

Uloga i zadatak HAKOM-a je prikupljanje podataka i kreiranje baze podataka u cilju stalnog nadzora kretanja tržišta elektroničkih komunikacija Republike Hrvatske.

Izvještaj se temelji na podacima prikupljenim godišnjim upitnicima od svih operatora na tržištu elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj. U nekim slučajevima HAKOM ne može uvidjeti neispravnosti u izvještajima/podacima sve dok se ne vrši usporedba više uzastopnih razdoblja. Slijedom navedenog HAKOM napominje da su u svim izvještajima moguća manja odstupanja od stvarnih podataka kao i odstupanja godišnjih od tromjesečnih. HAKOM ne preuzima odgovornost za kvalitetu izvještaja s podacima koje dobiva od operatora.

Telefonske usluge u nepokretnoj mreži	2020.	2019.	% promjene 2020./2019.
Ukupan prihod od telefonskih usluga u nepokretnoj mreži (HRK)	1.117.227.282	1.284.573.621	-13,03%
Broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži ¹	1.230.649	1.247.402	-1,34%
Broj korisnika usluge predodabira operatora	40.425	50.238	-19,53%
Ukupni odlazni promet operatora nepokretne javne komunikacijske mreže (min) ²	1.719.006.491	1.639.377.673	4,86%

¹ Ovaj pokazatelj obuhvaća sve korisnike kojima operator pruža javno dostupnu telefonsku uslugu, bez obzira pruža li operator uz navedenu uslugu i pristup svojoj mreži ili se javno dostupna telefonska usluga pruža putem veleprodajne usluge predodabira operatora (CPS).

² Uključuje trajanje odlaznih poziva iz nepokretne javne komunikacijske mreže prema mrežama svih nacionalnih operatora pokretne i nepokretne javne komunikacijske mreže, trajanje odlaznih poziva prema mrežama međunarodnih operatora, kao i trajanje odlaznih poziva prema brojevima usluga s dodanom vrijednosti.

Telefonske usluge u pokretnoj mreži	2020.	2019.	% promjene 2020./2019.
Ukupan prihod od telefonskih usluga u pokretnoj mreži (HRK)	3.825.935.505	4.254.413.237	-10,07%
Broj korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži ¹	4.375.699	4.404.652	-0,66%
Gustoća korisnika telefonskih usluga u pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži ²	102,12%	102,80%	-0,66%
Ukupni odlazni promet operatora pokretne javne komunikacijske mreže (min) ³	11.325.354.122	9.569.123.407	18,35%
Trajanje poziva stranaca u <i>roamingu</i> u nacionalnim mrežama (min)	523.156.946	761.600.529	-31,31%
Trajanje poziva vlastitih korisnika u <i>roamingu</i> u međunarodnim mrežama (min)	613.857.731	675.644.679	-9,14%
Broj poslanih SMS poruka	1.496.629.348	1.836.895.626	-18,52%
Broj poslanih MMS poruka	10.282.994	10.575.023	-2,76%

¹Aktivnim korisnikom bez pretplatničkog odnosa se smatra korisnik koji je u zadnjih 90 dana barem jednom koristio uslugu u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži ili nadopunio račun putem bona.

² U odnosu na ukupan broj stanovnika

³ Uključuje trajanje odlaznih poziva iz pokretne javne komunikacijske mreže prema mrežama svih nacionalnih operatora pokretne i nepokretne javne komunikacijske mreže, trajanje odlaznih poziva prema mrežama međunarodnih operatora, kao i trajanje odlaznih poziva prema brojevima usluga s dodanom vrijednosti.

Usluga pristupa internetu	2020.	2019.	% promjene 2020./2019.
Ukupan prihod od usluga pristupa internetu (HRK)	4.827.977.003	4.677.401.522	3,22%
<i>Prihod od pristupa internetu putem nepokretne mreže¹</i>	1.823.404.519	1.982.414.263	-8,02%
<i>Prihod od pristupa internetu putem pokretne mreže</i>	3.004.572.484	2.694.987.259	11,49%
<u>Broj priključaka širokopojasnog pristupa putem nepokretnih mreža²</u>	1.030.973	1.154.773	-10,72%
<i>Broj priključaka putem vlastite bakrene pristupne mreže</i>	428.469	428.353	0,03%
<i>Broj xDSL priključaka putem izdvojenog pristupa lokalnoj petlji</i>	121.886	137.416	-11,30%
<i>Broj xDSL priključaka putem zajedničkog (dijeljenog) pristupa lokalnoj petlji</i>	59	18	227,78%
<i>Broj FttX priključaka putem vlastite infrastrukture</i>	126.614	105.780	19,70%
<i>Broj priključaka putem usluge "bitstream" pristupa (xDSL, FttX)</i>	151.724	156.154	-2,84%
<i>Broj priključaka putem kabljskih mreža</i>	168.016	166.957	0,63%
<i>Broj priključaka putem bežičnih tehnologija u nepokretnoj mreži</i>	28.830	155.091	-81,41%
<i>Broj priključaka putem ostalih tehnologija pristupa</i>	5.375	5.004	7,41%
<u>Broj priključaka putem pokretnih mreža (UMTS, HSDPA, i sl.)</u>	4.598.772	3.623.860	26,90%
<i>Broj priključaka putem podatkovnih kartica</i>	534.367	293.171	82,27%
<i>Broj priključaka putem mobilnih telefona³</i>	3.803.826	3.097.605	22,80%
<i>Broj korisnika koji koriste M2M tarife</i>	260.579	233.084	11,80%
Broj korisnika paketa usluga	912.820	1.029.359	-11,32%
Ukupan promet po svim širokopojasnim pristupnim tehnologijama (GB)	2.213.177.797	1.542.603.365	43,47%
<i>Podatkovni promet u nepokretnim mrežama (GB)⁴</i>	1.534.158.228	1.220.007.472	25,75%
<i>Podatkovni promet u pokretnim mrežama (GB)</i>	679.019.569	322.595.893	110,49%

¹ Uključuje i prihod od dial up pristupa

² Od 2020. u broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj mreži više se ne pribrajaju priključci kod kojih se usluga pruža putem pokretne mreže isključivo na odabranoj nepokretnoj lokaciji, a koja ne zadovoljava osnovne obveze vezano za garantiranu brzinu. Navedeni su se priključci do sada izvještavali u dijelu broja priključaka putem bežičnih tehnologija u nepokretnoj mreži te će se slijedom navedenog isti izvještavati u okviru broja priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne mreže i pripadajućih pokazatelja.

³ Aktivnim priključkom putem mobilnih telefona smatra se priključak putem kojeg je u zadnjih 90 dana barem jednom ostvaren pristup internetu

⁴ Uključen i promet putem bežičnih tehnologija u nepokretnoj mreži (GB)

Usluga televizije			
Ukupan prihod od usluga televizije (HRK)	815.767.042	791.829.074	3,02%
Ukupni broj priključaka kabelaške televizije (KTV)	180.517	176.857	2,07%
Ukupni broj priključaka televizije utemeljene na internetskom protokolu (IPTV)	444.129	436.609	1,72%
Ukupni broj priključaka satelitske televizije (SAT TV)	145.165	146.749	-1,08%
Ukupni broj priključaka zemaljske naplatne TV	81.170	69.845	16,21%
Broj kućanstava u RH koji koriste samo digitalnu zemaljsku TV ¹	629.524	650.445	-3,22%

¹ Broj kućanstava koji koriste isključivo digitalni zemaljski signal za praćenje nacionalnih televizijskih kanala, odnosno korisnici koji ne koriste usluge kabelaške, satelitske ili IP televizije. **Broj kućanstava u RH koji koriste samo digitalnu zemaljsku TV** = (1 1.520.026 (broj kućanstava u RH prema zadnjem popisu stanovništva iz 2011. godine) – 2,6% kućanstava bez televizije) - (broj priključaka KTV + broj priključaka IPTV + broj priključaka SAT TV+ukupni broj priključaka zemaljske naplatne TV)