

**PROGRAM RADA HRVATSKE AGENCIJE ZA
POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
ZA 2009. GODINU**

Prosinac, 2008. godine

PROGRAM RADA HRVATSKE AGENCIJE ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE ZA 2009. GODINU

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: Agencija) u 2009. godinu ulazi kao regulator nadležan za tržišta elektroničkih komunikacijskih i poštanskih i kurirskih usluga, nastao spajanjem Hrvatske agencije za telekomunikacije i Vijeća za poštanske usluge. Izmjene zakona su, osim usklađivanja sa europskom pravnom stečevinom, ojačale ulogu Agencije u regulaciji oba tržišta. Agencija će tijekom 2009. završiti svoj preustroj i donijeti preostale pravilnike.

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

Agencija će osobito poticati:

- Tržišno natjecanje u ponudi komunikacijskih usluga;
- Stalan rast i brzu implementaciju moderne komunikacijske tehnologije;
- Stabilnu, interoperabilnu i pouzdanu komunikacijsku infrastrukturu;
- Pristupačnu ponudu komunikacijskih usluga hrvatskim korisnicima;
- Učinkovito korištenje 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 sa 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

Agencija nameće regulatorne obveze operatorima sa značajnom tržišnom snagom nakon provedene analize mjerodavnog tržišta, čime se omogućuje objektivna i transparentna regulacija tržišta. Agencija je neposredno nakon stupanja Zakona na snagu, započela proces analize mjerodavnih tržišta. Prve javne rasprave i odluke Vijeća Agencije o regulatornim obvezama očekuju se već u prvom kvartalu 2009. godine. U postupcima analiza tržišta, Agencija će posebnu pozornost posvetiti usklađenosti analiza i nametnutih regulatornih mjera s najboljom praksom u zemljama Europske unije, pri čemu će surađivati s Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja.

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

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

Agencija će tijekom 2009. godine razviti i pustiti u rad sustav elektroničkog dostavljanja, ažuriranja, pohranjivanja, analize i objavljivanja svih relevantnih podataka o tržištu elektroničkih komunikacija. Postupnim uvođenjem sustava bitno će se ubrzati obrada i kontrola podataka te smanjiti troškovi sebi i operatorima. Agencija će ažurirane podatke o kretanju tržišta elektroničkih komunikacija najmanje jednom u svaka tri mjeseca objavljivati na svojim internetskim stranicama.

Agencija će tijekom 2009. godine nastaviti usmjeravati i nadzirati zajedničku uporabu elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, kako bi smanjila broj neovlaštenih upada u distributivnu elektroničku komunikacijsku kanalizaciju, te započeti s izdavanjem potvrda za pravo puta.

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

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

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

Agencija će u 2009. intenzivirati preventivne i korektivne aktivnosti za daljnje poboljšanje zaštite korisnika elektroničkih komunikacija. Osnovani odsjek za

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

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

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

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

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

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

Sukladno Strategiji prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u Republici Hrvatskoj, tijekom 2009. godine planira se početak prelaska na digitalno emitiranje u svih 9 regija Republike Hrvatske (podjela prema planu Geneva 2006.), te potpuno isključivanje analognih odašiljača u 8 regija Republike Hrvatske. Agencija u 2009. godini nastaviti provoditi aktivnosti iz Strategije prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u Republici Hrvatskoj. Agencija planira provesti natječaj i dodijeliti dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra za operatora mreže i multipleksa (za dva DVB-T multipleksa, a ovisno o dinamici realizacije Agencija će pripremiti i

provesti natječaje za dodatne multiplekse). U postupku implementacije DVB-T multipleksa, Agencija će pripremati tehničke parametre DVB-T postaja kako bi se osiguralo pokrivanje signalom digitalne televizije na području Republike Hrvatske tijekom prijelaznog perioda za 95% stanovništva.

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

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

3. POŠTA

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

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

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

Agencije će u 2009. 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. Obzirom da nije moguće sa sigurnošću utvrditi jediničnu cijenu koštanja za svaku od usluga u rezerviranom području, niti utvrditi cijene rezerviranih poštanskih usluga temeljene na stvarnim troškovima za svaku od usluga, Agencija će se, do primjene troškovnog računovodstva, koristiti usporedbom s cijenama istovrsnih usluga u drugim europskim zemljama ili drugim metodama korištenim u domaćoj ili inozemnoj praksi.

Agencija će u 2009. godini intenzivirati nadzor nad svim davateljima poštanskih i kurirskih usluga, a posebno nadzor javnog operatora, kao davatelja s vladajućim položajem na tržištu i 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 Europske statističke organizacije (EuroStat) s Europskim udruženjem poštanskih regulatora (CERP) i Europskom komisijom. Kao nacionalno regulatorno tijelo, Agencija će biti nositelj Projekta prikupljanja statističkih podataka od davatelja poštanskih i kurirskih usluga u Republici Hrvatskoj.

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

U 2009. godini, Agencija će intenzivirati aktivnosti da svi davatelji poštanskih i kurirskih usluga donesu opće uvjete za obavljanje usluga, kojima se uređuju uvjeti, način i postupak obavljanja poštanskih i kurirskih usluga na temelju „*Upute za izradu općih uvjeta davatelja*“ koje je pripremila Agencija.

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

RAZVOJ AGENCIJE

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

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

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

elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga, osigurati visoku kvalitetu usluga, lagan pristup i brzu isporuku informacija, te povećati vlastitu produktivnost i učinkovitost.

Tijekom 2009. godine, Agencija planira nastaviti poboljšavanje stručnosti i osposobljenosti zaposlenika, kako bi stjecanjem potrebnih vještina i iskustava stvorila uvjete za provođenje načela regulacije telekomunikacijskog tržišta i mogla izvršiti ciljeve određene Strateškim i operativnim planom. Očekuje se da će u 2009. krenuti multidisciplinarni poslijediplomski studij regulacije tržišta elektroničkih komunikacija, koji je Agencija pokrenula u zajednici s Fakultetom elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, Ekonomskim fakultetom u Zagrebu i Pravnim fakultetom u Zagrebu.

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

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.