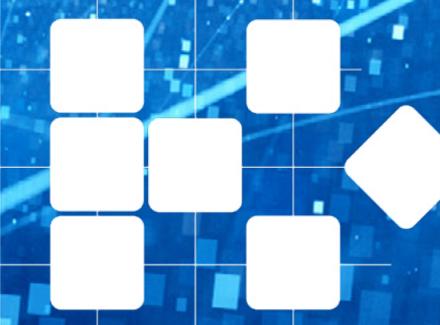


GODIŠNJI PROGRAM RADA 2023.

ZAGREB 2022.



HRVATSKA
REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE
DJELATNOSTI

SADRŽAJ

Uvod	3	Upravljanje RF spektrom	23
		Dodjela spektra za mreže pokretnih komunikacija	24
Elektroničke komunikacije	5	Regulatorne aktivnosti	24
Regulatorne aktivnosti	6	Provjera razine EMP-a	25
Izgradnja i EKI	7	Kontrola spektra	26
Usluge	8	Kontrolno-mjerni sustav	26
Zaštita korisnika	10	Inspekcija	26
Inspekcija	10	Suradnja	27
Suradnja	11		
		Razvojni programi i nacionalni Nadležni ured za širokopojasnost (BCO)	29
Poštanske usluge	14		
Regulatorne aktivnosti	15	Ostale aktivnosti HAKOM-a	31
Univerzalna usluga	16	Strategija bolje regulacije	32
Zaštita korisnika	16	Regulatorni okvir	32
Inspekcija	16	Javnost rada	33
Suradnja	17	Pristup informacijama	33
		Zaštita osobnih podataka	33
Željezničke usluge	19	Inspekcijski poslovi	33
Regulatorne aktivnosti	20	Sudski postupci	33
Pristup željezničkoj mreži i uslužnim objektima	20	Razvoj kompetencija i unaprjeđenje poslovnih procesa	34
Zaštita prava putnika u željezničkom putničkom prijevozu	21	e-Agencija	34
Inspekcija	21		
Suradnja	21	Opis konta korišten u poveznicama	36
		Pokrate	37

01

UVOD

UVOD

[Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti](#) (HAKOM) nacionalno je regulatorno tijelo u području elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga. HAKOM je neovisna i neprofitna pravna osoba s javnim ovlastima, koja za svoj rad odgovara [Hrvatskome saboru](#). Godišnjim programom rada za 2023. godinu definiraju se aktivnosti (ciljevi) HAKOM-a s ishodima, povezani s vremenskim okvirom, Finansijskim planom za 2023. godinu te strateškim ciljevima određenima [Strategijom HAKOM-a za razdoblje 2022.-2025.](#)

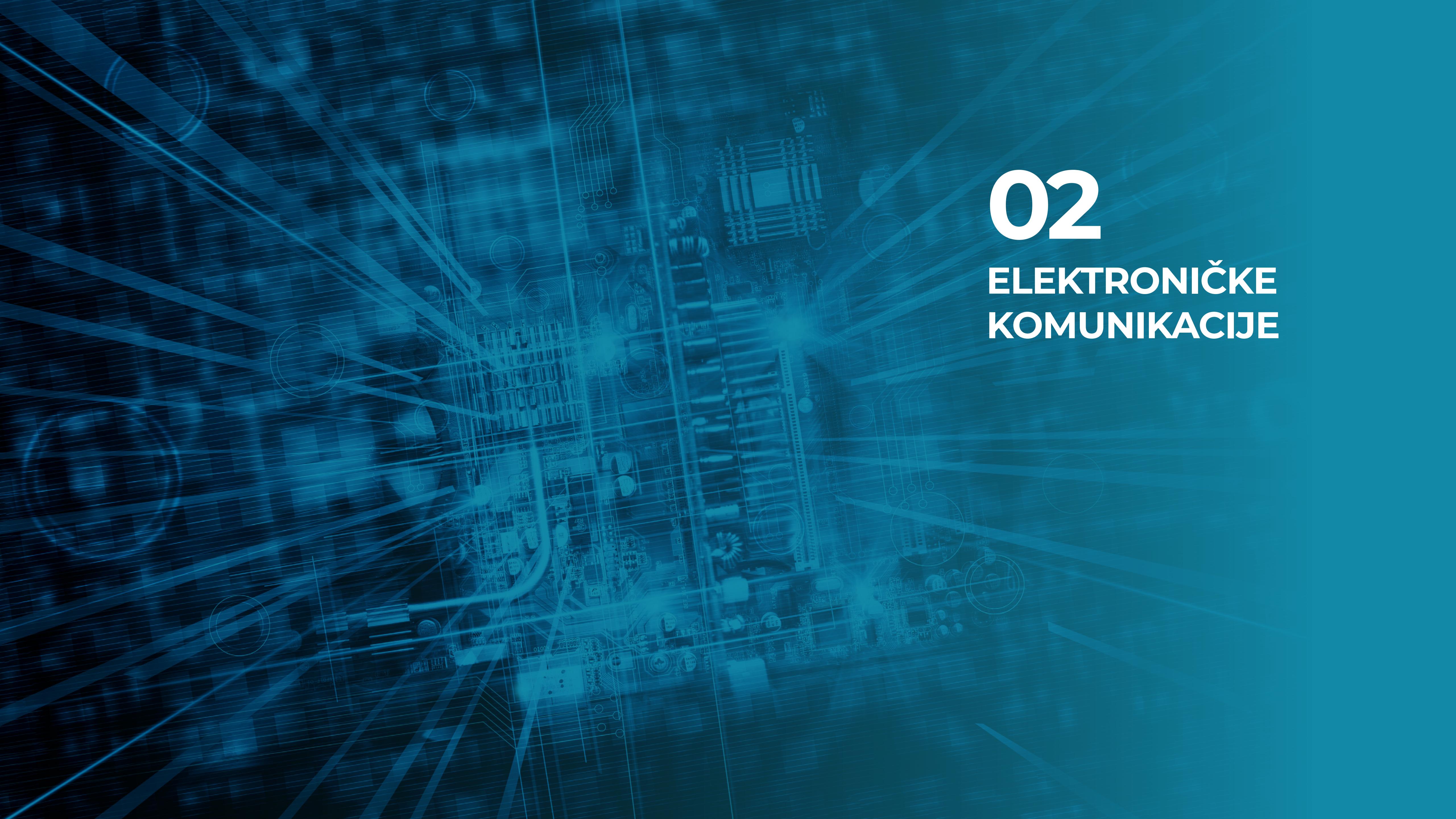
Većina zadaća i poslova obavljaju se kao javne ovlasti u skladu sa zakonima za čiju je provedbu HAKOM nadležan. To su primarno [Zakon o elektroničkim komunikacijama \(ZEK\)](#), [Zakon o mjerama za smanjenje troškova postavljanja elektroničkih komunikacijskih mreža velikih brzina](#), [Zakon o poštanskim uslugama \(ZPU\)](#), [Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prometu \(ZRTŽU\)](#) te [Zakon o željeznicama \(ZOŽ\)](#). Na temelju ovih zakona HAKOM je nadležan donositi i pravilnike kojima se detaljnije uređuju tehnička pitanja provedbe zakona, a sudjeluje u provedbi i drugih zakonskih i podzakonskih propisa.

Regulatorna načela i ciljevi HAKOM-a definirani su regulatornim okvirom Europske unije (EU) i Republike Hrvatske (RH) te su najbolje opisani vlastitom

misijom: „*Poticanjem regulatorne predvidljivosti, sprječavanjem diskriminacije, osiguravanjem učinkovitog upravljanja ograničenim dobrima, promicanjem djelotvornih investicija, zaštitom tržišnog natjecanja te doprinosom razvoju tržišta Europske unije, mi reguliramo tržišta elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga u interesu korisnika usluga*“

i vizijom: „*Razvijati održiva tržišta mrežnih usluga na kojim se natjecanje među konkurentima odvija kroz široku ponudu kvalitetnih usluga dostupnih svim građanima*“.

Regulacija tržišta iz nadležnosti HAKOM-a izrazito je interdisciplinarne naravi s učešćem tehničke, ekonomski i pravne struke. Inspeksijske ovlasti osiguravaju brzu reakciju kod svih uočenih nepravilnosti na tržištu, a visoka razina zaštite korisnika (putnika) postiže se preventivnim i korektivnim djelovanjem na tržištima te uključuje rješavanje pojedinačnih sporova korisnika s davaljima usluga u sve tri mrežne djelatnosti. Tijekom 2023. godine usvojiti će se i u cijelosti početi primjenjivati **Strategija bolje regulacije** na temelju završetka projekta koji je u tijeku. Procjena regulatornog učinka tako će biti standardni preduvjet za sve važne regulatorne odluke.



02

ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Tržište elektroničkih komunikacija u zamahu je od 2021. godine. Povećane investicije u mreže vrlo velikih kapaciteta, kao i ulaganja u 5G mreže, stvorili su okružje za viši stupanj digitalizacije – jednog od preduvjeta za konkurentnost gospodarstva i društva. Ovo okružje, ili bolje reći čitav „ekosustav“, treba biti u interesu građana i gospodarstva kao krajnjih korisnika svih usluga, što znači da je u regulaciji potrebno naći optimalan balans između tržišnog natjecanja i ulaganja, dostupnosti i mrežne neutralnosti usluga i zaštite korisnika. Tijekom 2023. godine očekuje se puna primjena novog regulatornog okvira EU-a, s kojim je novi ZEK usklađen. Završit će se nove analize tržišta koje uzimaju u obzir geografsku segmentaciju prema različitim kriterijima, a nova regulacija podloga je za nastavak ulaganja u elektroničku komunikacijsku infrastrukturu, pogotovo u područjima na kojima tržišno natjecanje nije toliko izraženo kao u gusto naseljenim urbanoim sredinama. Važne aktivnosti provodit će se i radi kibernetičke i mrežne sigurnosti na tržištu, a mrežna neutralnost i otvoreni internet ostat će temeljna načela prilikom pružanja svih usluga. Zaštita krajnjih korisnika u elektroničkim komunikacijama, kao i informiranje i edukacija korisnika o uslugama, pravima ili obavezama bit će značajan dio aktivnosti tijekom godine.

Regulatorne aktivnosti

Svoje regulatorne aktivnosti HAKOM usklađuje sa stanjem na tržištu elektroničkih komunikacija. Stoga je vrlo važno imati pravovremene i točne podatke s tržišta da bi se u slučaju potrebe mogle pravovremeno prilagoditi regulatorne aktivnosti te donijeti regulatorne mjere utemeljene na podacima i dimenzionirane za otklanjanje prepreka na tržištu, koje su identificirane iz prikupljenih podataka. Zbog toga HAKOM redovito **prikuplja podatke i pokazatelje o stanju na tržištu** te ih redovito objavljuje na svojim internetskim stranicama. Različiti podaci i pokazatelji prikupljaju se radi izvještavanja drugih nacionalnih i međunarodnih institucija.

U svrhu provedbe ili nadzora provedbe različitih regulatornih obveza, koje su određene operatorima sa značajnom tržišnom snagom (tzv. SMP operatori) na tržištima podložnim tzv. ex ante regulaciji, obavit će se različite redovne aktivnosti: **test istiskivanja marže (MST)**, koji se provodi za sve maloprodajne ponude na tržištu širokopojasnog pristupa obveznika MST-a, praćenje različitih veleprodajnih KPI-jeva, izmjena i dopuna standardnih ponuda i sl.

Osim redovnih aktivnosti, koje se kontinuirano obavljaju svake godine, periodički se (obvezno jednom u tri, odnosno po Zakoniku jednom u pet godina) provode i **analize mjerodavnih tržišta koja su podložna prethodnoj regulaciji (ex. ante)**. U njima se analizira stanje na tržištu te određuju regulatorne mjere usklađene s utvrđenim stanjem na tržištu, pri čemu će se posebno voditi računa o zaštiti tržišnog natjecanja, djelotvornim ulaganjima i zaštiti interesa krajnjih korisnika.

U prvom tromjesečju 2023. bit će završena **analiza tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa**, koja je započeta početkom 2022. i uključuje detaljnu geografsku analizu tržišta te razmatra mogućnost geografske segmentacije tržišta u skladu s najnovijim preporukama Europske komisije (EK). Nakon završene ove analize HAKOM će uskladiti regulatorne obveze s odredbama nove analize uzimajući u obzir i eventualno određene različite regulatorne obveze u različitim geografskim područjima. To se ponajviše odnosi na metodologiju MST-a, koja će se uskladiti s novom analizom tržišta.

Do kraja 2023. provest će se i novi krug **analize tržišta veleprodajnog visokokvalitetnog pristupa** (tržište veleprodajnog namjenskog kapaciteta). Pri tom će se, sukladno primjedbama EK-a iz posljednje analize tržišta, provesti i detaljna geografska analiza, koja također može rezultirati geografskom segmentacijom tržišta ili regulatornim mjerama.

Europska komisija donijela je Delegirani akt (DA)¹ u prosincu 2020., dok su odredbe DA-a stupile na snagu 1. srpnja 2021. Ciljevi Delegiranog akta postizanje su potpune harmonizacije na razini EU-a **implementacijom i primjenom odredbi o jedinstvenim cijenama za završavanje poziva u fiksnim i mobilnim mrežama (MTR i FTR)**. Time će se ubrzati razvoj jedinstvenog tržišta EU-a i smanjiti trgovinske zapreke unutar članica EU-a, ali i neke administrativne jer regulatori više neće trebati izrađivati vlastite troškovne modele. HAKOM će i tijekom 2023., u suradnji s operatorima, nastaviti pratiti implementaciju DA-a na hrvatskom tržištu, otklanjati eventualne nejasnoće te pratiti utjecaj jedinstvenih cijena terminacije na tržištu elektroničkih komunikacija.

U kontekstu daljnog očekivanog razvoja 5G tehnologije uslijed dodjele dozvola za RF spektar i obveza omogućavanja pristupa mreži MVNO operatorima te posljedično daljnog razvoja tržišnog natjecanja i inovativnih usluga za krajnje korisnike, HAKOM će pratiti i nadzirati ispunjavaju li operatori sve obveze koje su im određene dozvolama za RF spektar i je li pristup mreži omogućen pod uvjetima koji omogućuje djelotvorno tržišno natjecanje i razvoj inovativnih usluga za krajnje korisnike.

Razumne stope povrata uloženog kapitala (WACC) u nepokretnoj i pokretnoj mreži redovito se ažuriraju, što je važno za daljnja ulaganja jer WACC na najbolji način procjenjuje koji povrat na kapitalna ulaganja SMP operatori imaju pravo prilikom ulaganja u infrastrukturu. Nakon što tijekom 2022. izračuna novi WACC, koji će na snagu stupiti 1. siječnja 2023., HAKOM će osigurati usklađenost veleprodajne naknade.

Nakon stupanja na snagu novoga ZEK-a HAKOM će početi primjenjivati nove regulatorne mogućnosti koje proizlaze iz novog regulatornog okvira EU-a. U tom smislu će se u 2023. razmotri-

¹ Commission Delegated Regulation (EU) 2021/654 of 18 December 2020 supplementing Directive (EU) 2018/1972 of the European Parliament and of the Council by setting a single maximum Union-wide mobile voice termination rate and a single maximum Union-wide fixed voice termination rate dostupan na [poveznici](#)



ti mogućnosti primjene odredbi o **simetričnoj regulaciji**, koja je primjenjiva na sve operatore neovisno o utvrđenom SMP statusu, a odnosi se na **regulaciju pristupa instalacijama unutar zgrada ili do prve sabirne točke**.

Tijekom jeseni tradicionalno će biti organiziran skup za dionike tržišta elektroničkih komunikacija „**Dan tržišta**“, čiji je cilj okupiti sve zainteresirane poput predstavnika operatora ili udruga za zaštitu potrošača, predstaviti učinjeno u posljednjih godinu dana iz vizure regulatora i najaviti buduće aktivnosti te raspraviti trenutačno stanje i smjer razvoja tržišta.

Izgradnja i EKI

Provest će se **analiza regulatornog okvira u cilju smanjenja troškova gradnje elektroničke komunikacijske infrastrukture (EKI) i postavljanja mreža vrlo velikog kapaciteta** (VHCN), a na temelju analize surađivat će se u postupcima izmjena i dopuna podzakonskih propisa koji imaju izravan utjecaj na omogućavanje korištenja postojećim EKI-jem i drugom povezanim opremom te propisa koji određuju tehničke i druge uvjete gradnje novih elektroničkih komunikacijskih mreža (EKM), s naglaskom na poticanje zajedničkog ulaganja u izgradnji mreža vrlo velikog kapaciteta. Suradnja na izmjenama i dopunama bit će provedena u svrhu omogućavanja dostupnosti VHCN-a stambenim, poslovnim i drugim objektima.

Prikupljanje, obrada i kartografski prikaz podataka pokrivenosti širokopojasnim pristupom redovita su aktivnost, a prikupljeni i obrađeni podaci o dostupnosti i upotrebi brzina širokopojasnog pristupa te o iskazu komercijalnih interesa u izgradnju mreža vrlo velikog kapaciteta objavljaju se putem geografsko-informacijskog sustava (GIS). Sustavu je svrha određivanje područja, prihvatljivih za sufinanciranje izgradnje elektroničko-komunikacijskih mreža putem državnih potpora te za praćenje i analizu razvoja tržišta i investicija. Svi relevantni podaci obuhvaćeni ovom mjerom bit će dostupni u elektroničkom obliku putem standardiziranih mrežnih servisa. Prikupljeni podaci, kao i definirana područja, bit će objavljeni na mrežnim stranicama HAKOM-a putem tematskih preglednika na GIS portalu. Podaci o dostupnosti širokopojasnog pristupa dostavit će se i Europskoj komisiji za zajednički prikaz širokopojasnog pristupa na razini EU-a ([European broadband mapping portal](#)).

Uređivanje postojećeg stanja telekomunikacijskih kabela uvučenih bez prethodnog zaključenja ugovora o pristupu i zajedničkom korištenju kabelskom kanalizacijom **postupak je ozakonjenja EKI-ja**. Po završetku pojedinog postupka HAKOM donosi odluku kojom nalaže daljnje obveze infrastrukturnom operatoru, operatoru korisniku i pravnoj ili fizičkoj osobi, u cilju konačnog sredjivanja stanja u kabelskoj kanalizaciji. Ozakonjenjem će se poticati zajedničko korištenje EKI-jem

te pridonositi sigurnosti upotrebe EKM-a, cjelovitosti mreže i međusobnog djelovanja elektroničkih komunikacijskih usluga.

Pravom putu je, kao i pravom služnosti, regulirano pravo pristupa, postavljanja, korištenja, popravljanja i održavanja elektroničke komunikacijske mreže i elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, što obuhvaća i kabelsku kanalizaciju, kao i druga s tim povezana prava koja čine teret na nekretnini na kojoj je izgrađena elektronička komunikacijska infrastruktura i druga povezana oprema. Budući da je infrastrukturni operator obavezan plaćati naknadu za pravo puta upravitelju općeg dobra ili vlasniku nekretnine, HAKOM će i dalje rješavati zahtjeve vlasnika nekretnina ili upravitelja općeg dobra za utvrđivanje infrastrukturnog operatora i visine naknade za pravo puta.

Koordinacija provođenja paketa mjera EU-a za smanjenje troškova postavljanja mreža vrlo velikog kapaciteta i osiguravanje pravodobnog i investicijski poticajnog pristupa radiofrekvencijskom spektru za mreže 5G radi poticanja povezivosti (**Connectivity Toolbox**) istaknuta je aktivnost u 2023. godini.

Implementacijom paketa mjera želi se ostvariti sljedeće ciljeve:

- Pojednostavljanje postupka izdavanja dozvola za građevinske radove
- Povećanje transparentnosti procesa putem jedinstvene informacijske točke (ski.dgu.hr; e-Dozvole)
- Osiguravanje ostvarivanja prava pristupa postojećoj fizičkoj infrastrukturi i nekretninama u vlasništvu i/ili pod nadzorom tijela javnog sektora
- Uspostavljanje stabilne prakse rješavanja sporova vezanih uz dijeljenje infrastrukture
- Procjena i smanjivanje utjecaja komunikacijskih mreža na okoliš
- Financijski poticaji u postupcima dodjele spektra s naglaskom na dosad nekoristene frekvencijske pojaseve
- Koordinacija na razini Unije u vezi s upravljanjem radiofrekvencijskim spektrom, kao podrška visokokvalitetnoj bežičnoj povezivosti u industriji
- Informiranje javnosti o utjecaju elektromagnetskih polja i brige o zdravlju ljudi.



U ispunjenju ovih ciljeva od javnog interesa HAKOM planira uložiti vlastite finansijske i ljudske resurse te usko surađivati sa svim dionicima nadležima za njihovo provođenje ili obuhvaćenima njihovim utjecajem. HAKOM će naročito poticati i voditi brigu o ispunjenju mjera sukladno vremenskom okviru za koje je nositelj iz Nacionalnog plana razvoja širokopojasnog pristupa. Širina vremenskog okvira za ispunjenje ove aktivnosti ponajprije ovisi o suradnji nadležnih resornih ministarstava, prije svega Ministarstva prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine (MPUGI), Ministarstva mora, prometa i infrastrukture (MMPI), Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja (MINGOR), Ministarstva zdravstva, kao i investitora u VHCN-a i tijela lokalne samouprave.

Suradnja s Državnom geodetskom upravom (DGU) na uspostavi jedinstvene baze katastra EKI-ja

nastala je na temelju [Zakona o državnoj izmjeri i katastru nekretnina](#) te [Zakona o nacionalnoj infrastrukturi prostornih podataka](#), pri čemu je DGU odgovoran za uspostavu Središnjeg repozitorija katastra vodova s modulom geografsko-informacijskog sustava elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme (GIS EKI), tj. jedinstvene baze koja osigurava pristup prostornim podacima o izgrađenoj električkoj komunikacijskoj infrastrukturi i slobodnim električkim komunikacijskim kapacitetima u Republici Hrvatskoj. Putem budućeg HAKOM-ova GIS programskog rješenja uspostaviti će se razmjena podataka o EKI-ju između HAKOM-a i DGU-a, a time će biti ostvaren preduvjet za omogućavanje podrške sljedećim HAKOM-ovim poslovnim procesima:

- Proces izdavanja posebnih uvjeta gradnje
- Procesi vezani uz izdavanje potvrda o pravu puta i pravo korištenja nekretninama
- Proces vezan uz ozakonjenje EKI-ja
- Osiguranje pravovremenog pristupa informacijama o postojećem EKI-ju pogodnom za zajedničko korištenje
- Procese vezane uz postupke HAKOM-a kao tijela nadležnog za sporove vezane uz zajedničko korištenje EKI-jem.

Redovito će se **davati smjernice i mišljenja u postupku izrade i donošenja prostornih planova**. Prema odredbama [Zakona o prostornom uređenju](#) HAKOM sudjeluje sukladno odredbama ZEK-a postupajući po članku 59. Stavcima 3. i 11. u procesu donošenja prostornih planova od trenutka davanja zahtjeva (odluke nositelja planiranja da pristupi izradi plana ili izmjeni i dopuni postojećeg plana) do sudjelovanja u javnoj raspravi dajući pismo mišljenje na prijedlog nacrta prostornog plana za javnu raspravu.

HAKOM u svojstvu javnopravnog tijela u području gradnje **utvrđuje posebne uvjete gradnje/uvjete priključenja i izdaje potvrde glavnog projekata**. Uvođenjem internetskog servisa „e-dozvole“ proces utvrđivanja posebnih uvjeta i izdavanja potvrda glavnog projekata u potpunosti je digitaliziran. Radi daljnje digitalizacije i automatizacije procesa izvršit će se prilagodba internih procesa prema novim odredbama ZEK-a na temelju kojih HAKOM utvrđuje i Uvjete priključenja...

Oznaka Na temelju odredbi novog ZEK-a HAKOM će za sve novoizgrađene zgrade i one na kojima su izvršeni opsežni radovi na obnovi dodijeliti odgovarajuću oznaku **„Pripremljeno za širokopojasni pristup internetu“**, kojom će se naznačiti da su pripremljene pružanje usluge pristupa internetu velikih brzina. HAKOM će odlukom odrediti oblik i veličinu oznake te način i uvjete njezine dodjele.

Usluge

Digitalno društvo nije moguće bez sigurnih mreža i usluga kao alata povezivosti korisnika usluga. Stoga **sigurnost mreža i usluga** elektroničkih komunikacija ima sve značajniju ulogu u aktivnostima HAKOM-a, koje uključuju suradnju s operatorima i drugim mjerodavnim institucijama u RH i EU-u. Putem analiza mogućih sigurnosnih incidenta koje operatori dostavljaju prema propisanim kriterijima iz [Pravilnika o načinu i rokovima provedbe mjera zaštite sigurnosti i cjelovitosti mreža i usluga](#), dobit će se uvid o stanju sigurnosti mreža i usluga, provjerit će se poduzete mјere operatora te pregledati revizije sigurnosnih politika. Na temelju toga HAKOM će dati svoje prijedloge za povećanje sigurnosti mreža ili usluga, a o povredama sigurnosti ili gubitka cjevitosti hrvatskih komunikacijskih mreža ili usluga pravovremeno će biti izvještena Europska agencija za sigurnost informacijskih mreža (ENISA) i nadležna nacionalna regulatorna tijela drugih država članica EU-a.

S razvojem novih tehnologija, osobito 5G mreža, i konstantnim povećanjem broja korisnika komunikacijskih usluga, povećava se potreba za visokom razinom mrežne sigurnosti prilikom prijenosa podataka putem komunikacijske infrastrukture, osobito prilikom korištenja uslugom pristupa internetu. HAKOM će u suradnji s Nacionalnim timom za hitne računalne intervencije (CERT) usmjeriti veliku pozornost na **kibernetičku sigurnost** krajnjih korisnika koji se koriste uslugom pristupa internetu. U 2023. nastaviti će se rad unutar Nacionalnog vijeća za kibernetičku sigurnost na daljnjoj nacionalnoj implementaciji *Toolboxa*, osobito tehničkih mјera iz *Toolboxa* propisanih Pravilnikom o načinu i rokovima provedbe mjera zaštite sigurnosti i cjevitosti mreža i usluga. Nadalje, u suradnji s Europskom komisijom i osobito s NIS grupom (NIS, eng. *Network and Information Security*), procijenit će se učinci implementiranih mјera kako bi se utvrdili odgovarajući daljnji koraci.

U prosincu 2020. EK je radi donošenja dodatnih mjera za daljnje povećanje otpornosti i kapaciteta javnih i privatnih subjekata, nadležnih tijela i Unije u cjelini za odgovor na incidente u području kibersigurnosti i zaštite kritične infrastrukture donio novu strategiju EU-a kibernetičke sigurnosti. Ova strategija propisuje jačanje strateške autonomije EU-a da bi se poboljšala njezina otpornost i zajednički odgovor te izgradio otvoren i globalan internet. Ovaj prijedlog temelji se na izmjeni NIS Direktive (EU 2016/1148) s novom **NIS2 Direktivom i implementacijii nove CER Direktive** (Directive of the European Parliament and of the Council on the Resilience of Critical Entities - Direktiva o otpornosti kritičnih subjekata). HAKOM će unutar nacionalne radne skupine aktivno sudjelovati na izradi i implementaciji nove RH strategije kibernetičke sigurnosti, osobito na implementaciji pri-padajućih mjera akcijskog plana ove strategije u kojima će HAKOM biti nositelj ili sunositelj mјere.

HAKOM-u je povjerena zadaća **upravljanja adresnim i brojevnim prostorom** u elektroničkim komunikacijama. To podrazumijeva neprekidno praćenje stanja na tržištu, pravovremenu izradu plana adresiranja i plana numeriranja, pravovremenu dodjelu adresa i brojeva te donošenje potrebnih propisa koji omogućavaju korisnicima prijenos i upotrebu brojevnog i adresnog prostora. HAKOM-ova odgovornost je i centralna administrativna baza prenesenih brojeva (CABP) te će se brinuti o njezinu održavanju i razvoju prateći želje korisnika i operatora za optimalnu upotrebu. HAKOM je odgovoran i za bazu adresnog brojevnog prostora RH (sustav [e-Operator](#)), koja će se redovito održavati kako bi operatorima elektronički bilo omogućeno podnošenje zahtjeva za primarnom dodjelom, zahtjeva za oduzimanjem ili zahtjeva za prijenosom prava adresa i brojeva.

Mrežna neutralnost i otvoreni internet važni su za razvoj tržišta i krajnjeg korisnika. Sukladno [Uredbi \(EU\) 2015/2120](#) o utvrđivanju mjera u vezi s pristupom otvorenom internetu Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. te o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama i Uredbe (EU) br. 531/2012 o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama (TSM Uredba), HAKOM vodi brigu o zaštiti pristupa otvorenom internetu. U 2023. HAKOM će nastaviti nadzirati:

- i.) Način implementacije obveze transparentnosti operatora iz TSM Uredbe (npr. jasno definirana minimalna, maksimalna i uobičajena brzina pristupa internetu u nepokretnoj mreži te procijenjena brzina u pokretnoj mreži)
- ii.) Tehnike upravljanja prometom operatora i trajanjem posebnog upravljanja prometom, npr. u slučaju zagušenja ili očuvanja sigurnosti mreža
- iii.) Utjecaj specijaliziranih usluga na uslugu pristupa internetu (pristupni dio i jezgreni dio mreža)
- iv.) Mjere za zabranu blokiranja ili gušenja, usporavanja određenih aplikacija.

Pratit će se i analizirati **kakvoća parametara pružanja javnih usluga** prikupljanjem podataka od operatora, a **kakvoća pruženih usluga pristupa internetu** putem korisničkih aplikacija HAKOMtar i HAKOMtar Plus, uključujući i provjeru parametara o otvorenosti interneta. Pored osiguravanja otvorenosti interneta i mrežne neutralnosti, pazit će se i da usluga roaminga bude u skladu s TSM Uredbom.

Prema trenutačno dostupnim podacima tri četvrtine stanovništva EU-a nema pristup **IPv6 protokolu** i postoje velike razlike između država članica u primjeni IPv6. Internetsko društvo sugerira da to znači da je Europa kontinent kontrasta kada je u pitanju IPv6. Europska komisija izjavila je da je IPv6 „bitan preduvjet za digitalnu Europu“. Sljedeći čimbenik koji motivira ovaj fokus nedostatak je IPv4 adresa s kojima se Europa danas suočava. Zapravo, protokol IPv4 nudi adresni prostor od oko 4,3 milijarde adresa. Međutim, uspjeh interneta, raznolikost upotrebe i širenje povezanih objekata postupno iscrpljuju IPv4 adrese. Također, radna skupina za otvoreni internet Tijela europskih regulatora u elektroničkim komunikacijama (BEREC) primjetila je da su javne IP adrese ključne kako bi krajnji korisnici mogli iskoristiti svoja prava na upotrebu i pružanje aplikacija i usluga, kako je navedeno u [Uredbi \(EU\) 2015/2120](#) o otvorenom internetu. Tijekom 2023. godine HAKOM će u suradnji s drugim nacionalnim institucijama, osobito sa Središnjim državnim uredom za razvoj digitalnog društva (SDURD) i Hrvatskom akademskom i istraživačkom mrežom (CARNET), proaktivno raditi na nacionalnom promicanju IPv6 tranzicije u RH.

Univerzalne usluge u elektroničkim komunikacijama predstavljaju najmanji skup usluga određene kakvoće koje moraju biti dostupne svim krajnjim korisnicima po pristupačnoj cijeni na cijelom području RH, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji, uz što manje narušavanje tržišnog natjecanja. Osiguravanje **pristupa univerzalnim uslugama** za sve korisnike elektroničkih komunikacijskih usluga jedno je od glavnih načela i ciljeva regulacije elektroničkog komunikacijskog tržišta RH, što uključuje i osigurati zadovoljavajuću **kakvoću obavljanja univerzalne usluge**, o čemu će biti sastavljeno izvješće.

HAKOM kontinuirano potiče razvoj novih usluga te prati razvoj usluge komunikacije između strojeva (M2M) i interneta stvari (IoT). Za budući razvoj važno je sagledati M2M/IoT usluge u kontekstu regulatornog okvira EU-a za elektroničke komunikacije i analizirati potencijalne barijere na tržištu kao što su, među ostalim, raspodjela ograničenih resursa, standardizacija, međunarodni roaming, promjena operatora i prenosivost brojeva te kibernetička sigurnost i privatnost podataka.

Zaštita korisnika

Jedan od glavnih strateških ciljeva u 2023. osiguravanje je visoke kvalitete i dostupnosti usluga za korisnike te učinkovitija zaštita korisnika. HAKOM će, uz rješavanje sporova operatora i korisnika, nastaviti s aktivnostima vezanim uz edukaciju i informiranje korisnika, čiji je cilj smanjivanje situacija u kojima bi korisnici mogli biti oštećeni kao slabija strana u ugovornom odnosu s operatorima. Aktivnosti će se usmjeriti na veće postizanje transparentnosti pružanja usluga, povećanje dostupnosti kvalitetnih usluga, praćenje i mjerjenje kakvoće pruženih usluga te na jednostavniji odabir i promjenu ugovorenih usluga. **Analizirat će se polugodišnji rad Povjerenstva za pritužbe potrošača** pri operatorima radi boljeg uvida u probleme s kojima se korisnici susreću prilikom promjene ugovorenih usluga i korištenja uslugama, nastaviti će se analizirati zahtjevi za rješavanje sporova korisnika te izraditi i objaviti **izvješće o radu Povjerenstva operatora**. Naglasak je na detaljnoj analizi prigovora korisnika i odgovora operatora tijekom dva stupnja koje korisnici prolaze. Na temelju analiza moći će se odrediti moguća poboljšanja u procesu rješavanja prigovora pri operatorima. HAKOM će nastaviti analizirati i **provjeravati opće uvjete poslovanja operatora, posebne uvjete korištenja uslugama i cjenike** te, ako bude potrebno, uskladiti ih s važećim propisima.

Uzimajući u obzir da je dobro informiran i educiran korisnik preduvjet uspješne zaštite, HAKOM će i dalje posebnu pozornost posvetiti aktivnostima informiranja i edukacije korisnika. Osim izravne komunikacije s korisnicima ([telefonski kontakt](#), [elektronička pošta](#), aplikacija „[Pitajte nas](#)“ i društvene mreže), HAKOM-ovi stručnjaci sudjelovat će u radijskim i televizijskim emisijama s korisničkim temama te surađivati s udrugama za zaštitu potrošača. Jedan od načina edukacije bit će **korisnički letak, brošura i edukativni video** s korisnim savjetima, pravima korisnika i obvezama operatora, koji će biti izrađeni i distribuirani korisnicima te udrugama za zaštitu potrošača i operatorima. Svi materijali bit će dostupni na internetskoj stranici HAKOM-a, slobodni za preuzimanje u svrhu informiranja ili edukacije korisnika. Dio korisničkih letaka i brošura bit će ponuđen zainteresiranim udrugama za zaštitu potrošača za njihove aktivnosti.

Radi unaprjeđenja korisničkog iskustva i pomoći korisnicima prilikom korištenja ugovorenim uslugama, HAKOM osigurava i redovito unaprjeđuje besplatne korisničke aplikacije koje su dostupne na internetskoj stranici HAKOM-a. **HAKOMetar** je alat za mjerjenje brzine širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj mreži koji korisnicima omogućava provjeru ugovorene brzine, pri čemu rezultati mjerjenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja žalbi krajnjih korisnika. **HAKOMetar Plus** je alat za informativno mjerjenje kakvoće pristupa internetu u pokretnim i WLAN mrežama, ali sadrži i provjeru parametara otvorenosti i neutralnosti interneta. Započet je rad na reviziji aplikacije **Procjenitelj troškova**, čiji je cilj da korisnicima olakša uvid u najpovoljnije tarife u skladu s njihovim potrošačkim navikama. Ažuriranje podataka bilo bi u realnom vremenu te bi korisnici tako imali pristup svim novim tarifama od svih operatora. Također, kao rezultat suradnje s

MINGOR-om, HAKOM vodi i održava **Registar „Ne zovi“**. Korisnici upisom u registar potvrđuju da ne žele da ih trgovci zovu radi promocije ili prodaje, što se može provjeriti na HAKOM-ovoj internetskoj stranici. Trgovci će i dalje imati pristup provjeri brojeva u registru i putem internetskog servisa.

U 2023. nastavlja se posveta pozornosti **mladima i djeci** te njihovoj zaštiti na internetu. HAKOM će u veljači obilježiti Dan sigurnijeg interneta s operatorima i zainteresiranim dionicima. Pored toga, svim osnovnim školama u RH dostaviti će se ažurirana brošura s najvažnijim savjetima za djecu i roditelje o sigurnom korištenju internetom za školsku godinu 2022/2023. U školama će se održavati radionice za roditelje i djecu sukladno potrebama i mogućnostima. Djeci, mladima i školama bit će dostupan ažuriran [Kalkulator privatnosti](#), besplatna aplikacija napravljena kako bi se korisnici osvijestili i naučili o prijevarama na internetu, ovisno kakve ih se podatke traži da unesu.

Nastaviti će se suradnja s istraživačkom znanstvenom zajednicom i udrugama za osobe s invaliditetom u projektu koji se provodi kako bi korisničke usluge bile pristupačnije **osobama s invaliditetom (OSI)**. Naglasak će se staviti na proaktivno djelovanje radi razvoja tržista i dostupnosti usluga za svakoga korištenjem digitalnim medijima. U projektu će sudjelovati i udruge koje se bave problemima OSI-ja bez kojih prikupljanje informacija o stvarnim potrebama OSI-ja i pristupačnost elektroničkim komunikacijskim uslugama ne bi bilo moguće. Polovicom 2023. godine HAKOM će organizirati međunarodni skup s temom osoba s invaliditetom u modernom društvu s ciljem razmjene iskustava, ideja za poboljšanje pristupačnosti i podizanja svijesti u društvu.

Inspekcija

Inspekcijske ovlasti osiguravaju bolju i pravovremenu reakciju u regulaciji tržista te će HAKOM nastaviti provoditi **inspeksijske nadzore i kontrole tržista** prema Godišnjem planu inspekcije za 2023. godinu. Inspeksijski nadzori, između ostalog, bavit će se poštovanjem regulatornih obveza, omogućavanjem univerzalne usluge, zaštitom prava korisnika, kvalitetom i sigurnosti komunikacijskih mreža, sukladnosti radijske opreme, djelotvornom upotrebom radiofrekvencijskog spektra, mrežnom neutralnosti, sprečavanjem neželjenih elektroničkih komunikacija, pravovremenom isplatom naknada vlasnicima nekretinja za pravo puta. Svi slučajevi u kojima zbog kršenja zakona ili zbog neusklađenosti s pojedinim odredbama postoji opasnost od negativnog utjecaja na veći broj korisnika bit će smatrani prioritetom, a upravni akti inspeksijskih nadzora po okončanju postupka bit će objavljeni.

Suradnja

Kao nacionalni regulator za mrežne djelatnosti i područje elektroničkih komunikacija HAKOM intenzivno surađuje s ostalim tijelima javne vlasti u RH, znanstvenim institucijama i dionicima tržišta, ali je znatno uključen i u **međunarodnu suradnju**, odnosno predstavlja RH u mnogim međunarodnim institucijama ili radnim skupinama koje se bave elektroničkim komunikacijama.

HAKOM je uključen u rad BEREC-a, Tijela europskih regulatora za elektroničke komunikacije, kao i agencija EU-a, odbora i institucija, osobito COCOM-a, RSPG-a, ENISA-e, RSC-a. Dodatno, HAKOM sudjeluje u radu međunarodnih organizacija kako što su ITU, CEPT, IRG, EMERG i EaPaReg. Stručnjaci HAKOM-a nastaviti će rad kao članovi mnogih stručnih timova ili grupa spomenutih organizacija.

Suradnja s domaćim institucijama najintenzivnija je s MMPI-jem i MPUGI-jem, AZOP-om i AZTN-om, ali će HAKOM nastaviti surađivati i s ostalim tijelima javne vlasti poput DZS-a, DGU-a i drugih, udrugama civilnoga društva koje se bave zaštitom potrošača, kao i znanstvenom zajednicom.

U tablici u nastavku nalaze se planirane aktivnosti HAKOM-a na tržištu elektroničkih komunikacija u 2023. Tablica uključuje vezu na rashodovna konta u Financijskom planu za svaku od aktivnosti (popis svih rashodovnih konta na kraju je dokumenta) te vezu na strateški cilj čijem ostvarenju doprinosi izvršenje aktivnosti.

Aktivnosti tržišta elektroničkih komunikacija u 2023.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strateški cilj/ prioritet
1.	Završiti analizu tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa	Analiza tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa	I.	N	2.1., 2.2.
2.	Uskladiti Metodologiju testa istiskivanja marže s odredbama analiza tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa	Uskladen dokument Metodologija testa istiskivanja marže	IV.	N	2.1., 2.2.

3.	Uskladiti regulatorne obveze SMP operatora s analizom tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa	Uskladene regulatorne obveze SMP operatora s odredbama analize tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa	IV.	N	2.1., 2.2.
4.	Provesti analizu tržišta veleprodajnog namjenskog kapaciteta (M2/2020 odnosno M4/2014 & exM14/2003)	Analiza tržišta veleprodajnog namjenskog kapaciteta	IV.	N, 323 ⁷	2.1., 2.2.
5.	Izmijeniti i dopuniti standardne ponude	Novi veleprodajni uvjeti u standardnim ponudama	Kontinuirano	N	2.1., 2.2.
6.	Izdati mišljenja na standardne ponude za pristup mrežama koje se grade uz sufinanciranje iz fondova EU-a	Mišljenja HAKOM-a na standardne ponude	Kontinuirano	N	2.1.
7.	Provesti test istiskivanja marže (MST)	Tarifni paketi/ponude operatora obveznika MS testa u skladu s Metodologijom	Kontinuirano	N	2.1.
8.	Prikupiti i objaviti podatke o tržištu EK-a	Izvješća o pokazateljima tržišta elektroničkih komunikacija	Kvartalno	N, 426	2.1., 5.1.
9.	Nadzirati provedbu regulatornih obveza	Analiza i objava reguliranih veleprodajnih KPI-jeva, Upravni akti nadzora	Kontinuirano	N	2.1., 2.2.
10.	Riješiti regulatorne sporove	Upravni akti	Kontinuirano	N	4.2.
11.	Revidirati sigurnosne politike operatora koje obuhvačaju i implementaciju tehničkih mjera iz 5G Toolboxa	Primjena Pravilnika o načinu i rokovima provedbe mjera zaštite sigurnosti i cjelovitosti mreža i usluga	Kontinuirano	N	1.3.

12.	Pratiti i analizirati sigurnost mreža i usluga te objaviti prikupljene podatke	Izvješća o kibernetičkim incidentima i sigurnosti mreža: Kvartalna izvješća Godišnja izvješća (NSKS i ENISA)	Kontinuirano Kvartalno II.	N	1.3.	21.	Provesti aktivnosti oko roaming regulacije	Podrška BEREC-u i operatorima	Kontinuirano	N	4.1., 1.1.
13.	Implementirati NIS2 direktive u suradnji s ostalim tijelima javne vlasti u radnoj skupini	Prijedlog izmjena propisa	IV.	N	1.3.	22.	Pratiti i nadzirati provedbu obveza za MVNO pristup	Omogućen pristup MVNO operatorima	Kontinuirano	N	2.1., 2.2.
14.	Promovirati upotrebu IPv6 adresa zajedno s ostalim relevantnim tijelima javne vlasti	Nacionalno izvješće, radionica	IV.	N	1.1.	23.	Osigurati usklajivanje reguliranih veleprodajnih naknada s vrijednostima WACC-a	Sve regulirane veleprodajne naknade uskladene s novom vrijednosti WACC-a	I.	N	2.1., 2.2.
15.	Provesti pravila o mrežnoj neutralnosti (TSM uredba)	Operatori rade prema TSM Uredbi; Mišljenja i komentari za BEREC; Godišnje izvješće za BEREC i EK	Kontinuirano Kontinuirano II.	N	1.1.	24.	Unaprijediti sustav prikupljanja podataka geografskog pregleda pokrivenosti i korištenja širokopojasnim mrežama (mapiranje)	Sustav s objedinjenim prikupljanjem podataka za različite potrebe	I.	N	3.1.
16.	Analizirati parametre kakvoće pružanja usluga operatora	Polugodišnja izvješća	I. i III.	N	1.1.	25.	Provesti postupke ozakonjenja EKI-ja		Kontinuirano	N	1.3.
17.	Upravljati adresnim i brojevnim prostorom	Plana numeriranja i adresiranja	Kontinuirano	N	2.3.	26.	Povezati se s jedinstvenom bazom podataka katastra EKI-ja u suradnji s DGU-om	Upravni akti HAKOM-a	Kontinuirano	N	5.1.
18.	Osigurati i pratiti proces prijenosa broja	Sustav CABP u radu	Kontinuirano	N	1.1.	27.	Prikupiti i obraditi podatke o pokrivenosti širokopojasnim pristupom	Servisi HAKOM-a i DGU-a povezani i rade	Kontinuirano	N, 3237	3.2.
19.	Nadzirati kakvoću obavljanja univerzalne usluge u elektroničkim komunikacijama	Godišnje izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge	Kontinuirano II.	N	1.2.	28.	Izdati mišljenja u postupku izrade i donošenja prostornih planova i javne rasprave, uključujući i Državni plan prostornog razvoja	Grafički prikaz dostupan na internetu	Kontinuirano	N	3.1, 5.1
20.	Obraditi zahtjeve za registraciju i obavijesti o početku ili prestanku obavljanja elektroničkih komunikacijskih usluga	Potvrde HAKOM-a i ažuriran popis u e-Operatoru EU registar operatora ažuriran s hrvatskim operatorima	Kontinuirano	N, 3238	2.2.	29.	Izdati posebne uvjete/uvjete priključenja/potvrde glavnog projekta	Mišljenja HAKOM-a	Kontinuirano	N	5.1.
						30.	Utvrđiti infrastrukturnog operatora (pravo puta)	Upravni akti HAKOM-a	Kontinuirano	N	1.3.

31.	Izdati oznaku „Pripremljeno za širokopojasni pristup internetu“ za novoizgrađene zgrade i zgrade na kojima su izvršeni opsežni radovi na obnovi	Upravni akti HAKOM-a	Kontinuirano	N	3.1.	41.	Odgovoriti na korisničke upite	Odgovori u najkraćem mogućem roku	Kontinuirano	N	4.2.
32.	Sudjelovati u implementaciji najboljih praksi iz EU-a (paketa mjera) u „Connectivity Toolboxu	Oznaka „Pripremljeno za širokopojasni pristup internetu“	Kontinuirano, u skladu s dokumentom	N	3.1.	42.	Provesti inspekcijske nadzore	Upravni akti nadzora	I.	N	4.2.
33.	Riješiti korisničke sporove s operatorima elektroničkih komunikacija	Povećanje dostupnosti mreža vrlo velikih kapaciteta (VHCN)	Kontinuirano	N ²	1.1. 4.2.	43.	Izdati i objaviti stručna mišljenja	Stručna mišljenja	Kontinuirano	N	4.3.
34.	Analizirati rad Povjerenstva za pritužbe korisnika pri operatorima	Upravni akti HAKOM-a	I. i III.	N	1.1.	44.	Surađivati s međunarodnim tijelima	Rad u međunarodnim tijelima i stručnim skupinama Suradnja Sastanci	Kontinuirano	N	4.1., 5.1.
35.	Surađivati s predstvincima Povjerenstva za pritužbe korisnika pri operatorima	Polugodišnje izvješće	Kontinuirano	N, 3233	1.1.	45.	Surađivati s domaćim institucijama	Rad u radnim skupinama Suradnja Sastanci	Kontinuirano	N	5.1.
36.	Analizirati opće uvjete, posebne uvjete i cjenike	Izmjene i dopune prema analizi	Kontinuirano	N	1.1. 4.2.	46.	Organizirati konferenciju za OSI	Međunarodna konferencija o pristupačnosti	II.	N, 3211, 3233	1.1.
37.	Pratiti i mjeriti kakvoću pruženih usluga, jednostavan i transparentan odabir pružatelja usluga	Aplikacije u radu: HAKOMetar HAKOMetarplus Procjenitelj troškova	Kontinuirano	N, 3238	1.1. 1.3.	47.	Organizirati „Dan tržišta“	Okupljeni operatori i udruge za zaštitu potrošača Predstavljen minuli i budući rad Razmijenjena mišljenja	III.	N, 3211, 3233	1.1., 3.3.
38.	Održavati Registar „Ne zovi“ i surađivati s MINGOR-om, trgovcima i korisnicima	Registar u radu, dostupan korisnicima i trgovcima	Kontinuirano	N, 3238	1.1.						
39.	Informirati i educirati korisnike	Brošura, letak i video Radionice i predavanja, nastupi u medijima, objave na društvenim mrežama	Kontinuirano	N, 3233	1.1.						
40.	Surađivati s udruženjima za OSI i FER-om	Pristupačnost usluga i proizvoda za osobe s invaliditetom	Kontinuirano	N, 3233	1.1.						

2. Plan rashoda uključuje razrede: 31 i 32, bez odjeljaka 3211, 3213, 3232, 3233, 3237, 3238, 3239, 3221 i 3225



03

POŠTANSKE USLUGE



Tržište poštanskih usluga u EU-u i RH unatrag dvije godine pod snažnim je utjecajem globalne pandemije, što je rezultiralo dalnjim padom pismovnih pošiljaka uz istovremeni rast paketnog prometa i ukupnih prihoda. U takvim okolnostima uloga i zadaće HAKOM-a kao regulatornog tijela nisu se značajnije mijenjale, no djelovanje na tržištu kontinuirano se prilagođava takvim trendovima. Dodatno, prilikom planiranja rada i aktivnosti u narednom razdoblju potrebno je sagledati prijedloge i inicijative vezane uz novu poštansku regulativu, koja bi trebala usluge prilagoditi novim zahtjevima korisnika i promjenama na tržištu i već se razmatra na svjetskoj razini i razini EU-a. Neovisno o promjenama misija HAKOM-a i u narednom razdoblju ostaje ista, a prvenstveno se odnosi na poticanje i stvaranje uvjeta za ravnopravno tržišno natjecanje, uklanjanje barijera za ulaganje i razvoj poštanskog sektora, zaštitu korisnika poštanskih usluga te osiguranju održivosti obavljanja univerzalne usluge na cijelom području RH uz poštovanje propisane kakvoće.

Regulatorne aktivnosti

Djelovanje HAKOM-a i aktivnosti koje se provode propisane su **Zakonom o poštanskim uslugama** i pripadajućim podzakonskim propisima, koji su usklađeni s aktima SPU-a i odredbama Poštanske direktive EU-a uz izravnu primjenu **Uredbe o uslugama prekogranične dostave paketa (Uredba o paketima)**. U međunarodnom poštanskom prometu HAKOM primjenjuje regulatorne mjere na zajedničkom poštanskom tržištu EU-a, ali i svjetskoj razini vezano uz univerzalnu uslugu. U narednom razdoblju HAKOM će intenzivno sudjelovati u izradi i harmonizaciji međunarodnih propisa te njihovoj implementaciji u hrvatsko zakonodavstvo uz istodobno upoznavanje svih dionika na poštanskom tržištu s predloženim promjenama. Fokus aktivnosti i nadalje će biti na ispunjavanju obveza koje proizlaze iz Uredbe o paketima. Prva se odnosi na statističko i financijsko praćenje usluga paketa u prekograničnom prometu, a druga na praćenje cijena iz opsega univerzalne usluge. Tako će, između ostalog, HAKOM provesti postupak ocjenjivanja prekograničnih tarifa pojedinih usluga davatelja univerzalne usluge koje se naplaćuju, odnosno njihovu revalorizaciju/procjenu opravdanosti, a podaci će se dostaviti EK-u radi javne objave, uz istovremeno upozoravanje imenovanog davatelja ako su pojedine cijene usluga nepravično visoke.

HAKOM će istovremeno nastaviti obavljati svoje ZPU-om određene zadaće od kojih se ističe **praćenje stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga**. Ono će se provoditi kontinuiranim prikupljanjem statističkih, finansijskih i drugih podataka, njihovom analizom te javnom objavom najvažnijih pokazatelja i kretanja na tržištu, ali i donošenjem određenih regulatornih odluka. Prikupljeni podaci će se upotrijebiti i za ispunjenje zahtjeva koje imaju europska tijela zadužena za praćenje i analizu stanja poštanskog tržišta u EU-u (EK, ERGP, UPU), izradi odgovora na različite vanjske

upite (novinari, davatelji i sl.), kao i za potrebe pojedinih državnih tijela i institucija (MMPI, DZS, AZTN i drugi).

Posebna pozornost usmjerit će se na **ispunjavanje obveza svih davatelja poštanskih usluga** sukladno ZPU-u gdje će se, među ostalim, pratiti usklađenosnost dostavljenih izmjena i dopuna općih uvjeta davatelja poštanskih usluga kao i njihovih cjenika te će se po potrebi nalagati izmjene i dopune ako nisu u skladu sa ZPU-om. Zaprimat će se prijave novih davatelja, kao i odjave i/ili promjene u statusu postojećih davatelja te javno voditi Upisnik davatelja poštanskih usluga. Dio aktivnosti HAKOM-a odnosit će se na provjeru propisanih procedura vezanih uz prava korisnika u slučaju podnošenja prigovora ili pritužbi.

Izmjene Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge u dijelu transparentnosti i jednakog **pristupa poštanskoj mreži** drugih davatelja zamjenskih poštanskih usluga, konsolidatora i velikih korisnika omogućile su daljnje otvaranje tržišta u RH. HAKOM će stoga u narednom razdoblju posebno pratiti obvezu, uvjete i cijene pristupa mreži davatelja univerzalne usluge te vršiti kontrole da bi omogućio ravnopravno tržišno natjecanje drugim davateljima. Na temelju rezultata analize poduzimat će se odgovarajuće regulatorne mjere izmjenama i dopunama uvjeta i cijena pristupa mreži radi jačanja konkurentnosti na pismovnom segmentu tržišta. Nastaviti će se s proaktivnim regulatornim djelovanjem praćenjem potencijalno novih načina obavljanja poštanskih usluga, posebno vezanih uz e-trgovinu i rastuću digitalizaciju povezanu sa supstitucijom pisama te poduzimanje aktivnosti radi stvaranja ravnopravnih uvjeta na paketskom segmentu tržišta.

Sukladno novim odredbama u Pravilniku o obavljanju univerzalne usluge vezanim uz **ustroj poštanske mreže davatelja univerzalne usluge** i u narednom razdoblju nastaviti će se analiza mreže te modeliranje i simulacija novih rješenja radi optimizacije mreže koja bi rezultirala smanjenjem nepravednog finansijskog opterećenja imenovanog davatelja univerzalne usluge (nepravedno finansijsko opterećenje imenovanom davatelju isplaćuje se iz državnog proračuna). Analizom bi se obuhvatile stvarne potrebe gustoće pokrivanja poštanskim uredima jer današnja tehnološka rješenja i inovacije u obavljanju poštanskih usluga, kao i utvrđeni broj stanovnika u RH, više ne zahtijevaju tako gusto mrežu poštanskih ureda, a što potvrđuju i davatelji koji se u obavljanju poštanskih usluga koriste drugim oblicima pristupnih točaka.

Davanje **stručnih mišljenja** i objašnjenja u primjeni ZPU-a i podzakonskih akata, kao i odgovora na različite upite zainteresiranih građana i pravnih osoba vezano uz obavljanje poštanskih usluga i dalje će biti dio redovnih aktivnosti HAKOM-a.



Univerzalna usluga

Univerzalna usluga predstavlja skup poštanskih usluga u unutarnjem i međunarodnom prometu čije je obavljanje od interesa za RH i koja mora, uz određenu kakvoću, biti dostupna po pristupačnoj cijeni svim korisnicima na cijelom području RH pod istim uvjetima, a pravo i obvezu obavljanja te usluge, sukladno ZPU-u, ima **HP – Hrvatska pošta d.d. (HP)**. Kontrola ispunjavanja obveze obavljanja univerzalne usluge sukladno ZPU-u i Pravilniku o obavljanju univerzalne usluge jedna je od najvažnijih regulatornih aktivnosti HAKOM-a.

Operativno provođenje aktivnosti podrazumijeva, među ostalim, provjeru usklađenosti općih uvjeta, cjenika i drugih akata koje donosi HP, ali i poduzimanje mjere za izmjenu ako nisu u skladu sa ZPU-om i Pravilnikom o obavljanju univerzalne usluge. Kontrola ispunjavanja obveza HP-a vezano uz univerzalnu uslugu obuhvaća i praćenje propisane gustoće mreže pristupnih točaka gdje se prvenstveno misli na promjenu broja i lokacija poštanskih ureda i drugih pristupnih točaka, ali i na propisanu proceduru prilikom zatvaranja i preseljenja/preustroja poštanskih ureda. Dio aktivnosti odnosi se i na praćenje i regulaciju radnih vremena poštanskih ureda te na prekide u poštanskem prometu uzrokovanih višom silom. Dodatno se prate i dozvoljena odstupanja od obavljanja univerzalne usluge propisana Pravilnikom o obavljanju univerzalne usluge posebno u dijelu koji se odnosi na izuzeća od petodnevne dostave na određenim područjima. HAKOM će tijekom 2023. napraviti analizu obavljanja univerzalne usluge vezanu uz obvezu petodnevne dostave na području RH.

Regulatorne aktivnosti HAKOM-a jednim dijelom će se usmjeriti na zadovoljavanje propisanih mjerila kakvoće obavljanja univerzalne usluge, odnosno na nadzor i praćenje kakvoće s obzirom na značaj koji ona ima prilikom obavljanja univerzalne usluge. Mjerila kakvoće propisana su ZPU-om, a davatelj univerzalne usluge obvezan je obaviti mjerjenje kakvoće u skladu s hrvatskim normama te HAKOM-u dostaviti **Izješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge**. HAKOM će radi provjere dobivenih rezultata mjerjenja iz navedenog izješća, posebno u dijelu kakvoće prijenosa poštanskih pošiljaka, provesti reviziju putem neovisnog tijela te će sukladno dobivenim rezultatima poduzeti odgovarajuće korektivne mjere, ako kakvoća nije zadovoljavajuća.

Davatelj univerzalne usluge, sukladno ZPU-u, ima obvezu **računovodstvenog razdvajanja prihoda i troškova** za univerzalnu uslugu te zamjenske i ostale poštanske usluge. Računovodstveno razdvajanje izrađuje se prema metodologiji propisanoj kroz Naputak HAKOM-a, a razrađeno Regulatorno-financijsko izvješće (RFI) se dostavlja HAKOM-u koji će, kao i ranijih godina, obaviti reviziju radi provjere vjerodostojnosti računovodstvenih poslova te donijeti Izjavu o (ne)usklađenosti metodologije. Na temelju revidiranog RFI-ja HAKOM obavlja i druge regulatorne aktivnosti, od kojih se posebno ističe nadzor i regulacija cijena univerzalne usluge i cijena pristupa poštanskoj mreži HP-a.

HAKOM provodi i provjeru utemeljenosti izračuna **naknade nepravednog financijskog opterećenja (neto trošak)** za davatelja univerzalne usluge jer davatelj univerzalne usluge ima pravo na naknadu neto troška kada mu obveza obavljanja univerzalne usluge stvara nepravedno financijsko opterećenje. Nakon provjere HAKOM će donijeti odluku kojom se utvrđuje iznos neto troška, a koji se isplaćuje iz državnog proračuna.

Sukladno ZPU-u obveza HAKOM je da svakih pet godina na temelju analize stanja na tržištu poštanskih usluga u RH utvrdi postoje li davatelji poštanskih usluga koji mogu osigurati obavljanje univerzalne usluge sukladno odredbama ZPU-a. Nakon završene analize i prema rezultatima odredit će se davatelj univerzalne usluge.

Zaštita korisnika

Najvažnija aktivnost HAKOM-a vezana uz zaštitu korisnika prvenstveno će se provoditi kroz postupak **rješavanja sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga** sukladno odredbama ZPU-a. Prikupljene informacije tijekom rješavanja sporova dodatno će se iskoristiti za unaprjeđenje tržišta i to eventualnom korekcijom općih uvjeta davatelja ili provođenjem inspekcijskih nadzora. HAKOM će na temelju analize sporova davateljima dati preporuke i smjernice radi ujednačavanja poslovne prakse i uklanjanja uočenih nedosljednosti. Zaštita korisnika poštanskih usluga provodit će se i edukacijom i informiranjem o njihovim pravima za što će se koristiti različitim komunikacijskim kanalima, a dodatno će se objavljivati i druge informacije od interesa za korisnike.

Inspekcija

Inspekcijski nadzor nad primjenom propisa vezanim uz obavljanje poštanskih usluga važan je alat HAKOM-a koji ima za cilj uređeno tržište poštanskih usluga. Posebno se to odnosi na ispunjavanje obveza davatelja univerzalne usluge te zaštitu korisničkih prava kod svih davatelja. Nadzori će se provoditi prema donesenom Godišnjem planu inspekcije, ali i na temelju saznanja o potencijalnim nepravilnostima i kršenjima propisa, odnosno prijava korisnika. Poštanski inspektorji će, ovisno o utvrđenom činjeničnom stanju, poduzimati ZPU-om propisane mjere i radnje iz svoje nadležnosti. Rješenja poštanskih inspektora te presude u upravnim sporovima i prekršajnim postupcima koje su donesene u postupcima vezanim uz postupak inspekcijskog nadzora objavit će se na internetskim stranicama HAKOM-a.

Suradnja

HAKOM će i u narednom razdoblju surađivati sa svim dionicima na domaćem tržištu poštanskih usluga, što prvenstveno uključuje javnopravna tijela u RH, poput MMPI-ja, Državnog zavoda za statistiku (DZS), AZTN-a, te MINGOR-a, kao i predstavnike civilnog društva za zaštitu potrošača te akademsku zajednicu. Prioritet u međunarodnoj suradnji HAKOM-a bit će aktivno sudjelovanje u radu Europske skupine poštanskih regulatora (ERGP) te u radu Odbora za poštansku direktivu EK-a i CERP-a s MMPI-jem. Na svjetskoj razini HAKOM će u suradnji s MMPI-jem sudjelovati i u radu tijela SPU-a, kao i na raznim strateškim radionicama i radnim tijelima. Pored navedenoga bit će nastavljena suradnja i s dionicima tržišta poštanskih usluga iz drugih zemalja.

U tablici u nastavku nalaze se planirane aktivnosti HAKOM-a na tržištu poštanskih usluga u 2023. Tablica uključuje vezu na rashodovna konta u Financijskom planu za svaku od aktivnosti (popis svih rashodovnih konta na kraju je dokumenta) te vezu na strateški cilj čijem ostvarenju doprinosi izvršenje aktivnosti.

Aktivnosti na tržištu poštanskih usluga u 2023.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strateški cilj/ prioritet
1.	Analizirati ustroj poštanske mreže te modelirati i simulirati nova rješenja	Izmjene i dopune Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge	III.	N	4.2.
2.	Prikupiti i obraditi podatke o tržištu poštanskih usluga	Izvješća o pokazateljima tržišta poštanskih usluga	Kvartalno	N	2.1.
3.	Ispuniti obveze prema Uredbi o uslugama prekogranične dostave paketa	Dostavljeni podaci tijelima EK-a	X.	N	4.1.
4.	Kontrolirati obavljanje propisane obveze univerzalne usluge	Provjerena dostava, gustoća poštanske mreže, radna vremena poštanskih ureda i sl.	Kontinuirano	N	1.2.

5.	Analizirati obvezu petodnevne dostave	Pregled stanja vezan uz petodnevnu dostavu	III.	N	1.2.
6.	Kontrolirati izračun cjenovnog ograničenja dijela univerzalne usluge	Provjereni ključni parametri koji utječu na cjenovno ograničenje te prilagodba cijena	I.	N	1.2.
7.	Pratiti i analizirati cijene i popuste univerzalne usluge	Pristupačne i troškovno orientirane cijene za sve korisnike	Kontinuirano	N	1.2.
8.	Kontrolirati uvjete i cijene pristupa poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge	Pristup poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge omogućen svim korisnicima pod jednakim uvjetima	Kontinuirano		2.1.
9.	Analizirati stanje na tržištu poštanskih usluga u RH kako bi se utvrdilo postoji li davatelji poštanskih usluga koji mogu osigurati obavljanje univerzalne usluge	Određen davatelj univerzalne usluge	IV.	N	1.2.
10.	Riješiti regulatorne sporove	Odluke HAKOM-a	Kontinuirano	N	2.1.
11.	Pregledati obveze svih davatelja poštanskih usluga	Provjerene prijave/ odjave davatelja, vođenje očeviđnika, opći uvjeti, cjenik, statusne promjene i sl.	Kontinuirano	N	2.1.
12.	Pratiti utjecaj e-trgovine i digitalizacije na tržište poštanskih usluga i pojave novih načina obavljanja poštanskih usluga	Prijava novih davatelja poštanskih usluga te novih usluga i stvoreni ravnopravni uvjeti svim dionicima na tržištu	Kontinuirano	N	2.2.
13.	Nadzirati provedbu obveze računovodstvenog razdvajanja	Revizija RFI-ja Izjava o usklađenosti	III. N, 3237		2.1.



14.	Utvrditi nepravedno finansijsko opterećenje davatelja univerzalne usluge (neto trošak)	Revizija zahtjeva za nadoknadu neto troška Odluka o iznosu neto troška	IV.	N, 3237	2.1.
15.	Analizirati Izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge	Revidirano Izvješće i korektivne mjere	III.	N, 3237	1.2.
16.	Riješiti korisničke sporove s davateljima poštanskih usluga	Odluke HAKOM-a	Kontinuirano	N	1.1.
17.	Odgovoriti na upite i podneske korisnika te drugih dionika poštanskog tržišta	Odgovori korisnicima i drugim dionicima	Kontinuirano	N	4.2.
18.	Provesti inspekcijske nadzore	Upravni akti nadzora	Kontinuirano	N	4.2.
19.	Izdati stručna mišljenja	Stručna mišljenja	Kontinuirano	N, 3237	4.2.
20.	Surađivati s dionicima poštanskog tržišta	Redoviti sastanci i okrugli stolovi	Kontinuirano	N	4.3.
21.	Surađivati s međunarodnim tijelima	Rad u međunarodnim tijelima i stručnim skupinama Stručni prijedlozi	Kontinuirano	N	4.1.



04

ŽELJEZNIČKE USLUGE

Nakon gotovo deset godina od ulaska Republike Hrvatske u Europsku uniju i od potpunog otvaranja tržišta željezničkog teretnog prijevoza za konkureniju dosadašnji pozitivni pokazatelji razvoja tržišta primjer su uspješnosti liberalizacije teretnog željezničkog prijevoza, ali i motiv za cijelovitu analizu stanja tržišta. Tržište željezničkih usluga i tržište prijevoza i u 2022. godini pokazivalo je posljedice krize zbog bolesti COVID-19, posebno kad je riječ o željezničkom putničkom prijevozu. Stoga će HAKOM nastojati svojim regulatornim djelovanjem poticati razvoj tržišnog natjecanja i osigurati jasne i nediskriminirajuće uvjete pružanja željezničkih usluga o kojima tržište prijevoza ovisi. S tim ciljem redovito će biti obavljani i inspekcijski nadzori da bi se što brže i učinkovitije otklonile uočene nepravilnosti na tržištu ili zaštitila prava putnika.

Regulatorne aktivnosti

HAKOM većinu svojih aktivnosti provodi po službenoj dužnosti u sklopu nadzora tržišta željezničkih usluga pa će tako fokus u 2023. biti na **analizi pokazatelja razvoja tržišta željezničkih usluga od ulaska RH u EU-u**. Budući da se u srpnju 2023. navršava deset godina od liberalizacije tržišta željezničkog teretnog prijevoza, objavit će se desetogodišnji pregled tržišta u kojem će biti prikazani podaci za navedeno razdoblje.

Nastavit će se provoditi provjera modela za izračun **naknada za minimalni pristupni paket s pomoću projekta analize raspodjele troškova i izračuna naknada za minimalni pristupni paket**. Posebna pozornost posvetit će se analizi učinaka regulatornih aktivnosti na tržište željezničkih usluga, ali i na samo tržište prijevoza. Također će se pratiti razvoj metodologija za izračun naknada za željezničke usluge koje pružaju operatori uslužnih objekata.

Prikupljanjem i obradom podataka o razvoju tržišta i zaštiti prava putnika HAKOM će unapređivati stanje na tržištu. Za potrebe sudjelovanja u radu radnih grupa neovisne skupine regulatora Europske unije i Europske komisije HAKOM će biti angažiran u izradi i publikaciji za vršnih analiza stanja tržišta željezničkih usluga. Djelovanje prema tržištu bit će otvoreno te će svoj rad HAKOM usmjeravati prema **osiguravanju jednakih uvjeta i nediskriminirajućeg pristupa željezničkim uslugama, uslugama u uslužnim objektima** i samim uslužnim objektima svim podnositeljima zahtjeva.

Proaktivnim djelovanjem po službenoj dužnosti i inspekcijskim nadzorima kontrolirat će se tržište, prepoznavati i otklanjati prepreke u najbržem mogućem roku. Regulatorno iskustvo iz nadzora i analize tržišta razmjenjivat će se primarno s regulatornim tijelima EU-a, kao i tijelima izvan EU-a, Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture, Agencijom za sigurnost željezničkog

prometa (ASZ), Agencijom za istraživanje nesreća u zračnom, pomorskom i željezničkom prometu (AIN) i EK-om radi usklađivanja prakse i propisa država članica. HAKOM će aktivno sudjelovati u radnoj grupi za izradu strateškog i zakonodavnog okvira iz resora željezničkog prometa MMPI-ja, a panel diskusijama i okruglim stolovima tijekom 2023. promovirat će se važnost razvoja tržišta željezničkih usluga.

U provedbi postupaka iz svoje nadležnosti HAKOM će surađivati sa svim dionicima željezničkog sustava, a posebno s upraviteljem infrastrukture i željezničkim prijevoznicima kako bi u svom djelovanju poduzeo odgovarajuće mjere prema potrebama korisnika željezničkih usluga sukladno zakonu. U tom smislu bit će provedena savjetovanja s dionicima tržišta željezničkih usluga sa svrhom bolje regulatorne učinkovitosti prema zahtjevima tržišta.

Pristup željezničkoj mreži i uslužnim objektima

Zakonom o željeznicama (ZOŽ) propisano je pravo **pristupa željezničkoj mreži i uslužnim objektima**, kao i svim uslugama potrebnim za obavljanje željezničkog prijevoza. Regulatornim aktivnostima uklanjat će se moguće i stvarne zapreke pristupu te funkcioniranju tržišta, poticati jednostavnije korištenje željezničkim uslugama i tržišna orientiranost pružatelja željezničkih usluga sa svrhom podizanja kvalitete pružanja željezničkih usluga.

HAKOM kontinuirano prati izradu, donošenje, provedbu i primjenu uvjeta i kriterija sadržanih u izvješću o mreži kao i opisima uslužnih objekata. Posebna pozornost 2023. posvetit će se procesu izrade i objavljivanja **izvješća o mreži**, njegovu sadržaju, kao i izmjenama i dopunama izvješća o mreži kao ključnog dokumenta upravitelja infrastrukture, ali i opisima uslužnih objekata koje su obvezni objaviti svi operatori uslužnih objekata. Potrebno je naglasiti da se u jednoj godini primjenjuju dva izvješća o mreži, dok je istovremeno u izradi novo izvješće o mreži, čime se paralelno obavljaju aktivnosti vezane uz tri različita izvješća o mreži. Budući da izvješće o mreži sadrži i poveznice na opise uslužnih objekata ili same opise, njegova važnost za tržište je time još i veća. Svrha nadzora uvjeta pristupa tržištu željezničkih usluga je otklanjanje nedozvoljenih odredbi ili onemogućavanje postupanja pružatelja usluga – upravitelja infrastrukture/operatora uslužnih objekata u diskriminaciji podnositelja zahtjeva, kao i provjera usklađenosti sadržaja sa zakonodavstvom RH i EU-a.

Zaštita prava putnika u željezničkom putničkom prijevozu

Sukladno Zakonu o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (ZRTŽU) HAKOM je nadležan za zaštitu prava putnika u željezničkom putničkom prijevozu te provedbu [Uredbe \(EZ\) br. 1371/2007](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu koja se od 7. lipnja 2023. stavlja izvan snage i u primjeni je [Uredba \(EU\) 2021/782](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu. U cilju upoznavanja putnika s novim odredbama HAKOM će objaviti novu **brošuru o pravima i obvezama putnika** u kojoj će putnicima dati najvažnije informacije i ukazati na promjene u njihovim pravima i obvezama. Na temelju propisa kojima se uređuju prava putnika u željezničkom putničkom prijevozu ili obavlja inspekcijski nadzor, analizirat će se zaštita prava putnika, nalagati mjere kojima se uklanjaju propusti i poticati kvalitetnija ponuda usluga prijevoza putnika u željezničkom prijevozu.

Sporovi između putnika i prijevoznika rješavat će se na transparentan i objektivan način, u skladu s propisima na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika u zakonskom roku. Analizom sporova identificirat će se potrebe za poboljšanjem uvjeta i načina pružanja prijevoza, pratiti stanje i stvarati podloge za nalaganja odgovarajućih usklađenja prijevoznika postupcima po službenoj dužnosti i inspekcijskim nadzorima.

Jednak pristup uslugama za sve korisnike obveza je prijevoznika i upravitelja kolodvora/stajališta, a izazov će biti osigurati primjerno pružanje usluga osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. Kako je u proteklom radu uočena slabost u komunikaciji između željezničkog prijevoznika i upravitelja kolodvora/stajališta, a koja je bitna za situacije kad ova dva subjekta moraju zajedno djelovati, HAKOM će nastojati potaknuti intenzivniju suradnju u korist putnika. HAKOM će aktivno sudjelovati u radnim grupama koje se bave propisima o željezničkom putničkom prijevozu.

Inspekcija

U području zaštite prava putnika HAKOM obavlja inspekcijski nadzor nad provedbom ZRTŽU-a, Uredbe br. 1371/2007 i drugih propisa kojima se uređuju prava putnika u željezničkom prijevozu. U sklopu inspekcijskih nadzora HAKOM će na službenim mjestima i u vozilima kontrolirati uvjete i dostupnost usluga. Također, HAKOM će po potrebi provesti inspekcijske nadzore u području tržišta željezničkih usluga nad provedbom ZOŽ-a s ciljem rješavanja regulatornih pitanja, a posebno pristupa željezničkim uslugama i uslužnim objektima.

Suradnja

Kao član Europske mreže željezničkih regulatornih tijela (ENRRB, eng. European Network of Rail Regulatory Bodies) HAKOM aktivno sudjeluje u radu i razmjeni regulatorne prakse pri EK-u i u radu Organizacije nezavisnih regulatora za željeznicu (IRG – Rail, eng. Independent Regulators' Group – Rail). Nakon predsjedavanja IRG Rail-om 2022. godine HAKOM će nastaviti promovirati aktualne teme poput primjene naprednih tehnologija i sinergije regulatornog tijela za više mrežnih industrija, izraditi godišnje izvješće o radu te prema zahtjevima dionika tržišta prezentirati godišnje podatke analize tržišta željezničkih usluga EU-u.

U sklopu međunarodne suradnje HAKOM će aktivno sudjelovati na sastancima Nacionalnih tijela za provedbu Uredbe EZ. br. 1371/2007 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (NEB, eng. National Enforcement Bodies) radi razmjene iskustava, uspostave najbolje prakse u zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu i ujednačene primjene.

U RH HAKOM će surađivati s tijelom nadležnim za sigurnost i interoperabilnost željezničkog sustava – ASZ-om i tijelom nadležnim za izdavanje dozvola za obavljanje usluga željezničkog prijevoza - MM-PI-jem, tijelom za istraživanje nesreća AZTN-om, kao i ostalim institucijama iz željezničkog sustava.

U tablici u nastavku nalaze se planirane aktivnosti HAKOM-a na tržištu željezničkih usluga u 2023. Tablica uključuje vezu na rashodovna konta u Finansijskom planu za svaku od aktivnosti (popis svih rashodovnih konta na kraju je dokumenta) te vezu na strateški cilj čijem ostvarenju doprinosi izvršenje aktivnosti.

Aktivnosti na tržištu željezničkih usluga u 2023.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strateški cilj/ prioritet
1.	Nadzirati primjenu Izvješća o mreži 2023. i svih izmjena i dopuna	Kontrola - Objave izmjena i dopuna izvješća - Analiza usklađenosti sa zakonima	Kontinuirano	N	2.1, 2.2.



2.	Nadzirati primjenu Izvješća o mreži 2024. i svih izmjena i dopuna	Kontrola - Objave izmjena i dopuna izvješća - Analiza usklađenosti sa zakonima	Kontinuirano	N	2.1., 2.2.		13.	Prikupiti i obraditi podatke za poseban pregled tržista – deset godina liberalizacije teretnog željezničkog prijevoza	Izvješća o pokazateljima tržista željezničkih usluga	godišnje	N	4.3.
3.	Nadzirati izradu, objavu i primjenu Izvješća o mreži 2025.	Kontrola - Objave nacrta - Objave izvješća - Analiza usklađenosti sa zakonima	Kontinuirano	N	2.1., 2.2.		14.	Prikupiti podatke -operatori uslužnih objekata	Izvješće	IV.	N	4.3.
4.	Revidirati Opise uslužnih objekata	Opisi uslužnih objekata usklađeni s propisima	Kontinuirano	N	2.1., 2.2.		15.	Riješiti korisničke sporove s prijevoznicima	Uspostavljen sustav prikupljanja podataka	IV.	N	1.1., 1.2.,
5.	Riješiti regulatorne sporove	Upravni akti	Kontinuirano	N	2.1., 4.2.		16.	Provesti inspekcijske nadzore u području zaštite prava putnika	Upravni akti nadzora Objavljeno godišnje izvješće	Kontinuirano	N	1.1., 1.2.,
6.	Voditi registar željezničkih usluga operatora uslužnih objekata	Funkcionalan i ažuriran registar	Kontinuirano	N	4.2., 4.3.		17.	Promicati prava i obveze putnika	Brošura, letak i video Radionice i predavanja, nastupi u medijima, objave na društvenim mrežama	Kontinuirano	N, 3233	1.1.
7.	Kontrolirati naknade za željezničke usluge	Naknade usklađene sa zakonima	Kontinuirano	N	4.2., 4.3.		18.	Surađivati u izradi propisa iz područja tržista željezničkih usluga i zaštite prava putnika	Analiza i izrađeni prijedlozi za poboljšanja	IV.	N	4.1.
8.	Analizirati raspodjelu troškova i izračuna naknada za minimalni pristupni paket	zakonima	IV.	N, 3237	4.2., 4.3.		19.	Surađivati s dionicima željezničkog tržista	Održani sastanci i okrugli stolovi Rad u stručnim skupinama Ostvarena suradnja	Kontinuirano	N, 3233	4.1., 5.1.
9.	Analizirati regulatorne finansijske izvještaje	Izrađena analiza	Kontinuirano	N	4.2., 4.3.		20.	Surađivati s međunarodnim tijelima	Rad u međunarodnim tijelima i stručnim skupinama	Kontinuirano	N	4.1., 5.1.
10.	Nadzirati tržiste željezničkih usluga – transparentni i nediskriminacioni uvjeti pružanja usluga	Izvješće	Kontinuirano	N	4.3.							
11.	Provesti inspekcijske nadzore u području željezničkih usluga	Nediskriminacioni i transparentni uvjeti pristupa mreži i uslužnim objektima	Kontinuirano	N	4.3.							
12.	Prikupiti i obraditi podatke o tržištu željezničkih usluga	Upravni akti nadzora	Kvartalno/	N	4.3.							



05

UPRAVLJANJE RF SPEKTROM



Radiofrekvencijski spektar obuhvaća frekvencijski opseg od 9 kHz do 275 GHz kojim se koriste različite radiokomunikacijske službe: radiodifuzija, pokretna služba, fiksna služba, satelitska služba, radioastronomija, radionavigacija, pomorske i zrakoplovne službe itd. U okviru ovih službi postoji velik broj primjena, pri čemu se različite službe često koriste istim frekvencijskim pojasom za različite primjene. Tako se, primjerice, unutar istog pojasa odašilju televizijski programi, upotrebljavaju kamere i mikrofoni za prijenos događaja kao što su koncerti i utakmice te WAS/RLAN mreže i meteoroološki radari. Stalni napredak i potrebe društva kontinuirano mijenja način upotrebe pojedinih frekvencijskih pojaseva te se sve više teži zajedničkom, odnosno dijeljenom načinu uporabe spektra između različitih službi i tehnologija. Kako bi neometan rad svih postojećih mreža te uvođenje novih bio osiguran, potrebno je pažljivo planirati i usklađivati uporabu RF spektra unutar RH i na međunarodnoj razini, pri čemu se glavne promjene i smjernice za buduću primjenu RF spektra donose na svjetskim radijskim konferencijama ITU-a, poput WRC-a 23 za koji će se HAKOM intenzivno pripremati tijekom godine da bi spremno sudjelovao na konferenciji u studenome i prosincu 2023. Razvijene i sigurne elektroničke komunikacije, posebice radiokomunikacije, i dalje će imati važnu ulogu u brojnim gospodarskim i društvenim djelatnostima, naročito kada govorimo o razvoju digitalnog društva, pri čemu se od bežičnih širokopojasnih mreža u narednom „digitalnom“ desetljeću EU-a očekuje još značajniji doprinos u razvoju Industrije 4.0 i gospodarstva te veća dostupnost i povećanje digitalnih vještina i poslovanja na području EU-a i RH.

Jedna od ključnih zadaća HAKOM-a stoga je upravljanje RF spektrom kao prirodno ograničenim općim dobrom, kojim je potrebno upravljati racionalno i odgovorno na dobrobit društva. RF spektrom upravlja se sukladno odredbama propisanim ZEK-om, na načelima objektivnosti, transparentnosti i nediskriminacije kako bi se osiguralo poticajno okruženje za učinkovite investicije, inovacije i tržišno natjecanje.

Za učinkovito upravljanje nužna je i svakodnevna, sustavna kontrola i nadzor RF spektra, mjerena, ispitivanja i utvrđivanje uzroka stvaranja smetnja te poduzimanje mjera za njihovo uklanjanje. U tu svrhu ustrojen je sustav kontrolno-mjernih središta i kontrolno-mjernih postaja, koji se kontinuirano nadograđuje i obnavlja u skladu s potrebama.

Dodjela spektra za mreže pokretnih komunikacija

IHAKOM će u 2023. dovršiti postupak dodjele spektra za frekvencijske pojaseve koji su već u upotrebi dugi niz godina (800/900/1800/2100/2600 MHz). Dozvole za ove frekvencijske pojaseve prestaju vrijediti 2024. te će HAKOM ove pojaseve dodijeliti u postupku javne dražbe čija je priprema započela tijekom 2022.

Da bi se ostvarili određeni strateški ciljevi RH, što posebice obuhvaća pokrivenost određenog podstoka zemljopisnog područja ili stanovništva te određenih područja za koje ne postoji komercijalni interes, propisat će se obveze pokrivenosti tih područja uslugom određene kvalitete (QoS). Obveze će nakon dodjele biti propisane pojedinom dozvolom za uporabu RF spektra. Time će se osigurati učinkovita uporaba RF spektra i spriječiti moguća zlouporaba u smislu da jedan operater pretjera-no zauzima spektar bez namjere korištenja.

Prilikom propisivanja spomenutih uvjeta HAKOM će voditi računa o propisivanju obveza pokrivenosti u područjima bez komercijalnog interesa, slijedom čega za pojedine dijelove spektra mogu biti propisani različiti uvjeti dodjele i uporabe.

Operatori kojima će se dodijeliti frekvencije u frekvencijskom pojasu 800 MHz bit će uključeni u proces uklanjanja smetnja koje mogu nastati od mreža pokretnih komunikacija prema krajnjim korisnicima mreža digitalne zemaljske televizije.

Regulatorne aktivnosti

Nakon stupanja na snagu novog Zakona o elektroničkim komunikacijama dovršit će se izrada podzakonskih propisa vezanih uz upotrebu RF spektra započeta 2022., što se prvenstveno odnosi na pravilnike vezane uz namjenu RF spektra i posebne uvjete postavljanja i upotrebe radijskih postaja.

S obzirom na brzi razvoj tehnologije, provedenu dodjelu spektra za 5G te dobru praksu vezanu uz organiziranje „5G dana“, HAKOM će u 2023. organizirati događanje s ciljem poticanja primjene i **promicanja novih tehnologija**.

Rad **Radne skupine za 5G mreže** i suradnja s dionicima tržišta nastaviti će se prvenstveno u dijelu vezanom uz elektromagnetska polja (EMP) te uz praćenje razvoja i implementacije 5G-a sukladno [Nacionalnom planu razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2021. do 2027. godine](#).

Kako bi se pratila implementacija 5G mreža i provjeravalo ispunjavanje uvjeta iz dozvole, nositelji dozvole HAKOM-u su obvezni dostaviti podatke o zemljopisnoj lokaciji i tehničke podatke za postavljenu baznu postaju ili izmjenu podataka o postojećoj radijskoj postaji, što obuhvaća podatke za svaki pojedini sektor prema unaprijed dogovorenom formatu prije puštanja u rad. U tromjesečnom razdoblju nositelji dozvole obvezni su HAKOM-u dostaviti georeferenciranu kartu pokrivanja s izračunatim vrijednostima razina signala, zasebno za svaki frekvencijski pojas u kojem se upotrebljava pojedina tehnologija prema unaprijed dogovorenom formatu. Na temelju dostavljenih



podataka i uzorka kontrolnih mjerenja određenog prema dostavljenim podacima HAKOM će **provjeravati ispunjavanje uvjeta i obveza iz izdanih dozvola za uporabu RF spektra**.

U postupku javnog natječaja krajem 2021. izdana je dozvola za uporabu RF spektra za **digitalni radio (DAB+)** za multipleks MUX 1 na području Republike Hrvatske (frekvencijsko područje 174 – 240 MHz). Time je, nakon četiri godine testnog emitiranja, pokrenut komercijalni rad digitalnog radija (DAB+), a [Agencija za elektroničke medije](#) (AEM) početkom 2022. dodijelila je prve koncesije nakladnicima na državnoj i regionalnoj razini. Očekuje se da će pokretanje komercijalnog rada digitalnog radija doprinijeti razvoju radijskog tržišta te slušateljima omogućiti dostupnost većeg broja radijskih programa. Naime, frekvencijsko područje predviđeno za analogni FM radio (87,5 – 108 MHz) izrazito je zagušeno pa je upravo mogućnost uvođenja novih programskih sadržaja jedna od glavnih prednosti digitalnog radija u VHF III pojasu frekvencija (174 - 240 MHz). HAKOM će i u 2023. nastaviti proces međunarodnog usklađivanja tehničkih parametara odašiljača digitalnog radija da bi se osigurali tehnički preduvjeti za nastavak implementacije. Važno je naglasiti da ne postoji obveza gašenja analognog FM radija pa će brzina i uspješnost implementacije digitalnog radija prvenstveno ovisiti o penetraciji DAB+ prijamnika, interesu korisnika za novi radijski sadržaj te interesu postojećih i budućih nakladnika za pružanje novih sadržaja putem DAB+ platforme. Ovisno o interesu tržišta, HAKOM će raspisati i provesti javne natječaje za izdavanje dozvola za nove multiplekse digitalnog radija na državnoj i/ili regionalnoj razini te za preostala dva multipleksa digitalne televizije (DVB-T2). Također, HAKOM će i u 2023. nastaviti s osiguravanjem tehničkih parametara za koncesije za obavljanje djelatnosti FM radija sukladno zahtjevima nakladnika i Agencije za elektroničke medije.

Nastavljajući se na aktivnosti koje je HAKOM pri ITU-R-u pokrenuo tijekom 2021., vezane uz dodjelu frekvencijskih resursa na geostacionarnoj orbitalnoj poziciji 63° E za nacionalno pokrivanje u **ne-pokretnoj satelitskoj službi**, HAKOM će u suradnji s administracijama koje su zatražile slično nastaviti s inicijativom izmjene odredbi Radijskih propisa ITU-a s ciljem olakšavanja koordinacijskog procesa s ostalim satelitskim mrežama. Aktivnosti u sklopu te inicijative intenzivirat će se u sklopu europskih priprema za Svjetsku radiokomunikacijsku konferenciju 2023. (WRC 23), kao i aktivnosti unutar odgovarajuće radne grupe ITU-R-a i u konačnosti na samom WRC 23.

HAKOM kontinuirano unaprjeđuje svoje poslovanje primjenom modernih informatičkih alata i informacijskih sustava kojima korisnicima RF spektra osigurava brži i lakši pristup svojim uslugama te javno pruža informacije iz svoje nadležnosti. U sklopu programa e-Agencye vezanog s upotrebom RF spektra, trenutačno su dostupni servisi [e-Dozvola](#) koji omogućavaju jednostavan i brz način podnošenja zahtjeva i izdavanje dozvola za uporabu RF spektra: [e-Plovila](#), [e-Radiodifuzija](#) i [e-Mikrovalne](#).

Tijekom 2022. pokrenut je postupak uvođenja novih e-servisa za preostale vrste dozvola za uporabu RF spektra te se u 2023. planira dovršetak implementacije. HAKOM je već implementirao uslužu elektroničkog potpisa, slanje i preuzimanje dozvola u elektroničkom obliku, a tijekom 2023. bit će osigurana i dostupnost uvida korisnicima u dozvole u elektroničkom obliku putem elektroničkih kanala kao što su: osobni korisnički pretinac, poslovni korisnički pretinac ili sustav [e-gradani](#), što će zajedno s gore navedenim e-servisima dodatno doprinijeti povećanju pruženih usluga HAKOM-a.

Uz navedene aplikacije za izdavanje dozvole dostupna je i aplikacija Pregled dozvola, koja omogućava pregled izdanih općih i pojedinačnih dozvola za uporabu RF spektra i koja će se po potrebi ažurirati.

U sklopu ispunjavanja obveza transparentnosti iz TSM Uredbe u vezi s brzinom pristupa internetu u mrežama pokretnih komunikacija, HAKOM će objavljivati podatke koje operatori dostavljaju u sklopu usporednih karata pokrivanja na svojim internetskim stranicama te podatke o kvaliteti podatkovnih i govornih usluga.

S obzirom na to da su na temelju donesenog RSPG-ova mišljenja, sukladno čl. 28. Europskog zakonika elektroničkih komunikacija, nakon više desetljeća uspješno uklonjene smetnje 2022. godine na TV kanalima u pojasu 470 - 694 MHz te smetnje u pojasu 700 MHz, koji se od izdavanja dozvole u kolovozu 2021. upotrebljava za mreže pokretnih komunikacija pete generacije (5G), HAKOM planira nastaviti međunarodne aktivnosti za uklanjanje smetnji u FM i VHF III (DAB) frekvencijskom pojasu.

Provjera razina EMP-a

Zaštita od elektromagnetskih polja (EMP) radijskih komunikacija na područjima povećane osjetljivosti važna je i redovita aktivnost HAKOM-a. HAKOM će u okviru postupka provjere podataka o baznim postajama nastaviti vršiti proračune i, prema potrebi, provoditi **mjerenja razina elektromagnetskih polja** na terenu. Nastaviti će se provođenje kontrolnih mjerenja razina EMP-a baznih postaja i drugih radijskih postaja te objava mjernih rezultata u okviru HAKOM-ova internetskog GIS portala <http://mapiranje.hakom.hr/>. Aktivnostima vezanim uz kontrolu razina EMP-a radijskih postaja, koje prema potrebi uključuju i preventivno ili korektivno djelovanje, HAKOM osigurava usklađenost postavljanja radijskih postaja s propisima iz područja elektroničkih komunikacija, a posredno i s propisima iz područja zdravstva koji propisuju zaštitu od elektromagnetskih polja.



Rad podskupine za EMP i male ćelije, oformljene u okviru 5G radne skupine, nastaviti će se i u 2023. U suradnji s relevantnim predstavnicima znanstvene zajednice, institucija i ostalih dionika putem ove podskupine želi se, među ostalim, bolje informirati i educirati javnosti o utjecajima EMP-a na ljudе i osigurati odgovoran pristup izgradnji 5G mreže.

Kontrola spektra

Jedna od glavnih zadaća HAKOM-a je osigurati upotrebu RF spektra u skladu s izdanim (važećim) dozvolama i zaštititi nositelje dozvola za uporabu RF spektra. Slijedom toga provodi se redovita **kontrola i nadzor RF spektra** koji uključuju dnevna, tjedna i mjesečna mjerenja te različite mjerne kampanje. Za mjerenja se upotrebljava sofisticirani mjerni sustav koji se sastoji od više kontrolno-mjernih središta, kontrolno-mjernih postaja, mjernih vozila i ručnih mjernih uređaja. Sva mjerenja provode se prema jasno definiranim procedurama koje su u skladu s važećim normama, propisima i preporukama. Rezultati prikupljeni mjeranjima primjenjuju se i kao podloga za daljnje planiranje i koordinaciju RF spektra. U sklopu aktivnosti **zaštite od smetnja** posebna pozornost bit će posvećena zaštiti servisa za zaštitu i spašavanje, hitne službe, pomorske i zrakoplovne radijske komunikacije, koje imaju važnu ulogu za sigurnost ljudskih života i zaštitu imovine, te operatorima pokretnih elektroničkih komunikacija.

Mjerna akcija mjerena smetnji iz Talijanske Republike: od srpnja do rujna svake godine obavljaju se opsežna mjerena smetnji hrvatskim radijskim (FM i T-DAB+) i televizijskim (DVB-T/T2) mrežama, a koje dolaze iz Talijanske Republike na VHF i UHF frekvencijskim područjima. Nakon mjerena obrađuju se mjerni rezultati, što konačno rezultira prijavama smetnja talijanskoj administraciji i Međunarodnoj telekomunikacijskoj uniji (ITU) radi osiguranja nesmetanog korištenja. S obzirom na to da su tijekom 2022. godine uspješno riješene smetnje na UHF frekvencijskom području, na glasak mjerena će biti na uklanjanje smetnji FM radiju i digitalnom (DAB+) radiju u VHF III pojasu.

Mjerna akcija WAS/RLAN na frekvencijskom području 5 GHz: počevši s krajem 2021. te tijekom 2022. u rad će biti pušteni novi meteorološki radari koji rade u frekvencijskom pojasu 5470 – 5725 MHz (redoslijedom: RC Gradište kod Županje, RC Bilogora, RC Debeljak - Sukošan, RC Goli, RC Ulijenje te RC Puntijarka), a koji se dijeli s WAS/RLAN uređajima. WAS/RLAN uređaji se RF spektrom koriste na temelju opće dozvole OD-201 te se tijekom 2023. očekuje intenzivno provođenje ciljane provjere upotrebe frekvencijskog pojasa 5 GHz, usklađenosti rada WAS/RLAN uređaja s odredbama propisanim općom dozvolom, te uklanjanje neželjenih smetnji meteorološkim radarima. S obzirom na važnost baze prijavljenih WAS/RLAN radijskih postaja u dosadašnjim aktivnostima vezanim uz uklanjanje smetnji meteorološkim radarima u ovom pojasu, HAKOM će nastaviti unapredijevati aplikaciju za prijavu korisničkih RLAN uređaja i poticati korištenje njome. Cilj mjerena je

prije svega omogućavanje neometane implementacije i upotrebe novih meteoroloških radara u frekvencijskom pojasu 5 GHz.

Mjerna akcija verifikacije pokrivanja i mjerena ključnih pokazatelja uspješnosti telekomunikacijskih pokretnih mreža: u sklopu ispunjavanja obveza transparentnosti iz TSM Uredbe, u vezi s brzinom pristupa internetu u mrežama pokretnih telekomunikacija, izvršit će se mjerna akcija čiji je cilj provjera podataka o pokrivanju pokretnih mreža koje su dostavili operatori pokretnih telekomunikacijskih mreža. Osim verifikacije pokrivanja pokretnih telekomunikacijskih mreža, prvi put planira se provesti i detaljno mjerena ključnih pokazatelja uspješnosti operatora mreža pokretnih telekomunikacija. Akcija će se provoditi kontinuirano kako bi se redovito osvježavali podaci koji se obrađuju u sklopu usporedbe dostavljenih karata pokrivanja.

Kontrolno-mjerni sustav

Održavanje i nabava kontrolno-mjernog sustava: sofisticirani mjerni sustav, koji se primjenjuje za provedbu mjerena u svrhu kontrole RF spektra, redovno se održava i nadograđuje kako bi bio u korak s najnovijim tehnologijama koje se implementiraju u području elektroničkih komunikacija. U redovne aktivnosti održavanja mjernog sustava spadaju: ugovori o održavanju, popravcima, razvoju, dogradnji i umjeravanju mjerne opreme i programskoj podršci za sustav; popravci, održavanje i nabava komunikacijske opreme za povezivanje kontrolno-mjernog sustava, kao i njezin najam, redovna kontrola i atestnih sustava protuprovalne i protupožarne zaštite; održavanje antenskih stupova koji uključuje bojenje, provjeru vertikalnosti i uzemljenja; radovi vezani uz održavanje građevina kontrolno-mjernog sustava, detaljne godišnje pregledne kontrolno-mjernih središta, kontrolno-mjernih postaja i mjernih vozila te redovno umjeravanje mjernih instrumenata prema planu kalibracije.

Izgradnja kontrolno-mjerne postaje (KMP) na Bilogori: u svrhu kvalitetnije kontrole i nadzora RF spektra, planira se izgradnja KMP-a na području sjevernog dijela RH. Izgradnjom novoga KMP-a omogućit će se nadzor i kontrola spektra na višestruko širem području pokrivanja teritorija RH u odnosu na trenutno pokrivanje postojeće kontrolno-mjerne postaje na području sjevernog i sjeverozapadnog dijela RH.

Inspekcija

Inspeksijski nadzor provodi se nakon što su mjeranjima utvrđene nepravilnosti ili prilikom odstupanja od uvjeta propisanih dozvolama za uporabu RF spektra. Istovremeno se kontinuirano provodi nadzor stavljanja na tržiste i/ili u pogon (uporaba) radijske opreme na temelju Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti i [Direktive 2014/53/EU](#) (Pravilnik o radijskoj opremi)

Suradnja

Sudjelovanje u radu **međunarodnih radnih skupina vezanih uz upravljanje RF spektrom** u okviru CEPT-a i ITU-a te specijaliziranih radnih skupina u okviru BEREC-a i EK-a ključno je za pozicioniranje RH i zaštitu nacionalnih interesa. Posebno treba istaknuti sudjelovanje u radu RSC-a i RSPG-a kao tijela odgovornih za harmonizaciju RF spektra i donošenje politika upravljanja RF spektrom na razini EU-a. U okviru navedenih tijela planira se nastavak aktivnosti uklanjanja smetnji na analognom FM radiju (87,5 – 108 MHz) te osiguravanje pretpostavki za neometan rad digitalnog radija u VHF III pojasu (174 - 240 MHz). U okviru međunarodne suradnje HAKOM će sudjelovati na međunarodnim konferencijama, simpozijima i radnim skupinama vezanim uz upravljanje RF spektrom i sudjelovati u izradi dokumenata bitnih za regulaciju uporabe radiofrekvencijskog spektra na europskoj razini.

S obzirom na to da se krajem 2023. održava **Svjetska radiokomunikacijska konferencija WRC 2023**, u prvoj polovici godine očekuje se povećana aktivnost HAKOM-a u radu raznih radnih skupina u sklopu priprema za WRC 23. Aktivnosti će kulminirati sudjelovanjem na konferenciji u studenom i prosincu 2023. Za Hrvatsku su na predstojećoj konferenciji posebno bitne teme o budućnosti UHF frekvencijskog pojasa koji se u Hrvatskoj upotrebljava za televizijsko odašiljanje, o mogućoj namjeni dodatnih frekvencijskih pojaseva za pokretne sustave novih generacija te teme vezane satelitske procedure i koordinaciju istih u svjetlu dodjele frekvencijskih resursa za nacionalno pokrivanje na geostacionarnoj orbiti u nepokretnoj satelitskoj službi.

Suradivat će se s administracijama susjednih zemalja radi prekogranične koordinacije i usklađivanja upotrebe RF spektra te razmjene iskustava u upravljanju RF spektrom. RF spektar će se međunarodno usklađivati sukladno međunarodnim propisima i sporazumima. Predstavnici HAKOM-a će, prema potrebi, sudjelovati na koordinacijskim sastancima s administracijama susjednih zemalja te sklapati provedbene sporazume vezane uz uporabu RF spektra.

Sudjelovanje na međunarodnim sastancima za rješavanje smetnji i interakcija s međunarodnim institucijama nadležnim za područje radijskih komunikacija od velike je važnosti za rješavanje dugogodišnjih smetnja u frekvencijskim pojasevima FM radija. HAKOM će nastaviti sudjelovati u radu Radne podskupine za prekograničnu koordinaciju („Good Offices“), koja djeluje u okviru savjetodavne Skupine za politiku upravljanja RF spektrom pri Europskoj komisiji. Također, sudjelovat će se na međunarodnim sastancima, izvještavati o statusu smetnja te tražiti daljnji angažman nadležnih tijela Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU), Radijskog regulacijskog odbora (RRB) i direktora Radiokomunikacijskog ureda (BR) na rješavanju problema smetnja u području zemaljske radiodifuzije.

Na **domaćoj razini** HAKOM će surađivati s ministarstvima, agencijama, zavodima i drugim tijelima kako bi upravljanje RF spektrom bilo učinkovito i svrshishodno te se osiguralo poticajno okruženje za investicije, inovacije i tržišno natjecanje iz područja elektroničkih komunikacija. Surađivat će se i s akademskom zajednicom i industrijom na konzultativno-edukativnoj razini.

U tablici u nastavku nalaze se planirane aktivnosti HAKOM-a vezane za upravljanje i kontrolu radiofrekvencijskog spektra u 2023. Tablica uključuje vezu na rashodovna konta u Finansijskom planu za svaku od aktivnosti (popis svih rashodovnih konta na kraju je dokumenta) te vezu na strateški cilj čijem ostvarenju doprinosi izvršenje aktivnosti.

Aktivnosti upravljanja RF spektrom u 2023.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strateški cilj/ prioritet
1.	Redovito kontrolirati radiofrekvencijski spektar	Mjerna izvješća o provedenim mjerjenjima	Kontinuirano	N, 453	2.3.
2.	Rješavati međunarodne smetnje	Međunarodni sastanci Uklonjene međunarodne smetnje koje zahtijevaju dodatnu komunikaciju	Kontinuirano	N	4.2.
3.	Rješavati tuzemne smetnje	Uklonjene tuzemne smetnje	Kontinuirano	N	2.3.
4.	Provjeriti ispunjavanje uvjeta iz dozvola za javne mreže pokretnih komunikacija	Uporaba RF spektra u skladu s dozvolama.	IV	N	2.3.
5.	Voditi i organizirati Radnu skupinu za 5G mreže	Sastanci radne skupine i potrebnii dokumenti	Kontinuirano	N, 329	4.2.
6.	Organizirati događaj (skup) vezano uz promicanje novih tehnologija	Događaj (skup)	II	N, 329, 3233	1.1.

7.	Dodijeliti spektar za mreže pokretnih komunikacije	Dozvole za uporabu RF spektra za pokretnе komunikacije	II	N	2.3.	16.	Pripremiti HR stavove i sudjelovati na WRC 2023	Pripremljeni HR stavovi u okviru CEPT-a i EU-a Sudjelovanje na WRC 23		N, 329	5.1.
8.	Međunarodno uskladiti RF spektar	Provjedbeni sporazumi o uporabi spektra sa susjednim državama i uskladene pojedine radijske postaje	Kontinuirano	N	2.3.	17.	Izgraditi kontrolno-mjernu postaju (KMP) na Bilogori	Nova kontrolno-mjerna postaja	III.	N, 3239, 421, 422	2.3.
9.	Nadograditi GIS platformu	Unaprijeđena platforma	kontinuirano	N, 454	4.2.	18.	Kontrolirati razine elektromagnetskih polja (EMP)	GIS preglednik radijskih postaja i mjerjenja EMP-a Mjerna izvješća	Kontinuirano	N	4.2.
10.	Izmijeniti Tablicu namjene i planova dodjele RF spektra	Tablica namjene i planovi dodjele izmijenjeni i spremni za usvajanje sukladno međunarodnim propisima, iskazanom interesu te razvoju tržista i tehnologije	III.	N, 3238	3.2.	19.	Provesti mjernu akciju mjerjenja smetnja iz Talijanske Republike	Mjerno izvješće Prijave za uklanjanje smetnja	III.-IV.	N	4.2.
11.	Izdati potvrde o usklađenosti	Potvrde za radijske postaje koje udovoljavaju uvjetima	Kontinuirano	N	4.2.	20.	Provesti mjernu akciju WAS/ RLAN na frekvencijskom području 5 GHz	Detaljna mjerna izvješća	Kontinuirano	N	2.3.
12.	Izdati dozvole za uporabu RF spektra na temelju podnesenog zahtjeva	Upravni akti HAKOM-a	Kontinuirano	N	2.3.	21.	Provesti mjernu akciju verifikacije pokrivanja i mjerjenja ključnih pokazatelja uspješnosti telekomunikacijskih pokretnih mreža	Detaljna mjerna izvješća	Kontinuirano	N	2.3.
13.	Pripremiti izračun i izdati godišnje fakture za uporabu RF spektra za važeće dozvole	Godišnje fakture za uporabu RF spektra	Kontinuirano	N	2.3.	22.	Održavati kontrolno-mjerni sustav	Nova mjerna oprema za nove tehnologije (5G) Kalibrirana mjerna oprema	Kontinuirano	N, 3232, 4521	2.3.
14.	Nadograditi servis e-Dozvole	Novi servisi e-dozvola za satelitske i zrakoplovne komunikacije) Elektroničke dozvole	IV.	N, 454	1.1.	23.	Provesti inspekcijske nadzore	Upravni akti nadzora	Kontinuirano	N, 3211	4.2.
15.	Planirati i optimizirati radiokomunikacijske mreže	Učinkovita uporaba RF spektra: poboljšano pokrivanje postojećih mreža - Osigurani uvjeti za rad novih mreža	Kontinuirano	N	2.3.	24.	Surađivati u međunarodnim aktivnostima oko RF spektra	Rad u međunarodnim tijelima i stručnim skupinama Suradnja	Kontinuirano	N	4.1.

06

RAZVOJNI PROGRAMI I NACIONALNI NADLEŽNI URED ZA ŠIROKOPOJASNOST (BCO)





HAKOM će u 2023. nastaviti svoju ulogu Nositelja [Okvirnog nacionalnog programa za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganja](#) (ONP). U sklopu ONP-a provodi se 20 pojedinačnih projekata započetih u prethodnom finansijskom razdoblju 2014. - 2020. [Nacionalnim planom oporavka i otpornosti](#) osigurana su dodatna sredstva za nastavak provedbe ONP-a s dvadesetak novih projekata čije se ugovaranje očekuje tijekom 2023. HAKOM kao Nositelj ONP-a (NOP) koordinira provedbe projekata i suradnju s ostalim tijelima u sustavu, osobito Posredničkim tijelima prve i druge razine – [Ministarstvu regionalnoga razvoja i fondova Europske unije](#) (MRRFEU) i [Središnjoj agenciji za financiranje i ugovaranje](#) (SAFU). Sve aktivnosti vezane uz provedbu ONP-a, NOP će objaviti na internetskoj stranici <https://nop.hakom.hr/>.

Uloga NOP-a obuhvaća i praćenje napretka realizacije najavljenih komercijalnih ulaganja operatora u sklopu javnih rasprava održanih za sve pojedinačne projekte jedinica lokalne i regionalne samouprave koji konkuriraju za dodjelu bespovratnih sredstava.

Djelovanje HAKOM-a kao nacionalnog Nadležnog ureda za širokopojasnost (BCO, eng Broadband Competence Office) u 2023. bit će nastavljeno te će se novim internetskim stranicama, kao i drugim oblicima komunikacije omogućiti profesionalno i visokokvalitetno informiranje građana i poslovnih subjekata o novim mogućnostima i prilikama za daljnji razvoj širokopojasnog pristupa, kao i razvoj 5G mreže i mreža vrlo velikih kapaciteta (VHCN).

U tablici u nastavku nalaze se planirane aktivnosti HAKOM-a vezane za razvojne programe i BCO u 2023. Tablica uključuje vezu na rashodovna konta u Finansijskom planu za svaku od aktivnosti (popis svih rashodovnih konta na kraju je dokumenta) te vezu na strateški cilj čijem ostvarenju doprinosi izvršenje aktivnosti.

Aktivnosti razvojnih programa i BCO-a u 2023.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strateški cilj/ prioritet
1.	Surađivati s ministarstvima, agencijama i poslovnim subjektima na realizaciji ONP-a (MRRFEU, MMPI, SAFU, operatori)	Izvršene aktivnosti vezane uz provedbu ONP-a	Kontinuirano	N	3.2.

2.	Sudjelovati u Odboru za praćenje Operativnog programa konkurentnosti i kohezija (OPKK)	Sudjelovanje na sjednicama Odbora Praćenje napretka u postizanju specifičnih ciljeva OPKK-a	Kontinuirano	N, 3233	4.2.
3.	Pratiti realizacije komercijalnog interesa	Sastavljeno izvješće o realizaciji ispunjenja iskaza komercijalnih interesa operatora	IV.	N	3.3.
4.	Izvijestiti Europsku komisiju o provedbi ONP-a	Pismeno izvješće o provedbi ONP-a	IV.	N	5.1
5.	Provesti aktivnosti Nadležnog ureda za širokopojasnost (BCO)	Izrađena internetska stranica BCO-a Koordinacija tijela uključenih u rad BCO-a	I. Kontinuirano	N, 3237	31., 3.2., 3.3., 4.2.
6.	Savjetovati i informirati javnost i zainteresirane dionike u vezi s razvojem širokopojasnog pristupa	Provedeno savjetovanje i informiranje Održane radionice	Kontinuirano	N	3.3.
7.	Surađivati s dionicima u vezi s razvojem širokopojasnosti	Ostvarena suradnja; Rad u stručnim skupinama Sastanci	Kontinuirano	N, 3233	3.3.
8.	Surađivati s međunarodnim tijelima i sudjelovati na sastancima Europske mreže BCO-a i u radu ostalih međunarodnih grupa	Ostvarena suradnja i povećana razina stručnog znanja Sastanci	Kontinuirano	N, 3233	3.3., 5.2.



07

OSTALE AKTIVNOSTI HAKOM-a

Strategija bolje regulacije

HAKOM se zalaže za unapređenje svojih kapaciteta za bolje osmišljavanje, provedbu i evaluaciju regulatornih aktivnosti na dobrobit potrošača i poduzeća. Učinkovito regulatorno djelovanje može imati pozitivan utjecaj na tržište smanjujući administrativna opterećenja i pretjerane troškove propisa te omogućavajući bolje usluge, više mogućnosti zapošljavanja, inovacije i povećanje ulaganja.

Prvi korak učinjen je početkom 2022. godine pokretanjem projekta uvođenja procjene regulatornog učinka (RIA) na tržištima elektroničkih komunikacija, pošte i željeznice³ kao dijela projekta *Jačanje provedbe procjene učinaka propisa u Hrvatskoj* u koji je još uključen Ured za zakonodavstvo Vlade Republike Hrvatske i ministarstva. Projekt provodi njemačko Društvo za međunarodnu suradnju (Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)) u suradnji s Glavnom upravom za potporu strukturnim reformama Europske komisije (DG REFORM). Naručilo ga je njemačko Savezno ministarstvo gospodarstva i energije, uz sufinanciranje iz Instrumenta tehničke podrške Europske unije (TSI).

Naš strateški cilj poboljšati je predvidljivost, transparentnost i odgovornost našeg procesa donošenja odluka.

Sveobuhvatna Strategija bolje regulative HAKOM-u će omogućiti ostvariti svoj krajnji cilj, a to je provođenje Procjene regulatornog učinka kao standardnog preduvjeta za sve važne regulatorne odluke do kraja sljedeće godine.

Procjena regulatornog učinka bit će zadani uvjet za svaki prijedlog koji se podnosi Vijeću na razmatranje, osim ako se ne primjenjuju jasno definirani kriteriji za isključenje izuzeća.

U tom smislu trenutačni ciljevi su sljedeći:

- Revidirati naše interne regulatorne postupke i strukture za kreiranje politike da bismo usvojili najbolje međunarodne prakse u vezi s donošenjem politika utemeljenih na dokazima te formalizirali procjenu regulatornog učinka unutar HAKOM-a

- Izraditi prilagođeni vodič i metodološki alat za procjenu učinaka propisa koji će se primjenjivati na sve regulatorne aktivnosti kod elektroničkih komunikacija, poštanskih usluga i željeznice
- Poboljšati analitičke kapacitete radnika obukom o metodologijama, alatima i procesima procjene utjecaja propisa
- Razraditi obvezujuću Agendu bolje regulative za cijelu organizaciju.

Završetak projekta očekuje se krajem prve polovice 2023. godine, a potpuna implementacija metodologije, alata i procesa na razini čitave organizacije do kraja godine.

Regulatorni okvir

Uzimajući u obzir promjene koje se događaju na tržištu elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga, jedna od strateških aktivnosti HAKOM-a bit će detaljna analiza ovakvih akata EU-a iz perspektive interesa RH i dionika tržišta u RH. Rezultati analize ugrađivat će se u prijedlog stajališta koje usvaja Vlada RH i na temelju kojeg se vode daljnji pregovori u zakonodavnom postupku. U ožujku 2020. formirana je radna skupina resornog ministarstva nadležna za izradu novog Zakona o elektroničkim komunikacijama, kojim se u pravni poredak Republike Hrvatske prenosi Direktiva (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija. Dio ove radne skupine bili su i predstavnici HAKOM-a. HAKOM će nastaviti suradnju s nadležnim ministarstvima u vezi s preuzimanjem pravne stečevine EU-a te na optimizaciji zakona te propisa, odnosno prilagođavanju određenih sektorskih pravila kako bi bila optimalna u odnosu na tržišta. Nakon donošenja novih sektorskih propisa HAKOM će donijeti odgovarajuće provedbene propise (pravilnike).

HAKOM će također nastaviti, prvenstveno radom u BEREC-u, pratiti razvoj budućeg zakonodavnog okvira u EU-u, koji će se ticati potencijalne regulacije digitalnih platformi u okviru sektorskih propisa te će detaljno analizirati buduće akte i dobivene rezultate ugrađivati u prijedlog stajališta koje usvaja Vlada RH.

3. <https://hakom.hr/hr/svecanost-otvaranja-technical-support-instrument-projekta/9216>

Javnost rada

Javnost rada definirana je dvjema razinama: zakonskom i onom koja poslovanje čini transparentnijim i učinkovitijim za korisnike HAKOM-ovih usluga. Zakonska predviđa podnošenje Godišnjeg izvješća o radu i Financijskog izvješća za prethodnu godinu Hrvatskome saboru i Vladi Republike Hrvatske, donošenje i objavu Godišnjeg programa rada i Financijskog plana za sljedeću godinu uz prethodno javno savjetovanje, javnu objavu svih odluka uz prethodno javno savjetovanje za sve one s većim utjecajem na tržiste, objavu donesenih rješenja, frekvencijskih planova i slično. Osim ovim zakonski zadanim postupcima, pozornost se daje i objavi svih ostalih informacija važnih za krajne korisnike ili poslovne subjekte, prvenstveno na internetu: objavu vijesti, savjeta i upozorenja (uključujući i putem društvenih mreža), uz mogućnost svakodnevног telefonskog kontakta za korisnike ili kontakata drugim elektroničkim putem (aplikacija „[Pitajte nas](#)“, [e-pošta](#), društvene mreže).

Tijekom 2023. mrežna stranica HAKOM-a na hrvatskom i engleskom jeziku bit će redovito ažurirana s aktualnim sadržajem, a informacije i savjeti za javnosti dijelit će se i putem ostalih digitalnih platformi poput Facebooka, Twittera, LinkedIna ili YouTubea.

Pristup informacijama

HAKOM kao tijelo javne vlasti korisnicima omogućuje ostvarivanje prava na pristup informacijama i ponovnu upotrebu informacija podnošenjem usmenog ili pisanih zahtjeva u skladu s odredbama [Zakona o pravu na pristup informacijama](#). Pristup informacijama omogućuje se pravodobnim objavljivanjem informacija o radu na službenim internetskim stranicama te davanjem informacija na temelju donesenih zahtjeva. Ovime se ostvaruje načelo otvorenosti i javnosti djelovanja te pravodobnosti, potpunosti i točnosti informacija koje se objavljuju. HAKOM će i dalje redovito objavljivati informacije značajne za rad i organizaciju te osobito informacije kojima se utječe na interese korisnika, ali i nuditi sve informacije koje korisnicima mogu pomoći ili olakšati korištenje uslugama na sva tri tržišta iz nadležnosti.

Zaštita osobnih podataka

U aktivnostima koje poduzima u okviru svojih zakonom utvrđenih ovlasti, HAKOM obrađuje osobne podatke korisnika, podnositelja zahtjeva i drugih stranaka sukladno [Općoj uredbi o zaštiti podataka](#) (Uredba EU 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan

snage Direktive 95/46/EZ), drugim primjenjivim propisima, kao i Politici zaštite osobnih podataka HAKOM-a.

Sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama, HAKOM će i nadalje nadzirati provedbu obveza iz [Direktive o e-privatnosti](#) (Direktiva 2002/58/EZ o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u sektor elektroničkih komunikacija, izmijenjena Direktivom 2009/136/EZ) koje su prenesene u odredbe Glave IV. ZEK-a. Nadalje, HAKOM prati aktivnosti u vezi s donošenjem nove Uredbe o e-privatnosti kojom će spomenuta Direktiva o e-privatnosti biti stavljena izvan snage, te donošenje novih akata koje proizlaze iz Europske strategije za podatke, poput Akta o podacima i Akta o upravljanju podacima.

Inspeksijski postupci

Inspeksijski poslovi bit će obavljani prema Godišnjem planu inspekcije za 2023. godinu te će se izvršavati rukovodeći se načelima razmjernosti i svrhovitosti. Razmjernost se ostvaruje izborom mjera u zavisnosti od prirode kršenja zakona uzimajući u obzir složenost i brojnost propisa i pravila kojima subjekti na tržištu moraju udovoljiti. Nadziranim osobama nalaže se poduzimanje nužnih mjera za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, a eventualni prekršajni postupak pokreće se sukladno zakonskim ovlastima vodeći računa o svim okolnostima svakog pojedinačnog postupka inspeksijskog nadzora. Svrhovitost inspeksijskog nadzora u pravilu se ostvaruje uklanjanjem sustavnih problema na tržištu, koji mogu u znatnijoj mjeri narušiti tržišno natjecanje i/ili prava krajnjih korisnika. Početkom godine objavit će se Izvješće o provedbi inspeksijskih nadzora tijekom 2022. godine, a do kraja 2023. usvojiti će se Godišnji plan inspekcije za 2024. Svi upravni akti doneseni na temelju inspeksijskih nadzora bit će na raspolaganju javnosti.

Sudski postupci

Sudski postupci u kojima će HAKOM sudjelovati kao stranka u postupku obuhvaćat će upravne sporove pokrenute protiv konačnih odluka HAKOM-a, prekršajne postupke koje je pokrenuo HAKOM protiv fizičkih i pravnih osoba zbog kršenja odredbi zakona iz nadležnosti HAKOM-a, ovršne postupke protiv pravnih i fizičkih osoba zbog neplaćanja naknada za prava korištenja (državni proračun) te za rad HAKOM-a kao i predstečajne i stečajne postupke u kojima HAKOM podnosi prijavu svoje tražbine prema dužniku nad kojim je otvoren predstečajni ili stečajni postupak.

Razvoj kompetencija i unapređenje poslovnih procesa

Zaposlenici su najveći i najvažniji kapital HAKOM-a. Tijekom 2023. velika pozornost posvetit će se stvaranju organizacijske kulture i klime u kojoj se razvoj kompetencija smatra dodanom vrijednošću koja pridonosi napretku organizacije. HAKOM će stoga nastaviti s razvojem kompetencija svojih zaposlenika te ih poticati na kontinuirano učenje i usavršavanje. Nastaviti će se s izobrazbom zaposlenika, njihovim školovanjem na diplomskim i poslijediplomskim studijima te će se do kraja implementirati sustav razvoja osobne karijere.

Kao pilot-tijelo nastavlja se sudjelovanje u projektu Ministarstva pravosuđa i uprave „[Razvoj kompetencijskog okvira za zaposlene u javnoj upravi](#)“ te će se do kraja izgraditi sustav poslovnih i profesionalnih kompetencija s ciljem unaprjeđenja stručnog, učinkovitog i profesionalnog pružanja usluga korisnicima.

Uspostavljena je *metodologija upravljanja poslovnim procesima*. Sukladno metodologiji nastaviti će se s radom na prepoznavanju, modeliranju i dizajniranju procesa, kao i analizi već modeliranih procesa radi dalnjih poboljšanja. Kontinuirano se provodi optimizacija i digitalizacija poslovanja koja prvenstveno podrazumijeva unapređenje postojećih procesa ili uvođenje novih. Sukladno uspostavljenoj politici poslovanja temeljenoj na agilnim principima rada nastaviti će se u smjeru prepoznavanja mogućnosti za daljnja poboljšavanja poslovanja i spremnosti na promjene u čijem fokusu je zadovoljstvo korisnika usluga.

Proces **upravljanja projektima** (PM) uspostavljen je u skladu s testiranom *metodologijom upravljanja projektima*. PM omogućuje trenutnu dostupnost podataka o opsegu projekata, terminskom planu, troškovima, sudionicima i statusu projektnih aktivnosti. Nastaviti će se rad na promoviranju dosljednosti i uniformnosti pri upravljanju projektima u HAKOM-u, ažuriranju i usklađivanju uspostavljene metodologije s potrebama poslovanja te osigurati da projekti budu usuglašeni sa strategijom HAKOM-a i operativnim ciljevima pojedine organizacijske jedinice.

e-Agencija

Nastaviti će se razvijati servisi u okviru programa e-Agencije okrenuti vanjskim korisnicima u nastajanju da se unaprijede, pospješe i osuvremene trenutni poslovni procesi u HAKOM-u. Uz vođenje uredskog poslovanja u skladu s propisima, neophodno je uvođenje i implementacija novih internih procesa i sustava, kao i poboljšanje trenutnih servisa. Radi toga će se implementirati **nove funkcionalnosti u program za uredsko poslovanje** čime će se ostvariti veća učinkovitost i bolje praćenje

procesa organizacijskog poslovanja. Uspostaviti će se i tri nova servisa za korisnike HAKOM-ovih usluga, odnosno tri vrste e-Dozvola: za pokretne, nepokretne i amaterske radijske postaje.

Pri izgradnji e-Agencije, HAKOM provodi niz aktivnosti i mjera u cilju povećanja kibernetičke sigurnosti i pouzdanosti svojih vanjskih i unutarnjih servisa, sa željom da kvalitetno odgovori na sve izraženije sigurnosne prijetnje u kibernetičkom prostoru. Učestalo provodi edukacije i ostale radnje u cilju jačanja svijesti zaposlenika o važnosti kibernetičke sigurnosti te povremene provjere trenutnog stanja kibernetičke sigurnosti svog informacijskog sustava.

Implementacija novog ERP sustava: u cilju unaprjeđenja organizacijske i finansijske učinkovitosti, HAKOM planira implementirati novi ERP sustav koji podrazumijeva i uvođenje novog računovodstvenog programa, čime se očekuje postizanje učinkovitijeg procesa knjiženja i finansijskog izvještavanja, što će dovesti do boljeg radnog učinka zaposlenika te učinkovitijeg finansijskog upravljanja i kontrole.

Digitalno arhiviranje predmeta: s ciljem potpune digitalizacije poslovanja, HAKOM će implementirati funkcionalnosti digitalnog arhiviranja predmeta, što će donijeti finansijske uštede, kao i uštede vremena i papira.

U tablici u nastavku nalaze se planirane ostale aktivnosti HAKOM-a u 2023. Tablica uključuje vezu na rashodovna konta u Finansijskom planu za svaku od aktivnosti (popis svih rashodovnih konta na kraju je dokumenta) te vezu na strateški cilj čijem ostvarenju doprinosi izvršenje aktivnosti.

Ostale aktivnosti HAKOM-a u 2023.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strateški cilj/ prioritet
1.	Dovršiti i implementirati RIA projekt	RIA proces uspostavljen Strategija bolje regulacije	IV.	Projekt ⁴	2.1.
2.	Sudjelovati u izradi prijedloga stajališta u donošenju propisa EU-a	Prijedlozi stajališta RH	Kontinuirano	N	4.1.

4. Projekt u potpunosti financiraju Europska unija u okviru Instrumenta tehničke podrške i njemačko Savezno ministarstvo gospodarstva i energije.

3.	Preuzeti pravnu stečevinu EU-a	Izrada propisa	Kontinuirano	N	4.1.	13.	Analizirati i uskladiti poslovne procese	Analizirani i uskladjeni svi procesi u kojima je došlo do izmjene	Kontinuirano	N	5.1.
4.	Sudjelovati u zakonodavnom procesu donošenja propisa EU-a	Izrada propisa	Kontinuirano	N	4.1.	14.	Upravljati projektima	Projekti uskladjeni s uspostavljenom projektnom metodologijom	Kontinuirano	N	5.1.
5.	Donijeti nove sektorske provedbene propise	Novi pravilnici	Kontinuirano	N	4.1.	15.	Ažurirati internetsku i intranetsku stranicu i druge digitalne komunikacijske platforme	Relevantne i pravovremene informacije za javnosti	Kontinuirano	N, 3238	5.1.
6.	Sudjelovati u sudskim postupcima	Izrada akata i podnesaka: optužni prijedlozi, prekršajni nalozi, tužbe, žalbe, odgovori na tužbe i žalbe te ovršni prijedlozi. Zastupanje pred sudovima, upravnim i drugim državnim tijelima.	Kontinuirano	N, 3237	4.2.	16.	Razvijati kompetencije	Nove kompetencije	Kontinuirano	N	5.3.
7.	Zaštititi osobne podatke koje kao voditelj obrađuje HAKOM	Visoka razina zaštite osobnih podataka	Kontinuirano	N	4.2.	17.	Razvijati i održavati servise e-Agencije	Novi i unaprijedjeni postojeći servisi e-Agencije	Kontinuirano	N, 3238, 454	5.1., 5.2.
8.	Omogućiti pristup informacijama	Informacije prema Zakonu o pravu na pristup informacijama	Kontinuirano	N	4.2.						
9.	Koordinirati provedbu Godišnjeg plana inspekcije za 2023. godinu	Godišnji plan inspekcije proveden	Kontinuirano	N, 3237	4.2.						
10.	Izraditi Godišnji plan inspekcije za 2024. godinu	Godišnji plan inspekcije za 2024.	IV.	N, 3237	2.1.						
11.	Izraditi godišnje i financijsko izvješće za 2022. i podnijeti ih Hrvatskome saboru	Godišnje i financijsko izvješće za 2022.	II.	N, 3237	5.1.						
12.	Izraditi godišnji program rada i financijski plan za 2024.	Godišnji program rada i Financijski plan za 2024.	IV.	N	5.1.						

OPIS KONTA KORIŠTEN U POVEZNICAMA

Kratica „N“ uključuje 31-Rashodi za zaposlene, 321-Naknade troškova zaposlenima, 322-Rashodi za materijal i energiju, 3231-Usluge telefona, pošte i prijevoza, 324-Naknade troškova osobama izvan radnog odnosa, 329-Ostali nespomenuti rashodi poslovanja.

KONTO	OPIS	PLAN 2023. (u eur) *
		14.255.049
31 Rashodi za zaposlene		7.763.011
311 Plaće		5.772.209
312 Ostali rashodi za zaposlene		1.019.567
313 Doprinosi na plaće		971.235
32 Materijalni rashodi		4.752.873
321 Naknade troškova zaposlenima		583.980
322 Rashodi za materijal i energiju		374.776
323 Rashodi za usluge		3.571.620
3231-Usluge telefona, pošte i prijevoza		157.157
3232-Usluge tekućeg i investicijskog održavanja		238.901
3233-Usluge promidžbe i informiranja		99.210
3234-Komunalne usluge		54.523
3235-Zakupnine i najamnine		1.253.501
3236-Zdravstvene i veterinarske usluge		53.089
3237-Intelektualne i osobne usluge		649.307
3238-Računalne usluge		739.567
3239-Ostale usluge		326.365
324 Naknade troškova osobama izvan radnog odnosa		664
329 Ostali nespomenuti rashodi poslovanja		221.833
34 Financijski rashodi		22.895
343 Ostali financijski rashodi		22.895
37 Naknade građanima i kućanstvima na temelju osiguranja		11.613
372 Ostale naknade građanima i kućanstvima iz proračuna		11.613
38 Ostali rashodi		3.981
383 Kazne, penali i nakade štete		3.981
41 Rashodi za nabavu neproizvedene dugotrajne imovine		15.197
411 Materijalna imovina - prirodna bogatstva		133
412 Nematerijalna imovina		15.064
42 Rashodi za nabavu proizvedene dugotrajne imovine		1.277.357
421 Građevinski objekti		132.723
422 Postrojenja i oprema		695.102
426 Nematerijalna proizvedena imovina		449.532
45 Rashodi za dodatna ulaganja na nefinansijskoj imovini		408.122
452 Dodatna ulaganja na postrojenjima i opremi		13.272
453 Dodatna ulaganja na prijevoznim sredstvima		66.361
454 Dodatna ulaganja za ostalu nefinansijsku imovinu		328.489

* Iznosi u tablici se odnose na Financijski plan u trenutku donošenja Godišnjeg programa rada i mogu odstupati u slučaju rebalansa.

Financijski plan za 2023. godinu može se pronaći na [internetskim stranicama HAKOM-a](#)

POKRATE

AEM – Agencija za elektroničke medije
AZTN – Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja
BCO (*Broadband Competence Office*) – Nadležni ured za širokopojasnost
BEREC (*Body of European Regulators for Electronic Communications*) – Tijelo europskih regulatora u elektroničkim komunikacijama
BR (*Radiocommunication Bureau*) – Radiokomunikacijski ured
CABP – Centralna administrativna baza prenesenih brojeva
CEPT (*European Conference of Postal and Telecommunications Administrations*) – Europska konferencija poštanskih i telekomunikacijskih uprava
CERP - Europski odbor za poštansku regulaciju
COCOM (*Communications Committee*) – Odbor za komunikacije Europske komisije
DA – Delegirani akt Europske komisije o jedinstvenim cijenama terminacije za završavanje poziva
DAB (*Digital Audio Broadcasting*) – Digitalna radiodifuzija zvuka
DGU – Državna geodetska uprava
DVB-T2 (*Digital Video Broadcasting –Terrestrial2*) – Zemaljska radiodifuzija digitalnog videosignalna druge generacije
DZS – Državni zavod za statistiku
EaPaReg (*Eastern Partnership Electronic Communications Regulators Network*) – Tijelo koje okuplja regulatora iz istočnih europskih država izvan EU-a
EK – Europska komisija
EKI – Elektronička komunikacijska infrastruktura
EKM – Elektronička komunikacijska mreža

EMERG (*Euro-Mediterranean Regulators Group*) – Tijelo koje okuplja regulatora iz država mediteranskog bazena
EMP - Elektromagnetsko polje
ENISA (*European Network and Information Security Agency*) – Europska agencija za sigurnost informacijskih mreža
ENRRB (*European Network of Rail Regulatory Bodies*) – Mreža europskih regulatornih tijela za željeznicu
ERP (Enterprise Resource Planning) – Sustav za upravljanje i planiranje resursa poduzeća
ERGP (*European Regulators Group for Postal Services*) – Organizacija europskih regulatora za poštanske usluge
EU (European Union) – Europska unija
FM (Frequency Modulation) – Frekvencijska modulacija
GIS – Geoinformacijski sustav
GIS EKI – Geoinformacijski sustav elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme
HAKOM – Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti
HP – Hrvatska pošta
IoM – Izvješće o mreži
IOT (Internet od Things) – internet stvari
IRG (Independent Regulators Group) – Organizacija nezavisnih regulatora
IRC-Rail (*Independent Regulators Group - Rail*) – Organizacija nezavisnih regulatora za željeznicu
ITU (International Telecommunication Union) – Međunarodna telekomunikacijska unija
ITU-R (International Telecommunication Union-Radiocommunications) – Sektor radiokomunikacija Međunarodne telekomunikacijske unije
KMP – Kontrolno-mjerna postaja

MINGOR – Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja
MMPI – Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture
MPUGI - Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine
MRRFEU – Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije
MST (*Margin Squeeze Test*) – Test istiskivanja marže
MVNO (Mobile Virtual Network Operator) – Virtualni operator u mrežama pokretnih komunikacija
M2M (*Machine to Machine*) – Komunikacija između dva uređaja
ncERT (*national Computer Emergency Response Team*) – Nacionalni tim za hitne računalne intervencije
NEB (National Enforcement Body) - Nacionalno tijelo za provedbu propisa o pravima putnika u željezničkom prijevozu
NIS (Network and Information Security) – Mrežna i informacijska sigurnost
NOP – Nositelj Okvirnog programa (za razvoj širokopojasnog pristupa internetu)
ONP—Okvirni nacionalni program (za razvoj širokopojasnog pristupa internetu)
OPKK – Operativni program konkurentnosti i kohezija
OSI – Osobe s invaliditetom
PM (Project Management) – Upravljanje projektima
RF – Radiofrekvencijski
RFI – Regulatorno finansijsko izvješće
RIA (Regulatory Impact Assessment) – Procjena regulatornog učinka

RRB (*Radio Regulations Board*) – Radijski regulatorni odbor
RSC (*Radio Spectrum Committee*) – Odbor za radiofrekvencijski spektar
RSPG (*Radio Spectrum Policy Group*) – Skupina za politiku upravljanja radiofrekvencijskim spektrom
RH – Republika Hrvatska
SAFU – Središnja agencija za financiranje i ugovaranje
SMP (Significant Market Power) operator – Operator sa značajnom tržišnom snagom
SPU – Svjetska poštanska unija
UHF (*Ultra High Frequency*) – Ultravisoka frekvencija: radiofrekvencijski pojas između 30 MHz i 300 MHz
VHCN (*Very High Capacity Network*) - Mreža vrlo velikog kapaciteta
VHF (*Very High Frequency*) – Vrlo visoka frekvencija - EM valovi na radijskim frekvencijama od 30 MHz do 300 MHz
WACC (Weighted Average Cost of Capital) - Ponderirani prosječni trošak kapitala (za razumne stope povrata uloženog kapitala)
WAS/RLAN (*Wireless Access System / Radio Local Area Network*) – Bežični pristupni sustav / Radijska lokalna mreža
WLAN (*Wireless Local Area Network*) – Lokalna bežična mreža
ZEK – Zakon o elektroničkim komunikacijama
ZPU – Zakon o poštanskim uslugama
ZOŽ – Zakon o željeznici
ZRTŽU – Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prometu

