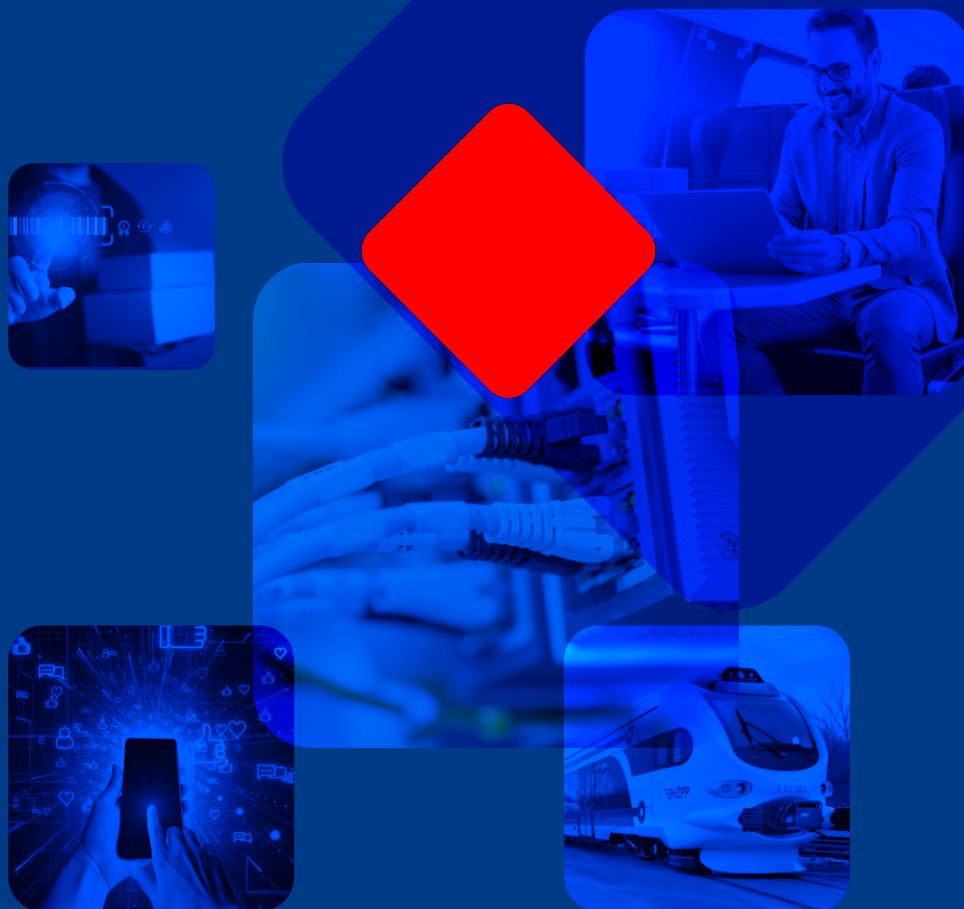
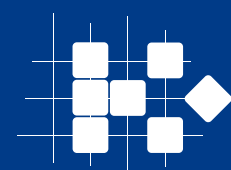




GODIŠNJI PROGRAM RADA ZA 2026. GODINU

Hrvatska regulatorna agencija
za mrežne djelatnosti

Zagreb, prosinac 2025.



HAKOM

Sadržaj

Predgovor	3
Uvod	4
Strateške odrednice HAKOM-a	5
Kontekst u kojem djelujemo	8
Elektroničke komunikacije	9
Poštanske usluge	23
Željezničke usluge	28
Zaštita korisnika	32
Upravljanje ograničenim dobrima	38
DSA	44
HAKOM kao organizacija	49
Privici	64

Predgovor

Godišnji program rada za 2026. godinu prvi je operativni dokument koji provodi novu strategiju HAKOM-a za razdoblje od 2026. do 2028.. Temelji se na jasno postavljenim strateškim ciljevima i prioritetima koji obuhvaćaju sva regulatorna područja – elektroničke komunikacije s radiofrekvencijskim spektrom i adresnim i brojevnim prostorom te poštanske i željezničke usluge – uz preuzimanje novih ovlasti u provedbi Akta o digitalnim uslugama (DSA).

U području elektroničkih komunikacija naglasak je na jačanju konkurencije, razvoju sigurnih VHCN i 5G mreža i zaštiti korisnika u digitalnom okruženju. U sektoru pošte glavni je izazov uskladiti postojeći regulatorni okvir sa sve većom tržišnom transformacijom i potrebama krajnjih korisnika, dok je na tržištu željezničkih usluga fokus na poštovanju obaveza kod pružanja željezničkih usluga, uključujući i poštovanje prava putnika i osoba sa smanjenom pokretljivošću. Implementacija DSA-a donijela nam je ulogu nacionalnog koordinatora u RH, a provedba će od nas zahtijevati pojačanu suradnju s drugim nacionalnim i europskim tijelima i organizacijsku prilagodbu. Istodobno, suočeni smo s rastućim zahtjevima prema organizaciji: od digitalizacije i automatizacije procesa do razvoja novih kompetencija zaposlenika i jačanja institucionalne agilnosti. Upravo zato ovaj program sadrži i jasne organizacijske ciljeve, usmjerene na održavanje naše sposobnosti da djelujemo u složenim i dinamičnim okruženjima.

HAKOM ostaje regulator koji djeluje profesionalno, stručno i neovisno, s ciljem zaštite interesa korisnika i osiguravanja stabilnih i konkurentnih tržišta.

Vijeće HAKOM-a

Uvod

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) nacionalno je regulatorno tijelo za tržišta elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga te nacionalni koordinator za digitalne usluge. HAKOM je neovisna i neprofitna pravna osoba s javnim ovlastima, koja za svoj rad odgovara Hrvatskom saboru. Većina zadaća i poslova obavlja se kao javne ovlasti u skladu sa sektorskim propisima. To su u prvom redu [Zakon o elektroničkim komunikacijama \(ZEK\)](#), [Zakon o mjerama za smanjenje troškova postavljanja elektroničkih komunikacijskih mreža velikih brzina](#), [Zakon o kibernetičkoj sigurnosti \(ZKS\)](#), [Akt o digitalnim uslugama \(DSA\)](#), [Zakon o provedbi Akta o digitalnim uslugama](#), [Akt o gigabitnoj infrastrukturi \(GIA\)](#), [Zakon o poštanskim uslugama \(ZPU\)](#), [Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prometu \(ZRTŽU\)](#), [Zakon o željeznici \(ZOŽ\)](#). Godišnjim programom rada za 2026. godinu postavljeni su operativni ciljevi radi ispunjavanja zakonskih obaveza, državnih strategija i planova, odnosno strateških ciljeva i prioriteta koji su utvrđeni u Strategiji HAKOM-a za 2026 – 2028. Svi operativni ciljevi planirani su s mjerljivim ishodima i vremenskim okvirom te su povezani s izvorima financiranja za 2026. godinu.

Godišnji program rada HAKOM-a za 2026. godinu izrađen je kao prvi provedbeni dokument nove Strategije HAKOM-a za 2026. – 2028., koja je usvojena radi prilagodbe regulatornih, državnih i EU-ovih ciljeva ubrzanju digitalnoj transformaciji, tehnološkim promjenama i sve većim zahtjevima korisnika i tržišta. Njime se osigurava kontinuitet ključnih regulatornih funkcija koje su bile temelj prethodne Strategije HAKOM-a za razdoblje 2022. – 2025., poput zaštite krajnjih korisnika i tržišnog natjecanja te poticanja ulaganja u mrežnu infrastrukturu i inovacije. Novom Strategijom dodatno se naglašava potreba za jačanjem kapaciteta HAKOM-a u području koordinacije provedbe Akta o digitalnim uslugama EU-a te daljnji razvoj agilnog poslovanja i kompetencija potrebnih za eru umjetne inteligencije u koju smo zakoračili.

Programom rada za 2026. godinu fokus se usmjerava na operacionalizaciju novih strateških prioriteta s odgovornostima, koji su strukturirani i poduprti mjerljivim pokazateljima uspješnosti. Time se osigurava kaskadna povezanost strateškog i operativnog planiranja te dosljedna implementacija srednjoročnih/dugoročnih ciljeva. Operativni ciljevi podijeljeni su prema prioritetima na tržištima elektroničkih komunikacija, poštanskih usluga i željezničkih usluga na područje zaštite korisnika/putnika, nacionalnu koordinaciju provedbe DSA-a te na HAKOM kao kompetentnu organizaciju koja teži agilnom poslovanju. Uz operativne ciljeve koji izravno proizlaze iz Strategije i strateških prioriteta HAKOM-a, značajan dio godišnjeg programa rada čine redovite regulatorne, upravne i stručne aktivnosti, koje proizlaze iz zakonskih nadležnosti i operativnih potreba poslovanja, ali doprinose i ključne su za održavanje funkcionalnosti regulatornog sustava, pravne sigurnosti tržišta te zadovoljenja potreba korisnika i pružatelja usluga. Radi se, primjerice, o izdavanju dozvola i suglasnosti, obradi korisničkih pritužbi i rješavanju sporova, vođenju baza podataka, podršci digitalnim platformama i sličnim poslovima. Njihovo sustavno praćenje i evaluacija također osiguravaju stabilnost regulatornog djelovanja te tako omogućuju pravovremen odgovor na operativne izazove na tržištu.

Strateške odrednice HAKOM-a

Strategijom za sljedeće trogodišnje razdoblje od 2026. do 2028. definirano je sljedeće:

Uloga HAKOM-a

HAKOM osigurava da tržišta elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga u Republici Hrvatskoj djeluju u interesu krajnjih korisnika i društva. Poticanjem tržišnog natjecanja, transparentnom regulacijom i učinkovitim upravljanjem ograničenim resursima, HAKOM doprinosi stabilnosti i razvoju tržišta. U digitalnoj transformaciji HAKOM preuzima aktivnu ulogu digitalnog koordinatora te se priprema za nove ovlasti kako bi regulatorni okvir pratio tehnološki napredak i potrebe digitalnog društva.

Misija HAKOM-a

Stvaramo regulatorni okvir koji potiče tržišno natjecanje, štiti korisnike, omogućuje inovacije i pouzdano internetsko okruženje te pruža predvidljive uvjete za ulaganja.

Vizija HAKOM-a

Pouzdana, dostupna i konkurentna tržišta mrežnih djelatnosti koja jačaju povezanost i razvoj društva.

Vrijednosti

Kako bi ispunio svoju misiju, HAKOM njeguje vrijednosti koje ga čine prepoznatljivim i vjerodostojnim akterom u javnom prostoru. Te vrijednosti nisu samo načela djelovanja nego i okviri ponašanja koji osiguravaju ostvarenje vizije HAKOM-a kao učinkovitog, pouzdanog i stručnog regulatora, integrirane u sve razine djelovanja HAKOM-a, čime su okosnica organizacijske kulture i odnosa prema dionicima.

- **Neovisnost** - HAKOM djeluje autonomno i nepristrano, njegujući visoke etičke standarde te dosljednost, nepristranost, objektivnost i zakonitost u odlučivanju. Neovisnost u odlučivanju temelj je zaštite javnog interesa i preduvjet učinkovitog, dosljednog i vjerodostojnog regulatornog djelovanja.
- **Stručnost** - HAKOM kontinuirano ulaže u razvoj svojih zaposlenika. Odluke se donose profesionalno, na temelju objektivnih podataka i tehničke izvrsnosti, s ciljem stvaranja stabilnog i poticajnog tržišnog okruženja.
- **Transparentnost** - Otvorenost prema dionicima i javnosti ključna je za izgradnju povjerenja i osiguranje odgovornosti. HAKOM provodi savjetovanja, omogućuje pristup informacijama i komunicira jasno o svojim postupanjima i odlukama, čime jača legitimitet regulatornog sustava.

Strateški ciljevi u razdoblju 2026. – 2028.:

1. **Zaštita korisnika i tržišna dostupnost** – Korisnici mogu pouzdano birati regulirane usluge i koristiti se njima uz visoku razinu zaštite, informiranosti i pristupačnosti za sve društvene skupine.

Prioritet 1. Jačati povjerenje korisnika informiranjem, zaštitom prava i praćenjem kvalitete usluga

Prioritet 2. Održavati dostupnost i pristupačnost usluga za sve korisnike, a posebno ranjivih skupina

2. **Poticanje tržišnog natjecanja i ulaganja** – Osigurati učinkovito tržišno natjecanje te jasne i stabilne regulatorne uvjete.

Prioritet 1. Poticati ulaganja i tržišno natjecanje predvidljivim regulatornim okvirom

Prioritet 2. Osigurati učinkovito upravljanje ograničenim resursima

Prioritet 3. Jačati sigurnost i otpornost mreža i usluga elektroničkih komunikacija

3. **Regulatorna izvrsnost i usklađenost** – Doprinositi harmonizaciji regulatornog okruženja Republike Hrvatske s regulatornim okvirom EU-a, kontinuirano unapređujući regulatorne prakse te osiguravajući jasne i efikasne procedure.

Prioritet 1. Osigurati regulatornu usklađenost s EU-ovim okvirom i transparentnost kod donošenja odluka

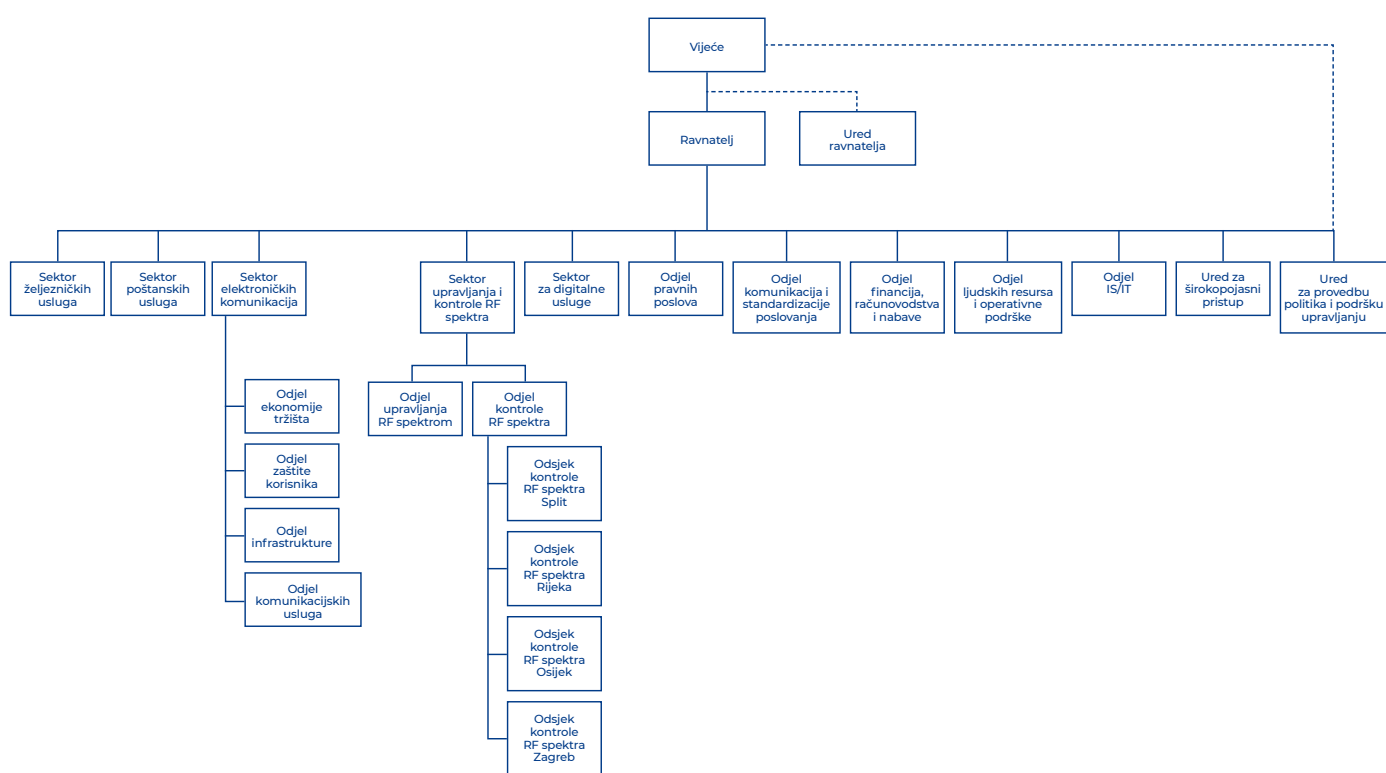
Prioritet 2. Osigurati učinkovit nadzor i provedbu propisa

4. **Organizacijska agilnost i kompetentnost** – Razvijati organizaciju sposobnu za pravovremen i kvalitetan odgovor na regulatorne izazove tržišta.

Prioritet 1. Jačati kompetencije zaposlenika i učinkovitost organizacije

Prioritet 2. Ojačati transparentnost i vidljivost regulatornog djelovanja

Organizacijska struktura HAKOM-a u 2026.:



Kontekst u kojem djelujemo

U razdoblju ispunjavanja strateških ciljeva iz nove Strategije 2026.–2028., HAKOM ulazi u razdoblje jačanja svoje regulatorne uloge u okolnostima ubrzane digitalne transformacije, rastućih zahtjeva korisnika i novih ili izmijenjenih europskih regulatornih okvira. Regulatorna nadležnost HAKOM-a proteže se na tri međusobno različita, ali sve povezanija tržišta: elektroničke komunikacije, poštanske i željezničke usluge, uz istovremeno upravljanje ograničenim resursima neophodnim za elektroničke komunikacije kao što su radiofrekvencijski spektar te adresni i brojevní prostor te na nove ovlasti koje proizlaze iz Akta o digitalnim uslugama (DSA).

Tržište elektroničkih komunikacija suočeno je s kontinuiranim razvojem naprednih mreža (VHCN, 5G, budući 6G), potrebom za konkurentnošću, osiguravanjem pristupačnosti usluga i visokom razinom sigurnosti komunikacijske i ostale kritične infrastrukture. Poštanski sektor zahtijeva prilagodbu promjenama u potražnji, održavanje univerzalne usluge i njezine kvalitete te poticanje konkurencije u segmentu dostave paketa. Na željezničkom tržištu fokus je na osiguravanju transparentnog i nediskriminirajućeg pristupa infrastrukturi, pravima korisnika/putnika te usklađivanju sa zahtjevima europskog zakonodavstva. Sva tri tržišta ovise o zadovoljnim korisnicima koji se njihovim uslugama redovito koriste, ali upotreba mnogih od njih postaje sve tehnološki složenija uz postojeći izazov s transparentnošću, dostupnošću i pristupačnosti usluga.

Upravljanje radiofrekvencijskim spektrom ostaje presudan čimbenik u omogućavanju tehnološkog razvoja i dostupnosti elektroničkih komunikacijskih mreža. U 2026. godini početak će provoditi novu Strategiju upravljanja spektrom, koja je usklađena s planiranim razvojem mreža i sve većim zahtjevima za ovim resursom.

HAKOM je ujedno preuzeo i novu horizontalnu ulogu nacionalnog koordinatora za provedbu Akta o digitalnim uslugama, s ciljem jačanja sigurnosti digitalnog prostora, zaštite korisnika i transparentnosti platformi. Aktivnosti u 2026. primarno su usmjerene na uspostavu provedbenih struktura i mehanizama suradnje svih relevantnih tijela uključenih u provedbu.

Organizacijski razvoj HAKOM-a postaje ključni preduvjet za uspješno držanje koraka sa sve bržim promjenama i provedbu svih regulatornih nadležnosti. Fokus je na jačanju kompetencija zaposlenika, prilagodbi procesnog okvira, unaprjeđenju interne koordinacije i upravljanju znanjem.



Elektroničke komunikacije

Elektroničke komunikacije

Tržište elektroničkih komunikacija u središtu je našeg regulatornog djelovanja jer predstavlja temelj digitalne transformacije i povezanosti društva. U 2026. djelovat ćemo u skladu s novim strateškim ciljevima usmjerenima na poticanje konkurencije i ulaganja te na korisnike kao pokretače potražnje za uslugama. Fokus je na omogućavanju razvoja VHCN i 5G mreža, smanjenju digitalnog jaza, osiguranju kvalitete i sigurnosti usluga uz istodobno zadržavanje zadovoljstva korisnika. Od strateških ciljeva koji se operacionaliziraju ovim programom rada treba izdvojiti *zaštitu korisnika i tržišnu dostupnost* te ćemo kao prioritete jačati povjerenje u tržište boljom informiranosti korisnika o dostupnosti i kvaliteti, transparentnošću te poštovanjem zadanih standarda kvalitete uz istovremeno osiguravanje primjerene dostupnosti usluga. Regulatorne mjere, koje provodimo ili ćemo ih donositi, operacionalizirane su prema strateškom cilju *poticanje tržišnog natjecanja i ulaganja*, koji kao prioritete ističe donošenje transparentnih i predvidljivih mjera koje smanjuju administrativne i tržišne zapreke za investicije i potiču tržišno natjecanje, te jačanje sigurnosti i otpornosti mreža i usluga elektroničkih komunikacija. U 2026. godini provodit ćemo niz konkretnih aktivnosti koje su usmjerene na prikupljanje podataka, analizu i izvještavanje, informiranje dionika o EK mrežama i uslugama, osiguravanje preduvjeta za razvoj infrastrukture ili unaprjeđenje regulatornog okvira. Svaka od ovih aktivnosti izravno doprinosi ostvarenju strateških prioriteta u području elektroničkih komunikacija i odražava našu ulogu proaktivnog, učinkovitog i stručnog regulatora.

Operativni ciljevi:

Strateški cilj 1.: Zaštita korisnika i tržišna dostupnost

Redovito prikupljamo i analiziramo različite pokazatelje razvoja tržišta elektroničkih komunikacija. Te podatke nastaviti ćemo objavljivati u redovitim tromjesečnim izvještajima te se njima koristiti za različite interne analize i odluke za regulatorne obveze. 1

Također ćemo nastaviti prikupljati, obrađivati i kartografski prikazivati podatke o pokrivenosti širokopojasnim pristupom s ciljem identificiranja područja koja su prihvatljiva za sufinanciranje izgradnje elektroničkih komunikacijskih mreža državnim potporama. Podatke o dostupnosti i upotrebi brzina širokopojasnog pristupa te podatke o komercijalnom interesu za izgradnju mreža vrlo visokog kapaciteta redovito ćemo objavljivati putem geografsko-informacijskog sustava (GIS). 2

Prema Okvirnom nacionalnom programu (ONP), Nositelj okvirnog programa (NOP) dužan je redovito održavati NOP-ovu mrežnu stranicu i izvještavati o napretku i promjenama u okviru pojedinačnih projekata sufinanciranih iz OPKK-a i NPOO-a. Na stranici BCO-a objavljivat ćemo aktualnosti, dobre prakse i primjere te prenositi vijesti od važnosti za nositelje projekata, operatore, JLS-ove i javnost. 3

S ciljem jačanja informiranosti korisnika i omogućavanja donošenja informiranih i racionalnih odluka o korištenju elektroničkim komunikacijskim uslugama, planiramo unaprjeđenje postojećeg ili razvoj novog GIS preglednika za dostupnost mrežne infrastrukture. Novi preglednik omogućit će pregledne i jasno razdvojene prikaze podataka o pokrivenosti i dostupnosti nepokretnih i pokretnih mreža, a temeljit će se na podacima koje redovito prikupljamo i obrađujemo. U preglednik će biti uključeni svi javno dostupni podaci relevantni za korisnike, uz poseban naglasak na transparentnost, točnost i ažurnost informacija. Time će se korisnicima omogućiti bolji uvid u dostupne brzine pristupa internetu na njihovoj lokaciji, usporedba dostupnosti različitih tehnologija i donošenje informiranih odluka prilikom odabira operatora. Preglednik predstavlja vrijedan alat ne samo za korisnike nego i za operatore te druge dionike tržišta te omogućuje uvid u područja za potencijalna ulaganja i identifikaciju zona s nedostatnom infrastrukturom.

U okviru rada kao BCO u Hrvatskoj očekujemo upite raznih dionika uključenih u razvoj širokopojsnog interneta ili korisnika/privatnih osoba. Planiramo pravovremeno i informativno odgovoriti na sve upite.

Mrežna neutralnost i otvoreni internet prepoznavamo kao važne za razvoj tržišta i krajnjeg korisnika. Nastavit ćemo voditi brigu o zaštiti pristupa otvorenom internetu te ćemo podnijeti izvješće sukladno TSM uredbi EU-a.

Paralelno ćemo pratiti i analizirati kakvoću parametara pružanja javnih govornih usluga prikupljanjem podataka od operatora, a kakvoću pristupa internetu putem korisničkih aplikacija HAKOMetar i HAKOMetar Plus, uključujući i provjeru parametara o otvorenosti interneta.

U svrhu detektiranja uskih grla prilikom aktivacija usluga korisnika na SVK, kao i kod otklona smetnji na svjetlovodnim i bakrenim mrežama, SAT sustavom prikupljat ćemo podatke za analizu i utvrđivanje ključnih problema na tržištu te tako ubrzati aktivaciju i otklon smetnji radi poboljšanja korisničkog iskustva.

Strateški cilj 2.: Poticanje tržišnog natjecanja i ulaganja

Dostupnost usluga elektroničkih komunikacija neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji, uz zajamčenu kakvoću i pristupačnost cijene, osigurava se univerzalnim uslugama. Nastavit ćemo brinuti se da su univerzalne usluge dostupne i kvalitetne.

U svrhu potpune digitalne uključenosti i ravnomjernog teritorijalnog razvoja izradit ćemo detaljnu analizu mapiranja i procjene troškova potpunog pokrivanja svih nepokrivenih adresa VHCN-om. Analiza će omogućiti jasan uvid u preostala bijela i siva područja te osigurati procjenu ukupnih ulaganja potrebnih za njihovo pokrivanje. Rezultati ove aktivnosti predstavljat će ključnu podlogu za izradu i usklađivanje daljnjih planova javne intervencije s MMPI-jem, kao i za komunikaciju s EK-om. Analiza je posebno važna za definiranje potrebnih sredstava koja bi trebalo osigurati iz EU-ovih bespovratnih izvora.

- Poticanje razvoja i ulaganja VHCN-a, osobito u ruralnim i manje razvijenim područjima, jako ovisi o informiranosti dionika i shvaćanju važnosti širokopojasnih mreža za budući razvoj. U okviru savjetovanja planiramo održavanje radionica, sastanaka i drugih oblika informiranja. Ovisno o dostupnim podacima, potrebama i interesu dionika, informiranje se može provoditi zasebno s operatorima i JLS-ovima ili zajednički, s ciljem poticanja suradnje i boljeg međusobnog razumijevanja. S operatorima će se razgovarati o zaprekama za ulaganja, mogućnostima zajedničkog korištenja infrastrukturom, koordinaciji ulaganja te eventualnom prijavljivanju na EU-ove financijske mehanizme. Uključivanje JLS-ova bit će usmjereno na njihovu ulogu u prostornom planiranju, izdavanju dozvola, lokalnom sufinanciranju te općenito na jačanje njihove suradnje s operatorima. Jedan od ciljeva informiranja je povećati korištenje već izgrađenim mrežama kako bi se poboljšala spremnost na lokalnoj razini te koordiniralo uklanjanje administrativnih ili tehničkih zapreka za korištenje. Time želimo osigurati održivost postojećih ulaganja i povećati dostupnost širokopojasnih usluga krajnjim korisnicima. 11
- U okviru razvoja pristupa internetu koji je sufinanciran EU-ovim sredstvima, prema ONP-u smo kao NOP dužni izvještavati EK o napretku provedbe projekata sufinanciranih iz OPKK-a i NPOO-a minimalno jednom u dvije godine. Dosadašnju praksu godišnjeg izvještavanja nastaviti ćemo i u 2026. te izvjestiti za 2025. godinu. 12
- Na razini kvartala prikupljat ćemo podatke o realizaciji projekata sufinanciranih iz NPOO-a kako bismo kontinuirano pratili i izvještavali o mjeri C2.3 R4-II. 13
- U sklopu javnih rasprava provedenih tijekom izrade PRŠI-ja za sufinanciranje EU-ovim sredstvima pojedini operatori su za određene projekte iskazali komercijalni interes za gradnju obuhvaćajući ukupno 157.711 adresa. Do sada je realizirano više od 90 % tih adresa, dok za preostale adrese nastavljamo praćenje realizacije. Pratit ćemo status preostalih nerealiziranih komercijalnih interesa, analizirati razloge kašnjenja te, gdje je to moguće, posredovati između dionika kako bi se ubrzala realizacija. 14
- Većina je stručnih radionica na kojima sudjelujemo kao hrvatski BCO u organizaciji BCO Facility Networka, a obuhvaća širok raspon tema vezanih uz razvoj digitalne infrastrukture i povezivosti u EU-u. Sudjelovanjem osiguravamo pristup informacijama, smjernicama i primjerima dobre prakse iz drugih država članica. U 2026. planiramo prenijeti stečeno znanje domaćim dionicima: izradom bilješki, preporuka i sažetaka koji mogu koristiti i operatorima, JLS-ovima, izvođačima radova i drugima. Time želimo doprinijeti kvalitetnijem planiranju, provedbi i održivosti digitalnih infrastrukturnih projekata u Hrvatskoj. 15
- Da bismo osigurali provedbu regulatornih obveza kod kojih je u izračunima nužna primjena troška kapitala, svake godine ažuriramo vrijednost prosječnog ponderiranog troška kapitala (WACC, eng. *Weighted Average Cost of Capital*) za nepokretne mreže. WACC-om se, primjerice, koristimo u izračunu troškovno usmjerenih cijena veleprodajnih usluga radi omogućavanja povrata na ulaganja u infrastrukturu. Pri tome ćemo također ažurirati dodatnu premiju rizika kod izračuna troškovno usmjerenih cijena koje se pružaju putem VHCN mreža. 16
- Analizama tržišta veleprodajnog zajamčenog kapaciteta i veleprodajnih prijenosnih segmenata usluga zajamčenog kapaciteta, u okviru regulatorne obveze nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva, SMP operatoru smo odredili obvezu provođenja testa istiskivanja marže u odnosu na cijene pripadajućih maloprodajnih ponuda. Također je određeno da ćemo način i uvjete provođenja testa istiskivanja marže za maloprodajne usluge zajamčenog kapaciteta marže odrediti u zasebnom postupku. U 2026. ćemo usvojiti Metodologiju za provođenje testa istiskivanja marže na tržištu zajamčenog kapaciteta te na osnovi te metodologije izraditi alat (model) kojim će se provoditi test istiskivanja marže. 17

Svojim regulatornim mjerama, koje moraju biti proporcionalne i usklađene s aktualnim okolnostima te onima koje se mogu predvidjeti u budućnosti, želimo u čitavoj Hrvatskoj postići razinu tržišnog natjecanja koja će krajnjim korisnicima omogućiti što veći i bolji izbor. Svjetlovodne mreže postavljaju i povijesni operator i alternativni operatori, ali već sada je sigurno da niti jedan operator neće pokriti sve krajnje korisnike vlastitom svjetlovodnom mrežom, a većina korisnika bit će pokrivena svjetlovodnom mrežom samo jednog operatora. Stoga, da bi se omogućio što veći izbor usluga za krajnje korisnike, nužno je stvoriti regulatorni okvir u kojem će svaki operator imati obvezu omogućavanja veleprodajnog pristupa mreži ili dijelu mreže u situacijama kada iz tehničkih ili ekonomskih razloga nije moguće replicirati mrežu ili dio mreže do krajnjeg korisnika. U 2026. godini dopunit ćemo postojeće simetrične regulatorne obveze kojima će se dodatno osigurati ravnopravan i nediskriminirajući pristup svjetlovodnim mrežama svih operatora tako da operatori koji ostvaruju pristup svojim krajnjim korisnicima mogu ponuditi usluge širokopojasnog pristupa kao i operator koji je vlasnik svjetlovodne mreže.

Jednaki uvjeti pružanja maloprodajnih usluga širokopojasnog pristupa na svim područjima RH, među ostalim, osiguravaju se usporedivim naknadama za veleprodajne usluge na područjima gdje se mreže grade komercijalno i za one koje se grade s pomoću sufinanciranja iz EU-ovih fondova. Početkom 2026. na temelju podataka o veleprodajnim naknadama za pristup svjetlovodnim mrežama na područjima gdje su elektroničke komunikacijske mreže operatori izgradili vlastitim sredstvima bez korištenja državnim potporama, odredit ćemo tzv. usporedive naknade za usporedive veleprodajne usluge s kojima se usklađuju veleprodajne naknade za pristup mrežama koje se grade sufinanciranjem.

Budući da raste pokrivenost VHCN mrežama, što za posljedicu ima migraciju krajnjih korisnika s povijesne bakrene infrastrukture na novoizgrađene VHCN mreže, očekujemo postupno gašenje barene mreže ili barem njezinih dijelova. Iako takvi planovi još nisu objavljeni, unaprijed ćemo izraditi smjernice, odnosno pravila postupanja HAKOM-a u slučajevima najava gašenja bakrene infrastrukture. Podržavat ćemo što bržu migraciju korisnika s bakrene mreže na novoizgrađene VHCN mreže, ali uz obvezno pravovremeno, cjelovito i jasno informiranje krajnjih korisnika i operatora korisnika veleprodajnih usluga o procesu gašenja bakrene mreže i migracije na VHCN mrežu. Pri tom nam je važno da krajnji korisnici i operatori korisnici veleprodajnih usluga dobivaju usluge iste ili bolje kvalitete, a migracijom korisnika ne narušava se djelotvornost tržišnog natjecanja.

Postojeće troškovno usmjerene cijene reguliranih veleprodajnih usluga određene su 2024. na temelju rezultata BU-LRIC+ troškovnog modela, koji je ažuriran 2023. i vrijede do 2027. Budući da su se od tada značajno promijenili određeni ulazni parametri, tijekom 2026. ažurirat ćemo BU-LRIC+ troškovni model s aktualnim podacima kako bismo u 2027. mogli odrediti nove troškovno usmjerene cijene koje će biti usklađene s realnim stanjem na tržištu.

Nakon ažuriranja BU-LRIC+ troškovnog modela, u 2026. ćemo pokrenuti postupak određivanja novih veleprodajnih naknada na tržištima M1/2020, M3b/2014, M2/2020, exM14/2003 te veleprodajnih naknada za pristup kabelskoj kanalizaciji. Postupak će se završiti tijekom 2027., a u postupku će se odrediti i mjesečne i jednokratne naknade.

Trenutačna verzija ERT modela, koji služi za provođenje simetričnih obveza pristupa, izrađena je krajem 2023. i značajno se temelji na rezultatima prilagođenog BU-LRIC+ troškovnog modela. Prilikom ažuriranja BU-LRIC+ troškovnog modela, ažurirat ćemo i prilagođeni BU-LRIC+ troškovni model, odnosno ERT model kako bi provedba simetričnih obveza pristupa također bila usklađena s aktualnim stanjem na tržištu.

- Analizama tržišta veleprodajnog zajamčenog kapaciteta i veleprodajnih prijenosnih segmenata usluga zajamčenog kapaciteta, u okviru regulatorne obveze nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva, SMP operatoru odredili smo obvezu provođenja testa istiskivanja marže u odnosu na cijene pripadajućih maloprodajnih ponuda. Također je određeno da ćemo način i uvjete provođenja testa istiskivanja marže za maloprodajne usluge zajamčenog kapaciteta marže odrediti u zasebnom postupku. Do usvajanja metodologije i izrade MST alata provodit će se testiranje prema privremenoj metodologiji iz analiza. 24
- Redovito prikupljamo, analiziramo i objavljujemo pokazatelje razvoja tržišta elektroničkih komunikacija, a u 2026. ćemo započeti prikupljati podatke o pokazateljima razvoja OTT usluga (eng. *Over The Top*) koje po svojim karakteristikama ne pripadaju tržištu elektroničkih komunikacijskih usluga, ali imaju značajan utjecaj na tržište. OTT usluge se putem različitih platformi pružaju putem usluge pristupa internetu (npr. WhatsApp, Viber, Facebook, Netflix i slično). 25
- U 2025. smo izradili metodologiju za analizu maloprodajnih cijena koju ćemo u 2026. primjenjivati i početi prikupljati podatke o maloprodajnim tarifama usluga širokopojsnog pristupa te tako omogućiti analize kretanja cijena. Analize će također služiti za praćenje tržišta i prilagođavanje regulatornih obveza trenutačnim okolnostima. 26
- Regulatorne obveze na tržištima koja su podložna prethodnoj (*ex ante*) regulaciji određuju se operatorima za koje je utvrđeno da imaju značajnu tržišnu snagu (SMP operatori). Svrha određivanja regulatornih obveza jest uklanjanje prethodno identificiranih zapreka tržišnom natjecanju te ćemo stoga redovito pratiti provode li se kako su propisane. 27
- Također je važno da su regulatorne obveze određene kako bi uklonile zapreke tržišnom natjecanju. Međutim, s protekom vremena i razvojem tržišnog natjecanja mijenjaju se okolnosti na tržištu, što ćemo redovito pratiti i po potrebi usklađivati obveze s promjenama na tržištu. 28
- Simetrične regulatorne obveze određuju se svim operatorima bez obzira na SMP status. Trenutačno je Pravilnikom o SDM-u, kao simetrična obveza, određen način postavljanja SDM-a kojim se osigurava mogućnost zajedničkog korištenja tim mrežama te obveza davanja veleprodajnog pristupa SDM-ovima. Time se želi izbjeći njihovo umnožavanje koje je ekonomski neisplativo, fizički neprikladno ili neizvedivo i osigurava se da svi operatori koji na nekom području nemaju vlastitu svjetlovodnu distribucijsku mrežu mogu krajnjim korisnicima pružati usluge putem SDM-a. 29
- Test istiskivanja marže (MS test) regulatorna je obveza koja je SMP operatoru određena analiza tržišta veleprodajnog širokopojsnog pristupa. Obvezom se osigurava da operatori korisnici reguliranih veleprodajnih usluga od SMP operatora na tržištima veleprodajnog širokopojsnog pristupa mogu ekonomski učinkovito replicirati maloprodajne ponude SMP operatora te biti konkurentni sa svojim maloprodajnim ponudama. 30
- MST model je alat za provedbu testa istiskivanja marže. MST model redovito (najmanje jednom u godini) ažuriramo kako bi ulazni podaci što više bili usklađeni s okolnostima na tržištu. 31
- Svim operatorima mreža pokretnih komunikacija kojima su dodijeljene dozvole za uporabu RF spektra na nacionalnoj razini, prilikom izdavanja dozvola određena je obveza davanja MVNO (eng. *Mobile Virtual Network Operator*) pristupa na razuman zahtjev, kako bi operatori koji nemaju vlastitu mrežu pokretnih komunikacija mogli također pružati usluge krajnjim korisnicima. Nastavit ćemo pratiti poštuje li se ova obveza. 32

- U slučaju sporova i po službenoj dužnosti, primjenom ERT modela za MVNO pristup koji je izra- 33
đen u 2025., provjeravat ćemo mogu li MVNO operatori, uz uvjete pod kojima je MNO ponudio
pristup, ekonomski replicirati njegove maloprodajne usluge. U slučaju da replikacija nije mo-
guća, smatrat ćemo da MNO operator ne poštuje obvezu iz dozvole za dodijeljeni RF spektar
te će biti obavezan ponuditi nove veleprodajne uvjete.
- U slučaju sporova u vezi s pristupom na temelju simetričnih obveza pristupa svjetlovodnim 34
mrežama, primjenom ERT modela za provođenje simetričnih obveza pristupa koji je izrađen u
2023., provjeravat ćemo mogu li operatori tražitelji pristupa, uz uvjete pod kojima je operator
vlasnik mreže ponudio pristup, ekonomski replicirati njegove maloprodajne usluge. U slučaju
da replikacija nije moguća, operator vlasnik mreže bit će obavezan ponuditi nove veleprodajne
uvjete kojima se takva replikacija omogućuje.
- Mreže koje se grade uz sufinanciranje sredstvima državnih potpora iz EU-ovih fondova moraju 35
biti otvorene svim operatorima pod istim uvjetima kako bi svi operatori mogli pružati usluge
krajnjim korisnicima pod jednakim uvjetima, a krajnji korisnici imali mogućnost odabira razli-
čitih operatora. Zbog toga HAKOM izdaje mišljenja na veleprodajne uvjete za pristup takvim
mrežama, koji su objavljeni u Standardnim ponudama operatora koji upravljaju tim mrežama.
- Radi olakšavanja i ubrzavanja gradnje SDM mreža, redovito ćemo na kvartalnoj razini analizirati 36
gradnju i pokrivenosti SDM mrežama, utvrditi napredak u gradnji najavljenih SDM mreža, pro-
vjeriti ispravnost gradnje SDM mreža, utvrditi eventualne nedostatke i predložiti poboljšanja.
- U cilju nesmetanog razvoja i lakšeg dobivanja potrebnih dozvola, odnosno kvalitetnijeg prostor- 37
nog planiranja i zastupljenosti EKI-ja u prostoru, s nositeljima izrade prostornih planova održat
ćemo radionice s pregledom najnovijih propisa u domeni elektroničkih komunikacija.
- Tijekom čitave godine pratit ćemo i analizirati ključne parametre (KPI) o zajedničkom korištenju 38
kabelskom kanalizacijom zadane Standardnom ponudom. Izradit ćemo interno izvješće na
temelju analize parametara.
- Radi olakšavanja gradnje EKI-ja, davat ćemo mišljenja u postupku izrade i donošenja prostornih 39
planova i javne rasprave, uključujući i Državni plan prostornog razvoja, koja osiguravaju usklađe-
nost prostornih planova sa zakonski propisanim mjerilima razvoja elektroničke komunikacijske
infrastrukture i druge povezane opreme.
- Također ćemo izdati smjernice za prostorne planere s ciljem izrade prostornih planova koji su 40
u skladu s zakonski propisanim mjerilima razvoja EKI-ja i druge povezane opreme.
- Zakonom o kritičnoj infrastrukturi definiran je nacionalni okvir za otpornost kritičnih subjekata, 41
koji uključuje Akt strateškog planiranja za otpornost kritičnih subjekata i Nacionalnu procjenu
rizika kritične infrastrukture. HAKOM je nadležno tijelo za kategorizaciju subjekta „pružatelji
javnih elektroničkih komunikacijskih mreža“ i „pružatelji elektroničkih komunikacijskih usluga“.
Nadležna tijela u postupku utvrđivanja kritičnih subjekata provode sektorsku analizu rizika ko-
jom se utvrđuju ukupni učinci prekida i/ili prestanka rada kritičnih subjekata, a koja se provodi
uz poštovanje međusektorskih i sektorskih mjerila za analizu rizika, uz promjenu utvrđene
metodologije izrade analize rizika koju pravilnikom propisuje Ministar.

- Sukladno Zakonu o kibernetičkoj sigurnosti (ZKS), HAKOM je nadležno tijelo za sektor elektro- 42
ničkih komunikacijskih usluga i mreža, a koordinatorsko tijelo (MUP) u suradnji s nadležnim
tijelima izrađuje opće, brojčane i opisne pokazatelje međusektorskih mjerila za analizu rizika.
Ministar odlukom utvrđuje međusektorska mjerila za analizu rizika subjekata u svim sektorima,
a sektorska mjerila za analizu rizika utvrđuju nadležna tijela u suradnji s regulatornim tijelima i
strukovnim udruženjima za svaki pojedini sektor, sukladno njegovim specifičnostima.
- ZKS i pripadajuća uredba uređuju sustav (obuhvaćeno 23 sektora) upravljanja kibernetičkom 43
sigurnošću koji će osigurati djelotvornu provedbu postupaka i mjera za postizanje visoke razi-
ne kibernetičke sigurnosti u sektorima od posebne važnosti za nesmetano obavljanje ključnih
društvenih i gospodarskih aktivnosti i pravilno funkcioniranje unutarnjeg tržišta. HAKOM će
pravilnikom propisati postupke i mjere specifične za sektor elektroničkih komunikacija, koje
nisu obuhvaćene horizontalnim mjerama u ZKS-u, osobito u pogledu jačanja otpornosti sektora.
- Vlada RH donijet će srednjoročni akt strateškog planiranja iz područja kibernetičke sigurnosti 44
do 1. veljače 2027. Kao nadležno tijelo za sektor elektroničkih komunikacija sudjelovat ćemo u
donošenju nove državne strategije kibernetičke sigurnosti.
- Sukladno Nacionalnom programu upravljanja krizama svako nadzorno tijelo mora redovito do- 45
stavljati izvješće o sigurnosti svog sektora. Predat ćemo kvartalna i godišnje izvješće o sigurnosti
ECS/N sektora u skladu s nacionalnom Sigurnosno operativnom procedurom (SOP).
- Prema ZKS-u i pripadajućoj uredbi kao nadležno sektorsko tijelo imamo obvezu izraditi izvješće 46
ili mišljenje na izvješće drugog sektorskog tijela pri značajnim incidentima.
- Trenutačno je obavljena inicijalna kategorizacija operatora prema ZKS-u i ZKI-ju. Budući da 47
određeni operatori prestaju ili tek započinju s radom, potrebno je pravovremeno kategorizirati
ili dekategorizirati operatora. Također, jednom u godini potrebno je provjeriti postojeći popis
kategoriziranih operatora te u slučaju promjene statusa (npr. operator više nije važni subjekt,
nego je postao ključni subjekt) potrebno izraditi novu kategorizaciju operatora.

Strateški cilj 3.: Regulatorna izvrsnost i usklađenost

- Operatori javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i javno dostupnih elektroničkih komu- 48
nikacijskih usluga moraju nas prema ZEK-u obavijestiti o početku, promjenama i završetku
obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Prijave su digitalizirane
sustavom e-Operator. Sve ćemo zahtjeve riješiti i ažurirati EU-ov registar operatora.
- Važan instrument za reguliranje prava vezana uz EKI je pravo puta. ZEK je propisao da je in- 49
frastrukturni operator, kao regulirano pravo pristupa, postavljanja, korištenja, popravljanja i
održavanja elektroničke komunikacijske mreže i elektroničke komunikacijske infrastrukture i
druge povezane opreme, obavezan plaćati naknadu za pravo puta upravitelju općeg dobra ili
vlasniku nekretnine. Nastavit ćemo redovito rješavati zahtjeve vlasnika nekretnina ili upravitelja
općeg dobra te utvrditi infrastrukturnog operatora i visinu naknade.
- U postupcima utvrđivanja posebnih uvjeta/uvjeta priključenja informirat ćemo investitore o 50
položaju EKI-ja radi njegove zaštite te ih uputiti na zakonske obveze projektiranja EKI-ja i EKM-a.
- U postupcima izdavanja potvrda na glavne projekte cilj nam je osigurati da su zaštita EKI-ja 51
te projektiranje EKI-ja i EKM-a u skladu sa zakonskim odredbama i propisanim standardima.

Centralna administrativna baza prenesenih brojeva (CABP), kao važan registar za tržišno natjecanje u elektroničkim komunikacijama, mora uvijek biti dostupna te zadovoljavati potrebe korisnika i operatora. Osigurat ćemo dostupnost servisa tijekom čitave godine te ispitati potrebe za nadogradnjom. 52

HAKOM rješava sporove između dvaju ili više operatora u vezi s obvezama iz ZEK-a, kao i sporove između operatora i drugih pravnih osoba koje se koriste uslugama pristupa i/ili međupovezivanja na temelju Zakona. 53

Strateški cilj 4.: Organizacijska agilnost i kompetentnost

Pokazatelje razvoja tržišta elektroničkih komunikacija koje redovito prikupljamo, smatramo ih važnim resursom i želimo ih učiniti što dostupnijima široj javnosti. U tom smislu, pored redovitih tromjesečnih izvještaja, omogućit ćemo dinamičko izvještavanje koje će korisnicima omogućiti dohvat podataka u željenom formatu za korisnika, što će omogućiti kasniju lakšu obradu i uporabu tih podataka. 54

U cilju otvorenog dijaloga s dionicima na tržištu elektroničkih komunikacija, transparentnosti, razmjene iskustava i regulatorne predvidljivosti organizirat ćemo konferenciju „Dan tržišta elektroničkih komunikacija“. 55

U 2026. godini održat ćemo 8. CRO-IGF, godišnji nacionalni forum o upravljanju internetom. HAKOM je inicijator foruma i član organizacijskog odbora koji čine predstavnici javnog sektora, akademske zajednice, privatnog sektora i civilnog društva. Forum je priznao globalni IGF koji djeluje pod mandatom UN-a. 56

R. Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
1	1.1.	Prikupljanje, obrada i objava pokazatelja s tržišta EK	Objavljena kvartalna izvješća	4	Kontinuirano	OET	N
2	1.1.	Prikupljanje i obrada podatka o pokrivenosti širokopojasnim pristupom	Grafički prikaz dostupan na GIS portalu	1	Kontinuirano	OI	N, 3237, 3238
3	1.1.	Ažuriranje internetske stranice BCO-a i NOP-a	Broj ažuriranja	12	Kontinuirano	BCO	N
4	1.1.	Razvoj GIS preglednika za dostupnost	% završenosti	30%	Q12028	BCO	N, 454
5	1.1.	Odgovaranje na upite korisnika vezano uz širokopojasni pristup	% odgovora s traženim informacijama	100%	Kontinuirano	BCO	N
6	1.1.	Provođenje pravila o mrežnoj neutralnosti i izrada izvješća prema TSM uredbi	Objavljeno godišnje izvješće	1	kontinuirano	OKU	N
7	1.1.	Analiza parametara kakvoće pružanja usluga operatora	Objavljena polugodišnja izvješća	2	Kontinuirano	OKU	N
8	1.1.	Prikupljanje i obrada podatka o aktivacijama usluga na SVK-u i otklonu smetnji krajnjih korisnika radi detekcije uskih grla	Podaci se prikupljaju u SAT sustavu	1	Kontinuirano	OI	N
9	1.2.	Nadziranje kakvoće obavljanja univerzalne usluge u elektroničkim komunikacijama	Objavljeno Godišnje izvješće o kakvoći	1	Kontinuirano	OKU	N
10	2.1.	Izrada analize mapiranja i troškova potpunog pokrivanja RH s VHCN-om	% završenosti	100 %	Q2 2026	BCO	N, 3237
11	2.1.	Savjetovanje dionika: radionice/sastanci/drugi oblici informiranja	Broj sastanaka godišnje	≥ 3	Q4 2028	BCO	N
12	2.1.	Izrada godišnjeg izvješća o napretku u razvoju širokopojasnih mreža u Hrvatskoj za 2025.	Predano/Objavljeno Godišnje izvješće o razvoju mreža za 2025	1	Q1	BCO	N
13	2.1.	Izveštavanje o napretku mjere C2.3 R4-11 iz NPOO-a	Interno izvješće	4	Kontinuirano	BCO	N
14	2.1.	Praćenje realizacije komercijalnih interesa operatora	Interno izvješće	4	Kontinuirano	BCO	N

R. Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
15	2.1.	Sudjelovanje na stručnim EU-ovim radionicama vezano uz razvoj digitalne infrastrukture i povezivosti	Broj bilješki/preporuka	4	Kontinuirano	BCO	N
16	2.1.	Ažuriranje vrijednosti WACC-a i dodatna premija rizika za VHCN mreže	Objavljena odluka	Da	Q4 2026	OET	N
17	2.1.	Metodologija i model za provedbu MS testa na tržištu usluga zajamčenog kapaciteta	Objavljena metodologija i izrađen MST model	Da	Q4 2026	OET	N, 3237
18	2.1.	Nadopuna simetrične regulatorne obveze	Objavljen izmijenjeni pravilnik u NN	1	Q3 2026	OET	N
19	2.1.	Određivanje usporedivih (<i>benchmark</i>) naknada na osnovi kojih se određuju naknade za pristup mrežama koje se grade uz potpore iz EU-ovih fondova	Objavljena odluka	1	Q1 2026	OET	N
20	2.1.	Izrada smjernica (pravila) za postupanje HAKOM-a pri objavi gašenja bakrene mreže	Objavljene smjernice	1	Q3 2026	OET	N
21	2.1.	Ažuriranje BU-LRIC+ troškovnog modela s aktualnim podacima	Ažurirani BU-LRIC+ troškovni model	1	Q3 2026	OET	N, 3237
22	2.1.	Određivanje reguliranih veleprodajnih cijena	% završenosti odluke	30 %	Q3 2026	OET	N, 3237
23	2.1.	Ažuriranje ERT modela za provođenje simetričnih obveza pristupa s aktualnim podacima	Ažurirani ERT model	1	Q3 2026	OET	N, 3237
24	2.1.	Provođenje testa istiskivanja marže (MST)	% ponuda koje su testirane	33 %	Kontinuirano	OET	N
25	2.1.	Prikupljanje, obrada i objava pokazatelja o razvoju OTT usluga	Objavljena kvartalna izvješća	4	Kontinuirano	OET	N
26	2.1.	Prikupljanje i analiza podataka o maloprodajnim cijenama na tržištu elektroničkih komunikacija	Objavljena kvartalna izvješća	4	Kontinuirano	OET	N

R. Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
27	2.1.	Praćenje provedbe regulatornih obveza na reguliranim tržištima	Interni izvješće	1	Q4 2026	OET	N
28	2.1.	Praćenje stanja na tržištima elektroničkih komunikacija te analiza potreba za usklađivanjem regulatornih mjera sa stanjem na tržištu	Interni izvješće	1	Q4 2026	OET	N
29	2.1.	Praćenje provedbe simetričnih regulatornih obveza	Interni izvješće	1	Q4 2026	OET	N
30	2.1.	Provođenje MS testa maloprodajnih ponuda na tržištu usluga širokopojsnog pristupa	% ponuda testiranih u <= 20 dana	100 %	Kontinuirano	OET	N
31	2.1.	Ažuriranje MST modela s aktualnim podacima	Ažurirani MST model	1	Kontinuirano	OET	N
32	2.1.	Praćenje provedbe obveza za MVNO pristup	Interni izvješće	1	Q4 2026	OET	N
33	2.1.	Provjera uvjeta za MVNO pristup primjenom ERT modela	Broj obavljenih provjera	3	Kontinuirano	OET	N
34	2.1.	Provjera provođenja simetričnih obveza pristupa primjenom ERT modela	Broj obavljenih provjera	3	Kontinuirano	OET	N
35	2.1.	Davanje mišljenja na veleprodajne uvjete pristupa mrežama čija se gradnja sufinancira iz EU-ovih fondova	Broj mišljenja	9	Kontinuirano	OET	N
36	2.1.	Nadziranje gradnje SDM mreža radi ranog uočavanja nedostataka	Interni kvartalno izvješće	4	Kontinuirano	OI	N
37	2.1.	Održavanje radionica za prostorno planiranje	Broj radionica godišnje	2	Q4 2026	OI	N
38	2.1.	Analiza reguliranih KPI-jeva zajedničkog korištenja kablskom kanalizacijom	Interni izvješće	2	Kontinuirano	OI	N
39	2.1.	Izdavanje mišljenja u postupku izrade i donošenja prostornih planova i javne rasprave, uključujući i Državni plan prostornog razvoja	% mišljenja izdanih u zakonskom roku	100 %	Kontinuirano	OI	N

R. Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
40	2.1.	Izdavanje zahtjeva (smjernica) kojih se treba pridržavati prilikom izrade prostornih planova svih razina	% smjernica izdanih u zakonskom roku	100 %	Kontinuirano	OI	N
41	2.3.	Utvrdjivanje kritičnih subjekata i nacionalna procjena rizika kritične infrastrukture za sektor elektroničkih komunikacija	Izrađena Nacionalna procjena rizika ECS/N sektora i popis kritičnih subjekata	1	Q2 2026	OKU	N, 3237
42	2.3.	Izrada sektorskih mjerila za analizu rizika sukladno Zakonu o kritičnoj infrastrukturi	Izrađena sektorska mjerila	1	Q1 2026	OKU	N, 3237
43	2.3.	Izrada pravilnika kojim se propisuje sektorski specifične zahtjeve koji se odnose na sigurnost elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga	Objavljen Pravilnik u NN	1	Q2 2026	OKU	N
44	2.3.	Izrada akta strateškog planiranja iz područja kibernetičke sigurnosti	Nacionalni akt strateškog planiranja iz područja kibernetičke sigurnosti	1	Q1 2027	OKU	N
45	2.3.	Analiza sigurnosti mreža i usluga i izrada izvješća prema SOP-u	Predana/objavljena kvartalna izvješća; godišnje izvješće	4;1	Kontinuirano	OKU	N
46	2.3.	Obrada prijavljenih sigurnosnih incidenata i izrada izvješća	% incidenata za koje je izrađeno izvješće	100 %	Kontinuirano	OKU	N
47	2.3.	Kategoriziranje operatora sukladno ZKS-u i ZKI-ju	Objavljen popis kategoriziranih operatora	1	Kontinuirano	OKU	N, 3237
48	3.1.	Rješavanje zahtjeva za registraciju i obavijesti o početku ili prestanku obavljanja elektroničkih komunikacijskih usluga	Potvrde HAKOM-a izdane u roku ≤ šest dana; EU-ov registar operatora ažuriran s hrvatskim operatorima	90 %; 1	Kontinuirano	OKU	N
49	3.1.	Utvrdjivanje infrastrukturnog operatora (pravo puta)	% riješenih zahtjeva	100 %	Kontinuirano	OI	N

R. Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
50	3.1.	Utvrdjivanje posebnih uvjeta/uvjeta priključenja	Broj akata posebnih uvjeta/uvjeta priključenja	100 %	Kontinuirano	OI	N
51	3.1.	Izdavanje potvrda glavnog projekta	Broj akata potvrda glavnog projekta	100 %	Kontinuirano	OI	N
52	3.2.	Osiguravanje servisa prijenosa broja	Dostupnost >99 % vremena	1	Kontinuirano	OKU	N
53	3.2.	Rješavanje regulatornih sporova između operatora elektroničkih komunikacija	Broj postupaka	5	Kontinuirano	OPP	N
54	4.2.	Omogućavanje dinamičkog izvještavanja o pokazateljima s tržišta elektroničkih komunikacija na mrežnim stranicama HAKOM-a	Dinamički izvještaji na mrežnoj stranici	1	Q2 2026	OET	N
55	4.2.	Organizacija konferencije „Dan tržišta s dionicima na tržištu elektroničkih komunikacija“	Održana konferencija	1	Q3 2026.	SEK	N, 3235a
56	4.2.	Potpora nacionalnom Forumu o upravljanju internetom (CRO-IGF)	Forum održan	1	Q32026	UPPU	N, 3235



**Poštanske
usluge**

Poštanske usluge

Tržište poštanskih usluga u Hrvatskoj suočeno je s dugoročnim trendom smanjenja volumena tradicionalne pošte, dok paralelno raste potražnja za uslugama dostave paketa koja je potaknuta razvojem e-trgovine. Strategija HAKOM-a za razdoblje 2026. – 2028. prepoznaje potrebu prilagodbe regulatornog pristupa novim tržišnim okolnostima, s naglaskom na održivost univerzalne usluge, zaštitu korisnika te poticanje tržišnog natjecanja. HAKOM će raditi na unaprjeđenju dostupnosti usluga te na osiguravanju jednakog standarda usluga za sve korisnike.

U ispunjavanju strateških ciljeva tijekom 2026. naši prioriteti na tržištu ostaju *zaštita korisnika* i tržišna *dostupnost*, posebno imajući u vidu osiguravanje propisane kvalitete poštanskih usluga. Transparentan i predvidljiv regulatorni pristup pridonijet će ostvarenju strateškog cilja *poticanja tržišnog natjecanja i ulaganja* na tržištu poštanskih usluga. Kao važan prioritet u 2026. nametnula se regulatorna usklađenost, odnosno učinkovito nadziranje ovog tržišta.

Operativni ciljevi:

Strateški cilj 1.: Zaštita korisnika i tržišna dostupnost

Kontinuirano prikupljamo i analiziramo pokazatelje razvoja tržišta poštanskih usluga koje ćemo 1 nastaviti redovito kvartalno objavljivati. Prikupljenim podacima koristit ćemo se i za redovan rad ili izvještavanje raznih tijela ili institucija.

U okviru regulatornih obveza proizašlih iz Uredbe o uslugama prekogranične dostave paketa 2 prikupljamo statističke i financijske podatke o prekograničnom prometu paketa te ih dostavljamo EK-u. Sukladno odredbama članka 6. Uredbe, provest ćemo i postupak ocjenjivanja prekograničnih tarifa koje se naplaćuju po pojedinačnoj pošiljci.

Nakon dobivanja Izvješća o kakvoći obavljanja univerzalne usluge davatelja univerzalne usluge, 3 putem neovisnog tijela provest ćemo reviziju radi provjere izvješća, osobito u dijelu koji se odnosi na kakvoću prijenosa pošiljaka. Sukladno rezultatima revizije, ako kakvoća ne bude zadovoljavala propisana mjerila, poduzet će se korektivne mjere.

U cilju osiguranja dostupnosti univerzalne usluge po pristupačnim i troškovno usmjerenim 4 cijenama provest ćemo kontrolu i izračun cjenovnog ograničenja univerzalne usluge sukladno donesenoj Metodologiji, koja nam omogućava ocjenu usklađenosti predloženih cijena s načelima propisanim člancima 45. i 46. ZPU-a.

Kontinuirano ćemo kontrolirati cijene univerzalne usluge te provesti kontrolu primjene cijena 5 u ugovorima koje davatelj univerzalne usluge sklapa s velikim korisnicima.

Neovisni revizor revidirat će Regulatorno financijsko izvješće (RFI) davatelja univerzalne usluge, 6 koju je davatelj dužan napraviti prema metodologiji propisanoj Naputkom HAKOM-a. Nakon provjere vjerodostojnosti donijet ćemo Izjavu o (ne)usklađenosti s metodologijom.

Davatelj univerzalne usluge ima pravo na naknadu neto troška kada mu obveza obavljanja univerzalne usluge stvara nepravedno financijsko opterećenje, a HAKOM tada provodi provjeru utemeljenosti izračuna neto troška. Nakon provjere utemeljenosti zahtjeva, utvrdit ćemo iznos neto troška koji će se isplatiti davatelju univerzalne usluge iz državnog proračuna. 7

Kontinuirano ćemo pratiti ispunjavanje propisanih mjerila vezanih uz gustoću pristupnih točaka davatelja univerzalne usluge, a posebnu ćemo pozornost posvetiti poštovanju propisane procedure prilikom zatvaranja ili preseljenja/preustroja poštanskih ureda. 8

Paralelno ćemo kontrolirati rad i radna vremena poštanskih ureda i njihovu usklađenost s propisanim mjerilima. 9

Strateški cilj 2.: Poticanje tržišnog natjecanja i ulaganja

Tijekom čitave godine pratit ćemo određivanje i primjenu cijena te uvjeta i obveza vezanih uz pristup mreži radi osiguravanja jednakih uvjeta i tržišnog natjecanja. Prema potrebi poduzimat ćemo propisane regulatorne mjere i rješavati sporove oko pristupa mreži ako se pojave. 10

S obzirom na širenje e-trgovine i uključivanje *online* platformi i e-trgovaca koji obavljaju (ili organiziraju) dostavu u tzv. *last mile* segmentu, posvetit ćemo se analizi novih poslovnih modela i njihova utjecaja na tradicionalne pružatelje usluga i konkurenciju te primjenjivosti postojećeg regulatornog okvira na ove okolnosti. 11

Strateški cilj 3.: Regulatorna izvrsnost i usklađenost

Kontinuirano vodimo upisnik davatelja poštanskih usluga koji sadrži podatke propisane u članku 8. stavak 4 ZPU-a te ćemo ga tijekom čitave godine redovito ažurirati. 12

Tijekom godine kontrolirat ćemo usklađenost dostavljenih odstupanja u obavljanju univerzalne usluge s odredbama Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge, osobito u dijelu petodnevne dostave. 13

Kontrolirat ćemo cijene zamjenskih poštanskih usluga i utvrđivati njihovu usklađenost s odredbama ZPU-a. U sklopu ove kontrole provjerit ćemo i primjenu tih cijena u ugovorima koje davatelj univerzalne usluge sklapa s velikim korisnicima. 14

Nastavit ćemo provjeravati usklađenost dostavljenih prijava, dopuna prijava, izmjena i dopuna općih uvjeta i cjenika poštanskih usluga postojećih davatelja, a po potrebi ćemo nalagati izmjene i dopune ako nisu u skladu sa ZPU-om. 15

HAKOM će provesti postupak vezan uz rješavanje spora između davatelja univerzalne usluge i korisnika pristupa u vezi s davanjem pristupa mreži te sporova između davatelja poštanskih usluga. 16

Strateški cilj 4.: Organizacijska agilnost i kompetentnost

U cilju otvorenog dijaloga s dionicima na tržištu poštanskih usluga, transparentnosti, razmjene iskustava i regulatorne predvidljivosti organizirat ćemo konferenciju „Dan tržišta poštanskih usluga“.

R. Br.	Strateški prioritet	Naziv Operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
1	1.1	Prikupljanje i objava pokazatelja o tržištu poštanskih usluga	Objavljena kvartalna izvješća	4	Kontinuirano	SPU	N
2	1.1	Dostava podataka EK-u prema Uredbi o uslugama prekogranične dostave paketa	Broj dostava podataka	3	Q1, Q2 i Q3 2026.	SPU	N
3	1.1	Provjera kakvoće obavljanja univerzalne usluge	Interno izvješće o reviziji	1	Q3 2026.	SPU	N
4	1.2.	Kontrola i izračun cjenovnog ograničenja univerzalne usluge sukladno Metodologiji HAKOM-a za regulaciju cijena univerzalne usluge	Interno izvješće	1	Q4	SPU	N, 3237
5	1.2.	Kontrola cijena i popusta univerzalne poštanske usluge	Interno polugodišnje izvješće	2	Q2 i Q4 2026.	SPU	N
6	1.2.	Revizija RFI-ja i usklađenost računovodstvenog razdvajanja	Objavljena izjava o (ne)usklađenosti	1	Q3 2026.	SPU	N, 3237a
7	1.2.	Provjera nepravednog financijskog opterećenja davatelja univerzalne usluge i izračuna naknade (neto trošak)	Objavljena odluka	1	Q4 2026.	SPU	N, 3237
8	1.2.	Kontrola ispunjavanja uvjeta za poštansku mrežu davatelja univerzalne usluge	Broj redovitih poštanskih ureda u radu	≥700	Kontinuirano	SPU	N
9	1.2.	Kontrola rada i radnih vremena poštanskih ureda	Interno izvješće	1	Kontinuirano	SPU	N
10	2.1.	Kontrola uvjeta i cijena pristupa poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge	Broj kontrola	1	2026.	SPU	N

R. Br.	Strateški prioritet	Naziv Operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
11	2.1.	Analiza utjecaja e-trgovine, <i>online</i> platformi i digitalizacije na tržište poštanskih usluga i pojave novih načina obavljanja poštanskih usluga	Izrađena analiza	1	Kontinuirano	SPU	N, 3237a
12	3.1	Vođenje upisnika davatelja poštanskih usluga	Ažurirani upisnik	1	Kontinuirano	SPU	N
13	3.2.	Kontrola odstupanja od obavljanja univerzalne usluge	Broj kontrola	3	Kontinuirano	SPU	N
14	3.2	Kontrola cijena i popusta za zamjenske poštanske usluge	Interno polugodišnje izvješće	2	Q2 i Q4 2026.	SPU	N
15	3.2	Kontrola usklađenosti obveza davatelja poštanskih usluga	Broj kontrola	10	Kontinuirano	SPU	N
16	3.2.	Rješavanje regulatornih sporova između davatelja/korisnika pristupa	Broj odluka	1	Kontinuirano	SPU	N
17	4.2.	Organizacija konferencije „Dan tržišta s dionicima poštanskog tržišta“	Održana konferencija	1	Q4 2026.	SPU	N, 3235



**Željezničke
usluge**

Željezničke usluge

Regulatorna uloga u području željezničkih usluga usmjerena je na osiguravanje zakonitog, transparentnog i nediskriminirajućeg pristupa željezničkoj infrastrukturi te na unaprjeđenje konkurentnosti i interoperabilnosti tržišta, kao na i zaštitu prava putnika. U 2026. godini nastaviti će se aktivnosti vezane uz regulatorni okvir tržišta željezničkih usluga, nadzor nad pristupom infrastrukturi, provedbu regulatornih obveza prema upravitelju infrastrukture i prijevoznicima te uz razvoj instrumenata za prikupljanje i analizu tržišnih podataka. Dio fokusa i dalje će biti na jačanju institucionalnih kapaciteta i suradnji s domaćim i europskim dionicima u cilju usklađene provedbe propisa i razvoja sektora.

Najveća pozornost tijekom 2026. godine bit će posvećena zaštiti putnika i osiguravanju dostupnosti i pristupačnosti usluga, uključujući i zaštitu putnika sa smanjenom pokretljivošću i osoba s invaliditetom koje putuju vlakom. Jednako važan cilj bit će osiguravanje ravnopravnih uvjeta za sve dionike na tržištu, poticanje konkurencije i promicanje, odnosno jačanje, prometne konkurentnosti željeznice.

Operativni ciljevi:

Strateški cilj 1.: Zaštita korisnika i tržišna dostupnost

Kontinuirano prikupljamo i analiziramo različite pokazatelje razvoja tržišta željezničkih usluga, koje ćemo nastaviti redovito kvartalno objavljivati. Prikupljene podatke upotrijebit ćemo za redovan rad, donošenje odluka i izvještavanje drugih tijela ili institucija. 1

Radi dostupnosti informacija i transparentnosti na željezničkom tržištu, nastaviti ćemo ažurno voditi registar željezničkih usluga operatora uslužnih objekata i objavljivati podatke na mrežnim stranicama. 2

Jednom u dvije godine provodimo savjetovanje s krajnjim korisnicima usluga gdje se ocjenjuju kvaliteta usluge teretnog željezničkog prijevoza i tržišni odnosi. Rezultate savjetovanja ćemo objaviti, a zaključci će poslužiti kao smjernice za daljnje regulatorno djelovanje. 3

Jednom u dvije godine provodimo savjetovanje s krajnjim korisnicima usluga u kojem se ocjenjuje kvaliteta usluge putničkog željezničkog prijevoza i tržišni odnosi. Rezultate savjetovanja ćemo objaviti, a zaključci će pružiti smjernice. 4

Strateški cilj 2.: Poticanje tržišnog natjecanja i ulaganja

Kao regulatorno tijelo nadležni smo provjeravati izvršenje obaveza upravitelja infrastrukture te prijevoznike putnika i tereta u vezi s odredbama o računovodstvenom razdvajanju, kao i za reviziju obaveza operatora uslužnih objekata. Prikupit ćemo potrebne podatke i analizirati ih. 5

Nakon provedenog obveznog postupka s dionicima tržišta, upravitelj infrastrukture podnosi nacrt svojeg poslovnog plana HAKOM-u na neobvezujuće mišljenje. Analizirat ćemo plan i izdati mišljenje, osobito na dijelove koji utječu na unaprjeđenje sustava. 6

Strateški cilj 3.: Regulatorna izvrsnost i usklađenost

Mjerama iz Provedbene uredbe Komisije [\(EU\) 2015/1100](#) i Zakonom o željeznici propisano je da nadziremo stanje tržišta željezničkih usluga i dostavljamo EK-u prikupljene pokazatelje i eventualna pojašnjenja o stanju na tržištu željezničkih usluga. Podatke prikupljene od dionika dostavit ćemo i MMPI-ju. 7

Kontinuirano pratimo izradu, donošenje, izmjene, dopune, provedbu i primjenu uvjeta i kriterija sadržanih u izvješću o mreži kao ključnog dokumenta uvjeta i pristupa željezničkoj infrastrukturi i uslužnim objektima. To će nam i u 2026. omogućiti uvid u stanje i brzu reakciju bude li potrebe. 8

Na temelju analiza propisa, strateških javnih dokumenata, odluka sudova i EK-a analizirat ćemo stanje na tržištu željezničkih usluga RH te pokrenuti odgovarajuće postupke, odnosno donijeti odluke za usklađenje s regulatornim okvirom. 9

Uslužni objekti od iznimne su važnosti za tržište željezničkih usluga, njegov razvoj i povećanje broja prijevoznika. Stoga ćemo redovito kontrolirati jesu li osigurani jednaki uvjeti, nediskriminatorni pristup i transparentnost pri pružanju usluga u skladu s Provedbenom uredbom Komisije [\(EU\) 2017/2177](#). 10

Bude li potrebno, kao nadležno tijelo riješit ćemo sporove između pružatelja željezničkih usluga i korisnika. 11

Strateški cilj 4.: Organizacijska agilnost i kompetentnost

Aktivno ćemo sudjelovati na konferencijama, stručnim i znanstvenim skupovima i tribinama te među dionicima promovirati razvoj na tržištu i zaštitu prava dionika. Edukacijama poput radionica operatora uslužnih objekata i nove dionike na tržištu upoznat ćemo s upotrebom alata za nadzor stanja na tržištu i najboljom regulatornom praksom EU-a. 12

Radi otvorenog dijaloga s dionicima na tržištu željezničkih usluga, transparentnosti, razmjene iskustava i regulatorne predvidljivosti, organizirat ćemo konferenciju „Dan tržišta željezničkih usluga“. 13

R. Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
1	1.1.	Prikupljanje i objava pokazatelja o tržištu željezničkih usluga	Kvartalno izvješće	4	Kontinuirano	SŽU	N
2	1.1.	Vođenje registra željezničkih usluga operatora uslužnih objekata	Registar ažuran i dostupan $\geq 99\%$ vremena	1	Kontinuirano	SŽU	N
3	1.1.	Savjetovanje s korisnicima željezničkog teretnog prijevoza	Objavljeno izvješće	1	Q22026	SŽU	N
4	1.1.	Savjetovanje s korisnicima željezničkog putničkog prijevoza	Objavljeno izvješće	1	Q22026	SŽU	N
5	2.1.	Analiza regulatornih financijskih izvještaja prijevoznika i upravitelja infrastrukture	Interna analiza	1	Q3	SŽU	N
6	2.1.	Davanje mišljenja na poslovni plan upravitelja infrastrukture	Izdano mišljenje upravitelju infrastrukture	1	Q12026	SŽU	N
7	3.1.	Izještavanje EK-a i MMPI-ja o nadzoru željezničkog tržišta	Dostavljeno izvješće za EK	1	Q42026	SŽU	N
8	3.2.	Nadziranje primjene Izvješća o mreži i svih izmjena i dopuna	Interno izvješće	1	Kontinuirano	SŽU	N
9	3.2.	Kontrola tržišta željezničkih usluga i usklađivanje s regulatornim okvirom	Interno izvješće	1	Kontinuirano	SŽU	N
10	3.2.	Kontrola usklađenosti uslužnih objekata	Broj kontrola	5	Kontinuirano	SŽU	N
11	3.2.	Rješavanje regulatornih sporova na željezničkom tržištu	Broj odluka	1	Kontinuirano	SŽU	N
12	4.2.	Edukacija dionika	Broj edukacija	2	Kontinuirano	SŽU	N
13	4.2.	Organizacija konferencije „Dan tržišta željezničkog tržišta“ s dionicima	Održana konferencija	1	Kontinuirano	SŽU	N, 3235



**Zaštita
korisnika**

Zaštita korisnika

Zadovoljan korisnik ili putnik, koji ima povjerenje u tržište i pružatelje usluga, ključan je za rast, razvoj i prilagodbu tržišta budućim potrebama. Jedan od načina za stjecanje povjerenja korisnika jest omogućiti brzo i jednostavno rješavanje problema s uslugom bez dodatnog troška, kao i da je sama ponuda usluge za koju je sklopljen ugovor transparentna i lako razumljiva, bez nepotrebnog kompliciranja, te da usluga uvijek zadovoljava propisane standarde kvalitete. Korisnicima je danas važna i pristupačnost usluga, odnosno uklanjanje zapreka za korištenje uslugom te je univerzalni dizajn često rješenje ovog izazova. Ova temeljna načela zaštite korisnika i putnika i dalje će biti glavna vodilja našeg rada u 2026. godini.

Najvažniji operativni ciljevi u 2026. bave se redovitom objavom informacije o kvaliteti i uvjetima usluga, edukacijom korisnika te uspostavljenim mehanizmima za rješavanje pritužbi. U skladu sa strateškim odrednicama dio ciljeva bavi se pristupačnošću i potrebama ranjivih skupina korisnika.

Operativni ciljevi:

Strateški cilj 1.: Zaštita korisnika i tržišna dostupnost

- 1 Krajnji korisnici imaju mogućnost obratiti nam se putem telefona i ostalih kanala (pošta, elektronička pošta, aplikacija, društvene mreže) upitima i različitim podnescima. Na sve upite/podneske odgovorit ćemo u za njih definiranim rokovima.
- 2 U okviru svojih nadležnosti nastaviti ćemo davati informativne odgovore korisnicima te drugim dionicima poštanskog tržišta na njihove upite i podneske te dati sva objašnjenja u primjeni ZPU-a i propisa donesenih na temelju ZPU-a.
- 3 Nastaviti ćemo informativno i brzo odgovarati na upite i podneske putnika/korisnika o primjeni propisa iz područja tržišta željezničkih usluga i zaštite prava putnika u željezničkom putničkom prijevozu.
- 4 Sukladno ZEK-u korisnik nakon prigovora u dva stupnja kod operatora može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u, koji konačnu odluku donosi nakon mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika koje čine i predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Posljednjim izmjenama i dopunama Zakona rok za rješavanje je skraćen s četiri na dva mjeseca. Više od 95 % sporova riješit ćemo u roku.
- 5 Sukladno ZPU-u korisnik nakon prigovora u dva stupnja kod davatelja poštanskih usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u, koji konačnu odluku donosi nakon mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika koje čine i predstavnici udruga za zaštitu potrošača. Sve predmete riješit ćemo u zakonskom roku od četiri mjeseca.

- Posljednjim izmjenama i dopunama ZRTŽU-a postupak prigovora putnika na uslugu je izmijenjen te sada putnik već nakon jednog stupnja prigovora može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u, koji donosi odluku na temelju mišljenja Povjerenstva. Sve sporove riješit ćemo u zakonskom roku od tri mjeseca. 6
- U suradnji s udrugama za zaštitu potrošača redovito održavamo radionice za krajnje korisnike i putnike na kojima ih upoznajemo s pravima vezanim uz korištenje elektroničkim komunikacijskim i poštanskim uslugama te uz putovanje željeznicom. 7
- Vodeći se politikom „informirani korisnik je najzaštićeniji korisnik“, planiramo izradu letaka, brošura, videa, koristiti se društvenim mrežama i gostovati u medijima jer želimo što više doprijeti do različitih dobnih skupina krajnjih korisnika i upoznati ih s pravima vezanim uz korištenje elektroničkim komunikacijskim, poštanskim i željezničkim uslugama. 8
- U suradnji sa školama i udrugama redovito održavamo radionice za maloljetnike na kojima ih upoznajemo s pravima prilikom korištenja elektroničkim komunikacijskim uslugama. Nastojat ćemo se odazvati na sve molbe za održavanje radionica. 9
- Redovnim provjerama načina prodaje usluga u elektroničkim komunikacijama želimo postići da su one ugovorene transparentno u cilju jačanja povjerenja krajnjih korisnika u tržište i njihove veće informiranosti pri ugovaranju. Takvim pristupom očekujemo manji broj prigovora i posljedično sporova. 10
- Redovnim provjerama rada službi operatora namjeravamo smanjiti trajanje postupka prigovora/pritužbe korisnika s operatorom, odnosno cilj je postići visok udio ispravno riješenih prigovora u prvom stupnju, što očekujemo da će se odraziti na konačni broj sporova. 11
- Redovno svakih šest mjeseci objavljujemo izvješće o sporovima pred HAKOM-om, odnosno prigovorima i pritužbama pred operatorom. Ovo izvješće, koje obuhvaća analizu riješenih sporova, primarno je usmjereno na operatore kako bi se unaprijedila njihova praksa prilikom rješavanja prigovora i pritužbi (reklamacija) u prvom i drugom stupnju. 12
- Operatori su nam obvezni dostavljati izmjene svojih cjenika osam dana prije objave. Redovitim praćenjem cjenika osigurati ćemo njihovu transparentnost i usklađenost s propisima. 13
- Registar „Ne zovi“ korisnicima omogućava upis njihovih telefonskih brojeva i zabrane pozivanja trgovca radi promocije ili prodaje. Nastavit ćemo surađivati s Ministarstvom gospodarstva i održavati registar. 14
- U cilju praćenja zadovoljstva korisnika poštanskim uslugama i cijenama, rokovima i kvalitetom samih usluga, provest ćemo istraživanje i rezultate objaviti. 15
- Sa svrhom povećanja pristupačnosti i širenja znanja i svijesti o pristupačnosti, tijekom godine provest ćemo projekt u suradnji s FER-om, u koji će biti uključene zainteresirane suradne udruge osoba s invaliditetom. Projektom će se nastojati pronaći i testirati rješenja za prethodno uočene izazove u području pristupačnosti i inkluzije. 16

Strateški cilj 3.: Regulatorna izvrsnost i usklađenost

Radi zaštite prava putnika, koje uključuje i posebnu zaštitu prava osoba s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću kontinuirano ćemo nadzirati poštuju li se njihova prava. Inspekcijske nadzore obavljat ćemo prema planu rada inspekcije, na zahtjev putnika ili na temelju ostalih dostupnih informacija. 17

Redovno provjeravamo jesu li opći i posebni uvjeti operatora usklađeni s obvezama i propisima. 18

Strateški cilj 4.: Organizacijska agilnost i kompetentnost

Suradnjom s akademskom zajednicom te održavanjem godišnje konferencije za osobe s invaliditetom podižemo svijest o pravima OSI-ja te otvorenim dijalogom tražimo rješenja za uočene izazove i razmjenjujemo iskustva sa svima zainteresiranim. Konferenciju ćemo tradicionalno održati u drugom kvartalu godine. 19

U suradnji sa zainteresiranim udrugama ili organizacijama organizirat ćemo obilježavanje Dana sigurnijeg interneta, koji se međunarodno obilježava drugog utorka u veljači. 20

R. Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
1	1.1.	Odgovaranje na upite i podneske korisnika elektroničkih komunikacija	% riješenih upita/podnesaka u definiranim rokovima	100%	Kontinuirano	OZK	N
2	1.1.	Odgovaranje na upite i podneske korisnika i drugih dionika poštanskog tržišta	Broj upita/podnesaka	300	Kontinuirano	SPU	N
3	1.1.	Odgovaranje na upite i podneske korisnika te drugih dionika željezničkog tržišta	Broj upita/podnesaka	50	Kontinuirano	SŽU	N
4	1.1.	Rješavanje korisničkih sporova na tržištu elektroničkih komunikacija	% riješenih sporova u roku	>=95 %	Kontinuirano	OZK	N
5	1.1.	Rješavanje korisničkih sporova na tržištu poštanskih usluga	% riješenih sporova u roku	100 %	Kontinuirano	SPU	N

R. Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
6	1.1.	Rješavanje korisničkih sporova u putničkom željezničkom prijevozu	% riješenih sporova u roku	100 %	Kontinuirano	SŽU	N
7	1.1.	Održavanje radionica za krajnje korisnike u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača (prava prilikom korištenja usluga EK, PU i ŽU)	Broj radionica	12	Kontinuirano	OZK, SPU, SŽU	N, 3233
8	1.1.	Informiranje i educiranje korisnika izradom edukativnih materijala (letak, brošura, video) i putem društvenih mreža medija	Izrađeni materijali	1	Kontinuirano	OZK, SPU, SŽU	N, 3233,
9	1.1.	Održavanje radionice za ranjive skupine korisnika vezano uz sigurnost na internetu	Broj radionica	8	Kontinuirano	OZK	N
10	1.1.	Provjera transparentnosti ugovaranja usluga elektroničkih komunikacija	Broj provedenih kontrola	6	Kontinuirano	OZK	N
11	1.1.	Preventivne provjere rada službi operatora u prvom i drugom stupnju	Broj provedenih kontrola	6	Kontinuirano	OZK	N
12	1.1.	Prikupljanje, obrada i objava podataka o prigovorima i sporovima	Objavljeno polugodišnje i godišnje izvješće	2	Kontinuirano	OZK	N
13	1.1.	Praćenje zaprimljenih izmjena cjenika operatora te usklađenost s propisima o transparentnosti i nediskriminacije korisnika	Interno izvješće	1	Kontinuirano	OZK	N

R. Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
14	1.1	Održavanje Registra „Ne zovi“ i suradnja s MIN-GOR-om, trgovcima i korisnicima	Dostupnost > 99 % vremena	1	Kontinuirano	OZK	N, 3238, 454
15	1.1.	Istraživanje zadovoljstva i potreba korisnika poštanskih usluga	Objavljeno izvješće	1	Q3 2026.	SPU	N, 3237
16	1.2.	Provođenje projekta Pristupačnost u suradnji s FER-om i osobama s invaliditetom	Projektni izvještaj	1	Q4 2026	UPPU	N
17	3.2.	Inspekcijski nadzori u području zaštite prava putnika u željezničkom putničkom prijevozu	Broj nadzora	6	Kontinuirano	SŽU	N
18	3.2.	Provjera općih i posebnih uvjeta operatora	Interno izvješće	100 %	Kontinuirano	OZK	N
19	4.2.	Povećanje pristupačnosti za OSI i organizacija konferencije „Pristupačna budućnost“	Održana konferencija	1	Q2 2026	OZK	N, 3233, 3235, 3237
20	4.2.	Širenje svijesti o sigurnosti na internetu i suorganizacija konferencije Dan sigurnijeg interneta	Održana konferencija	1	Q1 2026	OZK	N, 3235



Upravljanje ograničenim dobrima

Upravljanje ograničenim dobrima

Upravljanje ograničenim dobrima, poput radiofrekvencijskog spektra te adresa i brojeva u elektroničkim komunikacijama, jedno je od temeljnih regulatornih zadataka HAKOM-a. Riječ je o resursima koji su tehnički, geografski i količinski ograničeni, a istodobno su od ključne važnosti za razvoj elektroničkih komunikacija, digitalnih usluga i povezanih tehnologija. U području radiofrekvencijskog spektra, HAKOM će djelovati u skladu s nacionalnim i europskim planovima namjene i dodjele spektra vodeći računa o tehnološkoj neutralnosti, učinkovitosti korištenja i dostupnosti spektra za različite korisnike – od javnih komunikacijskih mreža do posebnih namjena poput sigurnosti, obrane ili znanosti. U području numeracije i adresiranja osiguravat ćemo stabilnost i transparentnost sustava, pratiti potrebe tržišta te provoditi potrebne dodjele, ili opozivati numeracijske resurse.

Od strateških ciljeva i prioriteta koji se operacionaliziraju u 2026. izdvaja se transparentnost vezana uz različite aspekte radiokomunikacijskih usluga i dostupnost usluga, uz sve veće zahtjeve za sigurnost pružanja usluga, ali fokus je i dalje snažno zadržan na učinkovitom upravljanju spektrom kao temelju za radiokomunikacijske servise.

Operativni ciljevi:

Strateški cilj 1.: Zaštita korisnika i tržišna dostupnost

Zaštita od elektromagnetskih polja (EMP) radijskih postaja u područjima s povećanom osjetljivošću usmjerena je na kontrolu razina EMP-a koje stvaraju radijske postaje, a po potrebi uključuju preventivne ili korektivne mjere i osiguravaju usklađenost postavljanja radijskih postaja s propisima iz područja elektroničkih komunikacija. Time se osigurava i usklađenost s propisima u području zdravstva, koji reguliraju zaštitu od elektromagnetskih polja. Tijekom čitave godine redovito ćemo provjeravati bazne postaje i po potrebi obavljati mjerenja na terenu. Kontrolna mjerenja razina EMP-a baznih postaja i drugih radijskih postaja objavljivat ćemo na GIS portalu.

Radi zaštite korisnika i kontrole razina elektromagnetskih polja koja uzrokuju radiokomunikacijski sustavi, redovito ćemo kontrolirati izračune i izdavati potvrde o usklađenosti s graničnim razinama elektromagnetskih polja (EMP) za bazne postaje u mrežama pokretnih komunikacija i za radijske postaje u radiodifuziji (DAB i DVB-T2), dok ćemo za ostale servise potvrde upisivati u pojedinačne dozvole za uporabu RF spektra. Potvrde ćemo i dalje temeljiti na izračunu i/ili mjerenju razina elektromagnetskih polja koja su definirana Pravilnikom o zaštiti od elektromagnetskih polja (NN 146/14, 31/19).

U sklopu ispunjavanja obveza transparentnosti iz TSM Uredbe, u vezi s brzinom pristupa internetu u mrežama pokretnih telekomunikacija, izvršit ćemo mjernu akciju čiji je cilj provjera podataka o pokrivanju pokretnih mreža koje su dostavili operatori pokretnih telekomunikacijskih mreža. Osim verifikacije pokrivanja mreža, provest će se detaljno mjerenje ključnih pokazatelja uspješnosti operatora. Akcija će se provoditi kontinuirano kako bi se redovito osvježavali podaci koji se obrađuju u sklopu usporedbe dostavljenih karata pokrivanja. Podatke koje operatori dostavljaju u sklopu usporednih karata pokrivanja, kao i podatke o kvaliteti podatkovnih i govornih usluga, objavljivat ćemo na internetskim stranicama.

Strateški cilj 2.: Poticanje tržišnog natjecanja i ulaganja

Objava podataka o prostornom pokrivanju mreža pokretnih komunikacija s izračunatim vrijednostima razina signala u prostoru namijenjena je krajnjim korisnicima s ciljem transparentnosti i informiranja o dostupnosti i pokrivanju mreža na pojedinim područjima. Redovito ćemo ažurirati podatke kako bi prikaz bio aktualan. 4

Povjerenam je zadaća upravljanja adresnim i brojevnim prostorom u elektroničkim komunikacijama, a učinkovito upravljanje preduvjet je za tržišno natjecanje. To podrazumijeva praćenje stanja na tržištu, pravovremenu izradu plana adresiranja i plana numeriranja, pravovremenu dodjelu adresa i brojeva te donošenje potrebnih propisa koji omogućavaju korisnicima prijenos i upotrebu brojevnog i adresnog prostora. Pristigle zahtjeve za dodjelom/oduzimanjem ili prijenosom većinom ćemo rješavati u 2/3 zakonskog roka. 5

Redovito provodimo aktivnosti planiranja i optimizacije radiodifuzijskih mreža, kao i drugih radiokomunikacijskih mreža, poput privatnih pokretnih mreža i mikrovalnih veza. U 2026. ćemo nastaviti optimizaciju i planiranje radi poboljšanja pokrivanja postojećih mreža i osiguravanja uvjeta za rad novih mreža. 6

Međunarodno usklađivanje radiokomunikacijskih sustava u susjednim državama često je najlakše provesti u sklopu dogovorene suradnje koja se temelji na bilateralnim ili multilateralnim tehničkim + i provedbenim sporazumima. Stoga je potpisivanje i provođenje sporazuma sa zemljama u bliskom susjedstvu važna redovna aktivnost koju ćemo nastaviti provoditi. 7

Tablica namjene RF spektra ključni je dokument MMPI-ja koji definira raspodjelu frekvencijskih pojaseva. Za izmjenu ovog dokumenta pripremit ćemo i predložiti izmjene koje ćemo temeljiti na zahtjevima tržišta, tehnološkim potrebama i međunarodnim obvezama. 8

Upravljanje RF spektrom uključuje osiguravanje nesmetane uporabe na nacionalnoj i međunarodnoj razini. Iz ovog razloga neprekidno kontroliramo radiofrekvencijski spektar radi utvrđivanja postojanja smetnji, a u slučaju otkrivanja poduzimamo propisane mjere za njihovo uklanjanje. U slučajevima kada smetnje uzrokuju elektroničke komunikacijske mreže, radijske postaje, radijski sustavi ili druga radijska oprema iz drugih država, djelujemo u suradnji s nadležnim tijelima tih država, u skladu s mjerodavnim propisima i preporukama Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU), Europske konferencije poštanskih i telekomunikacijskih uprava (CEPT) te Europske unije. Sve otkrivene i izmjerene inozemne smetnje prijaviti ćemo prema međunarodnim procedurama. 9

U slučajevima kad otkrijemo smetnju radiokomunikacijskom sustavima koja potječe iz Hrvatske, ukloniti ćemo je prema zakonom propisanoj proceduri. 10

Od srpnja do rujna svake godine obavljam opsežna mjerenja u svrhu zaštite hrvatskih radijskih (FM i T-DAB+) i televizijskih (DVB-T/T2) mreža od smetnji iz Talijanske Republike u VHF i UHF frekvencijskim područjima. Nakon mjerenja obradit ćemo mjerne rezultate i prijaviti utvrđene smetnje talijanskoj administraciji i Međunarodnoj telekomunikacijskoj uniji (ITU). 11

Pojedinačne dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra izdaju se na temelju zahtjeva: za postaje u amaterskoj službi (AR), na plovilu (PL), na zrakoplovu (ZR), za nepokretne radijske postaje (NP), pokretne radijske postaje (PK), mikrovalne veze (MV), postaje u satelitskoj službi (SA), u radiodifuziji (RT) te privremene dozvole za sportska ili kulturna događanja i tehničko ispitivanje. Veliku većinu dozvola izdat ćemo u rokovima kraćim od propisanih. 12

Za uporabu spektra plaćaju se naknade, a mi pripremamo izračune naknada i izdajemo godišnje fakture operatorima i drugim korisnicima s važećim dozvolama. Nastavit ćemo ažurno upravljati spektrom i izdavati račune najmanje 30 dana prije obračunskog razdoblja. 13

U definiranim međunarodni rokovima i prema ITU pravilima riješit ćemo sve inozemne zahtjeve za usuglašavanje tehničkih parametara radiokomunikacijskih mreža, poput radiodifuzijskih ili satelitskih. 14

U sklopu međunarodnih aktivnosti planiramo osigurati nove frekvencijske resurse za radiodifuzijske DAB+ sustave s ciljem osiguravanja učinkovite buduće uporabe VHF III frekvencijskog pojasa bez smetnji iz susjednih država. 15

Radi osiguravanja djelotvornog i učinkovitog rada meteoroloških radara, koji rade u frekvencijskom pojasu 5470 – 5725 MHz (redosljedom: RC Gradište kod Županje, RC Bilogora, RC Debeljak - Sukošan, RC Goli, RC Ulijenje te RC Puntijarka) i dijele ga s WAS/RLAN uređajima, planiramo ciljanu provjeru upotrebe frekvencijskog pojasa 5 GHz, usklađenosti rada WAS/RLAN uređaja s odredbama propisanim općom dozvolom te uklanjanje neželjenih smetnji meteorološkim radarima. S obzirom na potvrđenu važnost baze prijavljenih WAS/RLAN radijskih postaja za učinkovito upravljanje spektra i uklanjanje smetnji, nastavit ćemo unaprjeđivati aplikaciju za prijavu uređaja. 16

Kontrolno-mjerni sustav HAKOM-a od posebnog je interesa za Republiku Hrvatsku jer je dio nacionalne kritične infrastrukture i sustava nacionalne sigurnosti. Stoga ga je potrebno redovito pregledavati, održavati i osigurati njegovu stalnu spremnost za rad. Također, potrebno je kontinuirano ulagati u njegov razvoj i unapređenje kako bi sustav mogao pratiti brz tehnološki napredak bežičnih komunikacija te zadovoljiti sve veće zahtjeve za sigurnošću u uvjetima rastućih prijetnji. Redovito ćemo održavati čitav sustav i mjernu opremu. 17

Strateški cilj 3.: Regulatorna izvrsnost i usklađenost

Naša redovita aktivnost i kontinuirani cilj postala je prilagodba nacionalnih propisa s EU-ovom regulativom koja za cilj ima usklađivanje i harmonizaciju uporabe RF spektra unutar svih država članica EU-a. 18

Strateški cilj 4.: Organizacijska agilnost i kompetentnost

Jednom u godini tradicionalno organiziramo konferenciju „Dan novih tehnologija“ radi otvorenog dijaloga sa svim zainteresiranim dionicima i promoviramo teme iz aktualnih područja radijskih komunikacija s ciljem poticanja inovacija i implementacije novih mreža i tehnologija. 19

Najmanje jednom u godini organiziramo sastanak 5G radne skupine, koja uključuje operatore mreža pokretnih komunikacija, s ciljem rješavanja izazova u implementaciji postojećih mreža i tehnologija te radi poticanja uvođenja novih. 20

R. Br.	Strateški prioritet	Naziv Operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
1	1.1.	Kontrola razina elektromagnetskih polja (EMP)	Broj mjerenja s objavljenim izvješćima	50	Kontinuirano	OKS	N
2	1.1.	Izdavanje potvrda o usklađenosti radijskih postaja	% izdanih potvrda u roku 60 dana, za radijske postaje koje udovoljavaju uvjetima	95 %	Kontinuirano	OUS	N
3	1.1.	Mjerna kampanja ključnih pokazatelja kvalitete mreža pokretnih komunikacija	Objavljeno mjereno izvješće	1	Q22026	OKS	N
4	1.2.	Objava karta pokrivanja s izračunatim razinama signala mreža pokretnih komunikacija	Objavljena karta pokrivanja	1	kvartalno	OUS	N
5	2.2	Upravljanje adresnim i brojevnim prostorom	% izdanih Odluka o dodjeli/ oduzimanju/prijenosu prava na korištenje adresnim i brojevnim resursima u roku od 15 dana	90 %	Kontinuirano	OKU	N
6	2.2	Planiranje i optimizacija radiokomunikacijske mreže	Broj izdanih parametara za planiranje novih i optimiziranje postojećih radiokomunikacijskih mreža	100 %	Kontinuirano	OUS	N
7	2.2	Međunarodno usklađivanje RF spektra	Provedbeni sporazumi o uporabi spektra sa susjednim državama	100 %	Kontinuirano	OUS	N
8	2.2	Prijedlog izmjene tablice namjene kod izmjena Pravilnika o namjeni RF spektra	Da / ne	Da	Kontinuirano	OUS	N
9	2.2.	Rješavanje međunarodnih smetnji	% prijavljenih smetnji prema ITU procedurama u odnosu na utvrđene	100 %; 100 %	Kontinuirano	OKS	N
10	2.2.	Rješavanje tuzemnih smetnji	% uklonjenih smetnji u odnosu na utvrđene	100 %	Kontinuirano	OKS	N
11	2.2.	Mjerna kampanja smetnji iz Talijanske Republike	Interno mjerno izvješće; % utvrđenih smetnji koje su prijavljene prema ITU proceduri	1; 100 %	Q32026; Q42026	OKS	N

R. Br.	Strateški prioritet	Naziv Operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
12	2.2.	Izdavanje dozvole za uporabu RF spektra na temelju podnesenog zahtjeva	% izdanih dozvola u 4/5 zakonskog roka; % izdanih u roku	85 %; 100 %	Kontinuirano	OUS	N
13	2.2.	Pripremanje izračuna i izdavanje godišnjih fakture za uporabu RF spektra za važeće dozvole	% izdanih računa u roku od 30 dana prije obračunskog razdoblja	100 %	Kontinuirano	OUS	N
14	2.2.	Međunarodno usklađivanje RF spektra	% Koordinacijskih zahtjeva na koje je odgovoreno u skladu s međunarodnim rokom	0,98	Kontinuirano	OUS	N
15	2.2.	Osiguravanje novih VHF III radiofrekvencijskih resursa za DAB+ sustave, uz smanjenje smetnji	broj novih frekvencijskih dodjela za DAB+	16 %	Kraj 2026.	OUS	N
16	2.3.	Mjerna kampanja WAS/RLAN na frekvencijskom području 5 GHz	Objavljeno mjereno izvješće	1	Q32026	OKS	N
17	2.3.	Održavanje kontrolno-mjernog sustava	Broj mjernih lokacija u radu > 99 % vremena	16	Kontinuirano	OKS	N, 3232, 422
18	3.1.	Harmonizacija s EU-ovim propisima iz područja upravljanja RF spektrom	% propisa implementirano u roku	95%	Kontinuirano	OUS	N
19	4.2.	Održavanje godišnje konferencije „Dan novih tehnologija“	Održana konferencija	1	Q22026	OUS	N, 3235
20	4.2.	Provođenje stručnog dijaloga s dionicima tržišta u okviru 5G radne skupine	Broj sastanaka godišnje	1	Q42026	OUS	N



DSA

DSA

Od veljače 2024. godine HAKOM djeluje kao nacionalni koordinator za provedbu Akta o digitalnim uslugama (DSA), preuzimajući važnu regulatornu ulogu u osiguravanju sigurnog, odgovornog i transparentnog digitalnog okruženja. Ova nova nadležnost usmjerena je na zaštitu korisnika od nezakonitih i štetnih sadržaja, povećanje odgovornosti pružatelja posredničkih usluga te jačanje regulatorne suradnje na europskoj razini. Program rada za 2026. obilježava fazu potpune implementacije regulatornog okvira i ispunjavanje odredbi Zakona o provedbi DSA-a. Aktivnosti uključuju uspostavu nadzornih i provedbenih mehanizama, izradu protokola za suradnju s drugim tijelima uključenima u provedbu, edukaciju i savjetovanje pružatelja digitalnih usluga te na izgradnju tehničkih i analitičkih kapaciteta HAKOM-a. Posebna pozornost posvetit će se transparentnosti i informiranju javnosti, pogotovo dok je primjena DSA-a u začetima.

Operativni ciljevi:

Strateški cilj 1.: Zaštita korisnika i tržišna dostupnost

Prema članku 53. DSA primatelji usluge imaju pravo podnijeti HAKOM-u pritužbu protiv pružatelja usluga koja se temelji na povredi DSA-a. Sve zaprimljene pritužbe ćemo, sukladno ovlastima, procijeniti i po potrebi proslijediti drugom nadležnom nacionalnom tijelu ili koordinatoru države članice u kojoj je sjedište pružatelja na kojeg se pritužba odnosi. 1

S ciljem informiranja javnosti, pružatelja usluga i drugih dionika o pravima, obvezama i relevantnim postupcima na mrežnim stranicama objavljuivat ćemo relevantne informacije vezane uz DSA. 2

Strateški cilj 3.: Regulatorna izvrsnost i usklađenost

Sukladno članku 55. Akta o digitalnim uslugama (DSA), HAKOM kao koordinator za digitalne usluge dužan je jednom u godini izraditi i objaviti izvješće o svojem radu, koje uključuje podatke o pritužbama iz članka 53., nalogima nadležnih tijela iz članaka 9. i 10. te mjerama poduzetima u vezi s tim nalogima. Budući da je u Republici Hrvatskoj za provedbu Akta određeno više nadležnih tijela, HAKOM će objedinjeno godišnje izvješće dostaviti Europskoj komisiji i Europskom odboru za digitalne usluge te objaviti na svojim mrežnim stranicama. 3

Na temelju Zakona o provedbi DSA-a u ulozi koordinатора donijet ćemo pravilnik kojim se utvrđuju kriteriji i način certificiranja tijela za izvansudsko rješavanje sporova iz članka 21. DSA-a. 4

Također ćemo donijeti pravilnik kojim se utvrđuju kriteriji i postupak za dodjeljivanje, suspenziranje ili opoziv statusa pouzdanog prijavitelja kojim će osigurati transparentne i objektivne uvjete za stjecanje tog statusa radi učinkovitijeg prijavljivanja nezakonitog sadržaja. 5

Europski odbor za digitalne usluge savjetodavno je tijelo koje podupire dosljednu primjenu i učinkovitu provedbu DSA-a u svim državama članicama. Sastoji se od predstavnika nacionalnih koordinatora za digitalne usluge i Europske komisije te donosi smjernice, mišljenja i preporuke vezane uz primjenu DSA-a. Redovito ćemo sudjelovati na sastancima Odbora i aktivno sudjelovati u radu. 6

Europski odbor za digitalne usluge oformio je osam radnih skupina koje se bave različitim pitanjima relevantnim za DSA, poput horizontalnih i pravnih pitanja, međuinstitucionalne suradnje, moderiranja sadržaja i pristupa podacima, integriteta informacijskog prostora, zaštite potrošača i internetskih tržišta, zaštite maloljetnika, naloga i kaznenih pitanja te IT aspekata. Aktivno ćemo sudjelovati u radu svih radnih skupina. 7

U okviru uloge koordinatora redovito ćemo odgovarati na upitnike EK-a, koordinatore drugih država članica te ostalih nacionalnih i međunarodnih tijela i/ili organizacija čija je svrha ujednačena provedba Akta o digitalnim uslugama u EU-u. 8

Prema DSA-u, vrlo velike online platforme i tražilice moraju omogućiti Provjerenim istraživačima pristup svojim podacima. Po dobivanju prijave potencijalnih Provjerenih istraživača provest ćemo aktivnosti u skladu s člankom 40. DSA-a, u opsegu svojih nadležnosti, uključujući prosljeđivanje prijava Europskoj komisiji i Odboru te suradnju s drugim nadležnim tijelima. 9

Tijekom čitave godine po potrebi ćemo sazivati i voditi sastanke s ostalim nacionalnim nadležnim tijelima radi usklađivanja provedbe DSA-a, razmjene informacija te osiguravanja učinkovite bilateralne i multilateralne suradnje u okviru nacionalne koordinacije. 10

Održavat ćemo dijalog s organizacijama civilnog društva koje su uključene u provedbu DSA-a i organizirati ili sudjelovati na tematskim sastancima prema potrebi. 11

Ako se za to ukaže potreba, Koordinator za DSA ima pravo i obvezu pokretanja i sudjelovanja u zajedničkim istragama kršenja DSA-a koja se odnose na pružatelje usluga koji su aktivni u više država članica, ili ako kršenje pogađa primatelje usluge u više država članica. 12

Strateški cilj 4.: Organizacijska agilnost i kompetentnost

e-Pružatelj DSA predstavlja sustav za evidenciju pružatelja usluga posredovanja i dostavu obavijesti o pružanju usluga posredovanja prema Zakonu o provedbi Akta o digitalnim uslugama i uspostavljen je 2025. s ciljem utvrđivanja obveznika DSA-a. Tijekom 2026. poduzimat ćemo aktivnosti u svrhu provjere jesu li obavijest dostavili svi relevantni dionici i držati sustav ažuran. 13

Kontinuirano ćemo postupati po zahtjevima za uključivanje pružatelja posredničkih usluga u bazu za transparentnost Europske komisije (Transparency Database), u cilju ispunjavanja obveza izvješćivanja o odlukama o moderiranju sadržaja propisanih DSA-om. 14

Veći stupanj informiranosti javnosti o DSA uredbi i pravima građana, kao i o obvezama internetskih posrednika i platformi, osigurat ćemo, među ostalim, organizacijom javnog događanja u suradnji sa Stalnim predstavništvom Europske komisije u RH. 15

R. Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
1	1.1	Postupanje po pritužbama iz članka 53. DSA	% riješenih pritužbi	100 %	Kontinuirano	Sektor za digitalne usluge	N
2	1.1	Ažuriranje DSA sadržaja u sklopu HAKOM-ova mrežnog portala	broj ažuriranja	4	Q1-Q4	Sektor za digitalne usluge	N
3	3.1	Izveštavanje o aktivnostima iz članka 55. Akta o digitalnim uslugama	Izvešće dostavljeno Europskoj komisiji i Odboru za digitalne usluge	1	Q2	Sektor za digitalne usluge	N
4	3.1	Donošenje pravilnika o kriterijima i načinu certificiranja tijela za izvansudsko rješavanje sporova	Pravilnik objavljen u NN	1	Q3	Sektor za digitalne usluge	N
5	3.1	Donošenje pravilnika o kriterijima i načinu dodjeljivanja, suspendiranja ili opozivanja statusa pouzdanog prijavitelja	Pravilnik objavljen u NN	1	Q1	Sektor za digitalne usluge	N
6	3.1	Sudjelovanje u radu Europskog odbora za digitalne usluge	Doprinosi u vidu informacija i mišljenja	1	Q1-Q4	Sektor za digitalne usluge	N
7	3.1	Sudjelovanje u radu radnih grupa Odbora	Doprinosi u vidu informacija i mišljenja	1	Q1-Q4	Sektor za digitalne usluge	N
8	3.1	Pripremanje i dostava traženih podataka nadležnim tijelima	% popunjenih upitnika	90 %	Q1-Q4	Sektor za digitalne usluge	N
9	3.1	Rješavanje zahtjeva za Provjerene istraživače	% riješenih zahtjeva	100 %	Q1-Q4	Sektor za digitalne usluge	N
10	3.1	Koordinacija rada nacionalnih nadležnih tijela	Uspostavljen sustav nacionalne koordinacije	1	Q1-Q4	Sektor za digitalne usluge	N
11	3.1	Dijalog s civilnim društvom	% održanih sastanaka	100 %	Q1-Q4	Sektor za digitalne usluge	N
12	3.1	Sudjelovanje u zajedničkim međunarodnim istragama	% sudjelovanja u zajedničkim istragama	100 %	Q1-Q4	Sektor za digitalne usluge	N

R. Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
13	4.2	Vođenje sustava e-Pružatelj za obveznike prema Zakonu o provedbi DSA-a	Sustav ažuran s obveznicima	1	Q1-Q4	Sektor za digitalne usluge	N
14	4.2	Registracija pružatelja u bazu podataka Europske komisije zbog ispunjenja obveza izvješćivanja i transparentnosti	% utvrđenih pružatelja upisanih u bazu	100 %	Q1-Q4	Sektor za digitalne usluge	N
15	4.2	Organizacija događanja za javnost u vezi s DSA-om sa Stalnim predstavništvom EK-a u RH	Organizirano događanje	1	Q3	Sektor za digitalne usluge	N



HAKOM **kao organizacija**

HAKOM kao organizacija

Regulatorna izvrsnost i usklađenost tržišta s regulatornim okvirom povezani su ciljevi. Nastavit ćemo biti proaktivni i intenzivno uključeni u međunarodnu suradnju kako bismo na vrijeme prepoznali i rješavali izazove koji će se pojavljivati. Intenzivna međunarodna suradnja odvijat će se u okviru europskih udruženja regulatora (BEREC, ERGP i IRG Raila), CEPT-a, ITU-a, UPU-a, CERP-a, ECC-a te u okviru suradnje s EK-om i EU-ovih radnih skupina. Jednaku pozornost posvetit ćemo tuzemnoj suradnji sa svim dionicima s kojima već imamo razvijene odnose, a dodatno ćemo je proširiti s različitim dionicima u okviru obavljanja poslova oko koordinacije provedbe DSA Uredbe.

Nakon uvođenja regulatorne procjene učinka (RIA) s pripadajućom metodologijom procjene učinka krenuli smo smjerom sustavne prethodne analize naših regulatornih odluka i provedbom *politike bolje regulacije*. Tijekom godine analizirat ćemo potrebe za poboljšanjima vlastite RIA metodologije te ćemo povećati broj regulatornih odluka koje donosimo uz prethodnu provedbu RIA-e i obavezno javno savjetovanje sa svim dionicima.

Ostvarenje strateških ciljeva HAKOM-a 2026. – 2028. zahtijeva kontinuirano jačanje naših organizacijskih kapaciteta, prilagodbu internih procesa te razvoj upravljačkih, analitičkih i operativnih sposobnosti. Organizacijski razvoj obuhvaća ulaganje u ljudske resurse, digitalizaciju poslovanja, usklađivanje poslovnih praksi s nacionalnim i europskim zahtjevima, upravljanje kvalitetom u našoj organizaciji te unaprjeđenje unutarnjih koordinacijskih mehanizama. Program rada za 2026. stoga je usmjeren na provedbu onih aktivnosti koje omogućuju učinkovitije funkcioniranje HAKOM-a kao suvremenog, agilnog i otvorenog regulatornog tijela. Prioriteti uključuju razvoj sustava praćenja radnog učinka, stručno usavršavanje zaposlenika, jačanje interne i vanjske komunikacije te unaprjeđenje upravljanja znanjem i informacijama i jačanje organizacijske kulture.

Praćenje provedbe ciljeva

Provedba ciljeva iz Godišnjeg programa rada prati se strukturirano i planski tako da osigurava pravovremeno izvršavanje planiranih aktivnosti, transparentnost i odgovornost unutar organizacije.

Svi ciljevi planiraju se unaprijed i prate najmanje kvartalno. Projektno postavljeni ciljevi, osobito oni koji uključuju višestruke i vanjske dionike ili složenu implementaciju, prate se mjesečno putem definiranih pokazatelja napretka i vremenskih okvira (*milestones*). Ciljevi i predmeti koji se ocijene prioritarnim zbog regulatorne važnosti, vanjskih utjecaja ili unutarnjih resursa prate se tjedno.

U ovome procesu koristimo se digitalnim alatima za evidenciju aktivnosti, praćenje izvršenja, upravljanje rokovima i rizicima te transparentno izvještavanje. Unutar tih sustava definirani su indikatori napretka i referentne točke koje omogućuju reakciju na odstupanja. Ako se tijekom praćenja utvrde nepredviđeni rizici ili značajnija odstupanja od planiranih ciljeva ili rokova, pokreću se korektivne mjere koje mogu uključivati redefiniranje prioriteta, prilagodbu vremenskog okvira, preraspodjelu resursa ili dodatnu koordinaciju među organizacijskim jedinicama.

Vijeće HAKOM-a i rukovodstvo redovito su uključeni u sve razine praćenja, čime se osigurava strateško usmjeravanje i koordinacija te upravljanje rizicima tijekom provedbe ciljeva.

Plan savjetovanja s javnošću:

Regulirano područje/ poglavlje u GPR2026	R. Br. Cilja	Naziv operativnog cilja	Početak javnog savjetovanja	Trajanje (dana)	Mjesto savjetovanja
Elektroničke komunikacije	16	Ažuriranje vrijednosti WACC-a i dodatne premija rizika za VHCN mreže	Q2 2026	30	e-rasprava
Elektroničke komunikacije	17	Usvajanje metodologije i modela za provedbu MS testa na tržištu usluga zajamčenog kapaciteta	Q2 2026	45	e-rasprava
Elektroničke komunikacije	18	Nadopunjavanje simetrične regulatorne obveze	Q2 2026	30	e-rasprava
Elektroničke komunikacije	23	Određivanja reguliranih veleprodajnih cijena	Q4 2026	30	e-rasprava
HAKOM	48	Godišnji program rada za 2027.	Q3 2026	30	e-savjetovanja
HAKOM	49	Financijski plan za 2027.	Q3 2026	30	e-savjetovanja

Operativni ciljevi:

Strateški cilj 3.: Regulatorna izvrsnost i usklađenost

Redovito sudjelujemo u radnim skupinama za donošenje propisa relevantnih za naše djelovanje i aktivnosti te pripremom očitovanja i stajališta na prijedloge propisa doprinosimo definiranju zakonodavnog okvira. 1

Nastavit ćemo sudjelovati u redovnom zakonodavnom postupku Europske unije u inicijativama kao što su *Digital Networks Act (DNA)* i *EU Delivery Act* i *EU Railways Infrastructure Act*. 2

Sudjelovat ćemo i u pripremi stajališta RH u redovnim zakonodavnim postupcima i u postupku donošenja EU-ovih strateških i političkih dokumenata. Ova stajališta ključna su za zaštitu nacionalnih interesa i donošenje EU-ova zakonodavstva prilagođenog našim nacionalnim potrebama. 3

- Naša uloga obuhvaća i sudjelovanje u radu odbora EU-a, kao i savjetodavnih tijela i radnih skupina Europske komisije, čime se osigurava kontinuirana razmjena informacija, usklađivanje stajališta i aktivna uključenost u procese odlučivanja. 4
- Značajan angažman posvećujemo aktivnom sudjelovanju u radu mreža europskih regulatornih tijela kao što su BEREC (*Body of European Regulators for Electronic Communications*), ERGP (*European Regulators Group for Postal Services*) i IRG-Rail (*Independent Regulators' Group – Rail*). Uloga u tim tijelima omogućava nam doprinos u definiranju regulatornih smjernica, razmjenu stručnih znanja i usklađivanje regulatornih praksi među državama članicama. 5
- Aktivno sudjelovanje u radu mreža europskih regulatornih tijela podrazumijeva rad na stručnim i operativnim dokumentima i zahtijeva od nas neprekidnu uključenost u sva zbivanja u tim tijelima. 6
- Na globalnoj razini i dalje ćemo sudjelovati u radu međunarodnih organizacija, osobito Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU), čime doprinosimo oblikovanju međunarodnih standarda, upravljanju radiofrekvencijskim spektrom i razvoju globalnih regulatornih pristupa. 7
- Na nacionalnoj razini nastaviti ćemo blisku suradnju s nadležnim ministarstvima i drugim državnim tijelima, osobito u kontekstu:
- provedbe nacionalnih strategija i politika u području elektroničkih komunikacija, pošte i željeznica te digitalnih sektora i kibernetičke sigurnosti
 - pružanja stručne i tehničke pomoći u pripremi i donošenju nacionalnih mjera za prenošenje i provedbu EU zakonodavstva
 - usklađivanja aktivnosti između sektorskih politika i europskih ciljeva.
- Podnijet ćemo sva izvješća nadležnim državnim tijelima. 8
- Nakon uvođenja regulatorne procjene učinka (RIA) u redovito poslovanje nastaviti ćemo kontinuirano raditi na unaprjeđenju naše metodologije za RIA-u te ju dosljedno primjenjivati na sve važne odluke za tržišta koja reguliramo. 9
- Redovito dajemo stručna mišljenja iz naše nadležnosti kojima pojašnjavamo pojedine odredbe propisa i njihovu primjenu u praksi. Sva stručna mišljenja i dalje ćemo objavljivati na našim mrežnim stranicama. 10
- Horizontalnom i međusektorskom suradnjom poticati ćemo koordinirano djelovanje i razmjenu znanja i iskustava s drugim nacionalnim i međunarodnim dionicima, akademskim i stručnim institucijama, s ciljem unaprjeđenja regulatornog okvira i stanja na tržištima koja reguliramo. 11
- U svrhu veće transparentnosti, regulatorne predvidljivosti i općenito usklađenijih tržišta s propisima, u posljednjem tromjesečju 2026. isplanirat ćemo aktivnosti preventivnih inspekcijskih nadzora, koji u prvom redu služe da se isprave uočeni nedostaci koji mogu narušiti dostignuto stanje na tržištima. Dio inspekcijskih nadzora bit će planiran kao reaktivan, odnosno dio vremena bit će isplaniran za slučajeve u kojima netko prijavi kršenje propisa ili mi to obavljamo po službenoj dužnosti. 12
- O provedenim inspekcijskim nadzorima u 2025. izraditi ćemo izvješće, a skraćenu verziju i za ključke uvrstit ćemo u Godišnje izvješće o radu koje podnosimo Hrvatskom saboru. 13

Protiv odluka HAKOM-a moguće je podnošenje upravne tužbe kao pravnog lijeka, o kojem odlučuje upravni, odnosno Visoki upravni sud (ovisno o predmetu spora). Odgovore na tužbe pripremit ćemo u zakonskom roku od 90 dana ili u kraćem vremenu. 14

Prema odredbama ZEK-a vodimo upravne postupke kojima se utvrđuje status infrastrukturnog operatora i naknada za pravo puta. Takve odluke donose se na temelju zahtjeva vlasnika nekretnine ili upravitelja općeg dobra te ćemo 80 % zahtjeva rješavati u rokovima kraćim od 90 dana. 15

HAKOM je jedno od nadležnih tijela za postupanje po Zakonu o mjerama ograničavanja te na temelju odluka nadležnih sudova u kaznenim postupcima operatorima na provedbu dostavljamo izrečene mjere opreza ili sigurnosne mjere zabrane pristupa internetu. Slično ćemo postupiti u odnosu na blokade IP adresa koje je odredilo Ministarstvo financija zbog nedozvoljenog obavljanja gospodarske djelatnosti. 16

Redovito ćemo pokretati ovršne postupke u slučajevima neplaćanja i izvršavanja financijskih obaveza. 17

Pratit ćemo zakonske promjene prilagoditi interne procedure i evidencije u skladu s propisima iz područja rada i zaštite na radu. 18

Upravljanje dokumentacijom obavljat ćemo u skladu s propisima te internim procedurama uredskog poslovanja. 19

Nakon završenog inspekcijskog postupka u kojem su utvrđene povrede propisa iz nadležnosti HAKOM-a, pokrenut ćemo prekršajne postupke sukladno odredbama Prekršajnog zakona. 20

Strateški cilj 4.: Organizacijska agilnost i kompetentnost

Kako bismo osigurali kontinuitet poslovanja i razvoj IS/IT-a tijekom 2026., fokusirat ćemo se na: 21

1. uvođenje tehnologije umjetne inteligencije u poslovanje (poboljšanje korisničkog iskustva, sustava analitike i izvještavanja te informacijske sigurnosti, mogućnost implementacije tehnologije umjetne inteligencije na HAKOM-ovoj infrastrukturi)
2. modernizaciju IT infrastrukture: (hibridni pristup oblaku, visoka dostupnost i redundantnost, optimizirana mrežna infrastruktura, moderni poslužiteljski sustavi)
3. integrirane poslovne aplikacije (spajanje na NIAS/eGrađani, kontinuirani razvoj i održavanje)
4. naprednu analitiku i izvještavanje (platforma za poslovnu inteligenciju BI, interaktivne nadzorne ploče, prediktivna analitika)
5. informacijsku sigurnost (implementacija Sigurnosno-operativnog Centra HAKOM-a, implementacija sveobuhvatnog sustava upravljanja informacijskom sigurnošću (ISMS) u skladu s ISO 27001 i Zakonom o kibernetičkoj sigurnosti (ZKS), napredne sigurnosne tehnologije, redovne sigurnosne provjere i testiranja, kontinuirana edukacija i podizanje svijesti zaposlenika)
6. moderno radno okruženje (fleksibilne mogućnosti rada, kolaboracijske platforme, moderni alati i uređaji).

Nastavit ćemo s digitalizacijom i modernizacijom poslovnih procesa radi postizanja visoke učinkovitosti i unaprjeđenja kvalitete usluga koje pružamo korisnicima. Posebnu pozornost posvetit ćemo digitalizaciji internog poslovanja te implementaciji novih tehnologija i alata potpomognutih umjetnom inteligencijom kako bismo smanjili administrativni teret i ubrzali donošenje odluka. 22

Kontinuirano revidiramo metodologiju upravljanja projektima kako bismo osigurali njezinu usklađenost s aktualnim potrebama organizacije te ćemo stoga nastojati što više ciljeva koje projektno vodimo potpuno uskladiti s metodologijom. 23

Aktivnosti upravljanja poslovnim procesima usmjerili smo na prepoznavanje, modeliranje, dizajniranje novih te analizu i ažuriranje postojećih procesa radi optimizacije, digitalizacije, unaprjeđenja i povećanja produktivnosti. Sukladno preuzimanju novih ovlasti i nadležnosti, nove ćemo poslovne procese modelirati i integrirati u postojeće poslovanje. 24

Provest ćemo pilot-projekt primjene umjetne inteligencije u poslovanju čija je svrha poboljšati operativnu učinkovitost i osigurati veću pouzdanost i dosljednost u izvršavanju poslovnih procesa, uz poticanje praktičnog iskustva s odgovornom i sigurnom primjenom umjetne inteligencije. Tijekom životnog ciklusa projekta provodit će se kontinuirana obuka zaposlenika o osnovama umjetne inteligencije, relevantnim regulatornim okvirima i sigurnosnim aspektima, s ciljem da najmanje 50 % radnika stekne formalni dokaz o edukaciji. Na završetku pilot-projekta izradit ćemo analizu utjecaja kojom ćemo procijeniti poboljšanja učinkovitosti i/ili pouzdanosti procesa. Ova inicijativa osnažit će organizaciju tako da proaktivno i kontrolirano usvojimo umjetnu inteligenciju u redovan rad. 25

U sustavu upravljanja radnim učinkom, koji trenutačno stvaramo, u 2026. planiramo operacionalizaciju svih faza (planiranje ciljeva, praćenje, evaluacija i nagrađivanje), uključujući podršku zaposlenicima, edukacije te izradu potrebnih pravila, procedura i procesa. 26

U sklopu cilja razvoja karijera sa svrhom dugoročnog zadržavanja i motivacije zaposlenika, tijekom 2026. bavit ćemo se definiranjem modela karijernih puteva, razvojem kompetencija, mentorstvom i sustavom upravljanja radnim učinkom. 27

Provest ćemo certificiranje naše organizacije prema normi ISO/IEC 27001 radi uspostave, održavanja i kontinuiranog unaprjeđenja učinkovitog sustava upravljanja informacijskom, kibernetičkom sigurnošću i zaštitom kritične infrastrukture. Certificiranje se primjenjuje kao objektivna provjera uspješnosti uspostavljenog sustava upravljanja. Time ćemo potvrditi učinkovitost procesa upravljanja sa sigurnosnim rizicima te našu usklađenost s važećim zakonodavnim i regulatornim zahtjevima, uz primjenu priznatih metoda i praksi upravljanja sa sigurnošću. 28

U skladu s metodologijom Zajedničkog okvira za procjenu (Common Assessment Framework – CAF), kontinuirano provodimo samoprocjenu organizacije. Procjena obuhvaća evaluaciju implementacije prethodno usvojenih inicijativa usmjerenih na unaprjeđenje Sustava upravljanja kvalitetom (SUK). Na temelju rezultata izrađuje se Završno izvješće o SUK-u te prijedlog novih inicijativa koje definiraju daljnje mjere za povećanje učinkovitosti i kvalitete rada. Ovaj sustavni pristup osigurava kontinuirani razvoj i usklađivanje sustava upravljanja kvalitetom s najvišim profesionalnim standardima te ćemo s njime nastaviti u 2026. 29

Odgovorno postupanje s financijama osiguravat ćemo postupcima javne nabave te brigom o ispunjenju ugovornih obveza. 30

- Obveze prema zaposlenicima obavljat ćemo brzo i bez grešaka: evidencija radnog vremena obrada prijava i odjava zaposlenika, izrada potvrda i rješenja, administracija odsutnosti (GO, bolovanja, neplaćeni dopusti), obračun i isplata plaća i drugih materijalnih prava zaposlenika te pružanje informacija zaposlenicima o pravima i obvezama iz radnog odnosa. 31
- Tijekom 2026. godine planiramo tri zapošljavanja te ćemo provesti transparentan postupak odabira kandidata putem javnog natječaja. 32
- Redovito pratimo potrebe zaposlenika za edukacijom te ćemo tijekom godine organizirati usavršavanje radnika prema uočenim potrebama. 33
- Redovna aktivnost i cilj su pružanje različite administrativne podrške organizacijskim jedinicama u svakodnevnom radu. Nastojat ćemo da podrška bude realizirana u rokovima kraćim od tri radna dana. 34
- Nastavit ćemo sustavno unaprjeđenje naše organizacijske kulture, odnosno unapređenje pozitivnih stavova i vrijednosti s ciljem stvaranja i održavanja poticajnog i odgovornog radnog okruženja. 35
- Radi održavanja dijaloga s dionicima na tržištima koje reguliramo, transparentnosti, vidljivosti, razvoja tržišta i suradnje, organizirat ćemo stručne konferencije iz ovih područja: elektroničkim komunikacijama, željeznicom, poštanskim uslugama, radiokomunikacijama, DSA i osobama s invaliditetom te djecom. 36
- Redovito ćemo ažurirati naše intranetske i internetske stranice radi bolje interne i eksterne komunikacije, a pri tome ćemo voditi brigu o pristupačnosti sadržaja koji objavljujemo. 37
- Kao jednim od kanala za komunikaciju koristimo se aplikacijom „Pitajte nas“. Odgovore ćemo davati u rokovima prosječno kraćim od tri dana. 38
- Važni kanali za komunikaciju s javnošću su naši službeni profili na društvenim mrežama. Osim samih objava odgovarat ćemo i na pitanja koja tamo dobivamo nastojeći da prosječni rok bude kraći od tri dana. 39
- Tijekom čitave godine nastavit ćemo objavljevati informativan sadržaj iz naših nadležnosti za korisnike na društvenim mrežama. 40
- Redovito ćemo važne vijesti i ostali sadržaj naše mrežne stranice objavljevati i na engleskom. 41
- Na sve upite medija odgovorit ćemo u najkraćim mogućim rokovima. 42
- Za sve važne događaje ili informacije iz naše nadležnosti izradit ćemo i objaviti vijest ili poslati priopćenje za javnost medijima. 43
- Redovito ćemo provoditi javne rasprave/javna savjetovanja u rokovima koji su za njih primjereni. 44
- U skladu sa ZEK-om podnijet ćemo Godišnje izvješće za 2025. Hrvatskome saboru do kraja svibnja 2026. Dio Godišnjeg izvješća bit će Financijski izvještaj. 45
- U zadnjem kvartalu planiramo donošenje Godišnjeg programa rada za 2027., nakon provedenog javnog savjetovanja u trajanju od najmanje 30 dana. 46

U zadnjem kvartalu planiramo donošenje Financijskog plana za 2027., nakon provedenog javnog savjetovanja u trajanju od najmanje 30 dana. 47

U svrhu veće vidljivosti našeg regulatornog djelovanja izradit ćemo interni okvirni godišnji komunikacijski plan, koji će biti usklađen s našom Komunikacijskom strategijom za razdoblje 2026. - 2028. Plan ćemo redovito ažurirati i pratiti izvršavanje. 48

Obveznici smo postupanja po Zakonu o pravu na pristup informacijama. Ogovorit ćemo na sve zahtjeve u zakonskom roku. 49

U svrhu poboljšanja interne komunikacije redovito ćemo pripremati i distribuirati informacije svim zaposlenicima putem uspostavljenih komunikacijskih kanala (intranet, e-pošta, oglasne ploče, aplikacije). 50

R.Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Na-dležnost	Izvor financiranja
1	3.1.	Praćenje regulatornog okvira	% pripremljenih očitovanja i stajališta na prijedloge propisa	90 %	Kontinuirano	OPP	N
2	3.1.	Sudjelovanje u redovnom zakonodavnom postupku revizije regulatornog okvira (DNA, EU Delivery Act)	% pripremljenih službenih stajališta za radnu skupinu TTE Vijeća, COPERER i Trialog	100 %	Kontinuirano	UPPU	N
3	3.1.	Pripremanje stajališta u postupcima donošenja EU-ovih propisa te strateških i političkih dokumenata	% pripremljenih stajališta za potrebe stalnog predstavništva u Bruxellesu	100 %	Kontinuirano	UPPU, OPP	N
4	3.1.	Rad u sklopu odbora EU-a, savjetodavnih tijela i radnih skupina Europske komisije	% pripremljenih stajališta; % ispunjenih upitnika; broj sastanaka	100 %; 100 %; ?	Kontinuirano	SŽU;SPU; SEK; SDU; UPPU	N

R.Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Na-dležnost	Izvor finan-ciranja
5	3.1.	Rad u upra-vljačkim ti-jelima mreže regulatora (BEREC, ERGP, IRG Rail)	% sastanka uprav-ljačkih ti-jela mreža regulatora (kontaktne skupine i plenarne sjednice)	100 %	Kontinuirano	SŽU;SPU; SEK; UPPU	N
6	3.1.	Rad u radnim skupinama mreže regula-tora (BEREC, ERGP, IRG Rail)	% analiza nacрта do-kumenata prema godišnjem programu rada mreže regulatora	100 %	Kontinuirano	SŽU;SPU; SEK; UPPU	N
7	3.1.	Rad u međunarod-nim organi-zacijama (ITU, ICAAN, OECD i dr.)	broj sas-tanaka	80	Kontinuirano	SŽU;SPU; SEK; UPPU	N
8	3.1.	Rad u na-cionalnim radnim sk-upinama za pripremu nacionalnih mjera i izv-ještavanje o njihovoj provedbi	% iz-rađenih stajališta o prijed-lozima nacional-nih mjera; % pod-nesenih izvješća nadležnim državnim tijelima	100 %	Kontinuirano	SŽU;SPU; SEK, SDU	N
9	3.1	Primjena RIA-e za važne odluke	% važnih odluka usvojenih prema RIA metod-ologiji	100 %	Kontinuirano	UR	N, 3237
10	3.1	Izrada stručnih mišl-jenja	% obja-vljenih stručnih mišljenja o primjeni propisa iz na-dležnosti HAKOM-a prema zahtjevima	100 %	Kontinuirano	OPP	N

R.Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Na-dležnost	Izvor finan-ciranja
11	3.1.	Jačanje međuinsti-tucionalne suradnje i strateških partnerstva radi razmjene informacija, koordiniranog djelovanja i razmjene znanja	% us-postavl-jenih kon-taktnih točaka za redovitu komunikaciju s rel-evantnim tijelima (MMPI, MPUDT, MVEP, MPGI, AZTN, AZOP i dr.)	80 %	kontinuirano	SŽU;SPU; SEK; SDU; UPPU	N
12	3.2.	Izrada go-dišnjeg plana inspeksijskih aktivnosti u 2027.	Interni plan inspekcije	1	Q4	UPPU	N
13	3.2.	Izrada go-dišnjeg izv-ješća o inspeksijskim aktivnostima	Interno izvješće, skraćena verzija uvrštena u GI2025	1	Q2	UPPU	N
14	3.2.	Vođenje upra-vnih sporova	% pri-premljenih odgovora na tužbe u roku od 60 dana	90 %	Kontinuirano	OPP	N
15	3.2.	Provođen-je upravnih postupaka utvrđivanja statusa infra-strukturnog operatora	% upravnih postupaka okončanih u roku od 90 dana	80 %	Kontinuirano	OPP	N
16	3.2.	Postupanje po izrečen-im mjerama opreza, sig-urnosnim mjerama, blokadama IP adresa i mjerama ograničavanja u roku od pet dana	% pos-tupanja u roku od pet dana	90 %	Kontinuirano	OPP	N

R.Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Na-dležnost	Izvor finan-ciranja
17	3.2.	Provođenje ovršnih pos-tupaka	Broj pos-tupaka	35	Kontinuirano	OPP	N
18	3.2.	Usklađivanje s važećim zakono-davnim okvi-rom	Zakonska regulativa implemen-tirana u opće akte organizaci-je	100 %	Kontinuirano	HR	N
19	3.2.	Uredsko poslovanje i opća admin-istrativna po-drška	% urudžbi-rane i ot-premljene pošte u skladu sa zakonskim propisima i internim procedur-ama	100 %	Kontinuirano	HR	N
20	3.2.	Pokretanje prekršajnih postupaka	% pokrenutih prekršajnih postupaka u roku od 90 dana od dana završetka inspekci-jskog pos-tupka	80 %	Kontinuirano	OPP	N
21	4.1	Osiguravanje kontinuiteta poslovanja IS/IT-a HAKOM-a	Interni plan razvo-ja IS/IT-a	1	Q42026		N, 3237, 3238
22	4.1	Digitalizacija poslovanja (e-Agencija)	Inter-ni plan razvoja e-Agencije	1	Q42026		N, 3237, 3238
23	4.1	Upravljanje projektima	% projekta koji su ažurirani i usklađeni s projekt-nom met-odologi-jom	80 %	Q4	KIS	N
24	4.1	Upravljanje procesima	Broj ažuriranih procesa i/ ili novoiz-rađenih procesa	100	Q4	KIS	N

R.Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Na-dležnost	Izvor finan-ciranja
25	4.1	Implemen-tiranje i in-tegriranje umjetne in-teligencije u HAKOM	Proveden pilot pro-jekt um-jetne inteli-gencije	1	Q42026	UPPU	N, 412
26	4.1	Potpuna im-plementacija sustava up-ravljanja rad-nim učinkom	Uspostavl-jen prave-dan, jasan i motivira-jući okvir u kojem sva-ki zaposle-nik zna što se od nje-ga očekuje i kako se njegov rad vrednuje	100 %	Q4	HR	N
27	4.1	Izrada met-odologije raz-voja karijere u organizaciji	Izrađena i usvojena metod-ologija razvoja karijere zaposlen-ika	1	Q4	HR	N, 3237
28	4.1	Upravljanje informacijs-kom, kiber-netičkom sigurnošću i zaštitom kritične infra-strukture	Certifikat 27001	100%	Kontinuirano	UPPU	N, 3237
29	4.1.	Provođenje unutarnje procjene sustava up-ravljanja kvalitetom (SUK) s pred-loženim inici-jativama za poboljšanje	Interno izvješće	1	Q1	KIS	N, 3237
30	4.1.	Sastavljanje ugovora o nabavi roba i usluga	% ugovora sastavl-jenih u roku od pet dana	85 %	Kontinuirano	OPP	N

R.Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Na-dležnost	Izvor finan-ciranja
31	4.1.	Administrativno vođenje kadrovskih procesa i evidencija te praćenje podataka o zaposlenicima	% postupanja u roku od tri dana s 0 % grešaka	100 %	Kontinuirano	HR	N
32	4.1.	Provedba postupaka zapošljavanja i uvođenje novih zaposlenika u posao	Broj postupaka zapošljavanja	1	Kontinuirano	HR	N
33	4.1.	Identifikacija potreba, organizacija i evidencija stručnog usavršavanja zaposlenika	% zaposlenika koji sudjeluju na edukacijama	80 %	Kontinuirano	HR	N
34	4.1.	Operativna podrška organizacijskim jedinicama	% postupanja u roku od tri dana	90 %	Kontinuirano	HR	N
35	4.1.	Kontinuirani razvoj organizacijske kulture	Nastavak rada na inicijativama zaposlenika iz višegodišnjeg projekta Razvoja organizacijske kulture	80 %	Kontinuirano	HR	N, 3237
36	4.2.	Organizirati događanja radi dijaloga i suradnje s dionicima (na tržištima koje reguliramo)	Broj događaja	6	Kontinuirano	KIS	N, 3235
37	4.2.	Uređivanje intranetske i internetske stranice HAKOM-a	Prosječno vrijeme od trenutka zahtjeva do objave (u satima)	<= 24 h	Kontinuirano	KIS	N, 3238

R.Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Na-dležnost	Izvor finan-ciranja
38	4.2	Odgovaranje na upite zaprimljene putem internetskih stranica i objava odgovora	Prosječno vrijeme odgovaranja (u satima)	<= 72 h	Kontinuirano	KIS	N
39	4.2	Odgovaranje na komentare/upite na društvenim mrežama	Prosječno vrijeme odgovaranja (u satima)	<= 72 h	Kontinuirano	KIS	N
40	4.2	Pripremanje sadržaja i objava na društvenim mrežama	Broj objava na društvenim mrežama	100	Kontinuirano	KIS	N
41	4.2	Prevođenje sadržaja za objavu na internetskim stranicama HAKOM-a (ENG)	Prosječno vrijeme prijevoda	<= 24 h	Kontinuirano	KIS	N
42	4.2	Odgovaranje na novinarske upite	% odgovorenih upita u zamoljenom roku ili unutar narednog dana	90 %	Kontinuirano	KIS	N
43	4.2	Izrada priopćenja za javnost i vijesti	prosječno vrijeme za izradu priopćenja/vijesti od zaprimanja zahtjeva za izradu	<= 24 h	Kontinuirano	KIS	N
44	4.2	Administriranje javnim raspravama	Prosječno vrijeme pripreme javne rasprave od trenutka zahtjeva	<= 24 h	Kontinuirano	KIS	N
45	4.2.	Podnošenje Godišnjeg izvješća o radu HAKOM-a za 2025. Hrvatskome saboru i VRH	Podnese-no Izvješće za 2025.	1	Q2	UPPU	N, 3237

R.Br.	Strateški prioritet	Naziv operativnog cilja	Pokazatelj ishoda	Planirana vrijednost 2026.	Rok izvršenja	Na-dležnost	Izvor finan-ciranja
46	4.2.	Donošenje Godišnjeg programa rada HA-KOM-a za 2027.	Objavljen Program rada za 2027.	1	Q4	UPPU	N
47	4.2.	Donošenje Financijskog plana HA-KOM-a za 2027.	Objavljen Financijski plan za 2027.	1	Q4	OFRN	N
48	4.2.	Izrada komunikacijskog plana i prema Komunikacijskoj strategiji HAKOM-a	Plan izrađen prema Komunikacijskoj strategiji	1	Q1	UPPU	N
49	4.2.	Postupanje po zahtjevima za pristup informacijama	% zahtjeva odgovorenih u zakonskom roku	100%	Kontinuirano	OPP	N
50	4.2.	Interna komunikacija i objave	Prosječno vrijeme od trenutka pripreme do objave (u satima)	<= 24 h	Kontinuirano	HR	N

Privici

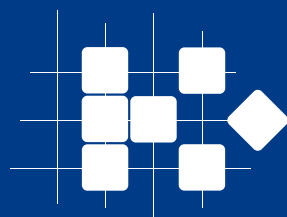
Opisi konta korištenih u tablicama

KONTO	OPIS KONTA	PRIJEDLOG* PLANA 2026.
		19.393.501
31	Rashodi za zaposlene	11.007.200
311	Plaće (Bruto)	7.824.000
312	Ostali rashodi za zaposlene	1.790.200
313	Doprinosi na plaće	1.393.000
32	Materijalni rashodi	6.332.801
321	Naknade troškova zaposlenima	803.900
322	Rashodi za materijal i energiju	504.200
323	Rashodi za usluge	4.701.300
	<i>3231-Usluge telefona, pošte i prijevoza</i>	205.600
	<i>3232-Usluge tekućeg i investicijskog održavanja</i>	409.200
	<i>3233-Usluge promidžbe i informiranja</i>	160.000
	<i>3234-Komunalne usluge</i>	55.000
	<i>3235-Zakupnine i najamnine</i>	1.692.500
	<i>3236-Zdravstvene i veterinarske usluge</i>	70.000
	<i>3237-Intelektualne i osobne usluge</i>	704.100
	<i>3238-Računalne usluge</i>	959.901
	<i>3239-Ostale usluge</i>	445.000
329	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	323.400
34	Financijski rashodi	6.500
343	Ostali financijski rashodi	6.500
38	Ostali rashodi	8.000
383	Kazne, penali i nakade štete	8.000
41	Rashodi za nabavu neproizvedene dugotrajne imovine	150.000
412	Nematerijalna imovina	150.000
42	Rashodi za nabavu proizvedene dugotrajne imovine	1.239.000
422	Postrojenja i oprema	999.000
423	Prijevozna sredstva	150.000
426	Nematerijalna proizvedena imovina	90.000
45	Rashodi za dodatna ulaganja na nefinancijskoj imovini	650.000
452	Dodatna ulaganja na postrojenjima i opremi	50.000
453	Dodatna ulaganja na prijevoznim sredstvima	250.000
454	Dodatna ulaganja za ostalu nefinancijsku imovinu	350.000

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

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

Financijski plan za 2026. godinu može se pronaći na internetskim stranicama HAKOM-a



HAKOM