



HRVATSKA
REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE
DJELATNOSTI

GODIŠNJI PROGRAM RADA 2024.

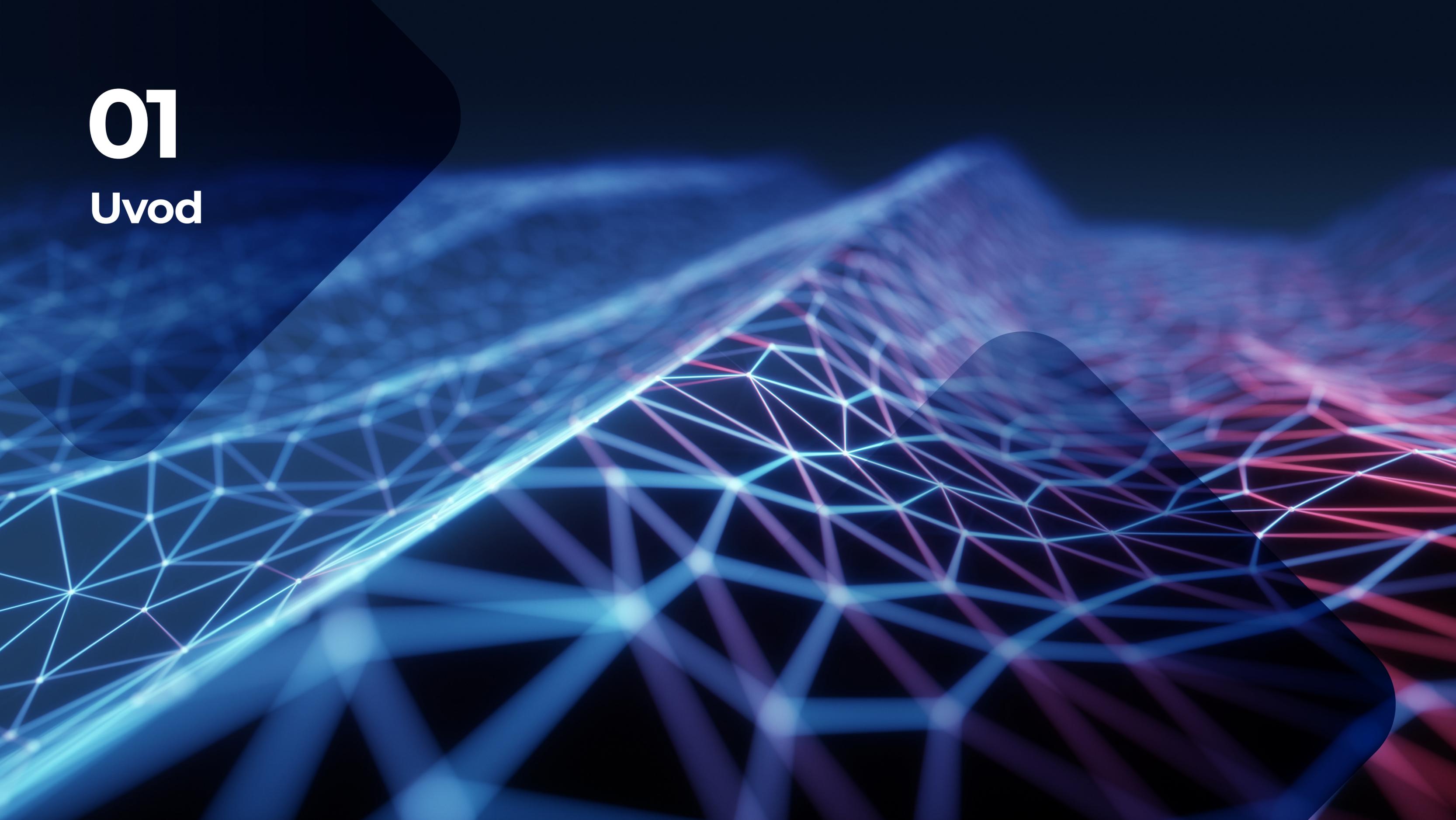
ZAGREB 2023.

SADRŽAJ

Uvod	3	Upravljanje RF spektrom	22
		Regulatorne aktivnosti	23
Elektroničke komunikacije	5	Provjera razine EMP-a	24
Regulatorne aktivnosti	6	Kontrola spektra	24
Izgradnja i EKI	7	Kontrolno-mjerni sustav	25
Usluge	8	Inspekcijski nadzori	25
Zaštita korisnika	10		
Inspekcijski nadzori	10	Razvojni programi i Nadležni ured za širokopojasnost (BCO)	27
Poštanske usluge	14	Ostale aktivnosti HAKOM-a	29
Regulatorne aktivnosti	15	Regulatorni okvir	30
Univerzalna usluga	16	Predsjedanje BEREC-om	30
Zaštita korisnika	16	Suradnja	30
Inspekcijski nadzori	16	Procjena regulatornog učinka	30
		Javnost rada i pristup informacijama	31
		Inspekcijski poslovi	31
		Sudski postupci	31
		Razvoj kompetencija i unaprjeđenje poslovnih procesa	32
		e-Agencija	32
Željezničke usluge	18		
Regulatorne aktivnosti	19	Privici	
Pristup željezničkoj mreži i uslužnim objektima	19	Opis konta u poveznicama	34
Zaštita prava putnika	19	Pokrate	35
Inspekcijski nadzori	20		

01

Uvod



UVOD

[Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti](#) (HAKOM) nacionalno je regulatorno tijelo za tržišta elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga. HAKOM je neovisna i ne-profitna pravna osoba s javnim ovlastima, koja za svoj rad odgovara [Hrvatskom saboru](#). Godišnjim programom rada za 2024. godinu definiraju se sve planirane aktivnosti (ciljevi) HAKOM-a s mjerljivim ishodima, povezane s vremenskim okvirom u kojem će se aktivnosti odvijati te s Financijskim planom za 2024. godinu i strateškim ciljevima određenima [Strategijom HAKOM-a za razdoblje od 2022. do 2025.](#)

Većina zadaća i poslova obavljaju se kao javne ovlasti u skladu sa zakonima za čiju je provedbu HAKOM nadležan. To su u prvom redu [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 željeznici \(ZOŽ\)](#). 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, koji su temelj planiranih aktivnosti, definirani su regulatornim okvirom Europske unije (EU) i Republike Hrvatske (RH) i opisani su misijom HAKOM-a: "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", kao i vizijom: „Razvijati održiva tržišta mrežnih usluga na kojim se natjecanje među konkurentima odvija širokom ponudom kvalitetnih usluga dostupnih svim građanima.“

U 2024. godini nastavlja se razvoj HAKOM-a kao agilne organizacije spremne na izazove i brze promjene, s vlastitom organizacijskom kulturom u kojoj je ključan timski rad jer je regulacija tržišta mrežnih usluga izrazito interdisciplinarne naravi s učešćem tehničke, ekonomske i pravne struke. Inspekcijske ovlasti osiguravaju poštovanje zakonskih propisa ili odluka HAKOM-a i brzu reakciju kad se uoče nepravilnosti na tržištu. Visoka razina zaštite korisnika (putnika), kao jedan od strateških prioriteta, postiže se preventivnim i korektivnim djelovanjem te uključuje rješavanje pojedinačnih sporova korisnika s davateljima usluga u sve tri mrežne djelatnosti i redovitu analizu sustava žalbi kod različitih davatelja usluga.

Završetkom projekta uvođenja sustavne i metodološki utemeljene procjene regulatornog učinka u HAKOM-u su prilagođeni procesi donošenja regulatornih odluka. Procjena regulatornog učinka (RIA) provodi se za sve HAKOM-ove regulatorne odluke sa značajnim utjecajem, što omogućuje učinkovitije reguliranje tržišta s naglaskom na transparentnost i odgovornost u procesu donošenja odluka.

Tijekom godine dio resursa bit će posvećen predsjedanju Tijelom europskih regulatora u elektroničkim komunikacijama (BEREC) jer je predsjednik Vijeća HAKOM-a izabran kao predsjedavajući u 2024. godini.

U težnji za stalnim poboljšanjem kvalitete svojih usluga i postizanjem svojih strateških ciljeva, HAKOM nastavlja s implementacijom dobrih regulatornih praksi, usmjeravajući svoje napore prema razvoju održivih tržišta mrežnih usluga za dobrobit svih građana Republike Hrvatske.

1. Aktivnosti u kojima će se odluka donijeti nakon provedene procjene učinka u tablicama su označene sa * pokraj rednog broja.

02

**Elektroničke
komunikacije**



Elektroničke komunikacije osnovni su dio čitavog digitalnog ekosustava, koji se danas temelji na internetu i širokopojasnom pristupu internetu putem nepokretnih i pokretnih elektroničkih komunikacijskih mreža. Hrvatska drži korak s razvojem tehnologije i već ima implementirane moderne fiksne i mobilne mreže, a najveći trenutačni izazov je kako smanjiti digitalni jaz između urbanih i ruralnih područja te potaknuti upotrebu i gradnju modernih VHCN mreža i u rjeđe naseljenim područjima RH. Istovremeno treba olakšati gradnju i postavljanje elektroničke komunikacijske infrastrukture i opreme da bi se čitav proces ubrzao, ali i koristiti se raspoloživim sredstvima iz različitih fondova EU-a namijenjenih za gradnju elektroničke komunikacijske infrastrukture.

Tijekom 2024. godine HAKOM će se prvenstveno usmjeriti upravo na ove ciljeve, vodeći čitavo vrijeme brigu o zaštiti korisnika te mrežnoj neutralnosti i otvorenosti interneta prema pravilima EU-a. Aktivnosti zaštite korisnika će, osim nadzora stanja na tržištu i rješavanja sporova, uključivati informiranje i edukaciju korisnika s naglaskom na skupine potrošača o kojima će se voditi posebna briga, kao što su osobe starije životne dobi, djeca i osobe s invaliditetom.

Regulatorne aktivnosti

U provedbi regulatornih aktivnosti od iznimne je važnosti imati pravovremene i točne podatke s tržišta da bi se moglo pravovremeno reagirati te donijeti regulatorne mjere utemeljene na prikupljenim podacima i razmjerne identificiranim zaprekama na tržištu. Pojedini podaci i pokazatelji upotrebljavaju se i u izvještavanju drugih nacionalnih i međunarodnih institucija. Stoga HAKOM redovito **prikuplja podatke i pokazatelje o stanju na tržištu** te ih objavljuje na svojim internetskim stranicama. U navedenom postupku od iznimne je važnosti suradnja s operatorima. U 2023. HAKOM je izmijenio upitnike na temelju kojih prikuplja podatke s tržišta, čime su upitnici prilagođeni promjenama na tržištu te je proširen obuhvat podataka koje se prikuplja, sve s ciljem kvalitetnijeg obavljanja regulatornih aktivnosti. U 2024. HAKOM će omogućiti dinamičko izvještavanje o pokazateljima s tržišta elektroničkih komunikacija na svojim internetskim stranicama kako bi korisnici imali kvalitetniji pregled stanja tržištu.

U svrhu provedbe ili nadzora provedbe različitih regulatornih obveza, koje su određene operatorima sa značajnom tržišnom snagom (tzv. SMP operatori) na tržištima podložnima tzv. ex ante regulaciji, obaviti 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. Također, pored izmjena

i dopuna standardnih ponuda SMP operatora, HAKOM će dati mišljenja na standardne ponude za pristup mrežama koje se grade uz sufinanciranje iz fondova EU-a.

Osim redovnih aktivnosti, HAKOM jedanput u tri, a po novom ZEK-u jedanput u pet godina, provodi i **analize mjerodavnih tržišta koja su podložna prethodnoj regulaciji (ex. ante)**. U njima se analizira stanje na tržištu te određuju regulatorne mjere koje odgovaraju utvrđenim prejkama koje bi se na tržištu mogle dogoditi u odsustvu regulacije. Prilikom određivanja razmjernih i opravdanih regulatornih mjera, HAKOM će voditi računa o zaštiti tržišnog natjecanja, djelotvornim ulaganjima i zaštiti interesa krajnjih korisnika.

U 2023. završene su **analize tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa** u kojima je na temelju detaljne geografske analize tržišta prvi put definirana geografska segmentacija tržišta usluga velikog kapaciteta. Rezultat analize je deregulacija područja na kojima je utvrđeno da tržište teži djelotvornom tržišnom natjecanju, ponajviše radi ulaganja alternativnih operatora u mreže vrlo velikih kapaciteta. U područjima gdje je HT kao operator sa značajnom tržišnom snagom i dalje reguliran, HAKOM će uskladiti regulatorne obveze s odredbama nove analize. To se uglavnom odnosi na metodologiju MST-a, kao i uvođenje EOI obveze.

U drugom tromjesečju 2024. završit će se **analize tržišta veleprodajnog visokokvalitetnog pristupa** (tržište veleprodajnog namjenskog kapaciteta) započete u travnju 2023. godine. U ovim analizama također se provodi detaljna geografska analiza, koja može rezultirati geografskom segmentacijom tržišta ili segmentacijom regulatornih mjera.

Tijekom 2023. HAKOM je proveo ažuriranje postojećeg BU-LRIC+ troškovnog modela, na temelju kojeg će u prvom tromjesečju 2024. biti određene **regulirane veleprodajne cijene** operatora sa značajnom tržišnom snagom na tržištima veleprodajnog širokopojasnog pristupa, odnosno u drugom tromjesečju 2024. na tržištu veleprodajnog visokokvalitetnog pristupa (tržište veleprodajnog namjenskog kapaciteta).

U izračunu reguliranih troškovno usmjerenih cijena usluga operatora primjenjuje se **prosječni ponderirani trošak kapitala (WACC)**. Vrijednosti WACC-a ažuriraju se jedanput godišnje sukladno metodologiji definiranoj u Obavijesti Europske komisije (EK)², pri čemu će se ažurirani WACC upotrijebiti prilikom usvajanja novih ili prilikom izmjena postojećih odluka o cijenama. Vrijednost WACC-a značajna je za daljnja ulaganja s obzirom na to da se njome definira povrat na ulaganja na koji SMP operatori imaju pravo prilikom ulaganja u infrastrukturu.

Uz prethodno opisanu tzv. asimetričnu regulaciju (regulaciju usmjerenu na SMP operatora na definiranom tržištu), HAKOM donosi i **simetrične obveze pristupa** koje su primjenjive na sve

2. Obavijest Komisije o izračunu troška kapitala za postojeću infrastrukturu u kontekstu Komisijina preispitivanja nacionalnih obavijesti u sektoru elektroničkih komunikacija EU-a 2019/C 375/01 dostupna na [poveznici](#)

operatore neovisno o utvrđenom SMP statusu. U 2023. izrađen je troškovni model za primjenu testa ekonomske replikabilnosti kojim će se koristiti za provjeru mogućnosti ekonomske replikacije mreža vrlo velikog kapaciteta. U slučajevima kada se utvrdi da ne postoji mogućnost ekonomske replikacije, HAKOM će odrediti uvjete pristupa u točki pristupa za koju se utvrdi da tehnička i ekonomska replikacija učinkovitog operatora nije moguća.

[Uredbom o roamingu](#) (2022/612), koja je u primjeni od srpnja 2022., produljena je mogućnost „roaming kao kod kuće“ do 2032. godine. Uredbom se određuju **maksimalne veleprodajne naknade za roaming**, koje bi trebale osigurati da operatori mogu ostvariti povrat svojih troškova. U 2025. Europska komisija preispitat će postojeće maksimalne veleprodajne naknade za *roaming* na temelju troškovnog modela čija je izrada započeta u 2023. Također, na temelju navedenog troškovnog modela izračunat će se i **troškovi za završavanje poziva u mobilnim mrežama (MTR)**. Naime, EK je donijela Delegirani akt³ u prosincu 2020. čiji je cilj postizanje potpune harmonizacije na razini EU-a te su se u tu svrhu odredile jedinstvene cijene terminacije na razini EU/EEA. S obzirom na to da prema Delegiranom aktu EK treba svakih pet godina razmotriti opravdanost određivanja jedinstvenih cijena terminacije na razini EU/EEA, za te potrebe koristit će se zaključcima iz navedenog projekta. U ovaj projekt, u suradnji s operatorima, bit će aktivno uključen i HAKOM.

Vezano uz dodjele dozvola za RF spektar i obveze omogućavanja pristupa mreži MVNO-a, 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.

Da bi se ocijenilo omogućavaju li ponude za MVNO pristup ulazak na tržište operatorima koji nemaju mrežu pokretnih komunikacija te ravnopravno tržišno natjecanje s operatorima koji na tržištu nude vezane fiksne i mobilne usluge, HAKOM će u 2024. izraditi **model za procjenu ekonomske replikabilnosti maloprodajnih ponuda mrežnog operatora kod MVNO pristupa** uzimajući u obzir različite modalitete veleprodajnog MVNO pristupa kao i pripadajuće maloprodajne troškove te odgovarajuću praksu u EU-u.

Tijekom jeseni bit će 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 unatrag godinu dana iz pogleda regulatora i najaviti buduće aktivnosti. Skup će omogućiti raspraviti trenutačno stanje i smjer razvoja tržišta elektroničkih komunikacija.

3. 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](#)

Izgradnja i EKI

Analiza regulatornog okvira za elektroničku komunikacijsku infrastrukturu (EKI) i mreže vrlo velikog kapaciteta (VHCN) će se provesti u svrhu poticanja zajedničkih ulaganja i smanjenja troškova izgradnje EKI-ja i VHCN-a. Na temelju analize HAKOM će surađivati u procesima izmjene i dopune podzakonskih propisa koji izravno utječu na omogućavanje korištenja postojećim EKI-jem i povezanom opremom, kao i na one koji određuju tehničke i druge uvjete za izgradnju novih elektroničkih komunikacijskih mreža. Suradnja na izmjenama i dopunama propisa bit će usmjerena prema omogućavanju široke dostupnosti VHCN-a za stambene, poslovne i druge objekte.

HAKOM će sudjelovati u radu na **propisu o gigabitnoj infrastrukturi (GIA)**, koja ima za cilj povećati ulaganja u gigabitne mreže te olakšati njihovo postavljanje uklanjanjem postojećih zapreka razvoju gigabitnih mreža kao što su poboljšanje koordinacije građevinskih radova, proširenje obveza pristupa infrastrukturi te pojednostavljenje i digitalizacija postupaka izdavanja dozvola. Propis će zamijeniti Direktivu o mjerama za smanjenje troškova postavljanja elektroničkih komunikacijskih mreža velikih brzina iz 2014. godine

U okviru nadzora nad ispunjavanjem regulatornih obveza, pratit će se **ključni pokazatelji (KPI) vezani uz korištenje EKI-jem**. Posebna pozornost bit će posvećena prijavi i ostvarivanju zahtjeva u skladu sa Standardnom ponudom Hrvatskog Telekomu, koja se odnosi na način i uvjete pristupa te zajedničko korištenje elektroničkom komunikacijskom infrastrukturom i povezanom opremom, uključujući kabelsku kanalizaciju.

Nastavit će se provoditi **prikupljanje, obrada i kartografski prikaz podataka o pokrivenosti širokopojasnim pristupom**. Prikupljeni i obrađeni podaci o dostupnosti i upotrebi brzina širokopojasnog pristupa, kao i podaci o komercijalnom interesu za izgradnju mreža vrlo visokog kapaciteta, objavljuju se putem geografsko-informacijskog sustava (GIS). Cilj ovog sustava identificirati je područja koja su prihvatljiva za sufinanciranje izgradnje elektroničkih komunikacijskih mreža državnim potporama. Osim toga, sustav omogućava praćenje i analizu razvoja tržišta i investicija. Svi relevantni podaci vezani uz ovu mjeru bit će dostupni u elektroničkom obliku i objavljeni na mrežnim stranicama HAKOM-a na tematskim preglednicima na GIS portalu. Podaci o dostupnosti širokopojasnog pristupa bit će poslani Europskoj komisiji za integrirani prikaz širokopojasnog pristupa na razini cijele EU-a, na portalu [European Broadband Mapping](#).

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 Sre-

dišnjeg 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 elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi i slobodnim elektroničkim 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.

Pravom puta je, kao i pravom služnosti, regulirano pravo pristupa, postavljanja, korištenja, popravljivanja i održavanja elektroničke komunikacijske mreže i elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, što obuhvaća i kabelsku kanalizaciju i druga s tim povezana prava koja čine teret na nekretnini na kojoj je izgrađena elektronička komunikacijska infrastruktura i druga povezana oprema te korištenje općim dobrom i nekretninama drugih na temelju prava puta za novu elektroničku komunikacijsku infrastrukturu. 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.

Redovito će se **davati smjernice i mišljenja u postupku izrade i donošenja prostornih planova**. Prema odredbama [Zakona o prostornom uređenju](#) HAKOM ovdje 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 pismeno mišljenje na prijedlog nacrtu 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/uvjeta priključena i izdavanja potvrda glavnog projekata je u potpunosti digitaliziran. Digitalizacija je stvorila preduvjete da se proces dijelom i automatizira te će se nastaviti s daljnjom automatizacijom procesa.

Na temelju odredbi ZEK-a HAKOM će za novoizgrađene zgrade i one na kojima su izvršeni opsežni radovi na obnovi **dodjeljivati oznaku “Pripremljeno za širokopojasni pristup internetu”**, kojom će se naznačiti da su pripremljene pružanje usluge pristupa internetu velikih brzina.

Usluge

Razvojem mreža i usluga raste i sve veća potreba za osiguranjem **sigurnosti mreža i usluga** elektroničkih komunikacija, u čemu HAKOM ima značajnu ulogu suradnjom s operatorima i drugim mjerodavnim institucijama u RH i EU-u. HAKOM analizira procjenu rizika, plan tretiranja rizika te revizije sigurnosti mreža i usluga operatora, kao i sigurnosne incidente koje su operatori obvezni dostavljati sukladno [Pravilniku o načinu i rokovima provedbe mjera zaštite sigurnosti mreža i usluga](#) te tako dobiva uvid o stanju sigurnosti mreža i usluga operatora te jesu li poduzete mjere dostatne. HAKOM će dati svoje prijedloge za povećanje sigurnosti mreža ili usluga, a o povredama sigurnosti hrvatskih komunikacijskih mreža ili usluga pravovremeno će biti izvještena Europska agencija za kibernetičku sigurnost (ENISA) i nadležna nacionalna regulatorna tijela drugih država članica EU-a.

Europska unija donijela je novu **NIS2 direktivu** (Direktiva 2022/2555) s ciljem otklanjanja problema uočenih u višegodišnjoj primjeni prethodne direktive. NIS2 direktivom želi se postići učinkovito upravljanje organizacijom i sigurnosnim procesima u kibernetičkom prostoru EU-a te u nacionalnim kibernetičkim prostorima država članica. Vrijeme uvođenja ove direktive kritično je jer EU već kasni u regulaciji kibernetičke sigurnosti u odnosu na razvoj tehnologije. NIS2 direktiva središnji je akt kibernetičke sigurnosti EU-a, ali istovremeno i samo jedan akt u paketu kibernetičko i sigurnosno povezanih akata EU-a predloženih 2022. godine, kao što su uredba DORA⁴ (financijski sektor) ili direktiva CER⁵ (kritična infrastruktura). NIS2 je dodatno povezan i s aktom CSA⁶ (kibernetička sigurnosna certifikacija) iz 2019. godine, a u tijeku je usuglašavanje akta CRA⁷ (zahtjevi na proizvode i usluge kibernetičke sigurnosti).

Tijekom 2024. nastavit će se rad unutar **nacionalne radne skupine za transpoziciju NIS2** u svrhu izrade novog **Zakona o kibernetičkoj sigurnosti i pripadajućih akata te nove strategije kibernetičke sigurnosti RH**. Također, daljnjom suradnjom s članicama **radne skupine za upravljanje kibernetičkim krizama** (SOA, MUP, ZSIS, CARNET NCERT, HAKOM i HNB) HAKOM će raditi na podizanju svijesti svih institucija o situacijskom stanju kibernetičkog prostora u RH i različitim pojavnostima i trendovima koji se uočavaju u okviru funkcionalnih i sektorskih nadležnosti uključenih institucija. Tako se podiže razina svijesti i razmjenjuje znanje te se postiže

4. Digital Operating Resilency Act, ključni akt EU financijskog sektora koji se direktno primjenjuje na sve države članice i donesen je isti dan kada i NIS2 direktiva (u RH nositelji provedbe uz MF su HNB i HANFA)

5. Critical Entities Resiliency Directive, ključni akt za EU-ovu kritičnu infrastrukturu koji sve države članice moraju transponirati u istom roku u kojem i NIS2, pri čemu je pristup usko usklađen tako da direktiva CER pokriva fizičku sigurnost, a NIS2 kibernetičku sigurnost te se direktiva CER odnosi na ključne sektore iz priloga 1 direktive NIS2, a svi kritični subjekti po direktivi CER (fizička sigurnost) obavezno postaju ključni subjekti po NIS2 direktivi (kibernetička sigurnost) – u RH je MUP nositelj transpozicije CER direktive

6. Cyber Security Act, donesen 2019. godine s direktnom primjenom na države članice EU-a, redefinirao je agenciju ENISA u EU-ovu agenciju za kibernetičku sigurnost, ali je uspostavio i zajednički EU-ov okvir za kibernetičku sigurnost

7. Cyber Resiliency Act, direktno će se primjenjivati na sve države članice s ciljem da utvrdi EU-ove obveze sigurnosne certifikacije pojedinih komercijalnih proizvoda, od kategorije Interneta stvari (tzv. Internet of Things – IoT), preko uređaja koji imaju ugrađeni softver ili vezu na internet pa do softverske podrške u širem smislu.

veća razina povjerenja i međusobnog razumijevanja ključnih nacionalnih institucija o ukupnim sposobnostima i vještinama koje su nacionalno raspoložive. Unutar nacionalnog SOP-a⁸ HAKOM će kvartalno izrađivati situacijska izvješća za sektor elektroničkih komunikacija te pravovremeno rješavati potencijalne kibernetičke krize ovog i povezanih sektora u slučajukibernetičke krize.

U 2024. nastaviti će se rad unutar Nacionalnog vijeća za kibernetičku sigurnost na daljnjoj nacionalnoj **implementaciji 5G Toolboxa**, osobito tehničkih mjera iz 5G *Toolboxa* propisanih [Pravilnikom o načinu i rokovima provedbe mjera zaštite sigurnosti i cjelovitosti 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 mjera kako bi se utvrdili odgovarajući daljnji koraci.

HAKOM-u povjerena zadaća **upravljanja adresnim i brojevnim prostorom** u elektroničkim komunikacijama podrazumijeva 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. Odgovornost HAKOM-a je i **centralna administrativna baza prenesenih brojeva (CABP)**, koja će se održavati uz brigu za razvojem prema željama korisnika i operatora. 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 2024. 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 jezgri dio mreža)
- iv.) Mjere za zabranu blokiranja ili gušenja, usporavanja određenih aplikacija.

8. Standardna operativna procedura (koordinator SOA, članovi: MUP, ZSIS, CARNET NCERT, HAKOM i HNB)

Pratit će se i analizirati **kakvoća parametara pružanja javnih govornih usluga** prikupljanjem podataka od operatora, a **kakvoća pruženih usluga pristupa internetu** putem korisničkih aplikacija [HAKOMetar](#) i [HAKOMetar 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 trenutno dostupnim podacima tri četvrtine stanovništva EU-a nema pristup **IPv6 protokolu** i postoje velike razlike između država članica u primjeni IPv6. Također, radna skupina za otvoreni internet Tijela europskih regulatora u elektroničkim komunikacijama (BEREC) primijetila 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 TSM uredbi. Tijekom 2024. 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 tranzicije na IPv6.

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. HAKOM jedanput u tri godine provodi postupak kojim utvrđuje postojanje potrebe za određivanjem operatora univerzalnih usluga. Stoga, u 2024. HAKOM će provesti analizu kakvoće pružanja univerzalnih usluga, pri čemu će uzeti u obzir ishode zemljopisnog pregleda iz članka 58. Zakona, ako su dostupni, te, prema potrebi, sve dodatne dokaze da se dostupnost univerzalnih usluga ne može osigurati u uobičajenim tržišnim okolnostima ili putem drugih mogućih mehanizama nacionalnih javnih politika. Taj se postupak jednako primjenjuje i na određivanje cjenovno pristupačnih univerzalnih usluga.

HAKOM podržava 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

Informiran i educiran korisnik lakše će izabrati dostupne usluge usklađene s vlastitim potrebama i pratiti je li u ugovornom odnosu između njega i operatora sve u redu. Takvom korisniku bit će jednostavnije riješiti bilo kakav izazov s kojima se susretne prilikom korištenja elektroničkim komunikacijama. Ovakav preventivan pristup pokazao se učinkovitim te će stoga, osim izravne komunikacije s korisnicima (telefonski kontakt, elektronička pošta, aplikacija „Pitajte nas“ i društvene mreže), HAKOM-ovi stručnjaci redovito surađivati s udrugama za zaštitu potrošača i ostalim tijelima javne vlasti koje se bave politikom zaštite potrošača. Tijekom godine provodit će se edukacije o pravima korisnika u elektroničkim komunikacijama, a korisnicima će dodatno biti na raspolaganju letak, brošura i edukativna videa s korisnim savjetima. Ovi materijali distribuiraju se korisnicima i udrugama za zaštitu potrošača te će se njima koristiti prilikom održavanja edukativnih radionica. Svi materijali bit će dostupni na internetskoj stranici HAKOM-a, slobodni za preuzimanje u svrhu informiranja ili edukacije korisnika. Dio edukativnih aktivnosti provodit će se pomoću aplikacija koje je HAKOM razvio, [Kviz](#) i [Kalkulator privatnosti](#).

Nastavit će se pratiti rad **Povjerenstva za pritužbe potrošača pri operatorima** te će se na temelju provedenih analiza i dobivenih rezultata operatorima dati preporuke za poboljšanje ovog segmenta poslovanja, a u slučaju potrebe provesti i inspekcijski nadzori. Redoviti **Polugodišnji i Godišnji izvještaji o radu Povjerenstva operatora i Povjerenstva HAKOM-a** bit će objavljeni na internetskim stranicama HAKOM-a, a naglasak će biti stavljen na detaljnu analizu prigovora korisnika i odgovora operatora u prvom i drugom stupnju, koje krajnji korisnici prolaze prije podnošenja zahtjeva za rješavanje spora HAKOM-u.

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.

Posebnu pozornost u 2024. HAKOM će posvetiti najmlađim korisnicima i edukaciji **djece, mladih, roditelja i učitelja o zaštiti na internetu**. Početkom godine, u veljači, obilježit će se Dan sigurnijeg interneta s operatorima i zainteresiranim dionicima, a svim osnovnim školama u RH dostavit će se ažurirana brošura s najvažnijim savjetima o sigurnom korištenju internetom za djecu i roditelje za školsku godinu 2023/2024. U školama će se održavati radionice za roditelje i djecu prema potrebama i mogućnostima. Djeci, mladima i školama bit će dostupan Kalkulator privatnosti sa scenarijima i katalogom prevara jer je ova besplatna aplikacija napravljena kako bi se korisnici osvijestili i naučili o prijevarama na internetu.

Tema **pristupačnosti** usluga elektroničkih komunikacija osobama s invaliditetom već niz godina izdvojena je kao jedna od važnijih. Pored ispunjavanja svih obaveza zadanih ZEK-om, u fokusu ak-

tivnosti za povećanje pristupačnosti tijekom 2024. godine bit će promocija univerzalnog dizajna i pristupačnih rješenja te povećanje svijesti svih uključenih u zbivanja na tržištu. Sredinom godine HAKOM će organizirati međunarodnu konferenciju s temom osoba s invaliditetom na tržištima koje regulira s ciljem razmjene iskustava, ideja za poboljšanje pristupačnosti i podizanja svijesti u društvu.

Korisnicima će i dalje biti dostupna korisnička aplikacija **HAKOMetar**, koja je alat za mjerenje brzine širokopoasnog pristupa internetu u nepokretnoj mreži i korisnicima omogućava provjeru ugovorene brzine, pri čemu rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja žalbi krajnjih korisnika. Uz nju korisnicima je na raspolaganju i aplikacija **HAKOMetar Plus**, koja uz informativno mjerenje kakvoće pristupa internetu u pokretnim i WLAN mrežama omogućava i provjeru parametara otvorenosti i neutralnosti interneta. Dio aktivnosti bit će usmjeren na reviziju aplikacije **Procjenitelj troškova** radi lakšeg uvida u najpovoljnije tarife u skladu s korisničkim potrošačkim navikama i potrebama. HAKOM će i nadalje voditi i održavati [Registar „Ne zovi“](#), koji korisnicima upisom u registar omogućuje da ih trgovci ne zovu ili šalju SMS i MMS poruke radi promocije ili prodaje. Trgovci će i dalje imati pristup provjeri brojeva u registru i putem internetskog servisa, a sve skupa rezultat je suradnje s Ministarstvom gospodarstva i održivog razvoja (MINGOR).

Inspekcijski nadzori u elektroničkim komunikacijama

HAKOM redovitim i izvanrednim kontrolama i nadzorima poslovanja operatora planira unaprijediti zaštitu korisnika, sigurnost mreža i usluga, regulaciju tržišta i korištenje, pristup i izgradnju elektroničke komunikacijske infrastrukture.

Zaštita korisnika bit će usmjerena na transparentnost i kvalitetu pružanja usluga te promjene ugovorenih usluga. Tijekom godine planirane su kontrole prodajnih mjesta i korisničkih službi. Radi sigurnosti mreža i usluga, provest će se nadzori sigurnosnih incidenata i provjera mjera zaštite operatora, revizija sigurnosnih politika te kontrola sustava za obračun i naplatu operatora. Kod izgradnje, pristupa i korištenja elektroničkom komunikacijskom infrastrukturom (EKI) u fokusu inspekcijskih nadzora bit će kontrola regulatornog okvira za smanjenje troškova gradnje EKI-ja, pregled baze podataka o EKI-ju, kontrola održavanja infrastrukture i provedbe standardne ponude za EKI. Vezano uz regulatorne obveze koje su određene HAKOM-ovim odlukama, provjeravat će se poštovanja obveza i testa istiskivanja marže, nediskriminacija i transparentnost te eventualna zlo-upotreba tržišne snage.

Aktivnosti tržišta elektroničkih komunikacija u 2024.

Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
1.	Uskladiti regulatorne obveze SMP operatora s analizama tržišta veleprodajnog širokopojsnog pristupa	Usklađene regulatorne obveze SMP operatora s odredbama analiza tržišta veleprodajnog širokopojsnog pristupa	I.	N	2.1., 2.2.
2.	Uskladiti Metodologiju testa istiskivanja marže s odredbama analiza tržišta veleprodajnog širokopojsnog pristupa	Usklađen dokument Metodologija testa istiskivanja marže	II.	N	2.1., 2.2.
3.	Završiti analizu tržišta veleprodajnog namjenskog kapaciteta (M2/2020 odnosno M4/2014 & exM14/2003)	Završena analiza tržišta veleprodajnog namjenskog kapaciteta	II.	N	2.1., 2.2.
4.	Primijeniti test ekonomske replikabilnosti u svrhu simetrične regulacije	Test ekonomske replikabilnosti se primjenjuje u svrhu provedbe simetrične regulacije	I.	N	2.1., 2.2.
5.	Ažurirati vrijednosti WACC-a	Utvrđene vrijednosti WACC-a	IV.	N	2.1., 2.2.
6.	Odrediti regulirane veleprodajne cijene na temelju ažuriranog BU-LRIC+ troškovnog modela	Utvrđene nove veleprodajne cijene	I.	N	2.1., 2.2.

7.	Izraditi model za procjenu ekonomske replikabilnosti maloprodajnih ponuda mrežnog operatora kod MVNO pristupa	Izrađen model koji će, uzimajući u obzir različite modalitete veleprodajnog MVNO pristupa kao i pripadajuće maloprodajne troškove, služiti za procjenu ekonomske replikabilnosti maloprodajnih ponuda mrežnog operatora	IV.	N	2.1., 2.2.
8.	Izmijeniti i dopuniti standardne ponude	Novi veleprodajni uvjeti u standardnim ponudama	Kontinuirano	N	2.1., 2.2.
9.	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.,
10.	Provesti test istiskivanja marže (MST)	Tarifni paketi/ponude operatora obveznika MS testa u skladu s Metodologijom	Kontinuirano	N	2.1.,
11.	Omogućiti dinamičke izvještaje o pokazateljima s tržišta EK-a na internetskim stranicama HAKOM-a	Dinamički izvještaji objavljeni na internetskim stranicama HAKOM-a	IV.	N	2.1., 5.1., 5.2.
12.	Prikupiti i objaviti podatke o tržištu EK-a	Izvešća o pokazateljima tržišta elektroničkih komunikacija	Kvartalno	N	2.1., 5.1.
13.	Nadzirati provedbu regulatornih obveza	Analiza i objava reguliranih veleprodajnih KPI-jeva, Upravni akti nadzora	Kontinuirano	N	2.1., 2.2.
14.	Riješiti regulatorne sporove između operatora	Upravni akti	Kontinuirano	N	4.2.
15.	Provesti aktivnosti oko regulacije roaminga	Podrška BEREC-u i operatorima	Kontinuirano	N	4.1., 1.1.

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

16.	Pratiti i nadzirati provedbu obveza za MVNO pristup	Omogućen pristup MVNO operatorima	Kontinuirano	N	2.1., 2.2.	25.	Upravljanje adresnim i brojevnim prostorom	Plan numeriranja i adresiranja	Kontinuirano, u skladu s dokumentom	N	2.3.
17.	Analizirati sigurnosne procjene rizika, plan tretiranja rizika i revizije operatora	Interno izvješće i/ili Inspekcijski nadzor	III.	N	1.3.	26.	Osigurati i pratiti proces prijenosa broja	Sustav CABP u radu	Kontinuirano	N	1.1.
18.	Obraditi prijavljene sigurnosne incidente	Interno izvješće i/ili međusektorsko izvješće i/ili Inspekcijski nadzor	Kontinuirano	N	1.3.	27.	Nadzirati kakvoću obavljanja univerzalne usluge u elektroničkim komunikacijama	Godišnje izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge	Kontinuirano	N	1.2.
19.	Analizirati sigurnost mreža i usluga te objaviti prikupljene podatke	Izvješća o kibernetičkim incidentima i sigurnosti mreža: Kvartalna izvješća (SOP) Godišnja izvješća (SOP, ENISA)	Kvartalno II.	N	1.3.	28.	Provesti analizu kakvoće pružanja univerzalnih usluga	Analiza kakvoće univerzalnih usluga	IV.	N	1.2.
20.	Implementirati NIS2 direktivu u suradnji s ostalim tijelima nacionalne radne skupine	Prijedlog izmjena propisa	IV.	N	1.3.	29.	Odabir USO operatora	Odluka Vijeća o proglašenju USO operatora	IV.	N	1.2.
21.	Implementacija CER direktive u suradnji s ostalim tijelima nacionalne radne skupine	Prijedlog izmjena propisa	IV.	N	1.3.	30.	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.
22.	Promovirati upotrebu IPv6 adresa zajedno s ostalim relevantnim tijelima	Nacionalno izvješće, radionica	IV.	N	1.1.	31.	Riješiti korisničke sporove s operatorima elektroničkih komunikacija	Upravni akti	Kontinuirano	N	1.1., 4.2.
23.	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	N	1.1.	32.	Analizirati rad Povjerenstva za pritužbe korisnika pri operatorima	Polugodišnje i godišnje izvješće	I. i III.	N	1.1.
24.	Analizirati parametre kakvoće pružanja usluga operatora	Polugodišnja izvješća	I. i III.	N	1.1.	33.	Suradivati s predstavnicima Povjerenstva za pritužbe korisnika pri operatorima	Preporuke za poboljšanje u obradi prigovora korisnika	Kontinuirano	N	1.1.
						34.	Analizirati opće uvjete, posebne uvjete i cjenike	Izmjene i dopune zbog nedostataka	Kontinuirano	N	1.1., 4.2.

35.	Pratiti i mjeriti kakvoću pruženih usluga, jednostavan i transparentan odabir pružatelja usluga	Aplikacije u radu: HAKOMETar HAKOMETarplus Procjenitelj troškova	Kontinuirano	N, 3238	1.1.	45.	Unaprijediti sustav prikupljanja podataka geografskog pregleda pokrivenosti i korištenja širokopojsnim mrežama (mapiranje) - GIS portal	Unaprijeđeni GIS portal	IV.	N	3.1.
36.	Održavati Registar „Ne zovi“ i surađivati s MINGOR-om, trgovcima i korisnicima	Registar u radu, dostupan korisnicima i trgovcima	Kontinuirano	N, 3238	1.1.	46.	Prikupiti i obraditi podatke o pokrivenosti širokopojsnim pristupom	Grafički prikaz dostupan na GIS portalu	Kontinuirano	N, 3237	3.2.
37.	Informirati i educirati korisnike	Brošura, letak i video Radionice i predavanja, gostovanja u medijima, objave na društvenim mrežama	Kontinuirano	N, 3233	1.1.	47.	Izdati mišljenja u postupku izrade i donošenja prostornih planova i javne rasprave, uključujući i Državni plan prostornog razvoja	Mišljenja HAKOM-a	Kontinuirano	N	3.1, 5.1.
38.	Povećanje pristupačnosti za osobe s invaliditetom	Pristupačnost usluga i proizvoda za osobe s invaliditetom Projekt s FER-om Održana konferencija za OSI	Kontinuirano IV.	N, 3239	1.1.	48.	Izdati posebne uvjete/uvjete priključenja/potvrde glavnog projekta	Upravni akti HAKOM-a	Kontinuirano	N	5.1.
39.	Odgovoriti na korisničke upite	Odgovori u najkraćem mogućem roku	Kontinuirano	N	1.1.	49.	Utvrđiti infrastrukturnog operatora (pravo puta)	Potvrde o pravu puta	Kontinuirano	N	1.3.
40.	Provesti inspekcijske nadzore u području elektroničkih komunikacija	Upravni akti nadzora	Kontinuirano	N	1.1.	50.	Izdati oznaku „Pripremljeno za širokopojsni pristup internetu“ za novoizgrađene zgrade i zgrade na kojima su izvršeni opsežni radovi na obnovi	Oznaka „Pripremljeno za širokopojsni pristup internetu“	Kontinuirano	N	3.1.
41.	Izdati i objaviti stručna mišljenja	Stručna mišljenja	Kontinuirano	N	1.1.						
42.	Educirati i promicati svijest o zaštiti djece u elektroničkim komunikacijama	Obilježen Dan sigurnijeg interneta u veljači Radionice za djecu i mlade	Kontinuirano	N, 3233	1.1.						
43.	Nadzirati provedbu regulatornih obveza za EKI	Analiza reguliranih KPI-jeva zajedničkog korištenja kabelskom kanalizacijom	Kontinuirano	N	4.1.						
44.	Implementirati propis GIA u suradnji s ostalim tijelima javne vlasti u radnoj skupini	Prijedlog izmjene propisa	Kontinuirano	N	4.1.						

03

**Poštanske
usluge**

U proteklim godinama, poštansko tržište u Europskoj Uniji i Republici Hrvatskoj doživjelo je značajne promjene uslijed pandemije, rata u Ukrajini i digitalizaciju društva. Unatoč tomu, tržište poštanskih usluga održalo je svoje ključne trendove: porast ukupnih prihoda, smanjenje volumena pismovnih pošiljaka i značajan rast paketskih usluga.

HAKOM svoje regulatorno djelovanje kontinuirano prilagođava novonastalim okolnostima i trendovima na tržištu. Planiranje budućih aktivnosti zahtijevat će razmatranje prijedloga i inicijativa koji su trenutačno u fazi rasprave na globalnoj i europskoj razini. Posebno je važno obratiti pozornost na nove regulative u poštanskom sektoru, koje za cilj imaju prilagoditi usluge novim potrebama korisnika i tržišnim promjenama.

Naglasak će se i dalje stavljati na osiguranje održivosti univerzalne usluge na cijelom području Republike Hrvatske, uz poštovanje propisane kakvoće te će se nastaviti poticati i stvarati uvjeti za ravnopravno tržišno natjecanje, kao i uklanjati barijere za investiranje i razvoj poštanskog sektora. Zaštita korisnika poštanskih usluga i dalje će biti među glavnim prioritetima

Regulatorne aktivnosti

Regulatorne aktivnosti prvenstveno su vezane uz nadležnosti propisane [Zakonom o poštanskim uslugama](#) (ZPU) i pripadajućim podzakonskim propisima, koji su usklađeni s odredbama međunarodnih propisa (Poštanska direktiva EU-a, Uredba o uslugama prekogranične dostave paketa i akti SPU-a).

Jedna od nadležnosti vezana je uz **praćenje i analizu stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga** te poduzimanje potrebnih mjera za osiguranje ravnopravnog i djelotvornog tržišnog natjecanja na tržištu poštanskih usluga. Ova aktivnost provodit će se kontinuiranim prikupljanjem statističkih, financijskih i drugih podataka od svih davatelja poštanskih usluga na osnovi kojih će se raditi analize potrebne za donošenje regulatornih odluka i izradu izvješća pokazatelja i kretanja na tržištu. Istovremeno će se prikupljeni podaci upotrijebiti i za ispunjenje pojedinih zahtjeva organizacija koje se bave praćenjem i analizom stanja na poštanskom tržištu EU-a (EK, ERGP, UPU i drugi), izradu odgovora na upite (davatelji, novinari i sl.) te za potrebe Ministarstva mora, prometa i infrastrukture (MMPI) i pojedinih državnih tijela i institucija (DZS, AZTN i drugi).

Dio svojih aktivnosti HAKOM će usmjeriti i na **ispunjavanje obveza svih davatelja poštanskih usluga sukladno ZPU-u**. Prvenstveno će se pratiti praćenje usklađenosti dostavljenih izmjena i dopuna općih uvjeta davatelja poštanskih usluga i njihovih cjenika poštanskih usluga te će u

slučaju neusklađenosti sa ZPU-om nalagati izmjene i dopune ili njihovo ukidanje. Provodit će se i postupci vezani uz prijavu novih davatelja poštanskih usluga i uz odjave i/ili promjene u statusu postojećih davatelja te će redovito voditi Upisnik davatelja poštanskih usluga⁹. Kontinuirano će se pratiti i provjeravati ispravnost propisanih procedura vezanih uz zaštitu korisnika poštanskih usluga.

U narednom razdoblju, na temelju provedene analize regulatornog učinka **ustroja poštanske mreže davatelja univerzalne usluge**, preispitat će se ustroj mreže s ciljem funkcionalnosti i dostupnosti.

HAKOM će nastaviti pratiti stanje na tržištu vezano uz obvezu, uvjete i cijene **pristupa poštanskoj mreži** davatelja univerzalne usluge kako bi se svim korisnicima pristupa (davatelji zamjenjskih poštanskih usluga, konsolidatori i veliki korisnici) omogućio pristup pod jednakim uvjetima te omogućio ravnopravno tržišno natjecanje. Prema potrebi HAKOM će, na temelju analize, poduzeti propisane regulatorne mjere s ciljem izmjena i dopuna uvjeta i cijena pristupa, dok će se u slučaju zaprimanja zahtjeva za rješavanjem spora u vezi s pristupom mreži provesti propisani postupak. Dio regulatornih aktivnosti će biti usmjeren na praćenje novih modaliteta kod obavljanja usluga povezanih s e-trgovinom koje bi potencijalno mogle spadati u poštanske usluge te na poduzimanje aktivnosti za njihovu regulaciju sukladno ZPU-u i stvaranje ravnopravnih uvjeta na tržištu paketa.

U sklopu redovnih aktivnosti davat će se **stručna mišljenja** i objašnjenja u primjeni ZPU-a i podzakonskih akata, kao i odgovori na različite upite zainteresiranih građana i pravnih osoba.

Regulatorne aktivnosti HAKOM-a u međunarodnom poštanskom prometu jednim su dijelom povezane s regulacijom na zajedničkom poštanskom tržištu EU-a, a drugim dijelom, vezano uz obavljanje univerzalne usluge, na svjetskom tržištu. S obzirom na to da su u narednom srednjoročnom razdoblju najavljene određene izmjene svjetskog i europskog regulatornog okvira HAKOM će pozornost usmjeriti na rasprave i prijedloge, kako bi aktivno mogao sudjelovati u izradi i harmonizaciji međunarodnih propisa i njihovoj implementaciji u hrvatsko zakonodavstvo i istovremeno upoznati sve dionike na poštanskom tržištu s predloženim promjenama. Dio aktivnosti i dalje će biti vezan uz ispunjenje obveza iz **Uredbe o uslugama prekogranične dostave paketa**, od kojih se jedna odnosi na statističko i financijsko praćenje usluga paketa u prekograničnom prometu, a druga na cijene pojedinih poštanskih usluga. HAKOM će prema utvrđenoj metodologiji provesti postupak ocjenjivanja tarifa (cijena) pojedinih usluga davatelja univerzalne usluge, odnosno njihovu revalorizaciju/procjenu opravdanosti. Podaci o cijenama i ocjena tarifa dostavit će se EK-u radi objave.

9. Popis davatelja dostupan je na <https://www.hakom.hr/hr/davatelji-usluga/288>

Radi dijaloga s dionicima na tržištu poštanskih usluga tijekom godine održat će se okrugli stol za sve zainteresirane. HAKOM će biti otvoren za suradnju, savjetovanja i sastanke sa svim dionicima.

Univerzalna usluga

Univerzalna usluga od interesa je za RH, a pravo i obvezu obavljanja te usluge, sukladno ZPU-u, ima **HP – Hrvatska pošta d.d. (HP)**. Zbog toga se veliki dio regulatornih aktivnosti HAKOM-a odnosi na kontrolu ispunjavanja obveza obavljanja univerzalne usluge sukladno ZPU-u i Pravilniku o obavljanju univerzalne usluge (Pravilnik). Kontrola ponajprije podrazumijeva provjeru usklađenosti općih uvjeta, cjenika i drugih akata koje donosi davatelj univerzalne usluge, ali i poduzimanje mjera za izmjenu, dopunu ili njihovo ukidanje u slučaju njihove neusklađenosti.

Posebna pozornost obratit će se na **propisanu gustoću mreže** pristupnih točaka HP-a zbog moguće promjene broja i razmještaja (lokacije) poštanskih ureda i drugih pristupnih točaka te na poštovanje propisane procedure u slučaju zatvaranja ili preseljenja/preustroja poštanskih ureda. Jedan dio aktivnosti usmjerit će se na praćenje i regulaciju radnih vremena poštanskih ureda prema propisanim mjerilima. Kontrola ispunjavanja obveza u obavljanju univerzalne usluge obuhvatit će provjeru dozvoljenih odstupanja obavljanja univerzalne usluge propisanih Pravilnikom s posebnim naglaskom na izuzeća od uručivanja poštanskih pošiljaka na kućnu adresu, kao i na prekide u poštanskom prometu uzrokovanih višom silom.

Bitan segment na koji će HAKOM usmjeriti svoje regulatorne aktivnosti odnosit će se na **kakvoću obavljanja univerzalne usluge**. S ciljem osiguranja propisanih mjerila provodit će se nadzori i pratiti kakvoća. Po dobivenom **Izvešću o kakvoći obavljanja univerzalne usluge od HP-a**, koji je obavezan provoditi mjerenje kakvoće, HAKOM će provesti reviziju putem neovisnog tijela i provjeriti rezultate iz izvješća, a posebno onih koji se odnosi na prijenos pošiljaka. Prema rezultatima revizije poduzet će se odgovarajuće korektivne mjere, ako kakvoća ne zadovoljava propisana mjerila.

HAKOM će, kao i ranijih godina, obaviti reviziju Regulatornog financijskog izvješća (RFI), koje dostavlja HP prema obvezi **računovodstvenog razdvajanja prihoda i troškova**. Računovodstveno razdvajanje izrađuje se prema metodologiji propisanoj [Naputkom](#) HAKOM-a, a revizijom će se provjeriti vjerodostojnost računovodstvenih poslova. Nakon provedene revizije HAKOM donosi Izjavu o (ne)usklađenosti metodologije te na osnovu revidiranog RFI-ja provodi i druge regulatorne aktivnosti, od kojih se posebno ističe regulacija cijena usluga u okviru univerzalne usluge, cijena pristupa poštanskoj mreži i izračun **naknade nepravednog financijskog opterećenja (neto trošak)**

za davatelja univerzalne usluge. Naime, davatelj univerzalne usluge ima pravo na naknadu neto troška kada mu obveza obavljanja univerzalne usluge stvara nepravedno financijsko opterećenje. HAKOM će provesti provjeru utemeljenosti izračuna neto troška nakon čega će donijeti odluku kojom se utvrđuje iznos neto troška. Neto trošak se isplaćuje iz državnog proračuna.

Jedna od aktivnosti bit će vezana uz praćenje cijena za košaricu usluga iz opsega univerzalne usluge prema [Izračunu cjenovnog ograničenja \(Price Cap\)](#) za razdoblje od 2023. do 2025. Tako će se prema propisanoj metodologiji provoditi analiza odstupanja ostvarenih od planiranih vrijednosti ključnih parametara koji utječu na cijenu košarice.

Zaštita korisnika

Zaštita prava korisnika poštanskih usluga predstavlja bitnu odrednicu djelovanja HAKOM-a s posebnim naglaskom na **rješavanje sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga**. Dio aktivnosti HAKOM-a vezanih uz zaštitu korisnika provodit će se postupcima rješavanja sporova sukladno odredbama ZPU-a, pri čemu će se prikupljenim informacijama u sporovima dodatno koristiti za korekcije na tržištu provođenjem inspekcijskih nadzora ili eventualnim poboljšanjima podzakonskih akata ili općih uvjeta davatelja. Na temelju analize sporova HAKOM će davateljima dati preporuke i smjernice s ciljem ujednačavanja poslovne prakse, učinkovitijeg rješavanja korisničkih prigovora i pritužbi u prethodnim stupnjevima postupka, kao i uklanjanja uočenih nedosljednosti. Drugi dio aktivnosti bit će usmjeren na preventivno djelovanje edukacijom i informiranjem o korisničkim pravima. Tako će se redovito objavljivati informacije od interesa za korisnike te provoditi edukacija u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača.

Inspekcijski nadzori

Regulatorne aktivnosti HAKOM-a jednim dijelom su vezane i uz **inspekcijski nadzor** nad primjenom propisa vezanim uz obavljanje poštanskih usluga koje za cilj imaju uređeno tržište poštanskih usluga. Posebni naglasak nadzora na ispunjenju je obveza koje ima davatelj univerzalne usluge vezanih uz obavljanje univerzalne usluge i zaštite korisničkih prava kod svih davatelja. Najveći dio inspekcijskih nadzora provodit će se sukladno Godišnjem planu inspekcije, dok će se manji dio provoditi na temelju saznanja o nepravilnostima i kršenjima propisa, kao i prijavama samih korisnika poštanskih usluga. Ovisno o utvrđenom činjeničnom stanju, poštanski će inspektori poduzimati propisane mjere i radnje iz svoje nadležnosti sukladno ZPU-u, a svi doneseni upravni akti bit će objavljeni i na internetskim stranicama HAKOM-a.

Aktivnosti na tržištu poštanskih usluga u 2024.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
1.	Analizirati ustroj poštanske mreže	Izmjene i dopune Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge	II.	N	4.2.
2.	Prikupiti i obraditi podatke o tržištu poštanskih usluga	Izvešća o pokazateljima tržišta poštanskih usluga	Kvartalno	N	2.1.
3.	Ispuniti obveze prema Uredbi o uslugama prekogranične dostave paketa	Dostavljeni podaci tijelima EK-a	III.	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, III	N	1.2.
7.	Pratiti i analizirati cijene i popuste univerzalne usluge	Pristupačne i troškovno orijentirane cijene za sve korisnike	Kontinuirano	N	1.2.
8.	Pratiti i analizirati cijene i popuste za zamjenske poštanske usluge	Primjena cijena sukladno cjeniku poštanskih usluga	Kontinuirano	N	1.2.
9.	Kontrolirati uvjete i cijene pristupa poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge	Pristup poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge omogućen svim korisnicima pod jednakim uvjetima	Kontinuirano	N	2.1.
10.	Riješiti regulatorne sporove	Odluke HAKOM-a	Kontinuirano	N	2.1.

11.	Pregledati obveze svih davatelja poštanskih usluga	Provjerene prijave/ odjave davatelja, vođenje očevidnika, 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 financijsko opterećenje davatelja univerzalne usluge (neto trošak)	Revizija zahtjeva za nadoknadu neto troška Odluka o iznosu neto troška	IV.	N, 3237	2.1.
15.	Analizirati Izvešće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge	Revidirano Izvešće 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 u području poštanskih usluga	Upravni akti nadzora	Kontinuirano	N	4.2.
19.	Izdati stručna mišljenja	Stručna mišljenja	Kontinuirano	N	4.2.

04

**Željezničke
usluge**

Završetak pandemije i upravljanje energetsom krizom stvorili su uvjete za stabilnije funkcioniranje željezničkog prijevoza, koji se u prethodnom razdoblju pokazao pouzdanim prijevoznim sredstvom. Oporavak tržišta željezničkog prijevoza zavisi i od organizacije prometa s obzirom na velike infrastrukturne radove koji se odvijaju. HAKOM će svojim djelovanjem štititi tržišno natjecanje i osigurati svima dostupne, jasne i nediskriminatorne uvjete pružanja željezničkih usluga i usluga željezničkog putničkog prijevoza. S tim ciljem HAKOM će nastaviti obavljati sve svoje aktivnosti kako bi korisnici željezničkih usluga, primarno željeznički prijevoznici i korisnici usluga putničkog prijevoza – putnici, imali kvalitetniju i pouzdaniju uslugu.

Regulatorne aktivnosti

HAKOM većinu svojih aktivnosti provodi po službenoj dužnosti u sklopu nadzora tržišta željezničkih usluga pa će se tako pratiti stanje tržišta željezničkih usluga po različitim parametrima, o čemu se redovito izvještava javnost, kvartalno i godišnje, te se podaci dostavljaju resornom ministarstvu i Europskoj komisiji. Provodit će se provjera modela za izračun **naknada za usluge u uslužnim objektima upravitelja infrastrukture**. 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 imati realan uvid u stanje i razvoj tržišta te kvalitetnu podlogu za određivanje regulatornih mjera. Za potrebe sudjelovanja u radu radnih grupa neovisne skupine regulatora Europske unije i EK-a, HAKOM će se angažirati u izradi i publikaciji završnih analiza stanja tržišta željezničkih usluga.

HAKOM će otvoreno djelovati prema tržištu te svoj rad usmjeravati u preventivno djelovanje s ciljem **osiguranja 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 zapreke u najbržem mogućem roku.

U provedbi postupaka HAKOM će surađivati sa svim dionicima željezničkog sustava, posebno s upraviteljem infrastrukture, operatorima uslužnih objekata i željezničkim prijevoznicima, kako bi se poduzele odgovarajuće mjere. Nastavit će se provoditi savjetovanja s dionicima tržišta željezničkih usluga sa svrhom regulatorne učinkovitosti i veće kvalitete za krajnje korisnike usluga željezničkog prijevoza tereta i putnika.

Pristup željezničkoj mreži i uslužnim objektima

[Zakonom o željeznici](#) (ZOŽ) propisano je pravo **pristupa željezničkoj mreži i uslužnim objektima**, kao i svim uslugama potrebnim za obavljanje željezničkog prijevoza. Potencijalne i stvarne zapreke pristupu i funkcioniranju tržišta uklanjat će se regulatornim aktivnostima, poticat će se jednostavnije korištenje željezničkim uslugama i tržišna orijentiranost pružatelja radi podizanja kvalitete pružanja željezničkih usluga. Istovremeno će se promovirati upotreba dokumenata IRG Raila koji su usvojeni u vezi s objavom opisa uslužnog objekta i obveze operatora uslužnih objekata.

HAKOM kontinuirano prati izradu, donošenje, provedbu i primjenu uvjeta i kriterija sadržanih u **izvješću o mreži** i opisima uslužnih objekata. I u 2024. ključan će biti proces izrade i objave izvješća o mreži, sadržaj, kao i izmjene i dopune izvješća. S pozornošću će se pratiti novouspostavljeni sustav pokazatelja kvalitete upravitelja infrastrukture (*performance scheme*).

Budući da izvješće o mreži sadrži i poveznice na opise uslužnih objekata ili same opise uslužnih objekata, njegova važnost za funkcioniranje tržišta time je još i veća. Stoga će posebna pozornost, kao i ranijih godina, biti posvećena ovom dijelu izvješća koje sadrži bitne informacije o svim uslužnim objektima na području RH.

Zaštita prava putnika u željezničkom putničkom prijevozu

HAKOM je sukladno [Zakonu o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu](#) (ZRTŽU) nadležan za zaštitu prava putnika u željezničkom putničkom prijevozu te se brine o provedbi [Uredbe 2021/782](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu. Zbog ovoga je predviđena i izmjena ZRTŽU-a kako bi se propisale adekvatne sankcije za kršenje Uredbe, koja se odnosi ne samo na željezničke putničke prijevoznike nego i na upravitelje infrastrukture, upravitelje kolodvora, prodavatelje karata i organizatore putovanja. HAKOM je aktivno uključen u promjenu propisa pri resornom ministarstvu.

Polovicom 2024. nastupit će godina dana od primjene ove nove uredbe, koja bi zajedno s novom HAKOM-ovom brošurom o pravima i obvezama putnika putnicima trebala dati najvažnije informacije o njihovim pravima i obvezama te unaprijediti njihov položaj kao specifične skupine potrošača. Na temelju Uredbe 2021/782 i drugih propisa kojima se uređuju prava putnika u željezničkom putničkom prijevozu, obavljat će se inspekcijski nadzori i nalagati mjere za uklanjanje nepoštenih ugovornih odredbi i uvjeta prijevoza te za podizanje kvalitete usluge željezničkog prijevoza putnika.

Sporovi između putnika i prijevoznika rješavat će se u najbržem mogućem roku, transparentno i objektivno u skladu s propisima na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika. Detaljnom analizom sporova identificirat će se potrebe za poboljšanjem uvjeta i načina pružanja prijevoza, pratiti stanje na tržištu i stvarati podloge za mjere kojima se nalažu odgovarajuća usklađenja prijevoznika i upravitelja kolodvora/stajališta sa zakonom, u postupcima po službenoj dužnosti i inspekcijskim nadzorima. Tako će se u najbržem roku poboljšati sustav pružanja adekvatne usluge krajnjim korisnicima, odnosno putnicima. HAKOM posebnu pozornost u putničkom prijevozu posvećuje osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti te u sklopu projekata s FER-om planira predložiti poboljšanje pristupačnosti na službenim mjestima i u vlakovima.

Prijevoznik i upravitelj kolodvora/stajališta imaju obvezu svim putnicima osigurati jednak pristup uslugama, a izazov će i dalje biti osigurati primjereno pružanje usluga osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. Stoga će se dodatni naponi uložiti u pružanje pomoći prijevozniku i upravitelju stajališta/kolodvora u edukaciji njihovih zaposlenika, pogotovo osoblja u svakodnevnom kontaktu s putnicima kojima je potrebna pomoć. Kako je u proteklom razdoblju uočena slabost u komunikaciji između željezničkog prijevoznika i upravitelja kolodvora/stajališta, a ona je bitna kad ova dva subjekta moraju zajedno djelovati, HAKOM će nastojati potaknuti dodatni angažman da se ovo ispravi u korist putnika. HAKOM će aktivno sudjelovati u radnim grupama koje se bave propisima o željezničkom putničkom prijevozu, sudjelovati u skupovima i organizirati ih s naglaskom na potrebe osoba s invaliditetom. Organizacijom panel-rasprava i okruglih stolova HAKOM će u 2024. promovirati važnost razvoja tržišta željezničkih usluga, a posljedično i tržišta željezničkog prijevoza te u srpnju obilježiti petnaest godina regulacije tržišta željezničkih usluga.

Inspekcijski nadzori

Kao tijelo zaduženo za zaštitu prava putnika prema ZRTŽU i Uredbe 2021/872 te tržišta željezničkih usluga prema ŽOZ-u HAKOM će tijekom 2024. godine redovito kontrolirati uvjete i dostupnost usluga na službenim mjestima i u vlakovima, a pri tome će se posebna pozornost posvetiti pristupačnosti usluga osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. Inspekcijskim nadzorima također će se kontrolirati provedba obveza upravitelja infrastrukture i operatora uslužnih objekata spram željezničkih prijevoznika radi rješavanja regulatornih pitanja, a posebno pristupa željezničkim uslugama i uslužnim objektima.

Aktivnosti na tržištu željezničkih usluga u 2024.

Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
1.	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., 4.2.
2.	Nadzirati primjenu Izvješća o mreži 2025 i svih izmjena i dopuna	Kontrola - Objave izmjena i dopuna izvješća Analiza usklađenosti sa zakonima	Kontinuirano	N	2.1., 2.2., 4.2.
3.	Nadzirati izradu, objavu i primjenu Izvješća o mreži 2026	Kontrola - Objave nacrt - Objave izvješća Analiza usklađenosti sa zakonima	Kontinuirano	N	2.1., 2.2., 4.2.
4.	Kontrola usklađenosti opisa uslužnih objekata s Uredbom 2017/2177	Analiza usklađenosti s Uredbom		N	2.1., 2.2., 4.2.
5.	Riješiti regulatorne sporove	Riješeni predmeti	Kontinuirano	N	2.1., 2.2., 4.2.
6.	Voditi registar željezničkih usluga operatora uslužnih objekata	Funkcionalan i ažuriran registar	Kontinuirano	N	4.2., 4.3.
7.	Kontrolirati naknade za željezničke usluge	Naknade usklađene sa zakonima	Kontinuirano	N	4.2., 4.3.
8.	Analiza izračuna naknada za korištenje uslugama u uslužnim objektima UI-ja	Izrađena analiza	IV.	N	4.2., 4.3.
9.	Analizirati regulatorne financijske izvještaje	Izvješće	Kontinuirano	N	4.2., 4.3.

10.	Nadzirati tržište željezničkih usluga – transparentni i nediskriminatorni uvjeti pružanja usluga	Nediskriminatorni i transparentni uvjeti pristupa mreži i uslužnim objektima	Kontinuirano	N	4.3.
11.	Provesti inspekcijske nadzore u području željezničkih usluga	Objavljeni upravni akti nadzora Objavljeno godišnje izvješće	Kontinuirano	N	4.3.
12.	Prikupiti i obraditi podatke o stanju tržišta željezničkih usluga	Kvartalna i godišnja analiza podataka Objava podataka	Kvartalno/ godišnje	N	4.3.
13.	Riješiti korisničke sporove putnika željeznicom	Riješeni predmeti	Kontinuirano	N	1.1., 1.2., 4.2., 4.3.
14.	Provesti inspekcijske nadzore u području zaštite prava putnika	Objavljeni upravni akti nadzora Objavljeno godišnje izvješće	Kontinuirano	N	1.1., 1.2., 4.2., 4.3.
15.	Suradivati u izradi propisa iz područja tržišta željezničkih usluga i zaštite prava putnika te harmonizacija s EU propisima (Uredba 2021/782)	Analiza i izrađeni prijedlozi za poboljšanja	Kontinuirano	N	4.1.
16.	Izvijestiti EK i MMPI u okviru nadzora željezničkog tržišta	Izvješće	IV.	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. Kako bi neometan rad svih postojećih mreža i uvođenje novih bili osigurani, potrebno je međunarodno i unutar RH pažljivo planirati i usklađivati uporabu RF spektra. Pri tome se glavne promjene i smjernice za buduću primjenu RF spektra očekuju nakon Svjetske radiokomunikacijske konferencije (WRC23). Radiokomunikacije će i dalje imati važnu ulogu u brojnim gospodarskim i društvenim djelatnostima, naročito kada govorimo o razvoju digitalnog društva. U narednom „digitalnom“ desetljeću EU-a očekuje se još značajniji doprinos bežičnih širokopojsnih mreža 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 ZEK-a, na načelima objektivnosti, transparentnosti i nediskriminacije kako bi se osiguralo poticajno okruženje za investicije, inovacije i tržišno natjecanje.

Za učinkovito upravljanje nužna je i svakodnevna, sustavna kontrola i nadzor RF spektra, mjerenja, 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.

Regulatorne aktivnosti

Završetkom Svjetske radiokomunikacijske konferencije (WRC23) i usvajanjem novih Radijskih propisa, HAKOM ih tijekom 2024. planira implementirati u nacionalnu regulativu izmjenom Pravilnika o namjeni radiofrekvencijskog spektra.

S obzirom na prethodna pozitivna iskustva i praksu organizacije događaja s ciljem poticanja primjene i **promicanja novih tehnologija**, poput prvih konferencija „5G dan“ o 5G mrežama pokretnih komunikacija te posljednje konferencije iz 2023. „G dan“ na kojoj su teme s mreža pokretnih komunikacija proširene i na satelitske komunikacije, HAKOM i u 2024. namjerava organizirati sličnu tematsku konferenciju s aktualnim temama primjena i dostupnosti različitih tehnologija i usluga.

Rad **Radne skupine za 5G mreže** i suradnja s dionicima tržišta nastaviti će se prvenstveno u dije-

lu vezanom uz elektromagnetska polja (EMP) i uz praćenje razvoja i implementacije 5G-a prema [Nacionalnom planu razvoja širokopojsnog pristupa u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2021. do 2027. godine.](#)

Sukladno obvezama u dozvolama, nositelji dozvole obvezni su HAKOM-u 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. Također, svaka tri mjeseca nositelji dozvole dostavljaju 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 HAKOM će **provjeravati ispunjavanje uvjeta i obveza iz izdanih dozvola za uporabu RF spektra.**

Tijekom 2023. [Agencija za elektroničke medije](#) dodijelila je nove koncesije nakladnicima na državnoj i regionalnoj razini za emitiranje digitalnog radija (DAB+) u multipleksu MUX 1. U 2024. očekuje se da će digitalni radio doprinijeti razvoju radijskog tržišta te slušateljima omogućiti dostupnost većeg broja radijskih programa. S obzirom na to da je frekvencijsko područje predviđeno za analogni FM radio (od 87,5 do 108 MHz) izrazito zagušeno, upravo je mogućnost uvođenja novih programskih sadržaja jedna od glavnih prednosti digitalnog radija (DAB+) u VHF III pojasu frekvencija (174 - 240 MHz). Nastavit će se proces međunarodnog usklađivanja tehničkih parametara odašiljača digitalnog radija kako bi se osigurali tehnički preduvjeti za nastavak implementacije. Budući da ne postoji obveza gašenja analognog FM radija brzina i uspješnost implementacije digitalnog radija prvenstveno će ovisiti o penetraciji DAB+ prijarnika, 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). Nastavit će se osiguravati tehnički parametri za koncesije za obavljanje djelatnosti FM radija sukladno zahtjevima nakladnika i Agencije za elektroničke medije.

HAKOM će nastaviti s aktivnostima vezanim uz dodjelu frekvencijskih resursa na geostacionarnoj orbitalnoj poziciji 63° E za nacionalno pokrivanje u **nepokretnoj satelitskoj službi**, a vezano uz proceduru pokrenutu pri ITU-R-u tijekom 2021. Ovisno o rezultatima Svjetske radiokomunikacijske konferencije 2023 (WRC23), na kojoj se očekuje izmjena odredbi Radijskih propisa ITU-a s ciljem olakšavanja koordinacijskog procesa s ostalim satelitskim mrežama, HAKOM će tijekom 2024. započeti s koordinacijom navedene satelitske mreže radi upisa u FSS Plan.

HAKOM kontinuirano unaprjeđuje svoje poslovanje primjenom modernih informatičkih alata i informacijskih sustava kojima korisnicima RF spektra osigurava brži i lakši pristup uslugama te pruža

informacije iz svoje nadležnosti. U sklopu programa e-Agencija i uporabe RF spektra od sredine 2023. godine dostupni su servisi [e-Dozvola](#) za sve tipove dozvola za uporabu RF spektra koje se izdaju na zahtjev. Po potrebi će se sustav unaprjeđivati.

Uz već implementiranu uslugu elektroničkog potpisa, slanje i preuzimanje dozvola u elektroničkom obliku tijekom 2024. korisnicima će biti osiguran uvid u dozvole u elektroničkom obliku putem elektroničkih kanala kao što su: osobni korisnički pretinac, poslovni korisnički pretinac ili sustav [e-građani](#). Uz 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.

Tijekom 2024. nastavit će se međunarodne aktivnosti za uklanjanje smetnji u FM i VHF III (DAB) frekvencijskom pojasu, posebice aktivnostima RSPG radne podskupine za prekograničnu koordinaciju („Good Offices“), koja djeluje u okviru savjetodavne Skupine za politiku upravljanja RF spektrom pri Europskoj komisiji (RSPG) jer je HAKOM u studenom 2022. godine podnio zahtjev RSPG-u za posredovanjem i izdavanjem mišljenja kojim se predlaže koordinirano rješenje prekograničnih štetnih smetnji iz Talijanske Republike. Također, sudjelovat će se na međunarodnim sastancima, izvještavati o statusu smetnja te tražiti daljnji angažman nadležnih tijela Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU), Radijskog regulacijskog odbora i direktora Radiokomunikacijskog ureda (BR) na rješavanju problema smetnja u području zemaljske radiodifuzije.

Provjera razina EMP-a

Zaštita od elektromagnetskih polja (EMP) radijskih komunikacija u područjima s povećanom osjetljivošću postala je uobičajena aktivnost HAKOM-a. Redovito će se provjeravati podaci o baznim postajama uz potrebne proračune i po potrebi će se provoditi mjerenja razine EMP-a na terenu. Kontrolna **mjerenja razina EMP-a baznih postaja i drugih radijskih postaja** objavljuvat će se na HAKOM-ovu [GIS portalu](#).

Aktivnosti usmjerene na kontrolu razina EMP-a radijskih postaja, koje po potrebi uključuju preventivne ili korektivne mjere, omogućavaju HAKOM-u osigurati usklađenost postavljanja radijskih postaja s propisima iz područja elektroničkih komunikacija. Ove aktivnosti posredno osiguravaju i usklađenost s propisima u području zdravstva koji reguliraju zaštitu od elektromagnetskih polja..

Kontrola spektra

Jedna od glavnih zadaća HAKOM-a je osigurati upotrebu RF spektra u skladu s izdanim (važećim) dozvolama i zaštititi nositelje dozvola za upotrebu 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 mjerenjima primjenjuju se i kao podloga za daljnje planiranje i koordinaciju RF spektra. U sklopu aktivnosti **zaštite od smetnja** posebna pozornost bit će posvećena servisima 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 mjerenja smetnji iz Talijanske Republike: od srpnja do rujna svake godine obavljaju se opsežna mjerenja u svrhu zaštite hrvatskih radijskih (FM i T-DAB+) i televizijskih (DVB-T/T2) mreža od smetnji iz Talijanske Republike u VHF i UHF frekvencijskim područjima. Nakon mjerenja obradit će se mjerni rezultati i prijaviti smetnje talijanskoj administraciji i Međunarodnoj telekomunikacijskoj uniji (ITU) radi osiguranja nesmetanog korištenja.

Mjerna akcija WAS/RLAN na frekvencijskom području 5 GHz: radi osiguravanja djelotvornog i učinkovitog rada meteoroloških radara koji rade u frekvencijskom pojasu 5470 – 5725 MHz (redosljedom: RC Gradište kod Županje, RC Bilogora, RC Debeljak - Sukošan, RC Goli, RC Ulijenje te RC Puntijarka) i dijele ga s WAS/RLAN uređajima. WAS/RLAN uređaji se RF spektrom koriste na temelju opće dozvole OD-201 te se tijekom 2024. planira ciljana provjera 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 unaprjeđivati aplikaciju za prijavu korisničkih RLAN uređaja i poticati korištenje njome. Cilj mjerenja je prije svega omogućavanje neometane implementacije i upotrebe novih meteoroloških radara u frekvencijskom pojasu 5 GHz.

Mjerna akcija verifikacije pokrivanja i mjerenja 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, provede će se detaljno mjerenje ključnih pokazatelja uspješnosti operatora mreža pokretnih telekomuni-

kacija. Akcija će se provoditi kontinuirano kako bi se redovito osvježavali podaci koji se obrađuju u sklopu usporedbe dostavljenih karata pokrivanja. HAKOM će podatke koje operatori dostavljaju u sklopu usporednih karata pokrivanja, kao i podatke o kvaliteti podatkovnih i govornih usluga, objavljivati na svojim internetskim stranicama.

Kontrolno-mjerni sustav

Održavanje kontrolno-mjernog sustava ključno je za učinkovito upravljanje RF spektrom jer se koristi mjerenjima koja omogućuju kontrolu RF spektra. Da bi sustav ostao u koraku s najnovijim tehnologijama u području elektroničkih komunikacija, potrebno ga je redovito održavati i nadograđivati.

Redovite aktivnosti održavanja mjernog sustava uključuju: sporazume o održavanju, popravcima, razvoju, nadogradnji i kalibraciji mjerne opreme i programske podrške za sustav; servisiranje, održavanje i nabavu komunikacijske opreme za povezivanje kontrolno-mjernog sustava, kao i njezin najam, rutinske provjere i certifikaciju sustava za zaštitu od provala i požara. Također, potrebno je održavati antenske stupove, što uključuje bojenje, provjeru vertikalnosti i uzemljenja. Uz sve nabrojeno izvode se radovi održavanja građevinskih objekata kontrolno-mjernog sustava i obavljaju detaljni godišnji pregledi kontrolno-mjernih centara, kontrolno-mjernih postaja i mjernih vozila. Kalibriranje mjerne opreme obaviti će se prema redovitom planu umjeravanja.

Inspekcijski nadzori

Inspekcijski nadzor provodi se nakon što su mjerenjima utvrđene nepravilnosti ili prilikom odstupanja od uvjeta propisanih dozvolama za uporabotrebu RF spektra. Istovremeno se kontinuirano provodi nadzor stavljanja na tržište 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).

Aktivnosti upravljanja RF spektrom u 2024.

Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
1.	Provjeriti ispunjavanje uvjeta iz dozvola za javne mreže pokretnih komunikacija	Uporaba RF spektra u skladu s dozvolama	IV	N	2.3.
2.	Voditi i organizirati Radnu skupinu za 5G mreže	Sastanci radne skupine i potrebni dokumenti	Kontinuirano	N, 329	4.2.
3.	Organizirati događaj (skup) vezan uz promicanje novih tehnologija	Konferencija G dan	II	N, 329, 3233	1.1.
4.	Međunarodno uskladiti RF spektar	Provedbeni sporazumi o uporabi spektra sa susjednim državama i usklađene pojedine radijske postaje	Kontinuirano	N	2.3.
5.	Izmijeniti Pravilnik o namjeni RF spektra i planove dodjele RF spektra	Pravilnik o namjeni RF spektra i planovi dodjele spremni za usvajanje sukladno međunarodnim propisima, iskazanom interesu te razvoju tržišta i tehnologije	III	N	3.2.
6.	Izdati potvrde o usklađenosti	Potvrde za radijske postaje koje udovoljavaju uvjetima	Kontinuirano	N	4.2.
7.	Izdati dozvole za uporabu RF spektra na temelju podnesenog zahtjeva	Upravni akti HAKOM-a	Kontinuirano	N	2.3.
8.	Pripremiti izračun i izdati godišnje fakture za uporabu RF spektra za važeće dozvole	Godišnje fakture za uporabu RF spektra	Kontinuirano	N	2.3.

9.	Planirati i optimizirati radiokomunikacijske mreže	Učinkovita uporaba RF spektra: poboljšano pokrivanje postojećih mreža Osigurani uvjeti za rad novih mreža	Kontinuirano	N	2.3.
10.	Redovito kontrolirati radiofrekvencijski spektar	Mjerna izvješća o provedenim mjeranjima	Kontinuirano	N	2.3.
11.	Riješiti međunarodne smetnje	Međunarodni sastanci Uklonjene međunarodne smetnje koje zahtijevaju dodatnu komunikaciju	Kontinuirano	N	4.2.
12.	Riješiti tuzemne smetnje	Uklonjene tuzemne smetnje	Kontinuirano	N	2.3.
13.	Provesti mjernu akciju mjerenja smetnja iz Talijanske Republike	Mjerno izvješće Prijave za uklanjanje smetnja	III.-IV.	N	4.2.
14.	Kontrolirati razine elektromagnetskih polja (EMP)	GIS preglednik radijskih postaja i mjerenja EMP-a Mjerna izvješća	Kontinuirano	N	4.2.
15.	Provesti mjernu akciju WAS/RLAN na frekvencijskom području 5 GHz	Detaljna mjerna izvješća	Kontinuirano	N	2.3.
16.	Provesti mjernu akciju verifikacije pokrivanja i mjerenja ključnih pokazatelja uspješnosti telekomunikacijskih pokretnih mreža	Detaljna mjerna izvješća	Kontinuirano	N	2.3.
17.	Održavati kontrolno-mjerni sustav	Nova mjerna oprema Kalibrirana mjerna oprema	Kontinuirano	N, 422, 3232	2.3.
18.	Provesti inspekcijske nadzore	Upravni akti nadzora	Kontinuirano	N	4.2.

06

**Razvojni programi
i Nadležni ured za
širokopojasnost
(BCO)**



Aktivnosti HAKOM-a kao Nadležnog ureda za širokopojasnost (BCO) u 2024. nastavit će se informiranjem građana i poslovnih subjekata o širokopojasnom pristupu. Prvenstveno će to biti putem redovito ažurirane [internetske stranice](#), ali i drugih oblika komunikacije kao što su radionice, prezentacije i sastanci sa zainteresiranim grupama korisnika ili sudjelovanjem na događanjima vezanima uz širokopojasni pristup.

Uloga BCO-a obuhvaća utvrđivanje i otklanjanje nedostataka na tržištu koji utječu na pokrivenost širokopojasnim pristupom u cilju njegova daljnjeg razvoja. BCO je zadužen za povezivanje različitih grupa korisnika, informiranje i savjetovanje, promicanje upotrebe financijskih instrumenata, kao i provedbu i praćenje nacionalnih planova i strategija vezanih uz širokopojasni pristup. BCO svojim djelovanjem potiče razvoj mreža vrlo velikog kapaciteta (VHCN), što uključuje i 5G/NR mreže te potiče upotrebu novih usluga dostupnih putem VHCN mreža.

Praćenje provedbe [Okvirnog nacionalnog programa za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganja](#) (ONP) u 2024. obuhvatit će dovršetak provedbe dvadeset projekata započelih u financijskom razdoblju 2014. - 2020. te nove projekte za koje su sredstva osigurana [Nacionalnim planom oporavka i otpornosti](#) (NPOO) – mjera C2.3. R4-11. S obzirom na zatvaranje projekata vezanih uz financijsko razdoblje od 2014. do 2020., bit će pripremljeno konačno izvješće o provedbi ONP-a za Europsku komisiju.

Kao Nositelj ONP-a (NOP) HAKOM 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 \(SAFU\)](#). Za projekte financirane NPOO-om nadležno tijelo za dodjelu bespovratnih sredstava za provedbu ulaganja je MMPI s kojim HAKOM intenzivno surađuje u okviru svih svojih nadležnosti. Informacije o aktivnosti vezanim uz provedbu ONP-a i NPOO-a, NOP će objaviti na internetskoj stranici <https://nop.hakom.hr/>.

Planirane aktivnosti HAKOM-a vezane za razvojne programe i BCO u 2024. dane su u tablici u nastavku.

Aktivnosti razvojnih programa i BCO-a u 2024.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
1.	Suradivati s ministarstvima, agencijama i poslovnim subjektima na realizaciji ONP-a i NPOO-a (MRRFEU, MMPI, SAFU, operatori)	Izvršene aktivnosti vezane uz provedbu ONP-a i NPOO-a	Kontinuirano	N	3.2.
2.	Sudjelovati u Odboru za praćenje Operativnog programa konkurentnost i kohezija (OPKK)	Sudjelovanje na sjednicama Odbora Praćenje napretka u postizanju specifičnih ciljeva OPKK-a	Kontinuirano	N, 3233	4.2.
3.	Pratiti realizaciju mjere C2.3 R4-11 iz NPOO-a	Izvješća o realizaciji NPOO-a	Kvartalno	N	3.3.
4.	Pratiti realizacije komercijalnih interesa operatora	Izvješće o realizaciji ispunjenja iskaza komercijalnih interesa operatora	Kvartalno	N,	3.3.
5.	Izvijestiti Europsku komisiju o provedbi ONP-a i mjere C2.3 R4-11 iz NPOO-a	Izvješće o provedbi ONP-a i NPOO-a	IV.	N	5.1.
6.	Provesti aktivnosti Nadležnog ureda za širokopojasnost (BCO)	Sadržaj internetske stranica BCO-a redovito održavan i relevantan Koordinacija tijela uključenih u rad BCO-a	Kontinuirano	N	3.1., 3.2., 3.3., 4.2.
7.	Savjetovati i informirati javnost i zainteresirane dionike u vezi s razvojem širokopojasnog pristupa	Provedeno savjetovanje i informiranje Održane radionice	Kontinuirano	N	3.3.
8.	Suradivati s dionicima u vezi s razvojem širokopojasnosti	Ostvarena suradnja; Rad u stručnim skupinama Sastanci	Kontinuirano	N 3237	3.3.
9.	Suradivati 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 3237	3.3., 5.2.

07

**Ostale
aktivnosti
HAKOM-a**



Regulatorni okvir

HAKOM će u 2024. aktivno pratiti promjene u zakonodavstvu EU-a na tržištu elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga. Prijedlozi propisa analizirat će se iz perspektive interesa dionika tržišta RH, a rezultati analize ugrađivat će se u prijedloge stajališta koje usvaja Vlada RH i na temelju kojeg se vode daljnji pregovori u zakonodavnom postupku. HAKOM će prijedloge stajališta usuglašavati s ostalim javnim tijelima u okviru EU-ova koordinacijskog mehanizma, koji je uspostavila Vlada Republike Hrvatske. U ovom trenutku HAKOM aktivno sudjeluje u pripremi stajališta o Uredbi o mjerama za smanjenje troškova postavljanja gigabitnih mreža (Akt o gigabitnoj infrastrukturi, GIA). Ako navedeni propis bude usvojen tijekom godine, HAKOM će započeti s aktivnostima na njegovoj provedbi.

Nastavit će se suradnja s nadležnim ministarstvima u vezi s preuzimanjem pravne stečevine EU-a. U ovom trenutku poznato je da će HAKOM sudjelovati u radu stručne radne skupine za izradu Nacrta prijedloga Zakona o provedbu [Uredbe \(EU\) 2022/2065](#) o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Akt o digitalnim uslugama). RH mora do 17. veljače 2024. imenovati tijelo koje će obavljati funkciju Koordinatora za digitalne usluge sukladno navedenoj uredbi. Prema inicijalnom planu stručnog nositelja izrade Nacrta prijedloga zakona zamišljeno je da HAKOM obavlja tu ulogu. U tom smislu, paralelno s izradom Zakona, HAKOM će poduzeti ustrojstvene i kadrovske pripreme za preuzimanje te funkcije kad Zakon bude donesen.

HAKOM će redovito pratiti provedbu podzakonskih akata iz svoje nadležnosti te, u slučaju potrebe, donijeti izmjene i dopune tih akata kako bi se oni uskladili s potrebama tržišta.

Predsjedanje BEREC-om

Predsjednik Vijeća HAKOM-a u 2024. bit će predsjedavajući BEREC-a. Ova dužnost za HAKOM podrazumijeva vođenje sastanaka Kontaktne mreže i plenarnih sjednica Odbora regulatora, te usklađivanje rada radnih grupa BEREC-a i odgovornost za ispunjavanje radnog programa BEREC-a za 2024., kao i predstavljanje BEREC-a u odnosima s relevantnim dionicima tržišta i organizacijama. Uz ove dužnosti predsjedavajućeg BEREC-a, HAKOM će dodatno supredsjedati dvjema radnim grupama BEREC-a uz pojačani angažman u ostalima, tako da će rad u sklopu BEREC-a tijekom čitave godine biti intenzivan i zahtjevan.

Suradnja

HAKOM međunarodno surađuje s različitim organizacijama i sudjeluje u radu radnih skupina kako bi se suočio s regulatornim izazovima i promicao primjenu europskih regulatornih okvira. Tako sudjeluje u međunarodnim mrežama EU-ovih regulatora BEREC-u, IRG Railu, ERGP-u, odborima EU-a poput RSC-a, COCOM-a, CEF koordinacijskog odbora, PDC-a, ali i stručnim radnim skupinama poput RSPG-a, HLIIG-a, EG112, SERAF-a i ENRRB-a. U okviru EU-a HAKOM je aktivan i u skupinama ADCO RED, NEB i NIS, a surađuje i s ENISA-om. Osim u ovim organizacijama i tijelima HAKOM je aktivan i kao predstavnik RH u ITU-u i CEPT-u, gdje se može izdvojiti rad u stručnim skupinama i timovima kao što su: WGFM, FM22, FM44, SRD/MG, WGSE, SE19, SE21, SE45, HCM, WG NaN, CPG i projektni timovi, te CERP-u, kao i u Odboru predstavnika vlada (GAC) pri ICANN-u. Ovim aktivnostima HAKOM razmjenjuje informacije, sudjeluje u donošenju odluka i doprinosi razvoju zajedničkih europskih stajališta uz zaštitu hrvatskih interesa. Suradnja s međunarodnim tijelima i organizacijama važna je za usklađivanje regulatornih okvira i promicanje razvoja telekomunikacijskog sektora u Hrvatskoj.

U okviru domaće suradnje HAKOM će nastaviti suradnju s ministarstvima i ostalim tijelima javne vlasti, dionicima na tržištima u svojoj nadležnosti, predstavnicima potrošača iz udruga civilnog društva, akademskom zajednicom i svima zainteresiranim čije se inicijative podudaraju s HAKOM-ovom misijom i vizijom.

Procjena regulatornog učinka

HAKOM je tijekom 2023. godine završio projekt uvođenja procjene regulatornog učinka (RIA). Projekt je počeo u siječnju 2022. godine kao dio projekta *Jačanje provedbe procjene učinaka propisa u Hrvatskoj* u koji je još uključen Ured za zakonodavstvo Vlade Republike Hrvatske. Projekt je provelo 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).

Sve aktivnosti u tablicama koje su pored rednog broja označene sa * bit će provedene na temelju HAKOM-ove metodologije procjene regulatornog učinka, ali time nije ograničeno provođenje RIA-e i u drugim aktivnostima ako se ukaže potreba.

Javnost rada i pristup informacijama

U skladu sa strategijom HAKOM-a jedna od tri temeljne vrijednosti organizacije je transparentnost. Stoga se osim pristupa javnosti zakonski zadanim postupcima pozornost daje i objavi svih ostalih informacija važnih za krajnje korisnike ili poslovne subjekte, prvenstveno na internetu: objava vijesti, savjeta i upozorenja (uključujući i putem društvenih mreža), uz mogućnost svakodnevnog telefonskog kontakta za korisnike ili kontakata drugim elektroničkim putem (aplikacija „[Pitajte nas](#)“, [e-pošta](#), društvene mreže).

Tijekom 2024. 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. Redovito će se 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.

HAKOM kao tijelo javne vlasti korisnicima omogućuje ostvarivanje prava na pristup informacijama i ponovnu upotrebu informacija podnošenjem usmenog ili pisanog 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 podnesenih zahtjeva. Ovime će se ostvariti načelo otvorenosti i javnosti rada te pravodobnosti, potpunosti i točnosti informacija koje se objavljuju.

Inspekcijski poslovi

Inspekcijske ovlasti osiguravaju bolju i pravovremenu reakciju u regulaciji tržišta te će HAKOM nastaviti provoditi inspekcijske nadzore i kontrole tržišta prema Godišnjem planu rada inspekcije, ali i ako se uoče bilo kakvi nedostaci na svim tržištima u nadležnosti. Inspekcijski nadzori tijekom 2024. prvenstveno će se baviti 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 nekretnina za pravo puta, kontrolom procesa promjene operatora i prijenosa broja, ispunjavanjem obveza davatelja univerzalne usluge, ispunjavanjem obveza davatelja poštanskih usluga, zaštitom prava putnika u željezničkom putničkom prijevozu, nadzorima u području tržišta željezničkih usluga radi rješavanja regulatornih pitanja i pristupa željezničkim uslugama i uslužnim objektima. Svi slučaje-

vi u kojima zbog kršenja zakona ili zbog neusklađenosti s pojedinim odredbama postoji opasnost od negativnog utjecaja na veći broj korisnika bit će smatrani prioritetom bez obzira na prethodno planirane inspekcijske nadzore ili izvide, a upravni akti inspekcijskih nadzora po okončanju postupka bit će objavljeni. Tijekom godine objavit će se i izvješće o provedenim postupcima inspekcijskih nadzora u 2023. godini.

Razmjernost inspekcijskog nadzora ostvarit će se izborom mjera u zavisnosti od prirode odstupanja od zakonskih propisa, pri čemu se uzima u obzir složenost i brojnost propisa i pravila kojima subjekti na tržištu moraju udovoljiti. Prekršiteljima će se stoga prvenstveno nalagati poduzimanje mjera nužnih za otklanjanje nezakonitog postupanja, kada se takvo postupanje utvrdi. Prekršajni progon poduzimat će se sukladno zakonskim ovlastima, vodeći pri tome računa o svim okolnostima slučaja.

Svrhovitost inspekcijskog nadzora će se u pravilu ostvarivati otklanjanjem problema koji se sustavno pojavljuju na tržištu te u znatnijoj mjeri mogu narušiti tržišno natjecanje ili prava krajnjih korisnika.

Inspekcijske nadzore provodit će inspektori HAKOM-a, a prema potrebi i opsegu postupka u nadzoru će sudjelovati stručnjaci iz pojedinih područja te pravnici dodijeljeni inspektorima u određenom predmetu inspekcijskog nadzora.

Sudski postupci

Postupci pred sudom u kojima će HAKOM nastupati u svojstvu stranke uključivat će administrativne sporove pokrenute protiv konačnih HAKOM-ovih odluka, prekršajne postupke koje je HAKOM inicirao protiv pojedinaca i pravnih entiteta zbog nepoštivanja zakonskih odredbi u nadležnosti, postupke naplate duga protiv pravnih i fizičkih osoba zbog neizmirenja naknada za prava korištenja (državni proračun), kao i za rad HAKOM-a, te postupke predstečaja i stečaja u kojima HAKOM prijavljuje svoja potraživanja od dužnika nad kojim je pokrenut predstečajni ili stečajni postupak.

Razvoj kompetencija i unaprjeđenje poslovnih procesa

U HAKOM-u se razvija kultura angažiranosti koja je usmjerena na operativnu i poslovnu izvrsnost. Da bi ostvarili veću učinkovitost, pokrenut je projekt razvoja poticajne **organizacijske kulture** koja promiče konkretne rezultate. Tijekom 2024. projekt će ući u završnu fazu. Nizom inicijativa ohrabrit će se zaposlenici preuzimati odgovornost i razvijati poslovnu kulturu koja cijeni i prepoznaje kvalitetan rad i iznimna postignuća.

Budući da je 2023. definiran katalog općih i specifičnih kompetencija za sve aktivnosti koje HAKOM trenutačno obavlja, tijekom 2024. nastavit će se sustavno i ciljano **razvijati kompetencije** koje su potrebne za uspješan rad. Ciljanim razvojem zaposlenici će biti sposobni odgovoriti na postojeće i buduće izazove.

U protekle tri godine HAKOM je razvio i uspostavio metodologiju **upravljanja poslovnim procesima**. U 2024. nastavit će se rad na prepoznavanju, modeliranju i dizajniranju novih procesa, kao i na analizi postojećih s ciljem daljnjih poboljšanja i veće produktivnosti. Optimizacija i digitalizacija poslovanja, koja podrazumijeva unaprjeđenje postojećih procesa ili uvođenje novih, provodi se kontinuirano.

Provedena je inicijalna unutarnja procjena sustava kvalitete prema metodologiji upravljanja kvalitetom koja obuhvaća načela, modele i zahtjeve za sustav upravljanja kvalitetom organizacije, kao i kriterije za procjenu kvalitete usluge. HAKOM će i tijekom 2024. nastaviti s daljnjim provođenjem unutarnje procjene sustava kvalitete na temelju Zajedničkog okvira procjene (eng. Common Assessment Framework) te će se u cilju daljnjeg unaprjeđenja sustava kvalitete provoditi poboljšanja sustava kvalitete u područjima identificiranim procjenom. Radi se o modelu upravljanja potpunom kvalitetom putem samoprocjene koji je nit vodilja rukovodstvu u cilju pronalaska puteva do izvrsnosti, a temelji se na pretpostavci da se izvrsni rezultati u području organizacijskih učinaka, odnosa s građanima/korisnicima, ljudskih resursa i utjecaja na društvo postižu na principu vodstva usmjerenog na strategije i planiranje, zaposlenike, partnerstva, resurse i procese, stoga se procjena provodi u navedenim područjima.

Sukladno poslovanju temeljenom na agilnim principima rada i kvaliteti usluga kao prioritetu poslovanja, nastavit će se u smjeru prepoznavanja mogućnosti za daljnja poboljšavanja poslovanja i spremnosti na promjene u čijem fokusu je zadovoljstvo korisnika usluga.

e-Agencija

Nastavit će se razvijati servisi u okviru programa e-Agencije okrenuti vanjskim korisnicima u nastojanju da se unaprijede, pospješe i osuvremene trenutačni poslovni procesi u HAKOM-u. Uz vođenje uredskog poslovanja u skladu s propisima, neophodno je uvesti i implementirati nove interne procese i sustave, kao i poboljšati trenutačne servise. Radi toga će se implementirati **nove funkcionalnosti u programe za uredsko poslovanje**, čime će se ostvariti veća učinkovitost i bolje praćenje procesa organizacijskog poslovanja.

HAKOM je već implementirao uslugu elektroničkog potpisa te je u 2023. implementiran i novi sustav za slanje zahtjeva i preuzimanje dozvola u elektroničkom obliku za sve vrste dozvola za upotrebu RF spektra koje se izdaju na zahtjev.

Tijekom 2024. korisnicima će biti osiguran uvid u dozvole u elektroničkom obliku putem elektroničkih kanala kao što su: osobni korisnički pretinac, poslovni korisnički pretinac ili sustav e-građani, što će zajedno s ostalim e-servisima dodatno doprinijeti povećanju pruženih usluga HAKOM-a.

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 se provode edukacije unutar organizacije i jača svijest zaposlenika o važnosti kibernetičke sigurnosti te se povremeno provjerava stanje kibernetičke sigurnosti vlastitog informacijskog sustava.

Radi unaprjeđenja organizacijske i financijske učinkovitosti, HAKOM će u 2024. dovršiti implementaciju **novog ERP sustava** koji podrazumijeva i uvođenje novog računovodstvenog programa, čime se očekuje postizanje učinkovitijeg procesa knjiženja i financijskog izvještavanja, što će dovesti do boljeg radnog učinka zaposlenika te učinkovitijeg financijskog upravljanja i kontrole.

S ciljem potpune digitalizacije poslovanja, HAKOM će implementirati funkcionalnosti **digitalnog arhiviranja predmeta**, što će donijeti financijske uštede, kao i uštede vremena i papira.

U tablici u nastavku nalaze se planirane ostale aktivnosti HAKOM-a u 2024. 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.

Ostale aktivnosti HAKOM-a u 2024.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
1.	Izraditi izvješće o provedbi Godišnjeg plana inspekcije za 2023.	Izvješće	Kontinuirano	N	4.2.
2.	Koordinirati provedbu Godišnjeg plana inspekcije za 2024. godinu	Provedba prema Godišnjem planu i utvrđenim trenutačnim potrebama.	Kontinuirano	N, 3237	4.2.
3.	Izraditi Godišnji plan inspekcije za 2025. godinu	Godišnji plan inspekcije za 2025.	Kontinuirano	N, 3237	2.1.
4.	Izraditi godišnje i financijsko izvješće za 2023. i podnijeti ih Hrvatskome saboru	Godišnje i financijsko izvješće za 2023.	Kontinuirano	N, 3237	5.1
5.	Izraditi godišnji program rada i financijski plan za 2025.	Godišnji program rada i Financijski plan za 2025.	II.	N	5.1.
6.	Analizirati i uskladiti poslovne procese	Analizirani i usklađeni svi procesi u kojima je došlo do izmjene	IV.	N	5.1.
7.	Upravlјati projektima	Projekti usklađeni s uspostavljenom projektnom metodologijom	IV.	N	5.1.
8.	Ažurirati internetsku i intranetsku stranicu i druge digitalne komunikacijske platforme	Relevantne i pravovremene informacije za javnosti	Kontinuirano	N, 3238	5.1.
9.	Razvijati i održavati servise e-Agencije	Novi i unaprijeđeni postojeći servisi e-Agencije	Kontinuirano	N, 3238, 454	5.1., 5.2.

10.	Analizirati i pratiti provedbu Strategije HAKOM-a za razdoblje od 2022. do 2025.	Izvješće o provedbi Strategije i smjernice za izradu strategije za sljedeće razdoblje	Kontinuirano	N	5.1., 5.2.
11.	Razvijati organizacijsku kulturu	Poticajna organizacijska kultura	Kontinuirano	N	5.2.
12.	Razvijati kompetencije	Nove kompetencije	IV.	N	5.3.
13.	Provesti unutarnju procjenu sustava kvalitete	Identificirana područja za poboljšanja	II.	N	5.1., 5.2
14.	Pratiti regulatorni okvir	Analiza okvira Prijedlozi stajališta	IV.	N	4.1.

Opis konta upotrijebljenog u poveznicama

KONTO	OPIS	PRIJEDLOG * PLANA 2024.
		16.114.700
31	Rashodi za zaposlene	8.513.800
311	Plaće	6.398.400
312	Ostali rashodi za zaposlene	1.044.800
313	Doprinosi na plaće	1.070.600
32	Materijalni rashodi	5.805.900
321	Naknade troškova zaposlenima	674.800
322	Rashodi za materijal i energiju	581.400
323	Rashodi za usluge	4.288.300
	<i>3231-Usluge telefona, pošte i prijevoza</i>	178.000
	<i>3232-Usluge tekućeg i investicijskog održavanja</i>	410.200
	<i>3233-Usluge promidžbe i informiranja</i>	150.000
	<i>3234-Komunalne usluge</i>	75.000
	<i>3235-Zakupnine i najamnine</i>	1.299.300
	<i>3236-Zdravstvene i veterinarske usluge</i>	71.900
	<i>3237-Intelektualne i osobne usluge</i>	961.600
	<i>3238-Računalne usluge</i>	741.500
	<i>3239-Ostale usluge</i>	400.800
324	Naknade troškova osobama izvan radnog odnosa	700
329	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	260.700
34	Financijski rashodi	15.400
343	Ostali financijski rashodi	15.400
38	Ostali rashodi	8.000
383	Kazne, penali i nakade štete	8.000
41	Rashodi za nabavu neproizvedene dugotrajne imovine	101.800
412	Nematerijalna imovina	101.800
42	Rashodi za nabavu proizvedene dugotrajne imovine	1.233.400
422	Postrojenja i oprema	785.800
426	Nematerijalna proizvedena imovina	447.600
45	Rashodi za dodatna ulaganja na nefinancijskoj imovini	436.400
452	Dodatna ulaganja na postrojenjima i opremi	22.000
454	Dodatna ulaganja za ostalu nefinancijsku imovinu	414.400

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

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.

Financijski plan za 2024. godinu može se pronaći na internetskim stranicama HAKOM-a

POKRATE

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
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
DAB (*Digital Audio Broadcasting*) – Digitalna radiodifuzija zvuka
DGU – Državna geodetska uprava
DVB-T2 (*Digital Video Broadcasting –Terrestrial2*) – Zemaljska radiodifuzija digitalnog videosignala druge generacije
DZS – Državni zavod za statistiku

EK – Europska komisija
EKI – Elektronička komunikacijska infrastruktura
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
HAKOM – Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti
HNB – Hrvatska narodna banka
HP – Hrvatska pošta
ICANN (*Internet Corporation for Assigned Names and Numbers*) – Internetska organizacija za dodjeljivanje naziva i brojeva
IRG-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
MINGOR – Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja
MMPI – Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture
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 konkurentnost i kohezija
RF – Radiofrekvencijski
RFI – Regulatorno financijsko izvješće
RIA (*Regulatory Impact Assessment*) – Procjena regulatornog utjecaja
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 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

