljšati dostupnost širokopojasnog pristupa internetu te e biti omogu ena raznovrsna ponuda širokopojasnih usluga svih operatora.

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

Agencija u 2009. godini planira izdati dvije dozvole za GSM spektar, obzirom da u 2009. godini isti u koncesije za GSM spektar za dva postoje a operatora (T-Mobile Hrvatska d.o.o. i VIPnet d.o.o.) te postoje e koncesije trebaju biti zamijenjene ovlaštenjem za pružanje usluga. O ekuje se da e oba operatora podnijeti zahtjev za novom dozvolom.

Agencija planira u frekvencijskim područjima namijenjenim za GSM omogu iti uporabu i drugih tehnologija (IMT), pri emu e, u suradnji s postojećim operatorima, biti potrebno djelomično ponovno planirati dodijeljeni spektar i meunarodno uskladiti uporabu spektra.

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

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

Agencija će i u 2009. godini nastaviti sa stru nim nadzorom nad obavljanjem elektroni kih komunikacijskih usluga i djelatnosti na temelju op eg ovlaštenja te nad zajedničkim korištenjem elektroni ke komunikacijske infrastrukture, u svrhu ravnopravnog korištenja od svih korisnika i sprežavanja nedozvoljenih radnji koje ometaju razvoj elektroni kih komunikacijskih mreža.

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

POŠTANSKE I KURIRSKE USLUGE

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

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

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

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

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

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

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

obavljanja po-tanskih i kurirskih usluga na temelju šUpute za izradu op ih uvjeta davatelja“ koje je pripremila Agencija.

U 2009. godini, Agencija e prikupiti, objediniti i analizirati te javnosti predstaviti podatke o trffi-tu po-tanskih i kurirskih usluga u Republici Hrvatskoj u 2008. godini u publikaciji koja e tako er biti prevedena na engleski jezik. Slijedom istraffivanja zadovoljstva korisnika, koje e biti provedeno tijekom 2009. godine, Agencija e tako er publicirati prikupljene podatke o zadovoljstvu korisnika obavljenim po-tanskim i kurirskim uslugama od strane davatelja usluga.

RAZVOJ AGENCIJE

Agencija e u 2009. godini nastaviti provoditi svoj Strate-ki i operativni plan razvoja do 2012. godine kroz programe unaprje enja: a) konvergencija i b) modernizacija, s tim da e Strate-ki i operativni plan u 2009. godini nadopuniti s aspektima po-tanskih i kurirskih usluga.

Agencija e u 2009. godini nastaviti izgradnju poslovnog informacijskog sustava, kako bi osigurala rje-avanje predmeta za koje je mjerodavna u predvi enim zakonskim rokovima. U tu svrhu Agencija planira nabaviti nove i nadograditi postoje e programske pakete i aplikacije. Cilj Agencije je da se dio razmjene podataka s operatorima, posebno ispunjavanje raznih obrazaca, odvija potpuno elektroni ki.

U 2009. i 2010. godini Agencija e se usredoto iti na implementaciju *e-Agencije*, sustava koji se sastoji od modernog, snafnog portala uklju uju i brojne elektroni ke, web temeljene aplikacije kao -to su *e-konzultacije*, *e-žalbe*, *e-prenosivost*, *e-dozvole*, *e-tržište*, *e-natječaj*, *e-aukcije*, *e-savjeti*, *e-cijena*, *e-ponuda* i sli ne.

Agencija e time zadovoljiti potrebe zainteresiranih na trffi-tu elektroni kih komunikacija te po-tanskih i kurirskih usluga, osigurati visoku kvalitetu usluga, lagan pristup i brzu isporuku informacija te pove ati vlastitu produktivnost i u inkovitost.

Tijekom 2009. godine, Agencija planira nastaviti pove avanje stru nosti i osposobljenosti zaposlenika, kako bi stjecanjem potrebnih vje-tina i iskustava stvorila uvjete za provo enje na ela regulacije elektroni kog komunikacijskog i po-tanskog trffi-ta mogla izvr-iti ciljeve odre ene Strate-kim i operativnim planom.

O ekuje se da e u 2009. godini krenuti multidisciplinarni poslijediplomski studij regulacije trffi-ta elektroni kih komunikacija koji je Agencija pokrenula u zajednici s Fakultetom elektrotehnike i ra unarstva u Zagrebu, Ekonomskim fakultetom u Zagrebu i Pravnim fakultetom u Zagrebu.

Agencija planira u 2009. godini, u suradnji s Fakultetom elektrotehnike i ra unarstva u Zagrebu, Fakultetom elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu, Pravnim i Ekonomskim fakultetom u Zagrebu, pokrenuti multidisciplinarni projekt ōPogled u budu nostö, s ciljem predvi anja bliske budu nosti i pripreme Agencije za tu budu nost. Dominantne teme projekta su: budu i razvoj tehnologija, nova regulatorna pitanja koja otvaraju nove tehnologije, njihov utjecaj na razvoj trffi-ta elektroni kih komunikacija te ekonomski i pravni aspekti proaktivne, neutralne i transparentne regulacije trffi-ta, poticajne mjere za investicije i inovacije te pravedne uvjete trffi-nog natjecanja.

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

PRIVITAK 2

POPIS KRATICA

AEM - Agencija za elektroni ke medije

AMQM (Automatic Mail Quality Measurement) ó Automatsko mjerenje kvalitete
po-tanskog prometa

ATV - Analogni televizija

BPM (Business Proces Modeling) - Sustava za modeliranje procesa

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

CABP - Centralna administrativna baza prenesenih brojeva

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

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

COCOM (Communications Committee) ó Odbor za komunikacije

DCS (Distributed Control System) - Raspodijeljeni sustav upravljanja

DAB (Digital Audio Broadcasting) - Digitalna radiodifuzija zvuka

DAB+ (Digital Audio Broadcasting) ó Nadogra ena verzija sustava DAB koja nije
kompatibilna s DAB

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

DMB (Digital Multimedia Broadcasting) ó Radiodifuzija digitalnih multimedijских
signala

DMS (Document Management System) - Sustav upravljanja dokumentima

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

DTK - Distributivna telefonska kanalizacija

DTV - Digitalna televizija

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

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

EBU (European Broadcasting Union) - Europska radiodifuzijska unija

EBU FORECAST - Godi-nji skup EBU-a

ECC TG4 (Electronic Communications Committee Task Group 4) - Radna skupina
Odbora za elektroni ke komunikacije koja se bavi tehni kim aspektima šdigitalne
dividendeō

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

E-GSM (Extended Global System for Mobile Communication) ó Pro-ireni globalni sustav pokretnih komunikacija

EK - Europska komisija

EKI - Elektroni ke komunikacijske infrastrukture

ERP (Enterprise Resource Planning) - Sustavu upravljanja resursima

ERG (European Regulators Group) - Skupina europskih regulatora

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

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

FM (Frequency Modulation) - Frekvencijska modulacija

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

GSM-R ó Global Sytem for Mobile Communications on Railways ó Globalni sustav pokretnih telekomunikacija u fljeljznicu

HAKOM - Hrvatska agencija za po-tu i elektroni ke komunikacije

HCM ó Harmoniced Calculatcion Method ó Me unarodni sporazum za uskla ivanje frekvencija za pokretne i nepokretne zemaljske sustave

HDTV (High Definition Television) - Televizija visoke kakvo e

HP - Hrvatska po-ta d.d.

HT - Hrvatske telekomunikacije d.d.

HRM (Human Resource Management) - Sustav upravljanja ljudskim potencijalima

HRT ó Hrvatska radiotelevizija

IBC (International Broadcasting Conference) ó Me unarodna konferencija iz podru ja proizvodnje, upravljanja i distribucije sadrflaja elektroni kih medija

IMS (Internet Protocol Multimedial Subsystem) ó IP vi-emedijski podsustav

IPA (Instrument for Pre-Accession Assistance) ó Instrument pretpristupne pomo i u procesu pristupanja EU ó jedan od pretprisupnih programa suradnje i pomo i EU

IRG (Independent Regulators Group) - Skupina nezavisnih regulatora

ISO (International Standards Organization) - Me unarodna organizacija za normizaciju

ISP (Internet Service Provider) - Operatori usluga pristupa internetu

IT (Information Technology) ó Informacijska tehnologija

ITU (International Telecommunication Union) - Me unarodna telekomunikacijska unija

KMP - Kontrolno-mjerna postaja

KMS - Kontrolno-mjerno sredi-te

LLU - (Local Loop Unbundling) ó Izvajanje lokalne petlje

MMPI ó Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture

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

MVPEI - Ministarstvo vanjskih poslova i europskih integracija

NGN (New Generation Network) - Mreža sljedeće generacije

NN - Narodne novine

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

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

RF ó Radijska frekvencija

RH - Republika Hrvatska

RiTT - Radijska oprema i telekomunikacijska terminalna oprema

RSC (Radio Spectrum Committee) ó Odbor za radiofrekvencijski spektar

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

SMP (Significant Market Power) - Značajna tržišna snaga

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

TV ó Televizija

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

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

UKV ó Ultra kratki valovi

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

UPU (Universal Postal Union) - Svjetska poštanska unija

VHF (Very High Frequency) - Vrlo visoka frekvencija

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

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

ZEK - Zakon o elektroničkim komunikacijama

ZOP - Zakon o pošti

ZOT ó Zakon o telekomunikacijama

ZPU ó Zakon o poštanskim uslugama

PRIVITAK 3

POPIS SLIKA

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

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

POPIS TABLICA

Tablica 2.1.	Osnovni podaci o trfii-tu elektroni kih komunikacija
Tablica 3.1.	Popis davatelja po-tanskih usluga
Tablica 3.2.	Broj ostvarenih usluga po kategorijama usluga i udjeli po davateljima
Tablica 8.1.	Ostvarenje prihoda u 2009. u usporedbi s godi-njim financijskim planom (u kunama)
Tablica 8.2.	Analiza kapitalnih donacija (u kunama)
Tablica 8.3.	Ostvarenje rashoda podru ja po-tanskih usluga u 2009. godini u usporedbi s rebalansom godi-njeg financijskog plana (u kunama)
Tablica 8.4.	Ostvarenje rashoda u 2009. godini (u kunama)
Tablica 8.5.	Ostvarenje rashoda u 2009. godini, po podru jima (u kunama)
Tablica 8.6.	Ostvarenje rashoda podru ja elektroni kih komunikacija u 2009. godini u usporedbi s godi-njim financijskom planom (u kunama)
Tablica 8.7.	Rezultat poslovanja HAKOM-a (u kunama)
Tablica 8.8.	Rezultat poslovanja HAKOM-a za podru je po-tanskih i kurirskih usluga 31.12.2009. (u kunama)
Tablica 8.9.	Bilanca HAKOM-a na dan 31.12.2009. (u kunama)
Tablica 8.10.	Ostvarenje investicija podru ja elektroni kih komunikacija u 2009. godini (u kunama)
Tablica 8.11.	Zaposlenici HAKOM-a