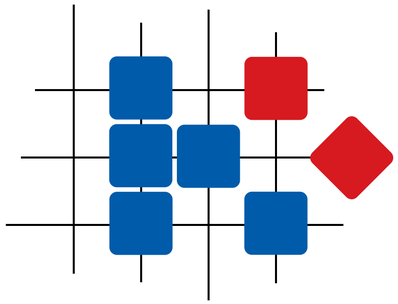


GODIŠNJE IZVJEŠĆE O RADU HAKOM-a ZA 2025. GODINU

ZAGREB, SVIBANJ 2026.

HAKOM



Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM), na temelju Zakona o elektroničkim komunikacijama, ovime podnosi Hrvatskome saboru i Vladi Republike Hrvatske godišnje izvješće o svom radu za 2025. godinu. Financijsko izvješće i završni račun dio su ovog izvješća.

SADRŽAJ

1. UVOD 4
   1.1. Predgovor 5
   1.2. Kontekst 6

2. SAŽETAK 7

3. ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE 11
   3.1. Pregled tržišta 12
   3.2. Usluge elektroničkih komunikacija 15
      3.2.1. Širokopojasni pristup internetu 15
      3.2.2. Usluga naplatne televizije 16
      3.2.3. Usluge govorne komunikacije 17
   3.3. Kakvoća usluga elektroničkih komunikacija 18
   3.4. Sigurnost mreža i usluga 19
   3.5. Pristup i korištenje infrastrukture 20
   3.6. Upravljanje adresnim i brojevnim prostorom 21
   3.7. Ostvarenje planiranih aktivnosti 21

4. POŠTANSKE USLUGE 28
   4.1. Pregled tržišta 29
   4.2. Poštanske usluge 30
      4.2.1. Univerzalna usluga 32
      4.2.2. Ostale poštanske usluge 32
   4.3. Kakvoća univerzalne usluge 33
   4.4. Pristup i korištenje infrastrukture 34
      4.4.1. Mreža i dostupnost univerzalne usluge 34
      4.4.2. Paketomati i dostavna mjesta 34
   4.5. Ostvarenje planiranih aktivnosti 35

5. ŽELJEZNIČKE USLUGE 39
   5.1. Pregled tržišta 40
   5.2. Željezničke usluge 42
      5.2.1. Teretni prijevoz 42
      5.2.2. Putnički prijevoz 43
      5.2.3. Uslužni objekti 43
      5.2.4. Upravitelj infrastrukture - Minimalni pristupni paket 43
   5.3. Kakvoća željezničkih usluga 44
   5.4. Pristup i korištenje infrastrukture 45
   5.5. Ostvarenje planiranih aktivnosti 47

6. ZAŠTITA KORISNIKA 50
   6.1. Elektroničke komunikacije 51
   6.2. Poštanske usluge 52
   6.3. Željezničke usluge 53
   6.4. Pristupačnost 53
   6.5. Ostvarenje planiranih aktivnosti 54

7. UPRAVLJANJE RF SPEKTROM 58
   7.1. Pregled upravljanja RF spektrom 59
   7.2. Radiokomunikacijske mreže 60
      7.2.1. Mreže pokretnih komunikacija 60
      7.2.2. Mikrovalne i satelitske komunikacije 60
      7.2.3. Radijske i televizijske mreže 61
   7.3. Kontrola spektra 62
   7.4. Ostvarenje planiranih aktivnosti 62

8. BCO 66
   8.1. Okvirni nacionalni program 67
   8.2. Nacionalni plan oporavka i otpornosti 68
   8.3. Instrument za povezivanje Europe – digitalna komponenta (CEF) 68
   8.4. Ostvarenje planiranih aktivnosti 68

9. DSA 71
   9.1. Ostvarenje planiranih aktivnosti 72

10. OSTALE AKTIVNOSTI HAKOM-a 75
   10.1. BEREC 76
   10.2. Suradnja 76
   10.3. RIA 80
   10.4. Javnost rada i pristup informacijama 80
   10.5. Inspekcijski poslovi 81
   10.6. Sudski postupci 82
   10.7. Razvoj kompetencija i unaprjeđenje poslovnih procesa 83
      10.7.1. Sustav upravljanja kvalitetom 83
   10.8. e-Agencija 84
   10.9. Ostvarenje planiranih aktivnosti 84

11. FINANCIJSKO IZVJEŠĆE 86
   11.1. Godišnji financijski izvještaji HAKOM-a za 2025. 87
   11.2. Prihodi 88
   11.3. Rashodi 89
   11.4. Višak prihoda 92
   11.5. Izvršenje financijskog plana HAKOM-a za 2025. 92

12. POKRATE 94

13. POPIS SLIKA 96

14. POPIS TABLICA 98

1
UVOD





Vijeće HAKOM-a: Marko Jukić, Mislav Hebel, Tonko Obuljen, Nikola Popović, Ante Milas

1.1. PREDGOVOR

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti u 2025. godini nastavila je izvršavati svoje regulatorne, nadzorne i razvojne zadaće u područjima elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga, u skladu s Godišnjim programom rada.

Rad HAKOM-a u 2025. bio je usmjeren na očuvanje stabilnog, transparentnog i predvidljivog regulatornog okvira te na provedbu zadaća kojima se osiguravaju uvjeti za učinkovito funkcioniranje tržišta, dostupnost i kakvoću usluga te zaštitu prava korisnika i putnika. Ostvarenje tih ciljeva odvijalo se u kontekstu daljnjeg razvoja tržišta mrežnih djelatnosti i nastavka strukturnih promjena u pojedinim sektorima, što je zahtijevalo kontinuiranu prilagodbu regulatornih aktivnosti u okviru zakonom propisanih nadležnosti Agencije.

U području elektroničkih komunikacija provedene su aktivnosti predviđene Programom rada koje su pratile razvoj infrastrukture i usluga, uključujući daljnju izgradnju mreža vrlo velikog kapaciteta i mobilnih mreža nove generacije, uz istodobno osiguravanje regulatornih pretpostavki za tržišno natjecanje i zaštitu korisnika. Na tržištu poštanskih usluga regulatorne aktivnosti bile su usmjerene na praćenje prilagodbe tržišta tehnološkim i društvenim promjenama, uz osobitu pozornost posvećenu na dostupnost i kakvoću univerzalne usluge. U željezničkom sektoru aktivnosti Agencije odvijale su se u okolnostima obilježenima infrastrukturnim zahvatima i ograničenjima kapaciteta, pri čemu je regulatorni fokus bio usmjeren na osiguravanje nediskriminirajućeg pristupa infrastrukturi i zaštitu prava putnika.

Zaštita korisnika i putnika, transparentnost tržišta te osiguravanje visoke razine kakvoće i dostupnosti usluga bili su horizontalni ciljevi koji su se provodili u svim područjima rada HAKOM-a. Posebna pozornost posvećena je ranjivim skupinama i pristupačnosti usluga, u skladu sa strateškim ciljevima utvrđenima Godišnjim programom rada.

U području upravljanja radiofrekvencijskim spektrom nastavljeno je odgovorno i učinkovito upravljanje tim ograničenim nacionalnim resursom, uz provođenje aktivnosti nadzora, razvoja infrastrukture i jačanja tehničkih kapaciteta. Kao Nadležni ured za širokopojasnost, Agencija je i u 2025. godini pratila provedbu projekata razvoja širokopojasne infrastrukture te sudjelovala u europskim inicijativama usmjerenima na jačanje digitalne povezivosti. Istodobno je, u ulozi nacionalnog koordinatora za digitalne usluge, nastavila razvijati institucionalne i operativne pretpostavke za provedbu Akta o digitalnim uslugama, u suradnji s nadležnim nacionalnim i europskim tijelima.

Vijeće HAKOM-a tijekom godine redovito je pratilo provedbu Godišnjeg programa rada za 2025. i ključne regulatorne aktivnosti HAKOM-a, djelujući u okviru svojih zakonskih ovlasti i vodeći računa o javnom interesu, neovisnosti regulatornog djelovanja i transparentnosti rada. Ovo godišnje izvješće u nastavku donosi detaljan prikaz ostvarenja planiranih aktivnosti po pojedinim područjima rada u 2025. godini.

Vijeće HAKOM-a



Miran Gosta, Ravnatelj

1.2. KONTEKST

Dinamično regulatorno i tržišno okruženje HAKOM-ovog djelokruga karakteriziraju brze tehnološke promjene, novi europski propisi i rastuća očekivanja korisnika usluga. Poseban utjecaj na naš rad u 2025. imali su razvoj infrastrukture temeljene na VHCN mrežama (mrežama vrlo velikog kapaciteta), rast važnosti kibernetičke sigurnosti te sve veći zahtjevi za kvalitetom, dostupnošću i transparentnošću usluga u sektorima poštanskih, željezničkih, elektroničkih komunikacijskih te digitalnih usluga. Na poslovno okruženje dodatno su utjecali inflatorni pritisci, porast troškova poslovanja i investicijski ciklusi operatora.

Protekla godina bila je završna godina provedbe Strategije HAKOM-a za razdoblje 2022. – 2025. te je organizaciju trebalo pripremiti za novo strateško razdoblje. Izrađena je Strategija HAKOM-a 2026. – 2028. koja u organizacijskom smislu naglašava jačanje operativnih sposobnosti, učinkovitije upravljanje poslovnim procesima te razvoj organizacijskih i stručnih kapaciteta potrebnih za obavljanje proširenih nadležnosti HAKOM-a. Tijekom 2025. unutar HAKOM-a uspostavljen je novi Sektor za digitalne usluge radi provedbe poslova koji proizlaze iz Akta o digitalnim uslugama (DSA) i Zakona o provedbi Uredbe o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga.

Paralelno s organizacijskim prilagodbama nastavljen je sustavan rad na unapređenju poslovnih procesa, digitalizaciji poslovanja, upravljanju kvalitetom, razvoju analitičkih sustava i kompetencija zaposlenika. Krajem 2025. HAKOM je zapošljavao ukupno 190 zaposlenika, većinom visoke stručne spreme, pri čemu značajan dio zaposlenika ima dugogodišnje stručno iskustvo koje predstavlja čvrst temelj kontinuiteta i stabilnosti rada Agencije. U takvim okolnostima HAKOM je zadržao kontinuitet rada, obavljajući regulatorne, nadzorne, koordinacijske i analitičke aktivnosti, provodeći upravne postupke te upravljanje RF spektrom, adresama i brojevima, a sve radi osiguravanja učinkovitog tržišnog natjecanja, razvoja infrastrukture te zaštite korisnika u reguliranim sektorima.

Tablica 1. Struktura zaposlenih u HAKOM-u.

		Kvalifikacijska struktura (%)				Spol (%)		Dobna struktura (%)				
	Broj zaposlenih na dan 31. 12.	VSS DR, MR	VSS	VŠS	SSS	Muškarci	Žene	18-30	31-40	41-50	51-60	60+
HAKOM	190	12,63%	63,16%	12,63%	11,58%	47,89%	52,11%	2,63%	8,42%	51,05%	35,26%	2,63%

Na provedbu pojedinih aktivnosti dodatno su utjecali intenzivna suradnja s domaćim i europskim institucijama, zahtjevi tržišnih dionika te potreba za usklađivanjem tehničkih, pravnih i ekonomskih aspekata regulatornih odluka.

Svjesni toga da se regulatorno okruženje, tržišta i tehnologije neprestano mijenjaju, znamo da smo obvezni neprekidno razvijati organizaciju za pravodobno i odgovorno obavljanje svih javnih ovlasti koje su nam povjerene.

Miran Gosta

2
SAŽETAK



ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Tržište elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj (RH) u 2025. godini obilježili su stabilan rast prihoda, snažan investicijski ciklus i nastavak tehnološke tranzicije prema VHCN mrežama. Ukupni prihodi sektora dosegnuli su gotovo dvije milijarde EUR, uz godišnji rast od oko četiri posto, dok su ulaganja operatora porasla za više od 23 posto. Ovakva kretanja potvrđuju stabilnost tržišta i kontinuitet ulaganja u razvoj mrežne infrastrukture.

Razvoj širokopojasnih mreža, osobito svjetlovodnih i 5G mreža, i dalje je u zamahu. Broj optičkih priključaka porastao je za gotovo 34 posto, a svjetlovodni pristup prvi se put značajno približio bakrenoj infrastrukturi, uz očekivanje da će postati dominantan oblik nepokretnog širokopojasnog pristupa tijekom 2026. Istodobno se bilježi snažan rast korisnika vrlo velikih brzina, pri čemu je više od 40 posto priključaka s ugovorenim brzinama iznad 300 Mbit/s. U pokretnim mrežama nastavljen je rast broja korisnika i podatkovnog prometa, uz daljnje širenje 5G pokrivenosti, uključujući i ruralna područja.

Prihodi od internetskih usluga čine gotovo polovicu ukupnih prihoda tržišta, dok se dugoročni pad govornih usluga u nepokretnim mrežama nastavlja. Naplatna televizija bilježi umjeren rast broja korisnika i prihoda, uz snažno jačanje vlastitih OTT usluga operatora.

Kvaliteta i dostupnost usluga u 2025. godini ocijenjene su stabilnima i usporedivim s prijašnjim razdobljem. Nisu zabilježena kršenja načela mrežne neutralnosti, a mjerni alati i istraživanja korisničkog iskustva potvrđuju visoku razinu dostupnosti i zadovoljavajuću kakvoću internetskih usluga. Sigurnost elektroničkih komunikacijskih mreža ostala je na zadovoljavajućoj razini, bez incidenata velikih razmjera, uz nastavak usklađivanja operatora s novim okvirom kibernetičke sigurnosti.

POŠTANSKE USLUGE

Poštanske usluge i dalje imaju važnu ulogu u gospodarskoj i društvenoj povezanosti RH, osobito kao potpora razvoju e-trgovine i pouzdane fizičke distribucije pošiljaka. Tržište poštanskih usluga u 2025. godini obilježeno je nastavkom dugoročnih strukturnih promjena, pri čemu digitalizacija i promjene korisničkih navika dovode do smanjenja tradicionalne pismovne korespondencije, ali istodobno potiču snažan rast paketskih i drugih usluga s dodanom vrijednošću.

Ukupni prihodi tržišta u 2025. godini iznosili su oko 406 milijuna EUR, što predstavlja rast od 11,5 posto u odnosu na prethodnu godinu. Nakon višegodišnjeg pada, zabilježen je i blagi porast ukupnog broja poštanskih usluga, koji je dosegnuo 261,7 milijuna, ponajprije zahvaljujući rastu paketskih usluga i tiskanica.

Na tržištu su krajem 2025. djelovala 24 davatelja poštanskih usluga. Hrvatska pošta d.d. (HP) zadržala je status jedinog davatelja univerzalne poštanske usluge i dominantnu tržišnu ulogu, iako se njezin udio u ukupnom volumenu i prihodima postupno smanjuje. Ostali davatelji bilježe brži rast, osobito u segmentu ostalih poštanskih usluga, koje su postale glavni izvor volumena i prihoda. Ukupan broj zaposlenih u sektoru porastao je za oko četiri posto, uz daljnji razvoj mreže paketomata i alternativnih lokacija za preuzimanje ili uručenje pošiljaka.

Univerzalna poštanska usluga nastavila je smanjivati volumen te je njezin udio u ukupnom broju usluga dosegnuo povijesni minimum, iako su prihodi rasli zbog korekcija cijena. Kakvoća univerzalne usluge u unutarnjem prometu ispunjava sva propisana mjerila, dok u međunarodnom prometu i dalje postoje izazovi u pogledu rokova uručenja, što je trend prisutan i na razini Europske unije (EU).

ŽELJEZNIČKE USLUGE

Tržište željezničkih usluga u 2025. godini djelovalo je u okolnostima obilježenim opsežnim infrastrukturnim radovima na željezničkoj mreži i strukturnim ograničenjima kapaciteta. Nizak udio višekolosiječnih i elektrificiranih pruga predstavlja ograničenje te povećava osjetljivost prometa na poremećaje i kašnjenja. Istodobno, provedba infrastrukturnih projekata je nužan preduvjet za dugoročno poboljšanje pouzdanosti i konkurentnosti željezničkog prometa.

Putnički željeznički prijevoz nastavio je pozitivan trend rasta. Broj prevezenih putnika i ostvarenih putničkih kilometara porastao je u odnosu na prethodnu godinu za oko 7 posto na 26,4 milijuna putnika, ponajprije kao rezultat mjera javnih politika usmjerenih na povećanje dostupnosti javnog prijevoza. Nasuprot tome, željeznički teretni prijevoz bilježi pad aktivnosti i manje prevezene robe (12,4 milijuna tona). Smanjenje ukupno prevezene robe za 14,6 posto i ostvarenih tonskih kilometara za 8,6 posto povezano je s gospodarskim okolnostima i učestalim zatvaranjima pruga zbog radova. To je dodatno otežalo planiranje i realizaciju prijevoza.

Upravljanje željezničkom infrastrukturom i uslužnim objektima, gdje HŽ Infrastruktura d.o.o. (HŽI) pruža najveći dio usluga, i dalje ima središnju ulogu za tržište. Naknade za korištenje infrastrukture i povezanih usluga nastavile su rasti, ponajprije zbog povećanja troškova rada i upravljanja prometom. Većina prihoda upravitelja infrastrukture i dalje se osigurava iz javnih sredstava. Kakvoća željezničkih usluga pod snažnim je utjecajem infrastrukturnih ograničenja. Nadzor tržišta bio je usmjeren na osiguravanje transparentnih i nediskriminirajućih uvjeta pristupa infrastrukturi i uslužnim objektima, kao i na metodologije određivanja naknada.

ZAŠTITA KORISNIKA

Zaštita korisnika i putnika jedno je od ključnih regulatornih područja djelovanja HAKOM-a. Aktivnosti su bile usmjerene na osiguravanje visoke razine prava korisnika, transparentnosti na tržištu i dostupnosti usluga, uz praćenje kakvoće, postupanje po sporovima i pritužbama te jačanje informiranosti javnosti. Poseban naglasak stavljen je na zaštitu ranjivih skupina i osoba s invaliditetom te su tijekom 2025. uspostavljeni savjetodavni mehanizmi za djecu, osobe starije životne dobi i osobe s invaliditetom u elektroničkim komunikacijama. Zaštita prava osoba s invaliditetom predstavlja horizontalnu temu koja se promiče u svim sektorima. Uspješno je dovršen godišnji projekt za povećanje i promicanje pristupačnosti, koji se zajednički proveo s Fakultetom elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu (FER) i zainteresiranim udrugama osoba s invaliditetom.

U području elektroničkih komunikacija fokus zaštite krajnjih korisnika bio je na nadzoru ugovornih odnosa, transparentnosti cijena i uvjeta korištenja usluga te na učinkovitom rješavanju korisničkih pritužbi pri operatorima i sporova pri HAKOM-u.

Na tržištu poštanskih usluga zaštita korisnika bila je, pored rješavanja sporova između korisnika i davatelja, povezana s nadzorom kakvoće univerzalne poštanske usluge i postupanjem po pritužbama korisnika. Povećana pozornost posvećena je rokovima uručenja, transparentnosti cijena i dostupnosti mreže.

Zaštita putnika u željezničkom prijevozu prvenstveno se bavila analizom i rješavanjem pritužbi, izazovima kašnjenja vlakova te transparentnošću informacija koje moraju biti dostupne putnicima.

UPRAVLJANJE RF SPEKTROM

Upravljanje radiofrekvencijskim (RF) spektrom, kao jedna od temeljnih horizontalnih regulatornih zadaća HAKOM-a, provodilo se u skladu s nacionalnim zakonodavstvom i međunarodnim obvezama RH, vodeći se načelom učinkovitosti.

Tijekom 2025. nastavljeno je postavljanje radiokomunikacijske infrastrukture, osobito u segmentu mreža četvrte i pete generacije, što je pridonijelo povećanju pokrivenosti i kvalitete mobilnih komunikacija. U području mikrovalnih veza zabilježen je daljnji rast ukupnog prijenosnog kapaciteta, prvenstveno kao odgovor na povećane potrebe mreža pokretnih komunikacija i u kontekstu razvoja 5G mreža.

Radiodifuzijske mreže zadržale su svoju važnu ulogu. Analogni FM radio i dalje je dominantan u radijskom odašiljanju, dok je digitalni radio DAB+ tehnološka platforma s potencijalom daljnjeg razvoja. U području digitalne zemaljske televizije dovršen je prijelaz na DVB-T2 sustav s HEVC kodiranjem u HD kvaliteti, čime je unaprijeđena učinkovitost uporabe spektra i kvaliteta usluge za korisnike.

Kontrola i nadzor radiofrekvencijskog spektra tijekom 2025. provodili su se putem sustava kontrolno mjernih postaja i terenskih mjerenja. Provedene su sve planirane mjerne kampanje, uključujući nadzor smetnji, mjerenja elektromagnetskih polja i provjere usklađenosti rada radijskih sustava. Posebna pozornost posvećena je rješavanju domaćih i međunarodnih smetnji, osobito u priobalnom području.

BCO

HAKOM u Republici Hrvatskoj obavlja poslove Nadležnog ureda za širokopojasnost (Broadband Competence Office – BCO) s ciljem poticanja razvoja širokopojasnog pristupa, osobito u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganja.

U okviru Okvirnog nacionalnog programa (ONP) tijekom 2025. nastavljeno je praćenje 20 dovršenih projekata razvoja širokopojasne infrastrukture za više od 140 tisuća kućanstava, dovršenih 2024. Praćeno je korištenje izgrađenih mreža te je zabilježen umjeren početni interes korisnika, što je u skladu s očekivanjima za prvu godinu korištenja.

U okviru Nacionalnog plana oporavka i otpornosti (NPOO) nastavljena je provedba PRŠI projekata iz drugog kruga dodjele sredstava. Nakon raskida dijela ugovora zbog kašnjenja u provedbi, u realizaciji je ostao ograničen broj projekata.

BCO je tijekom 2025. sudjelovao i u provedbi Instrumenta za povezivanje Europe – digitalna komponenta (CEF Digital), uključujući ulogu nacionalne kontaktne točke i ovjeru sigurnosnih jamstava. Dva projekta s hrvatskim partnerima odabrana su za sufinanciranje, s početkom provedbe u 2026. godini.

DSA

Akt o digitalnim uslugama (DSA) uspostavio je jedinstveni regulatorni okvir EU-a za digitalne usluge. Cilj je stvoriti sigurnije, transparentnije i odgovornije digitalno okruženje, uz istodobnu zaštitu korisnika i jačanje povjerenja u jedinstveno digitalno tržište. U RH ulogu nacionalnog koordinatora za

digitalne usluge obnaša HAKOM, koji je zadužen za nadzor provedbe DSA-a, koordinaciju s drugim nadležnim tijelima te suradnju s Europskom komisijom, koordinatorima u drugim državama članicama i Europskim odborom za digitalne usluge.

Tijekom 2025. u potpunosti je operacionalizirana uloga nacionalnog koordinatora: organizacija je reorganizirana uspostavljanjem Sektora za digitalne usluge, razvijeni su operativni alati, uključujući sustav e-Pružatelj DSA, te je ojačana suradnja s nacionalnim i europskim institucijama.

U okviru koordinacijske uloge intenzivirana je suradnja s drugim nadležnim tijelima u RH i koordinatorima u drugim državama članicama. HAKOM je redovito sudjelovao u radu europskih radnih skupina i provodio aktivnosti za očuvanje integriteta digitalnog okruženja. Istodobno je pripremao provedbu regulatornog okvira u RH izradom podzakonskih akata. Također je izrađeno i objavljeno Godišnje izvješće o provedbi DSA-a, koje je dostavljeno Europskoj komisiji i Europskom odboru za digitalne usluge.

OSTALE AKTIVNOSTI HAKOM-a

Sve ostale planirane aktivnosti HAKOM-a, poput međunarodne suradnje, procjene regulatornih učinaka, javnosti rada, inspekcijskih nadzora, sudskih postupaka te razvoja organizacije i digitalizacije poslovanja, provedene su. Poseban naglasak stavljen je na rad u sklopu europskih mreža regulatora i tijela Europske unije: BEREC-a, ERGP-a, IRG-Raila, Odbora za digitalne usluge u okviru provedbe DSA-a te odbora i stručnih skupina EK-a.

U području procjene regulatornih učinaka provedene su dvije planirane analize koje se odnose na tržište elektroničkih komunikacija i jedna na univerzalnu uslugu na poštanskom tržištu, uz nastavak unaprjeđenja metodologije procjene za buduće postupke. Javnost rada osigurana je redovitom objavom odluka, akata i vijesti za javnost, provedbom savjetovanja s javnošću za važnije odluke te ažuriranom i aktualnom internetskom stranicom.

Inspekcijski poslovi obuhvatili su nadzore u području elektroničkih komunikacija, radiofrekvencijskog spektra te poštanskih i željezničkih usluga, s ciljem nadzora provedbe odluka HAKOM-a, sektorskih propisa te zaštite korisnika i putnika. Nadzori su pokazali da se u značajnom broju predmeta postupa sukladno propisanim obvezama, dok su u manjem dijelu predmeta utvrđene nepravilnosti koje su otklanjane naloženim mjerama.

U dijelu aktivnosti usmjerenih na razvoj organizacije provedene su aktivnosti za unaprjeđenje poslovnih procesa, sustava i upravljanja kvalitetom, razvoj kompetencija zaposlenika te digitalizaciju poslovanja. Posebna pažnja tijekom 2025. godine posvećena je jačanju kibernetičke sigurnosti unutar HAKOM-a.

FINANCIJSKO IZVJEŠĆE

Ukupni prihodi tijekom 2025. iznosili su 17.032.668,67 EUR i najvećim dijelom ostvareni su od naknada za upravljanje radiofrekvencijskim spektrom i naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a u području elektroničkih komunikacija. Na povećanje prihoda u odnosu na prethodno razdoblje utjecalo je povećanje godišnjih bruto prihoda koje su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili operatori u obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, davatelji poštanskih usluga i upravitelj infrastrukture od obavljanja željezničkih usluga. Također, povećane su naknade za obavljanje poslova HAKOM-a u području regulacije tržišta željezničkih usluga, a ostvarena je i veća naplaćenost naknada za uporabu radiofrekvencijskog spektra za javnu elektroničku komunikacijsku mrežu.

Rashodi u 2025. evidentirani su u iznosu od 15.588.610,41 EUR te su realizirani u svrhu obavljanja vlastitih djelatnosti i razvoja HAKOM-a. U ukupnim rashodima HAKOM-a najzastupljeniji su rashodi za zaposlene i materijalni rashodi. Najznačajniji materijalni rashodi odnose se na rashode za usluge u okviru kojih su najzastupljeniji rashodi za zakupnine i najamnine, rashodi za intelektualne i osobne usluge, računalne usluge, usluge tekućeg i investicijskog održavanja te ostale usluge.

Kako su tijekom 2025. ostvareni prihodi veći od rashoda, evidentiran je višak prihoda tekuće godine, što je utjecalo na povećanje prenesenog viška prihoda iz prethodnih godina.

3

ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE



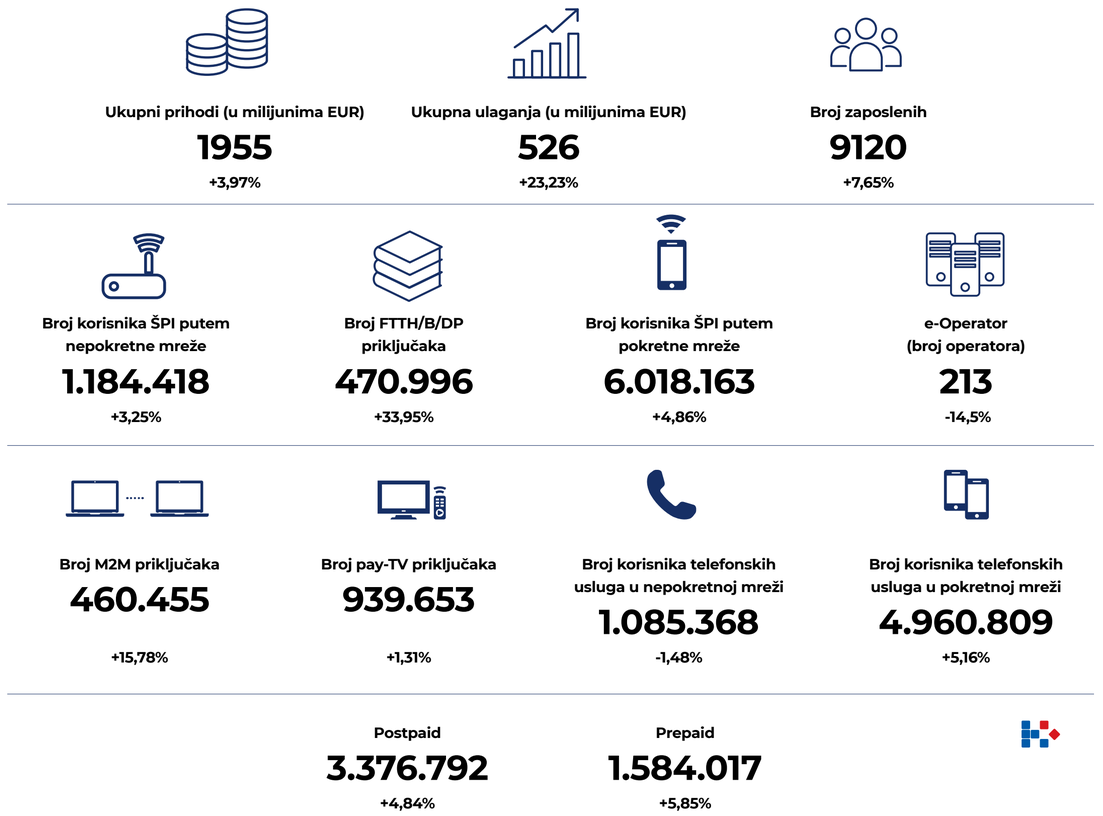
3.1. PREGLED TRŽIŠTA

Tržište elektroničkih komunikacija u Republici Hrvatskoj u 2025. godini obilježili su stabilan rast prihoda, povećana ulaganja operatora te nastavak tehnološke tranzicije prema mrežama vrlo visokog kapaciteta. Poseban naglasak i dalje je stavljen na razvoj širokopojasnih mreža, osobito svjetlovodnih i 5G mreža, što se odražava na rast broja korisnika i povećanje pokrivenosti kućanstava. Istodobno se nastavljaju dugoročni strukturni trendovi, uključujući postupno smanjenje korištenja tradicionalnih telefonskih usluga u nepokretnim mrežama te jačanje usluga pristupa internetu i podatkovnih usluga. U ovom poglavlju daje se pregled osnovnih tržišnih pokazatelja, kretanja prihoda i ulaganja, strukture tržišta te razvoja mrežne infrastrukture u 2025. godini.

Osnovni pokazatelji tržišta

U 2025. godini ukupni prihodi tržišta elektroničkih komunikacija iznosili su 1,96 milijardi EUR, što predstavlja povećanje od 4 posto u odnosu na prethodnu godinu. Istodobno su ukupna ulaganja operatora dosegnula 526 milijuna EUR, uz rast od 23,2 posto, dok je broj zaposlenih povećan za 7,7 posto. Ovi pokazatelji upućuju na nastavak investicijske aktivnosti i stabilno poslovanje sektora.

Rast je zabilježen i u broju korisnika usluga pristupa internetu putem nepokretnih i pokretnih mreža, kao i u broju M2M priključaka, dok se broj korisnika telefonskih usluga u nepokretnim mrežama i dalje smanjuje, što je u skladu s dugoročnim trendovima zamjene tradicionalnih govornih usluga podatkovnim komunikacijama.



Slika 1 Pregled tržišta elektroničkih komunikacija

Struktura tržišta i pružatelji usluga

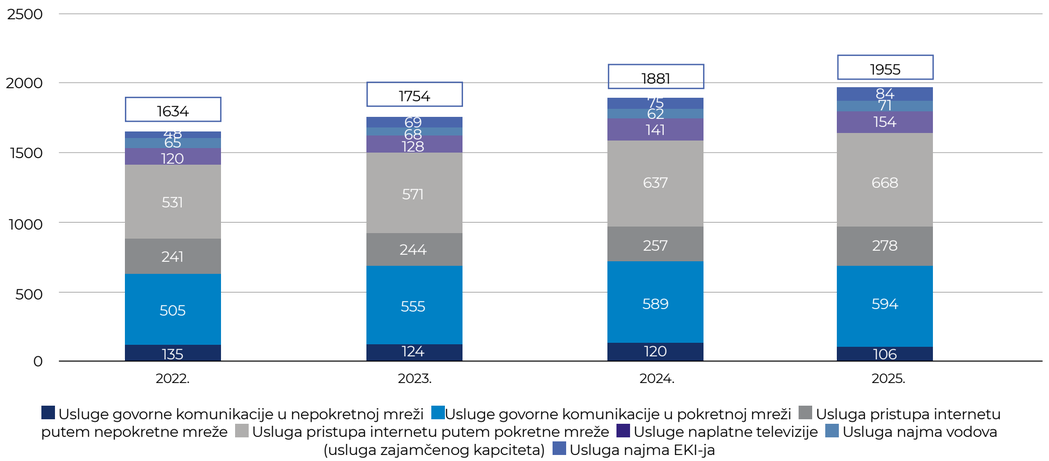
Putem digitaliziranog sustava e-Operator tijekom 2025. godine zaprimljene su 23 nove obavijesti o početku pružanja usluga te 59 obavijesti o završetku obavljanja djelatnosti. Na kraju godine u sustavu su bila prijavljena 213 operatora.

Najveći broj prijavljenih operatora djeluje u području usluga pristupa internetu putem nepokretnih mreža, usluga prijenosa podataka te usluga temeljenih na numeraciji, dok je manji broj operatora prisutan u specijaliziranim djelatnostima poput komunikacijskih usluga na brodovima i zrakoplovima.

Prihodi

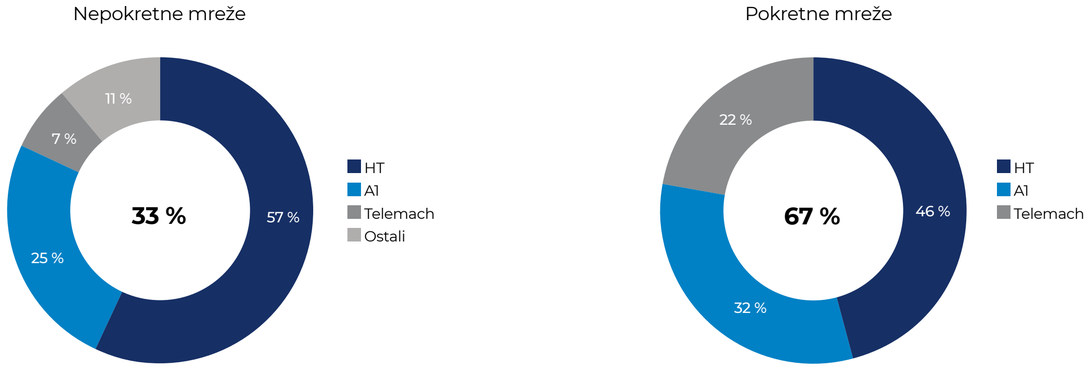
Ukupni prihodi tržišta elektroničkih komunikacija u 2025. godini nastavili su rast te su dosegli 1,96 milijardi EUR. Najveći pojedinačni udio u strukturi prihoda i dalje imaju prihodi od usluga pristupa internetu, koji čine gotovo polovicu ukupnih prihoda. Posebno se ističu prihodi od usluge pristupa internetu putem pokretnih mreža, koji bilježe kontinuirani rast i predstavljaju najznačajniji segment u ukupnim prihodima tržišta elektroničkih komunikacija.

Istodobno se nastavlja dugoročni trend smanjenja prihoda od govornih usluga u nepokretnim mrežama, dok prihodi od naplatne televizije i usluga najma infrastrukture bilježe pozitivan trend rasta.



Slika 2. Ukupni prihod tržišta elektroničkih komunikacija (u milijunima EUR)

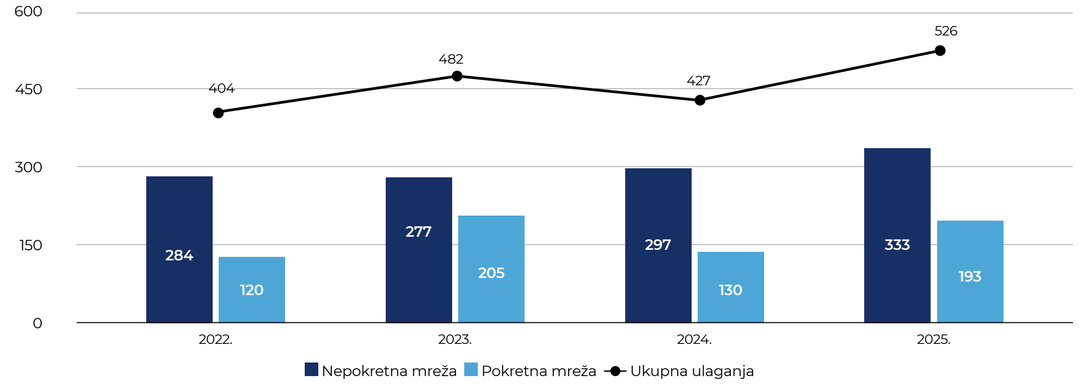
Ako se iz analize izuzmu prihodi od najma elektroničke komunikacijske infrastrukture (EKI), prihodi od usluga koje se pružaju putem pokretnih mreža čine oko 67 posto ukupnih prihoda tržišta. U pogledu tržišnih udjela prema prihodima, najveći udio i dalje ostvaruje Hrvatski Telekom d.d. (HT), kako na tržištu nepokretnih, tako i na tržištu pokretnih mreža.



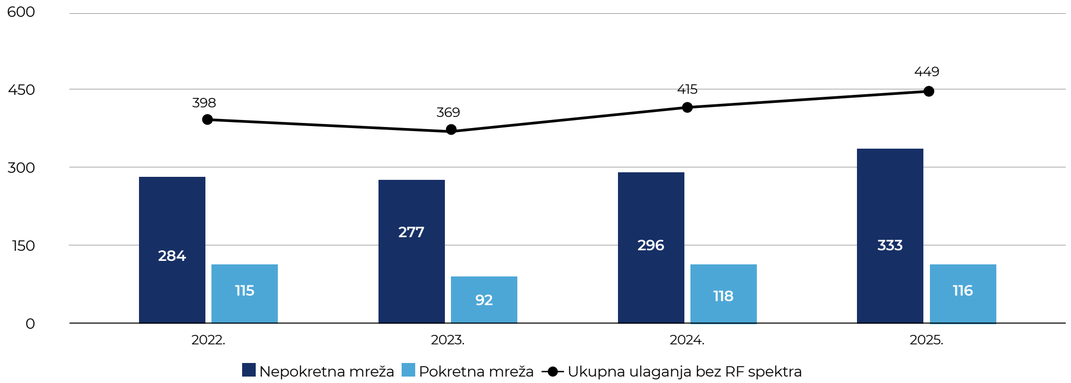
Slika 3. Udjeli mreža i operatora prema prihodima u 2025.

Ulaganja

Ukupna ulaganja operatora elektroničkih komunikacija u 2025. godini dosegnula su najvišu razinu u posljednje četiri godine te su iznosila 526 milijuna EUR. U odnosu na prethodnu godinu to predstavlja povećanje od 99 milijuna EUR. Ako se iz usporedbe izuzmu ulaganja u radiofrekvencijski spektar[1], rast ulaganja ponajprije je rezultat povećanih ulaganja u nepokretne mreže, osobito u svjetlovodnu infrastrukturu.



1 Operatori iskazuju ulaganja u radiofrekvencijski spektar ovisno o dinamici dodjele radiofrekvencijskog spektra i investicijskim ciklusima te ih, sukladno internim pravilima knjiženja, mogu iskazivati jednokratno ili rasporediti na više obračunskih razdoblja. Pojedini operatori plaćene naknade za uporabu RF spektra evidentiraju kao kapitalna ulaganja (CAPEX), a neki kao operativni trošak (OPEX).

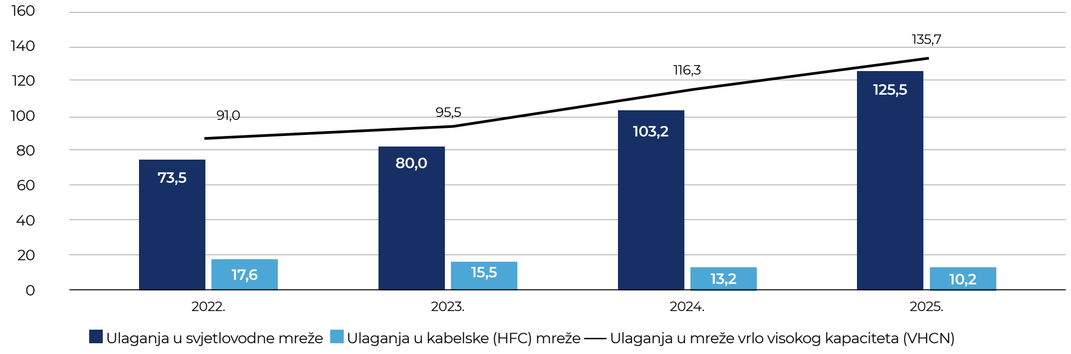


Slika 4. Ukupna ulaganja operatora elektroničkih komunikacija u RH

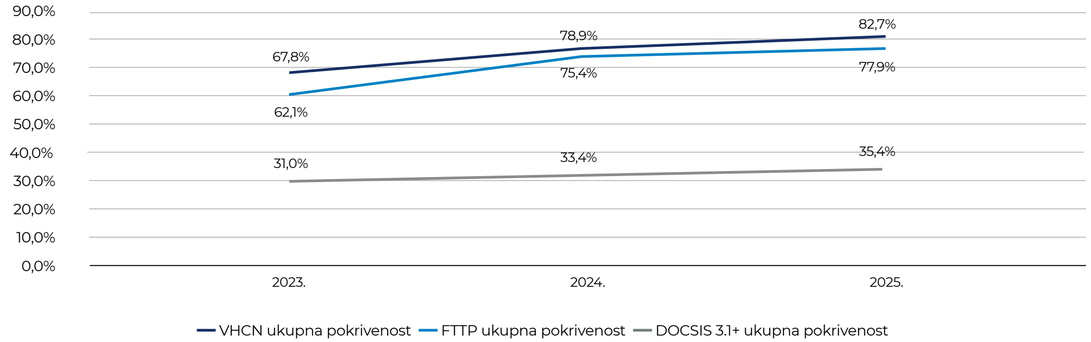
Mreže vrlo velikog kapaciteta i pokrivenost

U 2025. godini nastavljen je rast ulaganja u mreže vrlo velikog kapaciteta (VHCN), koja su povećana za gotovo 20 milijuna EUR u odnosu na prethodnu godinu. Od ukupnih 135,7 milijuna EUR ulaganja u VHCN mreže, najveći dio odnosi se na ulaganja u svjetlovodne mreže, dok se ulaganja u kabelske mreže i dalje smanjuju.

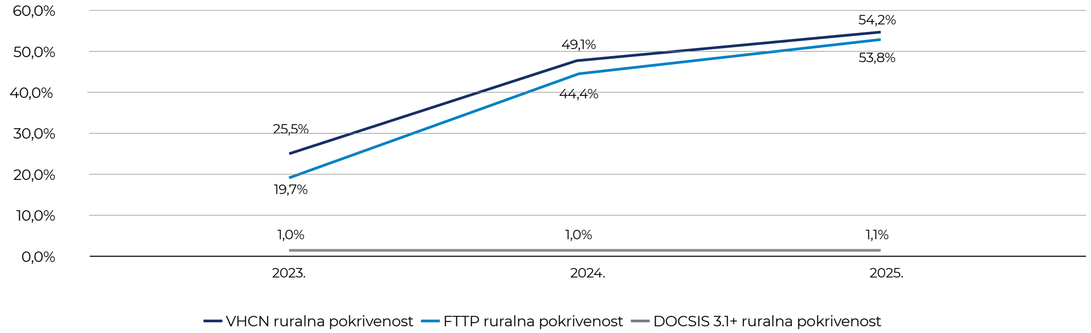
Povećana ulaganja odražavaju se u kontinuiranom rastu pokrivenosti kućanstava VHCN mrežama. Komercijalna ulaganja operatora u najvećoj su mjeri usmjerena u urbana i gušće naseljena područja, dok se u ruralnim područjima bilježi značajan napredak u pokrivenosti, iako razlike u odnosu na urbana područja i dalje postoje.



Slika 5. Ulaganja u VHCN mreže (u milijunima EUR)

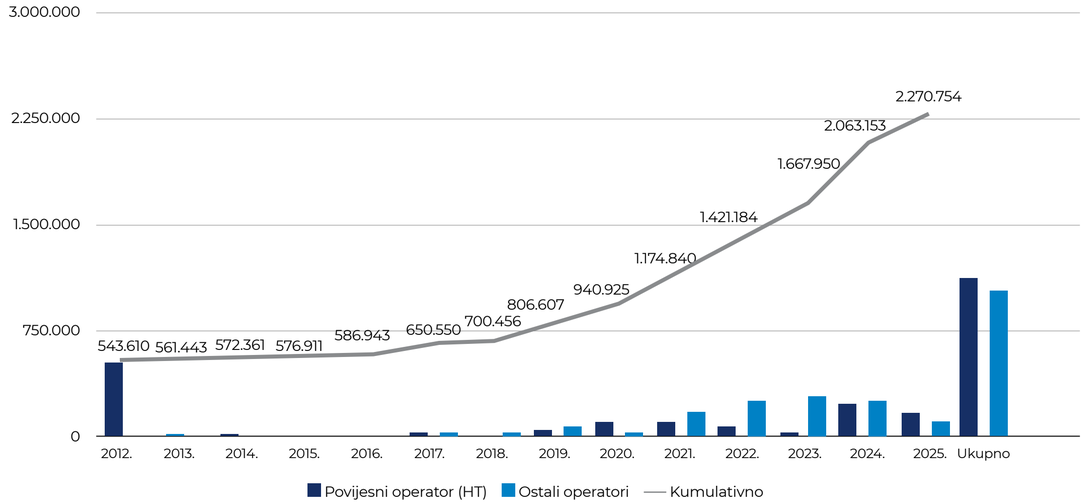


Slika 6. VHCN ukupna pokrivenost (% kućanstava); Izvor: EU



Slika 7. VHCN ruralna pokrivenost; Izvor: EU

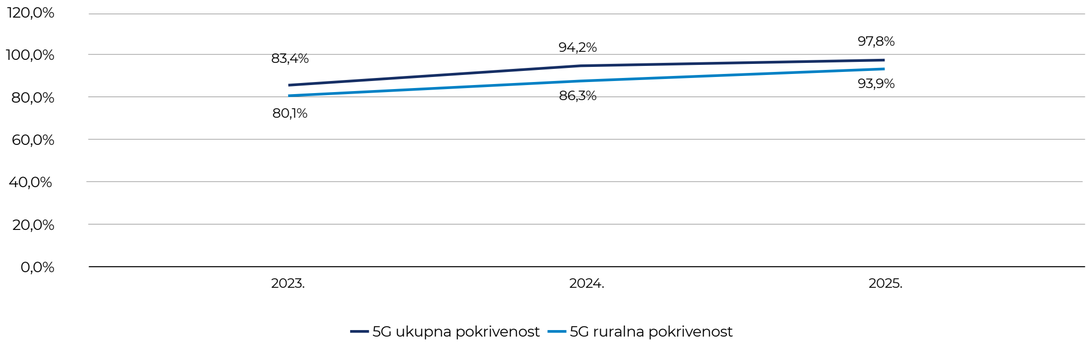
Podaci o dostupnosti širokopojasnog pristupa prikupljaju se tromjesečno, a rezultati se agregirano objavljuju i prikazuju na HAKOM-ovom GIS portalu. Na portalu se ujedno objavljuju i namjere gradnje svjetlovodnih distribucijskih mreža, koje su operatori dužni objaviti sukladno Pravilniku o svjetlovodnim distribucijskim mrežama. Trend izraženijeg rasta broja novih planiranih priključaka prisutan je već nekoliko godina.



Slika 8. Broj potencijalnih korisničkih jedinica obuhvaćenih najavom gradnje svjetlovodnih distribucijskih mreža

Razvoj 5G mreža

Tijekom 2025. godine nastavljena su ulaganja u razvoj 5G mreža, što se očituje u daljnjem povećanju ukupne i ruralne pokrivenosti kućanstava 5G signalom. Razvoj 5G mreža predstavlja važan temelj za daljnji razvoj digitalnih usluga, inovacija i naprednih komunikacijskih rješenja.



Slika 9. 5G pokrivenost (% kućanstava); Izvor: EU

3.2. USLUGE ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

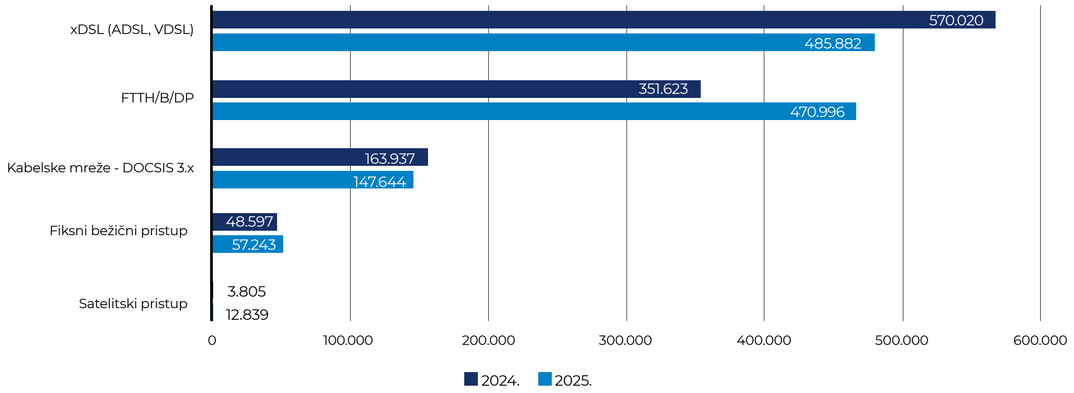
3.2.1. Širokopojasni pristup internetu

Prihodi od usluge širokopojasnog pristupa internetu porasli su za 6 posto u odnosu na prethodnu godinu, čime je nastavljen dugogodišnji trend rasta. U 2025. godini prihodi od ove usluge dosegnuli su 946 milijuna EUR, što je gotovo polovica ukupnih prihoda na tržištu elektroničkih komunikacija.

Nastavlja se izražena migracija korisnika s bakrene pristupne infrastrukture na pristup putem svjetlovodnih mreža. Posljedično se broj xDSL priključaka značajno smanjio, zabilježivši pad od približno 84 tisuće u odnosu na prethodnu godinu. Istodobno je broj FTTH/B/DP priključaka znatno porastao, uz godišnje povećanje od gotovo 120 tisuća. Time se broj svjetlovodnih priključaka prvi put značajno približio broju bakrenih priključaka te se očekuje da će u 2026. svjetlovodni pristup postati dominantni način pristupa internetu putem nepokretne mreže.

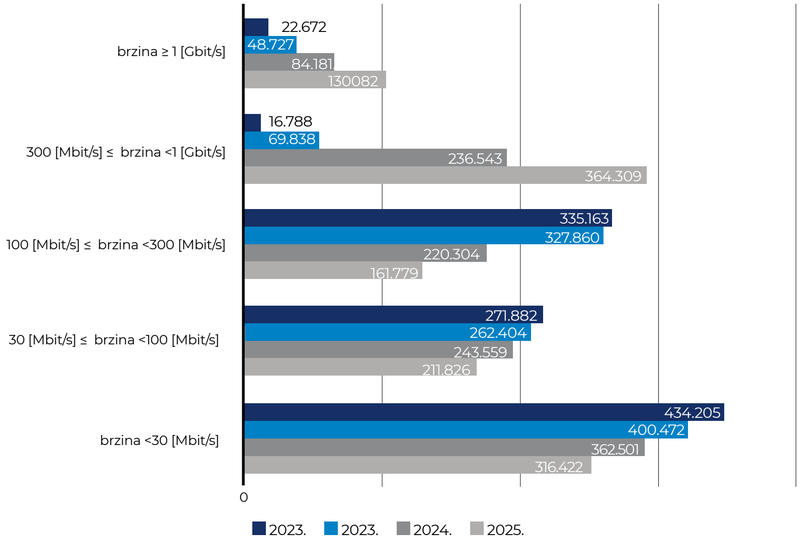
Kabelske mreže (DOCSIS 3.x) i ove godine bilježe pad broja priključaka, dok u kategoriji fiksnog bežičnog pristupa dolazi do umjerenog rasta. Najveći relativni porast ostvaren je kod satelitskog pristupa, gdje se broj priključaka više nego utrostručio, što ukazuje na postupno jačanje ove vrste pristupa na područjima s ograničenom dostupnošću drugih tehnologija.

Broj priključaka pristupa internetu putem nepokretne mreže i dalje umjereno raste, pri čemu je 40 posto priključaka realizirano putem svjetlovodnog pristupa.



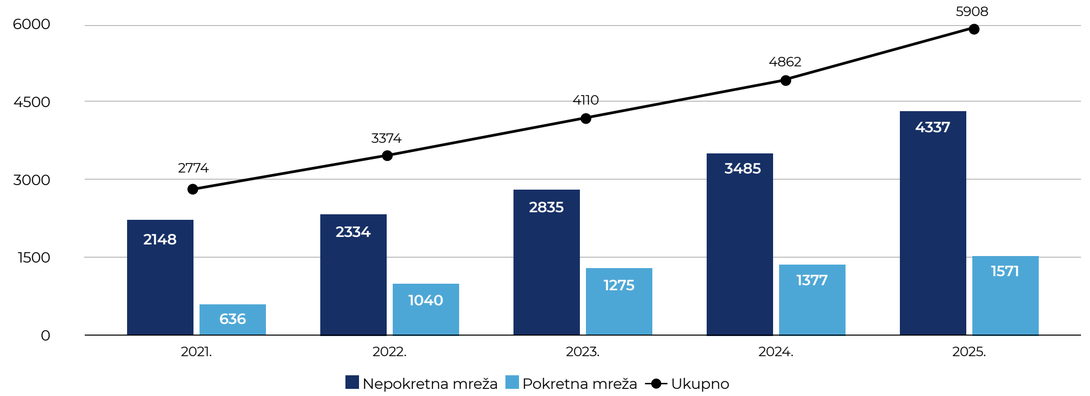
Slika 10. Priključci prema tehnologijama pristupnih mreža

U strukturi priključaka u nepokretnoj mreži prema ugovorenim brzinama pristupa vidljiv je izrazit porast priključaka s brzinama većim od 300 Mbit/s, kojima se na kraju 2025. koristilo 42 posto korisnika. Najizraženiji porast odnosi se na priključke s brzinama između 300 Mbit/s i 1 Gbit/s, čiji se broj povećao s tek 16,8 tisuća u 2022. na 364,3 tisuće u 2025. godini. Značajno je porastao i broj priključaka s ugovorenim brzinama od najmanje 1 Gbit/s, koji se u promatranom razdoblju gotovo učetverostručio, dosegnuvši više od 130 tisuća u 2025. godini. Ovakvi trendovi jasno odražavaju učinke intenzivnih ulaganja u svjetlovodnu infrastrukturu i potvrđuju rastuću potražnju korisnika za vrlo velikim brzinama.



Slika 11. Broj priključaka u nepokretnoj mreži prema ugovorenim brzinama pristupa

Ukupni podatkovni promet porastao je s 2.800 PB u 2021. na gotovo 5.900 PB u 2025., što predstavlja više nego udvostručenje u četiri godine. Ovakav trend potvrđuje rastuće potrebe korisnika za podatkovno zahtjevnim uslugama, posebice u nepokretnim mrežama koje ostvaruju oko 73 posto ukupnog prometa i nose glavninu rasta.



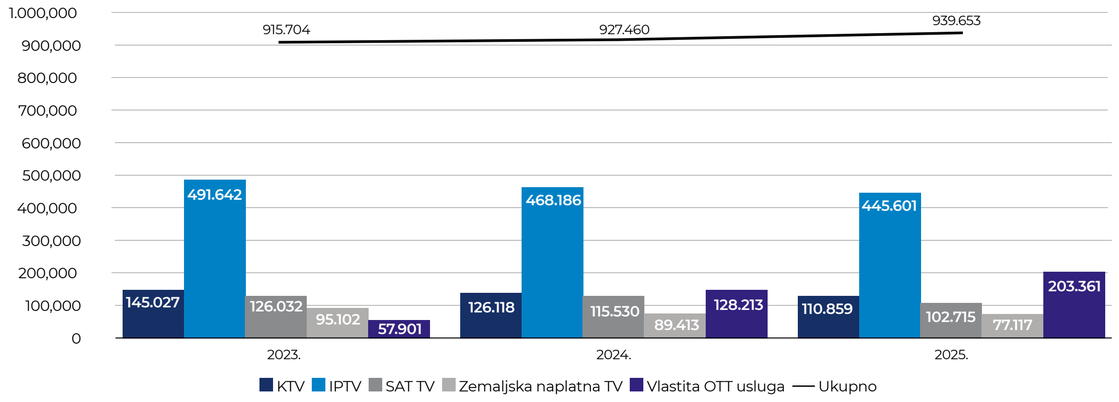
Slika 12. Podatkovni promet

3.2.2. Usluga naplatne televizije

U 2025. godini ukupan broj priključaka naplatne televizije porastao je za 1,3 posto te je dosegnuo 939.653 priključka. Iako većina promatranih tehnologija bilježi pad broja priključaka, snažan rast zabilježen je kod vlastitih OTT Pay TV usluga[2] operatora nepokretne mreže, koje su u odnosu na prethodnu godinu porasle za 58,6 posto. Time je krajem 2025. godine svaki peti priključak naplatne televizije koristio ovu vrstu ovih usluge.

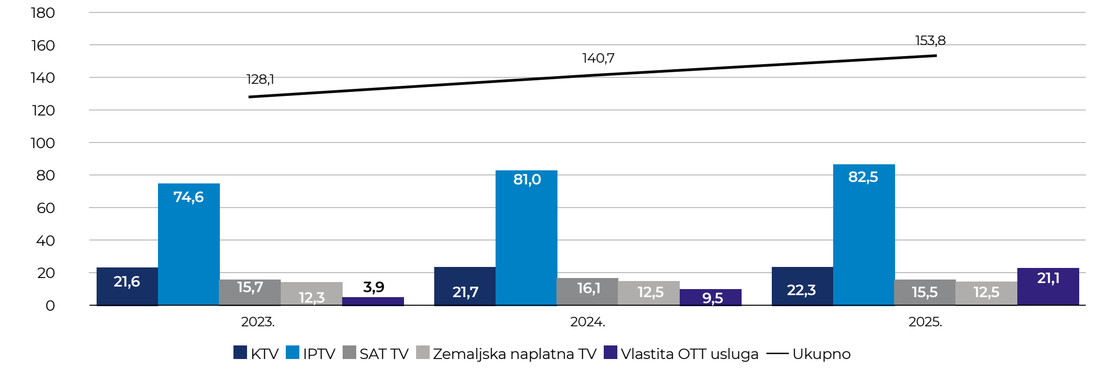
Unatoč rastu OTT ponude, IPTV i dalje ostaje dominantna tehnologija među korisnicima naplatne televizije. Promjene u tehnološkoj strukturi priključaka upućuju na nastavak prilagodbe ponude operatora promjenama u korisničkim navikama i načinu konzumacije audiovizualnog sadržaja.

2 HAKOM je u 2023. počeo prikupljati podatke o broju vlastitih OTT Pay TV usluga operatora nepokretne mreže jer su operatori nepokretne mreže počeli pružati svoju Pay TV uslugu putem OTT aplikacija. Ovaj način pružanja usluge omogućava korisnicima veći izbor jer se ne moraju koristiti uslugom pristupa internetu određenog operatora da bi se koristili njegovom Pay TV uslugom.



Slika 13. Priključci naplatne televizije prema tehnologijama

Ukupni prihodi od usluga naplatne televizije u 2025. godini iznosili su 153,8 milijuna EUR, što predstavlja godišnji rast od 7,6 posto. Najveći doprinos rastu prihoda ostvaren je upravo putem vlastitih OTT Pay TV usluga operatora, što dodatno potvrđuje jačanje ovog segmenta na tržištu naplatne televizije.



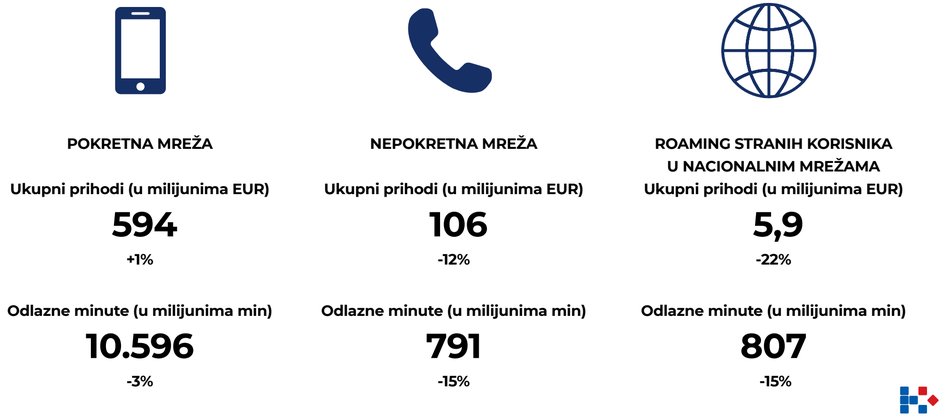
Slika 14. Prihod naplatne televizije prema tehnologijama (u milijunima EUR)

3.2.3. Usluge govorne komunikacije

Tržište usluga govorne komunikacije u pokretnoj mreži u 2025. godini bilježi umjeren rast prihoda u odnosu na prethodnu godinu, dok se istodobno ukupni odlazni promet nastavlja smanjivati. Ovakvi trendovi povezani su s rastućom uporabom podatkovnih i OTT komunikacijskih platformi, koje sve više zamjenjuju tradicionalne govorne usluge.

Broj korisnika govornih usluga u pokretnoj mreži i dalje raste, ponajprije zahvaljujući širenju *postpaid* segmenta. Istodobno se bilježi pad roaming prometa stranih korisnika u nacionalnim mrežama, što se može povezati s povećanom uporabom OTT aplikacija tijekom boravka u inozemstvu.

Usluge govorne komunikacije u nepokretnoj mreži nastavljaju dugoročni trend pada. Tijekom 2025. godine zabilježeno je daljnje smanjenje prihoda, broja korisnika i odlaznog prometa, što je posljedica zamjene ove usluge govornim uslugama u pokretnim mrežama te različitim OTT komunikacijskim rješenjima. Iako je govorna usluga u nepokretnoj mreži i dalje prisutna kao dio određenih paketnih ponuda, njezina relativna važnost u ukupnoj strukturi elektroničkih komunikacija i dalje opada.



Slika 15. Pokazatelji javne govorne usluge

3.3. KAKVOĆA USLUGA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Neutralnost i otvoreni pristup internetu

HAKOM je u Republici Hrvatskoj nadležan za provedbu pravila o pristupu otvorenom internetu u skladu s Uredbom (EU) 2015/2120 Europskog parlamenta i Vijeća. Cilj primjene ovih pravila jest osigurati krajnjim korisnicima otvoren, nediskriminirajući i kvalitetan pristup internetskim sadržajima, aplikacijama i uslugama, neovisno o korištenoj tehnologiji ili pružatelju usluge.
Radi provedbe navedenih obveza, HAKOM kontinuirano prati tržište usluga pristupa internetu, postupa po pritužbama korisnika, provodi nadzorne aktivnosti te surađuje s pružateljima internetskih usluga u cilju osiguravanja usklađenosti s regulatornim okvirom.

Stanje mrežne neutralnosti u 2025. godini

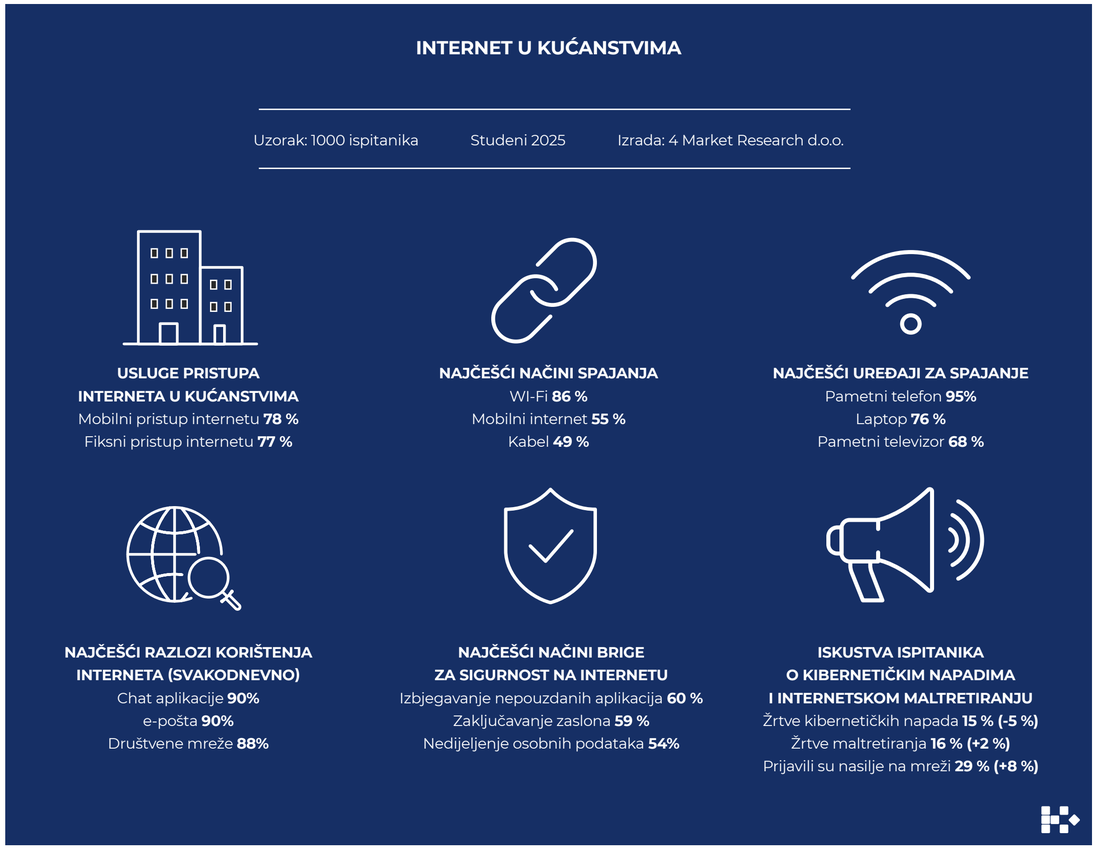
Tijekom 2025. godine HAKOM nije zaprimio pritužbe krajnjih korisnika koje bi se odnosile na blokiranje, usporavanje ili diskriminaciju određenih aplikacija, usluga ili sadržaja, kao ni na cjenovnu diskriminaciju u vezi s pristupom internetu. Također nisu zabilježene značajne promjene u ponudi novih proizvoda ili usluga koje bi mogle imati utjecaj na načela mrežne neutralnosti.

Godišnje izvješće o provedbi Uredbe (EU) 2015/2120 za 2025. godinu potvrđuje stabilno i pozitivno stanje pristupa otvorenom internetu u Republici Hrvatskoj. Tijekom izvještajnog razdoblja donesena su dva inspekcijska rješenja, dok su se ostala otvorena pitanja u pravilu rješavala dijalogom s pružateljima internetskih usluga.

Općenito se može zaključiti da su razina usklađenosti tržišta s pravilima mrežne neutralnosti, suradnja operatora te informiranost javnosti na zadovoljavajućoj razini.

Kvaliteta (kakvoća) usluge i iskustvo korisnika

Kvaliteta usluge pristupa internetu i zaštita načela otvorenog interneta kontinuirano se prate kombinacijom nadzornih aktivnosti, mjernih alata i istraživanja iskustva krajnjih korisnika. Krajem 2025. godine provedeno je redovito godišnje ispitivanje korisničkih navika i iskustava korištenja interneta u Republici Hrvatskoj na reprezentativnom uzorku ispitanika, koje je potvrdilo visoku razinu korištenja internetskih usluga te općenito pozitivnu percepciju njihove dostupnosti i kakvoće. Rezultati i analiza Korištenja i zadovoljstva internetskim uslugama objavljeni su u siječnju 2026.



Slika 16. Rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika

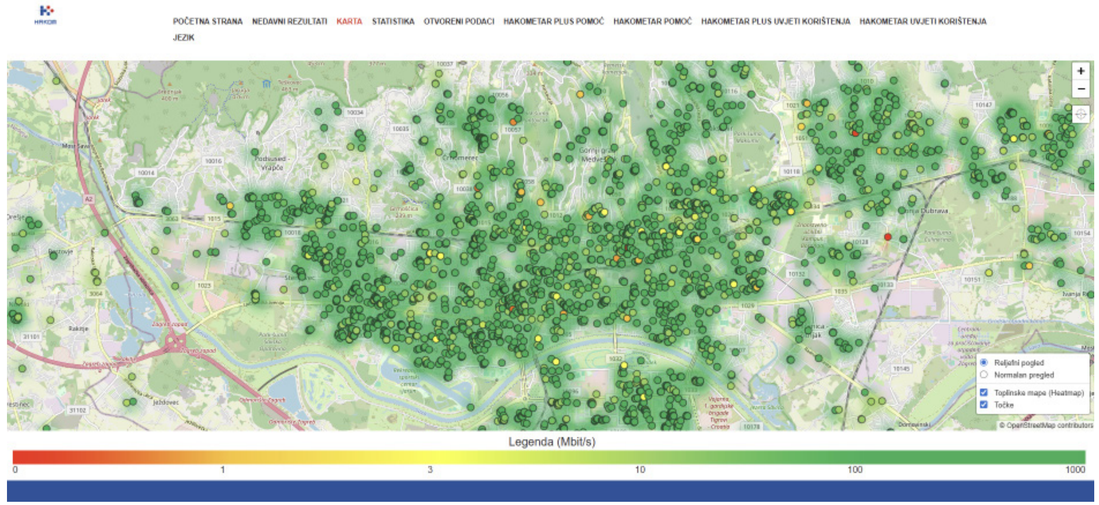
Osim istraživanja korisničkog iskustva, HAKOM dva puta godišnje analizira pokazatelje kakvoće javnih komunikacijskih usluga na temelju podataka koje dostavljaju operatori. Analize i izvješća, koja su objavljena u drugoj polovici 2025. i početkom 2026., pokazuju stabilne trendove kakvoće usluga u nepokretnim mrežama, uz smanjenje prosječnog vremena uspostave usluge i brzo otklanjanje kvarova, kao i daljnje unaprjeđenje performansi podatkovnih usluga u pokretnim mrežama, osobito na 4G i 5G tehnologijama. Istodobno, pojedini pokazatelji upućuju na prostor za poboljšanje organizacijskih i korisničkih procesa kod pojedinih operatora.

Alati za praćenje kakvoće usluge

U svrhu praćenja kakvoće usluge pristupa internetu i osiguravanja transparentnosti krajnjim korisnicima stavljeni su na raspolaganje mjerni alati HAKOMetar i HAKOMetar Plus.

HAKOMetar je certificirani alat za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj mreži, čiji se rezultati, u slučaju certificiranog mjerenja, mogu koristiti kao dokaz u postupcima rješavanja prigovora krajnjih korisnika. Tijekom 2025. godine provedeno je više od 16.400 pojedinačnih mjerenja, pri čemu je 79 završenih mjernih ciklusa ispunjavalo uvjete za podnošenje prigovora operatorima, što upućuje na to da se u većini slučajeva pružaju ugovorene brzine. HAKOMetar danas podržava sve popularne računalne operacijske sustave, uključujući Windows, Linux i macOS platforme.

Za mjerenje kvalitete interneta u bežičnim mrežama (mreže pokretnih komunikacija i WLAN mreže) HAKOM je 2017. pustio u rad besplatnu aplikaciju **HAKOMetar Plus**. Aplikacija pruža informacije o trenutačnoj kakvoći bežične internetske veze i pomaže u podizanju svijesti i znanja o stvarnim brzinama prijenosa podataka i kakvoći usluge putem bežičnih mreža. Sva mjerenja prikazuju se na geografskoj karti RH te tvore kartu kvalitete pokrivanja s korisničkim mjerenjima.



Slika 17. Mjerenja HAKOMetrom Plus na području Zagreba

Rezultati mjerenja (oko 88.000 mjerenja u 2025.) informativni su i ne predstavljaju dokaz u eventualnom postupku rješavanja prigovora zbog prirode usluge i tehnologije u pokretnim mrežama. Rezultati, koji su sažeti u agregirane vrijednosti za različite kategorije i zemljopisno predstavljeni na kartama, mogu se upotrijebiti za usporedbu ponuda usluga pristupa internetu. HAKOM rezultate upotrebljava i za provjeru jesu li operatori informacije o kartama pokrivanja i dostupnim brzinama u mobilnim mrežama objavili u skladu s rezultatima korisničkih mjerenja.

3.4. SIGURNOST MREŽA I USLUGA

Sigurnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga u Republici Hrvatskoj tijekom 2025. godine bila je na zadovoljavajućoj razini. U skladu sa Zakonom o kibernetičkoj sigurnosti (ZKS), od sredine godine došlo je do promjene institucionalnog okvira za postupanje u slučaju kibernetičkih incidenata. Ulogu središnjeg tijela za rješavanje incidenata i izvještavanje na razini Europske unije preuzela je Sigurnosno-obavještajna agencija (SOA).

Tijekom izvještajnog razdoblja nije bilo kibernetičkih incidenata velikih razmjera koji bi zahtijevali aktivaciju kriznih mehanizama na nacionalnoj razini. U okviru Nacionalnog programa upravljanja kibernetičkim krizama (NPUKK) uspostavljena je međuresorna koordinacija pod vodstvom Nacionalnog centra za kibernetičku sigurnost (NCSC-HR), u čijem radu sudjeluje i HAKOM[3]. Koordinacija je tijekom 2025. djelovala u redovitom načinu rada te je donijela godišnje izvješće o stanju i trendovima u kibernetičkom prostoru Republike Hrvatske, koje obuhvaća i sektor elektroničkih komunikacija.

Sukladno svojim nadležnostima, HAKOM je tijekom 2025. godine proveo inicijalnu kategorizaciju operatora elektroničkih komunikacija u skladu sa ZKS-om te ih obavijestio o pripadajućim obvezama. Ukupno je kategorizirano 127 operatora, pri čemu sektor elektroničkih komunikacija ima specifičnost da su svi operatori obuhvaćeni regulatornim okvirom, neovisno o njihovoj veličini ili državi poslovnog nastana. Podaci o kategoriziranim operatorima dostavljeni su u jedinstveni nacionalni registar. Također, HAKOM je izradio i implementirao interne sigurnosno-operativne procedure (SOP) sukladno NPUKK-u. Inspekcijskih nadzora nije bilo s obzirom na to da su operatori u postupku implementacije mjera propisanih ZKS-om i Uredbom o kibernetičkoj sigurnosti.

Od početka obveze prijave značajnih incidenata, na nacionalnoj razini prijavljeni su pojedinačni incidenti i kibernetičke prijetnje (ukupno je prijavljeno 34 značajna i 189 ostalih incidenata), dok je u sektoru elektroničkih komunikacija HAKOM zaprimio jednu prijavu i analizirao šest incidenata. To upućuje na stabilno stanje sigurnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, koje je slično prijašnjim godinama.

3 Ured Vijeća za nacionalnu sigurnost (UVNS), Ministarstvo unutarnjih poslova (MUP), Ministarstvo obrane (MORH) s Oružanim snagama RH (OS RH) i Vojnom sigurnosno-obavještajnom agencijom (VSOA), Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (MPUDT), Ministarstvo znanosti, obrazovanja i mladih (MZOM), Zavod za sigurnost informacijskih sustava (ZSIS), Hrvatska akademska i istraživačka mreža (CARNET), Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM), Hrvatska narodna banka (HNB), Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA) i Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo (HACZ).

U cilju jačanja otpornosti mreža i zaštite korisnika, HAKOM je Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga propisao obvezu implementacije tehničkih rješenja za prepoznavanje i blokiranje neželjenih dolaznih poziva s lažnom numeracijom, uključujući i provjeru inozemnih poziva s nacionalnim brojevima. Ove mjere doprinose smanjenju prijevara i povećanju povjerenja korisnika u elektroničke komunikacijske usluge. HAKOM je tijekom 2025. godine sudjelovao u radu relevantnih europskih tijela i stručnih skupina u području sigurnosti elektroničkih komunikacija, uključujući radne skupine ENISA-e i BEREC-a, kao i u aktivnostima vezanim uz sigurnost podmorske kabelske infrastrukture.

3.5. PRISTUP I KORIŠTENJE INFRASTRUKTURE

Pristup i korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture (EKI) ključni su za razvoj elektroničkih komunikacijskih mreža i dostupnost usluga krajnjim korisnicima. U okviru svojih nadležnosti, HAKOM provodi aktivnosti usmjerene na osiguravanje učinkovitog i nediskriminirajućeg pristupa infrastrukturi, uključujući izradu i primjenu podzakonskih akata, propisa, uputa i obrazaca te rješavanje sporova između infrastrukturnih operatora i operatora korisnika.
Posebna pažnja posvećuje se zajedničkom korištenju kabelske kanalizacije, fizičke infrastrukture unutar zgrada i svjetlovodnih instalacija, kao i pitanjima kolokacije i utvrđivanja tehničkih uvjeta. Time se potiče racionalno korištenje postojećih resursa i smanjuje potreba za dupliciranjem infrastrukture.

Pravo puta

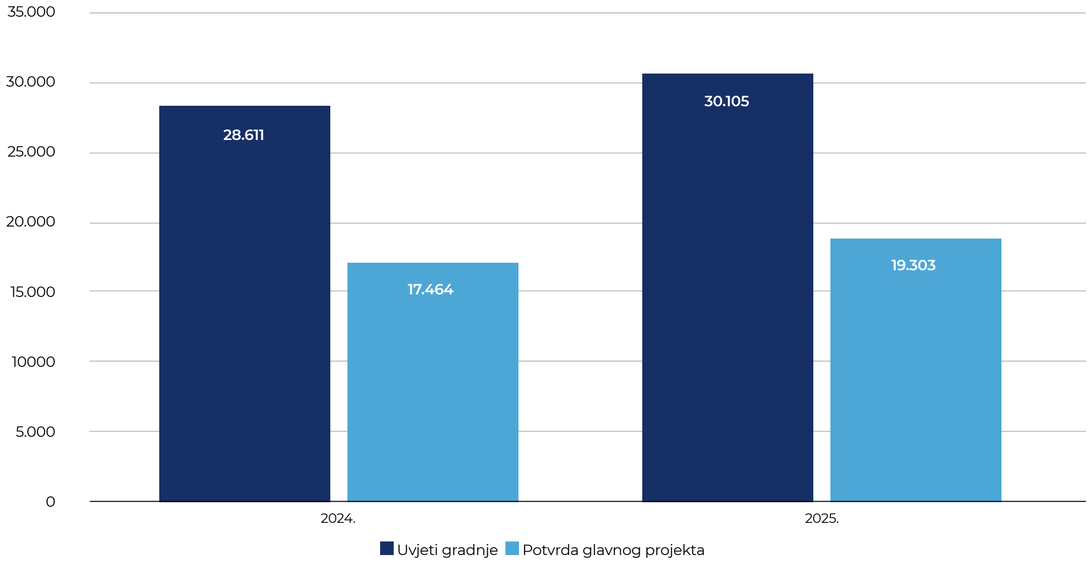
Pravo puta predstavlja pravo pristupa, postavljanja, korištenja i održavanja elektroničke komunikacijske mreže i povezane infrastrukture na nekretninama, uz ostvarivanje odgovarajućih naknada vlasnicima i upraviteljima nekretnina. Potvrde o pravu puta izdaju se na temelju važećeg zakonodavnog okvira, na zahtjev infrastrukturnih operatora.

Tijekom 2025. godine izdano je ukupno 375 potvrda o pravu puta za fizičke osobe te sedam potvrda za infrastrukturne operatore koje se odnose na novu, neizgrađenu infrastrukturu. Postupci izdavanja potvrda provode se na temelju uredne dokumentacije, a njihov je cilj pravno urediti korištenje nekretnina i omogućiti ostvarivanje pripadajućih naknada.

Poslovi u području prostornog uređenja i gradnje

HAKOM, kao javnopravno tijelo, sudjeluje u postupcima prostornog uređenja i gradnje u dijelu koji se odnosi na elektroničku komunikacijsku infrastrukturu. To uključuje davanje smjernica za izradu prostornih planova, sudjelovanje u javnim raspravama, izdavanje mišljenja na prijedloge prostornih planova te utvrđivanje posebnih uvjeta gradnje i potvrđivanje glavnih projekata.

Tijekom 2025. godine izdano je 598 smjernica za izradu prostornih planova svih razina te 392 mišljenja na njihove prijedloge. U odnosu na prethodnu godinu zabilježen je porast broja zahtjeva za utvrđivanje posebnih uvjeta gradnje i potvrda glavnih projekata, što upućuje na nastavak investicijske aktivnosti u građevinskom sektoru te u području elektroničke komunikacijske infrastrukture.



Slika 18. Posebni uvjeti gradnje i zahtjevi za potvrdom glavnog projekta

3.6. UPRAVLJANJE ADRESNIM I BROJEVNIM PROSTOROM

Upravljanje adresnim i brojevnim prostorom obuhvaća planiranje, dodjelu i nadzor uporabe adresnih i brojevnih resursa te osiguravanje njihove učinkovite i nediskriminirajuće uporabe na tržištu elektroničkih komunikacija. U okviru svojih nadležnosti, HAKOM izrađuje i provodi Plan adresiranja i Plan numeriranja, donosi pripadajuće propise te održava središnje informacijske sustave koji omogućuju jednostavno korištenje i prijenos brojevnih i adresnih resursa.

HAKOM je odgovoran za vođenje centralne administrativne baze prenesenih brojeva, koja predstavlja ključnu tehničku pretpostavku za pružanje usluge prijenosa broja, kao i za održavanje sustava e–Operator, putem kojeg operatori elektroničkim putem podnose zahtjeve za dodjelu, prijenos ili oduzimanje prava na uporabu adresnih i brojevnih resursa.

Tijekom 2025. godine HAKOM je zaprimio ukupno 84 zahtjeva koji su se odnosili na dodjelu, prijenos prava na uporabu ili oduzimanje brojevnih resursa, što predstavlja smanjenje u odnosu na prethodnu godinu. Većina zaprimljenih zahtjeva odnosila se na primarnu dodjelu brojevnih resursa, dok su zahtjevi za prijenos prava na uporabu brojeva bili rijetki, a u 2025. godini nisu zabilježeni.

Najčešće traženi brojevni i adresni resursi odnosili su se na usluge nepokretne elektroničke komunikacijske mreže, M2M usluge, osobne brojeve, kratke kodove za SMS/MMS usluge te oznake mreža. Struktura zaprimljenih zahtjeva odražava stabilno stanje tržišta i kontinuiranu uporabu postojećeg brojevnog i adresnog okvira.

Tablica 2. Zahtjevi za dodjelom numeracije

Vrsta usluge	Broj zahtjeva	Količina dodijeljenih resursa (numeracije)
Usluge nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	39	36.500
SMS/MMS kratki kodovi sa šest znamenaka	8	12
Usluge besplatnog poziva (800 i 801)	9	12
Kodovi za oznaku mreže (NetID)	2	2
Pristupni kôdovi za M2M usluge (890××) -	1	900.000
Usluge osobnog broja (75)	3	6800
Usluge s posebnom socijalnom osjetljivosti (harmonizirani europski kratki broj) 116×××	1	1

3.7. OSTVARENJE PLANIRANIH AKTIVNOSTI

Analize mjerodavnih tržišta

U lipnju 2025. donesene su odluke o analizi tržišta veleprodajnog zajamčenog kapaciteta (M2/2020) i tržišta veleprodajnih prijenosnih segmenata usluga zajamčenog kapaciteta (M14/2003). Ove veleprodajne usluge operatori koriste za razvoj svojih mreža, povezivanje s drugim operatorima u svrhu pružanja ostalih elektroničkih komunikacijskih usluga na maloprodajnoj razini ili za povezivanje baznih postaja. Ključne su i za pružanje usluga poslovnim korisnicima - poduzećima i javnim institucijama, gdje se koriste u složenim i prema njihovim potrebama dizajniranim paketima koji mogu sadržavati javno dostupnu telefonsku uslugu u nepokretnoj i pokretnoj mreži, uslugu prijenosa podataka, uslugu širokopojasnog pristupa internetu, usluge računalstva u oblaku, usluge udaljenog nadzora itd. Osim toga, ove se usluge koriste za uspostavu privatnih virtualnih mreža (VPN) odnosno za povezivanje poslovnica na različitim fiksnim lokacijama, uključujući podatkovne centre, u svrhu razmjene (prijenosa) podataka i pristupa poslovnim aplikacijama.

Na tržištu veleprodajnog zajamčenog kapaciteta po prvi put je provedena detaljna geografska analiza kako bi se utvrdilo jesu li konkurentski uvjeti jednaki na cijelom području RH ili je tržište potrebno geografski segmentirati i posljedično prilagoditi regulaciju na određenim geografskim područjima. S obzirom na to da se ove usluge koriste za povezivanje više lokacija istog korisnika, koje se mogu nalaziti na različitim geografskim područjima, zaključeno je da su uvjeti konkurentnosti dovoljno homogeni na cijelom teritoriju RH te je tržište definirano kao nacionalno. S druge strane, tržište veleprodajnih prijenosnih segmenata je razdijeljeno na relacije na kojima postoji konkurencija (deregulirano tržište) i na kojima ne postoji konkurencija.

HT je određen operatorom sa značajnom tržišnom snagom te se na njega primjenjuju regulatorne obveze određene analizama. Po donošenju analiza HT je izmijenio Standardnu ponudu za uslugu veleprodajnog zajamčenog kapaciteta te je od strane HAKOM-a izvršena provjera usklađenosti s regulatornim obvezama iz analiza.

Navedenim odlukama HT-u je po prvi put određena obveza provođenja testa istiskivanja marže u odnosu na cijene pripadajućih maloprodajnih ponuda na ovom tržištu. Time se želi spriječiti ponašanje HT-a da preniskim maloprodajnim cijenama istiskuje konkurenciju s maloprodajnog tržišta i narušava tržišno natjecanje. Za praktičnu provedbu navedene regulatorne obveze nužno je izraditi **Metodologiju za provođenje testa istiskivanja marže na tržištu zajamčenog kapaciteta** te alat (model) kojim će se provoditi navedeni test. Stoga je u 2025. proveden postupak javne nabave te je odabrana savjetodavna kuća Axon Partners Group Consulting (Axon) koja će u suradnji s HAKOM-om izraditi navedenu metodologiju i model te su započete aktivnosti na ovom projektu.

Analizama tržišta veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji (M1/2020) i **tržišta veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište (M3b/2014)** iz srpnja 2023. definirana je geografska segmentacija tržišta usluga velikog kapaciteta na temelju odabranih kriterija za utvrđivanje konkurentskih uvjeta u pojedinim područjima RH te je dio područja dereguliran. Na temelju navedenih odluka, protekom dvije godine, provedena je provjera statusa geografskih jedinica u cilju utvrđivanja mijenjaju li pojedine geografske jedinice status konkurentnih, odnosno nekonkurentnih područja. Utvrđeno je kako pojedine geografske jedinice mijenjaju status u „konkurentno" područje, zbog čega su HT-u na tim područjima ukinute dotadašnje regulatorne obveze. Ujedno su pojedine geografske jedinice promijenile status u „nekonkurentno" područje te je HT tamo obvezan primjenjivati regulatorne obveze propisane odlukom o analizi tržišta iz srpnja 2023.

HAKOM je zaključio da ažuriranje statusa geografskih jedinica nije dovelo do drugačijih zaključaka u dijelu ocjene djelotvornosti tržišnog natjecanja te nakon toga i na procjenu postojanja operatora sa značajnom tržišnom snagom na tržištu velikog kapaciteta – nekonkurentna područja. Naime, tržište velikog kapaciteta – konkurentna područja pokazuje stabilne znakove konkurencije, a struktura tržišta i dalje se razvija u smjeru djelotvornog tržišnog natjecanja. Nadalje, na tržištu velikog kapaciteta – nekonkurentna područja, HAKOM je utvrdio da nije došlo do promjena u pogledu značajne tržišne snage HT-a u tim područjima. Zaključak se temelji na visokom i stabilnom tržišnom udjelu HT-a, njegovoj kontroli nad infrastrukturom te postojanju značajnih prepreka razvoju infrastrukturne konkurencije.

Nadzor implementacije EoI obveza

U svrhu provedbe **obveze nediskriminacije**, tijekom 2025. je započela implementacija obveza iz odluke o **uvođenju modela istovjetnih ulaznih proizvoda** (*Equivalence of input* – EoI). Svrha ove mjere je da maloprodaja HT-a mora koristiti iste sustave i procese kao i drugi operatori koji koriste njegove veleprodajne usluge kako bi se spriječila diskriminacija. Krajem 2025. provedena je evaluacija i praćenje propisanih obveza. Zaključeno je da je HT u propisanim rokovima formalno ispunio ključne obveze o provedbi mjere uvođenja EoI modela. Izmijenjene standardne ponude objavljene su u predviđenim rokovima, definirani su novi i usklađeni procesi te je njihova primjena započela krajem travnja 2025. Time su stvoreni preduvjeti da procesi, informacije i pristup tehničkim resursima između HT-ove veleprodaje i maloprodaje, odnosno HT-ove veleprodaje i operatora korisnika budu usklađeni. Operatorima korisnicima formalno je omogućen pristup novim veleprodajnim uslugama na lokaciji krajnjeg korisnika te funkcionalni pristup API sučeljima (eng. Application Programming Interface - API), no u praksi ih još nisu počeli koristiti. Razlozi za to su prvenstveno povezani s potrebnim organizacijskim i financijskim prilagodbama na strani operatora korisnika. Primjena EoI modela nastavit će se pratiti u narednom razdoblju.

Izračun stope povrata uloženog kapitala (WACC)

Sve regulirane veleprodajne cijene sadržavaju **stopu povrata uloženog kapitala (WACC)**, koja se ažurira jednom u godini. Izračun WACC-a temelji se na Obavijesti EK o izračunu troška kapitala u sektoru elektroničkih komunikacija EU-a[4], u kojoj se detaljno opisuje metodologija za izračun vrijednosti svih parametara potrebnih za izračun WACC-a. U studenom 2025. određene su nove vrijednosti WACC-a u iznosu od 5,39 posto, pri čemu se za usluge putem FTTH/FTTB/FTTDP pristupa primjenjuje dodatna **premija rizika** u iznosu od 1,59 posto. Ove vrijednosti upotrijebit će se u svim budućim odlukama o cijenama reguliranih veleprodajnih usluga.

Metodologija provođenja testa istiskivanja marže

HT je obvezan provoditi **test istiskivanja marže** za uslugu širokopojasnog pristupa internetu i usko povezanu IPTV uslugu. Test se primjenjuje za usluge na tržištu malog kapaciteta i na nekonkurentnim područjima na tržištu velikog kapaciteta, a provodi se u skladu s Metodologijom provođenja testa istiskivanja marže. Test istiskivanja marže služi za procjenu je li maloprodajna cijena nekog proizvoda dovoljna za nadoknadu ukupnih troškova koji su potrebni da bi se taj proizvod ponudio. Osim veleprodajne cijene, operatori snose i vlastite prodajne troškove. Prodajni troškovi procjenjuju se prilagodbom troškova operatora sa značajnom tržišnom snagom. Prilagodba odražava ekonomiju razmjera hipotetskog učinkovitog operatora s manjim tržišnim udjelom.

HAKOM je u siječnju 2025. uskladio Metodologiju s okolnostima na tržištu i zaključcima iz analiza tržišta veleprodajnog lokalnog pristupa i veleprodajnog širokopojasnog pristupa prema kojima je tržište segmentirano na tržište malog kapaciteta i tržište velikog kapaciteta. Ključna izmjena je da se prilagodba HT-ovih troškova, koja odražava ekonomije razmjera i pregovaračku moć hipotetskog učinkovitog operatora, provodi odvojeno za tržište malog kapaciteta i za tržište velikog kapaciteta - nekonkurentna područja. Stoga je prilagođen i alat za provedbu testa istiskivanja marže na temelju kojeg se od ožujka 2025. testiraju svi novi paketi i pogodnosti, a HT je bio obvezan obustaviti nuđenje i ugovaranje postojećih paketa i promotivnih pogodnosti koje ne zadovoljavaju MS test.

Krajem 2025. HAKOM je započeo redovno godišnje ažuriranje maloprodajnih troškova i navika korisnika u testu istiskivanja marže. Ažuriranje će biti završeno u prvom tromjesečju 2026., a za ponude koje eventualno po ažuriranju više neće zadovoljavati test, HT-u će biti određen rok za njihovo povlačenje iz cjenika.

MVNO pristup

Operatori koji imaju nacionalnu dozvolu za korištenje radiofrekvencijskog spektra (RF spektar)[5] obvezni su omogućiti pristup virtualnim mobilnim operatorima (eng. *Mobile Virtual Network*

4 Communication from the Commission Commission Notice on the calculation of the cost of capital for legacy infrastructure in the context of the Commission's review of national notifications in the EU electronic communications sector (Text with EEA relevance) 2019/C 375/01

5 Dokumentima Javna dražba za dodjelu prava uporabe radiofrekvencijskog spektra u frekvencijskim pojasevima 700 MHz, 3600 MHz i 26 GHz i Javna dražba za dodjelu prava uporabe radiofrekvencijskog spektra u frekvencijskim pojasevima 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2100 MHz, 2600 MHz i 3600 MHz, kao i pojedinačnim dozvolama za uporabu radiofrekvencijskog spektra, određeni su uvjeti uporabe dodijeljenog spektra

Operator, MVNO). Kako bi se osiguralo učinkovito tržišno natjecanje, uvjeti poslovanja MVNO-a moraju omogućiti repliciranje maloprodajnih usluga mrežnog operatora čiju mrežu koriste. Stoga je HAKOM izradio MVNO ERT model, alat koji provjerava **mogućnost ekonomske replikacije maloprodajnih ponuda operatora koji omogućuju MVNO pristup**. Model je razvijen u suradnji sa savjetodavnom kućom Axon, te su pri njegovoj izradi uzeti u obzir prijedlozi i komentari dionika dostavljeni putem javnog poziva.

Također, u svrhu praćenja obveza preuzetih iz dozvola za korištenje RF spektra, HAKOM je analizirao zaprimljene zahtjeve za veleprodajni MVNO pristup. Unatoč interesu pojedinih operatora i poslovnih subjekata, u RH do danas nije realiziran nijedan komercijalni MVNO model. Iako su tri mrežna operatora (A1, HT i Telemach) zaprimila više inicijativa, svi procesi završili su u fazi preliminarnih razgovora ili tehničko-komercijalnih pregovora. S obzirom na dosadašnji tijek pregovora, može se zaključiti da interes za MVNO pristup u RH postoji, ali da za realizaciju takvih modela još uvijek postoje prepreke. Stoga je nastavak dijaloga između mrežnih operatora, HAKOM-a i potencijalnih MVNO partnera ključan. Tome će doprinijeti i izrađeni MVNO ERT model.

Metodologija za praćenje i analizu maloprodajnih cijena

Kako bi se omogućilo sustavno praćenje i analiza kretanja cijena usluga širokopojasnog pristupa internetu te pravovremeno uočila kretanja koja mogu utjecati na tržišno natjecanje, HAKOM je u 2025. izradio **Metodologiju za praćenje i analizu maloprodajnih cijena**. Pri izradi metodologije i upitnika za prikupljanje podataka HAKOM se prethodno savjetovao s operatorima. Od 2026. se na temelju navedene metodologije prikupljaju podaci o maloprodajnim tarifama usluga širokopojasnog pristupa.

Metodologija za prikupljanje podataka o OTT uslugama

Zbog sve većeg korištenja OTT usluga (eng. Over The Top), HAKOM je u 2025. izradio **Metodologiju za prikupljanje podataka o OTT uslugama** na temelju koje će u 2026. započeti prikupljati podatke o korištenju navedenih usluga. Time će se omogućiti praćenje razvoja tržišta OTT usluga i njihovog utjecaja na tržište elektroničkih komunikacijskih usluga. Prikupljat će se podaci za dvije osnovne kategorije OTT usluga: brojevno neovisne interpersonalne komunikacijske usluge (NI-ICS) i usluge pružanja audiovizualnog sadržaja (VOD/Live TV).

Mišljenja na standardne ponude za pristup mrežama koje se grade uz sufinanciranje iz fondova EU-a

Prema Okvirnom nacionalnom programu (ONP) čiji je cilj razvoj širokopojasne infrastrukture u područjima u kojima ne postoji dostatni komercijalni interes za ulaganja, HAKOM daje mišljenja na veleprodajne uvjete i naknade za pristup mrežama sufinanciranim sredstvima iz fondova EU-a. Nakon inicijalnog odobrenja veleprodajnih naknada i uvjeta, HAKOM jednom u godini provodi naknadnu provjeru uvjeta i naknada radi prilagodbe promjenama na tržištu. Visina naknada se provjerava metodom usporednih cijena (eng. benchmarking) s obzirom na iste ili usporedive usluge koje se nude na ostalim područjima u RH, uključujući i cijene reguliranih usluga. U Tablici su prikazani projekti za koje je HAKOM izdao mišljenja u 2025. godini.

Tablica 3. Projekti ONP-a za koje je HAKOM dao mišljenje

Operator mreže	Vrsta pristupne mreže	Obuhvaćeno područje	Vrsta provjere	Izdano mišljenje
A1 Hrvatska d.o.o.	svjetlovodna	Solin, Kaštela, Ivanić-Grad	naknadna	travanj 2025.
A1 Hrvatska d.o.o.	svjetlovodna	Grada Županja, Grada Knina, Općina Biskupija, Civljane i Kijevo, Općina Bilice, Primošten i Rogoznica	inicijalna	travanj 2025.
Elkomnet d.o.o.	svjetlovodna	Virovitičko-podravska županija (Općina Crnac, Čačinci, Čađavica, Mikleuš, Nova Bukovica, Sopje, Voćin i Zdenci)	naknadna	travanj 2025.
Hrvatski Telekom d.d.	bežična	područje Osječko-baranjske županije, Brodsko-posavske županije, gradova Rovinja, Poreča, Zaprešića, Dubrovnika, Murskog Središća, Svete Nedelje, Vukovara, Ludbrega i Omiša te općina Đurmanec i Medulin	naknadna	svibanj 2025.
A1 Hrvatska d.o.o.	bežična	Solin, Kaštela, Ivanić-Grad	naknadna	lipanj 2025.
Hrvatski Telekom d.d.	svjetlovodna	Grada Bjelovara te Općina Rovišće, Zrinski Topolovac, Kapela, Veliko Trojstvo, Severin, Šandrovac, Nova Rača, Grada Imotski te Općina Lokvičići, Podbablje, Proložac, Runovići, Zmijavci, Grada Vinkovaca, područja Neretve, Grada Pule, područja Novalje, Općina Bebrina, Brodski Stupnik, Bukovlje, Oriobvac, Podcrkavlje i Sibinj	inicijalna	listopad 2025.
Kotar net d.o.o.	svjetlovodna	područje općina Sukošan, Sveti Filip i Jakov, Galovac i Škabrnja	naknadna	studeni 2025.
Smart Island Krk d.o.o.	svjetlovodna	područje otoka Krka	naknadna	siječanj 2026.

Univerzalna usluga

Univerzalna usluga obuhvaća uslugu pristupa internetu i javnu govornu komunikaciju određene kvalitete, koja mora biti dostupna svim građanima Republike Hrvatske na bilo kojoj razumnoj lokaciji i po pristupačnoj cijeni. U okviru univerzalne usluge osiguravaju se i posebne ponude s cijenama prilagođenima potrebama socijalno osjetljivih skupina korisnika.

HAKOM jednom u tri godine provodi postupak utvrđivanja potrebe za određivanjem operatora univerzalnih usluga. U listopadu 2024. godine operatorima univerzalnih usluga na teritoriju Republike Hrvatske, za razdoblje od tri godine počevši od 1. prosinca 2024., proglašeni su Hrvatski Telekom d.d. (na cijelom teritoriju Republike Hrvatske), A1 Hrvatska na 19 geografskih jedinica/općina te Telemach Hrvatska na pet geografskih jedinica/općina. Istom odlukom sva tri operatora proglašena su i operatorima univerzalne usluge za cjenovnu pristupačnost na cijelom državnom području, pri čemu cijena usluge pristupa internetu s minimalnom brzinom od 14/1 Mbit/s iznosi 6,77 eura.

Odlukom su dodatno proširene kategorije krajnjih korisnika koji imaju pravo na USO paket za socijalno osjetljive korisnike. To pravo mogu ostvariti korisnici zajamčene minimalne naknade, korisnici prava na inkluzivni dodatak prve, druge ili treće razine potpore kojima nije osigurana usluga smještaja ili organizirano stanovanje, korisnici nacionalne naknade za starije osobe, korisnici novčane naknade za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji, korisnici novčane naknade za civilne stradalnike iz Domovinskog rata te korisnici prava na naknadu za ugroženog kupca energenata, uključujući i članove njihovih kućanstava.
Tijekom 2025. godine podneseno je ukupno 2.695 zahtjeva za osiguravanje dostupnosti univerzalne usluge, pri čemu je svega 1 % zahtjeva odbijeno zbog tehničke nemogućnosti povezivanja lokacije krajnjeg korisnika. U istom razdoblju podnesena su 943 zahtjeva za USO socijalni paket. Ukupan broj prihvaćenih USO socijalnih zahtjeva na kraju 2025. iznosio je 615.

Oznaka “Pripremljeno za ŠPI”

Stupanjem na snagu Akta o gigabitnoj infrastrukturi (GIA) u studenome 2025. uvedene su određene izmjene u regulatornim okviru te je odlučeno odustati od izdavanja oznake kao nepotrebnog troška jer svi investitori u infrastrukturu ionako moraju graditi tako da bude spremna za spajanje na gigabitne mreže.

Dodatne aktivnosti

Radi usklađivanja sa zaključcima iz analiza mjerodavnih tržišta, u veljači 2025. donesena je odluka o ažuriranju *Naputaka za računovodstveno razdvajanje i troškovno računovodstvo.* Naputcima je propisan način provedbe regulatorne obveze računovodstvenog razdvajanja i troškovnog računovodstva na mjerodavnim tržištima na kojima je HT-u, kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom, ta obveza određena. Izmjene su usmjerene na usklađivanje popisa usluga obuhvaćenih računovodstvenim razdvajanjem, ažuriranje izračuna jediničnog troška sa stanjem na tržištu, izmjene načina izračuna tekućeg troška imovine te proširenje popisa imovine za čiju procjenu se može koristiti metoda indeksacije.

U lipnju 2025. donesena je odluka kojom se HT-u dopušta stavljanje izvan uporabe dijela bakrene pristupne mreže u naselju Točionik (općina Dubrovačko primorje), s obzirom na njezino loše tehničko stanje i činjenicu da je korisnicima već dostupna svjetlovodna mreža. Istodobno su propisane obveze zaštite krajnjih korisnika, uključujući pravodobno obavješćivanje, mogućnost prelaska na zamjensko rješenje na svjetlovodu ili raskid ugovora bez penala te zabranu nametanja dodatnih usluga korisnicima koji su imali samo telefonsku uslugu, kao uvjeta za prelazak na svjetlovodnu mrežu.

U lipnju 2025. zaprimljen je zahtjev za izmjenama Standardnih ponuda radi uvođenja privremenog zamjenskog rješenja koje bi se primjenjivalo tijekom razdoblja čekanja na otklon smetnje. Nakon višekratnih konzultacija s HAKOM-om i provedenog javnog poziva, u kojem su prikupljena mišljenja operatora korisnika, HT je u travnju 2026. objavio izmijenjene Standardne ponude kojima je, radi zaštite krajnjih korisnika i očuvanja tržišnog natjecanja, na veleprodajnoj razini omogućeno korištenje privremenog rješenja kakvo se nudi i maloprodajnim korisnicima.

Aktivnosti HAKOM-a na tržištu elektroničkih komunikacija u 2025.

Br.	Strat cilj / prioritet	Aktivnost	Planirani pokazatelji i ishodi	Planirani/ realizirani završetak (kvartal)	Fin. Plan	Ostvareni ishod	Ocjena provedbe i preporuke
1.	4.2.	Završiti analizu tržišta veleprodajnog zajamčenog kapaciteta (M2/2020 i M14/2003)	Završena analiza mjerodavnog tržišta Određene regulatorne obveze	II./II.	N	Usvojene odluke o analizi tržišta i regulatornim obvezama (M2/2020 i M14/2003). Provedena RIA	Postignuto

2.	4.1., 1.1.	Uskladiti regulatorne obveze SMP operatora s analizom tržišta veleprodajnog zajamčenog kapaciteta	Usklađene regulatorne obveze SMP operatora Izmijenjena mjerodavna standardna ponuda	IV./IV.	N	Objavljena izmijenjena Standardna ponuda za uslugu veleprodajnog zajamčenog kapaciteta u skladu s regulatornim obvezama	Postignuto
3.	2.1., 2.2.	Provjera statusa geografskih jedinica na tržištima veleprodajnog širokopojasnog pristupa (M1/2020 i M3b/2014)	Utvrđene geografske jedinice koje pripadaju konkurentnim/ nekonkurentnim područjima Ukinute ili određene regulatorne obveze ovisno o statusu konkurentnosti	III./IV.	N	Usvojene odluke kojima se ažuriraju popisi geografskih jedinica koje pripadaju konkurentnim / nekonkurentnim područjima te su ovisno o promjeni statusa ukinute ili određene regulatorne obveze	Postignuto
4.	1.3.	Nadzor implementacije modela istovjetnih ulaznih proizvoda (EoI)	Izvješće o statusu provedbe modela EoI i preporuke za daljnje postupanje	IV./IV.	N	Izrađeno interno izvješće o statusu implementacije EoI modela	Postignuto
5.	1.3.	Prilagodba alata za provedbu MST-a sukladno izmjenama Metodologije	Izmijenjen MST alat i testirane sve maloprodajne ponude za koje se test provodi	I./I.	N 3237	Usvojene izmjene Metodologije. Izvršena prilagodba alata za provedbu MST-a. Testirane sve ponude po novom modelu	Postignuto
6.	1.3.	Analiza maloprodajnih cijena	Izrađena metodologija analize maloprodajnih cijena	IV./IV.	N	Izrađena metodologija i upitnik za prikupljanje podataka	Postignuto
7.	1.3.1.3.	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./IV.	N 3237	Izrađen MVNO ERT model	Postignuto
8.	1.3.	Izmijeniti upitnike za pregled tržišta radi prikupljanja podataka o OTT uslugama	Napravljena analiza mogućnosti prikupljanja podataka o OTT uslugama te izrađeni upitnici za prikupljanje podataka	I./III.	N	Izrađena metodologija i upitnik za prikupljanje podataka	Postignuto
9.	1.1.	Ažurirati vrijednosti WACC-a	Utvrđene vrijednosti WACC-a	IV./IV.	N	Usvojena odluka o visini vrijednosti WACC-a	Postignuto
10.	1.1.	Primijeniti test ekonomske procjenu mogućnosti ekonomske replikacije mreža vrlo velikog kapaciteta	Test ekonomske replikabilnosti se po potrebi primjenjuje u svrhu provedbe simetrične regulacije	Kontinuirano	N	Nije bilo zahtjeva	Postignuto
11.	1.1.	Izmijeniti i dopuniti standardne ponude	Novi veleprodajni uvjeti u standardnim ponudama	Kontinuirano	N	Analizirana 2 zahtjeva	Postignuto
12.	2.3.	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	Izdano 8 mišljenja	Postignuto

13.	1.1.	Provesti test istiskivanja marže (MST)	Tarifni paketi/ ponude operatora obveznika MS testa u skladu s Metodologijom	Kontinuirano	N	Sve pristigle ponude testirane u roku	Postignuto
14.	1.2.	Prikupiti i objaviti podatke o tržištu EK-a	Izvješća o pokazateljima tržišta elektroničkih komunikacija	Kvartalno	N	Objavljena 4 izvješća o pokazateljima tržišta elektroničkih komunikacija	Postignuto
15.	2.2.	Nadzirati provedbu regulatornih obveza	Analiza i objava reguliranih veleprodajnih KPI-jeva, Upravni akti nadzora	Kontinuirano	N	Objavljena izvješća na tromjesečnoj razini. Pokrenuti/ provedeni inspekcijski nadzori	Postignuto
16.	4.1.	Riješiti regulatorne sporove između operatora	Upravni akti	Kontinuirano	N	Riješeno 7 sporova	Postignuto
17.	4.1.	Provesti aktivnosti oko regulacije *roaminga*	Podrška BEREC-u i operatorima	Kontinuirano	N	Ostvaren doprinos na izradi BEREC-ovog mišljenja o ocjeni Uredbe o *roamingu*	Postignuto
18.	3.1.	Pratiti i nadzirati provedbu obveza za MVNO pristup	Omogućen pristup MVNO operatorima	Kontinuirano	N	Izrađeno interno izvješće o provedbi obveza za MVNO pristup.	Postignuto
19.	3.2.	Obraditi prijavljene sigurnosne incidente	Interno izvješće i/ ili međusektorsko izvješće i/ili	Kontinuirano	N	Analizirano 6 incidenata, nije bilo inspekcijskih nadzora	Postignuto
			Inspekcijski nadzor				
20.	3.1, 5.1.	Analizirati sigurnost mreža i usluga	Izvješća o kibernetičkim incidentima i sigurnosti mreža:		N	Izrađena kvartalna i godišnje izvješće	Postignuto
			Kvartalna izvješća (SOP)	Kvartalno			
			Godišnja izvješća (SOP))	II./II.			

21.	5.1.	Izrada podzakonskih akata ZKS-a u suradnji s ostalim tijelima nacionalne radne skupine	Izrađena Uredba	I./I.	N	Izrađena uredba Izrađen NPUK Izrađen interni SOP	Postignuto
			Izrađen nacionalni program upravljanja kibernetičkim krizama				
			Izrađen interni SOP HAKOM-a				
22.	1.3.	Kategorizacija subjekata sukladno ZKS-u i ZKI-u	Uspostavljen registar ključnih, kritičnih i važnih subjekata Izrađene i dostavljene obavijesti o pravima i obvezama operatora	II./II.	N	Uspostavljen registar ključnih i važnih subjekata; Dostavljene obavijesti operatorima	Postignuto
23.	3.1.	Izrada smjernica za važne subjekte sukladno ZKS-u i Uredbi	Izrađene smjernice samostalno ili kao dio dodatka pravilnika	III./III.	N	Izrađene smjernice	Postignuto
24.		Promovirati upotrebu IPv6 adresa zajedno s ostalim relevantnim tijelima	Izrađene nacionalne smjernice	IV./IV.	N	Izrađene smjernice i dostavljene MPUDT-u	Postignuto
25.	2.1	Provesti pravila o mrežnoj neutralnosti (TSM uredba)	Operatori rade prema TSM Uredbi;	Kontinuirano	N	Izrađena mišljenja za BEREC	Postignuto
			Mišljenja i komentari za BEREC;	Kontinuirano			
			Godišnje izvješće za BEREC i EK	II./II.		Izrađeno godišnje izvješće za BEREC i EK	
26.	2.1	Analizirati parametre kakvoće pružanja usluga operatora	Polugodišnja izvješća	I. i III./I. i III.	N	Objavljena izvješća	Postignuto
27.	2.1	Upravljati adresnim i brojevnim prostorom	Plan numeriranja i Plan adresiranja	Kontinuirano	N	Izdana 84 akta Izrađeno godišnje interno izvješće	Postignuto
			Odluke operatorima o dodjeli adresnih i brojevnih resursa				
28.	2.1	Osigurati i pratiti proces prijenosa broja	Sustav CABP u radu	Kontinuirano	N	Dostupnost >99% vremena	Postignuto

29.	2.1	Nadzirati kakvoću obavljanja univerzalne usluge u elektroničkim komunikacijama	Godišnje izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge	Kontinuirano	N	Objavljeno izvješće	Postignuto
30.	2.1	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, 454	Izdane 82 potvrde EU registar operatora ažuran	Postignuto
31.	2.1	Nadzirati provedbu regulatornih obveza za EKI	Analiza reguliranih KPI-jeva zajedničkog korištenja kabelskom kanalizacijom	Kontinuirano	N	Izrađeno interno izvješće	Postignuto
32.	2.1	Implementirati propis GIA u suradnji s ostalim tijelima javne vlasti u radnoj skupini	Prijedlog izmjene propisa	Kontinuirano	N	Pripremljen prijedlog propisa; propisi u postupku donošenja	Postignuto
33.	2.1	Nadograditi sustav prikupljanja podataka geografskog pregleda pokrivenosti i korištenja širokopojasnim mrežama (mapiranje) - GIS portal	Nadograđen GIS portal	III./III.	N, 454	Unaprijeđen softver s bržim i jednostavnijim dohvatom podataka na GIS portalu	Postignuto
34.	2.1	Prikupiti i obraditi podatke o pokrivenosti širokopojasnim pristupom	Grafički prikaz dostupan na GIS portalu	Kontinuirano	N, 3237	Podatci prikupljeni, obrađeni i javno dostupni na GIS portalu	Postignuto
35.	2.1	Izdati mišljenja u postupku izrade i donošenja prostornih planova i javne rasprave, uključujući i Državni plan prostornog razvoja	Mišljenja HAKOM-a	Kontinuirano	N	Izdano 392 mišljenja te 598 zahtjeva-smjernica.	Postignuto
36.	2.1	Izdati posebne uvjete/ uvjete priključenja/ potvrde glavnog projekta	Upravni akti HAKOM-a	Kontinuirano	N	Izdano 19.303 Potvrda glavnog projekta te 30.157 Posebnih uvjeta gradnje.	Postignuto
37.	2.1	Utvrditi infrastrukturnog operatora (pravo puta)	Potvrde o pravu puta	Kontinuirano	N	Izdano 7 akata Potvrda o pravu puta za infrastrukturne operatore (nova EKI), te 375 akata Potvrda o pravu puta za fizičke osobe.	Postignuto
38.	2.1	Pripremiti i objaviti oznaku „Pripremljeno za širokopojasni pristup internetu“ za novoizgrađene zgrade i zgrade na kojima su izvršeni opsežni radovi na obnovi	Oznaka „Pripremljeno za širokopojasni pristup internetu“	Kontinuirano	N	Na izdavanje oznake „Pripremljeno za širokopojasni pristup internetu“ veže se Akt o gigabitnoj infrastrukturi (GIA), koji je od studenog 2025. u punoj primjeni oznake se još nisu izdavale.	

4

POŠTANSKE USLUGE



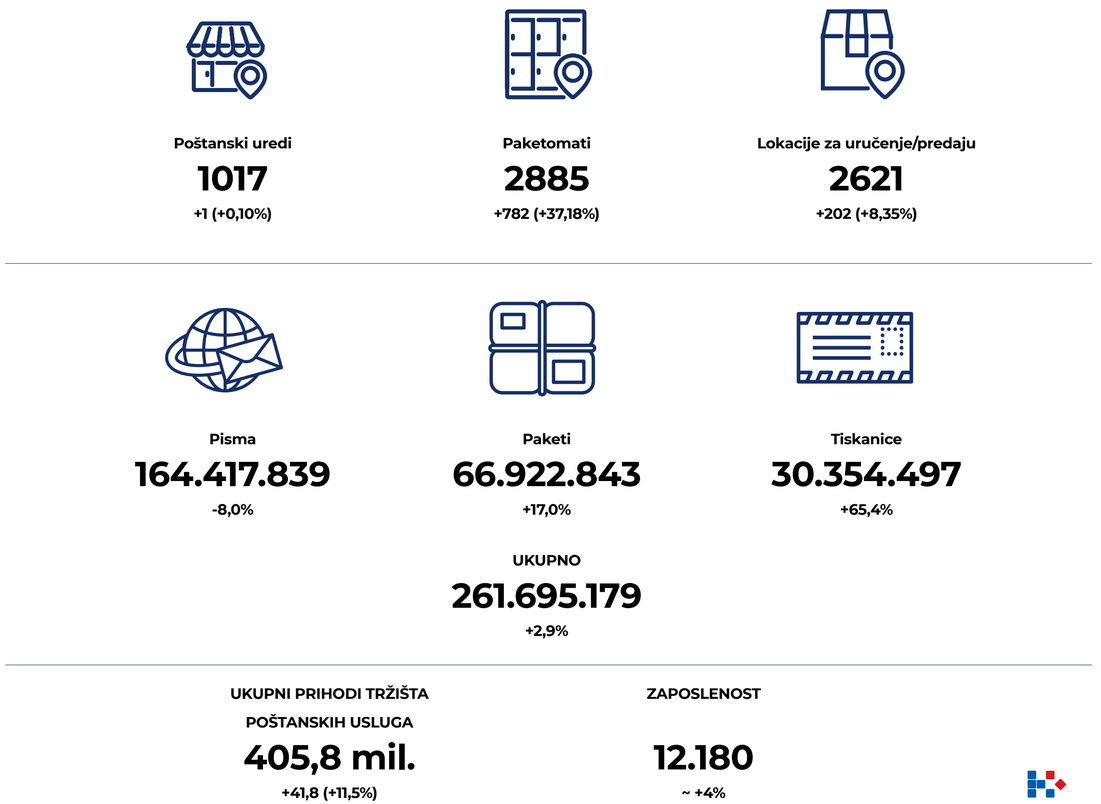
4.1. PREGLED TRŽIŠTA

Uloga poštanskih usluga u gospodarskoj i društvenoj povezanosti i dalje ostaje važna, unatoč ubrzanom razvoju digitalnih komunikacijskih kanala. Poštanske usluge omogućuju pouzdanu distribuciju pisama, paketa i robe te su potpora razvoju e-trgovine.

Na tržištu su nastavljene strukturne promjene potaknute digitalizacijom i promjenama potrošačkih navika. Dok elektronički oblici komunikacije i dalje smanjuju potrebu za tradicionalnom fizičkom korespondencijom, rast e-trgovine stvara povećanu potražnju za dostavom paketa i utječe na razvoj distribucijskih mreža i modela dostave davatelja poštanskih usluga.

Osnovni pokazatelji

Ukupni prihodi na tržištu poštanskih usluga u 2025. iznosili su 406 milijuna eura i veći su za 11,5 posto u odnosu na prethodnu godinu. Rezultat je to korekcije cijena, ali i rasta ukupnog broja usluga. Nakon razdoblja neprekidnog pada ukupnog broja usluga, kako se već godinama događa na razini EU-a, u RH u 2025. zabilježen je blagi porast ukupnog broja poštanskih usluga. Iako je nastavljen trend sve manjeg broja pismovnih pošiljaka, on je u potpunosti bio nadoknađen rastom broja tiskanica i paketa. U međunarodnom prometu nije bilo značajnijeg povećanja broja usluga.



Slika 19. Osnovni pokazatelji tržišta poštanskih usluga

Struktura tržišta i davatelji

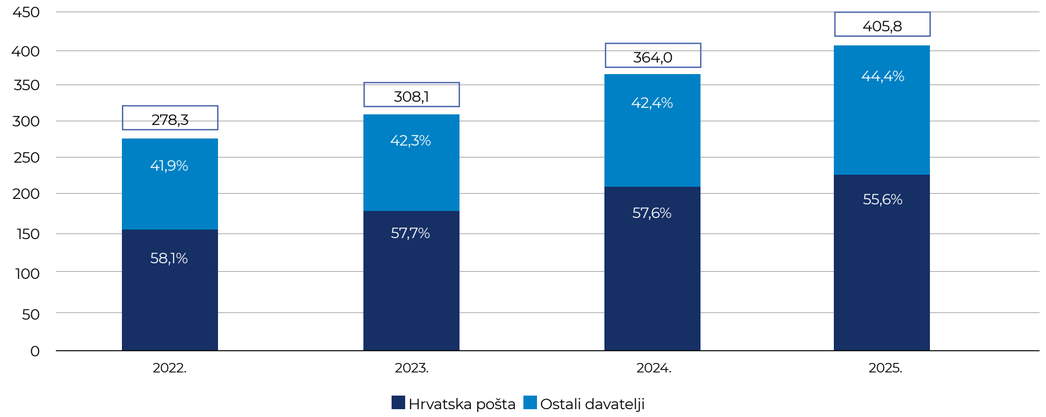
Krajem 2025. godine poštanske usluge u RH pružala su ukupno 24 davatelja – jedan više u odnosu na 2024. Hrvatska pošta d.d. (HP) zadržala je status jedinog nacionalnog davatelja univerzalne poštanske usluge, dok istodobno pruža i zamjenske te ostale poštanske usluge, čime ima dominantnu tržišnu ulogu. Uz nju na tržištu djeluju i ostali davatelji koji su se većinom usmjerili na ostale poštanske usluge i rjeđe na zamjenske.

Uz domaće subjekte, među davateljima prisutne su i globalne te regionalne poštanske i logističke kompanije, koje posluju putem vlastite mreže ili partnerstvom s drugim davateljima u RH. U unutarnjem i međunarodnom prometu svoje usluge pružalo je 13 davatelja, dok je 11 davatelja usluge pružalo isključivo u RH.

Krajem 2025. godine na poslovima neposredno povezanima s obavljanjem poštanskih usluga bilo je zaposleno 12.180 radnika, što predstavlja porast od približno četiri posto u odnosu na kraj 2024. godine. Nastavljen je razvoj mreže objekata i alternativnih dostavnih lokacija.

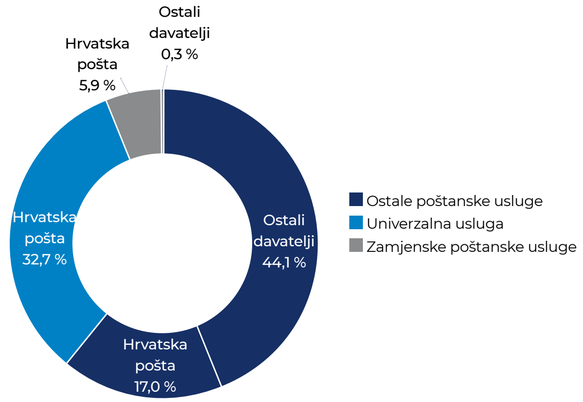
Prihodi

Pozitivan trend rasta prihoda tržišta, koji je prisutan već godinama, nastavljen je i u 2025. godini. Ukupni prihodi ponovo su značajno rasli i iznosili su 405,8 milijuna eura uz povećanje od 11,5 posto u odnosu na 2024. godinu. Ovakav rast prihoda nije bio jednoliko raspoređen na tržištu među davateljima. Dok su prihodi HP-a, kao jedinog davatelja koji ima obavezu pružanja univerzalne usluge rasli umjerenije, ostali davatelji su ostvarili izraženiji rast i povećali svoj udio u prihodima na tržištu.



Slika 20. Ukupan prihod od obavljanja poštanskih usluga (u milijunima EUR)

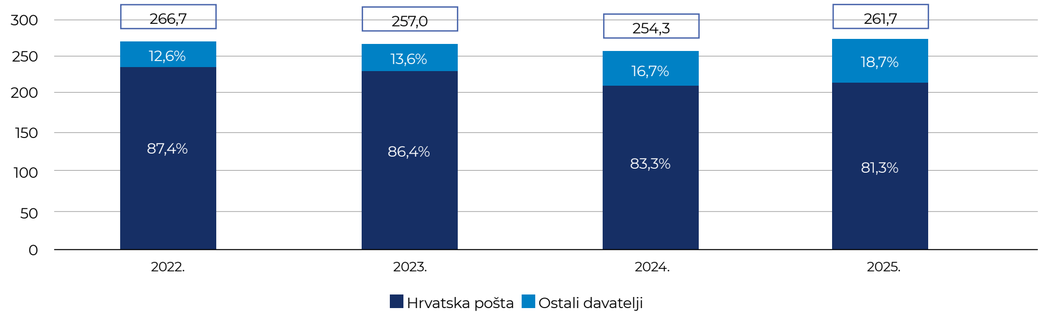
Struktura prihoda potvrđuje sve veći značaj visokovrijednih usluga kao glavnog izvora rasta. Iako univerzalna poštanska usluga i dalje čini značajan dio prihoda, njezin se relativni udio postupno smanjuje u korist paketskih i drugih usluga povezanih s e-trgovinom.



Slika 21. Udjeli u ukupnim prihodima po vrstama poštanskih usluga

4.2. POŠTANSKE USLUGE

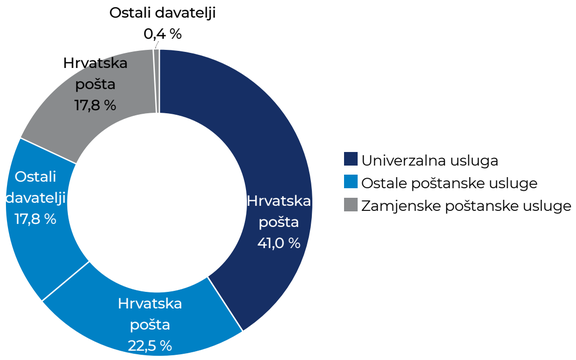
U 2025. godini na tržištu poštanskih usluga u RH zabilježen je oporavak ukupnog broja obavljenih usluga, nakon višegodišnjeg trenda pada koji je prisutan u EU-u već neko vrijeme. Ukupno je ostvareno 261,7 milijuna poštanskih usluga, što predstavlja povećanje od 2,9 posto u odnosu na 2024. godinu. Promatrano u duljem razdoblju, ukupan volumen poštanskih usluga i dalje pokazuje silazni trend, pri čemu se rast zabilježen u 2025. godini može povezati s kretanjima u segmentima tržišta povezanim s paketima i tiskanicama.



Slika 22. Ukupan broj poštanskih usluga s udjelima davatelja (u milijunima)

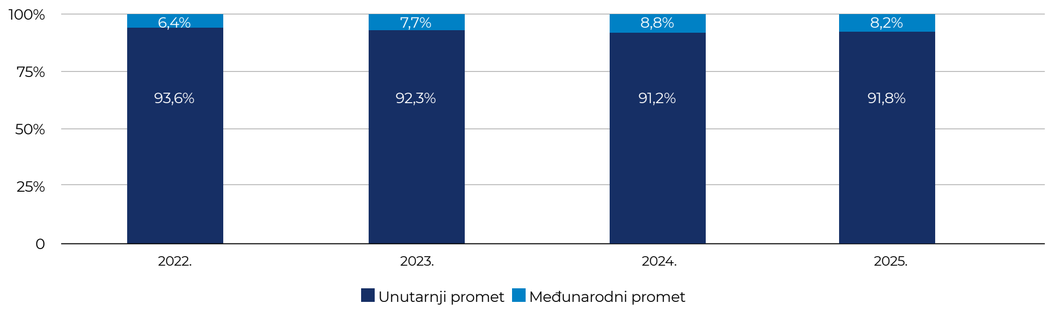
Prema ukupnom broju obavljenih usluga, HP i dalje je vodeći davatelj na tržištu, s ostvarenih 212,7 milijuna usluga u 2025., što čini oko 81,3 posto ukupnog volumena. Nastavlja se postupno smanjenje njegova udjela, dok ostali davatelji ostvaruju brži rast volumena i povećavaju svoju prisutnost na tržištu.

HP je tijekom 2025. tek neznatno povećao broj obavljenih usluga za 0,5 posto, dok su ostali davatelji ostvarili rast od 15,2 posto. Unatoč tim promjenama nastavljen je trend smanjenja udjela univerzalne usluge u ukupnom volumenu, iako ona s 40,9 posto i dalje zadržava vodeću poziciju na tržištu. Riječ je o padu u odnosu na prethodnu godinu za oko četiri postotna boda te bi primat uskoro mogle preuzeti ostale poštanske usluge koje su činile 40,3 posto prometa tržišta.



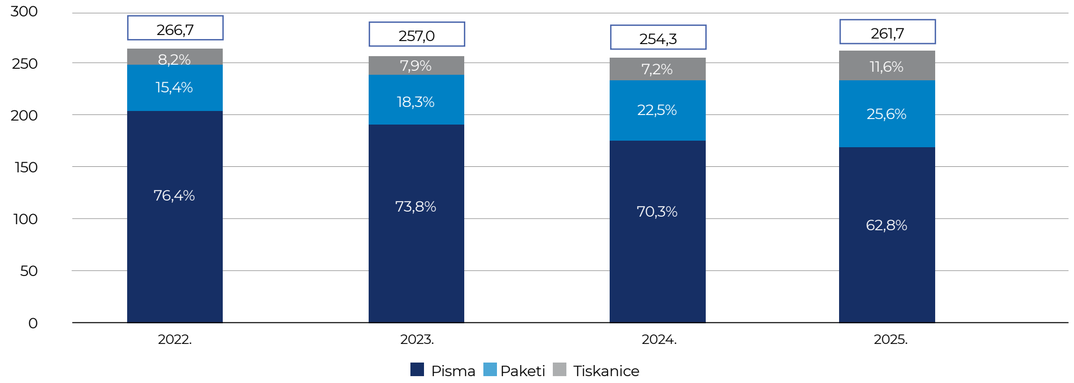
Slika 23. Udjeli vrsta poštanskih usluga

Međunarodni poštanski promet u 2025. godini obuhvatio je 21,4 milijuna usluga te je zadržao stabilan udio u ukupnom broju poštanskih usluga, koji iznosi oko 8,2 posto. U usporedbi s prethodnim godinama, u ovom segmentu nije zabilježen značajniji porast volumena, a njegova se kretanja i dalje u velikoj mjeri povezuju s razvojem prekogranične trgovine i logističkih tokova.



Slika 24. Udjeli poštanskih usluga prema vrstama prometa

Analiza strukture poštanskih usluga prema vrstama pošiljaka potvrđuje nastavak dugoročnih strukturnih promjena na tržištu. Tijekom 2025. nastavljen je pad broja pismovnih pošiljaka za osam posto, dok su paketske usluge i tiskanice zabilježile snažan rast. Posebno se ističe rast broja tiskanica za 12 milijuna ili 65 posto kao posljedica HP-ove distribucije tiskanih medija. Rast dostave paketa, koji je u 2025. godini iznosio 17 posto u odnosu na prethodnu godinu, kumulativno se povećao za oko 62,7 posto u razdoblju od samo tri godine. To je utjecalo i na strukturu usluga gdje paketi danas čine preko jedne četvrtine svih usluga, dok su pismovne pošiljke pale ispod dvije trećine.

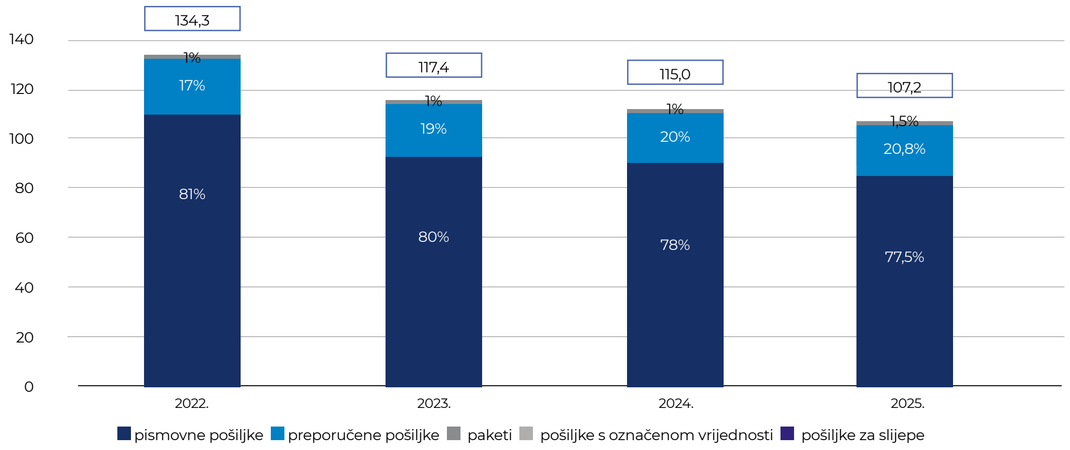


Slika 25. Broj i udjeli pošiljaka prema vrstama (u milijunima)

4.2.1 Univerzalna usluga

Univerzalna usluga obuhvaća skup poštanskih usluga koje se pružaju u unutarnjem i međunarodnom prometu od posebnog interesa za RH, uz obvezu njihove dostupnosti svim korisnicima na cjelokupnom državnom teritoriju pod jednakim uvjetima. U skladu sa Zakonom o poštanskim uslugama (ZPU), HP jedini je davatelj s pravom i obvezom pružanja univerzalne usluge.

U 2025. godini unutar opsega univerzalne usluge ostvareno je 107,2 milijuna usluga, što predstavlja pad od oko sedam posto u odnosu na prethodnu godinu. Pad volumena prisutan je u kontinuitetu te je u razdoblju od 2022. do 2025. godine zabilježeno smanjenje od 27,1 milijuna usluga. Struktura univerzalne usluge pritom ostaje stabilna, pri čemu pismovne pošiljke čine najveći udio, slijede preporučene pošiljke, dok paketi i ostale vrste usluga u okviru univerzalne usluge imaju znatno manje udjele.



Slika 26. Ukupan broj usluga unutar opsega univerzalne usluge s udjelima prema vrstama usluga (u milijunima)

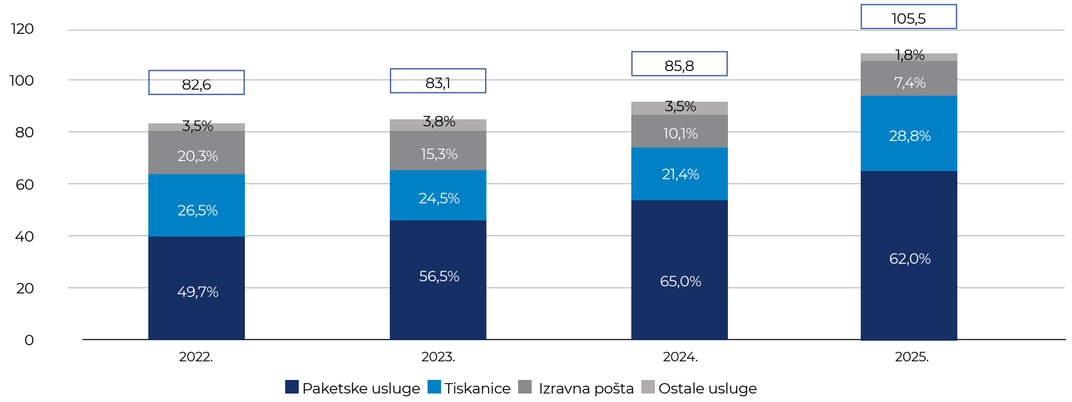
Udio univerzalne usluge od 40,9 posto u sveukupnom volumenu poštanskih usluga na povijesnom je minimumu. Unatoč smanjenju broja ostvarenih usluga, prihodi nisu pratili taj pad, već su zabilježili rast i iznosili približno 132,9 milijuna eura. Veći prihodi posljedica su korekcije cijena određenih usluga unutar univerzalnog opsega.

U obavljanju dijela usluga iz opsega univerzalne usluge, pored davatelja univerzalne usluge, sudjelovalo je i sedam drugih davatelja putem **zamjenskih poštanskih usluga**[6]. S oko 49 milijuna ostvarenih usluga tijekom 2025. ovaj segment poštanskog tržišta zabilježio je pad od 8,2 posto u usporedbi s godinom ranije čime je nastavljen trend. Time se udio zamjenskih poštanskih usluga na ukupnom tržištu smanjio na 18,7 posto, dok su prihodi dosegnuli iznos od 25,2 milijuna eura.

4.2.2. Ostale poštanske usluge

Segment ostalih poštanskih usluga obuhvaća usluge izvan opsega univerzalne i zamjenske poštanske usluge, a prije svega uključuje pošiljke koje imaju neku dodanu vrijednost[7], poput ekspresnih pošiljaka, tiskanica i izravne pošte[8]. Ovaj segment na tržištu obilježava najveća dinamika te snažan rast volumena i prihoda.

Tijekom 2025. godine ostvareno je ukupno 105,5 milijuna ostalih poštanskih usluga, što predstavlja povećanje od 22,9 posto u odnosu na prethodnu godinu. Rast volumena povećao je tržišni udjel ovih usluga na 40,3 posto. Najveći dio čine paketske usluge, koje s udjelom od 62 posto dominiraju unutar ostalih poštanskih usluga, dok je zabilježen i rast udjela tiskanica.



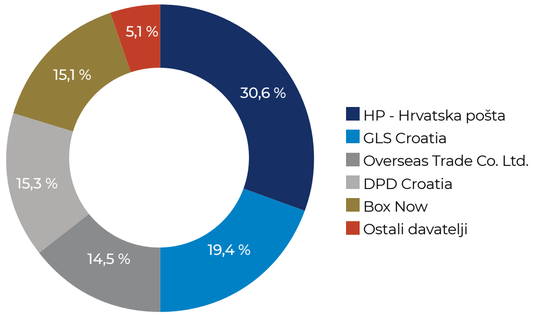
Slika 27. Ukupan broj ostalih poštanskih usluga s udjelima prema vrstama usluga (u milijunima)

6 Poštanske usluge iz opsega univerzalne usluge koje mogu odstupati od uvjeta univerzalne usluge, kao što je obveza dnevne dostave ili obavljanja na cijelom području države, ali se sa stajališta korisnika mogu smatrati unutar opsega univerzalne usluge, jer su u dostatnoj mjeri zamjenjive univerzalnom uslugom

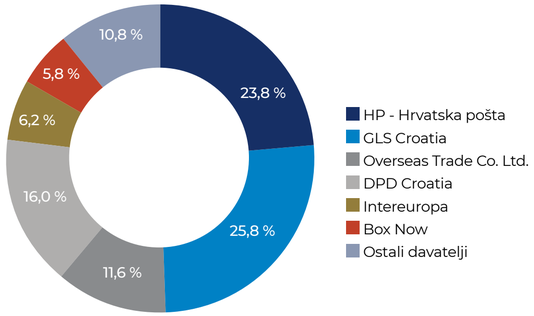
7 Pod dodanom vrijednosti podrazumijeva se prijam pošiljke po pozivu korisnika, mogućnost praćenja pošiljke, ugovoreno vrijeme uručenja i dr.

8 Izravna pošta – poštanska pošiljka koja se sastoji isključivo od oglasnog, marketinškog ili reklamnog materijala koji nosi istovjetnu poruku, osim imena, adrese i identifikacijske oznake primatelja, te drugih izmjena koje ne mijenjaju narav poruke, a koja se šalje u najmanje 500 primjeraka

Veći broj ostalih usluga tijekom 2025. uvećao je njihove prihode za 17 posto na ukupno 247,8 milijuna. Ovaj rast od gotovo 36,2 milijuna eura dodatno je učvrstio poziciju ostalih poštanskih usluga, koje generiraju približno 61 posto ukupnih prihoda na čitavom poštanskom tržištu. Poseban značaj imaju paketske usluge koje, unatoč tome što čine 25 posto ukupnog broja ostvarenih usluga, ostvaruju dominantnih 58 posto ukupnih prihoda.



Slika 28. Udjeli davatelja prema broju ostvarenih paketskih usluga unutar opsega ostalih poštanskih usluga



Slika 29. Udjeli davatelja prema ostvarenim prihodima od paketskih usluga unutar opsega ostalih poštanskih usluga

4.3. KAKVOĆA UNIVERZALNE USLUGE

Značajan dio regulatornih aktivnosti bio je usmjeren na nadzor i praćenje kakvoće obavljanja univerzalne poštanske usluge, s posebnim naglaskom na ispunjavanje propisanih mjerila kakvoće. Kakvoća obavljanja univerzalne usluge predstavlja jedan od ključnih elemenata zaštite korisnika te je ujedno i zajednički cilj svih država članica EU-a.

Način mjerenja kakvoće i mjerila koja davatelj univerzalne usluge mora ispuniti u unutarnjem i međunarodnom prometu propisani su ZPU-om i pripadajućim pravilnikom. Sustav praćenja kakvoće temelji se na dva ključna pokazatelja:

– vremenu prijenosa poštanskih pošiljaka od prijema do uručenja,
– broju pritužbi korisnika i isplaćenih naknada štete.

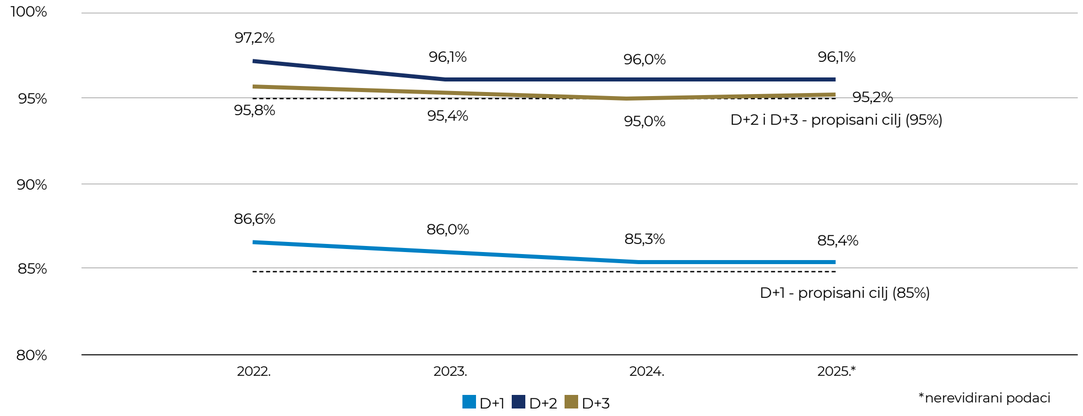
Mjerenja se provode u skladu s propisanim normama, a davatelj univerzalne usluge obvezan je HAKOM-u dostaviti godišnje Izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne poštanske usluge, temeljeno na rezultatima provedenih mjerenja.

Brzina prijenosa pošiljaka u 2025. godini

Prema podacima iz Izvješća za 2025. godinu, HP je proveo mjerenja brzine prijenosa prioritetnih pismovnih pošiljaka u međunarodnom prometu kroz dva sustava. Jedno mjerenje provedeno je u okviru mreže Svjetske poštanske unije (UPU) s odabranim državama članicama, dok je drugo provedeno kroz UNEX mjerenje koje koordinira Međunarodna poštanska korporacija (IPC) i obuhvaća države članice EU-a.

Rezultati UNEX mjerenja u 2025. godini zadržali su se na razini prethodne godine te propisana mjerila kakvoće u međunarodnom prometu nisu ostvarena. U roku D+3 preneseno je 25,6 posto prioritetnih pismovnih pošiljaka, dok je u roku D+5 preneseno 59,8 posto pošiljaka. Analize na razini EU-a upućuju na to da se slični izazovi u ispunjavanju propisanih rokova bilježe i u pojedinim drugim državama članicama.

Za razliku od međunarodnog prometa, mjerenja kakvoće u unutarnjem prometu tijekom 2025. godine pokazala su znatno povoljnije rezultate. HP ispunio je sva propisana mjerila kakvoće za sve kategorije pismovnih pošiljaka. U roku D+1 uručeno je 85,4 posto prioritetnih pošiljaka, dok je u roku D+2 uručeno 96,1 posto pošiljaka. Kod neprioritetnih pismovnih pošiljaka, rok D+3 ostvaren je u 95,2 posto slučajeva.



Slika 30. Mjerenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge u unutarnjem prometu

Pritužbe i naknade štete

Podatci o pritužbama korisnika i naknadama štete u 2025. godini pokazuju porast broja zaprimljenih prigovora u odnosu na prethodnu godinu. HP-u je podneseno ukupno 47.482 prigovora na obavljanje univerzalne usluge, što je povećanje od približno 17 posto u odnosu na prethodnu godinu. Većina pritužbi odnosila se na usluge u unutarnjem poštanskom prometu, a glavni razlozi za podnošenje prigovora ostali su nepromijenjeni u odnosu na ranije. Najčešće su se odnosili na prekoračenje propisanih rokova uručenja te na gubitak poštanskih pošiljaka.

Unatoč povećanom broju zaprimljenih pritužbi, HP je zadržao visoku razinu učinkovitosti riješivši oko 96 posto svih predmeta u roku.

4.4. PRISTUP I KORIŠTENJE INFRASTRUKTURE

Davatelj univerzalne poštanske usluge obvezan je na cijelom području RH uspostaviti, održavati i razvijati poštansku mrežu kako bi se osigurala dostupnost univerzalne usluge u skladu sa ZPU-om i pripadajućim pravilnikom, koji propisuju minimalnu gustoću mreže pristupnih točaka te zahtjeve u pogledu dostupnosti i radnih vremena poštanskih ureda.

4.4.1. Mreža i dostupnost univerzalne usluge

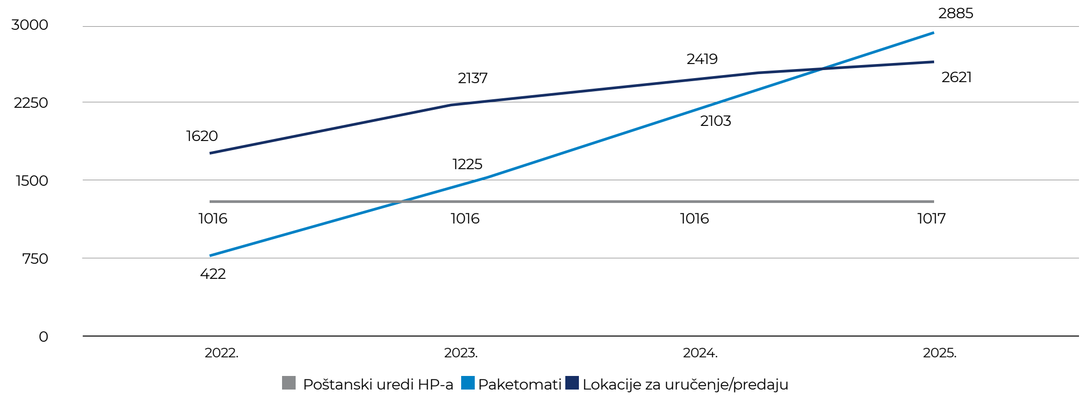
Tijekom 2025. HP je proveo određene organizacijske promjene unutar svoje poštanske mreže, uključujući preseljenje pojedinih poštanskih ureda s ciljem poboljšanja radnih uvjeta te povećanja dostupnosti i pristupačnosti. U sklopu tih aktivnosti ponovno su otvoreni pojedini poštanski uredi koji su prethodno bili izvan funkcije, a mreža je nakon dugo vremena dodatno proširena otvaranjem novog poštanskog ureda. Istodobno su, u svrhu prilagodbe potrebama korisnika i racionalizacije poslovanja, provedene i izmjene radnih vremena kod dijela poštanskih ureda.

HAKOM je proveo kontrolu svih promjena i utvrdio usklađenost s propisanim mjerilima, uključujući propisanu gustoću mreže i dostupnost usluga. Provedene analize potvrdile su da je gustoća mreže i dostupnost usluga u skladu sa ZPU-om. Nakon duljeg razdoblja bez novih poštanskih ureda, ukupan broj ureda u RH porastao je za jedan. Na kraju 2025. godine bilo je ukupno 1.017 poštanskih ureda.

Pristup poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge mora biti transparentno i ne diskriminirajuće omogućen drugim davateljima poštanskih usluga, konsolidatorima te korisnicima poštanskih usluga. HAKOM je analizom utvrdio da su cijene pristupa poštanskoj mreži formirane u skladu s važećim regulatornim okvirom.

4.4.2. Paketomati i dostavna mjesta

Uz mrežu poštanskih ureda, posljednjih godina sve veću ulogu u dostupnosti poštanskih usluga imaju alternativne pristupne točke, uključujući paketomate i druge lokacije za uručenje i predaju poštanskih pošiljaka. Ovi oblici pristupa doprinose fleksibilnijem korištenju poštanskih usluga te boljoj prilagodbi promijenjenim navikama korisnika, osobito u segmentu paketskih pošiljaka.



Slika 31. Kretanje broja ureda HP-a i ostalih lokacija za uručenje/predaju te paketomata svih davatelja

Nastavljen je razvoj mreže objekata i alternativnih dostavnih lokacija. Ukupan broj objekata, uključujući sve poštanske urede i lokacije za uručenje i predaju davatelja u RH, povećan je na 3.638, što predstavlja rast od 5,9 posto. Posebno se ističe snažan rast mreže paketomata, kojih je na kraju 2025. godine bilo 2.885 uz rast od 37,2 posto u odnosu na prethodnu godinu.

4.5. OSTVARENJE PLANIRANIH AKTIVNOSTI

Cjenovno ograničenje (Price Cap) za razdoblje od 2023. do 2025.

Na temelju Odluke o najvišem dopuštenom cjenovnom ograničenju donesenoj u siječnju 2023. te Odluke o povećanju ponderirane cijene košarice usluga univerzalne usluge donesenoj u listopadu 2024., s primjenom do 31. prosinca 2025., HAKOM je tijekom godine proveo redovnu analizu i provjeru odstupanja ostvarenih u odnosu na planirane vrijednosti ključnih parametara.

Provedenom analizom utvrđeno je da su odstupanja ostvarenih vrijednosti ključnih parametara bila unutar dopuštenih granica od ±10 posto, zbog čega nije bilo potrebe za korekcijom cjenovnog ograničenja niti za donošenjem nove odluke.

Metodologija za regulaciju cijena univerzalne usluge

U skladu s planiranim aktivnostima, HAKOM je u ožujku 2025. pokrenuo projekt izrade nove Metodologije za regulaciju cijena univerzalne usluge, s ciljem preispitivanja i prilagodbe postojećeg modela regulacije cijena u uvjetima promijenjenih tržišnih okolnosti.

U okviru projekta provedena je procjena regulatornog učinka (RIA), na temelju koje je pokrenut postupak izrade nove Metodologije. Nova Metodologija obuhvaća skraćivanje regulacijskog razdoblja na jednu godinu, proširenje obuhvata regulacije na sve usluge iz domene univerzalne usluge te uvođenje dodatnih parametara za izračun dopuštenog ograničenja cijena.

Prijedlog Metodologije upućen je u javnu raspravu u trajanju od 30 dana, tijekom koje nisu zaprimljeni komentari zainteresirane javnosti, nakon čega je Metodologija donesena.

Odluka o najvišem dopuštenom postotnom povećanju cijena za 2026.

Nakon donošenja Metodologije za regulaciju cijena univerzalne usluge, HAKOM je tijekom 2025. proveo postupak utvrđivanja najvišeg dopuštenog postotnog povećanja cijena univerzalne usluge za regulacijsko razdoblje od 1. siječnja do 31. prosinca 2026., za sve usluge iz opsega univerzalne usluge koje su predmet regulacije.

Na temelju podataka dostavljenih od davatelja univerzalne usluge te javno dostupnih makroekonomskih pokazatelja, Vijeće HAKOM-a donijelo je Odluku kojom je utvrđeno najviše dopušteno postotno povećanje cijena u visini od 20,32 posto za navedeno regulacijsko razdoblje. Sukladno ZPU-u, davatelj univerzalne usluge obvezan je dostaviti novi cjenik HAKOM-u prije početka njegove primjene, a HAKOM će provjeriti njegovu usklađenost s donesenom Odlukom i važećom Metodologijom.

Računovodstveno razdvajanje (Regulatorni financijski izvještaj)

Sukladno obvezama propisanim ZPU-om, davatelj univerzalne usluge dostavio je HAKOM-u u lipnju 2025. regulatorni financijski izvještaj za 2024. godinu, izrađen u skladu s važećim Naputkom za računovodstveno razdvajanje i troškovno računovodstvo davatelja univerzalne usluge.

HAKOM je proveo postupak provjere ispravnosti razdvajanja prihoda i troškova davatelja univerzalne usluge, koji je uključivao i neovisnu reviziju dostavljenog izvještaja. Revizijom je potvrđeno da je regulatorni financijski izvještaj sastavljen sukladno zakonskim i podzakonskim propisima te usklađen s međunarodnim standardima financijskog izvještavanja.

Po završetku revizijskog postupka, HAKOM je izdao Izjavu o usklađenosti metodologije računovodstvenog razdvajanja Hrvatske pošte, čime je potvrđeno da Regulatorni financijski izvještaj za 2024. godinu udovoljava propisanim zahtjevima.

Neto trošak davatelja univerzalne usluge

Sukladno odredbama ZPU-a, davatelj univerzalne usluge ostvaruje pravo na naknadu sredstava iz državnog proračuna ako obavljanje univerzalne usluge rezultira neto troškom koji predstavlja nepravedno financijsko opterećenje. Davatelj univerzalne usluge HP je u srpnju 2025. podnio HAKOM-u Zahtjev za naknadu neto troška univerzalne usluge za 2024. U zahtjevu je prikazan poslovni rezultat ostvaren uz obvezu pružanja univerzalne usluge u usporedbi sa scenarijem u kojem ta obveza ne postoji. Pri tome je HP procijenio neto trošak univerzalne usluge za 2024. u iznosu od 20.960.809 eura.

Temeljem ZPU-a i Naputka o izračunu i naknadi neto troška univerzalne usluge, HAKOM je proveo detaljnu provjeru dostavljenog izračuna. Nakon provedene analize i potrebnih korekcija, utvrđeno je da su ispunjeni uvjeti za proglašenje neto troška nepravednim financijskim opterećenjem. Vijeće HAKOM-a potom je donijelo Odluku kojom je utvrđen iznos neto troška za 2024. godinu u visini od 14.924.499 eura. Navedeni iznos je za 6.036.310 eura manji od prvotnog iznosa navedenog u zahtjevu HP-a.

Cijene univerzalne usluge

U 2025. godini HAKOM je, u okviru svojih zakonom propisanih nadležnosti, provodio nadzor i regulaciju cijena univerzalne poštanske usluge s ciljem osiguravanja njihove usklađenosti sa ZPU-om i smjernicama poštanske direktive EU-a.

U okviru aktivnosti praćene su i analizirane promjene cijena usluga iz regulirane košarice univerzalne usluge. Nadzor je obuhvatio cijene pisama do 50 grama i preporučenih pošiljaka do 50 grama u unutarnjem prometu, koje se primjenjuju od 1. siječnja 2025. godine, kao i cijene usluga sudskih pismena te pismena u upravnom i poreznom postupku u svim težinskim razredima, uključujući pripadajuću dopunsku uslugu povratnice. Tijekom 2025. provedene su i regulatorne aktivnosti vezane uz cijene u međunarodnom prometu, s obzirom na reorganizaciju strukture zona za paketne pošiljke. U tom je okviru izvršena provjera usklađenosti prilagodbi cijena koje su pratile uvođenje nove zonalne strukture, kao i izmjena cijena usluge pisma u međunarodnom prometu.

Uz navedeno, HAKOM je tijekom cijele godine nadzirao primjenu cijena u ugovorima koje je davatelj univerzalne usluge sklapao s velikim korisnicima, kako za univerzalnu uslugu tako i za zamjenske poštanske usluge, s ciljem sprječavanja zlouporabe vladajućeg položaja te osiguravanja poštenog tržišnog natjecanja i zaštite konkurencije.

Pristup mreži

HAKOM je nakon dostave cjenika HP-a proveo detaljnu kontrolu i analizu kako bi utvrdio jesu li cijene pristupa poštanskoj mreži formirane prema propisanim načelima, odnosno usklađene s odredbama Pravilnika. Utvrđeno je da su sve cijene usklađene.

Uredba o uslugama prekogranične dostave paketa

HAKOM je i u 2025. godini provodio aktivnosti propisane Uredbom (EU) 2018/644 o uslugama prekogranične dostave paketa, u okviru svojih nadležnosti nacionalnog regulatornog tijela za provedbu Uredbe u RH. Provedbom navedenih aktivnosti doprinosi se funkcioniranju jedinstvenog europskog tržišta, osobito u dijelu uklanjanja prepreka u prekograničnoj poštanskoj dostavi i poticanja razvoja e–trgovine.

Tijekom godine HAKOM je, sukladno Uredbi, prikupio podatke od davatelja poštanskih usluga o prihodima, količinama pošiljaka, broju zaposlenih i cijenama pojedinih usluga. Prikupljeni i obrađeni podaci dostavljeni su Europskoj komisiji u propisanim rokovima.

U skladu s člankom 6. Uredbe proveden je i postupak ocjenjivanja prekograničnih tarifa koje davatelji univerzalne usluge naplaćuju po pojedinačnoj pošiljci. Analiza, temeljena na javno dostupnim cijenama i usporedbi s drugim državama članicama, pokazala je da prekogranične tarife ne odstupaju značajno od usporedivih cijena u EU.

Pri ocjenjivanju tarifa uzete su u obzir i posebnosti nacionalnog tržišta, uključujući prometne volumene i troškove prijevoza, osobito u međunarodnom paketskom prometu. Na temelju provedene analize utvrđeno je da se promatrane cijene ne smatraju neopravdano visokima.

Rezultati analize dostavljeni su Europskoj komisiji, koja ih objavljuje na svojim službenim internetskim stranicama, čime su ispunjene sve obveze HAKOM–a propisane Uredbom.

Praćenje i analiza stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga

HAKOM je u 2025. godini, u okviru svojih zakonskih nadležnosti, provodio kontinuirano praćenje i analizu stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga u RH. Redovito su prikupljani statistički, financijski i drugi podaci koje davatelji poštanskih usluga dostavljaju na tromjesečnoj i godišnjoj razini. Na temelju obrađenih podataka izrađene su analize koje su korištene kao podloga za regulatorne aktivnosti i izvještavanje o stanju tržišta.

Prikupljeni podaci koristili su se i za ispunjavanje obveza prema međunarodnim tijelima nadležnima za praćenje poštanskog tržišta, uključujući EK, ERGP i Svjetsku poštansku uniju (UPU). Time se osigurava transparentnost te usporedivost nacionalnih tržišta na europskoj i međunarodnoj razini. Podaci su se ujedno koristili i za potrebe državnih tijela te za odgovore na upite javnosti i tržišnih sudionika.

Najvažniji pokazatelji o tržišnim kretanjima redovito su objavljivani na internetskim stranicama HAKOM-a. Javnosti je dostupan ažurirani popis prijavljenih davatelja poštanskih usluga, dok HAKOM kontinuirano vodi i ažurira Upisnik davatelja poštanskih usluga.

Poseban naglasak tijekom godine stavljen je na pojačani nadzor subjekata u sektoru e-trgovine kako bi se utvrdilo obavljaju li određena trgovačka društva aktivnosti koje po svojoj naravi spadaju u domenu poštanskih usluga, čime se osigurava ravnopravno tržišno natjecanje i poštivanje regulatornog okvira.

Ostale regulatorne aktivnosti i poslovi

HAKOM je tijekom 2025. godine, u okviru svojih zakonskih nadležnosti i u skladu s Godišnjim programom rada, provodio niz ostalih regulatornih aktivnosti na tržištu poštanskih usluga. Aktivnosti su obuhvaćale postupanje po prijavama davatelja poštanskih usluga te nadzor usklađenosti izmjena i dopuna općih uvjeta poslovanja i cjenika s odredbama ZPU-a.

Radi osiguravanja jedinstvene i dosljedne primjene regulatornog okvira na tržištu, HAKOM je tijekom godine izdavao stručna mišljenja i tumačenja vezana uz primjenu ZPU-a i pripadajućih podzakonskih propisa. Uz navedeno, provođen je i nadzor uručenja poštanskih pošiljaka u okviru obveze pružanja univerzalne usluge, uključujući inspekcijski nadzor te analizu dostavljenih izuzetaka od propisane obveze uručenja.

U studenome 2025. u Zagrebu je održana stručna konferencija „Dan tržišta poštanskih usluga“, posvećena aktualnim pitanjima razvoja poštanskog tržišta. Skup je okupio predstavnike nadležnih tijela, regulatornih institucija, stručne i akademske zajednice, udruga za zaštitu potrošača te davatelja poštanskih usluga, s ciljem razmjene iskustava i rasprave o tržišnim trendovima, tehnološkom razvoju i regulatornim izazovima na nacionalnoj i europskoj razini.

U cilju zaštite prava korisnika poštanskih usluga, HAKOM je tijekom cijele 2025. godine osiguravao dostupnost informacija putem različitih komunikacijskih kanala, uključujući telefonske i elektroničke upite te mrežne alate. Stručni djelatnici HAKOM–a sudjelovali su i u javnim raspravama i informativnim aktivnostima u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača i drugim dionicima.

HAKOM je u drugoj polovici 2025. proveo ispitivanje zadovoljstva i potreba korisnika poštanskih usluga u RH. Svrha istraživanja bila je sustavno praćenje korisničkih navika te analiza zadovoljstva cijenama, rokovima uručenja i općom kvalitetom poštanskih usluga u RH. Uz uvid u korištenje usluga HP-a kao davatelja univerzalne usluge, ispitivanjem je obuhvaćeno i korištenje usluga svih ostalih davatelja na tržištu. Rezultati istraživanja korišteni su kao podloga za praćenje stanja tržišta i daljnje regulatorne aktivnosti

Aktivnosti HAKOM-a na tržištu poštanskih usluga u 2025.							
Br.	**Strat cilj / prioritet**	**Aktivnost**	**Planirani pokazatelji i ishodi**	**Planirani/ realizirani završetak (kvartal)**	**Fin. Plan**	**Ostvareni ishod**	**Ocjena provedbe i preporuke**
1.	4.2.	Analizirati ustroj poštanske mreže te modelirati i simulirati nova rješenja	Izmjene i dopune Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge	II.	N	Izrađena interna analiza i prijedlog novog ustroja predstavljen MMPI-ju i HP-u	Postignuto
2.	4.1., 1.1.	Prikupiti i obraditi podatke o tržištu poštanskih usluga	Izvješća o pokazateljima tržišta poštanskih usluga	Kvartalno	N	Objavljena 4 izvješća o pokazateljima tržišta poštanskih usluga	Postignuto
3.	2.1., 2.2.	Ispuniti obveze prema Uredbi o uslugama prekogranične dostave paketa	Dostavljeni podaci tijelima EK-a	III./III.	N	Prikupljeni, obrađeni i objavljeni podaci	Postignuto
4.	1.3.	Kontrolirati obavljanje propisane obveze univerzalne usluge	Provjerena dostava, gustoća poštanske mreže, radna vremena poštanskih ureda i sl.	Kontinuirano	N	Provjerene usklađenosti Odluke o preseljenju poštanskih ureda i Odluke o radnim vremenima sa Pravilnikom	Postignuto
5.	1.3.	Analizirati obvezu petodnevne dostave	Pregled stanja vezan uz petodnevnu dostavu	III./III.	N	Provjerena odstupanja od uručenja sukladno Pravilniku o obavljanju univerzalne usluge	Postignuto
6.	1.3.	Izraditi cjenovno ograničenje dijela univerzalne usluge u srednjoročnom razdoblju	Odluka o ograničenju cijena za razdoblje 2026. – 2028.	IV./IV.	N	Donesena nova metodologija za regulaciju cijena univerzalne usluge; Donesena Odluka o najvišem dopuštenom povećanju cijena	Postignuto
7.	1.3.1.3.	Kontrolirati izračun cjenovnog ograničenja dijela univerzalne usluge	Provjereni ključni parametri koji utječu na cjenovno ograničenje te prilagodba cijena	I. i III./I. i III.	N	Izrađene dvije interne analize	Postignuto

8.	1.3.	Pratiti i analizirati cijene i popuste univerzalne usluge	Pristupačne i troškovno orijentirane cijene za sve korisnike	Kontinuirano	N	Izrađene dvije interne analize	Postignuto
9.	1.1.	Pratiti i analizirati cijene i popuste za zamjenske poštanske usluge	Primjena cijena sukladno cjeniku poštanskih usluga	Kontinuirano	N	Izrađene dvije interne analize	Postignuto
10.	1.1.	Kontrolirati uvjete i cijene pristupa poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge	Pristup poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge omogućen svim korisnicima pod jednakim uvjetima	Kontinuirano	N	Usklađen cjenik HP-a o pristupu mreži s propisima	Postignuto
11.	1.1.	Riješiti regulatorne sporove	Odluke HAKOM-a	Kontinuirano	N	Nije bilo regulatornih sporova	Postignuto
12.	2.3.	Pregledati obveze svih davatelja poštanskih usluga	Provjerene prijave/ odjave davatelja, vođenje upisnika, opći uvjeti, cjenik, statusne promjene i sl.	Kontinuirano	N	Usklađeno osam općih uvjeta i pet cjenika davatelja; Prijavljen jedan novi davatelj	Postignuto
13.	1.1.	Pratiti utjecaj e-trgovine, online platforma 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	Pojava novih usluga na tržištu	Postignuto
14.	1.2.	Nadzirati provedbu obveze računovodstvenog razdvajanja	Revizija RFI-ja Izjava o usklađenosti	III./III.	N, 3237	Provedena revizija RFI-a HP-a te donesena Izjava o usklađenosti	Postignuto
15.	2.2.	Utvrditi nepravedno financijsko opterećenje davatelja univerzalne usluge (neto trošak)	Revizija zahtjeva za nadoknadu neto troška Odluka o iznosu neto troška	IV./IV.	N, 3237	Obavljena revizija i donesena odluka	Postignuto
16.	4.1.	Analizirati Izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge	Revidirano Izvješće i korektivne mjere	III./III.	N, 3237	Provedena revizija	Postignuto
17.	4.1.	Odgovoriti na upite i podneske korisnika te drugih dionika poštanskog tržišta	Odgovori korisnicima i drugim dionicima	Kontinuirano	N	Odgovoreno na 528 upita i predstavki korisnika poštanskih usluga	Postignuto
18.	3.1.	Organizirati konferenciju s dionicima poštanskog tržišta	Održana konferencija	IV.	N, 3235	Održana konferencija Dan tržišta poštanskih usluga	Postignuto
19.	3.2.	Istraživanje zadovoljstva i potreba korisnika poštanskih usluga	Rezultati i pokazatelji zadovoljstva i potreba korisnika	III.	N, 3237	Provedeno istraživanje i objavljeni rezultati	Postignuto

5

ŽELJEZNIČKE USLUGE



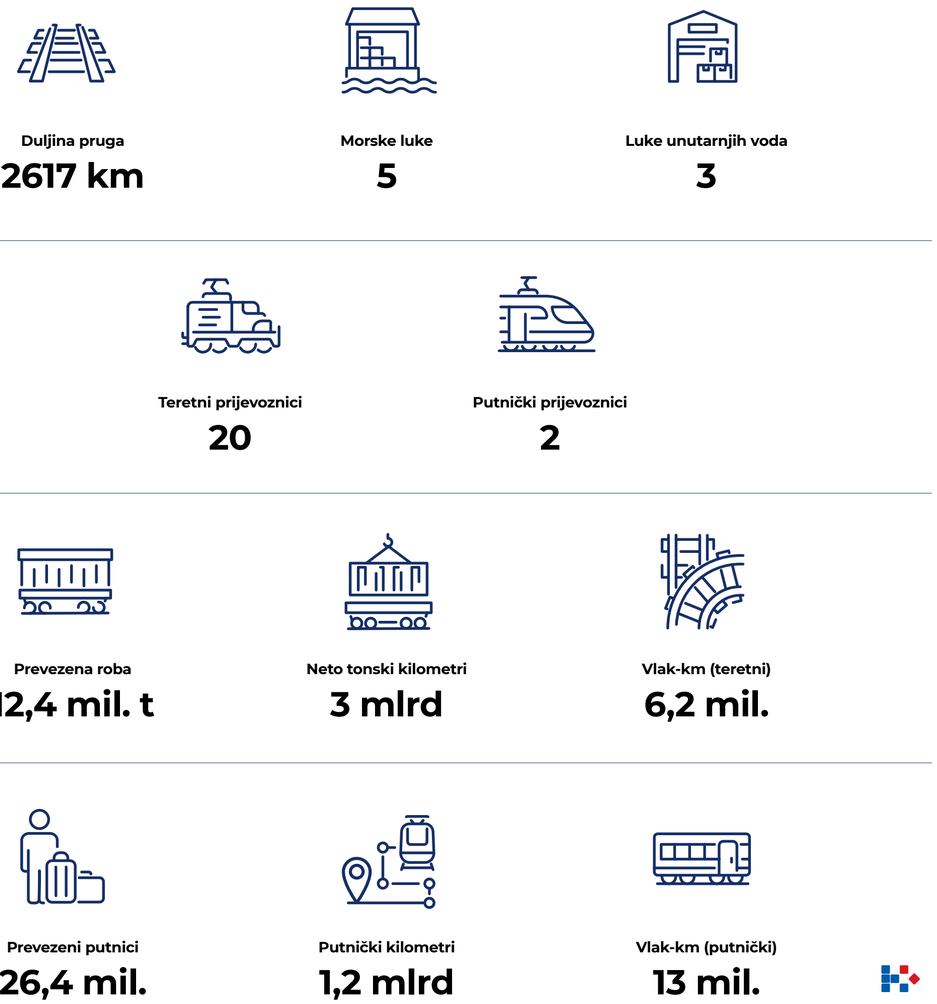
5.1. PREGLED TRŽIŠTA

Tržište željezničkih usluga u Republici Hrvatskoj tijekom 2025. godine djelovalo je u uvjetima izraženih operativnih izazova, ponajprije zbog opsežnih infrastrukturnih radova na željezničkoj mreži. Istodobno, mrežna ograničenja hrvatskih pruga i dalje su značajna, budući da samo njih 10,5 posto ima dva ili više kolosijeka, što ograničava prometni kapacitet, usporava promet i povećava osjetljivost na kašnjenja.

Putnički željeznički prijevoz nastavio je pozitivan trend iz prethodnih razdoblja, dok je teretni željeznički prijevoz prolazio kroz prilagodbu obilježenu nepovoljnim gospodarskim okolnostima i učestalim zatvaranjima pruga, što je rezultiralo smanjenjem ukupno prevezene robe.

Osnovni pokazatelji tržišta

Ukupna duljina pruga od 2617 km nije se mijenjala. Udio višekolosiječnih pruga i dalje je znatno ispod prosjeka EU-a, koji trenutačno iznosi 40,8 posto i raste. Unatoč infrastrukturnim radovima koji su se odvijali tijekom čitave godine, broj prevezenih putnika u 2025. porastao je za 7,3 posto u odnosu na prethodnu godinu, ali na prosječno kraćim relacijama. Količina prevezene robe smanjena je za 14,6 posto.

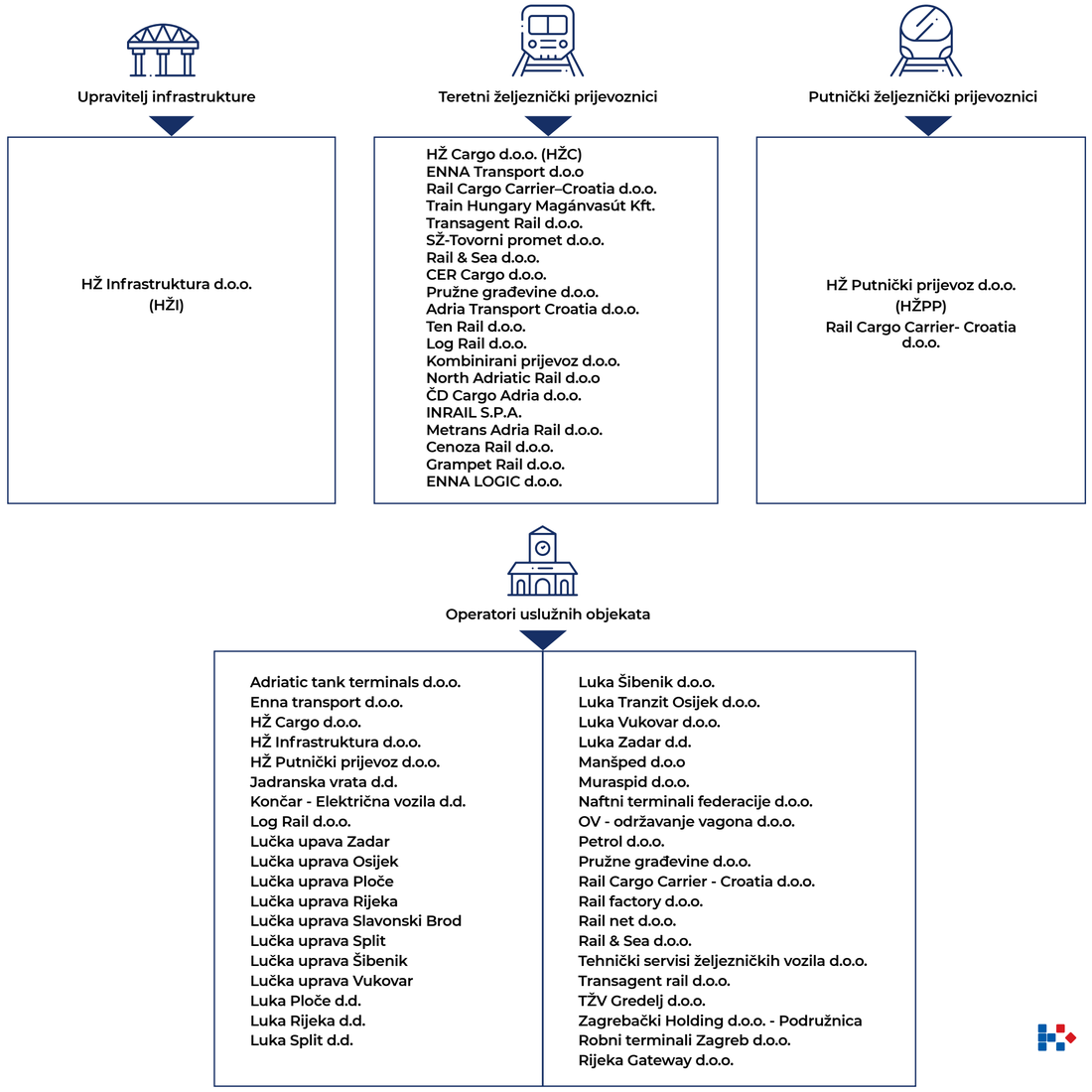


Slika 32. Osnovni pokazatelji tržišta željezničkih usluga

Struktura tržišta i dionici

Na tržištu željezničkih usluga u Republici Hrvatskoj djeluju putnički i teretni željeznički prijevoznici, dok željezničkom infrastrukturom upravlja jedan upravitelj infrastrukture. Takva struktura tržišta zahtijeva jasno razgraničenje uloga i transparentne uvjete pristupa infrastrukturi i povezanim uslugama za sve sudionike na tržištu.

Upravitelj infrastrukture, HŽ Infrastruktura d.o.o. (HŽI), ima središnju ulogu u funkcioniranju željezničkog sustava te je istodobno i najveći operator uslužnih objekata na tržištu željezničkih usluga u RH. Na strani prijevoza putnika i robe, uz povijesnog putničkog prijevoznika HŽ Putnički prijevoz d.o.o. (HŽPP), dozvolu za obavljanje usluga željezničkog prijevoza putnika posjeduje i Rail Cargo Carrier-Croatia d.o.o., dok je na tržištu teretnog željezničkog prijevoza ukupno 20 registriranih prijevoznika, od čega su tijekom 2025. registrirana dva nova prijevoznika: ENNA LOGIC d.o.o. i Grampet Rail d.o.o. Šest prijevoznika nije obavljalo uslugu prijevoza robe tijekom 2025.

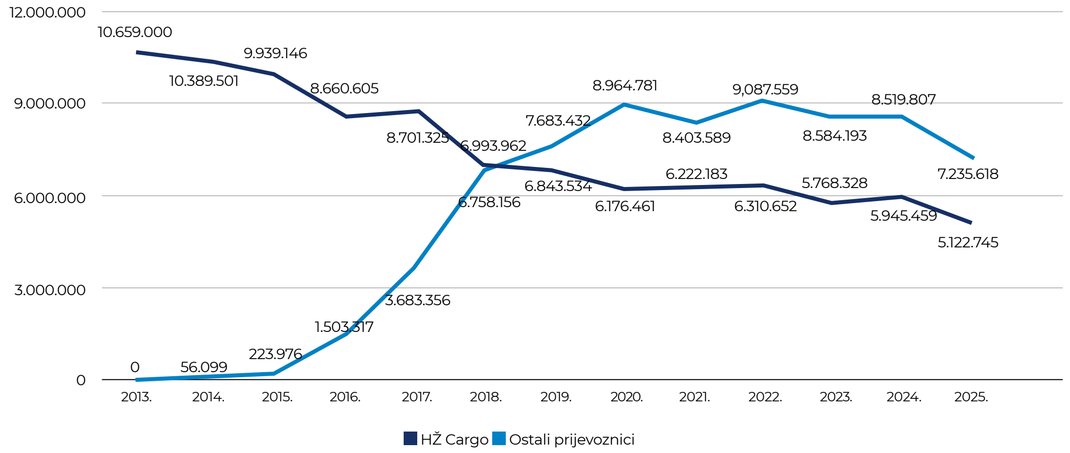


Slika 33. Dionici na tržištu željezničkih usluga

5.2. ŽELJEZNIČKE USLUGE

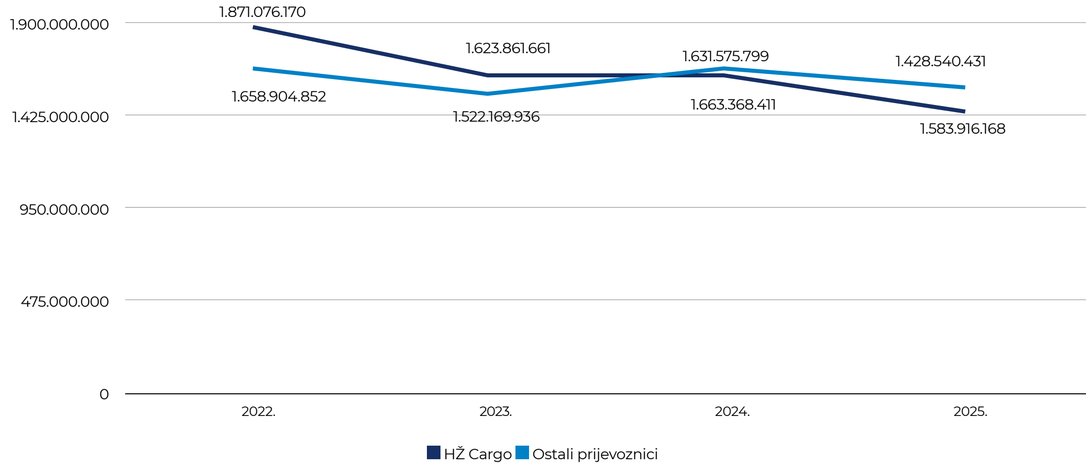
5.2.1. Teretni prijevoz

U 2025. godini zabilježen je pad aktivnosti kod željezničkog teretnog prijevoza. Željezničkom mrežom prevezeno je ukupno 12,4 milijuna tona robe, što je 14,6 posto manje u odnosu na prethodnu godinu. U strukturi tržišta povijesni prijevoznik HŽ Cargo d.o.o. (HŽC) povećao je svoj udio u ukupno prevezenoj količini robe za 0,4 postotna boda u odnosu na nove prijevoznike, koji je iznosio 41,5 posto.



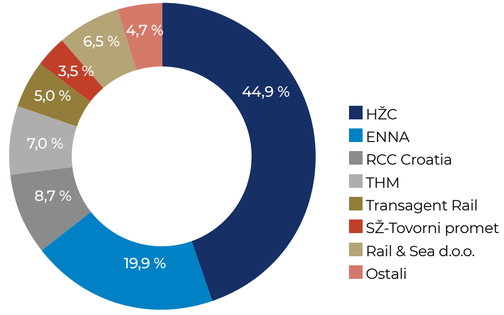
Slika 34. Prevezena roba (u tonama)

U istom razdoblju smanjen je i ukupan broj ostvarenih tonskih kilometara svih teretnih prijevoznika za 8,6 posto u odnosu na 2024. godinu. Novi prijevoznici zabilježili su pad ostvarenih tonskih kilometara od 4,8 posto, dok je povijesni prijevoznik HŽC imao pad od 12,4 posto.



Slika 35. Ostvareni tonski kilometri

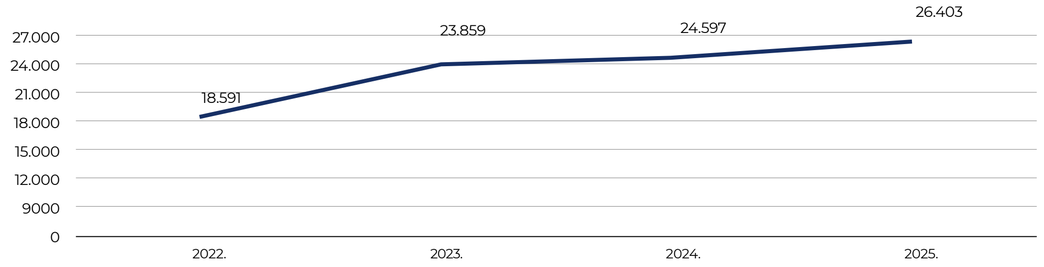
Prihodi teretnih prijevoznika također su se smanjili za 4,6 posto i iznosili su 114,7 milijuna eura. Na tržištu teretnog prijevoza sedam teretnih prijevoznika ostvaruje pojedinačni udio veći od dva posto u ukupnim prihodima. Preostalih trinaest teretnih prijevoznika ostvaruje pojedinačne udjele ispod dva posto, pri čemu njihov zajednički udio iznosi 4,7 posto ukupnih prihoda. Povijesni prijevoznik HŽC i dalje ostvaruje najveći pojedinačni udio u ukupnim prihodima od prijevoza robe.



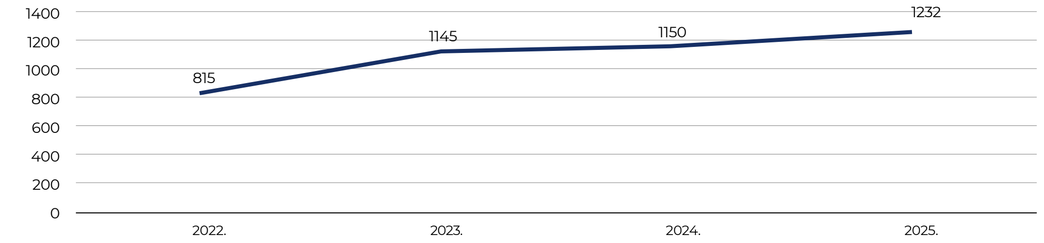
Slika 36. Ostvareni tonski kilometri

5.2.2. Putnički prijevoz

Na tržištu željezničkog putničkog prijevoza od 2023. godine registrirana su dva putnička prijevoznika. Međutim, tijekom 2025. godine uslugu prijevoza putnika obavljao je isključivo HŽPP. Prema dostavljenim podacima HŽPP-a, u 2025. godini porastao je broj prevezenih putnika za 7,3 posto u odnosu na prethodnu godinu.



Slika 37. Broj prevezenih putnika (u tisućama)



Slika 38. Putnički kilometri (u milijunima)

5.2.3. Uslužni objekti

Operatori uslužnih objekata su pravne osobe odgovorne za upravljanje jednim ili s više uslužnih objekata ili za pružanje željezničkim prijevoznicima jedne ili više usluga.

HŽI i ostali operatori uslužnih objekata imaju obvezu omogućiti svim zainteresiranim podnositeljima zahtjeva pravo pristupa željezničkoj infrastrukturi te kolosijecima koji povezuju morske luke i luke unutarnjih voda te ostale uslužne objekte pod jednakim, transparentnim i nediskriminirajućim uvjetima. Informacije potrebne podnositeljima zahtjeva za pružanje usluge prijevoza moraju biti sadržane u Izvješću o mreži (IOM), koje HŽI izrađuje za svaki vozni red.

U sklopu zakonskih obveza u vezi s IOM-om, HŽI je ažurirao i objavio i popis uslužnih objekata kojima upravlja, usluge koje pruža te pripadajuće naknade. Time je ispunjena obveza sukladno Provedbenoj uredbi Komisije (EU) 2017/2177 od 22. studenoga 2017. o pristupu uslužnim objektima i uslugama povezanima sa željeznicom.

Registar željezničkih usluga operatora uslužnih objekata, koji je uspostavljen sukladno ZOŽ-u na internetskim stranicama HAKOM-a, obuhvaća osnovne, prateće i dodatne usluge te je ažuran.

5.2.4. Upravitelj infrastrukture - Minimalni pristupni paket

MPP je najvažnija usluga, odnosno skup usluga koje obavlja HŽI, a obuhvaća:

- obradu zahtjeva za dodjelu željezničkog infrastrukturnog kapaciteta,
- prava korištenja dodijeljenim infrastrukturnim kapacitetom, korištenja željezničkom infrastrukturom, uključujući skretnice i čvorišta,
- upravljanje prometom vlakova uključujući signalizaciju, regulaciju, prijem i otpremu vlakova te sporazumijevanje i pružanje informacija o kretanju vlakova,
- korištenje raspoložive opreme za opskrbu električnom energijom potrebnom za vuču vlaka,
- pružanje svih ostalih informacija potrebnih za realizaciju ili obavljanje usluge za koju je kapacitet dodijeljen.

Prosječan iznos naknade po vlak-kilometru za uslugu korištenja MPP-om u RH u 2025. iznosio je 0,89 EUR. Pri tome je prosječan iznos naknade po vlak-kilometru u teretnom prijevozu 1,42 EUR, dok je prosječan iznos naknade u putničkom prijevozu bio 0,64 EUR. HŽI ostvaruje 76 posto prihoda iz javnih sredstava, a 24 posto od željezničkih prijevoznika.

5.3. KAKVOĆA ŽELJEZNIČKIH USLUGA

ZOŽ-om je propisano da sustavi za određivanje naknada za korištenje željezničke infrastrukture trebaju poticati željezničke prijevoznike i upravitelja infrastrukture na smanjenje poremećaja u prometu te na poboljšanje učinkovitosti željezničke infrastrukture, primjenom sustava pokazatelja kvalitete. HAKOM je radi detaljnijeg uvida proveo redovito savjetovanje s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza tereta kao i savjetovanje s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika.

Teretni željeznički prijevoz

U cilju provedbe zakonskih odredbi HAKOM je rješenjem iz travnja 2023. godine naložio upravitelju infrastrukture da, počevši od stupanja na snagu voznog reda 2023./2024., uspostavi i detaljno propiše sustav pokazatelja kvalitete prijevoza sukladno članku 51. ZOŽ-a, za sve željezničke teretne prijevoznike, te da ga objavi u IOM-u. U II. izmjenama i dopunama IOM-a za 2024. godinu HŽI je izmijenio dotadašnje poglavlje „5.7. Sustav pokazatelja kvalitete prijevoza“, čime je konačno uspostavljen sustav pokazatelja kvalitete za sve željezničke prijevoznike, uključujući i sustav rješavanja sporova u teretnom prijevozu. Prvi put je bilo omogućeno sustavno praćenje kakvoće teretnog željezničkog prijevoza (obuhvaća redovite teretne vlakove koji u krajnjem službenom mjestu kasne više od 90 minuta u odnosu na vrijeme predviđeno voznim redom). Naknada za kašnjenje iznosi 0,10 EUR/min. Ukupan iznos naknade za kašnjenje pojedinog vlaka može iznositi do pet posto naknade za cjelokupnu trasu tog vlaka za svaku odgovornu stranu.

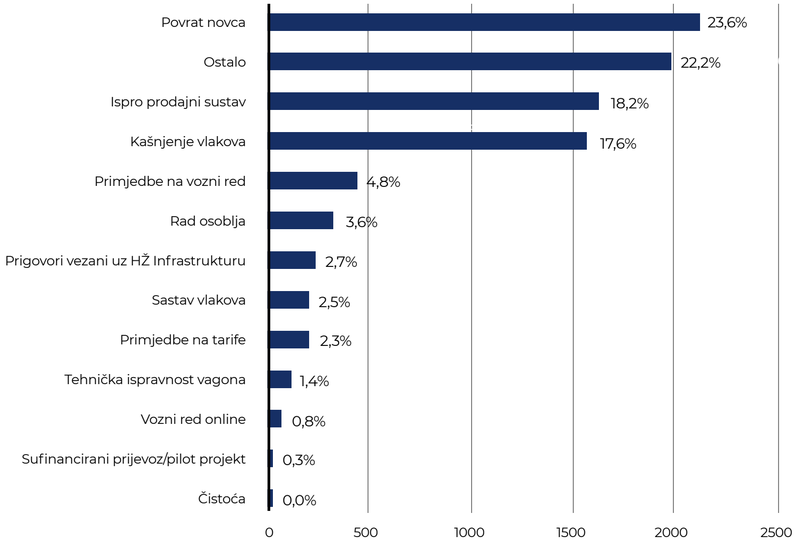
Nakon što je uspostavljena aplikacija za prikaz podataka u sustavu pokazatelja kvalitete u teretnom prijevozu HŽI-ja, HAKOM je redovito pratio i analizirao podatke dostupne na službenim mrežnim stranicama HŽI-ja i „Portalu za pristup infrastrukturi“ za sve željezničke prijevoznike obuhvaćene sustavom. Osim podataka o vremenima i uzrocima kašnjenja koji ulaze u sustav pokazatelja kvalitete, uključujući i kašnjenja teretnih vlakova u odredištima, u analizu su uvrštena i kašnjenja u polasku, sveukupno zabilježena kašnjenja kao i podatke o ostvarenjima vlak kilometara po težinskim razredima i kategorijama teretnih vlakova.



Slika 39. Rezultati analize sustava kvalitete željezničke infrastrukture

Putnički željeznički prijevoz

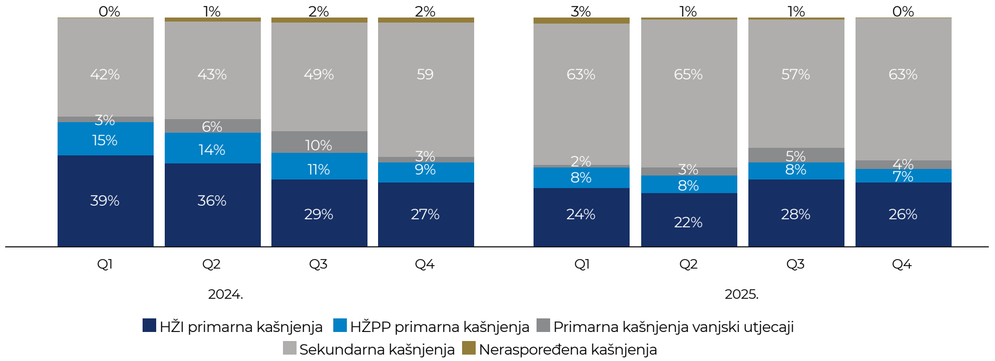
HAKOM redovito prati broj i vrstu pritužbi koje putnici upute putničkom željezničkom prijevozniku te je analizom utvrđeno da je u 2025. HŽPP zaprimio ukupno 8956 pritužbi putnika. Tri kategorije čine veliku većinu svih pritužbi (približno 60 posto). Iako su kašnjenja često prva asocijacija na željeznicu, ona su po broju svih pritužbi bila tek treći razlog prigovora, ali i dalje vrlo značajna. Najviše nezadovoljstva putnici iskazuju zbog povrata novca te problema s prodajom karata (ISPRO sustav). Prema analizi putnici se manje žale na čistoću, vozni red i tehničku ispravnost vlakova.



Slika 40. Vrste pritužbi putnika

Promatrajući uzroke kašnjenja vlakova, utvrđen je trend porasta sekundarnih kašnjenja, koja su na početku 2024. činila oko 42 posto svih kašnjenja te koja neprekidno rastu i do kraja 2025. prelaze 60 posto. To ukazuje na to da sustav teško podnosi primarna kašnjenja, koja zatim uzrokuju "domino-efekt" na cijeli vozni red. S druge strane primarna kašnjenja, kojima je uzrok HŽI, smanjena su s 39 posto udjela na početku 2024. na 26 posto udjela na kraju 2025. Smanjen je i udjel primarnih kašnjenja HŽPP-a s 15 posto na početku na sedam posto.

Od voznog reda 2023./2024. sustav pokazatelja kvalitete obuhvaća vlakove s prijevozom putnika koji u krajnjem službenom mjestu kasne više od 15 minuta. Takvi vlakovi na kraju 2025. čine 15 posto ukupnog broja svih vlakova s prijevozom putnika, a njihovo prosječno kašnjenje bilo je 35 minuta po vlaku.

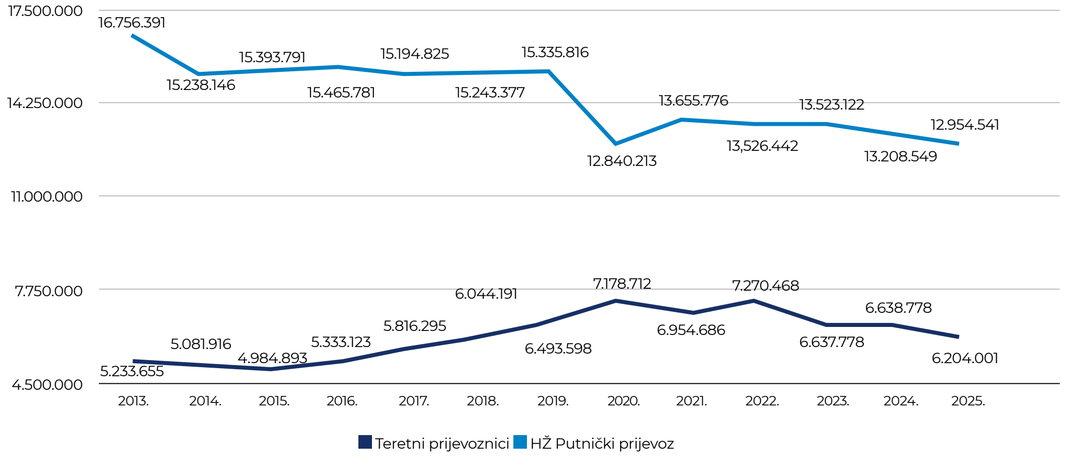


Slika 41. Udjeli uzročnika kašnjenja vlakova

5.4. PRISTUP I KORIŠTENJE INFRASTRUKTURE

HŽI upravlja s ukupno 2617 kilometara željezničke infrastrukture u RH, od čega je 2341 kilometar jednokolosiječnih, a 276 kilometara dvokolosiječnih pruga. Duljina elektrificiranih pruga u 2025. iznosila je 1013 kilometara, što čini 38,7 posto ukupne željezničke mreže. Većina elektrificiranih pruga koristi izmjenični sustav električne vuče od 25 kV i 50 Hz, dok se manji dio mreže napaja istosmjernim sustavom od 3 kV. Razina elektrifikacije željezničke mreže u RH i dalje je niža od prosjeka EU-a, koji iznosi 57 posto.

Korištenje željezničke infrastrukture tijekom 2025. vidljivo je iz podataka o ostvarenim vlak-kilometrima (vlkm) na željezničkoj mreži. Prema prikupljenim podacima, željeznički prijevoznici ukupno su ostvarili 3,5 posto manje vlak-kilometara u odnosu na prethodnu godinu. U teretnom željezničkom prijevozu vlak-kilometri bili su 6,5 posto manji, dok je putnički željeznički prijevoz ostvario 1,9 posto manje.



Slika 42. Vlak-kilometri u teretnom i putničkom prijevozu

Na tržištu teretnog željezničkog prijevoza tijekom promatranog razdoblja djelovalo je 20 prijevoznika. Njih sedam ostvarilo je pojedinačni udio u ukupnim vlak-kilometrima veći od dva posto, dok preostalih 13 prijevoznika zajedno ostvaruje udio od 6,6 posto. Povijesni prijevoznik HŽC i dalje ima najveći udio u ukupno ostvarenim vlak-kilometrima, dok među ostalim teretnim prijevoznicima najveći udio ostvaruju ENNA Transport d.o.o. i Rail Cargo Carrier d.o.o.

Prihodi i naknade upravitelja infrastrukture

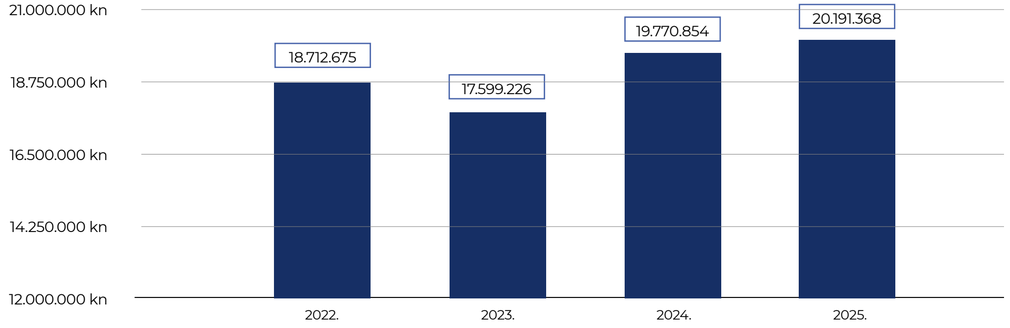
Naknade za željezničke usluge koje obavlja HŽI odnose se na Minimalni pristupni paket usluga (MPP), pristup uslužnim objektima i uslugama koje se u njima pružaju, uključujući pristup kolosijekom do pojedinih uslužnih objekata, kao i na dodatne i prateće usluge. Za korištenje MPP-om i uslugom pristupa kolosijekom do pojedinih uslužnih objekata željeznički prijevoznici sklapaju ugovor o pristupu s HŽI-jem. Za ostale željezničke usluge sklapaju se posebni ugovori.

HŽI je samostalan u definiranju metodologije za određivanje svojih naknada. Uvjete i cijene pristupa željezničkoj infrastrukturi te uvjete i cijene ostalih željezničkih usluga objavljuje u Izvješću o mreži (IOM-u), sukladno odredbama ZOŽ-a. HŽI i operatori uslužnih objekata neovisni su kod izračuna cijene za pristup i korištenje željezničkim uslugama, dok je uloga HAKOMa nadziranje načina određivanja iznosa tih naknada uz primjenu metodologije usklađene sa ZOŽ-om i pravilima iz IOM-a.

U IOM-u za 2027. osnovna cijena usluge MPP-a povećana je u odnosu na 2026. godinu za 10 posto za putnički prijevoz i za 3 posto za teretni prijevoz, dok je osnovna cijena za korištenje kontaktne mreže povećana za 11 posto. Ekvivalenti težinskih razreda, ekvivalenti trasa vlaka i iznosi parametara linija neznatno su promijenjeni u IOM-u 2027. u odnosu na prethodno objavljene IOM-ove. Nastavljen je trend rasta osnovnih cijena usluge MPP-a, pri čemu povećanje u razdoblju od 2023. do 2027. godine iznosi ukupno 48 posto za teretni prijevoz i 35 posto za putnički. Kao razlog povećanja navedeno je povećanje troškova rada i izravnih troškova upravljanja prometom vlakova. U pogledu usluga u uslužnim objektima, izmjenama IOM-a za 2025. i 2026. godinu povećane su pojedine naknade povezane s električnom energijom potrebnom za vuču vlakova te je izmijenjena metodologija obračuna, uključujući uvođenje naknade za otkup električne energije. U nacrtu IOM-a za 2027. godinu izmijenjene su i metodologije obračuna naknada za garažiranje i manevriranje u uslužnim objektima.

U 2025. godini HŽI je od svih željezničkih usluga ostvario **prihod od 20,2 milijuna EUR**, što je 2,13 posto više u odnosu na godinu ranije. **Prihod od MPP-a iznosio je 17,1 milijun EUR**, što predstavlja povećanje od 3,1 posto u odnosu na prethodnu godinu.

Prihod od usluge formiranja, rasformiranja i promjene sastava vlakova iznosio je 1,8 milijuna EUR. Gotovo jedan milijun EUR ostvaren je od korištenja putničkih kolodvora, kolodvorskih zgrada i ostalih objekata za prijem i otpremu putnika. Preostali dio prihoda odnosi se na korištenje garažnih kolosijeka, vaga i usluga manevriranja kod vaganja, pomoći pri vožnji vlakova s izvanrednim pošiljkama te objekta za čišćenje teretnih vagona u kolodvoru Zagreb RK.



Slika 43. Prihodi HŽI-ja od željezničkih usluga

5.5. OSTVARENJE PLANIRANIH AKTIVNOSTI

IOM

Tijekom godine provjereno je Izvješće o mreži (IOM) upravitelja željezničke infrastrukture. Nadzor je obuhvaćao IOM za 2025., 2026. i 2027. godinu te njihove izmjene i dopune.

HAKOM je analizirao usklađenost IOM-a s važećim nacionalnim i europskim propisima te je upravitelju infrastrukture ukazivao na potrebu izmjena i dopuna spornih odredbi, koje su djelomično provedene i kontinuirano se usklađuju. Tako je HAKOM upravitelju infrastrukture ukazivao na potrebu za usklađivanjem odredbi iz IOM-a koje su se odnosile na privremena ograničenja kapaciteta, dopunu s potrebnim informacijama i redovito ažuriranje u skladu s Delegiranom odlukom Komisije 2017/2075, Prilog VII. Posebna pozornost bila je usmjerena na MPP. Osnovna cijena usluge MPP-a iskazana u IOM-u 2027. za putnički prijevoz viša je za deset posto, a za teretni tri posto u odnosu na cijene iskazane u IOM-u 2026. Osnovna cijena za korištenje kontaktne mreže viša je za 11 posto. Ekvivalenti težinskih razreda, ekvivalenti trasa vlaka i iznosi parametara linija neznatno su promijenjeni. Nastavljen je trend povećanja osnovnih cijena usluge MPP-a te kumulirano povećanje od IOM-a 2023 do IOM-a 2027 za teretni prijevoz iznosi 48 posto, a za putnički promet 35 posto. Osnovni razlog poskupljenja osnovne cijene, a time i ukupne naknade za MPP, jest porast troškova rada, odnosno izravnih troškova upravljanja prometom vlakova.

U sklopu ove kontrole provjerene su naknade za željezničke usluge i usluge u uslužnim objektima. Ovdje treba istaknuti i izmjene metodologija formiranja cijena za naplatu električne energije u IOM-u za 2026., gdje je uvršten novi dio naknade – naknada za otkup električne energije. U istom IOM-u, izmijenjen je dio naknade za preuzetu električnu energiju. U nacrtu IOM-a 2027. izmijenjena je metodologija obračuna naknada za korištenje kolosijeka za garažiranje te metodologija obračuna naknade za manevriranje u uslužnim objektima.

Regulatorni financijski izvještaji

Provedena je provjera izvršavanja obveza upravitelja infrastrukture HŽI-a, nacionalnog teretnog prijevoznika HŽC-a i putničkog prijevoznika HŽPP-a, u vezi s odredbama o računovodstvenom razdvajanju. U 2025. godini svi obveznici pravodobno su podnijeli regulatorna financijska izvješća kao podlogu za provjeru računovodstvenog razdvajanja.

Dan tržišta željezničkih usluga

HAKOM je u studenom organizirao konferenciju Dan tržišta željezničkih usluga kao mjesto okupljanja dionika i razmjene mišljenja. U okviru skupa održane su dvije panel-rasprave posvećene razvoju željezničkih koridora i povezanim izazovima u području prometa i energetike. Na događanju su sudjelovali predstavnici akademske zajednice, stručnjaci iz područja željeznice i energetike te dionici tržišta željezničkih usluga.

Nadzor uslužnih objekata

Tijekom godine proveden je nadzor usklađenosti opisa uslužnih objekata s odredbama Provedbene uredbe Komisije (EU) 2017/2177 o pristupu uslužnim objektima i uslugama povezanima sa željeznicom. U okviru nadzora analizirana je usklađenost objavljenih opisa uslužnih objekata s propisanim zahtjevima, osobito u dijelu koji se odnosi na sadržaj informacija o uvjetima pružanja usluga, naknadama i načinu pristupa. Analizom uzorka uslužnih objekata utvrđena je visoka razina usklađenosti s propisanim odredbama. Utvrđene nepravilnosti odnosile su se ponajprije na objavu informacija o iznosima naknada i popustima te na rokove za odgovor na zahtjeve za pristup. U tim je slučajevima HAKOM poduzeo odgovarajuće mjere te su operatori uslužnih objekata dostavili dopune opisa kako bi bili uvršteni u Izjavu o mreži upravitelja infrastrukture.

Registar željezničkih usluga operatora uslužnih objekata

Registar željezničkih usluga operatora uslužnih objekata bio je redovito ažuriran u skladu s važećim propisima. Registar na mrežnim stranicama HAKOM-a ažuriran je na temelju podataka koje dostavljaju operatori uslužnih objekata.

Dodatne aktivnosti

Predstavnici HAKOM-a sudjelovali su na sastanku Radne grupe za pristup uslužnim objektima (AtoSF) pri Agenciji Europske unije za željeznice (ERA). Sastanak je bio posvećen razmjeni informacija o regulatornim pitanjima vezanim uz Registar infrastrukture (RINF), regulaciju uslužnih objekata te pristup infrastrukturnom kapacitetu i kapacitetima u uslužnim objektima

U okviru istraživanja o provedbi Uredbe (EU) 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, koje za Europsku komisiju provodi Milieu Consulting, HAKOM je tijekom godine sudjelovao u prikupljanju informacija kao nacionalno provedbeno tijelo. Suradnja je provedena komunikacijom s relevantnim dionicima, sudjelovanjem u ispunjavanju pisanog upitnika i dodatnim pojašnjenjima u okviru intervjua.

U 2025. godini HAKOM je sudjelovao u testu primjene alata za nadzor prava putnika (Passenger Rights AI Watch Tool) koji je pokrenula Glavna uprava Europske komisije za mobilnost i promet (DG MOVE) za nacionalna tijela nadležna za provedbu Uredbe (EU) 2021/782. Sudjelovanje HAKOM-a obuhvaćalo je davanje povratnih informacija o funkcionalnostima alata i uočenim poteškoćama u okviru testiranja.

HAKOM je sudjelovao u radu radne skupine za izmjenu Zakona o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu. Novi Zakon o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu objavljen je u Narodnim novinama, broj 37/2026.

Tijekom godine HAKOM je ugostio studente prve godine Fakulteta prometnih znanosti Sveučilišta u Zagrebu (FPZ) koji pohađaju kolegij Opće prometno pravo, s ciljem upoznavanja rada i ustrojstva HAKOM-a te predstavljanja primjera regulatorne prakse.

Na zahtjev HŽI-ja HAKOM je dao stručno mišljenje u vezi s prijedlogom pružanja usluge vuče vlakova na relaciji Rijeka – Lokve. Mišljenje se odnosilo na usklađenost predloženog rješenja s odredbama ZOŽ-a, osobito u dijelu koji se odnosi na razdvajanje upravljanja željezničkom infrastrukturom i pružanja usluga željezničkog prijevoza. Također, HŽI je zatražio i mišljenje o utjecaju ovog rješenja na tržište željezničkih usluga i usluga željezničkog prijevoza u RH.

Aktivnosti HAKOM-a na tržištu željezničkih usluga u 2025.

Br.	Strat cilj / prioritet	Aktivnost	Planirani pokazatelji i ishodi	Planirani/ realizirani završetak (kvartal)	Fin. Plan	Ostvareni ishod	Ocjena provedbe i preporuke
1.	2.1., 2.2., 4.2.	Riješiti regulatorne sporove	Odluke HAKOM-a	Kontinuirano	N	Nije bilo sporova	Postignuto
2.	3.1.	Davanje mišljenja na poslovni plan upravitelja infrastrukture	Mišljenje	I./I.	N	Izdano mišljenje HŽI-ju	Postignuto
3.	2.1., 2.2., 4.2.	Nadzirati primjenu Izvješća o mreži 2025 i svih izmjena i dopuna	Kontrola - Objave izmjena i dopuna izvješća Analiza usklađenosti sa zakonima	Kontinuirano	N	Sve planirane aktivnosti provedene	Postignuto
4.	2.1., 2.2., 4.2.	Nadzirati primjenu Izvješća o mreži 2026 i svih izmjena i dopuna	Kontrola - Objave izmjena i dopuna izvješća poštanske	Kontinuirano	N	Sve planirane aktivnosti provedene	Postignuto
5.	2.1., 2.2., 4.2.	Nadzirati izradu, objavu i primjenu Izvješća o mreži 2027	Kontrola - Objave nacrta - Objave izvješća Analiza usklađenosti sa zakonima	Kontinuirano	N	Sve planirane aktivnosti provedene	Postignuto
6.	2.1., 2.2., 4.2.	Kontrola usklađenosti opisa uslužnih objekata s Uredbom 2017/2177	Analiza usklađenosti s Uredbom	Kontinuirano	N	Utvrđeno činjenično stanje i izrađene interne bilješke	Postignuto
7.	4.2., 4.3.	Voditi registar željezničkih usluga operatora uslužnih objekata	Funkcionalan i ažuriran registar	Kontinuirano	N	Registar ažuran	Postignuto
8.	4.2., 4.3.	Kontrolirati naknade za željezničke usluge	Naknade usklađene sa zakonima	Kontinuirano	N	Naknade usklađene sa zakonom	Postignuto
9.	4.2., 4.3.	Analiza izračuna naknada za korištenje usluga u uslužnim objektima UI-a	Izrađena analiza	IV./IV.	N	Izrađena interna analiza	Postignuto
10.	4.2., 4.3.	Analizirati regulatorne financijske izvještaje	Izvješće	Kontinuirano	N	Izrađeno interno izvješće	Postignuto
11.	4.3.	Nadzirati tržište željezničkih usluga – transparentni i nediskriminatorni uvjeti pružanja usluga	Nediskriminatorni i transparentni uvjeti pristupa mreži i uslužnim objektima	Kontinuirano	N	Provedene sve planirane aktivnosti	Postignuto

12.	2.1.	Prikupiti i obraditi podatke o stanju tržišta željezničkih usluga s fokusom na upravitelja infrastrukture	Kvartalna i godišnja analiza podataka	Kvartalno i godišnje	N	Objavljena 4 izvješća o pokazateljima tržišta željezničkih usluga	Postignuto
			Objava podataka			Objavljeni podaci	
13.	4.3.	Izvijestiti EK-a i MMPI-ja u okviru nadzora željezničkog tržišta	Pravovremeno i potpuno dostavljeno izvješće	IV./IV.	N	Dostavljeno izvješće EK-u i MMPI-ju	Postignuto
14.	4.3.	Organizirati konferenciju s dionicima željezničkog tržišta	Održana konferencija	IV./IV.	N, 3235	Održana konferencija Dan tržišta željezničkih usluga	Postignuto
15.	1.3.	Provesti savjetovanje s korisnicima željezničkog teretnog prijevoza	Izrađena i javno objavljena analiza savjetovanja	I./I.	N	Provedena i objavljena analiza savjetovanja	Postignuto

6

ZAŠTITA KORISNIKA

Zaštita prava korisnika i putnika jedna je od temeljnih zadaća HAKOM-a u svim područjima njegove nadležnosti. U skladu s važećim zakonskim okvirom, HAKOM provodi regulatorne, nadzorne i savjetodavne aktivnosti usmjerene na osiguravanje visoke razine zaštite krajnjih korisnika usluga elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga.
Ovo poglavlje daje pregled aktivnosti i rezultata u području zaštite korisnika i putnika tijekom 2025. godine, s naglaskom na informiranje i educiranje korisnika, rješavanje sporova i pritužbi, regulatorne mehanizme i alate te na suradnju s relevantnim dionicima.
Pregled je strukturiran po pojedinim tržištima – elektroničke komunikacije, poštanske usluge i željezničke usluge – nakon čega slijedi prikaz aktivnosti usmjerenih na pristupačnost te ostvarenje planiranih aktivnosti u skladu s Godišnjim programom rada HAKOM-a.

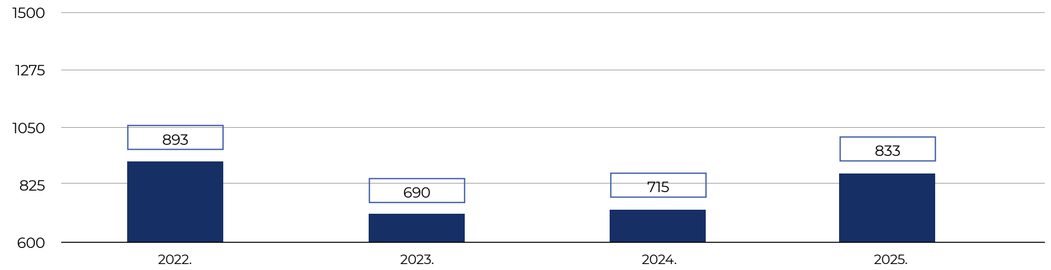
6.1. ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

U području elektroničkih komunikacija HAKOM provodi zaštitu korisnika regulatornim aktivnostima i aktivnostima informiranja korisnika, koje su usmjerene na osiguravanje transparentnih uvjeta korištenja usluga i na učinkovit mehanizam za zaštitu prava krajnjih korisnika. Sustav zaštite korisnika tijekom 2025. obuhvaćao je različite aktivnosti informiranja i educiranja korisnika (putem službenih internetskih stranica i aplikacije „Pitajte nas“, izrada digitalnih i tiskanih informativnih materijala, uključujući letke i brošure, edukacije i radionice vezane uz zaštitu djece u digitalnom okruženju te razvoj i održavanje regulatornih alata za pomoć korisnicima: HAKOMetar, HAKOMetar plus, Procjenitelj troškova i Registar „Ne zovi“. Pri tome je velika pažnja bila posvećena zaštiti djece, a detaljniji opisi izvršenih aktivnosti nalaze se na kraju poglavlja pod Ostvarenjem planiranih aktivnosti.

Dodatni iskorak u zaštiti svih zakonom identificiranih ranjivih skupina korisnika učinjen je u rujnu 2025. uspostavom tri savjetodavna mehanizma za unaprjeđenje pružanja usluga u elektroničkim komunikacijama: Savjetodavni mehanizam za zaštitu djece u digitalnom okruženju, Savjetodavni mehanizam za zaštitu osoba starije životne dobi u digitalnom okruženju i Savjetodavni mehanizam za zaštitu osoba s invaliditetom u digitalnom okruženju. U radu mehanizama sudjeluju udruge, institucije, akademska zajednica, operatori i krajnji korisnici.

Sporovi

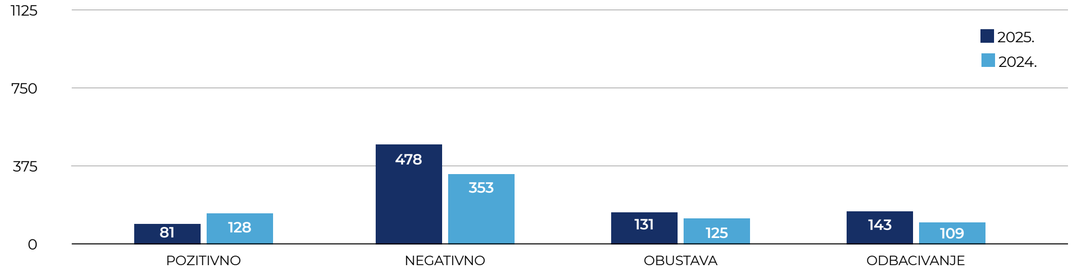
Jedna od ključnih aktivnosti HAKOM-a u zaštiti korisnika, a koja korisnicima omogućava da riješe problem s operatorom bez ikakvih troškova ili pokretanja postupka na sudu, predstavlja rješavanje sporova između korisnika i operatora. Tijekom 2025. riješena su 833 spora, što je porast od 16,5 posto u odnosu na 2024. Ovakav rast upućuje na povećanu aktivnost korisnika u zaštiti svojih prava te veću osviještenost o mogućnostima institucionalnog rješavanja sporova pred HAKOM-om jer je udio odluka u kojima je operator bio u krivu tijekom 2025. bio smanjen.



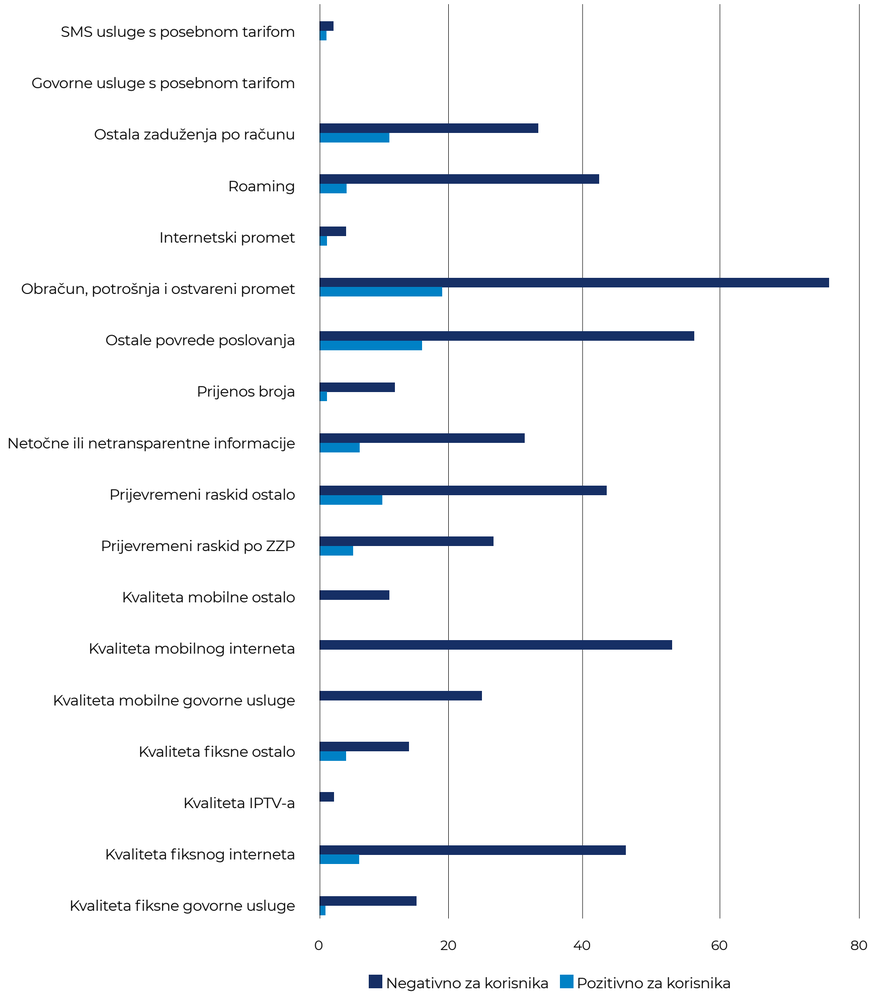
Slika 44. Broj sporova u elektroničkim komunikacijama od 2022. do 2025.

Od ukupno 833 spora između operatora i korisnika u 2025., 559 je završeno odlukom HAKOM-a. Omjer odluka kojima je HAKOM potvrdio drugostupanjsku odluku operatora i onih kojima nije potvrdio pokazatelj je ispravnosti postupanja operatora. Naime, kada službe operatora i njihovo povjerenstvo za pritužbe potrošača postupaju prema regulatornom okviru, HAKOM-ova odluka u sporu je negativna za korisnika, odnosno potvrđuje odluku operatora. U 2025. doneseno je 14,5 posto pozitivnih odluka za korisnika, dok je udio u prethodnoj godini iznosio 26,6 posto, što upućuje na poboljšanje rada službi operatora pri rješavanju prigovora i pritužbi korisnika.

Za ostale sporove između operatora i korisnika u 2025., njih 274, doneseno je rješenje o odbacivanju ili obustavi te su riješeni bez ulaska u meritum spora. U 2025. nije došlo do značajnije promjene broja takvih rješenja u odnosu na 2024. Rješenja o obustavi najčešće su donesena jer je operator naknadno, nakon što se krajnji korisnik obratio HAKOM-u, promijenio svoju inicijalnu odluku donesenu kod pritužbe, a krajnji korisnik je s time bio suglasan. Najčešći razlog za donošenje rješenja o odbacivanju je nenadležnost HAKOM-a za rješavanje spora.



Slika 45. Sporovi prema vrsti u 2024. i 2025.



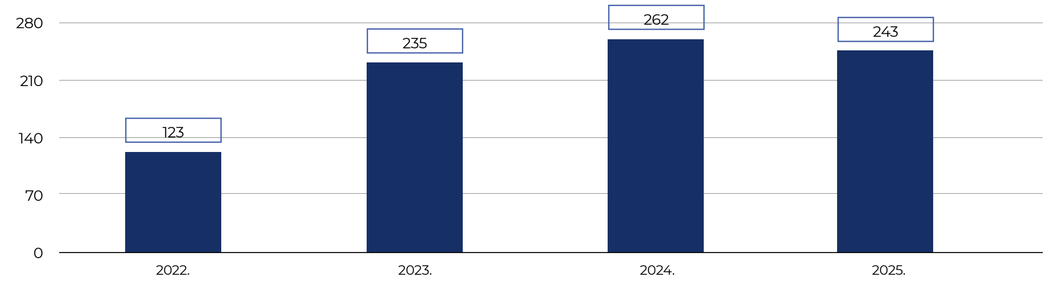
Slika 46. Odnos odluka po razlogu spora u 2025.

6.2. POŠTANSKE USLUGE

U 2025. godini aktivnosti u području zaštite korisnika na tržištu poštanskih usluga bile su prvenstveno usmjerene na rješavanje sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga te na postupanje u vezi s uočenim nepravilnostima na tržištu. Tijekom godine zaprimljeno je 528 predstavki korisnika što predstavlja značajan porast u odnosu na 2024. te upućuje na povećani operativni pritisak u završnoj fazi obavljanja poštanske usluge. Jedan dio predstavki upućen je u rad poštanskim inspektorima kako bi se inspekcijskim nadzorima na terenu otklonili uočeni problemi. Istodobno, značajna pozornost posvećena je informiranju i edukaciji korisnika poštanskih usluga o njihovim pravima i mogućnostima zaštite.

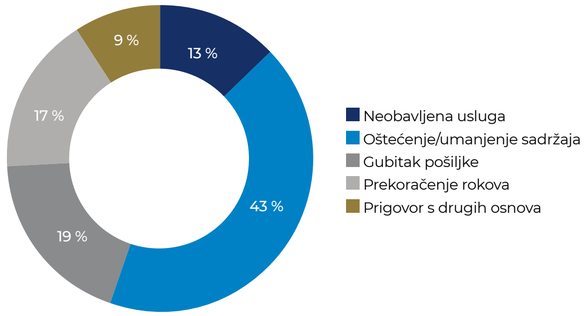
Sporovi

Tijekom godine HAKOM je ukupno riješio 243 spora, od kojih je 210 zaprimljeno u 2025., a 30 ih je prenesenih iz 2024. Odlukom je odbijeno 134 zahtjeva, a usvojeno ili djelomično usvojeno je 56 zahtjeva. U 33 spora doneseno je rješenje o obustavi (na zahtjev samih korisnika jer su sporove riješili mirnim putem s davateljima poštanskih usluga), dok je u 21 sporu doneseno rješenje o odbacivanju. Najveći broj zahtjeva za rješavanje spora, njih 203 ili 84 posto, odnosio se na sporove s davateljem univerzalne usluge HP-om, dok je preostalih 16 posto zahtjeva bilo vezano uz sporove s ostalim davateljima poštanskih usluga.



Slika 47. Broj korisničkih sporova na tržištu poštanskih usluga

Prema vrsti prigovora korisnici su se najviše žalili na neobavljanje poštanske usluge i neobavljanje poštanske usluge u cijelosti, zatim na oštećenje/umanjenje sadržaja i na prekoračenje roka prijenosa i uručenja.



Slika 48. Udjeli vrste prigovora u zaprimljenim zahtjevima na tržištu poštanskih usluga

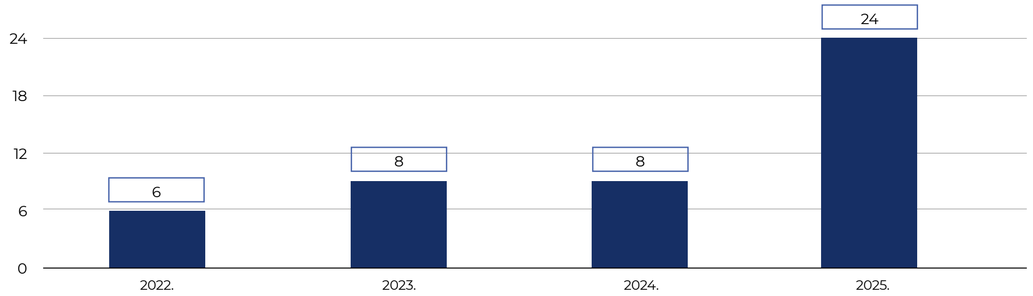
Najveći broj zahtjeva za rješavanje spora odnosio se na obavljanje univerzalne usluge gdje su korisnici najviše zahtjeva podnijeli na usluge povezane s običnim paketima (98 zahtjeva / 40 posto) i preporučenim pošiljkama (77 zahtjeva / 32 posto). Korisnici se više žale na usluge iz unutarnjeg poštanskog prometa na koji se odnosilo 72 posto svih zahtjeva.

6.3. ŽELJEZNIČKE USLUGE

Na temelju Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga (ZRTŽU), HAKOM je nadležan za zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu u drugom stupnju, nakon provedenog postupka kod željezničkog prijevoznika ili upravitelja kolodvora. Postupanje HAKOM-a odnosi se na rješavanje pisanih pritužbi putnika nezadovoljnih odgovorom prijevoznika ili upravitelja u prvom stupnju. Osim rješavanja pritužbi, dio provedenih aktivnosti odnosio se na informiranje i edukaciju putnika i suradnju s dionicima na ovome tržištu.

Pritužbe putnika

U 2025. godini zaprimljene su 24 pritužbe putnika, o kojima su donesene odgovarajuće odluke. Od ukupnog broja zaprimljenih pritužbi, dio je odbačen ili odbijen, dok je u pojedinim slučajevima pritužbama u cijelosti ili djelomično udovoljeno, a u jednom je slučaju postupak obustavljen. Najčešći razlozi pritužbi putnika odnosili su se na ostvarivanje prava propisanih Uredbom (EU) 2021/782 i općim uvjetima prijevoza, uključujući povrat sredstava za prijevozne karte, nepoštivanje voznog reda, kašnjenja vlakova, standarde kvalitete usluge te informiranje putnika prije i tijekom putovanja.



Slika 49. Broj odluka po pritužbama putnika

National Enforcement Bodies for Regulation (EU) 2021/782 - prvo dvogodišnje izvješće objavljeno je krajem lipnja te predstavlja još jedan korak u jačanju povjerenja putnika i osiguravanju uvida u to kako se njihova prava provode na razini cijelog EU-a. Tri su ključne inicijative: ciljana revizija Uredbe, Uredba o jedinstvenoj digitalnoj rezervaciji i izdavanju karata i Uredba o multimodalnim digitalnim uslugama mobilnosti. Istaknuto je da će UI rješenja omogućiti nacionalnim tijelima brži, učinkovitiji i standardizirani nadzor poštovanja putničkih prava.

6.4. PRISTUPAČNOST

Aktivnosti usmjerene na unaprjeđenje pristupačnosti usluga u nadležnosti HAKOM-a i podizanja društvene svijesti o pristupačnosti nastavljene su. Tijekom 2025. provedeno je više međusobno povezanih aktivnosti usmjerenih na dijalog sa zainteresiranim dionicima, jačanje mehanizama zaštite prava osoba s invaliditetom te razvoj pristupačnih digitalnih rješenja.

U svrhu razmjene znanja, poticanja suradnje i podizanja svijesti u društvu, u lipnju je održana konferencija „Pristupačna budućnost“, koja je okupila predstavnike regulatornih tijela, akademske zajednice, organizacija civilnog društva i drugih relevantnih dionika. Konferencija je poslužila kao platforma za raspravu o izazovima i mogućnostima u području pristupačnosti digitalnih i komunikacijskih usluga, kao i za razmjenu iskustava i dobrih praksi.

Tijekom 2025. godine za tržište elektroničkih komunikacija uspostavljen je Savjetodavni mehanizam za osobe s invaliditetom, kao jedan od tri novoosnovana savjetodavna mehanizma osnovana u toj godini, s ciljem sustavnijeg uključivanja svih zainteresiranih stručnjaka i predstavnika osoba s invaliditetom u rad HAKOM-a. U radu zasad sudjeluju predstavnici Ureda Pravobraniteljice za djecu, Pravobranitelja za osobe s invaliditetom, Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, Nacionalnog CERT-a, Centra za sigurniji internet, kao i predstavnici akademske

zajednice s Pravnog fakulteta i FER-a. Radu su se priključili i predstavnici operatora te 13 udruga koje posebnu pažnju pridaju osobama s invaliditetom, zaštiti djece ili edukaciji osoba starije životne dobi. Tijekom studenog održana je prva sjednica ovog mehanizma, na kojoj su razmotrene teme od značaja za pristupačnost elektroničkih komunikacija i informacija, kao i modaliteti buduće suradnje.

U području razvoja digitalnih rješenja, HAKOM je nastavio provedbu programa Pristupačnost, koji se provodi u suradnji s Fakultetom elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu (FER). Tijekom 2025. godine fokus programa bio je na projektu razvoja UI agenta za informacije o potrošačkim pravima u elektroničkim komunikacijama. Prototip UI agenta razvijen je s ugrađenim funkcionalnostima pristupačnosti, u skladu sa smjernicama definiranim u suradnji s predstavnicima osoba s invaliditetom, s ciljem osiguravanja što šire dostupnosti informacija svim krajnjim korisnicima. Iskustva iz Projekta mogu biti korisna i drugim državnim subjektima[9].

Kao nastavak podizanja razine pristupačnosti putovanja vlakom, što je bio fokus projekta iz programa Pristupačnost tijekom 2024., HŽPP i HŽI nastavili su postavljati komunikacijske ploče za osobe s teškoćama u komunikaciji u svoje vlakove, odnosno na željezničke kolodvore. HŽPP je tijekom godine održao radionice za svoje osoblje u vezi s pristupačnošću sukladno preporukama iz spomenutog projekta.

6.5. OSTVARENJE PLANIRANIH AKTIVNOSTI

Informiranje i edukacija korisnika

HAKOM je i u 2025. nastavio s praksom informiranja i educiranja krajnjih korisnika putem različitih komunikacijskih kanala. Korisnicima su na službenoj internetskoj stranici HAKOM-a bile dostupne ažurne informacije o uslugama te informacije o pravima i obvezama korisnika i operatora, odnosno davatelja ili željezničkog prijevoznika. Korisnicima je bilo omogućeno postavljanje upita putem izravnog telefonskog kontakta s HAKOM-ovim stručnjacima, elektroničke pošte, aplikacije „Pitajte nas“ i društvenih mreža te zemaljske pošte. Korisnici su imali mogućnost postavljanja upita putem telefona svakog radnog dana od 9.00 do 11.30 sati te od 12.30 do 15.30 sati, dok su odgovore na podnesene upite putem elektroničke pošte, aplikacije „Pitajte nas“ i društvenih mreža dobivali u prosjeku u roku od 5 radnih dana.

9 Završno izvješće projekta Pristupačnost 2025.: “Generalizirani zaključci mogu također poslužiti i kao podloga za projektiranje i planiranje projekata izrade sličnih virtualnih AI asistenata u ostalim državnim tvrtkama, koja omogućuje realni uvid u količinu posla, opseg te posljedično planiranje troškova, resursa i ostalih aspekata projekata. Generalizirani zaključci mogu poslužiti i kao dokument za definiranje i ugovaranje softverskih zahtjeva za funkcionalnosti virtualnog AI asistenta kojeg takav projekt treba isporučiti kako bi rezultat bio kvalitetan, pristupačan i koristan svim korisnicima.“

Korisnicima je u 2025. bio dostupan novi digitalni letak i tiskana brošura s ključnim informacijama i savjetima koje bi svaki korisnik trebao znati prije korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga. Kako bi se korisnicima olakšalo korištenje usluga u roamingu, izrađen je videozapis o roaming uslugama u zemljama EU/EEA.



Slika 50. Letak (brošura) za korisnike elektroničkih komunikacija i brošura za djecu iz 2025.

Informiranje korisnika i putnika dijelom je bilo realizirano i izravnim kontaktima s korisnicima i predstavnicima udruga za zaštitu potrošača, gostovanjima HAKOM-ovih stručnjaka u televizijskim i radijskim emisijama s potrošačkim tematikama.

U studenom je održan prvi sastanak novouspostavljenog Savjetodavnog mehanizma za osobe starije životne dobi u digitalnom okruženju. Osim HAKOM-a, članovi su i predstavnici Fakulteta političkih znanosti Sveučilišta u Zagrebu (FPZG), najvećih operatora, četiri potrošačke udruge i udruga osoba s invaliditetom.

Zaštita djece

U cilju zaštite djece, objavljena je nova brošura sa savjetima o opasnostima i sigurnosti na internetu, zaštiti privatnosti i osobnih podataka, načinu ponašanja i odgovornoj uporabi društvenih mreža. Brošura je dostavljena svim učenicima petih razreda u Republici Hrvatskoj i dio je HAKOM-ova programa informiranja djece i roditelja, koji se od 2016. provodi u suradnji s Mini-

starstvom znanosti, obrazovanja i mladih. Također su održane edukacije u 25 razreda osnovnih i srednjih škola, a povodom obilježavanja međunarodnog Dana sigurnijeg interneta, u suradnji s Udrugom Suradnici u učenju, Centrom za sigurniji internet i CARNET-ovim Nacionalnim CERT–om 11. veljače 2025. održana je konferencija "Potraga za boljim internetom". S konferencije je poslana poruka o potrebi podizanja svijesti o odgovornom korištenju interneta, zaštiti privatnosti i prevenciji digitalnog nasilja.

Prvi sastanak članova Savjetodavnog mehanizma za zaštitu djece u digitalnom okruženju održan je u studenom. Članovi su predstavnici Ureda Pravobraniteljice za djecu, Centra za sigurniji internet, FPZG, FER, Nacionalnog CERT-a, triju najvećih operatora, dviju potrošačkih udruga te HAKOM-a.

Korisničke aplikacije

Tijekom čitave godine korisnicima su bile na raspolaganju aplikacije razvijene radi zaštite korisnika: HAKOMetar, HAKOMetar plus, Procjenitelj troškova i Registar „Ne zovi". Osim toga, kako bi korisnike upozorio i osvijestio na internetske prevare, posebice u slučaju otkrivanja osobnih podataka, HAKOM je ažurirao aplikaciju Kalkulator privatnosti.

Suradnja s dionicima

Suradnja s dionicima i ostalim tijelima zaduženim za politike zaštite potrošača je nastavljena. HAKOM je redovito sudjelovao u radu Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača i surađivao sa svima zainteresiranima. U rujnu je održan godišnji sastanak s predstavnicima udruga za zaštitu potrošača u vezi s pravima korisnika i obvezama pružatelja usluga u području elektroničkih komunikacijskih, poštanskih i željezničkih usluga. Također, u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača, održano je devet predavanja o korisničkim pravima i obvezama operatora (npr. u Krku, Šibeniku, Nuštru, Zadru, Daruvaru i drugdje). U 2025. HAKOM je organizirao i konferenciju „Poštansko tržište sutra: Korisnici – Tehnologija – Nova pravila", posvećenu utjecaju očekivanja i potreba korisnika na razvoj inovacija, kvalitetu poštanskih usluga i buduće regulatorne smjerove. Tom prilikom je održan i redoviti okrugli stol s predstavnicima udruga za zaštitu potrošača radi razmjene informacija o aktualnim kretanjima na tržištu poštanskih usluga i pitanjima zaštite prava korisnika.

Aktivnosti HAKOM-a u zaštiti korisnika i putnika u 2025.

Br.	Strat cilj / prioritet	Aktivnost	Planirani pokazatelji i ishodi	Planirani/ realizirani završetak (kvartal)	Fin. Plan	Ostvareni ishod	Ocjena provedbe i preporuke
1.	1.1., 5.3.	Provesti projekt o pristupačnosti u 2025.	Projekt Pristupačnost 2025.	IV./IV.	N, 3239	Završen Projekt u 2025.	Postignuto
2.	1.1., 4.3.	Organizirati konferenciju s temom OSI	Konferencija Pristupačna budućnost 2025	II./II.	N, 3233, 3235, 3237	Održana konferencija Pristupačna budućnost	Postignuto
3.	1.1., 4.2.	Riješiti korisničke sporove s operatorima elektroničkih komunikacija	Upravni akti	Kontinuirano	N	Riješena 833 korisnička spora	Postignuto
4.	1.1.	Analizirati rad Povjerenstva za pritužbe korisnika pri operatorima	Polugodišnje i godišnje izvješće	I. i III/I. i III.	N	Obavljena analiza; Objavljeno polugodišnje izvješće i godišnje izvješće	Postignuto
5.	1.1.	Surađivati s predstavnicima Povjerenstva za pritužbe korisnika pri operatorima	Preporuke za poboljšanje u obradi prigovora korisnika	Kontinuirano	N	Održano 10 sastanaka	Postignuto
6.	1.1.. 4.2.	Analizirati opće uvjete, posebne uvjete i cjenike operatora	Preporuke za izmjene i dopune zbog nedostataka	Kontinuirano	N	Analizirano 8 općih uvjeta i 257 izmjena cjenika; Od operatora zatražene potrebne dopune i izmjene	Postignuto
7.	1.1.	Pratiti i mjeriti kakvoću pruženih usluga elektroničkih komunikacija, jednostavan i transparentan odabir pružatelja usluga	Aplikacije u radu:	Kontinuirano	N, 3238	Dostupnost svih aplikacija >99% vremena	Postignuto
			HAKOMetar				
			HAKOMetarplus				
			Procjenitelj troškova				
8.	1.1.	Održavati Registar „Ne zovi" i surađivati s MINGOR-om, trgovcima i korisnicima	Registar u radu, dostupan korisnicima i trgovcima	Kontinuirano	N, 3238, 454	Dostupnost registra >99% vremena	Postignuto

9.	1.1.	Informirati i educirati korisnike elektroničkih komunikacija	Radionice i predavanja, gostovanja u medijima, objave na društvenim mrežama Suradnja s udrugama Brošura, letak i video Odgovori na korisničke upite u najkraćem mogućem roku	Kontinuirano	N, 3233	Održano 15 radionica s udrugama, objavljeno 9 tematskih objava na društvenim mrežama, 10 tematskih gostovanja/izjava za medije, ažuriranje sadržaja o pravima korisnika EK na internet stranicama HAKOM-a; Dostavljeni izrađeni digitalni letak i tiskana brošura korisnicima, izrađen i objavljen video za korisnike o roaming uslugama u EEA-u, izrađena i objavljena brošura u vezi zaštite djece, a u tiskanom obliku dostavljena svim učenicima 5. razreda; Uspostavljeni savjetodavni mehanizmi za djecu i osobe starije životne dobi Odgovoreno na: 2507 upita korisnika zaprimljenih pisanim putem (aplikacija, društvene mreže, zemaljska i elektronička pošta), 6481 telefonski upit i 13 upita novinara.	Postignuto

10.	1.1.	Povećanje pristupačnosti za OSI	Pristupačnost usluga i proizvoda za osobe s invaliditetom	Kontinuirano	N	Uspostavljen savjetodavni mehanizam za OSI	Postignuto
11.	1.1.	Educirati i promicati svijest o zaštiti djece u elektroničkim komunikacijama	Obilježen Dan sigurnijeg interneta u veljači	Kontinuirano	N, 3233, 3235	Obilježen Dan sigurnijeg interneta konferencijom “Potraga za boljim internetom”; Izrađen webinar za roditelje i skrbnike; ažuriran Kalkulator privatnosti	Postignuto
			Radionice za djecu i mlade			Održano 25 radionica u osnovnim školama	
12.	1.1.	Riješiti korisničke sporove s davateljima poštanskih usluga	Odluke HAKOM-a	Kontinuirano	N	Riješeno 243 korisnička spora	Postignuto
13.	1.1.	Surađivati s predstavnicima Povjerenstva za pritužbe korisnika pri davateljima	Preporuke za poboljšanje u obradi prigovora korisnika	Kontinuirano	N	Održana tri sastanaka s predstavnicima davatelja i njihovih Povjerenstava. Donesena dva rješenja inspektora o otklanjanju nepravilnosti u rješavanju korisničkih predmeta.	Postignuto

14.	1.1.	Informirati i educirati korisnike poštanskih usluga	Radionice i predavanja, gostovanja u medijima, objave na društvenim mrežama	Kontinuirano	N	Tri gostovanja u TV emisijama nacionalne televizije vezanim uz zaštitu potrošača	Postignuto
						Održano 6 radionica	
			Suradnja s udrugama			Odgovoreno na više desetaka telefonskih upita	
			Odgovori na korisničke upite u najkraćem mogućem roku				
15.	1.1.,1.2., 4.2., 4.3.	Riješiti putničke sporove	Odluke HAKOM-a	Kontinuirano	N	Riješena 24 spora	Postignuto
16.	1.2.	Nadzirati opće uvjete ugovora o prijevozu	Zakoniti i pošteni uvjeti ugovora o prijevozu za sve putnike	Kontinuirano	N	Izmjena Općih uvjeta ugovora o prijevozu- Tarife 101 za prijevoz putnika u unutarnjem prijevozu	Postignuto
17.	1.1, 5.3.	Provesti preporuke iz projekta o pristupačnosti u 2024.	Radionice	I.-IV./I.-IV.	N	Održane radionice u HŽPP-u; Postavljene komunikacijske ploče na kolodvore i u vlakove	Postignuto
18.	1.1., 1.2.	Provesti savjetovanje s korisnicima željezničkog putničkog prijevoza	Izrađena i javno objavljena analiza savjetovanja	I./I.	N	Izrađena analiza savjetovanja	Postignuto

19.	1.1.	Informirati i educirati putnike	Gostovanja u medijima, objave na društvenim mrežama	Kontinuirano	N, 3233	Objavljeno deset tematskih objava na društvenim mrežama	Postignuto
						Suradnja s udrugama za autizam ASK i HEKUP te FER-om i ERF-om	
						Informativni materijali su odgođeni zbog planiranih izmjena u postupka žalbi I pravima I obvezama putnika, prolongirano u 2026.	
						Odgovoreno na 60 korisničkih upita	

7

UPRAVLJANJE RF SPEKTROM



7.1. PREGLED UPRAVLJANJA RF SPEKTROM

Upravljanje radiofrekvencijskim spektrom (RF) predstavlja jednu od temeljnih horizontalnih regulatornih funkcija HAKOM-a, kojom se osigurava učinkovita, djelotvorna i neometana uporaba radiofrekvencijskog resursa. RF spektar ograničen je prirodan resurs od ključne važnosti za funkcioniranje elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, radiodifuziju, rad javnih službi od posebnog značaja, sigurnosne sustave, promet te druge gospodarske i društvene djelatnosti. Upravljanje se provodi u skladu s nacionalnim propisima te međunarodnim obvezama RH, osobito u okviru EU-a i Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU). S ciljem osiguravanja načela regulatorne predvidljivosti i radi odgovornog, transparentnog, djelotvornog i učinkovitog upravljanja RF spektrom krajem 2025. godine provedeno je javno savjetovanje, a početkom 2026. donesen je Strateški plan aktivnosti upravljanja radiofrekvencijskim spektrom za razdoblje 2026.–2029.

Osnovni pokazatelji

Osnovni pokazatelji vezani uz upravljanje radiofrekvencijskim spektrom u RH u 2025. godini prikazani su na slici. Obuhvaćaju podatke o radiokomunikacijskoj infrastrukturi, uključujući mreže pokretnih komunikacija, radiodifuzijske sustave, mikrovalne i satelitske sustave, kao i sustav kontrole radiofrekvencijskog spektra.

Pokretne komunikacije - bazne postaje	2G	3G	4G	5G	5G 3,6 GHz
	6293 +229	4020 -768	24.343 +4505	5151 +1467	1684 +473
Radiodifuzija - zemaljski odašiljači	FM radio	DAB + odašiljača	TV odašiljača		
	606 -6	40 0	303 +3		
Mikrovalni i satelitski sustavi	Aktivne mikrovalne veze	Prosječni kapacitet	Aktivni hrvatski sateliti		
	5203 +2,7%	634 Mbit/s +9,1%	1 0		
Kontrola spektra - SUSTAV	Kontrolno mjerna središta	Mjerna vozila	Daljinski upravljane mjerne postaje		
	4	5	14		
Mjerenja i smetnje	Nepokretne postaje	Terenska mjerenja	Domaće smetnje	Međunarodne prijave	
	5461	800	107	789 (FM. Italija)	

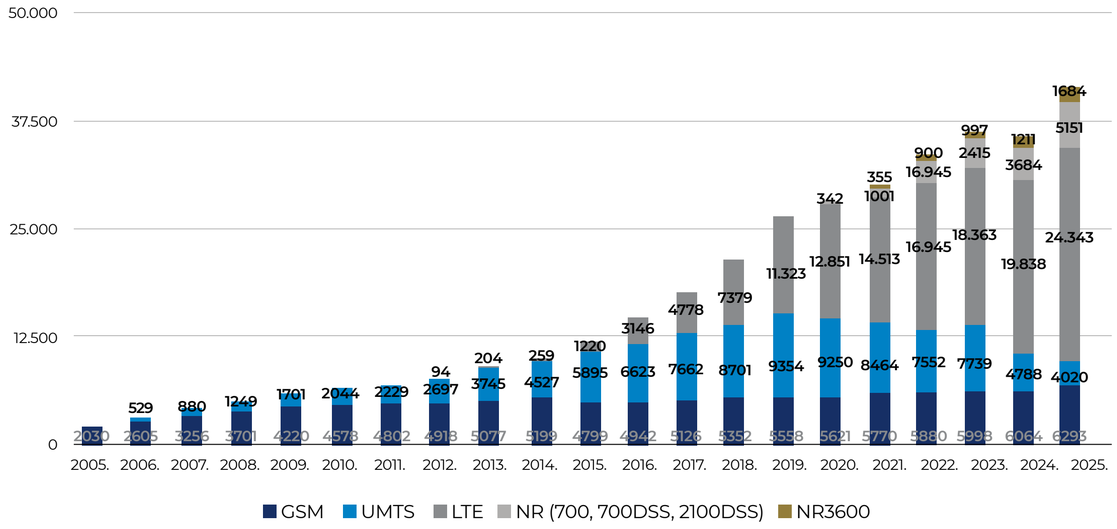
Slika 51. Osnovni pokazatelji upravljanja RF spektrom

7.2. RADIOKOMUNIKACIJSKE MREŽE

7.2.1. Mreže pokretnih komunikacija

Javne mreže

Nakon dodjele radiofrekvencijskog spektra za javne mreže pokretnih komunikacija trima mobilnim operatorima u frekvencijskim pojasevima 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2100 MHz i 2600 MHz na nacionalnoj razini u 2023., tijekom 2025. nastavljeno je ispunjavanje uvjeta iz dozvola.



Slika 52. Broj baznih postaja po tehnologijama u posljednjih 20 godina

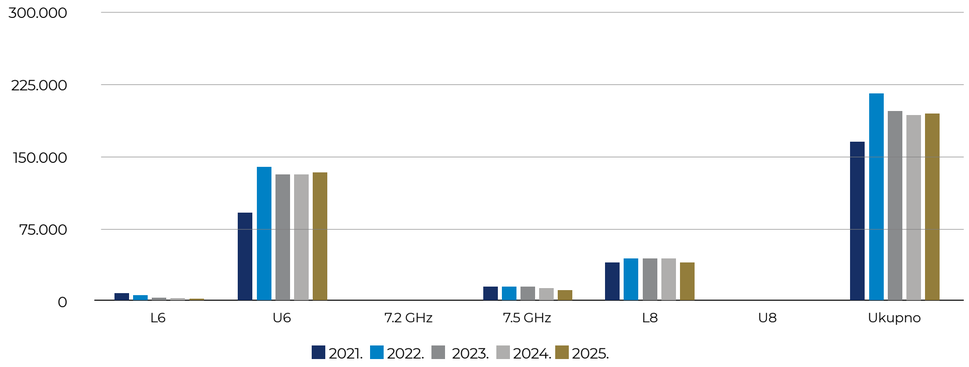
Broj 2G i 3G baznih postaja ukazuju na započeto gašenje 3G tehnologije, dok je rast broja 4G i 5G baznih postaja povezan s povećanjem kvalitete i pokrivenosti te spomenutim gašenjem 3G-a. Razlog rasta broja 2G baznih postaja jest kompatibilnost postojeće opreme za telemetriju s ovim standardom, koji će još neko vrijeme ostati u uporabi kao tehnologija koja osigurava veliku pokrivenost za glasovne pozive i učinkovit način prijenosa manjih količina podataka za starije IoT uređaje.

Privatne mreže pokretnih komunikacija

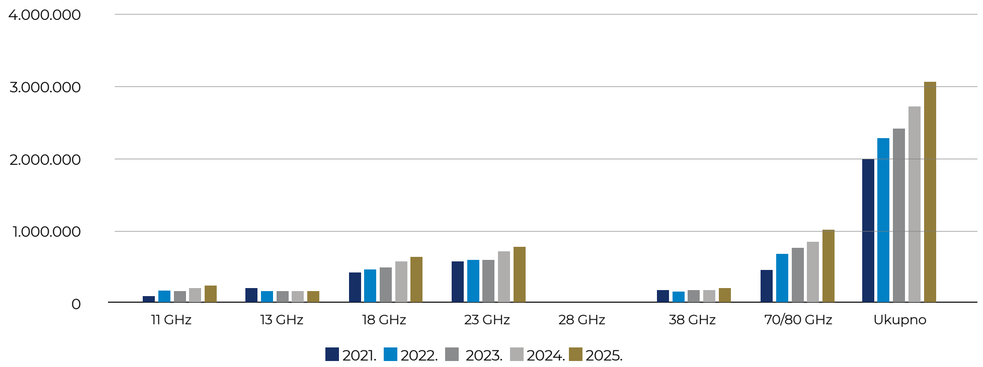
Postojeće analogne privatne mreže i dalje postupno prelaze na digitalnu tehnologiju, dok se sve nove mreže implementiraju isključivo kao digitalne. Širokopojasne mreže za vlastite potrebe, odnosno mreže s lokalnom uporabom RF spektra na ograničenom zemljopisnom području još nisu u potpunosti zaživjele. Postoji inicijalni interes, međutim realizacija mreža još uvijek se odvija vrlo sporo.

7.2.2. Mikrovalne i satelitske komunikacije

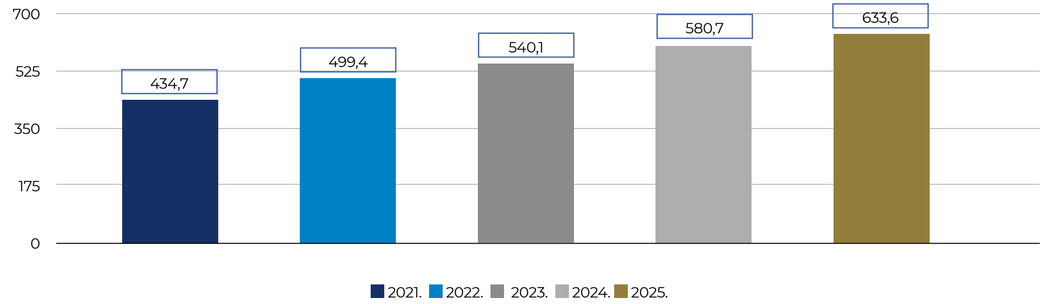
Mikrovalne veze imaju važnu ulogu u osiguravanju prijenosnih kapaciteta elektroničkih komunikacijskih mreža, osobito kao dio pristupne i transportne infrastrukture mreža pokretnih komunikacija. Na kraju 2025. godine u RH bilo je aktivno ukupno 5.203 mikrovalnih veza, što je povećanje u odnosu na prethodnu godinu.



Slika 53. Prijenosni kapaciteti mikrovalnih veza ispod 10 GHz, po godinama



Slika 54. Prijenosni kapacitet mikrovalnih veza iznad 10 GHz, po godinama



Slika 55. Prosječna brzina prijenosa digitalnih mikrovalnih veza (Mbit/s)

Najvažniji je trend rasta ukupnog prijenosnog kapaciteta mikrovalnih veza, koji je u odnosu na 2024. godinu porastao za 12,2 posto. Ovaj rast povezan je s daljnjom nadogradnjom mreža pokretnih komunikacija i potrebom za osiguravanjem sve većeg prijenosnog kapaciteta prema krajnjim korisnicima. Očekuje se da će se ovaj trend nastaviti i u narednim godinama, osobito u kontekstu daljnje implementacije 5G mreža.

Analiza prijenosnih kapaciteta po frekvencijskim pojasevima pokazuje rast u pojasevima 11 GHz, 18 GHz, 23 GHz, 38 GHz i 70/80 GHz, kao i blagi rast u frekvencijskom pojasu gornjih 6 GHz (U6). Istodobno je zabilježena stagnacija prijenosnih kapaciteta u frekvencijskim pojasevima 7,2 GHz, donjih i gornjih 8 GHz (L8 i U8) te 28 GHz, dok je u pojasevima donjih 6 GHz (L6), 7,5 GHz i 13 GHz zabilježen pad. Ukupni prijenosni kapacitet u frekvencijskim pojasevima ispod 10 GHz pokazuje stagnaciju, što je očekivano s obzirom na ograničenu raspoloživost frekvencijskog resursa u tim pojasevima, dok se u pojasevima iznad 10 GHz bilježi kontinuirani rast kapaciteta.

Iako je broj mikrovalnih veza u frekvencijskom pojasu 13 GHz i dalje veći u odnosu na pojas 11 GHz, razlika se iz godine u godinu smanjuje, pri čemu realizacija veza u pojasu 11 GHz sve češće postaje prvi izbor. Prosječni prijenosni kapacitet digitalnih mikrovalnih veza u 2025. godini iznosio je 634 Mbit/s, što predstavlja povećanje od 9,1 posto u odnosu na prethodnu godinu.

U okviru **satelitskih komunikacija** HAKOM je u 2025. godini, sukladno Radijskim propisima Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU), potvrdio puštanje u rad prvog hrvatskog satelita CROCUBE. Satelit je uspješno lansiran u LEO orbitu na visini od 510 km krajem 2024., a ovime je i formalno okončan postupak prijave uporabe radijskih frekvencija satelitske mreže Međunarodnoj telekomunikacijskoj uniji (ITU).

7.2.3. Radijske i televizijske mreže

Radijske i televizijske mreže važan su dio radiokomunikacija te imaju značajnu ulogu u informiranju javnosti i medijskom pluralizmu. U RH krajem 2025. godine u radu je bilo ukupno 606 FM radijskih odašiljača, 40 DAB+ odašiljača te 303 televizijska odašiljača te se ove mreže nisu značajnije mijenjale: u digitalni multipleks televizije dodana su tri odašiljača, broj DAB+ odašiljača nije se mijenjao, dok je odašiljača za analogni FM radio šest manje.

Analogni radio (FM)

Analogni radio u frekvencijskom pojasu FM (87,5–108 MHz) i dalje ima značajnu ulogu u zemaljskoj radiodifuziji. Krajem 2025. godine u radu su bile ukupno 153 mreže analognog radija, od čega 11 javnih mreža Hrvatskoga radija (tri na državnoj i osam na regionalnoj razini) te 142 komercijalne mreže. Programi su se odašiljali putem ukupno 606 FM odašiljača.

Digitalni radio (DAB+)

Platforma digitalnog radija DAB+ u RH odašilje u frekvencijskom pojasu VHF III (174–230 MHz) putem 40 DAB+ odašiljača. Tijekom 2025. godine novi nakladnici nisu ulazili u postojeći multipleks M1. Unatoč tome, digitalni radio će ostati važan segment budućeg razvoja zemaljskog radija. U ovoj tehnologiji postoji mogućnost daljnjeg širenja mreža i realizacije dodatnih multipleksa na lokalnoj, regionalnoj ili nacionalnoj razini, ovisno o iskazanom interesu.

Digitalna zemaljska televizija (DTV)

Digitalna zemaljska televizija odašilje u frekvencijskom pojasu UHF (470–694 MHz). Tijekom 2025. godine nije bilo značajnijih promjena u pogledu realizacije novih odašiljača niti dopune pokrivanja postojećih mreža. U radu su četiri mreže zemaljske digitalne televizije s pokrivanjem na nacionalnoj razini te dvije mreže s pokrivanjem na lokalnoj razini, s ukupno 303 DVB-T2 odašiljača. Od studenog 2025. godine sve televizijske mreže odašilju signal u sustavu DVB-T2 s kodiranjem H.265/HEVC u HD kvaliteti. Nacionalne mreže za multiplekse M1 i M2 te lokalne mreže za multiplekse L1 i L-ZA dostupne su za slobodan prijam, dok dvije nacionalne mreže za multiplekse MUX C i MUX E odašilju naplatne programe platforme EVO TV.

7.2. KONTROLA SPEKTRA

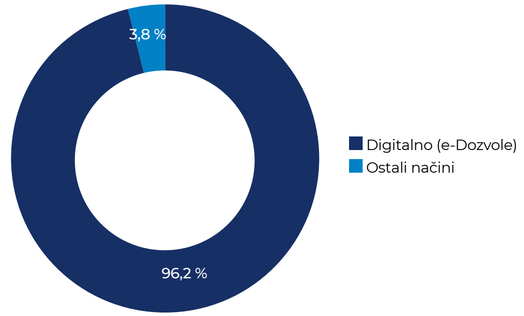
Kontrola i nadzor radijskog spektra provodili su se kroz mrežu kontrolno-mjernih središta u četiri najveća grada, daljinski upravljanih mjernih postaja raspoređenih diljem Republike Hrvatske te pet specijalizirano opremljenih mjernih vozila. Mjerna vozila koriste se za terenska ispitivanja, a zajedno s nepokretnim mjernim postajama omogućuju kontinuirani nadzor rada radijskih sustava, provjeru usklađenosti s dozvolama te otkrivanje i uklanjanje smetnji.

Tijekom 2025. godine obavljeno je **5.461 mjerenje s nepokretnih kontrolno-mjernih postaja te oko 800 terenskih mjerenja**. Sve mjerne kampanje predviđene godišnjim planom u potpunosti su provedene, uključujući zaštitu od smetnji, mjerenje razina elektromagnetskih polja (EMP), provjeru pokrivenosti mreža pokretnih komunikacija, kontrolu rada WAS/RLAN uređaja u frekvencijskom području 5 GHz te provjeru rada radijskih postaja u mikrovalnim i radiodifuzijskim sustavima. Uz navedeno, provedena su i mjerenja potrebna za međunarodnu koordinaciju frekvencija te aktivnosti u okviru RSPG-a.

7.4. OSTVARENJE PLANIRANIH AKTIVNOSTI

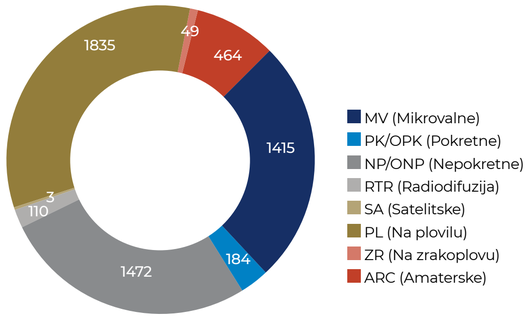
Planiranje i dodjela radiofrekvencijskog spektra

Tijekom 2025. godine provedene su redovite aktivnosti planiranja i dodjele radiofrekvencijskog spektra, uključujući izdavanje dozvola na zahtjev, izdavanje odobrenja za službe od posebnog značaja te donošenje odluka o oduzimanju dozvola kada su se za to stekli zakonski uvjeti. Većina postupaka provedena je putem elektroničkog sustava e-Dozvole, pri čemu je više od 96 posto zahtjeva zaprimljeno i riješeno elektroničkim putem, čime je nastavljen proces digitalizacije upravnih postupaka.



Slika 56. Način zaprimanja zahtjeva i izdavanja dozvola u 2025.

U 2025. godini izdano je ukupno 5.512 dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra, donesene su 163 odluke o oduzimanju dozvola, izdano je 20 odobrenja za službe od posebnog značaja te jedna potvrda za potrebe fiskalizacije. Na temelju izdanih dozvola ispostavljeno je ukupno 22.642 računa za naknade za uporabu radiofrekvencijskog spektra.



Slika 57. Broj izdanih RF dozvola na zahtjev po vrstama dozvola

Javne mreže pokretnih komunikacija i 5G

U okviru nadzora ispunjavanja uvjeta iz dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra dodijeljenog 2023. godine, tijekom 2025. godine odobrene su pojedine odgode ispunjenja obveza, dok su za dio obveza na području od posebnog interesa pokrenuti inspekcijski nadzori. Također su izdavane potvrde o usklađenosti baznih postaja, pri čemu je zaključno s krajem 2025. izdano ukupno 15.740 potvrda, što je povezano s promjenama frekvencija i usklađivanjem baznih postaja s uvjetima uporabe spektra.

Rad Radne skupine za 5G nastavljen je tijekom 2025. godine, s naglaskom na praćenje implementacije 5G mreža i ispunjavanje uvjeta iz dozvola u kontekstu ciljeva Nacionalnog plana razvoja širokopojasnog interneta 2021.–2027. Na sastancima Radne skupine razmatrani su izazovi u implementaciji 5G mreža, uključujući infrastrukturna i administrativna pitanja te imovinsko-pravne odnose.

Privatne mreže i suradnja s javnim tijelima

Tijekom 2025. godine provedene su aktivnosti međunarodnog usklađivanja privatnih mreža pokretnih komunikacija, uključujući nastavak suradnje s administracijama država s kojima RH ima potpisane koordinacijske sporazume. Također su ponovno pokrenuti razgovori o prekograničnoj koordinaciji u frekvencijskim pojasevima 410–430 MHz i 450–470 MHz.

Nastavljena je intenzivna suradnja s Ministarstvom obrane, što se očitovalo u povećanom opsegu izdanih odobrenja za potrebe Ministarstva i snaga NATO-a. Suradnja je nastavljena i s Ministarstvom unutarnjih poslova, Agencijom za civilno zrakoplovstvo i Kontrolom zračne plovidbe u vezi s uporabom radiofrekvencijskog spektra za bespilotne letjelice i sustave za njihovo ometanje.

Mikrovalne i satelitske mreže – dozvole i međunarodna koordinacija

U području mikrovalnih veza provedene su aktivnosti međunarodne koordinacije sukladno HCM sporazumu za nepokretnu službu, uključujući dostavu registra koordiniranih mikrovalnih veza državama u zoni koordinacije i obradu zaprimljenih zahtjeva. Istodobno su obrađivani zahtjevi za izdavanje dozvola za nove mikrovalne veze, izmjene tehničkih parametara postojećih veza te produljenje valjanosti dozvola.

U području satelitskih komunikacija obrađivani su zahtjevi za izdavanje dozvola i prijave postavljanja radijskih postaja u satelitskoj službi te koordinacijski zahtjevi za zemaljske postaje i satelitske mreže sukladno procedurama Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU).

Radijske i televizijske mreže – tehnički postupci i međunarodno usklađivanje

Tijekom 2025. godine provedeni su postupci tehničkih analiza u vezi s pokretanjem novih radijskih postaja i poboljšanjem pokrivanja postojećih mreža analogne i digitalne radiodifuzije. Agenciji za elektroničke medije dostavljane su tehničke podloge i informacije potrebne za raspisivanje javnih natječaja za radijske koncesije. U području digitalnog radija i televizije nastavljeni su postupci međunarodnog usklađivanja sukladno sporazumima GE84 i GE06, uključujući sudjelovanje na multilateralnim i bilateralnim sastancima te obradu zahtjeva za usklađivanje tehničkih parametara radijskih i televizijskih mreža. Proveden je i postupak javnog poziva za izdavanje nove dozvole za lokalni televizijski multipleks L-ZA, čiji je rok valjanosti usklađen s ostalim dozvolama za zemaljsku digitalnu televiziju.

Smetnje u radijskim komunikacijama

U okviru sustavnog nadzora radijskog spektra tijekom 2025. obrađeno je 107 prijava domaćih smetnji, pri čemu je veći udio bio vezan uz pomorske komunikacije. Sve smetnje uklonjene su nakon provedenih ispitivanja na terenu.

U ljetnim mjesecima provedena je opsežna kampanja mjerenja radijskih i televizijskih signala u priobalju radi praćenja stanja u frekvencijskim područjima iz međunarodnih planova GE84 i GE06. Mjerenja su potvrdila prisutnost smetnji uzrokovanih FM radijskim postajama s područja Talijanske Republike, s utjecajem na više od stotinu hrvatskih FM frekvencija duž obale i otoka. Prema ITU pravilima tijekom 2025. godine upućeno je 789 međunarodnih prijava.

U okviru međunarodne suradnje održano je pet tematskih sastanaka, a ukupno je uklonjeno 13 međunarodnih smetnji.

Posebne mjerne kampanje i razvoj mjernog sustava

U provedbi kampanje nadzora WAS/RLAN uređaja u području 5 GHz zabilježen je značajan porast korištenja u odnosu na prethodnu godinu, dok je broj uređaja izvan općih dozvola ostao na približno istoj razini. Utvrđene nepravilnosti upućene su prema 25 identificiranih vlasnika za ukupno 241 uređaj, nakon čega je većina korisnika uskladila rad s propisanim uvjetima.
Naručeno je i provedeno neovisno istraživanje kvalitete usluga mobilnih mreža, uključujući mjerenje ključnih pokazatelja uspješnosti i parametara korisničkog iskustva. Rezultati su predstavljeni operatorima i javno objavljeni radi transparentnosti i poticanja unaprjeđenja usluga.
Kontrolno-mjerni sustav dodatno je unaprijeđen nabavom nove mjerne opreme i kalibracijom cjelokupnog postojećeg instrumentarija, čime je osigurana potrebna preciznost svih mjerenja i tehničkih nadzora.

Kontrola elektromagnetskih polja

HAKOM je tijekom 2025. proveo 65 mjerenja EMP-a na područjima povećane osjetljivosti, uz redovita izvješća ovlaštenih pravnih osoba. Sva mjerna izvješća dostupna su putem GIS preglednika radijskih postaja i mjerenja EMP-a, što korisnicima omogućuje uvid u lokacije i rezultate mjerenja te tehničke podatke o postajama.

Zbog utvrđenih povišenih razina elektromagnetskih polja, tijekom godine provedeno je 11 inspekcijskih nadzora, pri čemu je naređeno smanjenje izlazne snage radijskih postaja koje su uzrokovale prekoračenja.

Aktivnosti HAKOM-a u području upravljanja RF spektrom u 2025.

Br.	Strat cilj / prioritet	Aktivnost	Planirani pokazatelji i ishodi	Planirani/ realizirani završetak (kvartal)	Fin. Plan	Ostvareni ishod	Ocjena provedbe i preporuke
1.	2.3.	Provjeriti ispunjavanje uvjeta iz dozvola za javne mreže pokretnih komunikacija	Uporaba RF spektra u skladu s dozvolama	IV./IV.	N	Provedena provjera uvjeta iz dozvola. Pokrenut inspekcijski postupak	Postignuto
2.	4.2.	Voditi i organizirati Radnu skupinu za 5G mreže	Sastanci radne skupine i izrađeni dokumenti	Kontinuirano	N	Održan sastanak radne skupine, izvješteno o napretku uvođenja 5G mreža u sklopu NPR ŠP za 2025	Postignuto
3.	1.1.	Organizirati događaj (skup) vezan uz promicanje novih tehnologija	HAKOM-ova konferencija „Dan novih tehnologija“	II./II.	N, 3233, 3235, 3237	Održana konferencija “Dan novih tehnologija”	Postignuto
4.	2.3.	Međunarodno uskladiti RF spektar	Provedbeni sporazumi o uporabi spektra sa susjednim državama i usklađene radijske postaje	Kontinuirano	N	Potpisan tehnički sporazum o prekograničnoj koordinaciji MFCN mreža u pojasu 700MHz	Postignuto
5.	3.2.	Izmijeniti Pravilnik o namjeni RF spektra i donijeti 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./III.	N	Prijedlog izmjene pravilnika o namjeni RF spektra i tablice namjene dostavljen MMPI-ju.	Postignuto
6.	4.2.	Izdati potvrde o usklađenosti	Potvrde za radijske postaje koje udovoljavaju uvjetima	Kontinuirano	N	Izdano 15.740 potvrda	Postignuto

7.	2.3.	Izdati dozvole za uporabu RF spektra na temelju podnesenog zahtjeva	Upravni akti HAKOM-a	Kontinuirano	N	Izdano 5512 dozvola i 20 odobrenja	Postignuto
8.	2.3.	Pripremiti izračun i izdati godišnje fakture za uporabu RF spektra za važeće dozvole	Godišnje fakture za uporabu RF spektra	Kontinuirano	N	Izdano 22.642 faktura	Postignuto
9.	2.3.	Planirati i optimizirati radiokomunikacijske mreže	- Učinkovita uporaba RF spektra: - Poboljšano pokrivanje postojećih mreža - Osigurani uvjeti za rad novih mreža	Kontinuirano	N	Izdano 152 parametara za planiranje novih i optimiziranje postojećih radio-komunikacijskih mreža.	Postignuto
10.	2.3.	Redovito kontrolirati radiofrekvencijski spektar	Mjerna izvješća o provedenim mjerenjima	Kontinuirano	N	Obavljeno 5461 mjerenje	Postignuto
11.	4.2.	Riješiti međunarodne smetnje	Međunarodni sastanci Uklonjene međunarodne smetnje koje zahtijevaju dodatnu komunikaciju	Kontinuirano	N	Održano pet tematskih sastanaka Uklonjeno 13 međunarodnih smetnji	Postignuto
12.	2.3.	Riješiti tuzemne smetnje	Uklonjene tuzemne smetnje	Kontinuirano	N	Obrađeno 107 prijava smetnji; sve smetnje su uklonjene	Postignuto
13.	4.2.	Provesti mjernu akciju mjerenja smetnja iz Talijanske Republike	Mjerno izvješće Prijave za uklanjanje smetnja	III.-IV./III.-IV.	N	Izrađeno interno mjerno izvješće Prijavljeno 789 smetnji prema ITU-ovoj proceduri	Postignuto
14.	4.2.	Kontrolirati razine elektromagnetskih polja (EMP)	GIS preglednik radijskih postaja i mjerenja EMP-a Mjerna izvješća	Kontinuirano	N	Dostupnost ažurnog Interaktivnog preglednika Radijskih postaja i mjerenja EMP-a >99 % vremena Obavljeno 65 mjerenja i objavljena mjerna izvješća	Postignuto
15.	2.3.	Provesti mjernu akciju WAS/RLAN na frekvencijskom području 5 GHz	Detaljna mjerna izvješća	Kontinuirano	N	Izrađeno interno mjerno izvješće	Postignuto
16.	2.3.	Provesti mjernu akciju mjerenja ključnih pokazatelja kvalitete mreža pokretnih komunikacija	Detaljna mjerna izvješća	Kontinuirano	N	Izrađeno mjerno izvješće	Postignuto
17.	2.3.	Održavati kontrolno-mjerni sustav	Nova mjerna oprema Kalibrirana mjerna oprema	Kontinuirano	N, 3232, 422	Potpisani ugovori Sva oprema kalibrirana	Postignuto

8

URED ZA ŠIROKOPOJASNOST (BCO)

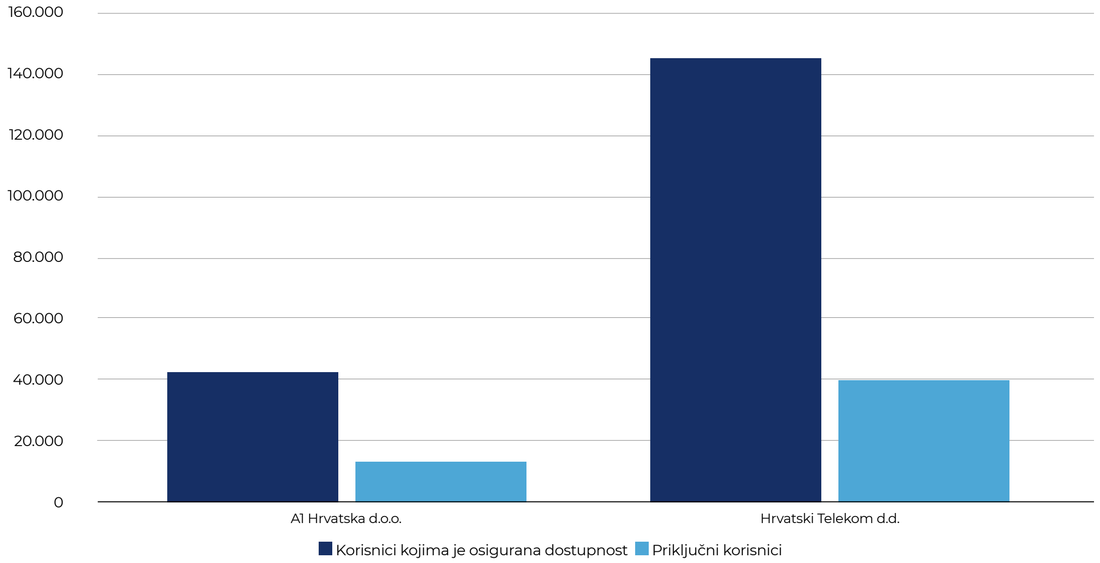
HAKOM obavlja poslove Nadležnog ureda za širokopojasnost (Broadband Competence Office – BCO) u skladu sa ZEK-om te ima ulogu nacionalnog BCO-a. Glavne zadaće BCO-a su poticanje razvoja širokopojasnog pristupa u RH suradnjom s dionicima, poticanje ulaganja u infrastrukturu i korištenje dostupnih sredstava sufinanciranja, praćenje provedbe sufinanciranih projekata i realizacije iskazanih tržišnih interesa te poticanje korištenja mreža vrlo velikog kapaciteta. BCO surađuje i s drugim nadležnim tijelima u izradi i provedbi strategija, planova i programa vezanih uz razvoj širokopojasnog pristupa. HAKOM je član Mreže nadležnih ureda za širokopojasnost (BCOs Network – mreža BCO-a) na razini EU-a te sudjeluje u radu mreže kroz stručne radionice i razmjenu iskustava s drugim BCO-ima.

8.1. OKVIRNI NACIONALNI PROGRAM

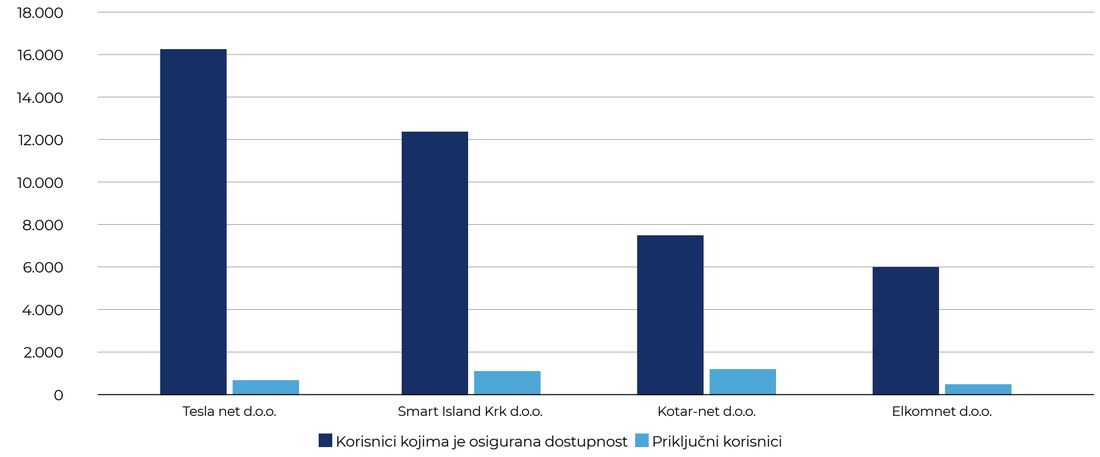
Kao Nositelj Okvirnog nacionalnog programa (NOP) za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganja (ONP), HAKOM prati provedbu sufinanciranih projekata temeljenih na Planovima razvoja širokopojasne infrastrukture (PRŠI).

PRŠI projekti sufinancirani su u dva kruga dodjele sredstava, prvi iz sredstava osiguranih u okviru Europskog fonda za regionalni razvoj (ERDF), u okviru Operativnog programa Konkurentnost i kohezija 2014.– 2020. (OPKK 2014.– 2020.), a drugi iz Fonda za oporavak i otpornost (RRF), u okviru Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021.– 2026. (NPOO).

Uz uporabu sredstava dodijeljenih u prvom krugu dodjele, poznatom i kao ONP1, do kraja 2024. dovršeno je 20 PRŠI projekata, čime je dostupnost širokopojasnog pristupa s brzinama većim od 40 Mbit/s osigurana za 143.278 kućanstava, 194.325 adresa i 232.044 korisnika. Budući da je najveći dio izgrađene mreže svjetlovodna FTTH mreža, realizacijom ovih projekata na većini pokrivenih adresa omogućena je brzina pristupa veća od 100 Mbit/s.



Slika 58. Priključeni korisnici Q4/2025– PRŠI A modelekta



Slika 59. Priključeni korisnici Q4/2025– PRŠI B model

Za dovršene projekte HAKOM je kao NOP obvezan nastaviti praćenje korištenja izgrađene mreže u narednih sedam godina od dovršetka. Tako su u 2025. prikupljani podaci o broju priključenih korisnika na području svakog projekta. U prvoj godini korištenja priključeno je približno 24 posto od ukupnog broja korisnika. Postotak aktivnih priključaka u odnosu na broj pokrivenih korisničkih jedinica (*take-up*) iznosi približno 28 posto.

8.2. NACIONALNI PLAN OPORAVKA I OTPORNOSTI

Do sredine drugog tromjesečja 2025. potpisano je 30 ugovora o sufinanciranju PRŠI projekata sredstvima osiguranim u okviru NPOO-a. Iako su svi projekti započeli s provedbom, 2. srpnja 2025. Središnja agencija za financiranje i ugovaranje programa i projekata Europske unije (SAFU), u svojstvu provedbenog tijela, raskinula je sve ugovore s korisnikom Optix Infrastructure d.o.o.. Unatoč brojnim održanim sastancima i pokušajima pronalaska adekvatnog rješenja, ugovori su u konačnici raskinuti zbog značajnog kašnjenja u ispunjavanju potpisanih obveza.

Nakon raskida ugovora s Optixom u provedbi je ostalo 13 projekata, od kojih se deset provodi po modelu A (privatni DBO model; DBO – design, build, operate), a tri po modelu B (javni DBO model). Navedeni projekti obuhvaćaju 85.487 adresa i 59.381 kućanstvo, a izgradnja infrastrukture za njihovo pokrivanje sufinancirana je s 43.547.375,48 EUR. Na kraju 2025. svi projekti koji se provode prema modelu A bili su u fazi izgradnje mreže, dok su svi projekti koji se provode prema modelu B bili u fazi projektiranja mreže. Od obuhvaćenih adresa, do kraja 2025. realizirano je njih 4.106. Faze provedbe projekata redovito se ažuriraju i objavljuju na internetskoj stranici NOP-a.

8.3. INSTRUMENT ZA POVEZIVANJE EUROPE – DIGITALNA KOMPONENTA (CEF)

Nakon objave četvrtog poziva za dodjelu sredstava u okviru CEF-a krajem listopada 2024., početkom 2025. na poziv je prijavljeno šest projekata u kojima su hrvatske tvrtke nositelji ili partneri. Projekti su se mogli prijaviti za jedno od tri područja: europsku kvantnu komunikacijsku infrastrukturu (EuroQCI initiative), jezgrenu povezivost za globalne digitalne pristupnike (Backbone connectivity for Digital Global Gateways) i 5G pilot-projekte velikog opsega (5G large scale pilots). Od šest prijavljenih projekata, jedan je bio iz područja europske kvantne komunikacijske infrastrukture, a preostalih pet iz područja 5G pilot-projekata velikog opsega.

HAKOM je jedna od hrvatskih kontaktnih točaka za CEF Digital i istovremeno je, sukladno Zakonu o kibernetičkoj sigurnosti (ZKS), tijelo nadležno za kibernetičku sigurnost za operatore elektroničkih komunikacija. Kao nadležno tijelo za kibernetičku sigurnost, HAKOM ovjerava sigurnosne garancije za operatore koji se prijavljuju za CEF Digital sufinanciranje, ako je to propisano uvjetima poziva, odnosno ako je takva garancija naknadno tražena tijekom evaluacije projekta. HAKOM je tijekom 2025. ovjerio sigurnosne garancije za operatore uključene u tri od šest prijavljenih projekata.

Odluka EK-a o odabranim projektima predloženim za potpisivanje ugovora o sufinanciranju objavljena je u studenom 2025., a između 56 odabranih projekata nalaze se dva s hrvatskim partnerima. Prvi je „Uvođenje 5G-a u zračne luke nove generacije“ (Introducing 5G for Next Generation Airports), čiji je koordinator Hrvatski Telekom d.d., a partneri su Markoja d.o.o., Fakultet prometnih znanosti Sveučilišta u Zagrebu te zračne luke Zagreb, Zadar i Pula. Drugi je „Postavljanje i rad zemaljskih kvantnih čvorova“ (Deployment and Operations of Quantum Ground Nodes) čiji je koordinator Njemački zrakoplovni centar (Deutsche Zentrum für Luft- und Raumfahrt - DLR), a partneri su Sveučilište Friedrich-Alexander (Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg), Institut za svemirske primjene DLR (DLR Gesellschaft für Raumfahrtanwendungen mbH), Institut Ruđer Bošković, Fakultet elektrotehnike i računarstva i Fakultet prometnih znanosti Sveučilišta u Zagrebu te Hrvatska akademska i istraživačka mreža CARNET. Ugovori o sufinanciranju potpisani su krajem 2025., a projekti se provode od početka 2026. do sredine 2029.

8.4. OSTVARENJE PLANIRANIH AKTIVNOSTI

Suradnja i informiranje

U lipnju 2025. HAKOM je bio domaćin godišnjeg skupa mreže BCO-a. Dvodnevna radionica, organizirana u suradnji s Uredom za podršku mreži BCO-a Europske komisije (BCO Network Support Facility), obuhvatila je tematska izlaganja i panel-rasprave o budućnosti širokopojasne povezivosti u Europi, uključujući modele financiranja nakon 2027., ulaganja u podmorske kabele te razvoj sigurnih mreža nove generacije koje uključuju primjenu kvantnih tehnologija. U drugom dijelu radionice organiziran je terenski posjet lokaciji na kojoj je izgrađena optička mreža sufinancirana bespovratnim sredstvima Europske unije.

Suradnja s dionicima i informiranje o temama vezanim uz širokopojasni pristup u 2025. nastavljeno je kroz više oblika komunikacije. Internetska stranica BCO-a redovito je održavana i na njoj su objavljivane relevantne informacije. Održane su radionice s predstavnicima jedinica lokalne i (područne) regionalne samouprave te operatorima vezane uz korištenje mreža izgrađenih uz sufinanciranje. Suradnja s ministarstvima i drugim javnim tijelima odvijala se na sastancima, konferencijama i prezentacijama. HAKOM je član Radne skupine za Nacionalni *Roadmap* – Program politike Put u digitalno desetljeće i Povjerenstva za praćenje Nacionalnog plana razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj u razdoblju 2021.–2027. godine te je u 2025. sudjelovao u radu ovih tijela i pripremi redovitih godišnjih izvješća o provedbi tih planova i programa.

Osim u radu mreže BCO-a, BCO je međunarodnu suradnju ostvarivao i sastancima stručnih radnih skupina Europske komisije i BEREC-a vezanih uz mapiranje kvalitete usluga u 5G mrežama, inicijativu 5G za pametne zajednice (5G Smart Communities – 5GSC) te aktivnostima povezanim s gašenjem bakrene mreže.

Aktivnosti Nadležnog ureda za širokopojasnost u 2025.							
Br.	Strat cilj / prioritet	Aktivnost	Planirani pokazatelji i ishodi	Planirani/ realizirani završetak (kvartal)	Fin. Plan	Ostvareni ishod	Ocjena provedbe i preporuke
1.	3.2.	Surađivati s ministarstvima, agencijama i poslovnim subjektima na realizaciji NPOO-a (MMPI, SAFU, operatori)	Izvršene aktivnosti vezane uz provedbu NPOO-a	Kontinuirano	N	Ažurirani podaci u bazama HAKOM-a i na internetskoj stranici NOP-a	Postignuto
2.	4.2.	Sudjelovati u Odboru za praćenje Operativnog programa konkurentnost i kohezija (OPKK)	Praćenje napretka u postizanju specifičnih ciljeva OPKK-a; Sjednice Odbora	Kontinuirano	N, 3233	U 2025. nije održana niti jedna sjednica Odbora za praćenje OPKK	
3.	3.3.	Pratiti realizaciju mjere C2.3 R4-I1 iz NPOO-a	Sastavljena izvješća o realizaciji NPOO-a	Kvartalno	N	Izrađena četiri interna izvješća	Postignuto
4.	3.3.	Pratiti realizacije komercijalnih interesa operatora	Izvješće o realizaciji ispunjenja iskaza komercijalnih interesa operatora	Kvartalno	N	Izrađeno interno izvješće	Postignuto
5.	5.1.	Izvijestiti Europsku komisiju o provedbi mjere C2.3 R4-I1 iz NPOO-a	Izvješće o provedbi ONP-a i NPOO-a	IV./I. 2026.	N	Izrađeno izvješće	Postignuto
6.	3.2., 4.1.	Organizirati i provesti međunarodnu radionicu BCOs network u Hrvatskoj	Predstavljeni projekti i primjeri dobre prakse Održana radionica	II.	N, 3235	Prezentirana hrvatska State Aid shema, CEF projekti, održana prezentacija o kvantnim komunikacijama. Održana radionica	Postignuto
7.	3.1., 3.2.	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	Objavljeno jedanaest novih objava na stranici BCO-a Ostvarena koordinacijska suradnja s MMPI-jem i MPUDT-om	Postignuto
8.	3.3.	Savjetovati i informirati javnost i zainteresirane dionike u vezi s razvojem širokopojasnog pristupa	Provedeno savjetovanje i informiranje Održane radionice	Kontinuirano	N	Održane prezentacije na tematskim konferencijama uz nastupe u medijima, odgovoreno na 62 upita korisnika Održane četiri radionice s operatorima i predstavnicima JL(R)S	Postignuto

9.	3.3.	Surađivati s dionicima u vezi s razvojem širokopojasnosti	Ostvarena suradnja Rad u stručnim skupinama Sastanci	Kontinuirano	N	Ostvarena suradnja s tvrtkama i institucijama: HT, A1, Elkomnet, Kotar-net, Tesla net, Ericsson, OiV, IRB, Carnet, SRCE, GDi Sudjelovanje u Povjerenstvu za praćenje NP-ŠP RS za nacionalni Program politike Put u digitalno desetljeće Održano osam sastanaka s dionicima	Postignuto
10.	3.3., 5.2.	Surađivati s međunarodnim tijelima i sudjelovati na sastancima Europske mreže BCO-a i u radu ostalih međunarodnih grupa	Ostvarena suradnja i povećana razina stručnog znanja Sastanci	Kontinuirano	N	Održane dvije radionice FTTH vijeća, dvije radionice 5G za pametne zajednice, BEREC sastanak o gašenju bakrene mreže, ENT tehnološki dani i Implementacija 5G na aerodromima (HT) Održano devetnaest sastanaka BCO mreže	Postignuto

9

AKT O DIGITALNIM USLUGAMA (DSA)

Akt o digitalnim uslugama (DSA) uspostavlja jedinstveni regulatorni okvir za digitalne usluge na tržištu EU-a. Njegov cilj je osigurati sigurnije, transparentnije i odgovornije digitalno okruženje sprječavanjem širenja nezakonitog sadržaja i zaštitom korisnika (od rizika koje donosi korištenje internetskih platformi), uz istodobno jačanje povjerenja u jedinstveno digitalno tržište EU-a.

Koordinator za digitalne usluge djeluje kao nacionalno tijelo zaduženo za nadzor provedbe zakonskih odredbi u svojoj državi članici. U Republici Hrvatskoj tu ulogu obnaša HAKOM, koji koordinira rad s drugim nadležnim tijelima, pružateljima i primateljima usluga. Na razini EU-a, koordinatori surađuju s Europskom komisijom, koordinatorima iz drugih država članica i Europskim odborom za digitalne usluge (EBDS), doprinoseći harmoniziranoj primjeni zakonodavstva na području Europske unije.

Akt o digitalnim uslugama posebno se bavi obvezama pružatelja usluga posredovanja, poput imenovanja kontaktnih točaka za korisnike, pružanja obrazloženja ograničenja pružanja usluga i omogućavanja pristupa sustavima za rješavanje pritužbi. HAKOM pri tome ne ulazi u procjenu sadržaja niti u ispravnost odluka pružatelja usluga posredovanja, već se fokusira na njihovu usklađenost s odredbama DSA-a. Provedba doprinosi jačanju povjerenja u digitalne usluge edukacijama, obvezama transparentnosti za pružatelje i bržim reakcijama na probleme, čime se podržava razvoj jedinstvenog tržišta digitalnih usluga u Europskoj uniji.

Tijekom 2025. HAKOM je u potpunosti operacionalizirao ulogu koordinatora za digitalne usluge – uspostavom Sektora za digitalne usluge i puštanjem u rad ključnih alata (poput sustava e-Pružatelj DSA), jačanjem suradnje s nacionalnim i europskim tijelima te provedbom aktivnosti usmjerenih na sigurnije i transparentnije digitalno okruženje. Detaljniji opis nalazi se u ostvarenju planiranih aktivnosti.

9.1. OSTVARENJE PLANIRANIH AKTIVNOSTI

Edukacija i informiranje korisnika

Tijekom 2025. godine proveden je niz aktivnosti koje doprinose kontinuiranom informiranju korisnika o njihovim pravima i uslugama prema Aktu o digitalnim uslugama. Redovito su objavljivane relevantne informacije i vijesti vezane uz provedbu DSA. Poseban dio činile su aktivnosti povezane sa zaštitom djece i podizanjem razine sigurnosti u digitalnom okruženju, koje se provode kontinuirano u suradnji s relevantnim institucijama i organizacijama. Cilj je bio podići svijest o sigurnom korištenju interneta i osnažiti kapacitete roditelja i djece, što čini važan dio šireg regulatornog okvira digitalne sigurnosti. DSA je predstavljen na Danu sigurnijeg interneta kao zasebna tema.

U okviru provedbe aktivnosti vezanih uz informiranje ili edukaciju HAKOM je također sudjelovao na panelu HGK-a: Okrugli stol „Borba protiv piratstva u digitalnom dobu“, na panelu međunarodne konferencije ADMO projekta te na okruglom stolu pod nazivom “DSA Civil Society Coordination Group and CDT Europe”. Također je održano predavanje u okviru GONG-ove radionice za civilno društvo o dezinformacijama i napadima na građanski diskurs na društvenim mrežama te predavanje u organizaciji Škole državne uprave na temu umjetne inteligencije i DSA-a. Radni sastanci održani su i s jednom većom hrvatskom platformom.

e-Pružatelj DSA

Uspostavljen je sustav „e-Pružatelj DSA“ za evidenciju pružatelja usluga posredovanja i njihovo obavještavanje o obvezama. Provedene su edukacije za korisnike i pružatelje, pružena stručna podrška obveznicima te aktivno popraćeni sastanci europskih tijela. Obrada upita korisnika provodila se pravovremeno uz fokus na usklađenost postupaka s odredbama Akta.

Koordinacija i suradnja

U funkciji koordinatora za DSA u RH održani su bilateralni sastanci s nadležnim tijelima iz članka 6. Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2022/2065 te su nadležna tijela u RH uključena u rad relevantnih radnih grupa EBDS-a, pored HAKOM-a kao koordinatora. Pri tome je veći broj sastanaka održan s Ministarstvom pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (MPUDT) i Predstavništvom EK-a u Hrvatskoj. HAKOM je također postao dio Koordinacijskog povjerenstva za provedbu prava intelektualnog vlasništva (KOPPPIV).

Provedene su aktivnosti usmjerene na očuvanje integriteta digitalnog okruženja tijekom izbornih procesa. U suradnji s nadležnim tijelima i internetskim platformama usklađivani su komunikacijski protokoli i postupanja u slučajevima prijavljenog nezakonitog ili štetnog sadržaja te su osigurani mehanizmi za pravodobno reagiranje u skladu s propisima. Uporaba EU-ovog sustava AGORA je postala redovita. Tijekom godine održani su bilateralni sastanci s vrlo velikim online platformama (VLOP-ovima) Metom i Tik-Tokom.

Podzakonski akti

Krajem godine pripremljen je nacrt Pravilnika o kriterijima i načinu dodjeljivanja, suspendiranja ili opozivanja statusa pouzdanog prijavitelja. Kao priprema održani su sastanci sa subjektima koji su iskazali interes za stjecanje statusa pouzdanih prijavitelja te je HAKOM sudjelovao u radu radne grupe WG3 EBDS-a, koja se bavila izradom Smjernica za pouzdane prijavitelje. S obzirom na to da je izrada smjernica u radnoj grupi 3 EBDS-a kasnila, HAKOM je prijedlog pravilnika stavio na javnu raspravu tijekom ožujka 2026. i donio ga u svibnju.

Godišnje izvješće o DSA

U ulozi nacionalnog koordinatora za digitalne usluge izrađeno je godišnje izvješće o aktivnostima iz članka 55. Akta o digitalnim uslugama, koje sadrži detaljne objedinjene podatke te uključuje i aktivnosti drugih nadležnih tijela. Izvješće je javno dostupno na internetskim stranicama HAKOM-a te je dostavljeno Europskoj komisiji i Europskom odboru za digitalne usluge na znanje.

Aktivnosti HAKOM-a kao koordinatora za digitalne usluge							
Br.	Strat cilj / prioritet	Aktivnost	Planirani pokazatelji i ishodi	Planirani/ realizirani završetak (kvartal)	Fin. Plan	Ostvareni ishod	Ocjena provedbe i preporuke
1.	4.1.	Sudjelovati u donošenju zakona o provedbi DSA	Komentari i mišljenje na prijedlog Zakona	I./II.	N	Dostavljeno mišljenje i PFU obrazac; Usvojen Zakon	Postignuto
2.	4.1.	Sudjelovati u radu Europskog odbora za digitalne usluge	Održani sastanci Europskog odbora za digitalne usluge	I.-IV./I.-IV.	N	Sudjelovanje na devet sastanaka EBDS-a (šest redovnih i tri Ad-hoc); Sudjelovanje na 89 sastanaka radnih grupa EBDS-a (WG1-WG8)	Postignuto
3.	4.1.	Koordinirati i surađivati s nadležnim tijelima na nacionalnoj razini	Uspostavljena suradnja nacionalnih nadležnih tijela	I.-IV./I.-IV.	N	Održani bilateralni sastanci s nadležnim tijelima iz članka 6. Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2022/2065; Nadležna tijela uključena u rad relevantnih grupa EBDS-a; HAKOM postao dio Koordinacijskog povjerenstva za provedbu prava intelektualnog vlasništva (KOPPPIV); Održan veći broj sastanaka s MPUDT-om, stalnim predstavništvom EK-a u Zagrebu te ostalim relevantnim institucijama i tijelima	Postignuto
4.	4.1.	Uspostaviti evidenciju obveznika primjene DSA	Definirani kriteriji za pružatelje usluga posredovanja s poslovnim nastanom u RH	II./III.	N, 454	Uspostavljen sustav e-Pružatelj DSA	Postignuto
5.	4.1.	Koristiti se informatičkim sustavom za razmjenu podataka s Europskom komisijom	Uspostavljena uporaba zajedničkog informatičkog sustava EK-a kod svih nadležnih tijela	II./II.	N	Uspostavljena uporaba sustava AGORA (dodijeljene role i korištene funkcionalnosti sukladno dodijeljenim rolama)	Postignuto

6.	4.1.	Izraditi podzakonske akte prema Zakonu o provedbi DSA	Doneseni podzakonski akti	III.-IV.	N	Održani sastanci sa subjektima koji su iskazali interes za stjecanje statusa pouzdanih prijavitelja; Aktivno sudjelovanje u WG3 EBDS koja se bavi izradom Smjernica za pouzdane prijavitelje, Izrađen nacrt Pravilnika	Na pravom putu
7.	4.1.	Koordinirati i surađivati s drugim Koordinatorima za digitalne usluge	Uspostavljena funkcionalna suradnja sa drugim Koordinatorima za digitalne usluge na EU-ovoj razini	I.-IV.	N	Održani bilateralni sastanci s koordinatorima drugih država članica (IE, SI, CZ, EL); Proslijeđene pritužbe po čl. 53. DSA; Redovito razmjenjivani relevantni podaci putem sustava AGORA	Postignuto
8.	4.1.	Educirati i informirati pružatelje usluga i korisnike	Seminari, radionice	Kontinuirano	N	Redovite objave svih vijesti relevantnih za DSA; Održano više prezentacija, seminara i radionica te sudjelovanje na panelima o temama DSA-a; Održani radni sastanci s većom hrvatskom platformom; Održani bilateralni sastanci s VLOPs-ovima (META i TikTok)	Postignuto

10

OSTALE AKTIVNOSTI HAKOM-A

10.1. BEREC

HAKOM je, nakon predsjedanja BEREC-om u 2024., tijekom 2025. godine bio predsjedavajući na odlasku i zadužen za međunarodne aktivnosti. Od njih treba istaknuti pripremu BEREC Mini-Board studijskog putovanja u Ujedinjeno Kraljevstvo te organizaciju četverolateralnog summita mreža regulatora BEREC-EaPeReg-EMERG-REGULATEL u Barceloni. Kao EU-ovo tijelo regulatora BEREC je u 2025. godini provodio ambiciozan program svojeg rada, koji se temeljio na regulatornim okviru EU-a. Poseban naglasak bio je na doprinosu izradi zakonodavnog okvira EU-a, uključujući inicijativu Akt o digitalnim mrežama (Digital Networks Act – DNA), kao i na provedbi Akta o digitalnim tržištima (Digital Markets Act – DMA), pri čemu je BEREC objavio mišljenje o interoperabilnosti usluga poput Messengera i WhatsAppa. Dodatno, donesene su smjernice u okviru GIA-e, razvijana je metodologija za mapiranje kvalitete širokopojasnih usluga te je praćen napredak u gašenju bakrenih mreža. Također, doneseno je mišljenje vezano uz obveze operatora u vezi sa sigurnošću mreža i usluga i zaštitom korisnika u slučaju sigurnosnih incidenata. HAKOM-ovi stručnjaci redovito su sudjelovali u radu BEREC-ovih radnih skupina te pripremi relevantnih dokumenata, uključujući i u ulozi *draftera*.

10.2. SURADNJA

U sklopu ostvarivanja svojih strateških ciljeva HAKOM kontinuirano razvija i jača međunarodnu suradnju, s posebnim naglaskom na aktivno sudjelovanje u radu europskih mreža regulatora BEREC-a, IRG-Rail-a i ERGP-a te u radu EBDS-a po pitanjima DSA. Mreže regulatora predstavljaju mehanizam za koordinaciju regulatornih aktivnosti na razini Europske unije i imaju važnu ulogu u osiguravanju jedinstvenog tržišta, pravne predvidljivosti i stabilnog regulatornog okvira. Sudjelovanjem u njihovu radu HAKOM ne samo da pravovremeno prati europske trendove i regulatorne inicijative nego i aktivno doprinosi oblikovanju politika EU-a. HAKOM je kao nacionalni regulator također uključen u mnoga međunarodna zbivanja i aktivno uključen u rad relevantnih tijela, organizacija i radnih skupina povezanih s elektroničkim komunikacijama, radiofrekvencijskim spektrom, poštom i željeznicom. Cjelovit pregled međunarodne suradnje tijekom 2025. godine prikazan je u tablici.

Proteklu godinu obilježila je zadnja godina predsjedanja BEREC-om u funkciji predsjedavajućeg na odlasku, ali i doprinos radu ostalih tijela i mreža regulatora poput IRG-Raila i ERGP-a. HAKOM-ovi predstavnici tako su sudjelovali u radu brojnih radnih skupina, izradama mišljenja i izvješća te u razmjeni dobrih praksi.

U okviru Europske regulatorne skupine za poštanske usluge (ERGP) rad je bio organiziran u više radnih skupina. Pitanja kojima su se bavile bila su univerzalna usluga, regulatorno računovodstvo, cijene poštanskih usluga, tržišna kretanja i pokazatelji, kakvoća i zaštita korisnika, zadovoljstvo potrošača te prekogranični prometa pošiljaka. Predstavnici HAKOM-a sudjelovali su u izradi ERGP-ovih dokumenata, uključujući pojedina izvješća, te u davanju stručnih očitovanja Europskoj komisiji u vezi s razvojem regulatornog okvira za poštanske usluge. To je uključivalo inicijativu za izmjenu Poštanske direktive, analizu srednjoročnih trendova i pitanja primjene novih tehnologija u sektoru. Aktivnosti ERGP-a tijekom godine razmatrane su na plenarnim sjednicama održanim u srpnju 2025. u Istanbulu te u studenom 2025. u Tromsøu (Norveška).

Suradnja u okviru IRG-Rail-a provodila se sudjelovanjem u radu radnih skupina i izradom tematskih dokumenata. Dokumenti su se odnosili na primjenu izravnih troškova u Europi, segmentaciju tržišta i marže, naknade za električnu energiju za vuču vlakova, regulatorni pristup privatnim kolosijecima, multimodalnost i mobilnost kao uslugu te provedbu postojećeg regulatornog okvira. Aktivnosti su uključivale i razmjenu iskustava o funkcioniranju željezničkih teretnih koridora te izradu 14. godišnjeg izvješća o praćenju tržišta. Na plenarnim sjednicama usvojeni su dokumenti koji se odnose na nadzor pokazatelja uspješnosti željezničkih teretnih koridora, podatke o uslužnim objektima i razvoj Europskog registra željezničke infrastrukture (RINF), garažne kolosijeke s aspekta strukture tržišta, uvjeta pristupa i naknada te sustave pokazatelja kakvoće u željezničkom prometu, uključujući pripadajući aneks.

HAKOM-ovi predstavnici redovito su sudjelovali u radu određenih relevantnih odbora Europske komisije, kao što su: Koordinacijski odbor za CEF (Connecting Europe Facility Coordination Committee), Odbor za radijski spektar (Radio Spectrum Committee – RSC), Komunikacijski odbor (Communications Committee – COCOM), Odbor za ocjenjivanja sukladnosti i nadzor tržišta Telecommunication Conformity Assessment and Market Surveillance Committee (TCAM), Europski odbor za digitalne usluge (European Board for Digital Services) i Odbor za poštansku direktivu (Postal Directive Committee).

Suradnja u provedbi DSA-a ogleda se prvenstveno u okviru rada Odbora za digitalne usluge EU-a, koji pomaže EK-u oko provedbe akta na razini EU-a i izazova koji se pojavljuju. U okviru ovog odbora osnovano je osam stručnih radnih skupina koje se bave različitom aspektima DSA-a. HAKOM-ovi stručnjaci bili su uključeni u rad svake skupine.

Od stručnih radnih skupina EK-a može se izdvojiti rad u Radio Spectrum Policy Groupa (RSPG) – savjetodavnoj skupini na visokoj razini koja pomaže EK-u u razvijanju politike RF spektra. Tijekom 2025. HAKOM je putem podskupine RSPG-a nastavio aktivno sudjelovati u radu podskupine za prekograničnu koordinaciju „Good Offices“, u sklopu koje se nastoji pronaći rješenje dugogodišnjih talijanskih radijskih smetnji.

Nakon zahtjeva HAKOM-a iz studenoga 2022. za posredovanjem EK-a i izdavanjem mišljenja RSPG-a radi koordiniranog rješavanja prekograničnih talijanskih štetnih FM smetnji, EK je u studenome 2025. pokrenula postupak zbog povrede prava EU-a. Postupak je pokrenut zbog nepoštivanja Europskog zakonika o elektroničkim komunikacijama (Direktiva (EU) 2018/1972) i Okvirne direktive (Direktiva 2002/21/EZ).

EK je Talijanskoj Republici uputila službenu obavijest (INFR(2025)2153) te odredila rok od dva mjeseca za očitovanje. Ovisno o daljnjoj suradnji Italije, EK može zaustaviti postupak ako bude zadovoljna talijanskim prijedlogom za rješenje smetnji. Također može zatražiti dopunu i poboljšanje prijedloga ili prijeći na sljedeću fazu postupka, odnosno izdavanje obrazloženog mišljenja. U konačnici, predmet može biti upućen Sudu Europske unije.

Tablica 6. Međunarodna suradnja – organizacije / institucije

	Naziv organizacije / institucije	Podatak o organizaciji / instituciji	Broj sastanaka u 2025.
Odborl EK-a	Connecting Europe Facility (CEF) Coordination Committee	Odbor koji pomaže EK pri utvrđivanju mjera Instrumenta za povezivanje Europe (CEF)	2
	Radio Spectrum Committee (RSC)	Odbor koji pomaže EK u pripremi tehničkih provedbenih mjera koje imaju za cilj harmonizirati uvjete u vezi s raspoloživošću i učinkovitom uporabom radiofrekvencijskog spektra kao i raspoloživošću informacija vezanih za uporabu radiofrekvencijskog spektra	3
	Communications Committee (COCOM)	Odbor koji pomaže EK u donošenju provedbenih akata koji se odnose na regulatorni okvir elektroničkih komunikacija	2
	Telecommunication Conformity Assessment and Market Surveillance Committee (TCAM)	Odbor koji pomaže EK u pitanjima implementacije obveza iz RED direktive (Direktiva o stavljanju na raspolaganje radijske opreme na tržištu)	2
	European Board for Digital Services	Odbor koji doprinosi dosljednoj primjeni Akta o digitalnim uslugama i učinkovitoj suradnji koordinatora za digitalne usluge. Zadužen je za koordinaciju smjernica i analiza EK-a, koordinatora za digitalne usluge i drugih nadležnih tijela o novim pitanjima na unutarnjem tržištu u pogledu pitanja obuhvaćenih Aktom o digitalnim uslugama te doprinosi tim smjernicama i analizama. Također pomaže koordinatorima za digitalne usluge i EK-u nadzoru VLOPS-ova i VLOSE-ova. Radne grupe: WG1 - Horizontalna i pravna pitanja WG2 - Suradnja WG3 - Moderiranje sadržaja i pristup podacima WG4 - Cjelovitost informacijskog prostora WG5 - Potrošači i internetska tržišta WG6 - Zaštita maloljetnika WG7 - Nalozi i kaznena pitanja WG8 - Pitanja u području IT-ja	Sastanci Odbora: 9; Sastanci radnih grupa 89
	Postal Directive Committee	Odbor koji pomaže EK u primjeni zakonodavstva o zajedničkim pravilima za razvoj unutarnjeg tržišta poštanskih usluga i poboljšanje kvalitete usluge	2
Stručne skupine EK-a	Radio Spectrum Policy Group (RSPG)	Izrađuje mišljenja koja trebaju pomoći i savjetovati EK o pitanjima politike radiofrekvencijskog spektra, o koordinaciji političkih pristupa i, prema potrebi, o usklađenim uvjetima u pogledu dostupnosti i učinkovite uporabe radijskog spektra potrebnog za uspostavu i funkcioniranje unutarnjeg tržišta. Europski parlament i Vijeće također mogu zatražiti savjet od RSPG-a. Radne grupe: Istorazinska procjena i suradnja DČ 6G Strateška vizija „Good offices“ prekogranična suradnja Strateška pitanja o spektru Buduća uporaba pojasa 470-694MHz Strateška vizija pojasa 6 GHz Svjetska radiokomunikacijska konferencija	35

	Commission Expert Group on Emergency Communications (EG112) ari	Pomaže EK u pripremi delegiranih akata u vezi s rješenjima za informacije o lokaciji pozivatelja, pristupom za krajnje korisnike s invaliditetom i usmjeravanjem do najprikladnijeg mjesta javljanja za javnu sigurnost (PSAP)	1
	Submarine Cable Infrastructure Expert Group	Pomaže EK u implementaciji i pripremi zakonodavnih prijedloga vezano uz sigurnost podmorskih kabela	5
	High Level Group on Internet Governance (HLIG)	Pomaže EK u koordinaciji na razini EU-a u pitanjima povezanim s upravljanjem internetom	1
	Expert Group on the transition to Web 4.0 and Virtual worlds	Pomaže EK u pogledu razvoja i promicanja zajedničkih, dosljednih europskih pristupa razvoju virtualnih svjetova i širег tehnološkog prijelaza na Web 4.0 kako bi se izbjegla potencijalna fragmentacija jedinstvenog tržišta, osobito osiguravanjem koordinacije među državama članicama i postojećim relevantnim forumima EU-a	1
	European Union Agency for Cybersecurity (ENISA)	EU agencija posvećena postizanju visoke zajedničke razine kibernetičke sigurnosti diljem Europe. HAKOM sudjeluje u radu Savjetodavne grupe.	2
	European Competent Authorities for Secure Electronic Communications (ECASEC)	Stručna radna skupina EU, EEA i EFTA nacionalnih tijela, kao i nacionanih tijela država kandidatkinja. Cilj je rasprava i dogovor o usklađenom pristupu telekomunikacijskoj sigurnosti i nadzoru telekomunikacijskog sektora EU-a.	23
	Network and Information Systems (NIS) Cooperation Group 5G/Telekom sub-group	NIS Skupina za suradnju ima za cilj osigurati visoku razinu sigurnosti mrežnih i informacijskih sustava u EU. RH predstavnici su nadležna sektorska tijela, a jedinstvena kontaktna točka je Ured vijeća za nacionalnu sigurnost).	3
	Administrative Cooperation Group - Radio Equipment Directive (AdCo RED)	EU suradnja u području tržišnog nadzora u dijelu koji se odnosi na radijsku opremu i baterije Radne grupe Direktiva o radijskoj opremi (AdCo RED) Baterije (AdCo Batteries)	5
	Single European Railway Area Forum (SERAF)	Pomaže EK u pripremi delegiranih i ostalih zakonodavnih akata te u implementaciji propisa koji se odnose na jednstveno željezničko tržište	6
	National Enforcement Bodies for Rail Transport - NEB Forum	Forum pod pokroviteljstvom EK-a gdje se razmjenjuju iskustva s ciljem uspostavljanja najbolje prakse u zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu, njenog ujednačavanja i predlaganja izmjena zakonodavnog okvira.	1
	European Network of Rail Regulatory Bodies (ENRRB)	Savjetodavno tijelo EK-a koje razmatra pitanja i praksu iz područja regulacije tržišta željezničkih usluga važnih za rad regulatornih tijela.	2

Europske organizacije	European Conference of Postal and Telecommunications Administrations (CEPT) Committee for ITU Matters (Comm-ITU)	Odbor unutar CEPT-a odgovoran za pitanja pred ITU-om. HAKOM sudjeluje u radu odbora.	3
	European Conference of Postal and Telecommunications Administrations (CEPT) European Communications Committee (ECC)	Tijelo unutar CEPT-a odgovorno za tehnička i regulatorna pitanja elektroničkih komunikacija i upravljanje radiofrekvencijskim spektrom. Sastoji se od radnih grupa koje razvijaju preporuke i odluke vezane uz frekvencijski spektar, brojevne resurse i druge aspekte elektroničkih komunikacija. Radne grupe: WGSE (Inženjering spektra) WGSE PT SE19 (Nepokretni servisi) WGFM (Upravljanje spektra) WGFM PT22 (Kontrola i nadzor) Civ/Mil (Civilno /Vojno) CPG (Grupa za pripreme za konferencije) PT FM44 (Satelitske komunikacije) SRD/MG (Uređaji malog dometa) EFIS/MG (ECO informacijski sustav o korištenju radijskih frekvencija) ECC PT1 (Pokretne mreže) WG NaN (Brojevi i mreže) NaN1(Budućnost brojevnih pitanja) NaN2 (Prijenos broja, regulatorna pitanja) NaN3 (Hitne službe) FM 61 - WAS/RLANs i ITS SE21 - Neželjene emisije FM 61 - WAS/RLANs and ITSSE45 - AS/RLAN u pojasu 5925 – 7125 MHz PT22 FM22 SE45	36
	European Conference of Postal and Telecommunications Administrations (CEPT) European Committee for Postal Regulation (CERP)	Tijelo CEPT-a koje se bavi razmjenom informacija i koordinacijom poštanskih politika među europskim zemljama. Fokusira se na regulatorna, tehnička i ekonomska pitanja u poštanskom sektoru.	1

Mreže regulatora EU-a	Body of European Regulators for Electronic Communications (BEREC); BEREC Board of Regulators (Odbor regulatora); BEREC Management Board (Upravni odbor)	Nezavisno tijelo koje okuplja europska nacionalna regulatorna tijela elektroničkih komunikacija s ciljem usklađivanja regulacije elektroničkih komunikacija, promicanja konkurencije i zaštite krajnjih korisnika. pomaže Europskoj komisiji i nacionalnim regulatornim tijelima u provedbi EU regulatornog okvira za elektroničke komunikacije. Na zahtjev i na vlastitu inicijativu pruža savjete europskim institucijama i nadopunjuje, na europskoj razini, regulatorne zadaće koje obavljaju nacionalna regulatorna tijela na nacionalnoj razini. Odluke donosi na plenarnim sjednicama Odbora regulatora i Upravnog odbora. Radne grupe: Evolucija nepokretne mreže Analiza tržišta Evolucija bežičnih mreža Regulatorni okvir Digitalna tržišta Pravni lijekovi i nadzor tržišta Održivost Planiranje i budući trendovi Roaming Kibernetička sigurnost Krajnji korisnici Otvoreni internet ICT Komunikacije	4 sastanka odbora i 4 sastanka Kontaktne mreže; 328 sastanaka radnih grupa
	European Regulators Group for Postal Services (ERGP)	Savjetodavno tijelo EK-a koje okuplja nacionalna regulatorna tijela za poštanske usluge iz država članica EU-a. Njegova svrha je promicanje harmonizirane i učinkovite regulacije poštanskog sektora na unutarnjem tržištu. Odluke donosi na plenarnim sjednicama. Radne grupe: Pristup i interoperabilnost Potrošači i tržišni pokazatelji Prekogranična dostava paketa Regulatorni okvir Održivost	2 plenarne sjednice i 2 sastanka Kontaktne mreže, 14 sastanaka radnih grupa

	Independent Regulators' Group (IRG Rail)	Mreža neovisnih regulatornih tijela za željeznički sektor u Europi, koja promiče jedinstveno, konkurentno i održivo unutarnje tržište željezničkih usluga. Odluke donosi na plenarnim sjednicama. Radne grupe: Pristup Nadolazeći zakonodavni prijedlozi Nadzor tržišta Naknade Pristup uslužnim objektima Naknade za uslužne objekte	2 plenarne sjednice i 2 sastanka Kontaktne mreže; 42 sastanaka radnih grupa
Međunarodne organizacije	Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICAAN)	Neprofitna organizacija koja upravlja globalnim sustavom internetskih domena i IP adresa.	3
	Governmental Advisory Committee (GAC)	Savjetodavno tijelo unutar ICANN-a koje omogućuje vladama da daju preporuke o pitanjima javne politike povezanima s upravljanjem internetskim resursima.	3
	International Telecommunication Union (ITU)	Specijalizirana agencija Ujedinjenih naroda koja koordinira globalna pitanja telekomunikacija i informacijskih tehnologija. HAKOM sudjeluje na konferencijama (plenarne sjednice i WRC), a u svakodnevnom radu većinom sudjeluje u radu ITU-R-a (Radiocommunication Sector).	0
	Radiocommunication Sector ITU-R	U okviru ITU-a bavi se upravljanjem radiofrekvencijskim spektrom i razvojem tehničkih standarda za radiokomunikacijske sustave diljem svijeta.	1 ITU BR sastanak (talijanske FM smetnje)
	Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)	Međunarodna organizacija koja promiče gospodarski rast, financijsku stabilnost i trgovinsku suradnju među razvijenim zemljama. Bavi se i digitalnom politikom kroz odbore i radne grupe koje razvijaju smjernice za digitalnu ekonomiju, privatnost i kibernetičku sigurnost. -NER	1
	Universal Postal Union (UPU)	Specijalizirana agencija Ujedinjenih naroda koja koordinira poštansku politiku i pravila između zemalja članica na globalnoj razini.	0

	HCM (Međunarodni sporazum o koordinaciji)	Grupa koja nadgleda i upravlja primjenom međunarodnog sporazuma o koordinaciji radijskih frekvencija u pokretnoj i nepokretnoj službi Radne grupe: HCM Plenarna HCM MS - Pokretna služba HCM FS - Nepokretna služba	4
	European Mediterranean Regulators Group (EMERG)	Mreža regulatornih tijela za elektroničke komunikacije iz Europe i Mediterana (Albanija, Alžir, Bosna i Hercegovina, Egipat, Izrael, Jordan, Kosovo, Libanon, Libija, Crna Gora, Maroko, Sjeverna Makedonija, Palestina, Srbija, Tunis, Turska), osnovana radi jačanja suradnje, razmjene znanja i usklađivanja regulatornih praksi. Organizacija služi kao platforma za raspravu o zajedničkim izazovima u sektoru elektroničkih komunikacija.	2 plenarne sjednice
	Eastern Partnership Electronic Communications Regulators Network (EaPeReg)	Mreža regulatornih tijela za elektroničke komunikacije iz zemalja Istočnog partnerstva (Armenija, Azerbajdžan, Bjelorusija (suspendirana zbog političkih razloga), Gruzija, Moldavija, Ukrajina) i Europske unije, osnovana radi jačanja suradnje, usklađivanja regulative i poticanja razvoja tržišta. Cilj mreže je podržati reformske procese u području elektroničkih komunikacija razmjenom iskustava i dobre prakse. Radne grupe: IRB EWG – Radna grupa za neovisnost regulatora i razvoj širokopojasne infrastrukture REWG – Radna grupa za roaming SEWG – Radna grupa za spektar	1 plenarna sjednica
	RIPE NCC	Réseaux IP Européens (RIPE) je forum otvoren za sve zainteresirane za širokopojasne IP mreže. Cilj RIPE-a je osigurati administrativnu i tehničku koordinaciju potrebnu za omogućavanje rada interneta. HAKOM sudjeluje na okruglim stolovima za predstavnike regulatora i javnog sektora.	3
	IGF (Internet Governance Forum)	Forum za upravljanje internetom (IGF) pod okriljem UN-a služi ravnopravnom okupljanju sudionika iz različitih skupina dionika u raspravama o pitanjima javne politike koja se odnose na internet.	1
	The Independent Regulators Group (IRG)	Mreža nacionalnih regulatornih tijela za elektroničke komunikacije u Europi koja služi za razmjenu iskustava i usklađivanje regulatornih pristupa. Njezin cilj je poticanje učinkovite konkurencije i razvoja jedinstvenog europskog tržišta telekomunikacija.	4 CN sastanka i 4 generalne skupštine

10.3. RIA

U 2025. godini provedene su sve planirane procjene regulatornih učinaka. Provedene procjene odnosile su se na analizu tržišta M2/2020 i ex M14/2003, izradu MVNO modela za procjenu ekonomske replikabilnosti, određivanje naknada za kašnjenje u realizaciji reguliranih veleprodajnih usluga na tržištima M1 i M3b te model regulacije cijene univerzalne usluge (USO). Istodobno, tijekom godine posebna je pozornost posvećena doradi i optimizaciji HAKOM-ove metodologije za provedbu procjene regulatornih učinaka.

10.4. JAVNOST RADA I PRISTUP INFORMACIJAMA

Javni pristup informacijama i podacima bio je u skladu s važećim propisima RH te ograničen isključivo u slučajevima zaštite privatnosti i službenih ili poslovnih tajni. Odluke, rješenja i ostali relevantni akti redovito su objavljivani na internetskim stranicama HAKOM-a, uz kontinuirano ažuriranje informacija o upravnim aktima i sudskim odlukama.

Savjetovanje s javnošću provedeno je za odluke koje mogu imati značajan utjecaj na tržište, pri čemu je tijekom 2025. godine provedeno ukupno 18 savjetovanja. O važnim događajima i propisima HAKOM je redovito informirao javnost putem objava i priopćenja, kojih je tijekom godine bilo ukupno 87.

Suradnja s medijima bila je kontinuirana. Tijekom godine zaprimljeno je ukupno 89 medijskih upita, od kojih se 25 odnosilo na gostovanja u emisijama ili davanje izjava, dok su ostali upiti obrađeni u pisanom obliku.

Neposredna komunikacija s građanima ostvarivala se putem telefona, elektroničke pošte i internetskih aplikacija, a HAKOM je u komunikaciji s javnošću koristio i društvene mreže (Facebook, LinkedIn i YouTube). Tijekom godine zaprimljeno je i riješeno 12 zahtjeva za pristup informacijama, a izvješće o provedbi Zakona o pravu na pristup informacijama dostavljeno je Povjereniku za informiranje.

10.5. INSPEKCIJSKI POSLOVI

Tijekom 2025. godine inspekcijski poslovi HAKOM-a provodili su se sukladno Godišnjem planu rada inspekcije te na temelju prijava, predstavki i drugih saznanja o mogućim povredama propisa.

Provedeni inspekcijski nadzori pokazali su da nadzirani subjekti u značajnom broju predmeta postupaju sukladno propisanim obvezama, dok su u dijelu predmeta utvrđene nepravilnosti

koje su otklanjane tijekom postupka ili naloženim mjerama. Sva inspekcijska rješenja javno su objavljena.

Elektroničke komunikacije

Zaštita krajnjih korisnika

U području zaštite korisnika provedeni su inspekcijski nadzori s naglaskom na preventivno djelovanje, uključujući provjere rada prodajnih mjesta, dostupnosti usluga za osobe s invaliditetom, službi za korisnike te postupaka rješavanja prigovora i reklamacija. U tri od sedam nadzora utvrđene su nepravilnosti, odnosno povrede propisa. Neusklađenosti su se odnosile na ugovaranje usluga na daljinu, nedostavljanje sažetka ugovora korisnicima te nepravovremeno i nepotpuno rješavanje prigovora krajnjih korisnika vezanih uz kakvoću usluge pristupa internetu. Podnesen je jedan optužni prijedlog, dok u preostala dva slučaja nije bilo osnove za daljnje pokretanje prekršajnog postupka.

Provedeni su i inspekcijski nadzori nad sva tri najveća operatora u vezi s promotivnim uslugama i njihovim transparentnim navođenjem u cjenicima, s ciljem jačanja jasnoće i zaštite prava krajnjih korisnika.

Zbog povećanog broja prijava o prijevarnim SMS porukama povezanim s uslugama s posebnom tarifom, proveden je inspekcijski nadzor u okviru kojeg su naložene mjere ograničenja korištenja spornih numeracija te provedene provjere korištenja neregistriranih brojeva. To je rezultiralo rješenjem kojim je takvo postupanje zabranjeno.

Tijekom 2025. nastavljena je i provjera cjenika te općih uvjeta manjih operatora, pri čemu nisu utvrđene veće nepravilnosti.

Provedeno je 15 inspekcijskih nadzora nad operatorima usluge pristupa internetu u nepokretnoj mreži. Utvrđene nepravilnosti odnosile su se na opće uvjete poslovanja, oglašavanje brzina, rad službi za korisnike, izdavanje računa i prava korisnika na naknade. U 12 postupaka operatori su otklonili nepravilnosti tijekom nadzora, dok su tri postupka bila u tijeku na kraju 2025. godine.

Opće ovlaštenje, univerzalna usluga i prenosivost broja

Proveden je jedan nadzor vezan uz poštovanje parametara kakvoće univerzalne usluge. Nadalje, provedeno je jedanaest nadzora vezanih uz nepravovremenu promjenu operatora i isplatu naknada korisnicima. U osam slučajeva naknade su isplaćene tijekom postupka, u jednom slučaju isplata je naložena rješenjem, dok su u dva slučaja zahtjevi korisnika odbijeni. Doneseno je i jedno rješenje o izvršenju.

Provedena su i dva nadzora vezana uz opće ovlaštenje i pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga bez prijave, pri čemu je u jednom slučaju naloženo otklanjanje nepravilnosti, a u drugom je operator prestao pružati uslugu tijekom postupka.

Regulatorne obveze operatora sa značajnom tržišnom snagom

Provedena su dva inspekcijska nadzora nad operatorom sa značajnom tržišnom snagom. U oba postupka utvrđene su povrede regulatornih obveza pristupa, transparentnosti i nediskriminacije.

U prvom slučaju naloženo je usklađivanje postupanja s važećim regulatornim obvezama i to provođenje regulatorne obveze pristupa. Podaci koji se prikazuju u izvještaju za poslovne korisnike moraju davati točne informacije i uvjete potrebne za širokopojasni pristup mreži, a zahtjevi operatora korisnika za uslugu veleprodajnog širokopojasnog pristupa putem svjetlovodne mreže za nove krajnje korisnike moraju biti realizirani u skladu s odredbama važeće Standardne ponude.

U drugom slučaju naloženo je poduzimanje mjera kako bi operatori korisnici bili 30 dana unaprijed obaviješteni o izgradnji nove svjetlovodne instalacije do ulaza u stan, odnosno o instalaciji svjetlovoda na razini pristupa zgradi ili distribucijskom čvoru. Zbog neizvršenja ovog rješenja donesena su i rješenja o izvršenju s novčanim kaznama.

Elektronička komunikacijska infrastruktura i povezana oprema

Tijekom 2025. provedeno je 19 inspekcijskih nadzora nad sedam operatora i jednom pravnom osobom – izvođačem radova u zoni EKI-ja. U tri nadzora utvrđene su nepravilnosti vezane uz stanje pristupnih mreža, za koje su donesena rješenja po kojima su operatori postupili.

Na temelju prijava i medijskih saznanja pokrenuta su četiri nadzora, u kojima su utvrđene nepravilnosti i donesena rješenja, koja su operatori izvršili u ostavljenim rokovima.

Provedena su dva postupka vezana uz izvođenje radova u zoni elektroničke komunikacijske infrastrukture te šest nadzora gradnje svjetlovodne distribucijske mreže, u skladu s kojima su operatori postupili.

Radiofrekvencijski spektar

Tijekom 2025. provedeno je sedam inspekcijskih nadzora vezanih uz poštivanje uvjeta iz dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra. Utvrđene nepravilnosti rezultirale su donošenjem šest rješenja, dok je u jednom predmetu postupak obustavljen.

Provedeno je i 11 nadzora vezanih uz povećane razine elektromagnetskog polja. U svim slučajevima naložene su korekcije izlaznih snaga, a kontrolnim mjerenjima potvrđeno je usklađenje.

U području stavljanja radijske opreme na tržište provedeno je osam nadzora, od čega sedam u suradnji s Carinskom upravom, pri čemu su kod tri proizvoda izrečene mjere zabrane uvoza. Uz to je obavljeno 50 pregleda dokumentacije, bez potrebe za pokretanjem nadzora.

Poštanske usluge

Tijekom 2025. inspektori su postupali u 57 predmeta. U sedam inspekcijskih nadzora utvrđene su nepravilnosti te je doneseno ukupno osam rješenja. Nepravilnosti su se odnosile na uručenje pošiljaka, postupanje po prigovorima i pritužbama korisnika te izradu i čuvanje poštanskih isprava.

Pokrenut je jedan prekršajni postupak.

Željezničke usluge

Tijekom 2025. provedeno je pet inspekcijskih nadzora nad putničkim prijevoznikom te četiri nadzora nad upraviteljem infrastrukture i kolodvora. Utvrđene su nepravilnosti vezane uz informiranje putnika, pomoć osobama s invaliditetom te ispunjenje obveza u slučaju kašnjenja i ozljeda putnika. Za nepravilnosti su donesena rješenja i provedene kontrole izvršenja.

Po službenoj dužnosti provedena je i provjera usklađenosti 15 opisa uslužnih objekata objavljenih u Izvješću o mreži za 2026. godinu.

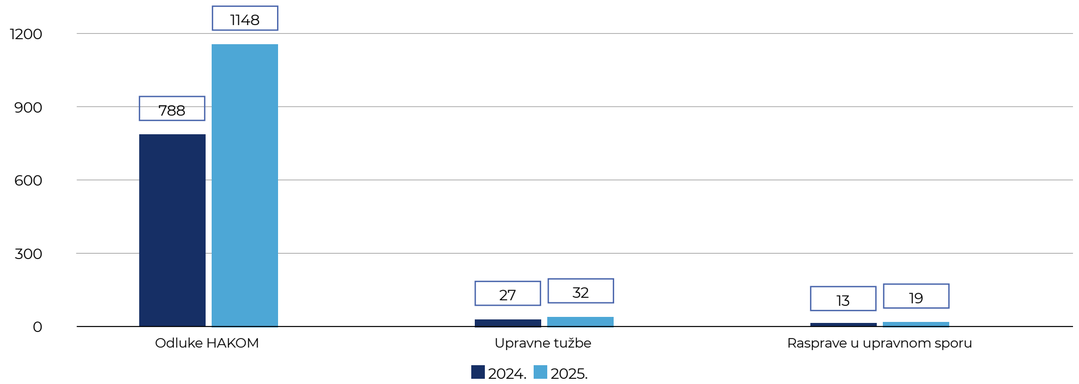
10.6. SUDSKI POSTUPCI

Sudski postupci obuhvaćaju upravne sporove pokrenute protiv odluka HAKOM-a, prekršajne postupke koje je pokrenuo HAKOM protiv fizičkih i pravnih osoba zbog kršenja odredbi zakona iz nadležnosti HAKOM-a, ovršne postupke protiv pravnih i fizičkih osoba zbog neplaćanja naknada za uporabu adresa, brojeva i radiofrekvencijskog spektra (državni proračun) te obavljanje poslova HAKOM-a, kao i postupke u kojima HAKOM podnosi prijavu svoje tražbine prema dužniku nad kojim je otvoren predstečajni ili stečajni postupak.

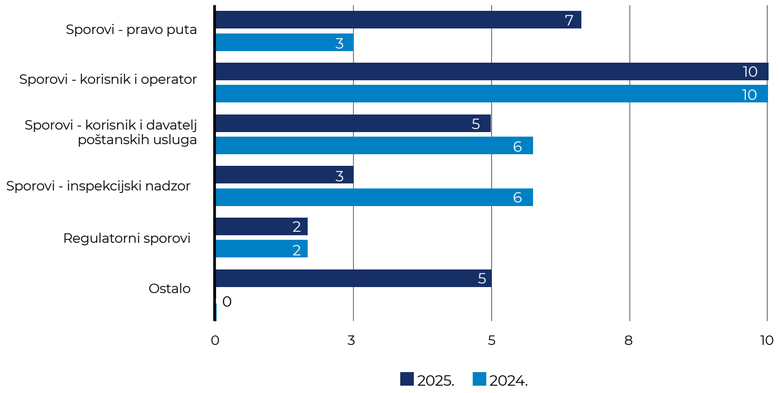
Upravni sporovi

U 2025. doneseno je 1.148 odluka, a pokrenute su 32 upravne tužbe, što iznosi oko jedan posto u odnosu na 833 riješena spora u prvom stupnju. Najveći dio tužbi odnosi se na sporove između korisnika i operatora.

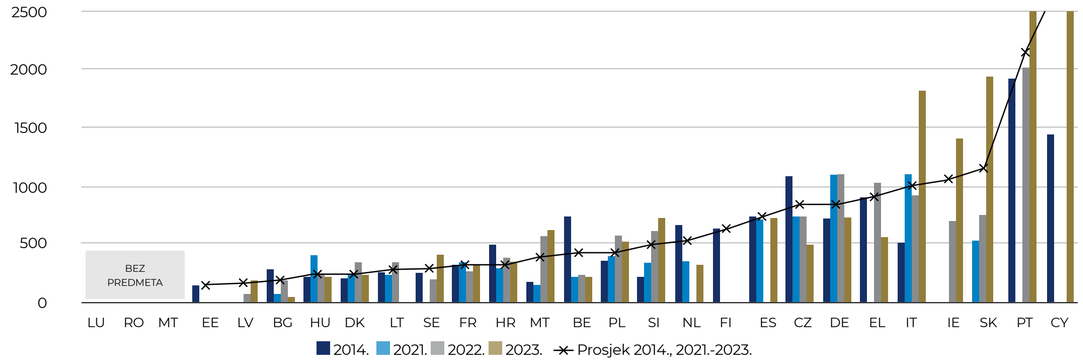
Prema podacima EU Justice Scoreboarda, prosječno trajanje postupaka prema ZEK-u u Hrvatskoj iznosilo je oko 330 dana, što državu svrstava među bolje rangirane članice EU-a u pogledu ažurnosti.



Slika 60. Odluke HAKOM-a, upravne tužbe i rasprave u upravnom sporu



Slika 61. Upravne tužbe prema vrsti odluka



Slika 62. Elektroničke komunikacije: prosječno trajanje sudskog preispitivanja 2014. i u razdoblju 2021. – 2023. [10] (prvi stupanj/u danima) (izvor: Europska komisija i Odbor za komunikacije)

Prekršajni postupci

Tijekom 2025. doneseno je pet presuda, od kojih su četiri pravomoćne. Podnesena su četiri optužna prijedloga u području elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga. Predmeti se uglavnom odnose na povrede regulatornih obveza te nepravilnosti u pružanju usluga.

Ovršni i stečajni postupci

Pokrenuti su ovršni postupci u ukupnoj vrijednosti od 12.546,71 EUR, a naplaćeno je 4.540,46 EUR, uz dodatnih 504,28 EUR po postupcima pokrenutima ranijih godina.

U stečajnim postupcima prijavljena su tri potraživanja ukupne vrijednosti 1.244,69 EUR, a temeljem stečajnih dioba iz ranijih postupaka uplaćeno je 81,11 EUR. Prijavljeno je i jedno potraživanje u predstečajni postupak (3.225,54 EUR).

10.7. RAZVOJ KOMPETENCIJA I UNAPRJEĐENJE POSLOVNIH PROCESA

Upravljanje poslovnim procesima tijekom 2025. godine dodatno je učvršćeno kao redovna i sustavna aktivnost. Provedena je sveobuhvatna analiza i usklađivanje poslovnih procesa s novom organizacijom poslovanja i sistematizacijom radnih mjesta. Sukladno planu, analizirano je i usklađeno ukupno 160 poslovnih procesa. Tijekom godine nastavljene su aktivnosti optimizacije i digitalizacije unapređenjem postojećih i razvojem novih digitaliziranih poslovnih rješenja, s ciljem povećanja operativne učinkovitosti i produktivnosti.

U području upravljanja projektima nastavljena je primjena uspostavljene metodologije za planiranje, praćenje i provedbu projekata. Svi aktivni projekti tijekom 2025. godine usklađeni su s definiranom metodologijom. Time se želi osigurati standardizacija pristupa, veća transparentnost te učinkovito upravljanje projektnim rezultatima i resursima.

10.7.1. Sustav upravljanja kvalitetom

U svrhu daljnjeg unapređenja kvalitete poslovanja, HAKOM je i u 2025. godini nastavio primjenjivati Zajednički okvir za procjenu (Common Assessment Framework – CAF) kao temeljni model upravljanja kvalitetom u javnom sektoru. Primjenom ovoga modela naglasak je stavljen na provedbu inicijativa za poboljšanja u područjima identificiranim tijekom prethodnih ciklusa samoprocjene.

Tijekom godine provedena je unutarnja procjena sustava kvalitete, u okviru koje su identificirana ključna područja za poboljšanja. Ovi nalazi poslužili su kao osnovica za planiranje i provedbu daljnjih unaprjeđenja, u skladu s načelima kontinuiranog poboljšanja i organizacijske izvrsnosti.

Kao dio jačanja sustavnosti i standardizacije, provedena je standardizacija obrazaca za izradu internih i vanjskih izvještaja, uključujući obrasce za tromjesečne pokazatelje tržišta, kao i drugih internih i eksternih dokumenata. Ovime je postignuta veća jednoobraznost sadržaja i strukture izvještaja, smanjena mogućnost pogrešaka te osigurana dosljednost u pripremi dokumentacije.

Posebna pažnja bila je usmjerena na jačanje korisnički orijentiranog pristupa. U tom je kontekstu pokrenuta izrada Metodologije mjerenja zadovoljstva korisnika usluga HAKOM-a. Time se želi postaviti temelje za sustavno praćenje percepcije korisnika i unapređenje kvalitete usluga. S obzirom na fazu razvoja i uvođenja, rezultati primjene metodologije bit će uključeni u izvješće za sljedeće izvještajno razdoblje.

10.8. e-AGENCIJA

Program e-Agencije temelji se na digitalizaciji poslovanja, za što su potrebni brojni aplikacijski sustavi. Aplikacijski sustavi dizajnirani su za vanjske i unutarnje korisnike i bitni su za agilno poslovanje HAKOM-a. Neprekidno se radi na poboljšavanju i modernizaciji postojećih aplikacijskih sustava te se prema potrebama uvode novi. Također, postojeće aplikacije se redovito održavaju.

10 Vrijednosti za neke države članice smanjene su za potrebe prikaza (PT 2023. = 2,830; CY 2023. = 3,285). Prosjek je ponderiran brojem predmeta u dotičnoj godini. Broj predmeta razlikuje se po državama članicama. Prazan stupac označava da država članica za tu godinu nije prijavila ni jedan predmet. U nekim slučajevima zbog ograničenog broja relevantnih predmeta (CZ, DK, IE, ES, LV, AT, PT) godišnji podaci mogu uvelike ovisiti o trajanju jednog iznimno dugotrajnog ili kratkotrajnog predmeta pa razlike između uzastopnih godina mogu biti velike. U DK za prvostupanjske žalbe nadležno je neformalno sudsko tijelo. U ES, AT i PL nadležni su različiti sudovi, ovisno o sadržaju predmeta.

U 2025. godini uspostavljena je digitalna platforma za elektroničko prikupljanje mjerenja elektromagnetskog polja (EMP). Cilj je prikupljanje podataka o mjerenjima sa službenim izvješćem u PDF obliku za javnost, objava prikupljenih podataka na GIS pregledniku i omogućavanje ministarstvu zdravstva i drugim zainteresiranima da mogu preuzimati prikupljene podatke. Također je uveden alat za upravljanje radnim učinkom koji omogućuje strukturirano postavljanje i praćenje ciljeva.

Kibernetička sigurnost

Proveden je niz aktivnosti i mjera radi povećanja kibernetičke sigurnosti i pouzdanosti vanjskih i unutarnjih servisa HAKOM-a. Želja je moći kvalitetno odgovoriti na sve izraženije sigurnosne prijetnje u kibernetičkom prostoru. Tijekom godine provođene su radnje u cilju jačanja svijesti zaposlenika o važnosti kibernetičke sigurnosti te provjere trenutačnog stanja kibernetičke sigurnosti čitavog informacijskog sustava. Provedena je simulirana *phishing* kampanja (kampanja lažnog predstavljanja) s ciljem procjene razine informiranosti i otpornosti zaposlenika na pokušaje socijalnog inženjeringa. Kampanja je bila pažljivo osmišljena za HAKOM i njegove zaposlenike kako bi oponašala stvarne scenarije *phishing* napada u obliku slanja vjerodostojno oblikovane elektroničke pošte koje su sadržavale elemente tipične za zlonamjerne pokušaje (otvaranje poveznica, zahtjev za unos korisničkih podataka).

10.9. OSTVARENJE PLANIRANIH AKTIVNOSTI

Ostale aktivnosti HAKOM-a u 2025.							
Br.	Strat cilj / prioritet	Aktivnost	Planirani pokazatelji i ishodi	Planirani/ realizirani završetak (kvartal)	Fin. Plan	Ostvareni ishod	Ocjena provedbe i preporuke
1.	4.2.	Izraditi izvješće o provedbi Godišnjeg plana inspekcije za 2024.	Izvješće o provedbi Godišnjeg plana inspekcije za 2024.	II./II.	N	Izrađeno interno izvješće	Postignuto
2.	4.2.	Provesti Godišnji plan inspekcije za 2025. godinu	Provedba prema Godišnjem planu i utvrđenim potrebama.	IV./IV.	N	Donesena 72 inspekcijska rješenja	Postignuto
3.	2.1.	Izraditi Godišnji plan inspekcije za 2026. godinu	Godišnji plan inspekcije za 2026.	IV./IV.	N	Izrađen interni plan inspekcije	Postignuto
4.	5.1.	Izraditi godišnje i financijsko izvješće za 2024. i podnijeti ih Hrvatskome saboru	Godišnje i financijsko izvješće za 2024.	II./II.	N, 3237, 3239	Izvješće za 2024. usvojeno u Saboru	Postignuto
5.	5.1.	Izraditi godišnji program rada i financijski plan za 2026.	Godišnji program rada i Financijski plan za 2026.	IV./I. 26.	N, 3237, 3239	Godišnji program rada za 2026. donesen	Postignuto
6.	5.1.	Analizirati i uskladiti poslovne procese	Analizirani i usklađeni svi procesi u kojima je došlo do izmjene	Kontinuirano	N	Analizirani i usklađeni svi procesi sukladno planu (ukupno 160 procesa)	Postignuto
7.	5.1.	Upravljati projektima	Projekti usklađeni s uspostavljenom projektnom metodologijom	Kontinuirano	N	Projekti usklađeni s uspostavljenom metodologijom	Postignuto
8.	5.1., 5.2	Provesti unutarnju procjenu sustava kvalitete	Identificirana područja za poboljšanja	IV./IV.	N	Provedena unutarnja procjena i identificirana područja za poboljšanja	Postignuto
9.	5.1.	Ažurirati internetsku i intranetsku stranicu i druge digitalne komunikacijske platforme	Relevantne i pravovremene informacije za javnosti	Kontinuirano	N, 3238	Internetska i intranetska stranica ažurirane sukladno planu	Postignuto

10.	5.1., 5.2	Razvijati i održavati servise e-Agencije	Novi i unaprijeđeni postojeći servisi e-Agencije	Kontinuirano	N, 3238, 454	Uvedena 3 nova servisa, unaprijeđeno 9 servisa e-Agencije, dostupnost > 99% vremena	Postignuto
11.	5.1., 5.2., 5.3.	Izraditi Strategiju HAKOM-a za razdoblje 2026.-2029.	Strategija HAKOM-a 2026.-2029.	IV./III.	N	Usvojena Strategija HAKOM-a 2026. – 2028.	Postignuto
12.	5.2.	Razvijati organizacijsku kulturu	Poticajna organizacijska kultura	IV./IV.	N, 3237	Odabrano i implementirano sedam inicijativa u cilju jačanja organizacijske kulture	Postignuto
13.	5.3.	Razvijati kompetencije sukladno kompetencijskom okviru HAKOM-a	Razvijene kompetencije	Kontinuirano	N	Obavljeno 214 edukacija	Postignuto
14.	5.3.	Izraditi Strategiju ljudskih resursa	HR strategija	IV./-	N	Obavljene pripremne aktivnosti	Na pravom putu
15.	4.1.	Pratiti regulatorni okvir	Analiza okvira	Kontinuirano	N	Analizirano 7 regulatornih okvira	Postignuto
			Prijedlozi stajališta			39 stajališta	
16.	4.1., 4.3	Izdati stručna mišljenja	Stručna mišljenja	Kontinuirano	N	Jedno stručno mišljenje	Postignuto

11

FINANCIJSKO IZVJEŠĆE

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM), na temelju članka 20. stavka 1. točke 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22, 14/24 i 45/26; ZEK) i članka 10. Statuta HAKOM-a (NN br. 40/24), podnosi Hrvatskom saboru i Vladi Republike Hrvatske Financijsko izvješće za 2025. Ovo izvješće dio je Godišnjeg izvješća o radu HAKOM-a za 2025.

HAKOM je samostalna i neovisna pravna osoba koja obavlja regulatorne i druge poslove kao javne ovlasti u skladu sa zakonima za čiju provedbu je nadležna. U djelokrugu rada su primarno ZEK, Zakon o poštanskim uslugama (NN br. 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19; ZPU), Zakon o željeznici (NN br. 32/19, 20/21 i 114/22; ZOŽ), Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17 i 31/25) te Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Akt o digitalnim uslugama) (NN br. 67/25). HAKOM sudjeluje i u provedbi drugih zakona i podzakonskih propisa.

U skladu sa ZEK-om, osnivač HAKOM-a je Republika Hrvatska, a osnivačka prava ostvaruju Hrvatski sabor i Vlada Republike Hrvatske. HAKOM za svoj rad odgovara Hrvatskom saboru. HAKOM-om upravlja Vijeće koje čini pet članova, a koje imenuje i razrješuje Hrvatski sabor na prijedlog Vlade Republike Hrvatske. Članovi Vijeća imenuju se na razdoblje od pet godina te mogu biti ponovno imenovani. Stručne, administrativne i tehničke poslove HAKOM-a obavlja Stručna služba na čijem se čelu nalazi ravnatelj HAKOM-a.

HAKOM je proračunski korisnik državnog proračuna, što predstavlja treću organizacijsku razinu i pripada jednoj glavi razdjela. HAKOM se nalazi u djelokrugu rada Ministarstva mora, prometa i infrastrukture kao resornog ministarstva. Sukladno Zakonu o izvršavanju Državnog proračuna Republike Hrvatske za 2025. (NN br. 149/24, 134/25 i 136/25), HAKOM namjenske prihode planira u državnom proračunu, dok se obveza uplate ovih prihoda u državni proračun ne odnosi na HAKOM. Ostvarenje i trošenje namjenskih prihoda, kao i pomoći EU-a te prihoda od prodaje nefinancijske imovine i naknade s naslova osiguranja, mjesečno se iskazuje u sustavu državne riznice. Financijski plan HAKOM-a za 2025. donesen je sukladno proračunskim propisima kao dio proračuna Ministarstva mora, prometa i infrastrukture.

RKP: 45902
Razina: 11 – Proračunski korisnik državnog proračuna; Glava: 06565 Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti
Program: 3107 Razvoj tržišta poštanskih usluga i elektroničkih komunikacija
Aktivnost: A917001 Administracija i upravljanje (iz evidencijskih prihoda)
Djelatnost: 8413 Reguliranje i poboljšavanje poslovanja u gospodarstvu

HAKOM je u 2025. ostvario prihode za posebne namjene, pomoći EU-a i ostale prihode u ukupnom iznosu od 17.032.668,67 EUR, koji su bili dostatni za pokriće svih rashoda HAKOM-a u iznosu od 15.588.610,41 EUR. Ukupan višak prihoda u 2025. evidentiran je u iznosu od 1.444.058,26 EUR, što je utjecalo na povećanje prenesenog viška prihoda iz prethodnih godina. Višak prihoda raspoloživ u sljedećem razdoblju planira se iskoristiti za financiranje dijela rashoda za nabavu nefinancijske imovine.

11.1. GODIŠNJI FINANCIJSKI IZVJEŠTAJI HAKOM-A ZA 2025.

Obveznici vođenja proračunskog računovodstva i sastavljanja financijskih izvještaja u sustavu proračuna godišnje financijske izvještaje za 2025. sastavljaju i predaju sukladno odredbama Pravilnika o financijskom izvještavanju u proračunskom računovodstvu (NN br. 37/22, 52/25 i 156/25).

Godišnji financijski izvještaji HAKOM-a za 2025. predani su 30. siječnja 2026. putem mrežne aplikacije Ministarstva financija (Financijsko izvještavanje u sustavu proračuna i Registar proračunskih i izvanproračunskih korisnika – RKPFI) i nadležnom ministarstvu.

Elektronički potpisani godišnji financijski izvještaji HAKOM-a za 2025. objavljeni su 2. veljače 2026. na HAKOM-ovoj mrežnoj stranici:
Izvještaji proračuna, proračunskih i izvanproračunskih korisnika za razdoblje od 1. siječnja 2025. do 31. prosinca 2025. – Referentna stranica

1. Bilanca na dan 31. prosinca 2025. – Obrazac: BILANCA
2. Izvještaj o prihodima i rashodima, primicima i izdacima za razdoblje od 1. siječnja 2025. do 31. prosinca 2025. – Obrazac: PR-RAS
3. Izvještaj o rashodima prema funkcijskoj klasifikaciji za razdoblje od 1. siječnja 2025. do 31. prosinca 2025. – Obrazac: RAS-funkcijski
4. Izvještaj o promjenama u vrijednosti i obujmu imovine i obveza za razdoblje od 1. siječnja 2025. do 31. prosinca 2025. – Obrazac: P-VRIO
5. Izvještaj o obvezama za razdoblje od 1. siječnja 2025. do 31. prosinca 2025. – Obrazac: OBVEZE
6. Izvještaj o EU sredstvima za razdoblje od 1. siječnja 2025. do 31. prosinca 2025. – Obrazac: EU izvještaj
7. Bilješke uz financijske izvještaje HAKOM-a za razdoblje od 1. siječnja 2025. do 31. prosinca 2025.

U Bilješkama uz financijske izvještaje su opisane vrijednosno najveće stavke te su objašnjene značajnije promjene koje su se dogodile u odnosu na prethodno razdoblje.

11.2. PRIHODI

Prihodi HAKOM-a osiguravaju se na temelju godišnjeg financijskog plana HAKOM-a, u skladu sa ZEK-om, ZPU-om i ZOŽ-om iz sljedećih izvora:

1. iz naknade za upravljanje radiofrekvencijskim spektrom
2. iz naknade za upravljanje adresnim i brojevnim prostorom
3. iz naknade za obavljanje drugih poslova HAKOM-a, u postotku od ukupnog godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili operatori u obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga na tržištu, osim nakladnika elektroničkih medija koji odašilju svoje radijske ili televizijske programe putem vlastite elektroničke komunikacijske mreže, koju upotrebljavaju isključivo u tu svrhu
4. iz naknade za obavljanje poslova u području poštanskih usluga, u postotku od ukupnoga godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili davatelji poštanskih usluga
5. iz naknade za obavljanje poslova u području regulacije tržišta željezničkih usluga, u postotku od ukupnoga godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili upravitelji infrastrukture.

Osim navedenih namjenskih prihoda, HAKOM može ostvariti prihode i iz drugih izvora u skladu s posebnim zakonima, a ti se prihodi mogu upotrijebiti u skladu sa zakonom kojim je uređeno planiranje, izrada, donošenje i izvršavanje proračuna.

Izračun i visina naknada te način plaćanja naknada za financiranje rada HAKOM-a propisuju se Pravilnikom o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a koji donosi Vijeće HAKOM-a. Naknade se utvrđuju u skladu s načelima objektivnosti, transparentnosti, razmjernosti i nediskriminacije. Prije donošenja Pravilnika provodi se postupak javne rasprave.

U razdoblju od 1. siječnja do 31. prosinca 2025. HAKOM je ostvario prihode poslovanja (razred 6) u iznosu od 17.032.668,67 EUR. U navedenom razdoblju nisu ostvareni prihodi od prodaje nefinancijske imovine (razred 7), kao niti primici od financijske imovine i zaduživanja (razred 8).

U tablici koja slijedi dan je pregled ostvarenih prihoda HAKOM-a tijekom 2025. do razine podskupine.

Tablica 5. Prihodi HAKOM-a (u eurima)

Račun iz Računskog plana	Prihodi HAKOM-a	Ostvareno u 2025.
63	**Pomoći iz inozemstva i od subjekata unutar općeg proračuna**	**42.540,26**
632	Pomoći od međunarodnih organizacija te institucija i tijela EU	42.540,26
64	**Prihodi od imovine**	**2.952,33**
641	Prihodi od financijske imovine	2.952,33
65	**Prihodi od upravnih i administrativnih pristojbi, pristojbi po posebnim propisima i naknada**	**16.948.519,11**
652	Prihodi po posebnim propisima	16.948.519,11
68	**Kazne, upravne mjere i ostali prihodi**	**38.656,97**
683	Ostali prihodi	38.656,97
6	**Prihodi poslovanja**	**17.032.668,67**
7	**Prihodi od prodaje nefinancijske imovine**	**0,00**
	UKUPNO PRIHODI HAKOM-a	**17.032.668,67**

Pomoći iz inozemstva i od subjekata unutar općeg proračuna (63)

Pomoći iz inozemstva i od subjekata unutar općeg proračuna sastoje se od tekućih pomoći od institucija i tijela EU-a u obliku refundacija troškova službenih putovanja koje su u 2025. ostvarene u iznosu od 42.540,26 EUR. HAKOM-ovi stručnjaci su sudjelovali na 65 sastanaka radnih skupina, plenarnim sjednicama, radionicama i forumima koji su se odnosili na područja elektroničkih komunikacija te poštanskih i željezničkih usluga. Od ukupnog iznosa pomoći od EU-a, 21.823,08 EUR odnosi se na refundaciju troškova službenih putovanja u svrhu sudjelovanja na 31 sastanku BEREC-a (Tijelo europskih regulatora za elektroničke komunikacije). Preostalih 20.717,18 EUR je realizirano temeljem sudjelovanja na 34 sastanaka u organizaciji ostalih institucija i tijela EU-a (RSC - Odbor za radiofrekvencijski spektar, RSPG - Skupina za politiku upravljanja radiofrekvencijskim spektrom, EBDS - Europski odbor za digitalne usluge, ERGP - Organizacija europskih regulatora za poštanske usluge, PDC - Odbor za poštansku direktivu, ENRRB - Mreža europskih regulatornih tijela za željeznicu i dr.). U 2025. realizacija je niža u odnosu na promatrano razdoblje prethodne godine zbog manje službenih putovanja za koja su ostvarene refundacije troškova. Naime, u 2024. je predsjednik Vijeća HAKOM-a g. Tonko Obuljen bio predsjedavajući BEREC-a

što je iziskivalo značajan angažman stručnjaka HAKOM-a kroz sudjelovanje na većem broju sastanaka BEREC-a. U 2025. su te aktivnosti smanjene.

Prihodi od imovine (64)
Prihodi od financijske imovine odnose se na prihode od kamata na depozite po viđenju i prihode od zateznih kamata u ukupnom iznosu od 2.952,33 EUR. Zatezne kamate redovito su obračunate i naplaćene od poslovnih subjekata koji nisu podmirili svoje obveze prema HAKOM-u do datuma dospijeća te su realizirane u iznosu od 2.499,00 EUR. Kamate na depozite po viđenju nisu materijalno značajne zbog niskih kamatnih stopa poslovne banke.

Prihodi od upravnih i administrativnih pristojbi, pristojbi po posebnim propisima i naknada (65)
Prihode od upravnih i administrativnih pristojbi, pristojbi po posebnim propisima i naknada čine prihodi po posebnim propisima koji su u 2025. ostvareni u iznosu od 16.948.519,11 EUR, što predstavlja udio od 99,51 % u ukupno ostvarenim prihodima poslovanja.

Tablica 6. Prihodi po posebnim propisima (u eurima)

Redni broj	Prihodi po posebnim propisima	Ostvareno u 2025.
1.	Prihodi od naknada za upravljanje radiofrekvencijskim spektrom	7.525.260,24
2.	Prihodi od naknada za upravljanje adresnim i brojevnim prostorom	898.140,00
3.	Prihodi od naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a u postotku od ukupnog godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili operatori u obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga na tržištu, osim nakladnika elektroničkih medija koji odašilju svoje radijske ili televizijske programe putem vlastite elektroničke komunikacijske mreže, koju upotrebljavaju isključivo u tu svrhu	6.814.824,04
4.	Prihodi od naknada za obavljanje poslova HAKOM-a u području poštanskih usluga u postotku od ukupnog godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili davatelji poštanskih usluga	980.128,91
5.	Prihodi od naknada za obavljanje poslova HAKOM-a u području regulacije željezničkih usluga u postotku od godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj godini ostvarili upravitelji infrastrukture	704.078,74
6.	Ostali prihodi od upravnih i administrativnih pristojbi	26.087,18
	UKUPNO	**16.948.519,11**

Najznačajniji dio prihoda po posebnim propisima čine prihodi od naknada za upravljanje radiofrekvencijskim spektrom i prihodi od naknada za obavljanje drugih poslova HAKOM-a u postotku od ukupnoga godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili operatori u obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga na tržištu, osim nakladnika elektroničkih medija koji odašilju svoje radijske ili televizijske programe putem vlastite elektroničke komunikacijske mreže, koju upotrebljavaju isključivo u tu svrhu.

Prihodi po posebnim propisima, koji čine najznačajnije prihode za obavljanje i razvoj djelatnosti HAKOM-a, su u 2025. povećani za 7,69 % u odnosu na ostvarenje u 2024. Na povećanje prihoda je utjecalo povećanje godišnjih bruto prihoda koje su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili operatori u obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, davatelji poštanskih usluga i upravitelj infrastrukture od obavljanja željezničkih usluga. Također, povećane su naknade za obavljanje poslova HAKOM-a u području regulacije tržišta željezničkih usluga s 2,65 % na 3,75 % od ukupnog godišnjeg bruto prihoda upravitelja infrastrukture koji je u prethodnoj kalendarskoj godini ostvaren od obavljanja željezničkih usluga temeljem Pravilnika o plaćanju naknada za obavljanje poslova HAKOM-a (NN br. 151/24), a koji se primjenjuje od 1. siječnja 2025. Na povećanje prihoda je utjecala i veća naplaćenost naknada za uporabu radiofrekvencijskog spektra za javnu elektroničku komunikacijsku mrežu čiji su računi izdani u drugoj polovici 2024. s dospijećem i ostvarenom naplatom u 2025.

Kazne, upravne mjere i ostali prihodi (68)
Ostali prihodi u iznosu od 38.656,97 EUR najvećim dijelom odnose se na povrat otpremnine zaposlenika temeljem sudske presude i na uplatu sredstava od strane francuskog regulatora za elektroničke komunikacije koji je HAKOM-u doznačio novčana sredstva jer su HAKOM-ovi stručnjaci provodili kontrolu radiofrekvencijskog spektra za vrijeme održavanja Olimpijskih igara u Parizu. Na kontu 683 su evidentirani i prihodi od zaposlenika za korištenje Multisport kartice.

11.3. RASHODI

U razdoblju od 1. siječnja do 31. prosinca 2025. ukupni rashodi HAKOM-a iznosili su 15.588.610,41 EUR. Rashodi poslovanja (razred 3) su ostvareni u iznosu od 14.723.384,04 EUR, a rashodi za nabavu nefinancijske imovine (razred 4) u iznosu od 865.226,37 EUR. U navedenom razdoblju nisu ostvareni izdaci za financijsku imovinu i otplate zajmove (razred 5).

U tablici su prikazani ostvareni rashodi HAKOM-a tijekom 2025. po područjima (područje elektroničkih komunikacija, područje poštanskih usluga i područje regulacije tržišta željezničkih usluga).

Tablica 7. Rashodi HAKOM-a (u eurima)

Račun iz Računskog plana	Rashodi HAKOM-a	HAKOM	Područje elektroničkih komunikacija	Područje poštanskih usluga	Područje regulacije tržišta željezničkih usluga
31	**Rashodi za zaposlene**	**9.821.540,95**	**8.888.633,69**	**549.715,77**	**383.191,49**
311	Plaće (bruto)	7.416.159,66	6.718.975,15	408.706,67	288.477,84
312	Ostali rashodi za zaposlene	1.178.066,40	1.059.304,76	72.230,42	46.531,22
313	Doprinosi na plaće	1.227.314,89	1.110.353,78	68.778,68	48.182,43
32	**Materijalni rashodi**	**4.881.760,84**	**4.413.417,94**	**296.087,30**	**172.255,60**
321	Naknade troškova zaposlenima	613.327,75	540.015,48	42.003,81	31.308,46
322	Rashodi za materijal i energiju	337.183,37	305.675,86	18.546,17	12.961,34
323	Rashodi za usluge	3.670.009,80	3.319.336,71	230.055,58	120.617,51
324	Naknade troškova osobama izvan radnog odnosa	165,80	165,80	0,00	0,00
329	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	261.074,12	248.224,09	5.481,74	7.368,29
34	**Financijski rashodi**	**20.082,25**	**19.256,86**	**485,40**	**339,99**
343	Ostali financijski rashodi	20.082,25	19.256,86	485,40	339,99
3	**RASHODI POSLOVANJA**	**14.723.384,04**	**13.321.308,49**	**846.288,47**	**555.787,08**
42	**Rashodi za nabavu proizvedene dugotrajne imovine**	**646.837,38**	**646.837,38**	**0,00**	**0,00**
422	Postrojenja i oprema	501.500,08	501.500,08	0,00	0,00
426	Nematerijalna proizvedena imovina	145.337,30	145.337,30	0,00	0,00
45	**Rashodi za dodatna ulaganja na nefinancijskoj imovini**	**218.388,99**	**218.388,99**	**0,00**	**0,00**
451	Dodatna ulaganja na građevinskim objektima	12.367,26	12.367,26	0,00	0,00
452	Dodatna ulaganja na postrojenjima i opremi	28.252,85	28.252,85	0,00	0,00
454	Dodatna ulaganja za ostalu nefinancijsku imovinu	177.768,88	177.768,88	0,00	0,00
4	**RASHODI ZA NABAVU NEFINANCIJSKE IMOVINE**	**865.226,37**	**865.226,37**	**0,00**	**0,00**
	UKUPNO RASHODI	**15.588.610,41**	**14.186.534,86**	**846.288,47**	**555.787,08**

U ukupnim rashodima HAKOM-a najzastupljeniji su rashodi za zaposlene koji iznose 9.821.540,95 EUR, dok su druga najzastupljenija skupina rashoda materijalni rashodi koji su u 2025. iznosili 4.881.760,84 EUR. Najznačajniji materijalni rashodi odnose se na rashode za usluge u okviru kojih su najzastupljeniji rashodi za zakupnine i najamnine. Nakon toga slijede rashodi za intelektualne i osobne usluge, računalne usluge, usluge tekućeg i investicijskog održavanja, ostale usluge i dr.

Tijekom 2025. financijska sredstva utrošena su za:

1. **RASHODE POSLOVANJA (razred 3)**

a) **rashode za zaposlene (skupina 31)** u iznosu od 9.821.540,95 EUR koji se odnose na isplatu plaće i ostalih rashoda za zaposlene. Povećanje rashoda za zaposlene od 15,51 % u odnosu na prethodnu godinu posljedica je povećanja ukupnog iznosa troška dodatka za radni staž, usklađenja plaće s inflacijom te uređenja unutarnjeg ustrojstva, sistematizacije radnih mjesta i plaće zaposlenika polovicom 2024. HAKOM je u 2024. počeo primjenjivati osnovicu za obračun plaće sukladno Zakonu o plaćama u državnoj službi i javnim službama (NN br. 155/23) koja je povećana 1. veljače 2025. i 1. rujna 2025.

b) **materijalne rashode (skupina 32)** u iznosu od 4.881.760,84 EUR.

I. **Naknade troškova zaposlenima (podskupina 321)** najvećim dijelom čine troškovi službenih putovanja, naknade za prijevoz i odvojeni život te stručno usavršavanje zaposlenika.

Troškovi službenih putovanja su veći za 1,44 % u odnosu na isto razdoblje 2024. zbog većih naknada za prijevoz na službenim putovanjima u zemlji i inozemstvu. Inozemna službena putovanja najvećim su dijelom vezana uz sudjelovanje na sastancima radnih skupina institucija i tijela EU-a.

Stručno usavršavanje zaposlenika u 2025. iznosi 101.514,44 EUR te se odnosi na konferencije i simpozije, izobrazbe za razvoj rukovodećeg kadra, razvoj specifičnih i osobnih kompetencija zaposlenika (stručni seminari, savjetovanja i radionice), stručne ispite, AI edukaciju i edukaciju o informacijskoj sigurnosti.

II. **Rashodi za materijal i energiju (podskupina 322)** odnose se na električnu i toplinsku energiju, gorivo, uredski materijal i ostale materijalne rashode, službenu, radnu i zaštitnu odjeću i obuću, auto gume i dr.

Na smanjenje energije u 2025. utjecalo je smanjenje potrošnje električne i toplinske energije te goriva. Osim potrošnje, na smanjenje električne energije je utjecala i manja cijena u 2025. u odnosu na cijene u 2024. zbog subvencioniranja od strane Vlade RH.

Uredski materijal i ostali materijalni rashodi čine uredski materijal, literatura, sredstva za čišćenje i ostali materijal za potrebe redovnog poslovanja. Tijekom 2025. kupljena je zaštitna odjeća i obuća za zaposlenike koji rade na radnim mjestima s posebnim uvjetima rada. Također, nabavljena su četiri kompleta ljetnih i osam kompleta zimskih autoguma za službena vozila.

III. **Rashode za usluge (podskupina 323)** najvećim dijelom čine zakupnine i najamnine, intelektualne i osobne usluge, računalne usluge, usluge tekućeg i investicijskog održavanje te ostale usluge.

Zakupnine i najamnine odnose se na zakup poslovnog i parkirnog prostora u Zagrebu, zakup opreme i licence. Realizacija je veća u odnosu na promatrano razdoblje 2024. zbog nabave novih licenci i provođenja indeksacije cijene zakupa poslovnog prostora Sky-office u 2025.

Intelektualne i osobne usluge u 2025. realizirane su u iznosu od 623.008,24 EUR te su povećane u odnosu na promatrano razdoblje prethodne godine. U 2025. su intelektualne i osobne usluge obuhvaćale usluge savjetovanja i pružanja regulatornih informacija, usluge savjetovanja MS testa koje obuhvaćaju pregled i izmjenu metodologije i MST modela, usluge pružanja podrške za izradu modaliteta MVNO (Mobile Virtual Network Operator) pristupa i izrada modela koji će HAKOM-u omogućiti procjenu mogućnosti ekonomske replikacije maloprodajnih ponuda mrežnog operatora koji omogućuje MVNO pristup, usluge izrade izvješća o kvaliteti usluga u javnim pokretnim mrežama, konzultantske usluge za sigurnosnu GAP analizu, usluge istraživanja tržišta - zlonamjerni pozivi i poruke, usluge istraživanja zadovoljstva i potreba korisnika poštanskih usluga (individualni korisnici), usluge istraživanja tržišta o korištenju i zadovoljstvu internetskim uslugama, usluge revizije Izvješća o kakvoći obavljanja univerzalne usluge za 2024., usluge revizije regulatornog izvještaja davatelja univerzalne usluge, usluge provjere ispravnosti izračuna neto troška davatelja univerzalne usluge, projekt Pristupačnost 2025. – razvoj pristupačnog virtualnog AI asistenta za korisničku podršku u području elektroničkih komunikacija, konzultantske usluge za unapređenje i upravljanje poslovnim procesima, usluge savjetovanja u području upravljanja ljudskih potencijala, usluge analize stanja SharePoint poslužitelja, odvjetničke usluge, usluge prevođenja i usluge student servisa.

Računalne usluge odnose se na usluge podrške i održavanja računalnih sustava (Centrix, HRNet, Business Central, CHIRplus BC i Spectra, eDozvole, Intranet, eUred, Rasprave, eOperator, Registar „Ne zovi“, web aplikacije, Sustav za sigurnosnu pohranu podataka, Sustav za analizu tržišta (SAT), Sustav zaštite elektroničke pošte, GIS portal, HAKOMetar Plus, aplikacija za evidenciju radnog vremena Time&Space, MS platforma, sustav vatrozida), usluge pristupa članstva i korištenja CIX središta, usluge optičkog prepoznavanja znakova i uklanjanja osobnih podataka i dr.

Usluge tekućeg i investicijskog održavanja odnose se na usluge tekućeg i investicijskog održavanja službenih vozila, informatičkih sustava, mjernih i kontrolnih uređaja za potrebe nadzora i upravljanja radiofrekvencijskim spektrom, te kontrolno-mjernih središta i kontrolno-mjernih postaja, mjesečne zajedničke troškove održavanja zgrade Sky-office u kojoj je HAKOM zakupio poslovne prostore.

Ostale usluge odnosile su se na usluge čišćenja i troškove zajedničke potrošnje u zakupljenom poslovnom prostoru u Zagrebu, usluge arhiviranja, medijskog praćenja objava, usluge pranja službenih vozila, usluge održavanja sustava protuprovalne zaštite i dojave požara, Multisport i dr.

IV. **Ostali nespomenuti rashodi poslovanja (podskupina 329)** uglavnom se odnose na premije osiguranja prijevoznih sredstava, ostale imovine i zaposlenih te na reprezentaciju (organizacija Dana sigurnijeg interneta za djecu, Dana novih tehnologija, Dana tržišta elektroničkih komunikacija, Dana tržišta željezničkih usluga, Dana tržišta poštanskih usluga, BCO radionice, IRG Rail radionice, Međunarodne konferencije „Pristupačna budućnost“, godišnjeg skupa s udrugama za zaštitu potrošača, sastanka radnih skupina HCM sporazuma, strateških sastanaka, domjenka za vanjske suradnike, ugošćavanje i pokloni za poslovne partnere).

c) **financijske rashode (skupina 34)** u iznosu od 20.082,25 EUR te se odnose na zatezne kamate obračunate i isplaćene zaposleniku temeljem sudske presude za isplatu zaostalih plaća i drugih materijalnih prava, bankarske usluge i usluge platnog prometa te negativne tečajne razlike.

2. RASHODE ZA NABAVU NEFINANCIJSKE IMOVINE (razred 4)

a) **rashode za nabavu proizvedene dugotrajne imovine (skupina 42)** u iznosu od 646.837,38 EUR te se odnose na rashode za nabavu uredske opreme i namještaja (računala, monitori, računalni mrežni preklopnici i poslužitelj, sustav vatrozida, sustav besprekidnog napajanja, prijenosna baterijska napajanja, uređaji za pregled zauzetosti dvorana, uredski namještaj, oprema za učionicu i samostojeći akustični paravani za poslovni prostor), komunikacijske opreme (mobilni uređaji za zaposlenike i mikrovalne radijske veze na relaciji KMS Osijek – KMP Degman i Sljeme – KMP Zrinska gora), opreme za održavanje i zaštitu (klima uređaji, kamera za server sobu), instrumenata i uređaja (besprekidno napajanje UPS

uređaja, upravljačke jedinice antena, skener za GSM/WCDMA/LTE/NR mreže) te su evidentirana ulaganja u računalne programe (softver MATLAB, sustav za e-prikupljanje podataka, sustav Rohde & Schwarz SmartAnalytics i sustav za objedinjeno prikupljanje podataka).

b) **rashode za dodatna ulaganja na nefinancijskoj imovini (skupina 45)** u iznosu od 218.388,99 EUR te ih čine dodatna ulaganja na građevinskim objektima (radovi na poboljšanju uzemljenja KMP-a Osorščica), dodatna ulaganja na opremi (nadogradnja računalnih poslužitelja, sustava vatrozida i sustava za videokonferencije) i dodatna ulaganja za ostalu nefinancijsku imovinu (nadogradnja aplikacije e-Operator, sustava Centralna baza prenesenih brojeva (CABP), aplikacije za snimanje aktivnosti i ponavljanje – RPA robot, Kalkulatora privatnosti, web portala HAKOM-a, sustava Cisco ISE Plus, sustava za analizu tržišta, sustava za e-prikupljanje podataka, aplikacije BI za vizualizaciju i analizu podataka, aplikacije za evidenciju radnog vremena te nadogradnja programa Business Central).

11.4. VIŠAK PRIHODA

Dana 1. siječnja 2025. HAKOM je na osnovnim računima podskupine 922 u Bilanci imao evidentiran višak prihoda poslovanja u iznosu od 5.090.542,81 EUR i manjak prihoda od nefinancijske imovine u iznosu od 1.161.507,14 EUR.

Budući da se od 1. siječnja 2025. knjigovodstvene evidencije u poslovnim knjigama provode sukladno odredbama novog Pravilnika o proračunskom računovodstvu i Računskom planu, početkom 2025. je evidentiran manjak primitaka od financijske imovine i izvori vlasništva iz proračuna za financijsku imovinu u iznosu od 99.556,47 EUR koji se odnose na dane jamčevne pologe zakupodavcu poslovnog prostora Sky-office u Zagrebu kao jamstvo za uredno plaćanje zakupa i troškova zajedničke potrošnje.

U veljači 2025. donesena je Odluka o preraspodjeli rezultata kojom je manjak prihoda od nefinancijske imovine u iznosu od 1.161.507,14 EUR u cijelosti pokriven viškom prihoda poslovanja, a u srpnju 2025. donesena je Odluka o izmjeni rezultata poslovanja zbog otpisa zastarjele obveze HAKOM-a u iznosu od 286,84 EUR. Nakon provedenih Odluka, preostali višak prihoda poslovanja iznosio je 3.929.322,51 EUR, dok je manjak primitaka od financijske imovine ostao 99.556,47 EUR.

Nakon utvrđivanja rezultata po svakoj od aktivnosti za 2025. i prebijanja računa viškova i manjkova po istovrsnim kategorijama i izvorima financiranja, u 2025. ostvaren je višak prihoda poslovanja u iznosu od 2.309.284,63 EUR i manjak prihoda od nefinancijske imovine u iznosu od 865.226,37 EUR. U 2025. nisu ispunjeni uvjeti za provođenje nijedne propisane obvezne korekcije rezultata pa je na dan 31. prosinca 2025. evidentiran ukupan višak prihoda poslovanja u iznosu od 6.238.607,14 EUR, manjak prihoda od nefinancijske imovine u iznosu od 865.226,37 EUR i manjak primitaka od financijske imovine u iznosu od 99.556,47 EUR.

U veljači 2026. donesena je Odluka o preraspodjeli rezultata kojom je manjak prihoda od nefinancijske imovine u iznosu od 865.226,37 EUR u cijelosti pokriven viškom prihoda poslovanja. Nakon provedene Odluke o preraspodjeli rezultata na osnovnim računima podskupine 922 u Bilanci, evidentiran je višak prihoda poslovanja u ukupnom iznosu od 5.373.380,77 EUR te manjak primitaka od financijske imovine u iznosu od 99.556,47 EUR.

11.5. IZVRŠENJE FINANCIJSKOG PLANA HAKOM-A ZA 2025.

Izvršenje proračuna odnosno financijskog plana definirano je Zakonom o izvršavanju Državnog proračuna Republike Hrvatske za 2025. i Pravilnikom o polugodišnjem i godišnjem izvještaju o izvršenju proračuna i financijskog plana (NN br. 85/23). Financijska sredstva HAKOM-a utrošena su u skladu s planiranim aktivnostima te se ostvarenje i trošenje prihoda evidentiralo mjesečno u sustavu državne riznice.

Vijeće HAKOM-a usvojilo je Godišnji izvještaj o izvršenju Financijskog plana HAKOM-a za 2025. koji je 26. ožujka 2026. objavljen na mrežnoj stranici HAKOM-a.

U tablicama su navedeni sažeti podaci o izvršenju Financijskog plana HAKOM-a za 2025., dok su svi propisani podaci sadržani u gore navedenom Godišnjem izvještaju o izvršenju Financijskog plana HAKOM-a za 2025.

Tablica 8. Izvršenje Financijskog plana HAKOM-a za 2025. (u eurima i %)

	Izvršenje 2024. (EUR)	Plan 2025. (EUR)	Izvršenje 2025. (EUR)	Indeks izvršenje 2025./ plan 2025.	Indeks izvršenje 2025./izvršenje 2024.
3107 - Razvoj tržišta poštanskih usluga i elektroničkih komunikacija	13.791.728,85	18.234.850,00	15.580.448,69	85,44	112,97

Tablica 9. Izvršenje Financijskog plana HAKOM-a za 2025. - analitika (u eurima i %)

Račun iz Računskog plana	Opis	Plan	Realizirano	%
3	Rashodi poslovanja	16.759.920	14.713.788,57	87,79
31	Rashodi za zaposlene	10.538.424	9.760.017,97	92,61
32	Materijalni rashodi	6.200.996	4.933.734,26	79,56
34	Financijski rashodi	12.500	20.036,34	160,29
38	Ostali rashodi	8.000	0,00	0,00
4	Rashodi za nabavu nefinancijske imovine	1.474.930	866.660,12	58,76
41	Rashodi za nabavu neproizvedene dugotrajne imovine	60.916	0,00	0,00
42	Rashodi za nabavu proizvedene dugotrajne imovine	911.639	649.831,13	71,28
45	Rashodi za dodatna ulaganja na nefinancijskoj imovini	502.375	216.828,99	43,16
3 + 4	**UKUPNI RASHODI**	**18.234.850**	**15.580.448,69**	**85,44**
6	Prihodi poslovanja	16.511.700	17.032.668,67	103,16
63	Pomoći iz inozemstva i od subjekata unutar općeg proračuna	50.000	42.540,26	85,08
64	Prihodi od imovine	11.430	2.952,33	25,83
65	Prihodi od upravnih i administrativnih pristojbi	16.413.970	16.948.519,11	103,26
68	Kazne, upravne mjere i ostali prihodi	36.300	38.656,97	106,49
7	Prihodi od prodaje nefinancijske imovine	1.300	0,00	0,00
72	Prihodi od prodaje proizvedene dugotrajne imovine	1.300	0,00	0,00
6 + 7	**UKUPNI PRIHODI**	**16.513.000**	**17.032.668,67**	**103,15**

Pri izradi financijskih planova i praćenju izvršenja proračuna ne primjenjuje se modificirano obračunsko načelo, nego se prihodi i rashodi iskazuju isključivo po gotovinskom načelu. Zbog navedenog, podaci u Tablici 9. Izvršenje Financijskog plana HAKOM-a za 2025. – analitika razlikuju se od podataka u Tablici 7. Rashodi HAKOM-a.

Zakon o proračunu daje fleksibilnost u izvršavanju namjenskih prihoda tako da propisuje mogućnost njihova izvršavanja u iznosima većim od planiranih, a ograničenje se postavlja na razinu ostvarenja prihoda, odnosno do visine naplaćenih sredstava. Kako bi se osigurala likvidnost za uredno poslovanje HAKOM-a, potrebno je na kraju svake poslovne godine ostvariti određeni preneseni višak prihoda u svrhu financiranja tekućih rashoda u prva četiri mjeseca sljedeće godine jer su oni u navedenom razdoblju veći od tekućih.

POKRATE

5G (5th Generation Mobile Network) – Peta generacija pokretnih komunikacijskih mreža
ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) – Asimetrična digitalna pretplatnička linija
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
CARNET (Croatian Academic Research Network) – Hrvatska akademska istraživačka mreža
CEF (Connecting Europe Facility) – Financijski instrument EU-a za povezivanje
CERT (Computer Emergency Response Team) – Tim za odgovor na računalne sigurnosne incidente
CIX (Croatian Internet Exchange) – Hrvatsko čvorište za razmjenu internetskog prometa
DAB+ (Digital Audio Broadcasting) – Digitalna radiodifuzija zvuka
DMA (Digital Markets Act) – Akt o digitalnim tržištima EU-a
DNA (Digital Network Act) – Akt o digitalnim mrežama EU-a
DOCSIS (Data Over Cable Service Interface Specification) – Standard za prijenos podataka putem kabelske mreže
DSA (Digital Services Act) – Akt o digitalnim uslugama EU-a
DVB-T2 (Digital Video Broadcasting – Terrestrial 2) – Zemaljska radiodifuzija digitalnog videosignala druge generacije
EaPeReg (Eastern Partnership Electronic Communications Regulators Network) – Mreža regulatora elektroničkih komunikacija Istočnog partnerstva
EBDS (European Board for Digital Services) – Europski odbor za digitalne usluge
EK – Europska komisija
EKI – Elektronička komunikacijska infrastruktura
EMERG (European Mediterranean Regulators Group) – Mreža europskih regulatora s Mediterana
EMP – elektromagnetsko polje
ENISA (European Network and Information Security Agency) – Europska agencija za sigurnost informacijskih mreža
ERGP (European Regulators Group for Postal Services) – Organizacija europskih regulatora za poštanske usluge
EU – Europska unija
FER – Fakultet elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu
FM (Frequency Modulation) – Frekvencijska modulacija
FPZG – Fakultet političkih znanosti Sveučilišta u Zagrebu
FTTH
FTTH/B/DP/P – Svjetlovod do različitih točaka pristupa
GIA (Gigabit Infrastructure Act) – Akt o gigabitnoj infrastrukturi EU-a
GIS (Geographic Information System) – Geoinformacijski sustav
HAKOM – Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti
HCM (Harmonized Calculation Method) – Metoda usklađenog izračuna za koordinaciju frekvencija
HEVC (High Efficiency Video Coding) – Standard za visokoučinkovito kodiranje videozapisa
HGK – Hrvatska gospodarska komora
IOM – Izvješće o mreži
IRB – Institut Ruđer Bošković
IRG-Rail (Independent Regulators Group – Rail) – Organizacija neovisnih regulatora za željeznicu

ITU (International Telecommunication Union) – Međunarodna telekomunikacijska unija
JL(R)S – Jedinice lokalne (regionalne) samouprave
KOPPPIV – Koordinacijsko povjerenstvo za provedbu prava intelektualnog vlasništva
LEO (Low Earth Orbit) – Niska Zemljina orbita
LTE (Long Term Evolution) – Napredna generacija pokretnih mreža četvrte generacije
M2M (Machine to Machine) – Komunikacija između uređaja
MINGOR – Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja
MMPI – Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture
MPP – Minimalni pristupni paket na tržištu željezničkih usluga
MPUDT – Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije
MVNO (Mobile Virtual Network Operator) – Virtualni operator pokretnih mreža
NOP – Nositelj Okvirnog programa
NPOO – Nacionalni plan oporavka i otpornosti
NPUKK – Nacionalni program razvoja u području kibernetičke sigurnosti komunikacija
ONP – Okvirni nacionalni program
OPKK – Operativni program konkurentnost i kohezija
OSI – Osobe s invaliditetom
OTT – Usluga temeljena na aplikacijskom sloju IP protokola
PRŠI – Plan razvoja širokopojasne infrastrukture
RF – Radiofrekvencijski
RIA (Regulatory Impact Assessment) – Procjena regulatornog učinka
RSPG (Radio Spectrum Policy Group) – Skupina za politiku upravljanja radiofrekvencijskim spektrom
SAFU – Središnja agencija za financiranje i ugovaranje
SOP – Standardna operativna procedura
SRCE – Sveučilišni računski centar
UHF (Ultra High Frequency) – Pojas ultra visokih frekvencija
UI - Umjetna inteligencija
USO (Universal Service Obligation) – Obveza pružanja univerzalne usluge
VDSL (Very-high-bit-rate Digital Subscriber Line) – Digitalna pretplatnička linija vrlo velike brzine
VHCN (Very High Capacity Network) – Mreža vrlo velikog kapaciteta
VLOP (Very Large Online Platform) – Vrlo velika internetska platforma
VOD (Video on Demand) – Video na zahtjev
WACC (Weighted Average Cost of Capital) – Prosječni ponderirani trošak kapitala
xDSL (Digital Subscriber Line) – Skup tehnologija digitalne pretplatničke linije
ZEK – Zakon o elektroničkim komunikacijama
ZKS – Zakon o kibernetičkoj sigurnosti
ZOŽ – Zakon o željeznici
ZPU – Zakon o poštanskim uslugama
ZRTŽU – Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga
ZZP – Zakon o zaštiti potrošača

POPIS SLIKA

Slika 1.	Pregled tržišta elektroničkih komunikacija	12
Slika 2.	Ukupni prihod tržišta elektroničkih komunikacija (u milijunima EUR)	13
Slika 3.	Udjeli mreža i operatora prema prihodima u 2025.	13
Slika 4.	Ukupna ulaganja operatora elektroničkih komunikacija u RH (u milijunima EUR)	14
Slika 5.	Ulaganja u VHCN mreže (u milijunima EUR)	14
Slika 6.	VHCN ukupna pokrivenost (% kućanstava); Izvor: EU	14
Slika 7.	VHCN ruralna pokrivenost; Izvor: EU	14
Slika 8.	Broj potencijalnih korisničkih jedinica obuhvaćenih najavom gradnje svjetlovodnih distribucijskih mreža	15
Slika 9.	5G pokrivenost (% kućanstava); Izvor: EU	15
Slika 10.	Priključci prema tehnologijama pristupnih mreža	15
Slika 11.	Broj priključaka u nepokretnoj mreži prema ugovorenim brzinama pristupa	16
Slika 12.	Podatkovni promet	16
Slika 13.	Priključci naplatne televizije prema tehnologijama	17
Slika 14.	Prihod naplatne televizije prema tehnologijama (u milijunima EUR)	17
Slika 15.	Pokazatelji javne govorne usluge	17
Slika 16.	Rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika	18
Slika 17.	Mjerenja HAKOMetrom Plus na području Zagreba	19
Slika 18.	Posebni uvjeti gradnje i zahtjevi za potvrdom glavnog projekta	20
Slika 19.	Osnovni pokazatelji tržišta poštanskih usluga	29
Slika 20.	Ukupan prihod od obavljanja poštanskih usluga (u milijunima EUR)	30
Slika 21.	Udjeli u ukupnim prihodima po vrstama poštanskih usluga	30
Slika 22.	Ukupan broj poštanskih usluga s udjelima davatelja (u milijunima)	30
Slika 23.	Udjeli vrsta poštanskih usluga	31
Slika 24.	Udjeli poštanskih usluga prema vrstama prometa	31
Slika 25.	Broj i udjeli pošiljaka prema vrstama (u milijunima)	31
Slika 26.	Ukupan broj usluga unutar opsega univerzalne usluge s udjelima prema vrstama usluga (u milijunima)	32
Slika 27.	Ukupan broj ostalih poštanskih usluga s udjelima prema vrstama usluga (u milijunima)	32
Slika 28.	Udjeli davatelja prema broju ostvarenih paketskih usluga unutar opsega ostalih poštanskih usluga	33
Slika 29.	Udjeli davatelja prema ostvarenim prihodima od paketskih usluga unutar opsega ostalih poštanskih usluga	33
Slika 30.	Mjerenje kakvoće obavljanja univerzalne usluge u unutarnjem prometu	34

Slika 31. Kretanje broja ureda HP-a i ostalih lokacija za uručenje/predaju te paketomata svih davatelja 34
Slika 32 Osnovni pokazatelji tržišta željezničkih usluga 40
Slika 33. Dionici na tržištu željezničkih usluga 41
Slika 34. Prevezena roba (u tonama) 42
Slika 35. Ostvareni tonski kilometri 42
Slika 36. Udjeli prihoda teretnih prijevoznika od ukupnog prijevoza robe 42
Slika 37. Broj prevezenih putnika (u tisućama) 43
Slika 38. Putnički kilometri (milijuni) 43
Slika 39. Rezultati analize sustava kvalitete željezničke infrastrukture 44
Slika 40. Vrste pritužbi putnika 45
Slika 41. Udjeli uzročnika kašnjenja vlakova 45
Slika 42. Vlak-kilometri u teretnom i putničkom prijevozu 46
Slika 43. Prihodi HŽI-ja od željezničkih usluga 46
Slika 44. Broj sporova u elektroničkim komunikacijama od 2022. do 2025. 51
Slika 45 Sporovi prema vrsti u 2024. i 2025 51
Slika 46. Odnos odluka po razlogu spora u 2025. 52
Slika 47. Broj korisničkih sporova na tržištu poštanskih usluga 52
Slika 48. Udjeli vrste prigovora u zaprimljenim zahtjevima na tržištu poštanskih usluga 53
Slika 49. Broj odluka po pritužbama putnika 53
Slika 50. Letak (brošura) za korisnike elektroničkih komunikacija i brošura za djecu iz 2025. 54
Slika 51. Osnovni pokazatelji upravljanja RF spektrom 59
Slika 52. Broja baznih postaja po tehnologijama u posljednjih 20 godina 60
Slika 53. Prijenosni kapaciteti mikrovalnih veza ispod 10 GHz, po godinama 60
Slika 54. Prijenosni kapacitet mikrovalnih veza iznad 10 GHz, po godinama 61
Slika 55. Prosječna brzina prijenosa digitalnih mikrovalnih veza (Mbit/s) 61
Slika 56. Način zaprimanja zahtjeva i izdavanja dozvola u 2025. 62
Slika 57. Broj izdanih RF dozvola na zahtjev po vrstama dozvola 63
Slika 58. Priključeni korisnici Q4/2025– PRŠI A model 67
Slika 59. Priključeni korisnici Q4/2025– PRŠI B model 67
Slika 60. Odluke HAKOM-a, upravne tužbe i rasprave u upravnom sporu 82
Slika 61. Upravne tužbe prema vrsti odluka 82
Slika 62. Elektroničke komunikacije: prosječno trajanje sudskog preispitivanja 2014. i u razdoblju 2021. – 2023. (prvi stupanj/u danima) (izvor: Europska komisija i Odbor za komunikacije) 83

POPIS TABLICA

Tablica 1. Struktura zaposlenih u HAKOM-u. 6
Tablica 2. Zahtjevi za dodjelom numeracije 21
Tablica 3. Projekti ONP-a za koje je HAKOM dao mišljenje 23
Tablica 4. Međunarodna suradnja – organizacije / institucije 77
Tablica 5. Prihodi HAKOM-a (u eurima) 88
Tablica 6. Prihodi po posebnim propisima (u eurima) 89
Tablica 7. Rashodi HAKOM-a (u eurima) 90
Tablica 8. Izvršenje Financijskog plana HAKOM-a za 2025. (u eurima i %) 92
Tablica 9. Izvršenje Financijskog plana HAKOM-a za 2025. - analitika (u eurima i %) 93


HAKOM