



**GODIŠNJE IZVJEŠĆE O RADU**  
**HRVATSKE AGENCIJE ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE**  
**KOMUNIKACIJE ZA 2008. GODINU**

**Zagreb, travanj 2009.**

*Naslov dokumenta:*

Godišnje izvješće o radu Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije za 2008. godinu

*Status:*

Konačni tekst

*Izvor*

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije

*Autorsko pravo*

Ovo je javni dokument. Dopušteno je umnožavanje i raspačavanje dokumenta u tiskanom i digitalnom obliku, uz uvjet da je naveden izvor dokumenta i jasno označena sva odstupanja od izvornika, kao i autori dodanih i/ili izmijenjenih dijelova teksta.

# SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b>	<b>3</b>
<b>2. PREGLED RAZVOJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA</b>	<b>4</b>
<b>3. PREGLED RAZVOJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH USLUGA</b>	<b>17</b>
<b>4. REGULACIJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA</b>	<b>25</b>
<b>5. REGULACIJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA</b>	<b>38</b>
<b>6. ZAŠTITA KORISNIKA</b>	<b>43</b>
<b>7. REALIZACIJA PROGRAMA RADA</b>	<b>49</b>
<b>8. FINANCIJSKO IZVJEŠĆE I ZAVRŠNI RAČUN</b>	<b>57</b>
<b>SAŽETAK</b>	<b>81</b>
<b>Privici:</b>	
Sažetak iz programa rada za 2008. godinu	90
Popis kratica	92
Popis slika	95
Popis tablica	97

## 1. UVOD

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: HAKOM) temeljem članka 13. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (u daljnjem tekstu: ZEK) („Narodne novine“ br. 73/08) ovime podnosi Hrvatskom saboru i Vladi Republike Hrvatske (u daljnjem tekstu: Vlada RH) godišnje izvješće o svom radu.

Godišnje izvješće HAKOM-a sadrži podatke o stanju razvoja tržišta elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i tržišta poštanskih i kurirskih usluga, pregled provedbe utvrđenih načela i ciljeva regulacije tržišta elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i tržišta poštanskih i kurirskih usluga, podatke o ispunjavanju ciljeva i zadaća utvrđenih godišnjim programom rada HAKOM-a, te sve druge podatke mjerodavne za prikaz razvoja tržišta elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i tržišta poštanskih i kurirskih usluga u Republici Hrvatskoj (u daljnjem tekstu: RH). U skladu sa Strategijom razvoja širokopojasnog pristupa internetu i pripadajućim Akcijskim planom, u ovome izvješću posebno je obrađeno stanje i razvoj širokopojasnog pristupa internetu.

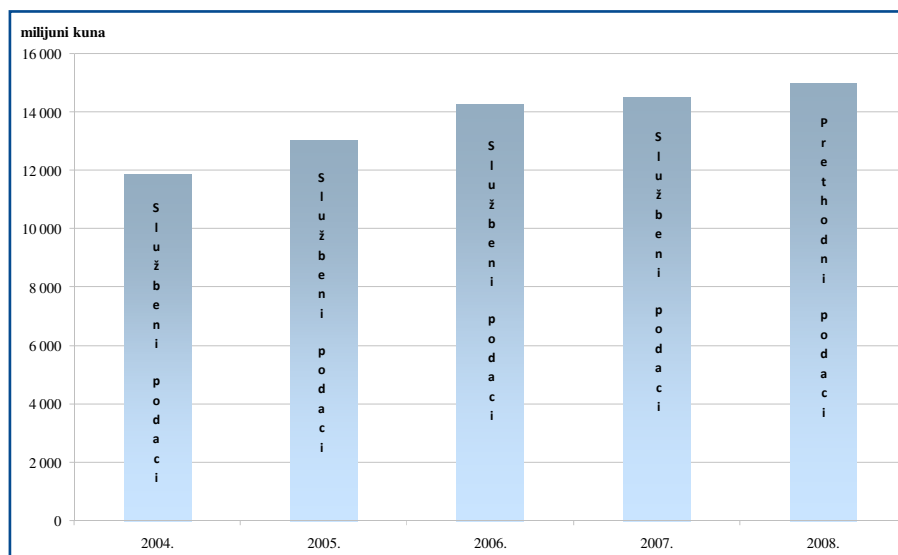
Financijsko izvješće i završni račun HAKOM-a za 2008. godinu sastavni su dio godišnjeg izvješća i sadrži izvješće o prihodima, izvješće o rashodima, prikaz viška (manjka) prihoda, bilancu, izvješće o investicijama, prikaz strukture zaposlenika i izvješće o prihodima državnog proračuna.

Rad HAKOM-a u 2008. godini u prvom redu bio je usmjeren na ostvarivanje utvrđenih načela i ciljeva regulacije tržišta elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i tržišta poštanskih i kurirskih usluga, u okviru čega je poseban naglasak stavljen na održavanje i promicanje djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja, kao i na poticanje pristupa tržištu novim operatorima i davateljima usluga. Pri tome, HAKOM je osobito vodio računa o osiguranju dobre kakvoće elektroničkih komunikacijskih usluga uz prihvatljivu cijenu, te o visokoj razini zaštite korisnika.

HAKOM je svojim regulatornim aktivnostima, kroz donošenje niza odluka i rješenja od značenja za daljnju liberalizaciju i regulaciju tržišta elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i tržišta poštanskih i kurirskih usluga, osigurao uvjete za učinkovito tržišno natjecanje. Aktivnosti HAKOM-a u 2008. godini, bile su usmjerene na daljnju liberalizaciju tržišta u RH, te stvaranje jednakih uvjeta operatorima i davateljima usluga, kako bi korisnici imali mogućnost izbora operatora i usluga prema želji.

## 2. PREGLED RAZVOJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

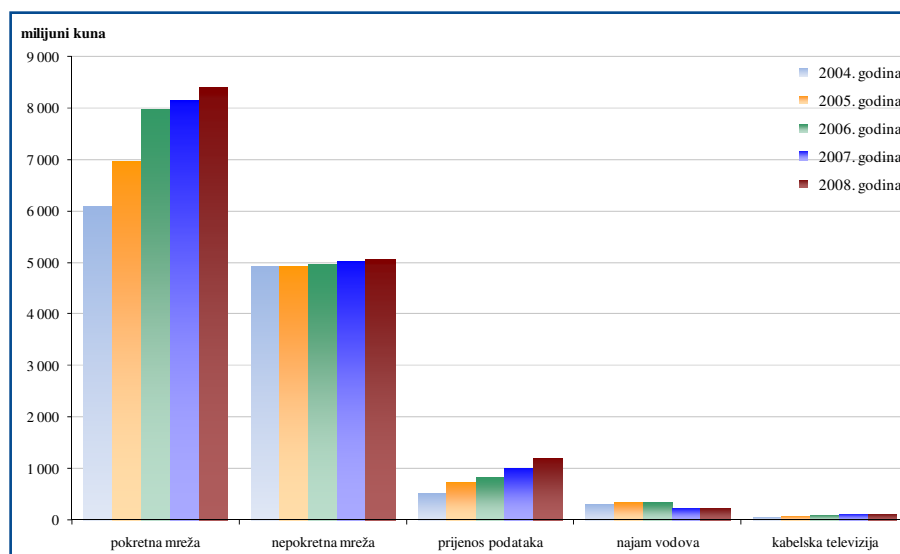
Iako će službeni podaci o stanju tržišta elektroničkih komunikacija u 2008. godini biti raspoloživi tek koncem svibnja 2009. godine, može se već u ovom trenutku na temelju prikupljenih redovnih tromjesečnih izvješća od svih operatora zaključiti kako je tržište elektroničkih komunikacija ostvarilo sveukupno stabilan rast prihoda prikazan na slici 2.1.



Slika 2.1: Ukupan prihod od svih djelatnosti

Ukupni prihod od svih djelatnosti elektroničkih komunikacija u 2008. godini u odnosu na 2007. godinu porastao je za 3,43 posto. Ohrabrujuće je što najveći porast prihoda od 19,88 posto pokazuje djelatnost prijenosa podataka koji je najvećim dijelom rezultat ubranog razvoja i korištenja širokopojsnog pristupa internetu prikazan na slici 2.2.

Značajan porast od 3,02 posto bilježi i prihod u pokretnim mrežama unatoč snižavanju cijena usluga i posljedično smanjenju prosječnog prihoda po korisniku (ARPU-Average Revenue Per User). Naime, fenomen „manja cijena, veći prihod (promet)“ karakterističan za svjetsko tržište elektroničkih komunikacija efikasno djeluje i u RH u ovoj djelatnosti.



Slika 2.2: Ukupni prihodi prema glavnim segmentima mreže

Rast prihoda u nepokretnim mrežama je znatno skromniji i iznosi 0,92 posto. Ovaj skromniji rast u nepokretnim mrežama je logičan obzirom da je u razvijenim zemljama već duže vrijeme prisutan pad broja korisnika i prihoda. Taj trend možemo u blažem obliku očekivati uskoro i u RH.

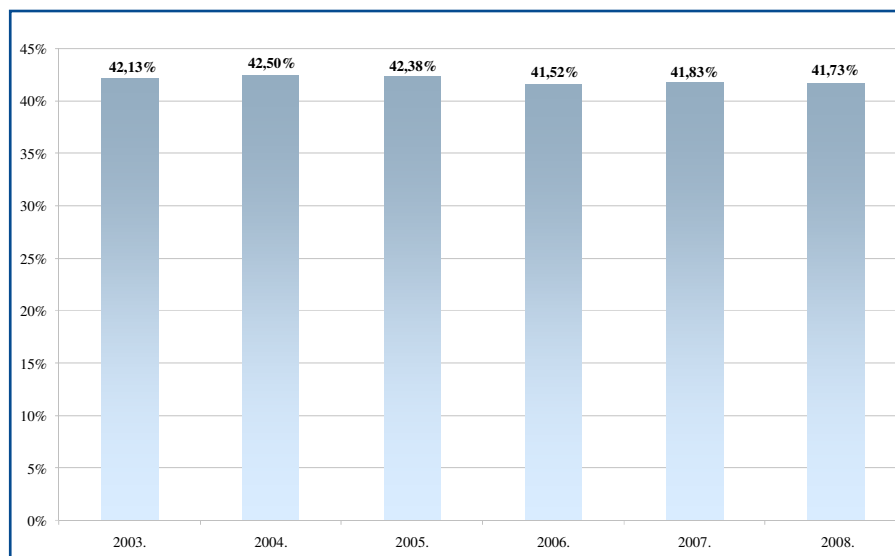
Na kraju 2008. godine hrvatsko tržište elektroničkih komunikacija obilježavaju pokazatelji prikazani na tablici 2.1.

<b>Pokazatelj</b>	<b>Broj</b>
Operatori nepokretne mreže	<b>9</b>
Operatori nepokretne mreže koji još nisu komercijalno aktivni	<b>5</b>
Operatori pokretnih mreža GSM/DCS	<b>3</b>
Operatori pokretnih mreža UMTS	<b>3</b>
Koncesije za nepokretni bežični pristup	<b>51</b>
Operatori davanja u najam vodova elektroničkih komunikacija	<b>15</b>
Operatori davanja u najam mreže elektroničkih komunikacija	<b>16</b>
Operatori usluga pristupa internetu (ISP)	<b>43</b>
Operatori usluga prijenosa govora putem internetskog protokola (VoIP)	<b>39</b>
Operatori usluga kabelaške distribucije	<b>20</b>
Broj radijskih mreža	<b>168</b>
Broj televizijskih mreža	<b>24</b>
Korisnici mreža nepokretnih komunikacija	<b>1 850 940</b>
Korisnici predodabira operatora	<b>255 500</b>
Korisnici mreža pokretnih komunikacija	<b>5 879 850</b>
Korisnici interneta	<b>2 244 420</b>
Korisnici širokopojasnog pristupa internetu - <i>ukupno</i>	<b>683 230</b>
<i>- u nepokretnim mrežama</i>	<i>524 700</i>
<i>- u pokretnim mrežama</i>	<i>158 530</i>
Korisnici kabelaške distribucije	<b>136 250</b>
Realizirane kolokacije	<b>441</b>
Realizirane izdvojene lokalne petlje	<b>92 726</b>
Preneseni brojevi u nepokretnim mrežama	<b>269 136</b>
Preneseni brojevi u pokretnim mrežama	<b>66 100</b>

Tablica 2.1: Osnovni podaci o tržištu elektroničkih komunikacija

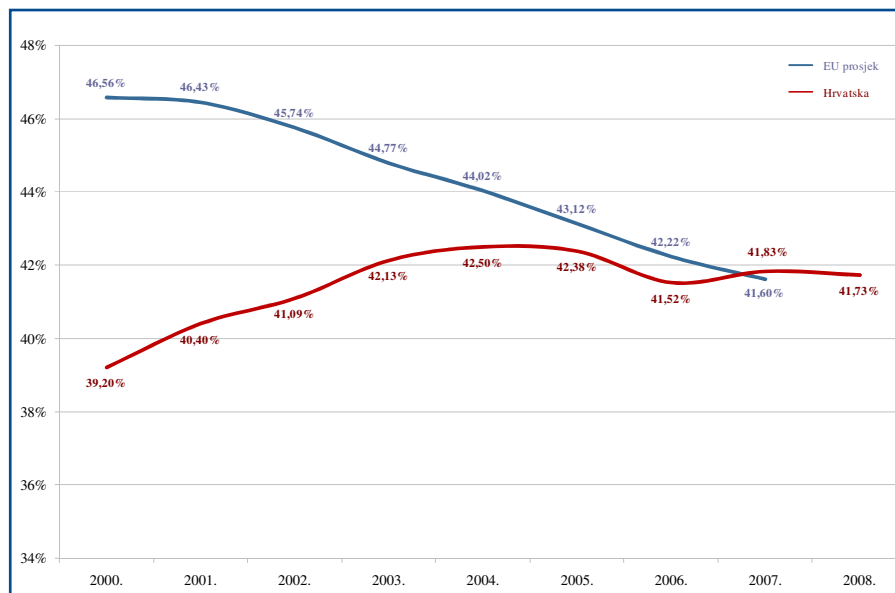
## 2.1. JAVNA TELEFONSKA NEPOKRETNNA MREŽA

Broj pretplatnika javne govorne usluge, prikazan na slici 2.3, putem javne telefonske nepokretne mreže (PSTN-Public Switched Telephone Network) u RH je u stagnaciji.



Slika 2.3: Gustoća u nepokretnoj mreži

Taj trend je zahvatio i zemlje Europske Unije<sup>(1)</sup> (u daljnjem tekstu: EU), kao što je prikazano na slici 2.4, a posljedica je zamjene nepokretnih komunikacija pokretnim te prelazak na širokopolasni pristup internetu. Predviđa se daljnji pad broja krajnjih korisnika javne telefonske mreže nepokretnih komunikacija s obzirom da korisnički uređaj u mreži pokretnih komunikacija (mobiteli) sve više postaje sredstvo osobne komunikacije, dok korisnički uređaji u mreži nepokretnih komunikacija (računala) sve više postaju sredstvo obiteljske i poslovne komunikacije.

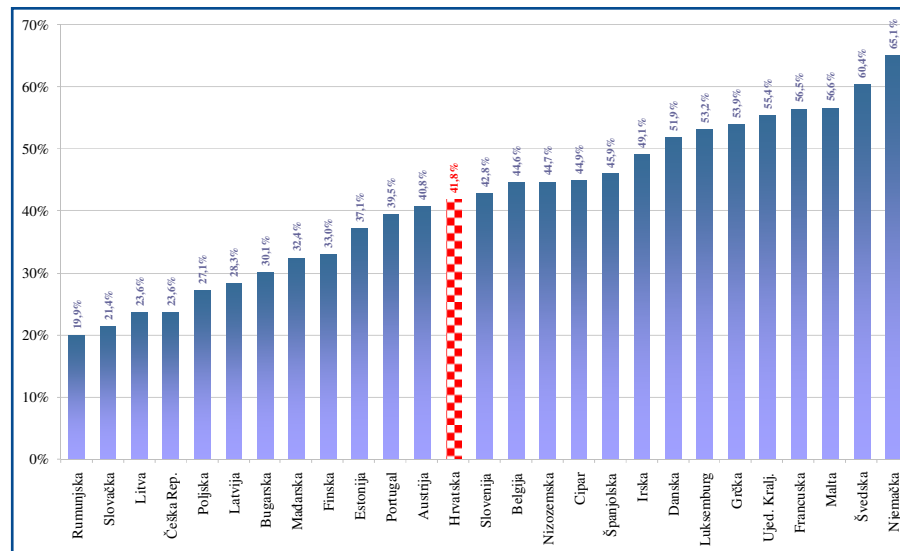


Slika 2.4: Kretanje gustoće u nepokretnoj mreži

<sup>(1)</sup> Podaci o tržištu elektroničkih komunikacija zemalja EU preuzeti su od ITU, OECD, COCOM, EUROSTAT itd.

Spomenuti trend ilustrira usporedba kretanja gustoće korisnika javne govorne usluge u nepokretnoj mreži u zemljama EU, te možemo uvidjeti trend znatnog smanjenja broja korisnika nepokretne mreže u odnosu na 100 stanovnika - gustoće. Trend je naročito prisutan u tehnološki razvijenijim zemljama EU.

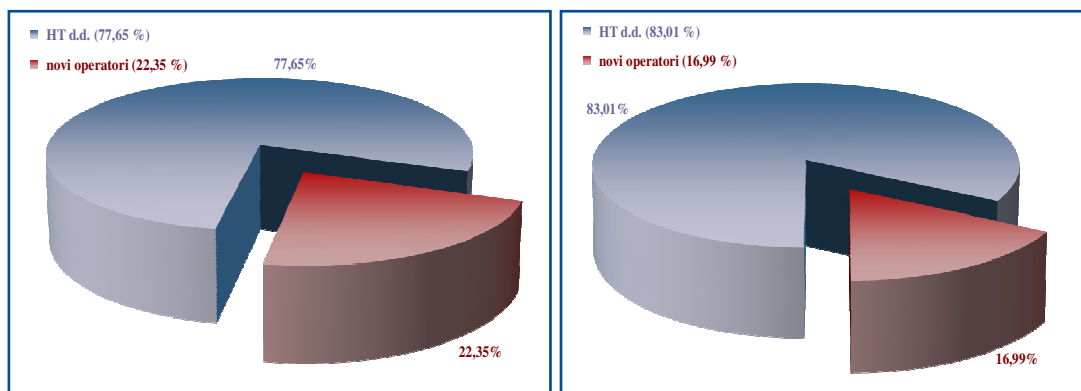
Na kraju 2007. godine RH se nalazila u prosjeku zemalja EU prema gustoći korisnika nepokretne mreže kao što je prikazano na slici 2.5.



Slika 2.5: Gustoća korisnika javne govorne usluge u nepokretnoj mreži (EU i RH)

Udio novih operatora na tržištu javne nepokretne mreže u RH na kraju 2008. godine, prikazan na slici 2.6, porastao je obzirom na broj korisnika, te iznosi 22,35 posto. Također je porastao i ukupan ostvaren prihod tijekom cijele 2008. godine i iznosi 16,99 posto.

Usporedbe radi, krajem 2007. godine udio novih operatora na tržištu javne nepokretne mreže u RH obzirom na broj korisnika je iznosio 17,86 posto dok je obzirom na ukupan ostvaren prihod tijekom cijele 2007. godine iznosio 11,53 posto.

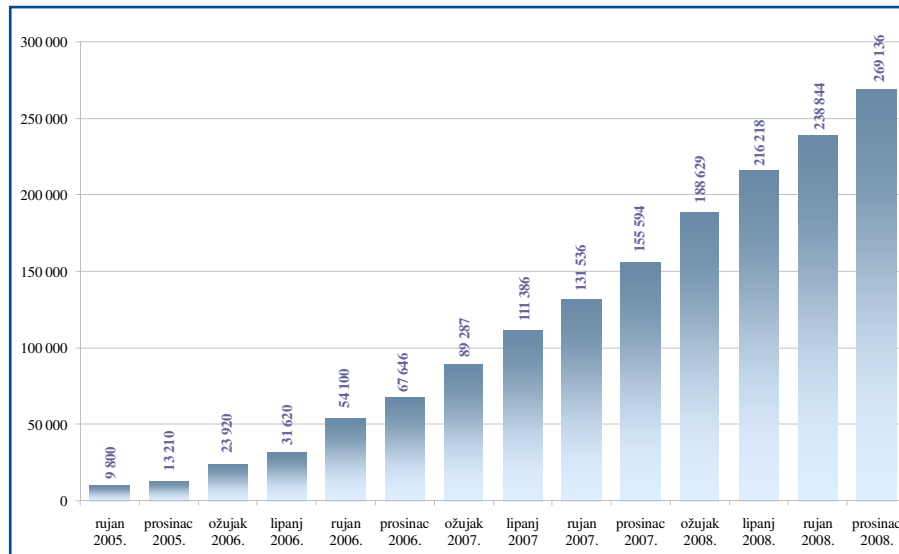


Slika 2.6: Udio novih operatora prema broju korisnika i ukupnom prihodu

Odnos udjela u prihodu i udjela u broju korisnika novih operatora u prošloj godini je porastao s 0,65 na 0,76. To pokazuje da novi operatori posluju u boljim tržišnim uvjetima nego tijekom 2007. godine, ali da prostora za unapređenje regulatornog okvira i uvjeta tržišnog natjecanja još uvijek ima.



U prilog gornjem zaključku govori i rast broja prenesenih brojeva u nepokretnoj mreži prikazanih na slici 2.7.

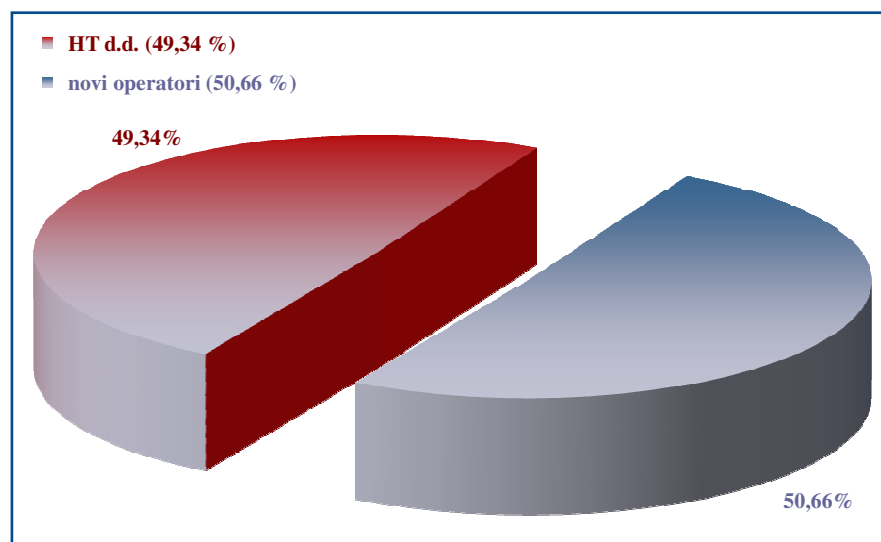


Slika 2.7: Preneseni brojevi u nepokretnoj mreži

Rast broja prenesenih brojeva u nepokretnoj mreži ukazuje ne samo na povećanu dinamičnost ovog tržišta već i na povećani izbor za krajnje korisnike.

Udio novih operatora najma vodova i najma mreže u RH na kraju 2008. godine, obzirom na ostvaren prihod tijekom protekle godine u značajnom je porastu i iznosi 50,66 posto kao što to prikazuje slika 2.8.

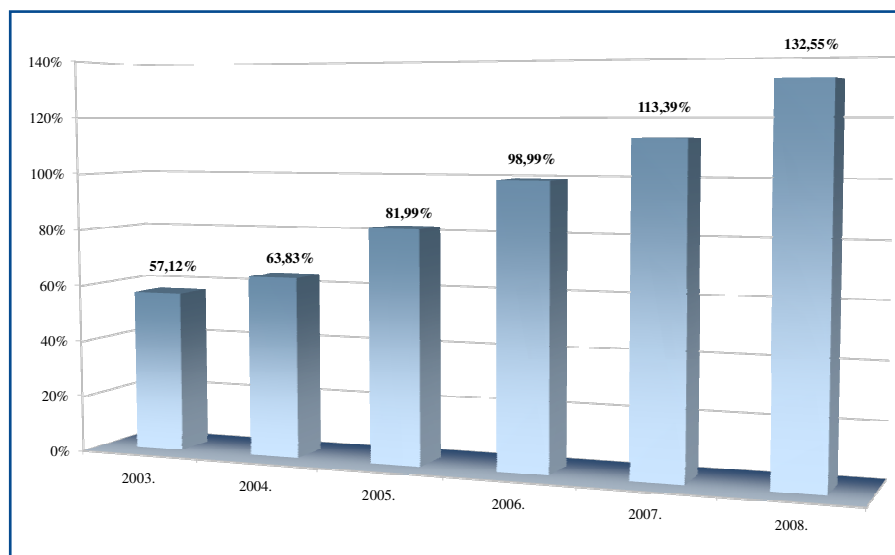
Usporedbe radi, krajem 2007. godine udio novih operatora najma vodova i najma mreže u RH obzirom na ostvaren prihod tijekom te godine je iznosio 36,17 posto.



Slika 2.8: Udio operatora najma vodova i najma mreže

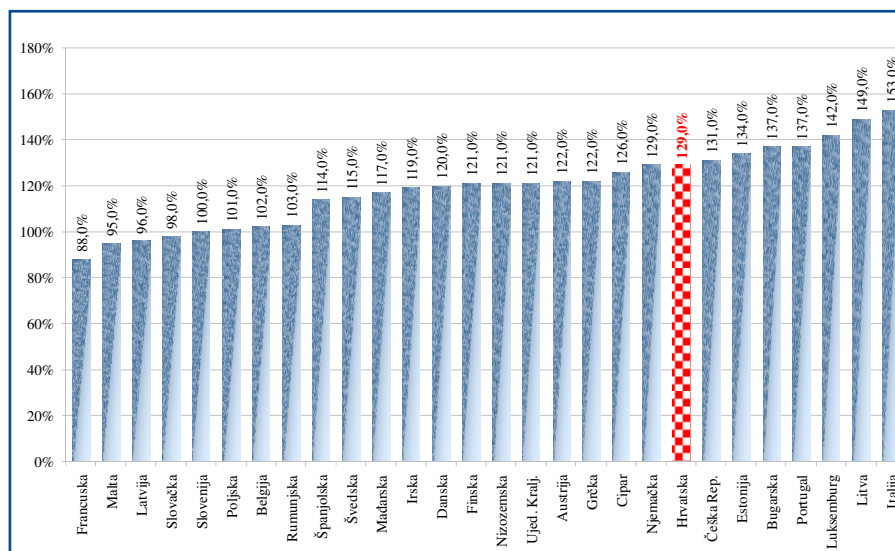
## 2.2. JAVNA POKRETNOST MREŽA

Broj korisnika javnih pokretnih mreža, prikazan na slici 2.9, značajno je porastao tijekom 2008. godine. Najvažniji razlozi tog porasta su: snižavanje cijena korištenja pokretnih mreža, pojačano tržišno natjecanje posebno djelovanjem trećeg operatora pokretnih mreža, prelazak korisnika s nepokretnih na pokretne mreže i opća tendencija većeg korištenja usluga pokretnih mreža.



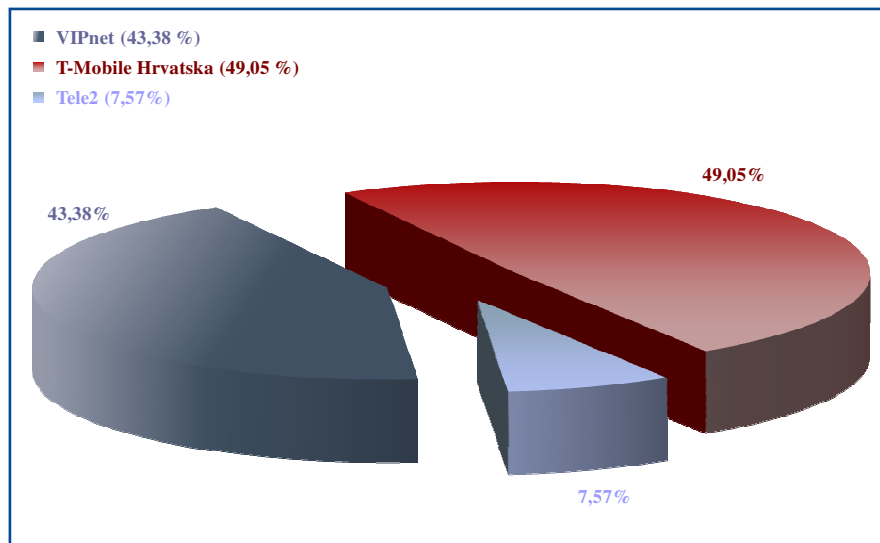
Slika 2.9: Gustoća korisnika u pokretnoj mreži

Usporedba gustoće (penetracije) korisnika pokretnih mreža s EU u listopadu 2008. godine na slici 2.10 pokazuje da smo iznad prosjeka zemalja EU čiji je prosjek 119 posto, što pokazuje da je naše tržište izrazito razvijeno, uvelike liberalizirano, ali ima i još dovoljno prostora za poboljšanja i u pogledu kakvoće i u pogledu snižavanja cijena.



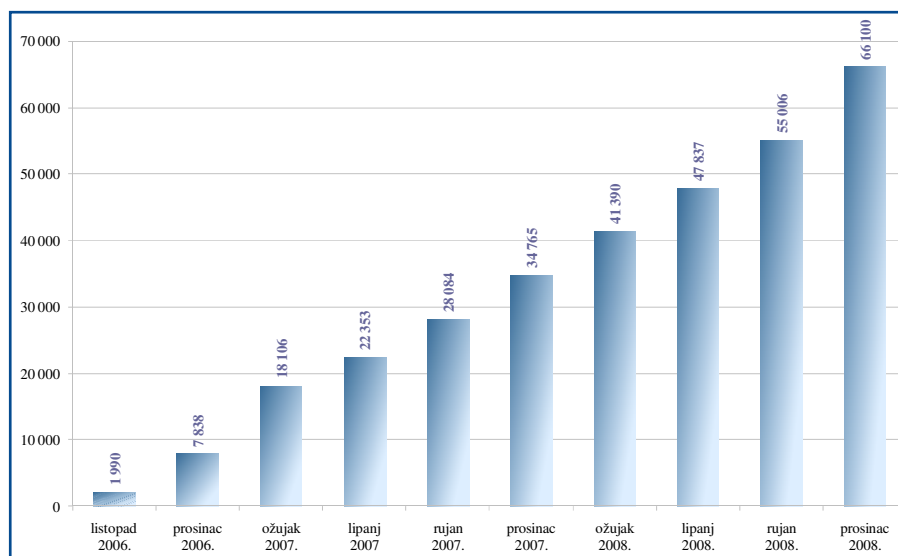
Slika 2.10: Gustoća korisnika pokretnih mreža (EU i RH)

Udio trećeg operatora na tržištu javne pokretne mreže u RH u 2008. godini, obzirom na broj korisnika je porastao sa 9,34 na 11,96 posto, dok je udio u prihodu porastao sa 6,56 na 7,57 posto kao što to prikazuje slika 2.11.



Slika 2.11: Udio operatora pokretnih mreža obzirom na ukupan prihodu

Broj prenesenih brojeva u pokretnoj mreži u stalnom je porastu što je prikazano slikom 2.12.

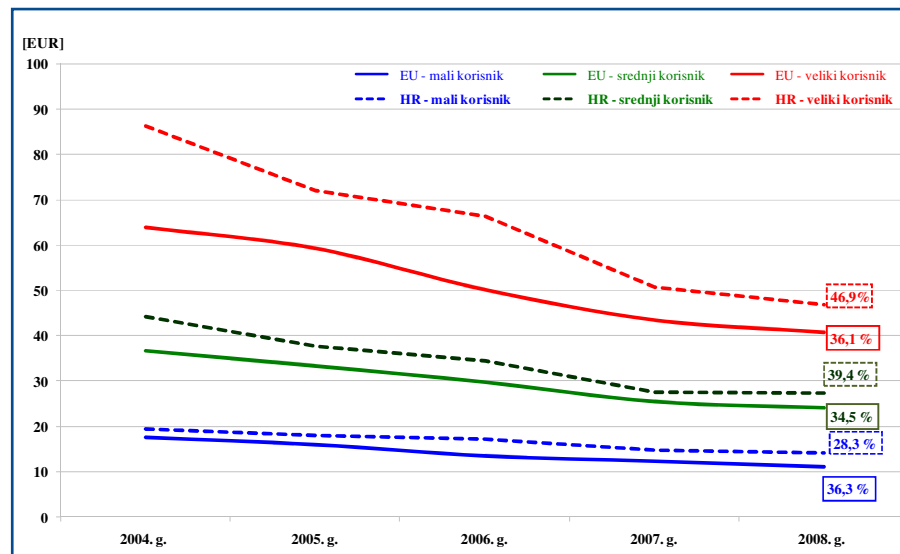


Slika 2.12: Preneseni brojevi u pokretnoj mreži

Rast broja prenesenih brojeva poput onog u nepokretnoj mreži ukazuje na povećanu dinamičnost ovog tržišta i na povećani izbor za krajnje korisnike.

OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) košara javne govorne usluge u pokretnoj mreži prikazuje uravnoteženu mjerljivu potrošnju prosječnih korisnika na način da je izračunata košara usporediva po operatorima i po zemljama. Prilikom izračuna uzimaju se u obzir svi tarifni paketi i sve bitne specifičnosti pojedinih paketa, operatora ili razmatrane zemlje. Sve cijene uključuju porez na dodanu vrijednost. Analiza

kretanja cijena pokazuje da su cijene korištenja usluga pokretne mreže nešto iznad EU prosjeka kao što to prikazuje slika 2.13.



Slika 2.13: OECD košara korištenja usluga pokretnih mreža

Gornja slika prikazuje kontinuirano smanjenje cijena korištenja usluga u pokretnim mrežama od 2004. godine. Cijene usluga niže su za male korisnike 28,3 posto, za srednje korisnike 39,4 posto te za velike korisnike 46,9 posto što je vrlo blizu trendovima u EU.

### 2.3. INTERNET

Razvoj interneta, širokopojasnog pristupa internetu te širokopojasnih aplikacija i usluga u svijetu su prepoznati kao ključni pokretači sveukupnog ekonomskog rasta, zaposlenosti, konkurentnosti i učinkovitosti te nezaobilazni faktor osiguranja učinkovitijeg zdravstva, obrazovanja, znanosti, kulture, turizma itd.

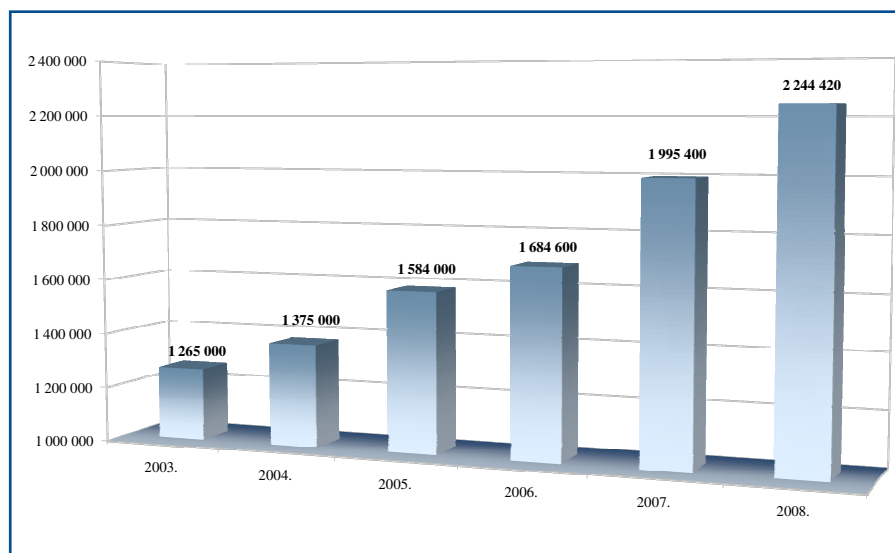
Ukupan broj korisnika interneta u cijelom svijetu pa tako i u RH pokazuje tendenciju ubrzanog rasta. U prošloj godini broj korisnika interneta, prikazan na slici 2.14, porastao je za 12,5 posto i dosegnuo 2.244.420 korisnika što predstavlja gustoću korisnika u odnosu na broj stanovnika od 50,6 posto i RH pozicionira u prosjek EU.

Međutim, kad je u pitanju širokopojasni pristup RH nema željenu širokopojasnu konkurentnost u usporedbi sa zemljama EU.

Broj pretplatnika širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže tijekom 2008. godine je porastao za 35,58 posto, te je tako dosegnuta gustoća obzirom na broj stanovnika od 11,83 posto.

Tijekom 2008. godine na tržištu elektroničkih komunikacija uvedeno je mjerenje širokopojasnog pristupa internetu putem pokretnih mreža<sup>(2)</sup>. Pokretni pristup internetu je u porastu u cijelom svijetu.

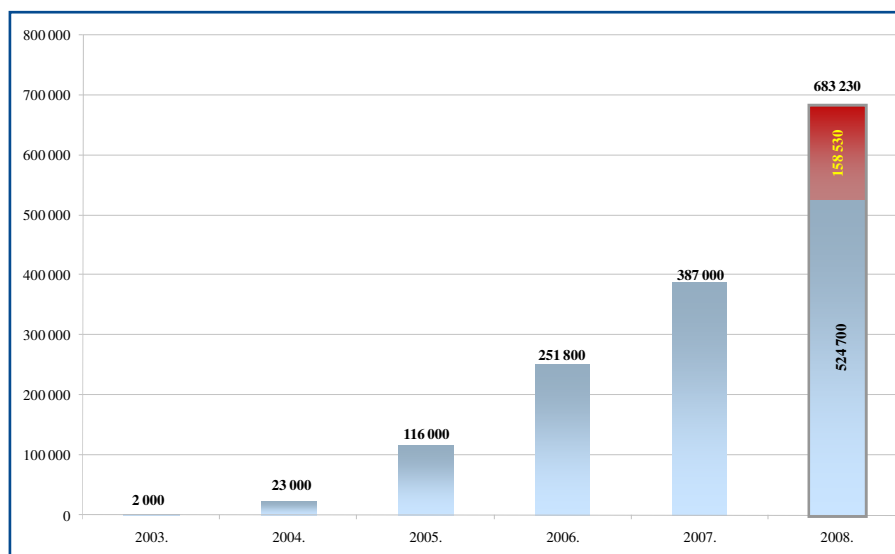
<sup>(2)</sup> COCOM u izvješću iz listopada 2008. godine po prvi put daje prikaz širokopojasnog pristupa internetu korištenjem pokretnih mrežnih platformi.



Slika 2.14: Broj korisnika interneta

Na kraju 2008. godine zastupljenost širokopojasnog pristupa internetu putem pokretnih mreža zemljama EU bila je nešto iznad 13 posto obzirom na broj stanovnika odnosno više od 42 milijuna pretplatnika, dok je godinu dana prije iznosila svega 2,8 posto.

Širokopojasni pristup internetu putem pokretnih mreža na kraju 2008. godine, prikazan na slici 2.15, je dosegao 158 530, što predstavlja gustoću obzirom na broj stanovnika od 3,57 posto.

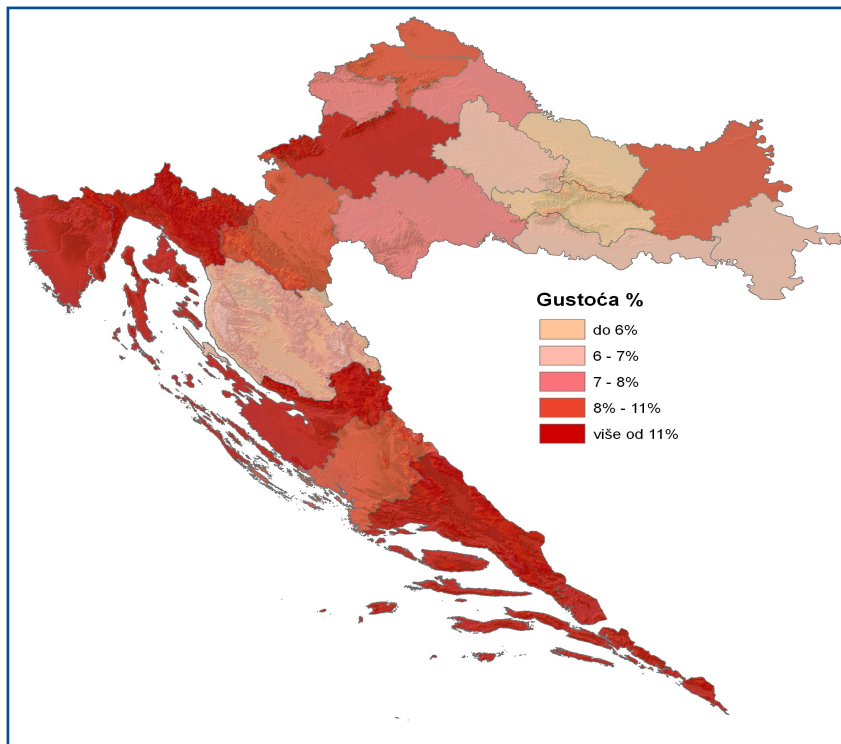


Slika 2.15: Ukupan broj korisnika širokopojasnog pristupa

Na kraju 2008. godine u RH bilo je ukupno 683 230 priključaka širokopojasnog pristupa internetu, što predstavlja gustoću od 15,4 posto obzirom na broj stanovnika.

Posebnu pažnju valja posvetiti ravnomjernijem razvoju širokopojasnog pristupa internetu po regijama. Grafički prikaz zastupljenosti širokopojasnih priključaka u nepokretnoj mreži<sup>(3)</sup> po pojedinim županijama prikazan je na slici 2.16.

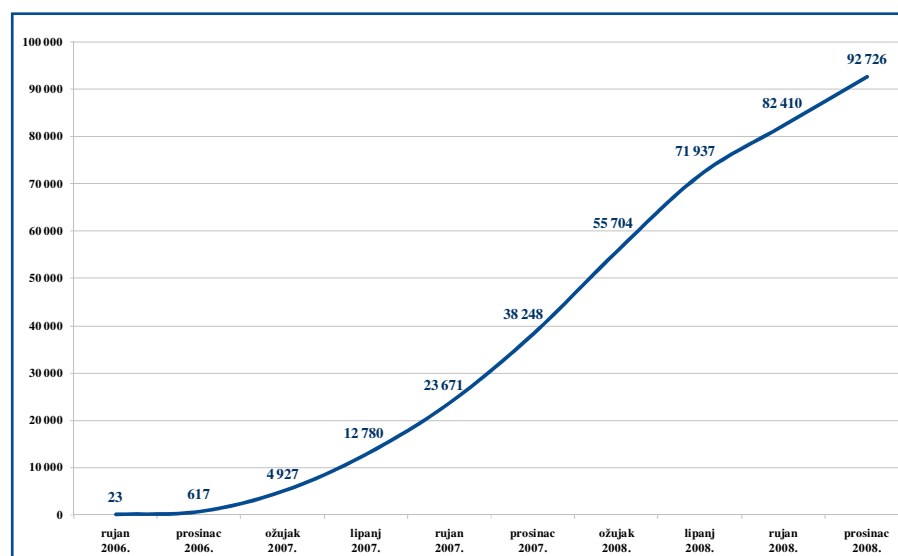
<sup>(3)</sup> Prikaz je napravljen uz geoinformacijsku podršku HAKOM-a



Slika 2.16: Rasprostranjenost širokopojasnih priključaka po županijama

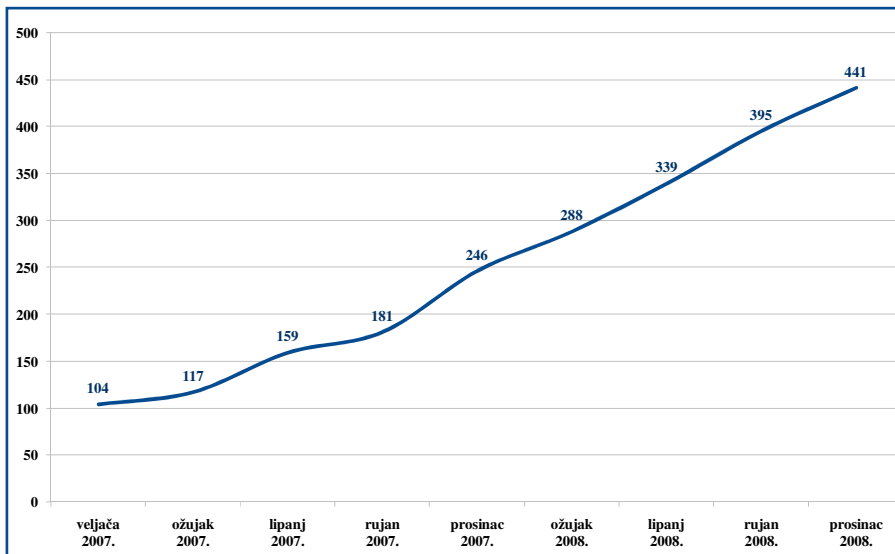
Slika pokazuje vrlo neravnomjernu rasprostranjenost zastupljenosti širokopojasnih priključaka po pojedinim županijama, a time i opravdanost selektivnih poticaja u razvoj širokopojasnog pristupa internetu u RH.

Nadalje, znatnijoj zastupljenosti ukupnog broja širokopojasnih priključaka pridonosi i značajan razvoj i uvođenje pristupa putem pokretnih mreža.

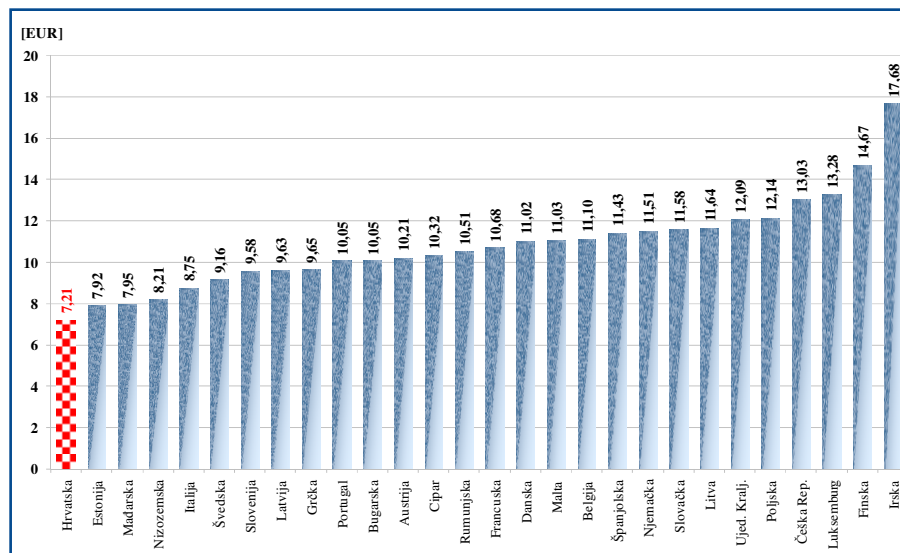


Slika 2.17: Izdvojene lokalne petlje od početka dostupnosti usluge

Brz rast izdvojenih lokalnih petlji potvrda je ubrzanе liberalizacije elektroničkog komunikacijskog tržišta u RH, slika 2.17. Isto vrijedi i za kolokacije na slici 2.18.

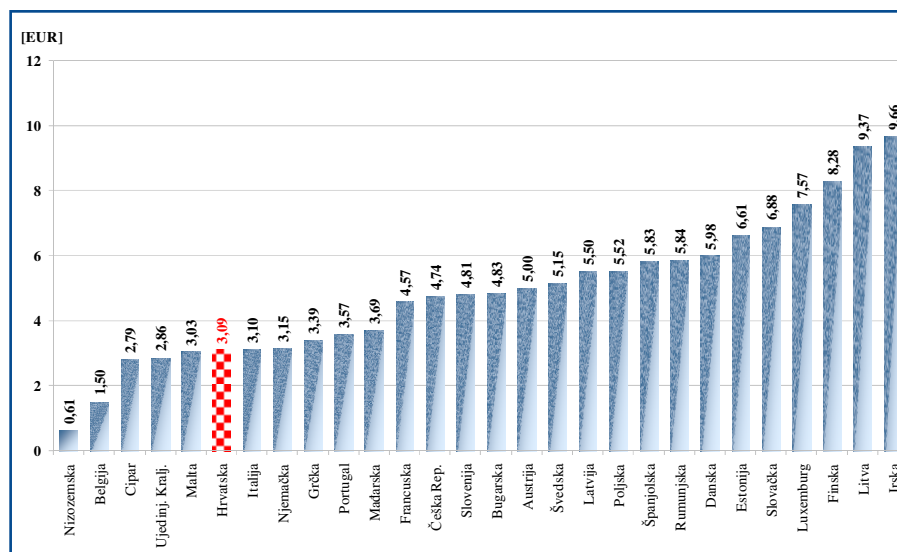


Slika 2.18: Kretanje broja kolokacija tijekom 2007. i 2008.



Slika 2.19: Mjesečna naknada za potpuni pristup izdvojenoj petlji (EU i RH)

Iz slika 2.19 i 2.20 vidljivo je da su mjesečne naknade za potpuni i dijeljeni pristup izdvojenoj petlji među najjeftinijima u odnosu na cijene u EU. Naime, HAKOM je politikom cijena pridonio razvoju tržišnog natjecanja i bržem rastu širokopojasnog pristupa.



Slika 2.20: Mjesečna naknada za dijeljeni pristup izdvojenj lokalnoj petlji

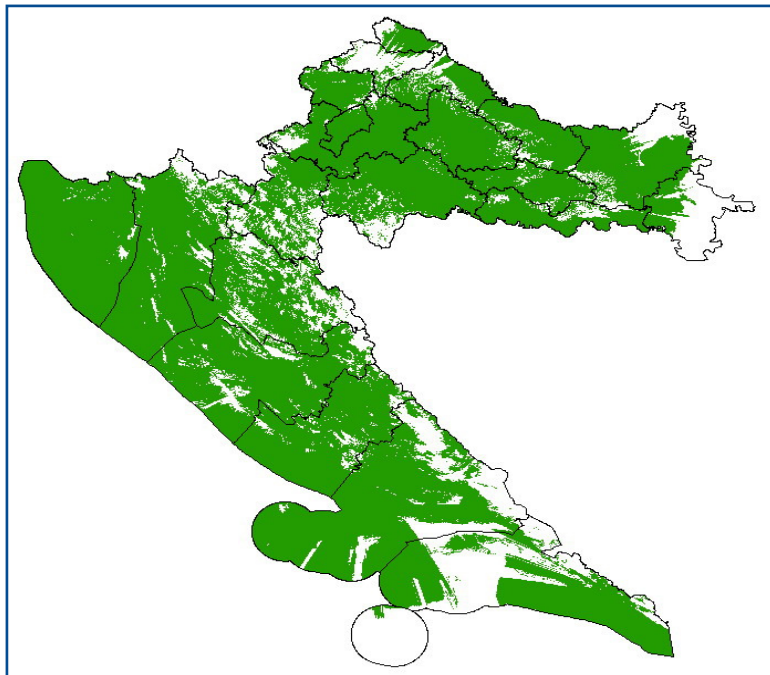
## 2.4. DIGITALNA TELEVIZIJA

Proces digitalizacije i promjene s analogne na digitalnu televiziju (u daljnjem tekstu: DTV) je krenuo i uzima sve više maha. Digitalizacija audio-vizualnog sadržaja omogućuje brojne nove usluge koje se temelje na personalizaciji i interaktivnosti poput vlastite selekcije i rasporeda programa, odgođene programe, video na zahtjev, interaktivno glasanje, sudjelovanje u kvizovima, eliminacija ili samo ciljane reklame.

Tržište se suočava s problemom standardizacije, zaštitom vlasništva, zaštite korisnika, oglašavanja, očuvanja javnih i kulturnih vrijednosti.

EU nastoji ubrzati proces prelaska na zemaljsku DTV kako bi se oslobodio spektar za dodatne televizijske sadržaje te nove informacijske i komunikacijske usluge, te je stoga EK objavila preporuku gašenja analogne zemaljske televizije do 2012. godine. Procjena je da neće sve zemlje EU to uspjeti uvesti do tog roka stoga što svi ne kreću od iste točke niti su svi krenuli u isto vrijeme. Neke zemlje će to izvesti odjednom za cijelu zemlju, dok će druge ići regiju po regiju ili čak grad po grad. Iako su neke zemlje taj proces završile, realan rok prelaska se procjenjuje na konac 2015. godine.

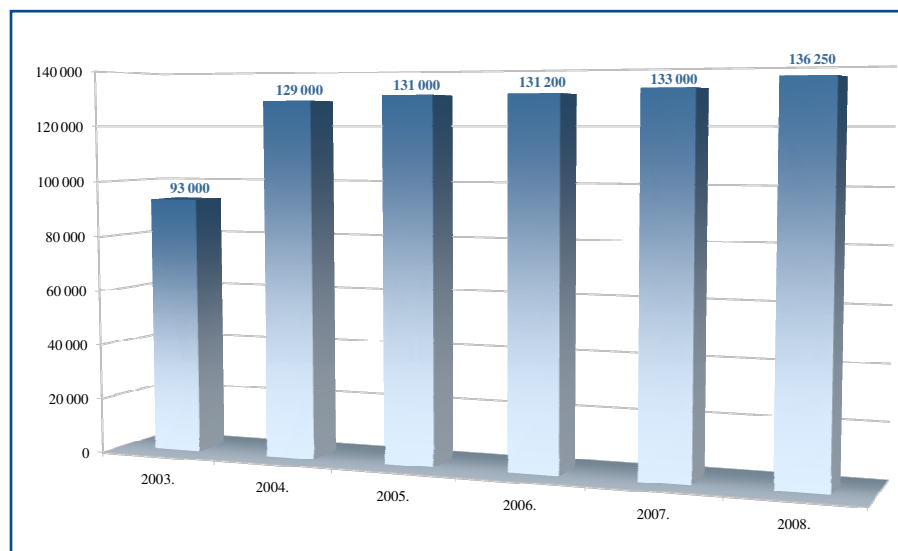




Slika 2.21: Teritorijalno stanje pokrivanja DVB-T signalom

Aktivnosti prelaska na DTV u RH su u tijeku. Do sada je osigurana pokrivenost signalom DTV za oko 85 posto stanovništva. Pokriveni su svi veliki gradovi poput Zagreba, Splita, Rijeke, Osijeka, Zadra, Pule, Dubrovnika itd., što se može vidjeti na slici 2.21.

Broj korisnika kablanske televizije je u laganom porastu u odnosu na prethodne godine, kao što to prikazuje slika 2.22. S obzirom na tehnološki napredak koji omogućava objedinjavanje javne govorne usluge, pristupa internetu i kablanske televizije, te na sve veći interes za ulaganje u izgradnju ovih vrsta mreža, očekuje se značajniji porast broja korisnika kablanske televizije u predstojećem razdoblju.



Slika 2.22: Ukupan broj pretplatnika kablanske televizije

Činjenica da rast kablanske televizije nije zadovoljavajući ukazuje na potrebu daljnjeg poticanja konvergenije i konsolidacije na tržištu nepokretnih komunikacija.

### **3. PREGLED RAZVOJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH USLUGA**

Od stupanja na snagu ZEK-a 1. srpnja 2008. u nadležnosti je HAKOM-a praćenje razvoja poštanske djelatnosti, tržišta poštanskih i kurirskih usluga, kao i poduzimanje potrebnih mjera za osiguranje ravnopravnog i djelotvornoga tržišnog natjecanja na tržištu poštanskih i kurirskih usluga. U skladu s tim, HAKOM je prikupio statističke i neslužbene financijske podatke od davatelja poštanskih i kurirskih usluga. Pokazatelji o tržištu poštanskih i kurirskih usluga, prikazani u ovom godišnjem izvješću, temeljeni su upravo na tim podacima.

Svi podaci u ovom izvješću prikazani su posebno za HP - Hrvatsku poštu d.d. (u daljnjem tekstu: HP), kao javnog operatora, i zajednički za sve ostale davatelje (skupina ostali davatelji).

#### **3.1 DAVATELJI POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA U RH**

Poštanske i kurirske usluge u RH, osim rezerviranih poštanskih usluga, koje ima pravo obavljati isključivo javni operator, moguće je obavljati na temelju dozvole ili prijave. Univerzalne poštanske usluge obavljaju se temeljem dozvole koju izdaje HAKOM. Poštanske usluge, koje nisu univerzalne, i kurirske usluge mogu obavljati svi davatelji koji podnesu prijavu HAKOM-u. U ovom je trenutku u RH jedini davatelj univerzalnih poštanskih usluga HP.

S obzirom na činjenicu da je na tržištu samo jedan davatelj univerzalnih poštanskih usluga, koji je ujedno i davatelj kurirskih usluga, na kraju 2008. godine je u RH bilo ukupno šesnaest (16) prijavljenih davatelja poštanskih i kurirskih usluga, od kojih je četrnaest aktivnih.

U 2008. godini aktivni su bili sljedeći davatelji poštanskih i kurirskih usluga:

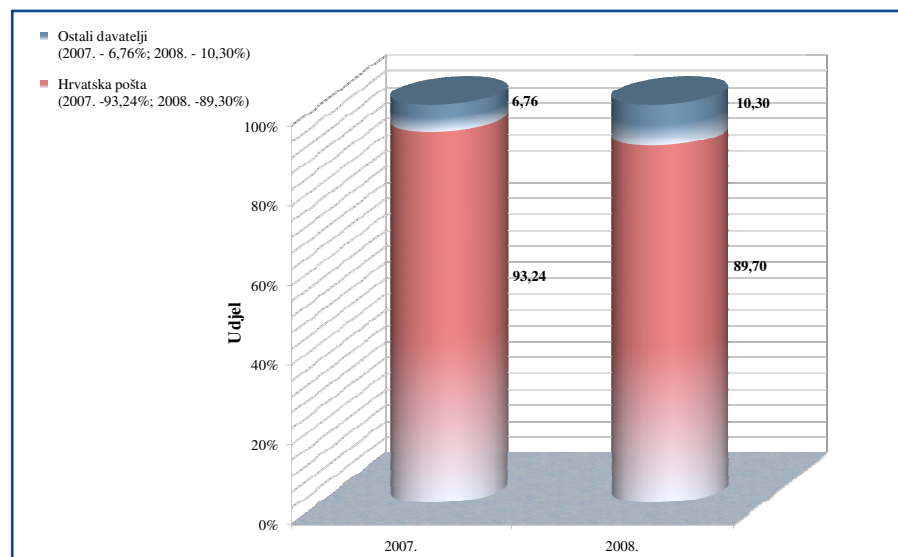
- HP
- DHL-INTERNATIONAL d.o.o.
- INTEREUROPA SAJAM međunarodno otpremništvo d.o.o.
- DPD CROATIA d.o.o.
- Lagermax AED Croatia, d.o.o.
- INTEREUROPA logističke usluge d.o.o.
- IN TIME d.o.o.
- City EXPRESS d.o.o.
- RHEA, d.o.o.
- Lider express d.o.o.
- ZUM DISTRIBUCIJA d.o.o.
- TOMATANE d.o.o.
- BICIKL EXPRESS d.o.o.
- OVERSEAS TRADE Co Ltd d.o.o.

S obzirom na vrstu usluga koje pružaju, svi su davatelji prijavljeni za obavljanje kurirskih usluga. Od toga je devet (9) prijavljeno samo za obavljanje kurirskih usluga, četiri (4) za obavljanje kurirskih usluga i usluge razmjene dokumenata, te tri (3) za obavljanje kurirskih usluga, usluga prijama, prijevoza i uručjenja tiska (novina i časopisa) koje šalju nakladnici, drugih poštanskih usluga koje se obavljaju na slobodnom tržištu, te uslugu razmjene dokumenata. HP osim univerzalnih poštanskih usluga obavlja i druge poštanske, te kurirske usluge.

S obzirom na područje na kojem obavljaju usluge, sedam (7) davatelja prijavljeno je za obavljanje usluga na području RH i u međunarodnom prometu, osam (8) davatelja za obavljanje usluga samo u RH, a jedan (1) davatelj samo za obavljanje usluga u međunarodnom prometu.

### 3.2. PODACI O USLUGAMA

Prema dostavljenim podacima, davatelji poštanskih i kurirskih usluga su u 2008. godini ostvarili ukupno 401.739.185 poštanskih, kurirskih usluga i srodnih usluga, čime je broj usluga ostao na približno istoj razini kao i 2007. godine. HP je sa 360.359.612 ostvarenih usluga ostvario udjel od približno 90 posto na ukupnom tržištu, dok je skupina ostali davatelji sa 41.379.573 ostvarenih usluga imala udjel od približno deset posto. Skupina ostali davatelji je u 2008., u odnosu na 2007. godinu, povećala svoj tržišni udjel za približno 3,5 posto (slika 3.1).



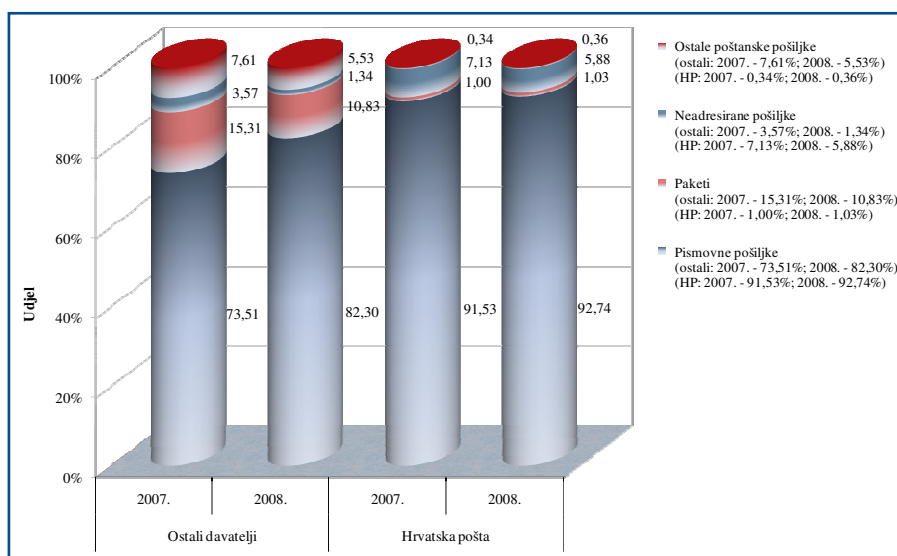
Slika 3.1: Udjeli u ukupnom broju ostvarenih usluga

U strukturi ukupno ostvarenih usluga (slika 3.2), vidljivo je da su pismovne pošiljke u HP-u činile približno 93 posto svih usluga, dok su u skupini ostali davatelji one činile približno 82 posto. Udjel paketa u ukupno ostvarenim uslugama u HP-u je bio približno jedan posto, dok je u skupini ostali davatelji bio približno 11 posto.

Gledajući pojedinačno kategorije usluga i udjele skupine ostali davatelji i HP u ukupnom broju ostvarenih usluga u 2008. godini, u odnosu na prethodnu godinu vidljivo je povećanje udjela skupine ostali davatelji u odnosu na HP u svim kategorijama usluga, osim u kategoriji neadresiranih pošiljaka. (Tablica 3.1).

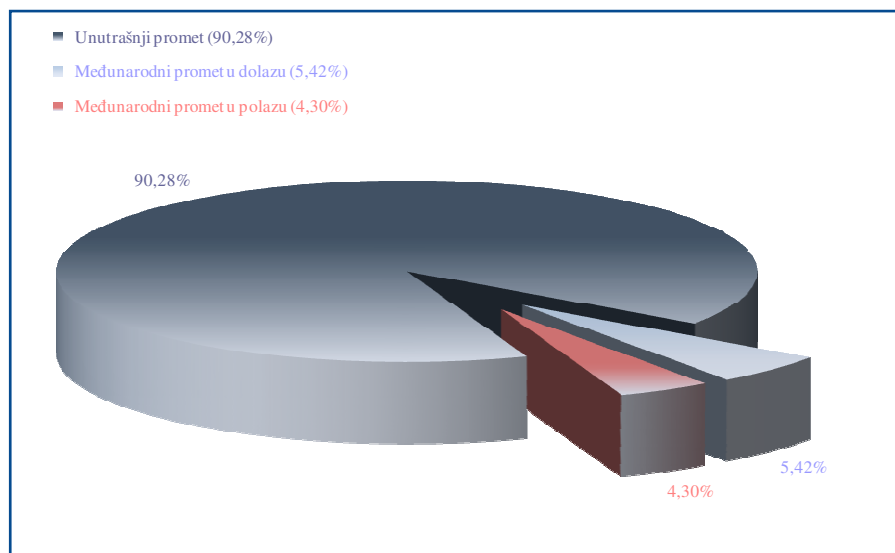
		Ostali davatelji	Hrvatska pošta	Ukupno	Udjeli ostalih davatelja	Udjel Hrvatske pošte	
<b>Ukupne usluge</b>	2006.	23.446.984	370.746.387	<b>394.193.371</b>	5,95	94,05	
	2007.	27.287.961	376.466.449	<b>403.754.410</b>	6,76	93,24	
	2008.	41.379.573	360.359.612	<b>401.739.185</b>	10,30	89,70	
	Indeks	2008/2006	176	97	<b>102</b>		
		2008/2007	152	96	<b>100</b>		
<b>Pismovne pošiljke</b>	2006.	21.066.845	316.910.967	<b>337.977.812</b>	6,23	93,77	
	2007.	20.058.357	344.582.045	<b>364.640.402</b>	5,50	94,50	
	2008.	34.053.375	334.185.309	<b>368.238.684</b>	9,25	90,75	
	Indeks	2008/2006	162	105	<b>109</b>		
		2008/2007	170	97	<b>101</b>		
<b>Paketi</b>	2006.	1.749.139	3.647.950	<b>5.397.089</b>	32,41	67,59	
	2007.	4.177.579	3.774.889	<b>7.952.468</b>	52,53	47,47	
	2008.	4.482.198	3.695.357	<b>8.177.555</b>	54,81	45,19	
	Indeks	2008/2006	256	101	<b>152</b>		
		2008/2007	107	98	<b>103</b>		
<b>Neadresirane pošiljke</b>	2006.	631.000	48.988.487	<b>49.619.487</b>	1,27	98,73	
	2007.	975.000	26.838.970	<b>27.813.970</b>	3,51	96,49	
	2008.	556.000	21.189.102	<b>21.745.102</b>	2,56	97,44	
	Indeks	2008/2006	88	43	<b>44</b>		
		2008/2007	57	79	<b>78</b>		
<b>Ostale poštanske pošiljke</b>	2006.	0	1.198.983	<b>1.198.983</b>	0,00	100,00	
	2007.	2.077.025	1.270.545	<b>3.347.570</b>	62,05	37,95	
	2008.	2.288.000	1.289.844	<b>3.577.844</b>	63,95	36,05	
	Indeks	2008/2006		108	<b>298</b>		
		2008/2007		102	<b>107</b>		

Tablica 3.1: Broj ostvarenih usluga po kategorijama usluga i udjeli po davateljima



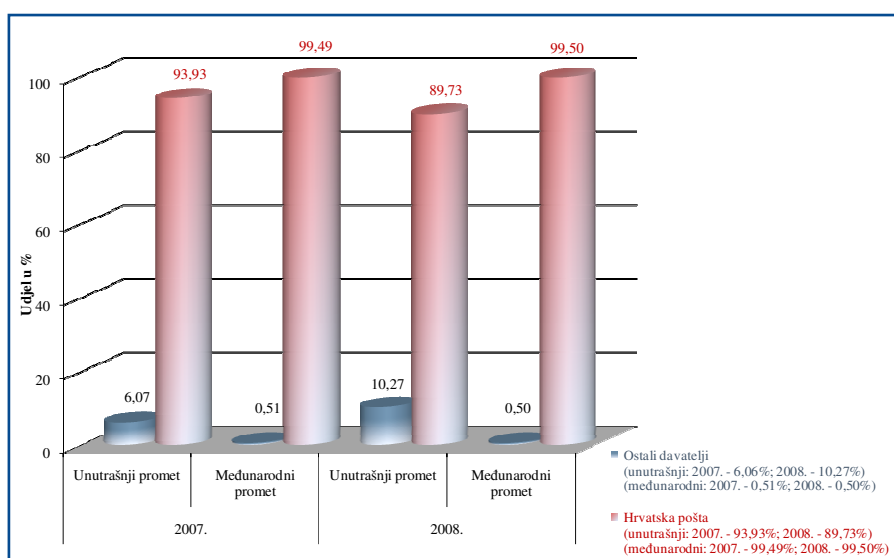
Slika 3.2: Udjeli ukupno ostvarenih usluga po davateljima

Od ukupno ostvarenog broja usluga svih aktivnih davatelja poštanskih i kurirskih usluga, u unutrašnjem prometu ostvareno je približno 90 posto, u međunarodnom prometu u dolazu nešto više od pet posto, a u međunarodnom prometu u polazu ostvareno je nešto više od četiri posto usluga (slika 3.3).



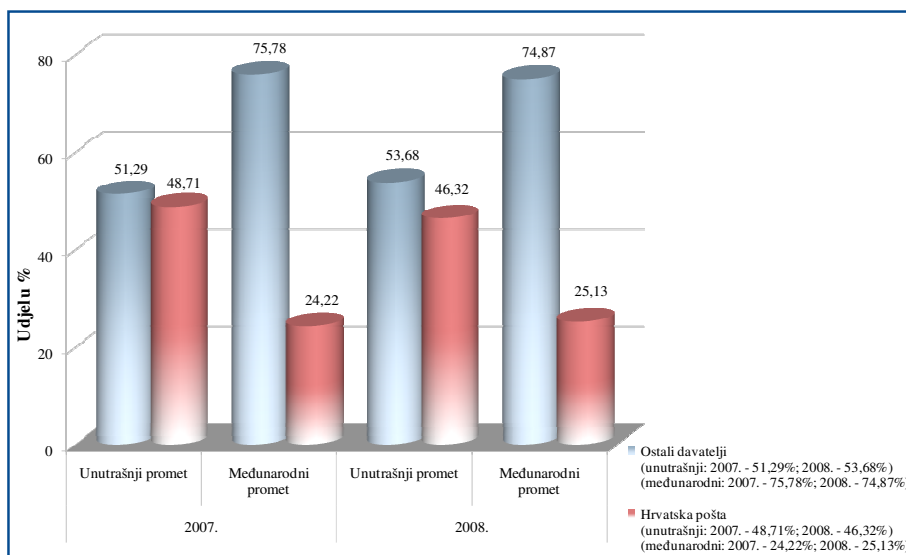
Slika 3.3: Udjeli ostvarenih usluga prema vrstama prometa u 2008. godini

Slika 3.4 prikazuje udjele pismovnih pošiljaka skupine ostali davatelji i HP u ukupno ostvarenom prometu. Iz slike je vidljivo smanjenje udjela HP-a u 2008. godini u unutrašnjem prometu u odnosu na godinu ranije za približno četiri posto. U međunarodnom prometu pismovnih pošiljaka, HP je u 2007. i 2008. godini imao udio veći od 99 posto.



Slika 3.4: Udjeli pismovnih pošiljaka prema vrstama prometa

Za razliku od pismovnih pošiljaka, gdje je HP imao znatno veći udio od skupine ostali davatelji, u kategoriji paketa udjeli su različiti, gledajući unutrašnji i međunarodni promet. Skupina ostali davatelji imala je tri puta veći udjel paketa u međunarodnom prometu u 2007. i 2008. godini. U unutrašnjem prometu paketa udio skupine ostali davatelji je bio veći od udjela HP za sedam posto (slika 3.5).



Slika 3.5: Udjeli paketa prema vrstama prometa

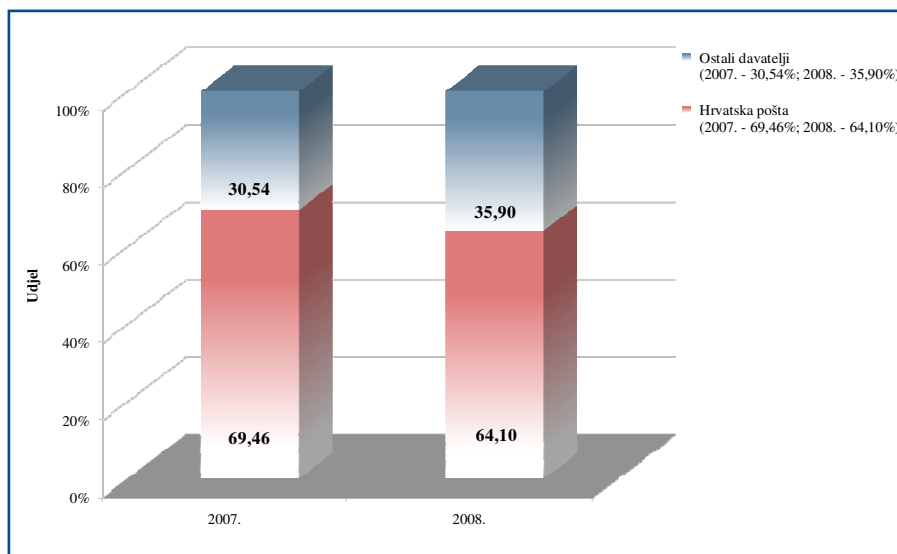
### 3.3. POSLOVANJE DAVATELJA USLUGA

#### 3.3.1. Prihodi davatelja usluga

Prema dostavljenim podacima iz nerevidiranih financijskih izvješća, odnosno procijenjenim podacima za davatelje koji osim obavljanja poštanskih i kurirskih obavljaju i druge usluge, ukupno ostvareni prihodi aktivnih davatelja poštanskih i kurirskih usluga u 2008. godini iznosili su 2.404.684.744 kuna i približno su na istoj razini kao i 2007. godine. U taj prihod su uključeni prihodi od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga, kao i prihodi od obavljanja drugih vrsta usluga i aktivnosti (financijske usluge, prodaja robe, špedicija, logistika, prijevoz tereta i drugo). HP je, u odnosu na 2007. godinu, smanjio svoje prihode za približno osam posto, a skupina ostali davatelji je povećala prihode za približno 17 posto.

Prema dostavljenim podacima, davatelji poštanskih i kurirskih usluga su od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga u 2008. godini ostvarili ukupan prihod od 1.419.662.536 kuna.

Od ukupno ostvarenih prihoda svih aktivnih davatelja, HP je u 2008. godini ostvario 1.541.320.000 kuna prihoda ili 64,10 posto, a skupina ostali davatelji 863.364.744 kuna prihoda, odnosno 35,90 posto (slika 3.6).

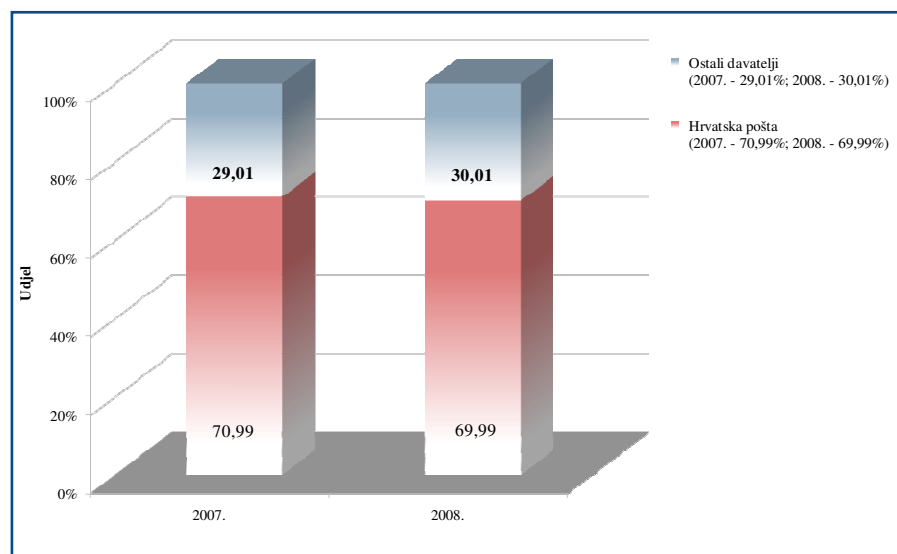


Slika 3.6: Udjeli prihoda u ukupno ostvarenim prihodima

### 3.3.2. Rashodi davatelja usluga

Prema dostavljenim podacima iz neslužbenih, nerevidiranih financijskih izvješća, odnosno procijenjenim podacima za davatelje koji osim obavljanja poštanskih i kurirskih obavljaju i druge usluge, ukupno ostvareni rashodi aktivnih davatelja poštanskih i kurirskih usluga u 2008. godini iznosili su 2.547.366.680 kuna i veći su za približno osam posto u odnosu na 2007. godinu kada su iznosili 2.362.501.263 kune. U taj prihod su uključeni rashodi od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga, kao i rashodi od obavljanja drugih vrsta usluga i aktivnosti (financijske usluge, prodaja robe, špedicija, logistika, prijevoz tereta i drugo). HP je, u odnosu na 2007. godinu, povećao svoje rashode za približno šest posto, a skupina ostali davatelji za približno 12 posto.

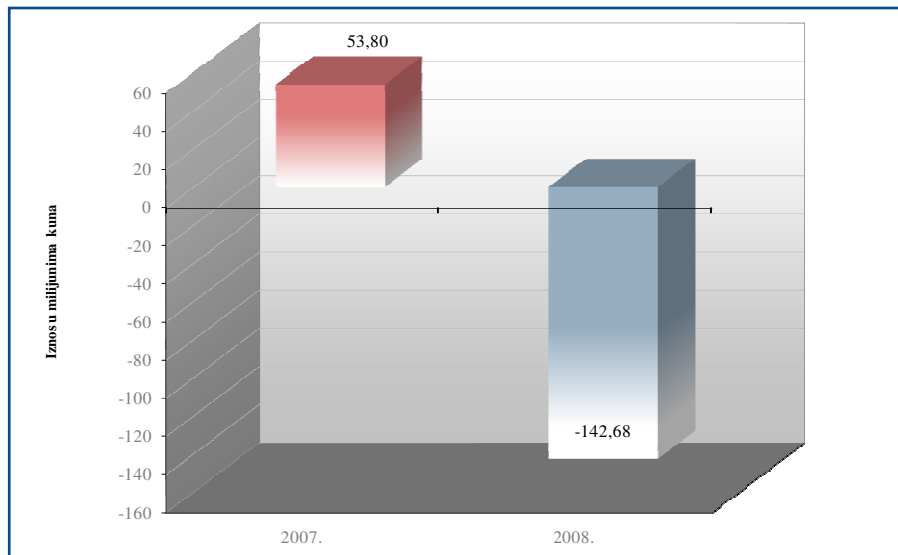
Od ukupno ostvarenih rashoda svih aktivnih davatelja, HP je u 2008. godini ostvario 1.782.831.000 kuna rashoda ili 70 posto, a skupina ostali davatelji 764.535.680 kuna rashoda, odnosno 30 posto (slika 3.7).



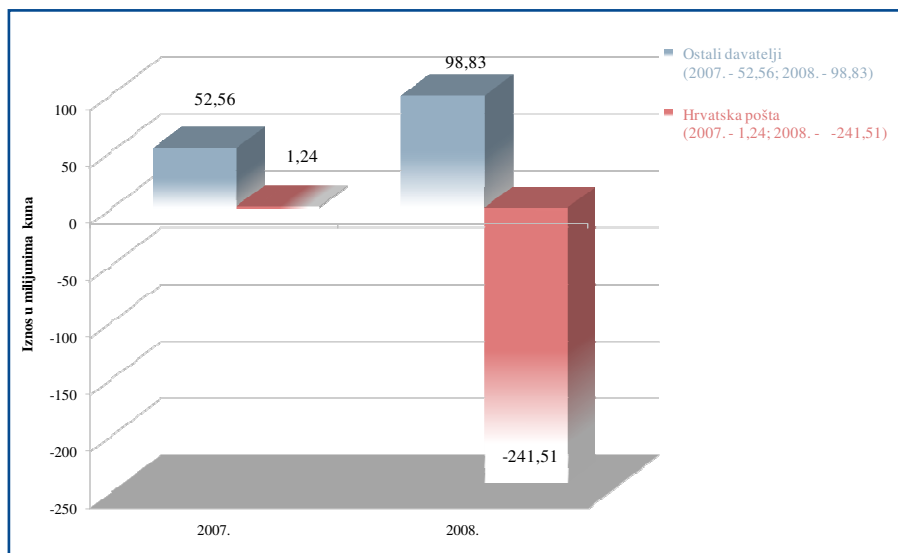
Slika 3.7: Udjeli rashoda u ukupno ostvarenim rashodima

### 3.3.3. Rezultati poslovanja davatelja usluga

Prema dostavljenim podacima, aktivni davatelji poštanskih i kurirskih usluga su od obavljanja poštanskih i kurirskih usluga, kao i od obavljanja drugih vrsta usluga i aktivnosti (financijske usluge, prodaja robe, špedicija, logistika, prijevoz tereta i drugo), u 2008. godini ostvarili ukupni gubitak prije oporezivanja od 142.681.936 kuna. U 2007. godini davatelji su ostvarili dobit u iznosu od 53.801.055 kuna (slika 3.8). Najveći utjecaj na ostvareni gubitak imao je negativan rezultat poslovanja HP-a.



Slika 3.8: Ukupno ostvareni rezultati poslovanja od svih djelatnosti prije oporezivanja



Slika 3.9: Ukupno ostvareni rezultati poslovanja od svih djelatnosti

Ako pogledamo ukupne rezultate poslovanja (slika 3.9), vidljivo je da je skupina ostali davatelji u 2008. godini povećala svoju dobit, odnosno povećala razliku između ostvarene dobiti jednog dijela davatelja i ostvarenog gubitka preostalih davatelja, u odnosu na prethodnu godinu, dok je, prema navodima, HP u 2008. godini ostvario gubitak, za razliku od 2007. godine kad je poslovalo s dobiti. Temeljem zaprimljenih podataka od strane HP-



a, navedeni gubici su u najvećoj mjeri posljedica restrukturiranja HP-a i isplaćenih stimulativnih otpremnina zaposlenicima za 740 radnika, koji su napustili HP u procesu restrukturiranja, u iznosu od otprilike 140 milijuna kuna. Drugi razlog gubicima je pad financijskih prihoda od sudjelujućih interesa s povezanim poduzećima u iznosu od otprilike 155 milijuna kuna, pri čemu su najveći utjecaj imali manji prihodi od ulaganja u dionice i investicijske fondove

## **4. REGULACIJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

Rad HAKOM-a u 2008. godini u prvom redu bio je usmjeren na ostvarivanje utvrđenih načela i ciljeva regulacije tržišta elektroničkih komunikacija, u okviru čega je poseban naglasak stavljen na promicanje djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja, kao i na poticanje pristupa tržištu novim operatorima i davateljima usluga. Pri tome, HAKOM je osobito vodio računa o osiguranju dobre kakvoće elektroničkih komunikacijskih usluga uz prihvatljivu cijenu, te o visokoj razini zaštite korisnika.

Treba istaknuti da je jedan od važnijih pokretača razvoja tržišnog natjecanja u području elektroničkih komunikacija u 2008. godini bila poboljšana ponuda veleprodajne usluge operatora sa značajnom tržišnom snagom, daljnje intenziviranje procesa izdvajanja lokalne petlje, intenzivnija izgradnja vlastite pristupne infrastrukture novih operatora i ulaganja u osuvremenjivanje pristupne infrastrukture. U RH su, po uzoru na zemlje s razvijenim komunikacijskim tržištima i tehnologijama, stvoreni uvjeti za razvoj konvergentnih usluga, odnosno povezivanje usluga pokretne i nepokretne telefonije te internetskih usluga i televizije putem internetskog protokola.

Ukupan broj korisnika interneta u RH je zamjetno porastao, tako da krajem 2008. godine više od polovice stanovnika RH koristi internet. Posebno je značajan razvoj ponude i porast broja korisnika širokopojasnog interneta. Ukupna gustoća širokopojasnih priključaka u 2008. godini u odnosu na 2007. godinu porasla je za 35,57 posto. HAKOM je svojim aktivnostima značajno utjecao na postizanje tih rezultata, kroz donošenje niza odluka i rješenja od značenja za daljnju liberalizaciju i regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija, osiguravanjem uvjeta za učinkovitu konkurenciju na tržištima širokopojasnih usluga, kao i programima poticaja razvoja širokopojasnog pristupa internetu na otocima, područjima od posebne državne skrbi i brdsko planinskim područjima.

### **4.1. PROGLAŠENJE I REGULACIJA OPERATORA SA ZNAČAJNOM TRŽIŠNOM SNAGOM**

Operator ima značajnu tržišnu snagu ako, pojedinačno ili zajedno s drugim operatorima, ima položaj koji odgovara vladajućem položaju, što znači da se nalazi u takvom gospodarskom položaju koji mu omogućuje da se u značajnoj mjeri ponaša neovisno o konkurenciji, korisnicima usluga i potrošačima. Ako HAKOM utvrdi nedostatnu djelotvornost tržišnog natjecanja na mjerodavnom tržištu, donosi odluku o određivanju operatora sa značajnom tržišnom snagom na tom tržištu, te utvrđuje regulatorne obveze kako bi se otklonili i umanjili utvrđeni nedostaci na tržištu. Vijeće HAKOM-a je krajem 2007. godine objavilo popis mjerodavnih tržišta i operatora i davatelja telekomunikacijskih usluga koji imaju značajnu tržišnu snagu na mjerodavnim tržištima.

Operatori sa zajedničkom značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu usluga nepokretnih javnih telefonskih mreža na području RH (javnih govornih usluga i usluga prijenosa govora, zvuka, podataka, dokumenata, slika i drugog u nepokretnoj mreži elektroničkih komunikacija) su :

- HT-Hrvatske telekomunikacije d.d., Zagreb, Savska cesta 32,
- Iskon Internet d.d., Zagreb, Garićgradska 18.

Operatori sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu javne govorne usluge u mrežama pokretnih elektroničkih komunikacija na području RH su:

- T-Mobile Hrvatska d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 23,
- VIPnet d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1.

Operatori sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu međupovezivanja na području RH su:

- T-Mobile Hrvatska d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 23,
- VIPnet d.o.o., Zagreb, Vrtni put 1,
- HT-Hrvatske telekomunikacije d.d., Zagreb, Savska cesta 32.

Operator sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu iznajmljenih vodova elektroničkih komunikacija na području RH je HT-Hrvatske telekomunikacije d.d., Zagreb, Savska cesta 32 (u daljnjem tekstu: HT).

HAKOM je tijekom 2008. godine započeo s provedbom postupka analize tržišta kako bi utvrdio djelotvornost tržišnog natjecanja, te ovisno o rezultatima analize, odredio nove ili izmijenio, zadržao ili ukinuo postojeće regulatorne obveze operatorima sa značajnom tržišnom snagom. U postupku analize tržišta HAKOM osobito vodi računa o stanju na tržištu elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga u RH te o primjeni mjerodavne Preporuke Europske komisije (u daljnjem tekstu: EK) o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji. Obzirom na navedeno, Vijeće HAKOM-a je u srpnju 2008. godine donijelo Odluku o utvrđivanju mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj regulaciji kojom je HAKOM započeo postupak analize tržišta na sljedećih pet mjerodavnih tržišta:

- započinjanje poziva iz javnih telefonskih mreža na nepokretnoj lokaciji,
- završavanje poziva u određenu javnu telefonsku mrežu na nepokretnoj lokaciji,
- veleprodajni pristup mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni i potpuni pristup izdvojenj lokalnoj petlji) na nepokretnoj lokaciji,
- veleprodajni širokopoljasni pristup,
- završavanje poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu.

Obzirom da je Vijeće HAKOM-a smatralo kako je neophodno ispitati potrebu da se prethodna regulacija provodi i na tržištima koja nisu dio Preporuke EK o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji, donijelo je odluku kojom su određeni operatori koji su obvezni dostaviti sve potrebne podatke za utvrđivanje sljedećih mjerodavnih tržišta:

- javna govorna usluga u mrežama pokretnih elektroničkih komunikacija,
- pristup i započinjanje poziva iz mreža javnih pokretnih elektroničkih komunikacija;
- prijenos poziva u nepokretnoj javnoj telefonskoj mreži.

Nakon donošenja gore navedenih odluka, a s ciljem prikupljanja svih potrebnih podataka, HAKOM je operatorima poslao upitnike, vezane za proces utvrđivanja, određivanja i analize tržišta, koje su operatori popunili i dostavili. Temeljem dostavljenih podataka HAKOM je započeo detaljnu analizu gore navedenih mjerodavnih tržišta. Proces analize mjerodavnih tržišta se odvija u planiranim okvirima i rokovima.

## **4.2. ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJSKE USLUGE U NEPOKRETNJOJ MREŽI**

U elektroničke komunikacijske usluge u nepokretnoj mreži spadaju javne govorne usluge u nepokretnoj mreži, usluge davanja u najam elektroničkih komunikacijskih vodova, usluge davanja u najam elektroničke komunikacijske mreže ili njezinih dijelova, usluge kabelaške distribucije te usluge pristupa internetu.

Učinci liberalizacije na tržištima elektroničkih komunikacijskih usluga u nepokretnim mrežama u RH su u velikoj mjeri posljedica djelatnosti HAKOM-a i njegovih odluka koje reguliraju tržište elektroničkih komunikacija. Vijeće HAKOM-a je u 2008. godini donijelo niz odluka koje su omogućile operatorima lakši pristup mreži HT-a na veleprodajnoj razini. Temeljem tih odluka drugi operatori imaju mogućnost nuđenja usluga krajnjim korisnicima na maloprodajnim tržištima uz upotrebu dijela mreže HT-a. U nastavku su pojašnjene regulatorne odluke Vijeća HAKOM-a na postojećim i novim veleprodajnim ponudama, a koje su preduvjet liberalizacije tržišta i omogućavanja djelotvornog tržišnog natjecanja.

HAKOM je u 2008. godini posebno vodio računa o kakvoći i dostupnosti univerzalnih usluga. Univerzalne usluge moraju biti dostupne svim krajnjim korisnicima usluga po pristupačnoj cijeni na cijelom području RH, na temelju zahtjeva korisnika, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji. Operator univerzalnih usluga je izradio prijedloge tarifnih paketa za korisnike s posebnim potrebama i korisnike s niskom razinom prihoda, te cijena 988 usluge na koje je Vijeće HAKOM-a dalo suglasnost.

### **4.2.1. Standardna ponuda međupovezivanja**

HAKOM je u 2008. godini započeo proces izmjene standardne ponude HT-a za pružanje usluge međupovezivanja u pogledu cijena završavanja (terminacije) poziva.

Navedeni proces završen na način da je:

- cijena završavanja (terminacije) poziva na lokalnoj razini snižena s 0,056 kn/min na 0,048 kn/min i 0,028 kn/min na 0,024 kn/min u vrijeme slabog prometa (smanjenje za 14,3 posto);
- cijena završavanja (terminacije) poziva na regionalnoj razini snižena s 0,095 kn/min na 0,075 kn/min u vrijeme jakog prometa i 0,0475 kn/min na 0,0375 kn/min u vrijeme slabog prometa (smanjenje za 21 posto).

HAKOM smatra da će navedeno sniženje cijena, kao odgovarajuća regulatorna mjera, omogućiti daljnju liberalizaciju tržišta koja bi se u konačnici trebalo pozitivno odraziti na gospodarstvo u cijelosti.

### **4.2.2. Ponuda HT-a za iznajmljivanje elektroničkih komunikacijskih vodova**

Vijeće HAKOM-a je krajem 2007. godine donijelo rješenje kojim se trgovačkom društvu HT određuju promjene Minimalne ponude telekomunikacijskih vodova za iznajmljivanje HT-a na način da se ista dopunjuje Ponudom HT-a za veleprodaju iznajmljenih elektroničkih komunikacijskih vodova. Vijeće HAKOM-a je donijelo ovu odluku u svrhu daljnje liberalizacije tržišta elektroničkih komunikacija čime su po prvi puta definirani veleprodajni uvjeti za iznajmljene elektroničke komunikacijske vodove.

Smisao veleprodajne ponude vodova, bio je da zamijeni sve postojeće ugovore operatora sklopljene s HT-om u pogledu najma elektroničkih komunikacijskih vodova, te da se operatorima omogući korištenje usluge davanja u najam elektroničkih komunikacijskih vodova po veleprodajnim cijenama, uz zadržavanje istih ili boljih uvjeta poslovanja koje su imali koristeći uslugu najma elektroničkih komunikacijskih vodova na maloprodajnoj razini.

HAKOM je analizirao primjenu navedene ponude u praksi te došao do zaključka kako je radi osiguranja i promicanja djelotvornog i održivog tržišnog natjecanja s jednakim mogućnostima za sve sudionike na tržištu, osiguranja nediskriminacije, transparentnosti, objektivnosti i troškovne usmjerenosti cijena, potrebno izmijeniti postojeću minimalnu ponudu u dijelu koji se odnosi na veleprodajnu ponudu vodova. HAKOM je, uzimajući u obzir stanje na domaćem tržištu elektroničkih komunikacija, u srpnju 2008. godine izdao suglasnost na novu minimalnu ponudu u kojoj su izmjene učinjene na način da omogući daljnji razvoj tržišta odnosno efikasno natjecanje na tržištu najma vodova.

#### **4.2.3. Standardna ponuda za pristup izdvojenoj lokalnoj petlji**

Početak 2008. godine stupila je na snagu izmijenjena standardna ponuda HT-a za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji kojom je novim operatorima omogućeno korištenje proširenja prijenosnih i pristupnih tehnologija. Dodatno su definirani postupci prelaska korisnika s jednog na drugog operatora korisnika i drugi nužni postupci prilikom izdvajanja lokalne petlje. Također, Vijeće HAKOM-a je povećalo naknade koje HT mora plaćati novim operatorima u slučaju zakašnjenja u isporuci pružanja usluge izdvajanja lokalne petlje.

U srpnju 2008. godine, HAKOM je izmijenio standardnu ponudu HT-a za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji na sljedeći način:

- HT je dužan, na zahtjev operatora (koji je ujedno i operator za međupovezivanje), pružiti kolokaciju za usluge međupovezivanja;
- definiran je rok u kojem je HT dužan uspostaviti proširenja kolokacije te pripadajući postupci, čime se olakšava i ubrzava proces proširenja već postojećih kolokacija;
- utvrđene su nove naknade koje je HT dužan platiti u slučaju zakašnjenja u realizaciji proširenja kolokacija;
- postojeća naknada koju je HT bio dužan naknaditi u slučaju zakašnjenja u realizaciji fizičke kolokacija proširena je i na sve ostale tipove kolokacija te je uvedena nova naknada za slučaj naknadnog odbijanja prethodno prihvaćenih zahtjeva za izdvajanjem lokalne petlje;
- smanjena je naknada za vrijeme rada radnika HT-a na radovima kao što su montaža, izgradnja, uvlačenje i polaganje kabela, spajanja, mjerenja, građevinskih radova, projektiranja u iznosu od oko 8 posto;
- zatraženo je od HT-a da dostavi na suglasnost, normative za tehnička rješenja koji čine dio specifikacije cijena usluge pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji koji će biti dodatak predmetnoj standardnoj ponudi.

Navedene izmjene standardne ponude predstavljaju aktivnosti na kojima HAKOM intenzivno radi, a temeljem sustavnog praćenja problema koji se javljaju u praksi te istraživanja potreba tržišta usluge pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji, sve u smjeru što boljeg i bržeg razvoja te regulacije mjerodavnog tržišta.

#### **4.2.4. Standardna ponuda za davatelje usluga s dodanom vrijednosti (060) i za potrebe pružanja usluga telefonskog glasovanja (061)**

Vijeće HAKOM-a je u lipnju 2008. godine izdalo suglasnost na novu standardnu ponudu HT-a za davatelje usluga s dodanom vrijednosti. Korisniku se u slučaju nenaplaćenih potraživanja prema uslugama s dodanom vrijednosti neće isključiti pristup prema svim uslugama s dodanom vrijednosti, kao što je bio slučaj po staroj standardnoj ponudi, već će se omogućiti zabrana poziva samo prema onim brojevima za koje postoje nenaplaćena potraživanja (selektivni pristup). HAKOM smatra da je ova standardna ponuda pravednija prema korisnicima i davateljima usluga, jer je jedna od zadaća HAKOM-a promicanje tržišnog natjecanja sprječavanjem narušavanja ili ograničavanja tržišnog natjecanja.

Također, sve ostale promjene unutar standardne ponude za davatelje usluga s dodanom vrijednosti (060) omogućavaju učinkovit i konkurentan razvoj usluga s dodanom vrijednosti u RH. Pokazatelj liberalizacije tržišta je činjenica da su davatelji usluga s dodanom vrijednosti počeli sve više kao pristupnog operatora koristiti nove operatore nepokretnih mreža.

HAKOM je u srpnju 2008. godine izdao suglasnost na standardnu ponudu za davatelje usluga s dodanom vrijednosti za potrebe pružanja usluga telefonskog glasovanja (061). Do 2008. godine navedena ponuda nije bila ponuđena na tržištu. Navedenom odlukom HAKOM je omogućio davateljima usluga da na tržištu mogu ponuditi usluge telefonskog glasovanja odnosno usluge koje zahtijevaju obradu velike količine glasova u kratkom vremenskom razdoblju. HAKOM je usvojio navedenu standardnu ponudu iz razloga što tehničko rješenje u standardnoj ponudi za davatelje usluga s dodanom vrijednosti (060) ne podržava pružanje ovakvih vrsta usluga, a sve u svrhu daljnjeg efikasnog razvoja tržišnog natjecanja ovog dijela tržišta.

### **4.3. INTERNETSKE ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJSKE USLUGE**

Ukupan broj korisnika interneta u RH dosegao je broj od 2.244.420 korisnika, što čini gustoću pretplatnika od oko 50,60 posto u odnosu na ukupan broj stanovnika u RH.

Glavni strateški cilj Vlade RH u području širokopojasnog pristupa bio je ostvarivanje gustoće širokopojasnih priključaka od najmanje 12 posto u odnosu na broj stanovnika do kraja 2008. godine, što znači da je u tom razdoblju broj širokopojasnih priključaka u RH trebao dosegnuti najmanje 500.000.

U 2008. godini zabilježen je značajan porast broja korisnika širokopojasnog interneta, koji je krajem 2008. godine dosegao broj od 524.683 korisnika u nepokretnoj mreži, što čini gustoću od 11,83 posto u odnosu na ukupan broj stanovnika u RH. Posebno ističemo da je krajem 2008. godine broj korisnika širokopojasnog pristupa internetu putem pokretne komunikacijske mreže iznosio 158.524 korisnika, što čini gustoću od oko 3,57 posto u odnosu na ukupan broj stanovnika u RH. Tako ukupan broj korisnika širokopojasnog pristupa internetu iznosi 683.207, a ukupna gustoća korisnika širokopojasnog pristupa iznosi 15,66 posto.

Ukupna gustoća širokopojsnih priključaka u 2008. godini u odnosu na 2007. godinu porasla je za 35,57 posto. Na tržištu širokopojsnog pristupa internetu očekuje se smanjenje cijena širokopojsnog pristupa internetu, proširena ponuda korisničkih paketa i daljnji rast broja korisnika.

Rastu broja širokopojsnih korisnika u 2008. godini pridonijela je i dodjela poticajnih sredstava na područjima posebne državne skrbi i brdsko-planinskim područjima. Provedene mjere pospješile su razvoj prijenosne i pristupne infrastrukture širokopojsnog pristupa internetu i uključivanje lokalne i regionalne samouprave u razvoj interneta. Broj priključaka realiziranih u 2008. godini temeljem natječaja za dodjelu općih poticajnih sredstava za razvoj širokopojsne infrastrukture na područjima gdje ne postoji dostatan interes za razvoj i ulaganje u infrastrukturu širokopojsnog pristupa internetu kojeg je proveo HAKOM iznosio je 15 310. Nadalje, HAKOM je proveo i projekt "e-otoci", koji je usmjeren na dodjelu poticajnih sredstava za razvoj infrastrukture širokopojsnog pristupa internetu za povezivanje matičnih i područnih osnovnih škola na otocima u CARNet mrežu (Croatian Academic and Research Network), te uspostave sustava za daljinsko podučavanje. Time se učenicima na otocima olakšalo praćenje nastave, smanjila potreba putovanja na nastavu i omogućilo bolje uključivanje u nastavni proces.

#### **4.3.1. Dodatak Standardnoj ponudi za davatelje usluga pristupa internetu, koji se odnosi na širokopojsni pristup internetu (bitstream pristup)**

Vijeće HAKOM-a je na sjednici održanoj krajem prosinca 2007. godine izdalo suglasnost trgovačkom društvu HT na Dodatak Standardnoj ponudi HT-a za davatelje usluga pristupa internetu za pružanje veleprodajne usluge ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) pristupa i za pružanje ADSL transport usluge. HAKOM je po donošenju i primjeni navedene standardne ponude, nastavio pratiti utemeljenost cijena vezanih za pružanje usluga širokopojsnog pristupa internetu.

Slijedom gore navedenog, HAKOM je odlukom iz travnja 2008. godine izmijenio veleprodajne cijene u okviru ADSL transport usluge i to na način da je naknada za korišteni kapacitet mreže unutar Općih uvjeta za pružanje ADSL transport usluge značajno smanjena s dotadašnjih 900,00 kn/Mbit/s na 392,00 kn/Mbit/s. Osim navedenog, Vijeće HAKOM-a je naredilo HT-u da mjesečne i jednokratne naknade za TDM (Time-Division Multiplexing) vodove unutar Općih uvjeta za pružanje ADSL transport usluge uskladi s cijenama iz Ponude HT-a za veleprodaju iznajmljenih elektroničkih komunikacijskih vodova, kao i da u navedene opće uvjete ugradi mogućnost korištenja vodova Ethernet tehnologije.

Navedene korekcije naknada povoljno djeluju na daljnji razvoj ponude i potražnje širokopojsnog interneta, što je vidljivo iz tržišnih pokazatelja povećanja broja korisnika.

#### **4.4. ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJSKE USLUGE U MREŽI POKRETNIH KOMUNIKACIJA**

Tržište pokretnih komunikacija u RH u 2008. godini, obilježio je porast gustoće korisnika u mrežama pokretnih komunikacija koja je na kraju 2008. godine iznosila 132,55 posto porast broja prenesenih brojeva, povećanje pokrivenosti RH GSM (Global System for Mobile Communications) i UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) signalom, te daljnje jačanje tržišnog udjela trećeg operatora mreže pokretnih komunikacija Tele2.

U 2008. godini vidljiva je liberalizacija tržišta elektroničkih komunikacijskih usluga u mreži pokretnih komunikacija koja se posebice iskazuje u proširenoj ponudi usluga koje se nude krajnjim korisnicima, te znatno nižim cijenama po kojima se te usluge nude. Konkurentnost ovog tržišta vidljiva je i u broju prenesenih brojeva kojih je na kraju 2008. godine bilo 66 100 u odnosu na kraj 2007. godine kada ih je bilo 34 765. Navedena usluga uvedena temeljem odluke HAKOM-a, dovela je do povećane konkurencije između operatora na tržištu koji se brojnom ponudom usluga te nižim cijenama bore za korisnike, dok je samim korisnicima spomenuta odluka omogućila da uz zadržavanje korisničkog broja u svakom trenutku odaberu operatora koji najviše odgovara njihovim potrebama. širokopojasni pristup internetu u pokretnim mrežama naglo se razvijao u 2008. godini.

Treći operator mreže pokretnih komunikacija Tele2 je u 2008. godini nastavio sa strategijom privlačenja privatnih i poslovnih korisnika kroz niske cijene elektroničkih komunikacijskih usluga koje nude kroz brojne tarifne pakete. Spomenutom strategijom Tele2 je također, uz gore spomenutu migraciju korisnika, utjecao na porast gustoće broja korisnika u mrežama pokretnih komunikacija. Tele2 je u 2008. godini omogućio korisnicima uslugu pokretnog interneta čime je dodatno obogatio izbor svojih maloprodajnih usluga. U 2008. godini operator Tele2 je isključivo na tržišnoj osnovi promijenio operatora za nacionalni roaming, odnosno od lipnja 2008. godine Tele2 uslugu nacionalnog roaminga koristi preko operatora T-Mobile Hrvatska d.o.o.

Područje poslovnih korisnika u 2008. godini obilježeno je daljnjim razvojem personaliziranih tarifnih paketa, odnosno usluga koje poslovnim korisnicima omogućavaju odabir upravo one usluge koja najviše odgovara prirodi njihovog poslovanja. Na taj način korisnik ostvaruje smanjenje izdataka za elektroničke komunikacijske usluge, te kvalitativne promjene u načinu poslovanja. Te ostvarene uštede će se tijekom dužeg vremenskog razdoblja odraziti na povećanje produktivnosti i povećanje konkurentnosti hrvatskog gospodarstva.

#### **4.4.1. Standardne ponude pristupa mreži pokretnih komunikacija i međupovezivanja**

Vijeće HAKOM-a je u srpnju 2008. godine na temelju rješenja iz lipnja 2008. godine izdalo suglasnost na nove standardne ponude pristupa mreži i međupovezivanja operatora mreža pokretnih komunikacija sa značajnom tržišnom snagom:

- Standardna ponuda pristupa mreži i međupovezivanja T-Mobile-a Hrvatska d.o.o. za operatore i davatelje usluga ovlaštene za pružanje usluga u RH;
- Standardna ponuda pristupa mreži i međupovezivanja VIPnet-a d.o.o. za operatore i davatelje usluga ovlaštene za pružanje usluga u RH.

Vijeće HAKOM-a je u gore spomenutim ponudama izmijenilo dijelove koji uređuju odnos operatora sa značajnom tržišnom snagom i davatelja usluga s dodanom vrijednosti. Operator koji pruža uslugu obračuna i naplate ima pravo naplatiti od davatelja usluga samo stvarnu vrijednosti rizika naplate. HAKOM je odredio metodologiju za određivanje stvarnog rizika naplate temeljem koje je izračunata cijena za prethodno spomenute usluge uzevši u obzir podatke tržišta za cijelu godinu.

Vijeće HAKOM-a je odredilo da se u standardnu ponudu pristupa mreži i međupovezivanja T-Mobile-a, osim prethodno navedenih izmjena, ugradi i nova platforma za pružanje negovornih usluga s dodanom vrijednosti kojom je davateljima



usluga s dodanom vrijednosti omogućeno da svojim korisnicima pružaju inovativne usluge i usluge bolje kakvoće.

HAKOM je u prosincu 2008. godine započeo proces izmjena standardnih ponuda operatora sa značajnom tržišnom snagom T-Mobile-a i Vipnet-a u pogledu cijene završavanja (terminacije) poziva. Navedeni proces završen je u veljači 2009. godine na način da je cijena završavanja (terminacije) poziva u mreži navedenih operatora spuštena s 0,786 kn/min na 0,672 kn/min (smanjenje za 14,5 posto).

HAKOM smatra da će izmjene standardnih ponuda i navedeno sniženje cijena, kao odgovarajuća regulatorna mjera, omogućiti daljnju liberalizaciju tržišta elektroničkih komunikacija koja bi se u konačnici trebala pozitivno odraziti na gospodarstvo u cijelosti.

#### **4.5. PROJEKT TROŠKOVNO RAČUNOVODSTVO**

HAKOM je u 2008. godini pokrenuo projekt računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo. Svrha provođenja projekta računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva je analiza informacija koje dolaze iz službenog računovodstvenog sustava operatora, a koje prikazuju poslovanje operatora prema pojedinoj aktivnosti kao da ista djeluje kao posebna poslovna cjelina. Da bi se dokazala opravdanost cijena elektroničkih komunikacijskih usluga podložnih regulaciji, odnosno njihova povezanost s pripadajućim troškovima, operatori sa značajnom tržišnom snagom trebaju sustav praćenja troškova na osnovu kojeg određuju cijene svojih usluga učiniti transparentnim. Ta potreba za transparentnošću poslovanja uključuje i računovodstveno odvajanje, odnosno, sastavljanje odvojenih financijskih izvješća operatora sa značajnom tržišnom snagom za aktivnosti za koje su proglašeni operatorima sa značajnom tržišnom snagom. Troškovno računovodstvo odnosi se na skup pravila i procedura koji osiguravaju raspodjelu troškova, prihoda, imovine, obveza i kapitala na pojedine aktivnosti i usluge, posebno uzimajući u obzir direktne i indirektne troškove.

Sustav troškovnog računovodstva omogućava provođenje obveze računovodstvenog odvajanja te provjeru troškovne usmjerenosti cijena u svrhu sprječavanja međusobnog subvencioniranja, previsokih cijena ili neefikasnog poslovanja operatora.

HAKOM očekuje da će primjena računovodstvenog odvajanja u praksi u velikoj mjeri utjecati na povećanu konkurenciju i daljnji razvoj tržišnog natjecanja.

Vijeće HAKOM-a je rješenjem iz studenog 2008. godine HT-u naložilo provedbu računovodstvenog odvajanja na način i u rokovima utvrđenim u „Napucima za računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo“ koji su sastavni dio rješenja.

Rješenjem je određeno da je HT obvezan pripremiti i javno objaviti regulatorna financijska izvješća za 12 segmenata u okviru tri tržišta na kojima je proglašen operatorom sa značajnom tržišnom snagom.

Budući da je uspostavljanje sustava računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva složen i vremenski zahtjevan proces, određeno je da se isti odvija kroz prijelazne faze od nerevidiranih financijskih izvješća za 2008. godinu baziranih na povijesnom troškovnom računovodstvu i potpuno raspodijeljenim troškovima za potrebe računovodstvenog odvajanja i izračun jediničnog troška usluge, preko revidiranih financijskih izvješća za 2009. godinu baziranih na povijesnom troškovnom računovodstvu i potpuno raspodijeljenim troškovima za potrebe računovodstvenog odvajanja i izračun jediničnog troška usluge do revidiranih financijskih izvješća za 2010. godinu i svaku sljedeću godinu baziranih na povijesnom troškovnom računovodstvu i potpuno

raspodijeljenim troškovima za potrebe računovodstvenog odvajanja, te na tekućem troškovnom računovodstvu i LRIC računovodstvenoj metodologiji za potrebe izračuna jediničnog troška usluge.

#### **4.6. TELEVIZIJSKE MREŽE**

U 2008. godini HAKOM je nastavio intenzivan rad na planiranju i osiguravanju uvjeta za uključenje u rad buduće mreže DTV, dok su aktivnosti vezane uz replaniranje i planiranje analogne televizijske (u daljnjem tekstu: ATV) mreža bile u manjem opsegu, odnosno prvenstveno su se odnosile na stvaranje prostora za buduću DTV mrežu.

Definirani su tehnički parametri za testiranje zemaljske DTV u još većem opsegu, prvenstveno za DVB-T (Digital Video Broadcasting Terrestrial) ali i za testiranje DVB-H (Digital Video Broadcasting – Handheld) tehnologije, te HDTV (High-definition television) tehnologije. U sklopu navedenih aktivnosti u 2008. godini, HAKOM je osigurao tehničke uvjete i pripremio tehničke parametre za dva DVB-T multipleksa, dvije SFN mreže (Single Frequency Network) na području cijele RH. To je osnovica za prelazak s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa i ostvarivanje digitalne dividende u RH. Također, osigurani su tehnički uvjeti i izdani parametri za dva DVB-T HD multipleksa u Zagrebu, Splitu i Rijeci i jedan DVB-T HD multipleks u Osijeku, temeljem kojih je provedeno eksperimentalno odašiljanje HDTV signala s Europskog prvenstva u nogometu. Dodatno su osigurani tehnički uvjeti i izdani parametri za eksperimentalni rad dva DVB-H multipleksa na području Zagreba. S obzirom da je za uvođenje dva DVB-T multipleksa zbog smetnje bilo potrebno zamijeniti kanale ATV postaja, sve potrebne zamjene kanala su obavljene, čime je oslobođen dio frekvencijskog spektra za uvođenje prva dva multipleksa digitalne televizije.

Vlada RH je 31. srpnja 2008. godine donijela Strategiju prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u RH. HAKOM je aktivno sudjelovao u radu radne skupine za pripremu Strategije. Stručna služba HAKOM-a je pružila značajnu pomoć i doprinos pri izradi pojedinih analiza i dokumenata, koji su poslužili pri izradi teksta strategije posebice u tehničko – tehnološkom dijelu. U skladu s donesenom Strategijom, HAKOM je pripremio prijedlog natječajne dokumentacije za izdavanje dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra (u daljnjem tekstu: RF spekter) za prva dva multipleksa za DTV na području RH. O prijedlogu natječajne dokumentacije provedena je javna rasprava, te su zaprimljeni prijedlozi i komentari djelomično uključeni u izmjene natječajne dokumentacije.

Agenciji za elektroničke medije redovito su dostavljani tehnički parametri za obnovu postojećih koncesija za djelatnost televizije. U sklopu postupka obrade zahtjeva za izdavanje dozvola, redovito su obavljani poslovi kontrole projekata i parametara iz zahtjeva u skladu s definiranim parametrima radijskih postaja, a po potrebi i njihova korekcija.

Na temelju rezultata re-planiranja postojećih, te planiranja novih TV mreža i međunarodnog usklađivanja frekvencija, HAKOM je redovno obnavljao bazu RF spektra za područje televizije, koja je javno dostupna na internetskim stranicama HAKOM-a.

Na domaćoj razini HAKOM je obradio veliki broj zahtjeva koncesionara za izmjenu uvjeta uporabe TV radijskih postaja i upita Agencije za elektroničke medije po pitanju tehničkih parametara. U sklopu međunarodne suradnje HAKOM je poslao i analizirao ukupno 259 zahtjeva za usklađivanjem uporabe RF za TV radijske postaje, 16 objava u ITU (International Telecommunication Union) cirkularnim DVD-ima, te je razmijenio

podatke iz područja upravljanja RF spektrom za područje TV s međunarodnim organizacijama.

U sklopu međunarodnog usklađivanja frekvencija, analizirane su radijske postaje objavljene preko ITU BRIFIC cirkularne objave. HAKOM je pokrenuo postupak međunarodnog usklađivanja hrvatskih neusklađenih DVB-T/TV radijskih postaja sa susjednim zemljama koje su potrebne za uspješan prelazak s analognog na digitalno emitiranje, te je završena analiza zahtjeva nadležnih regulatornih tijela Austrije, Bosne i Hercegovine, Mađarske, Slovenije, Srbije, te Crne Gore. HAKOM je uspješno završio usklađivanje kanala za radijske postaje za mreže prva dva DVB-T multipleksa, te su uspješno usklađene potrebne zamjenske frekvencije za analogne TV odašiljače koji će biti ometani nakon puštanja u rad DVB-T mreže.

#### **4.7. RADIJSKE MREŽE**

Unatoč velikoj zagušenosti VHF II radiofrekvencijskog spektra kojeg koristi radio s frekvencijskom modulacijom (u daljnjem tekstu: FM), HAKOM je nastavio postupak planiranja radijskih postaja FM mreža kako bi se osiguralo poboljšanje pokrivenosti postojećih koncesionara te osigurale frekvencije za nove koncesije. HAKOM je proveo postupak analize i replaniranja HR 3 mreže, te mreža lokalnih programa Hrvatskog radija. Do kraja 2008. godine uspješno je završeno replaniranje osnovnih odašiljača navedenih mreža. Također su nastavljeni poslovi vezani uz frekvencijsko usklađivanje emitiranje radija na kratkom i srednjem valu.

Agenciji za elektroničke medije, HAKOM je redovito dostavljao tehničke parametre za obnovu 70 postojećih, te gdje je bilo moguće za raspisivanje novih koncesija za djelatnost radija.

U sklopu postupka obrade zahtjeva za izdavanje dozvola, redovito su obavljani poslovi kontrole projekata i parametara iz zahtjeva sukladno definiranim parametrima radijskih postaja, a po potrebi i njihova korekcija. Rješavani su brojni upiti koncesionara uglavnom vezani za izmjene uvjeta uporabe FM radijskih postaja kao i uz dodatno pokrivanje, te izmjene tehničkih uvjeta postojećih koncesija.

Na temelju rezultata replaniranja postojećih, te planiranja novih FM mreža i međunarodnog usklađivanja frekvencija, HAKOM je obnovio bazu RF spektra za područje radija, koja je javno dostupna na internetskim stranicama HAKOM-a.

HAKOM je zapazio smanjenje čujnosti nekih radijskih mreža u priobalju, što je dodatno potvrđeno mjerenjima. Na temelju toga poduzete su određene aktivnosti u nadležnosti HAKOM-a radi uklanjanja tih smetnji kao što je prikazano u poglavlju 4.10.

Na domaćoj razini obrađen je veliki broj zahtjeva koncesionara za izmjenu uvjeta uporabe FM radijskih postaja i upita Agencije za elektroničke medije po pitanju tehničkih parametara. U sklopu međunarodne suradnje, HAKOM je poslao i analizirao ukupno 454 zahtjeva za usklađivanje frekvencija FM radijskih postaja. Analizirane su radijske postaje objavljene kroz ITU BRIFIC cirkularne objave, te su također objavljeni hrvatski FM odašiljači. HAKOM je redovito radio sezonsku prijavu kratkovalnih radijskih postaja u međunarodnoj telekomunikacijskoj uniji. Pokrenut je postupak međunarodnog usklađivanja radijskih postaja koje nisu bile usklađene sa susjednim zemljama Austrijom, Bosnom i Hercegovinom, Crnom Gorom, Mađarskom, Italijom, Slovenijom i Srbijom, te su riješeni zahtjevi nadležnih regulatornih tijela susjednih zemalja.

#### **4.8. UPRAVLJANJE ADRESNIM I BROJEVNIM PROSTOROM**

Uspješnost reguliranja i povećanje konkurentnosti tržišta elektroničkih komunikacija vidljiva je u broju prenesenih brojeva kojih je na kraju 2008. godine bilo 269.136 u nepokretnoj mreži i 66.100 u mreži pokretnih komunikacija. To je zamjetno povećanje od 73 posto u nepokretnoj mreži i 90 posto u mreži pokretnih komunikacija u odnosu na prošlu godinu. S mogućnošću prijenosa brojeva, ukinuta je administrativna prepreka prelasku korisnika iz mreže jednog operatora u mrežu drugog operatora, te su korisnici usluga elektroničkih komunikacija dobili mogućnost odabira operatora koji ima najbolju ponudu prilagođenu njihovim potrebama.

Zadaća HAKOM-a je upravljanje adresnim i brojevnim prostorom u RH, radi osiguravanja djelotvorne uporabe adresa i brojeva. Pri tome obavlja sljedeće poslove:

- dodjeljuje adrese i brojeve operatorima na temelju Plana adresiranja i Plana numeriranja,
- nadzire uporabu adresa i brojeva,
- nadzire prijenos brojeva i predodabir operatora,
- nadzire rad Centralne baze prenesenih brojeva (u daljnjem tekstu: CABP) i vodi brigu o potrebnim promjenama kako bi ista bila funkcionalna.

U 2008. godini napravljena je nadogradnja CABP-a koja je obuhvatila integraciju novih funkcionalnosti. Nadogradnja programa u 2008/09 uključuje omogućavanje napuštanja zahtjeva za operatore, javno dostupnu bazu podataka sa svim numeracijama, mogućnost brisanja novih operatora - kad je prenio sve brojeve novom primatelju, brisanje operatora koji nemaju prenesenih brojeva kod sebe, stavljanje brojeva u mirovanje, prijenos svih brojeva koji su kod operatora, te koji se trebaju deaktivirati na novog odabranog primatelja, implementacija dodatnog izbornika kod odbijenog zahtjeva, administrativni prijenos prava cijelih blokova u bazi svih numeracija.

#### **4.9. ELEKTRONIČKA KOMUNIKACIJSKA INFRASTRUKTURA I UVJETI GRADNJE**

Gradnja i pristup elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi predstavlja značajan čimbenik u liberalizaciji tržišta elektroničkih komunikacija. Vijeće HAKOM-a je u veljači 2008. godine donijelo odluku o Uvjetima zajedničke uporabe izgrađene telekomunikacijske kanalizacije. Od tada više nije bilo slučajeva negativnih tehničkih rješenja kojima bi HT osporavao postojanje slobodnog prostora i odbijao sklapanje ugovora o najmu elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, što je značajno pospješilo mogućnosti novih operatora za pristupom novim korisnicima.

U postupcima vezanim uz zajedničko korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, HAKOM je u 2008. godini osobito obavljao poslove:

- analizu zahtjeva za kolokaciju i zajedničko korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i utvrđivanje postojanja tehničkih mogućnosti za zajedničko korištenje infrastrukture;
- posredovanje i analizu izrađenih tehničkih rješenja kod sporova vezanih za kolokaciju;

- utvrđivanje tehničkih uvjeta za kolokaciju i izdvajanje lokalne petlje;
- izradu prijedloga propisa, akata, uputa i obrazaca potrebnih za zajedničko korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture.

U svrhu djelotvornog poticanja razvoja elektroničkih komunikacija, HAKOM je poduzimao niz aktivnosti kako bi se stvorile pretpostavke za brz i neometan razvitak mreža pokretnih komunikacija svih operatora kao i za građenje kabelaških kanalizacija kroz planiranje prostora. Najveći doprinos tim nastojanjima su planovi uređenja prostora županijskih i nižih razina koji bolje vrednuju udio elektroničkih komunikacija u ukupnom gospodarskom i društvenom razvoju promatranih područja. Sustavnim nastojanjima i svojim prijedlozima HAKOM je utjecao na značajno poboljšanje dokumenata prostornog uređenja svih razina. Održavani su seminari ovlaštenim organizacijama za izradu prostornih planova, kojima je prezentirana važnost planiranja elektroničke komunikacijske infrastrukture u tim planovima, kako bi se ostvarile pretpostavke za unapređenje gospodarskih, društvenih i ostalih polazišta održivog razvitka u prostoru RH.

Nadalje, HAKOM je obavljao sljedeće poslove u svezi s uvjetima gradnje:

- provođenje postupka izdavanja uvjeta gradnje, odnosno potvrda idejnog projekta prema Zakona o prostornom uređenju i gradnji (u daljnjem u tekstu: ZOPUG);
- sudjelovanje na konferencijama za ocjenu idejnih projekata sukladno odredbama ZOPUG-a;
- provođenje postupka izdavanja potvrda o usklađenosti glavnih projekata s uvjetima gradnje odnosno idejnim projektom;
- sudjelovanje u radu povjerenstava za tehnički pregled građevina;
- sudjelovanje na konferencijama za ocjenu idejnih i glavnih projekata pri Ministarstva prostornog uređenja, zaštite okoliša i graditeljstva (u daljnjem tekstu: MZOPUG) u postupcima izdavanja lokacijskih i građevinskih dozvola;
- davanje smjernica za sadržaj dokumenata prostornog planiranja prostorni plan uređenja, urbanistički plan uređenja i detaljni plan uređenja u dijelu planiranja elektroničkih komunikacija prema ZEK-u;
- sudjelovanje na prethodnim i javnim raspravama prostornih planova;
- davanje mišljenja na konačne prijedloge prostornih planova.

U ostvarenju inicijative zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture tipizirani su pri MZOPUG-u, projekti zajedničkog antenskog stupa za postavu više antenskih sustava GSM/UMTS i usmjerenih radioveza operatora pokretnih komunikacija i to tipski stup visine 48/54 metra za vjetrovne zone i uvjete temeljenja more/kopno. Kroz dosljednu primjenu načela nediskriminacije prema operatorima pokretnih komunikacija postignuto je da počinju funkcionirati mehanizmi međusobnog usuglašavanja lokacija i zajedničkog nastupa kroz Udrugu pokretnih komunikacija Hrvatske (u daljnjem tekstu: UPKH)

#### **4.10. NADZOR I KONTROLA, UTVRĐIVANJE I UKLANJANJE SMETNJA**

Nadzor i kontrola je osnovni način utvrđivanja stanja na terenu i provođenja regulatornih mjera na tržištu elektroničkih komunikacija. Uz nadzor i kontrolu, HAKOM je tijekom čitave 2008. godine obavljao sustavna mjerenja RF spektra i identifikaciju radijskih

postaja iz susjednih zemalja radi zaštite RF spektra RH. Mjerenja su obavljena i za potrebe frekvencijskog planiranja i međunarodnog usklađivanja uporabe RF-a.

Sustavna mjerenja su provođena svakodnevno iz 4 kontrolno-mjerna središta (u daljnjem tekstu: KMS) i 6 daljinski upravljanih kontrolno-mjernih postaja (u daljnjem tekstu: KMP). Također su periodički obavljena i mjerenja mjernim vozilima na unaprijed određenim lokacijama čime je sustav kontrole spektra bio zaokružen s obzirom na mjerne mogućnosti nepokretnog dijela kontrolno-mjernog sustava. Osim svakodnevne kontrole, obavljen je veliki broj nadzora, kontrola i mjerenja u cilju utvrđivanja ispunjavanja tehničkih uvjeta i provedbe regulatornih mjera. Tijekom 2008. godine HAKOM je 4 puta proveo opsežna mjerenja s ciljevima nadzora i kontrole uporabe mikrovalnih veza, rada radiodifuzijskih radijskih postaja sukladno izdanim dozvolama, rada FM radijskih postaja sukladno tehničkoj normi koja propisuje devijaciju frekvencijski moduliranog signala, te nadzora RF spektra u priobalnom području RH s naglaskom na uporabu frekvencija od strane Italije.

Posebna pozornost bila je posvećena smetnjama, naročito u priobalju u frekvencijskim područjima za radio i televiziju. Zimski i proljetni mjeseci sa slabijim širenjem elektromagnetskih valova poslužili su kao priprema za opsežna mjerenja u ljetnim mjesecima čiji je rezultat 113 prijava smetnji talijanskom nadležnom regulatornom tijelu. Nažalost, ponašanje nadležnog tijela u Italiji na prijave smetnji upućivalo je na nedostatak volje za njihovim uklanjanjem te je HAKOM poslao pismo glavnom tajniku ITU-a, Saborskom odboru za informiranje, informatizaciju i medije i Ministarstvu vanjskih poslova objašnjavajući spomenutu problematiku. Do kraja 2008. godine od 113 prijavljenih slučajeva smetnji, talijansko nadležno regulatorno tijelo je u samo jednom slučaju uklonilo smetnju što je potvrđeno mjerenjima. Suradnja s ostalim susjednim zemljama je bila primjerena te su sve smetnje uklonjene.

HAKOM je tijekom 2008. godine obavljao tehničke preglede radijskih postaja i tehničke preglede ispunjavanja uvjeta iz dodijeljenih koncesija i dozvola sukladno pristiglim zahtjevima. Tehnički pregledi radijskih postaja su istovremeno bili i nadzor uporabe radijskih postaja. HAKOM je, osim tehničkih pregleda radijskih postaja, obavljao tehničke preglede ispunjavanja uvjeta dodijeljenih koncesija za uporabu frekvencija za obavljanje usluga elektroničkih komunikacija u nepokretnoj mreži te koncesija za obavljanje djelatnosti radija i televizije.

Nadzornici elektroničkih komunikacija HAKOM-a su provodili stručni nadzor, te su u svom radu usko surađivali s inspektorima elektroničkih komunikacija nadležnog ministarstva. Osim redovitog održavanja i popravaka, HAKOM sustavno unapređuje mjerni sustav kako bi se povećala funkcionalnost i omogućila mjerenja signala novih tehnologija. Sustav KMP još nije u potpunosti izgrađen te je HAKOM nastavio projekt iz prethodnih godina. U 2008. godini riješeno je pravo građenja na zemljištu u vlasništvu RH čime su ispunjeni uvjeti za dobivanje građevinske dozvole za KMS Rijeka, te je ishoda pravomoćna građevinska dozvola za KMP Veliki Bokolj.

## **5. REGULACIJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA**

Do stupanja na snagu ZEK-a u srpnju 2008. godine, kojim je osnovano zajedničko regulatorno tijelo za elektroničke komunikacije i poštanske usluge – HAKOM, regulatorne poslove vezane uz obavljanje poštanskih i kurirskih usluga obavljalo je Vijeće za poštanske usluge (u daljnjem tekstu: VPU). Stupanjem na snagu ZEK-a prestao je s radom VPU, a regulatorne poslove vezane uz obavljanje poštanskih i kurirskih usluga obavlja HAKOM, u skladu sa Zakonom o pošti (u daljnjem tekstu: ZOP).

Najznačajniji poslovi iz područja poštanskih i kurirskih usluga u 2008. godini odnosili su se na postupak određivanja cijena rezerviranih poštanskih usluga, obavljanje stručnog nadzora nad primjenom odredaba ZOP-a, postupak davanja suglasnosti na opći akt javnog operatora o pristupu javnoj poštanskoj mreži, provođenje projekta „Istraživanje o zadovoljstvu i korištenju poštanskih i kurirskih usluga u RH“, razdvajanje poslovnih aktivnosti odnosno raspodjelu prihoda i troškova javnog operatora, praćenje tržišta poštanskih i kurirskih usluga u RH, prikupljanje i obrada statističkih podataka o tržištu, te davanje suglasnosti na opće uvjete javnog operatora i drugih davatelja poštanskih i kurirskih usluga.

### **5.1. Dozvole i prijave za obavljanje poštanskih i kurirskih usluga**

U ovom trenutku jedini davatelj univerzalnih poštanskih usluga u RH je HP, koji temeljem ZOP ima pravo i obvezu obavljanja svih univerzalnih poštanskih usluga na cijelom području RH. U 2008. godini nije zaprimljen niti jedan zahtjev za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga, pa stoga nije izdana niti jedna dozvola za obavljanje tih usluga.

Za obavljanje poštanskih usluga koje nisu univerzalne i kurirskih usluga pravna osoba mora podnijeti prijavu HAKOM-u. Tijekom 2008. godine zaprimljene su dvije potpune prijave, a dva davatelja su brisana iz Upisnika davatelja, jedan zbog brisanja iz sudskog registra, a drugi zbog izjave o prestanku obavljanja prijavljenih usluga.

Na kraju 2008. godine u RH bilo je ukupno šesnaest prijavljenih davatelja poštanskih i kurirskih usluga. Od toga ih je četrnaest bilo aktivnih.

U poglavlju 3. nalazi se popis svih prijavljenih davatelja poštanskih i kurirskih usluga u RH.

### **5.2. Davanje suglasnosti na opće uvjete davatelja poštanskih i kurirskih usluga**

Tijekom 2008. godine HP je dva puta dostavio prijedlog izmjena i dopuna Općih uvjeta. Na tekst izmjena i dopuna Općih uvjeta HAKOM je dao prethodnu suglasnost u siječnju i listopadu 2008. godine. Tijekom 2008. godine suglasnost na opće uvjete dobilo je, osim javnog operatora, i pet drugih prijavljenih davatelja.

#### **5.2.1. Određivanje cijena rezerviranih poštanskih usluga na prijedlog HP-a, primanje na znanje cijena poštanskih i kurirskih usluga te praćenje cijena**

Tijekom 2008. godine HP je primjenjivao cijene rezerviranih poštanskih usluga određene privremenim rješenjem regulatornog tijela iz veljače 2007. godine. U listopadu 2008. godine HP je dostavio HAKOM-u Odluku o uvođenju novih stopa mase za pisma u unutrašnjem i međunarodnom prometu, kao i prijedlog cijena za pisma u unutrašnjem

prometu. Navedenom odlukom uvedene su nove stope mase, do 50 grama i od 51 do 100 grama, a ukinute su postojeće stope mase do 20 grama i od 21 do 100 grama. U studenom 2008. godine HAKOM je donio novo privremeno rješenje, kojim su određene cijene rezerviranih poštanskih usluga.

### **5.2.2. Određivanje načina razdvajanja poslovnih aktivnosti HP u pogledu njihova obračuna**

HP je obvezan osigurati računovodstveno vođenje rezerviranih poštanskih usluga, za svaku uslugu, odvojeno od nerezerviranih poštanskih usluga, a u okviru nerezerviranih poštanskih usluga računovodstveno vođenje univerzalnih poštanskih usluga odvojeno od poštanskih usluga koje nisu univerzalne i kurirskih usluga. U provođenju rješenja regulatora, kojim je javni operator obvezan osigurati razdvajanje poslovnih aktivnosti u pogledu njihovog obračuna, javni operator obvezan je primijeniti organizacijske i računovodstvene mjere koje omogućavaju nedvojbeno utvrđivanje i redovito praćenje prihoda i rashoda po svakoj vrsti usluga koju obavlja, te dostaviti regulatornom tijelu u pismenom obliku opis računovodstvenih mjera koje će primjenjivati radi ispunjavanja obveza iz tog rješenja.

Javni operator je u 2008. godini dostavio podatke o raspodjeli prihoda i troškova za 2007. godinu. Prema dostavljenim podacima za 2007. godinu vidljivo je da je javni operator primijenio novi način raspodjele prihoda i troškova, u odnosu na godinu ranije, u pokušaju ispunjavanja gore navedenih obveza. Međutim, bez obzira na sve poduzete mjere i postupke, vezano uz raspodjelu prihoda i troškova, regulator je mišljenja da javni operator nije u potpunosti ispunio obveze iz ZOP-a, Pravilnika o mjerilima, kriterijima i postupku za ostvarivanje prava na podmirenje troškova javnog operatora iz sredstava Državnog proračuna, te rješenja VPU-a o određivanju načina razdvajanja i vođenja poslovnih aktivnosti.

### **5.2.3 . Davanje suglasnosti na opći akt javnog operatora i rješavanje sporova u vezi s davanjem pristupa javnoj poštanskoj mreži**

U lipnju 2008. godine javni operator je dostavio prvi prijedlog Pravilnika o pristupu javnoj poštanskoj mreži. HAKOM-a je u srpnju predložio izmjene i dopune prijedloga s ciljem određivanja osnovnih elementa općeg akta predviđenih ZOP-om, odnosno uvjeta i cijena pristupa javnoj poštanskoj mreži. U rujnu 2008. godine javni operator je dostavio izmijenjeni prijedlog Pravilnika o pristupu javnoj poštanskoj mreži, koji nije sadržavao sve elemente potrebne za davanje suglasnosti od strane HAKOM-a. Tijekom listopada 2008. godine HAKOM se očitovao na novi prijedlog Pravilnika o pristupu javnoj poštanskoj mreži. Slijedom svih zatraženih izmjena, u studenom 2008. godine HAKOM-u je dostavljen novi prijedlog Pravilnika o pristupu javnoj poštanskoj mreži, koji nije u potpunosti uvažio primjedbe HAKOM-a, pa je davanje suglasnosti na opći akt o pristupu poštanskoj mreži javnog operatora još uvijek u postupku.

Za sada niti jedan davatelj u RH nije podnio zahtjev za izdavanje dozvole za obavljanje univerzalnih usluga, a time niti zahtjev za pristup javnoj poštanskoj mreži. Stoga HAKOM još nije rješavao eventualne sporove u vezi s pristupom javnoj poštanskoj mreži.



#### **5.2.4. Obavljanje stručnog nadzora**

Do stupanja na ZOP-a HAKOM je obavljao stručni nadzor koji se odnosio na nadzor vrste, opsega i kakvoće obavljanja poštanskih i kurirskih usluga. Tijekom obavljanja stručnog nadzora, nadzornik je sastavljao zapisnik koji je dostavljan poštanskom inspektor u Upravi prometne inspekcije Ministarstva mora, prometa i infrastrukture. Stupanjem na snagu ZOP-a proširene su nadležnosti HAKOM-a u smislu jačanja nadzornih ovlasti nad primjenom odredaba ZOP-a. Također su proširene ovlasti poštanskog nadzornika, ovlaštenog radnika stručne službe HAKOM-a, koji provodi poslove stručnog nadzora HAKOM-a.

Do srpnja 2008. godine obavljen je stručni nadzor nad sedam davatelja poštanskih i kurirskih usluga. Kod šest davatelja je stručni nadzor obavljen, sačinjeni su zapisnici, dok je u jednom slučaju nadzorniku onemogućeno daljnje obavljanje nadzora. O onemogućavanju obavljanja nadzora, kao i utvrđenim nepravilnostima, izviješten je poštanski inspektor u Upravi prometne inspekcije Ministarstva mora, prometa i infrastrukture, te je dan prijedlog za pokretanje mjera i donošenje rješenja u skladu s tada važećim ZOP-om.

#### **5.2.5. Godišnje izvješće o kakvoći obavljanja univerzalnih poštanskih usluga javnog operatora**

U travnju 2008. godine HP je dostavio regulatornom tijelu godišnje izvješće o stanju kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga za 2007. godinu (dalje u tekstu: Izvješće). U Izvješću se nalaze rezultati provedenih mjerenja kakvoće prijenosa pismovnih pošiljaka u međunarodnom i unutrašnjem prometu, te podaci o ukupnom broju zaprimljenih i riješenih pritužbi u unutrašnjem prometu. Obzirom da Izvješće nije sadržavalo sve podatke propisane Pravilnikom o općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga i da dostavljene tablice nisu popraćene nužnim objašnjenjima iskazanih podataka, zatražene su od javnog operatora potrebne dopune i objašnjenja.

U lipnju 2008. godine javni operator HP je dostavio dopunjeno i preinačeno godišnje izvješće o stanju kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga za 2007. godinu. Na temelju iskazanih pokazatelja u Izvješću i rezultata mjerenja predstavnika stručne službe regulatornog tijela, utvrđeno je da kakvoća prijenosa prioriternih pismovnih pošiljaka u unutarnjem prometu nije u skladu s odredbama predmetnog pravilnika, dok je kakvoća prijenosa neprioriternih pošiljaka u skladu s odredbama istog. Najveća odstupanja kakvoće prijenosa su zabilježena kod prioriternih pismovnih pošiljaka na upućenih na području gradova, te između gradova.

#### **5.2.6. Praćenje razvoja poštanske djelatnosti i analiziranje tržišta poštanskih i kurirskih usluga te osiguranje ravnopravnog i djelotvornog tržišnog natjecanja na tržištu poštanskih i kurirskih usluga**

Kao nacionalno regulatorno tijelo, HAKOM je bio nositelj projekta prikupljanja statističkih podataka od davatelja poštanskih i kurirskih usluga u RH. Dio podataka je prikupljen i u okviru statističkog istraživanja tržišta poštanskih i kurirskih usluga, pokrenutog od EK i EUROSTAT (Europske statističke organizacije) u suradnji s CERP-om (Europskim odborom za poštansku regulaciju) koji je dio CEPT-a. Prikupljene podatke HAKOM je također iskoristio i za praćenje i usporedbu broja obavljenih usluga, prihoda, broja zaposlenih i ostalih podataka na tržištu, odnosno za uvid u stanje na tržištu

poštanskih i kurirskih usluga u RH u odnosu na prethodne godine, ali i za usporedbu tržišta u RH s tržištima poštanskih i kurirskih usluga ostalih zemalja. Pregled razvoja tržišta poštanskih i kurirskih usluga je prikazan u poglavlju 3.

#### **5.2.7. Davanje suglasnosti na odluku javnog operatora o zatvaranju ili preseljenju poštanskog ureda i primanje na znanje namjere privremenog zatvaranja ili privremenog preseljenja dužeg od 60 dana, te ponovnog otvaranja poštanskog ureda javnog operatora**

Tijekom 2008. godine javni operator je zatvorio četrnaest (14) poštanskih ureda, od kojih je jedan (1) bez dostavnog područja i deset (10) sezonskih poštanskih ureda. Javni operator je podnio zahtjev za davanjem suglasnosti na zatvaranje još četiri (4) poštanska ureda. HAKOM nije dao suglasnost na zatvaranje tih ureda, nego je pozvao javnog operatora na preispitivanje odluka o zatvaranju. Tijekom 2008. godine javni operator je izvijestio HAKOM o namjeri privremenog zatvaranja osam (8) poštanskih ureda.

Na temelju inicijative regulatora, u 2008. godini donesen je Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o poštanskom sustavu javnog operatora. Sukladno predmetnom pravilniku javni operator je izradio popis poštanskih ureda koji su do stupanja na snagu istog prestali s radom u razdoblju duljem od godinu dana, a nisu zatvoreni uz suglasnost ministra nadležnog za poštu ili HAKOM-a, te je pribavio suglasnost HAKOM-a na dostavljeni popis poštanskih ureda koji se sukladno navedenom pravilniku smatraju zatvorenima. Na taj način riješio se problem statusa poštanskih ureda koji nisu radili dugi niz godina, formalno nisu bili zatvoreni, a nije ih moguće bilo smatrati privremeno zatvorenim, jer nije postojao element privremenosti.

#### **5.2.8. Suradnja s institucijama u poštanskom sustavu**

HAKOM je tijekom 2008. godine sudjelovao u radu i surađivao s institucijama koje su uključene u djelovanje poštanskog sustava na nacionalnoj i međunarodnoj razini:

- Suradnja s Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture,
- Suradnja s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva RH ,
- Suradnja s Ministarstvom vanjskih poslova i europskih integracija,
- Suradnja sa Središnjim državnim uredom za razvojnu strategiju i koordinaciju fondova EU,
- Suradnja s Hrvatskim zavodom za norme,
- Suradnja s Državnim inspektoratom,
- Suradnja s Europskim odborom za poštansku regulaciju (CERP) i sudjelovanje u radu radnih skupina CERP-a,
- Suradnja s Općom upravom za unutarnje tržište i usluge EK,
- Suradnja sa Svjetskom poštanskom unijom (UPU).

#### **5.2.9. Projekt Potpora Vijeću za poštanske usluge iz programa CARDS 2004**

*Twining* projekt „Podrška Vijeću za poštanske usluge“ u sklopu Programa CARDS 2004 službeno je započeo u svibnju 2007. godine, a završio u ožujku 2008. godine. Projekt se bavio jačanjem institucionalne sposobnosti VPU. *Twining* partner je bilo Savezno ministarstvo gospodarstva i tehnologije Njemačke, koje je provedbu projekta povjerilo

Saveznoj agenciji za električnu energiju, plin, telekomunikacije, poštu i željeznice, regulatornom tijelu u Njemačkoj.

Glavni cilj projekta bio je uvesti, održati i promicati učinkovito i održivo tržišno natjecanje na tržištu poštanskih usluga, osigurati provođenje zakona na tom području i administrativno ojačati HAKOM, kako bi moglo djelovati kao neovisno u sektoru poštanskih usluga u skladu s pravnom stečevinom i praksom EU-a.

## 6. ZAŠTITA KORISNIKA

HAKOM je tijekom 2008. godine nastavio s aktivnostima vezano uz zaštitu potrošača nastojeći osigurati visoku razinu zaštite korisnika elektroničkih komunikacija.

Aktivnosti HAKOM-a bile su usmjerene na:

- rješavanje prigovora korisnika i analizu tih prigovora kako bi se utvrdili razlozi prigovora i unaprijedile mjere zaštite korisnika javnih komunikacijskih usluga,
- izradu podzakonskih propisa kojim se definira način zaštite korisnika elektroničkih komunikacija,
- preventivno djelovanje kroz edukaciju korisnika putem internetskih stranica i sudjelovanjem u radijskim emisijama u kojima su se korisnici mogli požaliti na svoje probleme u korištenju javnih komunikacijskih usluga, dobiti potrebne savjete i upute,
- osiguranje mogućnosti telefonskog kontakta sa zaposlenicima u svrhu dobivanja informacija vezano uz njihove konkretne predmete, odnosno pomoć i upute što i kako učiniti vezano uz probleme koje su imali prilikom korištenja javnih komunikacijskih usluga.

Pored toga, HAKOM je aktivno sudjelovao u radu ostalih državnih institucija na projektima koji se bave zaštitom korisnika/potrošača.

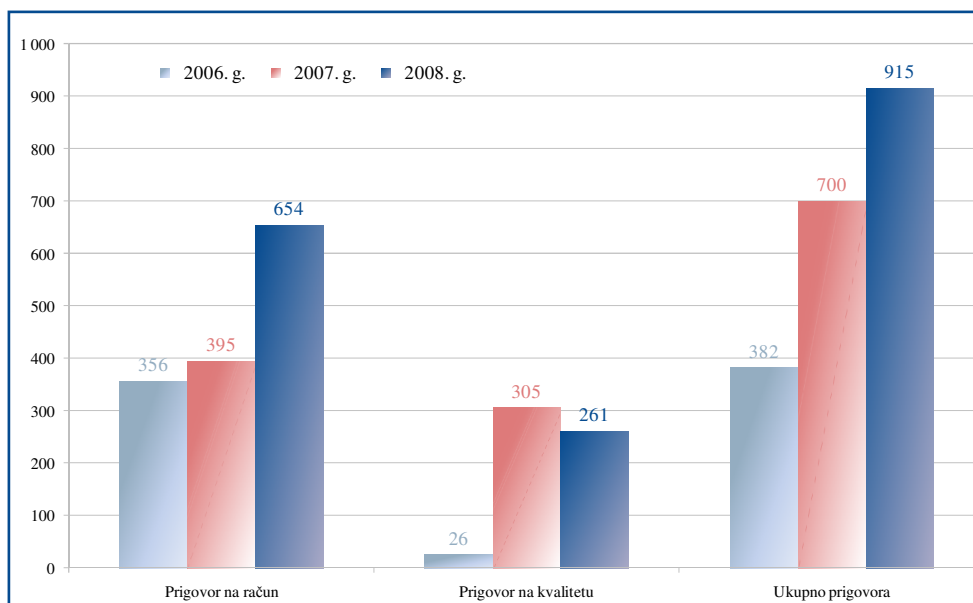
### 6.1. ANALIZA PRIGOVORA KORISNIKA NA RAČUNE I KAKVOĆU USLUGA

Osnivanjem Odsjeka za zaštitu korisnika i sigurnost mreža krajem 2007. godine, koji je utvrdio procese obrade prigovora korisnika, povećala se učinkovitost Vijeća korisnika telekomunikacijskih usluga u rješavanju sporova s operatorima. Uvođenjem programa za evidentiranje i obradu predmeta početkom 2008. godine omogućena je sveobuhvatna analiza zaprimljenih prigovora.

U nastavku su prikazani neki statistički pokazatelji koji su potvrda dobrog smjera organizacije i definiranja poslova unutar HAKOM-a.

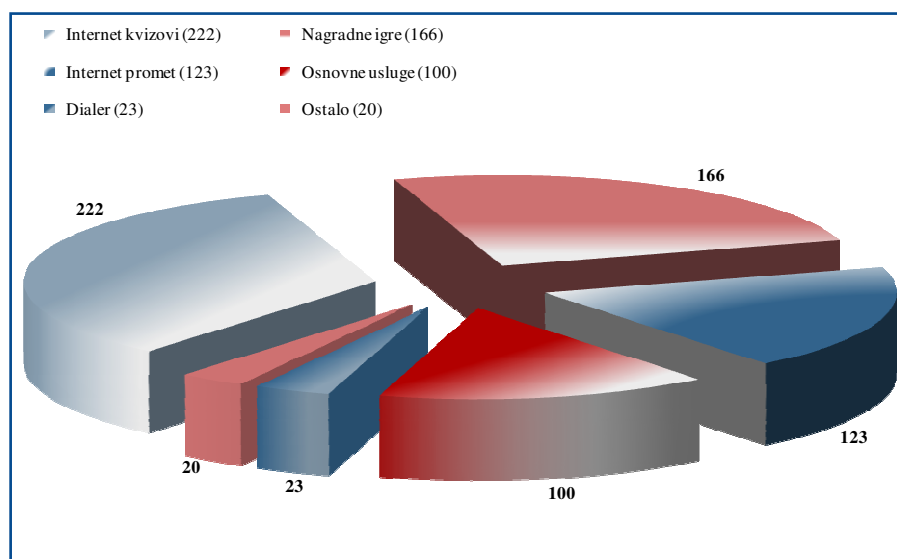
Povećanje broja prigovora (slika 6.1) nikako ne treba tumačiti u potpunosti kao loš trend. Jedan dio uzroka sigurno leži u lošijem odnosu operatora (davatelja usluga) prema korisnicima. Drugi pak ukazuje na činjenicu da su pretplatnici daleko svjesniji svojih prava, ali i mogućnosti i točno utvrđenih adresa kojima se mogu obratiti u svrhu zaštite te u porastu povjerenja prema HAKOM-u. Osim toga, analiza pristiglih prigovora u HAKOM-u ukazuje operatorima na kritične točke u pružanju usluga na koje trebaju obratiti posebnu pozornost i učiniti napore kako bi se propusti uklonili, a HAKOM-u daje informacije na osnovu kojih može intervenirati kao regulator.

Prigovori se odnose na: a) prigovore na račune javnih komunikacijskih usluga i b) na kakvoću javnih komunikacijskih usluga. Uočljivo je da se više od 70 posto prigovora odnosi na ispostavljene račune te da taj tip prigovora raste za 65 posto u odnosu na prethodnu godinu te traži posebnu analizu.



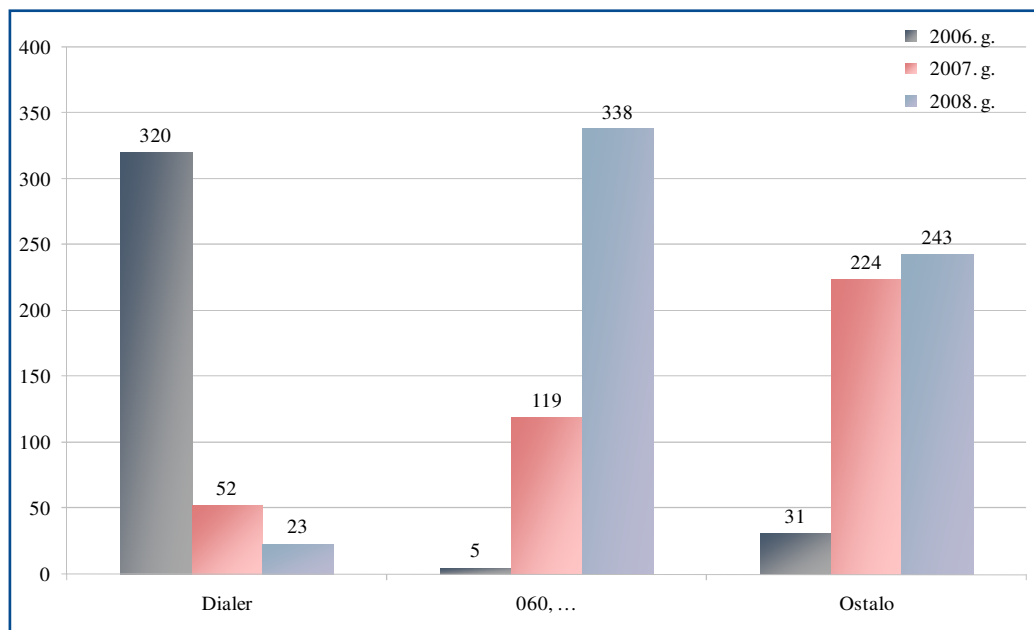
Slika 6.1: Broj prigovora Vijeću korisnika u 2008. godini

Od ukupnih prigovora na račun čak 60 posto čine prigovori na račune operatora usluga s dodanom vrijednosti (slika 6.2).



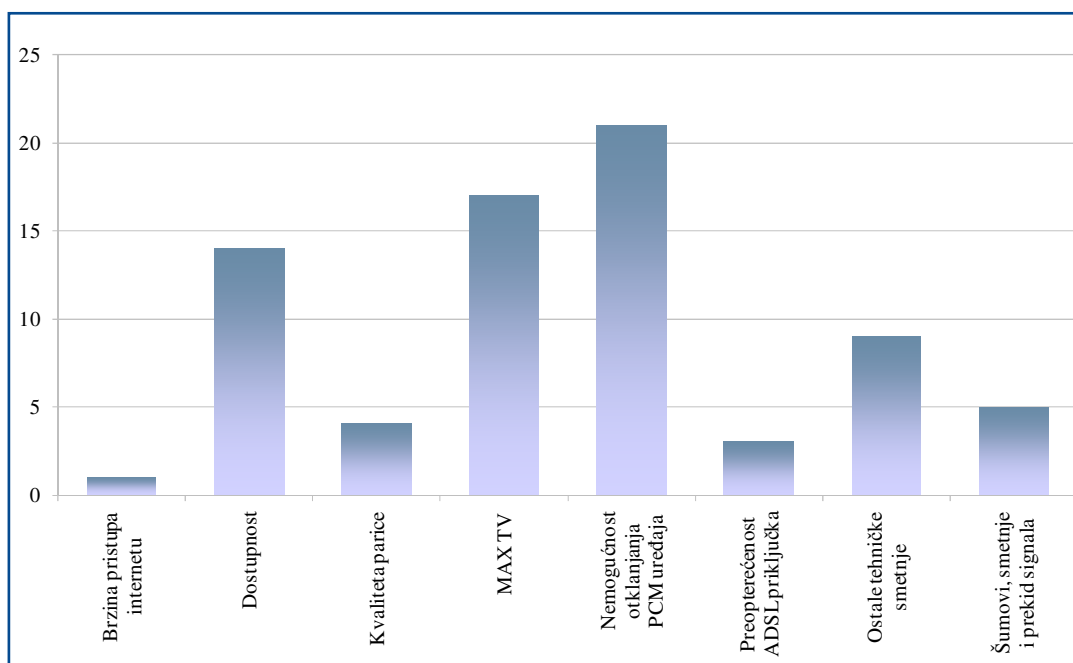
Slika 6.2: Struktura žalbi na račun

Broj prigovora na zlonamjerne programe koji koriste računalni modem za uspostavljanje pristupa internetu tzv. *dialer-e* drastično je pao u posljednje dvije godine. Uglavnom je to posljedica pojačanog informiranja korisnika od strane HAKOM-a i uvođenja zaštitnih programa od strane operatora. Međutim, broj prigovora na račune usluga s dodanom vrijednosti značajno raste. Tako je broj prigovora na račune usluga s dodanom vrijednosti u prošloj godini porastao 226 posto dok je taj porast u odnosu na 2006. godinu 7660 posto.



Slika 6.3: Pregled prigovora na račun

Ohrabrujuće je što je broj prigovora na kakvoću usluga u padu i 14,5 posto je niži nego prethodnu godinu i relativno ravnomjeran po strukturi (slika 6.4).



Slika 6.4: Pregled žalbi na kakvoću usluge

Kako je izuzetno visok broj prigovora na račune operatora usluga s dodanom vrijednosti, pojedinačnom analizom zaprimljenih prigovora korisnika utvrđeno je da se ti prigovori u najvećem postotku odnose na nagradne igre i na usluge koje realiziraju komercijalne TV kuće u raznim „interaktivnim“ kviz emisijama.

Utvrđena su dva najčešća razloga prigovora:

- izostanak ili nejasna obavijest o cijeni i načinu naplate usluge zbog čega su pretplatnici dovedeni u zabludu o onome što im se naplaćuje,
- tvrdnja pretplatnika da nisu uopće nazivali specificirane brojeve što u slučaju da je točno može ukazivati na teže zloporabe.

Prvi razlog je u nadležnosti HAKOM-a pa se uz provjeru redovito donosi mišljenje o prihvaćanju prigovora. Drugi razlog je u nadležnosti drugih državnih institucija koje bi trebale provesti istražne radnje kako bi se ove tvrdnje korisnika i dokazale.

Na temelju ovih saznanja, HAKOM je Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i njegovim Dodatkom 5. Pravila postupanja za operatore usluga s dodanom vrijednosti, posebno regulirao pružanje usluga s dodanom vrijednosti.

## **6.2. NOVA NAČELA ZAŠTITE KORISNIKA**

ZEK-om se promijenio pravni okvir kojim je značajno prošireno područje zaštite korisnika. Njegovim donošenjem naglašena je uloga HAKOM-a u promicanju interesa korisnika usluga i to osobito na sljedeće načine: a) osiguravanjem visoke razine zaštite korisnika usluga-potrošača, b) jednostavnijim i pristupačnijim postupkom rješavanja sporova, c) promicanjem davanja jasnih obavijesti i d) rješavanjem potreba posebnih društvenih skupina.

ZEK je u svrhu zaštite korisnika posebno regulirao pružanje usluga sa dodanom vrijednosti. U ovu skupinu usluga ubrojene su i usluge s dodanom vrijednosti za koje se pokazalo da su područje u kojem korisnici nisu dovoljno zaštićeni. ZEK je propisao za sve operatore obvezujući prvostupanjski i drugostupanjski postupak rješavanja prigovora na račun i na kakvoću usluge poštujući Zakon o zaštiti potrošača, te omogućio, prije pokretanja sudskog postupka, rješavanje sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga pri čemu je ovlastio HAKOM za njihovo rješavanje.

Kako sadržaj usluga s dodatnom vrijednosti nije u nadležnosti HAKOM-a, to se HAKOM usredotočio na Pravilnik o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, kojim su detaljnije uređene obveze operatora u smislu zaštite potrošača od neželjenih sadržaja, te obveze vezano uz transparentnost cijena i uvjete pružanja usluga.

### **6.2.1. Novi pristup rješavanju sporova**

Zakonom o telekomunikacijama Vijeće korisnika telekomunikacijskih usluga je u postupku posredovanja između pretplatnika i operatora telekomunikacijskih usluga moglo donijeti samo svoje mišljenje o načinu rješenja spora, koje nije bilo obvezujuće za operatora, te ga isti nisu morali prihvatiti. Korisnici su često bili prepušteni samovolji operatora, te su svoje navode mogli dokazivati jedino u sudskom postupku, što svakako nije jednostavan i pristupačan način rješavanja ovakvih sporova.

ZEK-om, HAKOM ima nadležnost rješavanja sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga. Novi način rješavanje sporova daje pravo HAKOM-u donositi obvezujuće odluke kojima se osigurava visoka razina zaštite korisnika, jer je operator u obvezi postupiti u skladu s odlukom.

HAKOM rješava sporove na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, na temelju mišljenja unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika, kao organizacijske cjeline unutar HAKOM-a, pri kojoj djeluju i dva predstavnika iz udruga za zaštitu potrošača, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

Odluke o rješenju spora donosi ravnatelj HAKOM-a, čime je postignuto načelo ekonomičnosti postupka, a uzevši u obzir male vrijednosti spora, u odnosu na sporove samih operatora, čije rješavanje je u nadležnosti Vijeća HAKOM-a.

### **6.2.2. Novi načini zaštite korisnika**

Koristeći okvir i prostor koji je omogućen ZEK-om, HAKOM je pristupio redefiniciji zaštite korisnika kroz Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti komunikacijskih mreža i usluga na način da su uzete u obzir analize zaprimljenih prigovora, odnosno problemi na koje korisnici nailaze u korištenju javnih komunikacijskih usluga i iskustva drugih država članica EU.

Predmetnim pravilnikom propisane su detaljne odredbe o tome što moraju sadržavati opći uvjeti poslovanja operatora, kao i obrasci za različite zahtjeve vezane za zasnivanje, promjenu i prestanak pretplatničkog odnosa, te ugovori o pružanju javnih komunikacijskih usluga.

Kako bi se poboljšala jasna i nedvojbena informacija o usluzi, HAKOM je zaključio da je potrebno donijeti posebna pravila ponašanja, kojim će se s jedne strane zaštititi korisnici, a s druge strane i operatori davatelji usluga s dodanom vrijednosti, koji poštuju zakonske odredbe, ali zbog zavaravajuće poslovne prakse nekolicine drugih davatelja usluga s dodanom vrijednosti, imaju negativan odjek u javnosti.

Jedna od važnijih odredaba Pravila postupanja je obveza operatora usluga s dodanom vrijednosti, osiguravanje da se na početku svakog poziva prema usluzi s dodanom vrijednosti, a prije početka pružanja usluge najavi cijena poziva i početak naplate.

Operatori usluga s dodanom vrijednosti su ujedno obvezni omogućiti prekid poziva nakon najave cijene u roku od najmanje dvije sekunde, a prije početka naplate poziva, kako bi korisnik mogao pravovremeno odustati od uporabe usluge.

ZEK-om je predviđen i poseban postupak rješavanja prigovora korisnika koji se odnose na usluge s dodanom vrijednosti, pri čemu su operatori usluga s dodanom vrijednosti odgovorno uključeni u postupak rješavanja prigovora.

### **6.2.3. Zaštita djece prilikom korištenja javnih komunikacijskih usluga**

Posebnu pozornost HAKOM posvećuje zaštiti djece od usluga neprimjerenog sadržaja za djecu. U tu svrhu HAKOM je propisao sljedeće:

- operatorima javnih komunikacijskih usluga je određena obveza osiguravanja mogućnosti stavljanja zabrane pristupa prema uslugama čiji sadržaj nije primjeren djeci, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti,



- operatori javnih komunikacijskih usluga dužni su korisniku prigodom sklapanja ugovora ponuditi i omogućiti uslugu zabrane pristupa sadržaju neprimjerenom djeci,
- operatori javnih komunikacijskih usluga su obvezni voditi evidenciju o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci, te ih ažurirati i međusobno razmjenjivati.

Osim toga HAKOM je pripremio e-adresu na koju se mogu prijaviti neprimjereni sadržaji, uključujući i internetske adrese. HAKOM će, po potrebi, obavješćivati i usklađivati mjere s operatorima, u smislu onemogućavanja pristupa neprimjerenim sadržajima.

## **7. REALIZACIJA PROGRAMA RADA**

Koncem 2007. godine HAKOM je usvojio Strateški i operativni plan razvoja do 2012. na temelju kojeg se izrađuju godišnji programi rada.

Usvojeni strateški i operativni plan HAKOM implementira kroz dva programa unapređenja:

- Konvergencija - orijentiran prema van i fokusiran na razvoj tržišta, tržišnog natjecanja i regulatornih okvira.
- Modernizacija - orijentiran prema unutra i fokusiran na podizanje kapaciteta i vlastite sposobnosti regulacije i razvoja tržišta kroz a) implementaciju projekta e-Agencija i b) razvoj regulatornih kompetencija.

HAKOM je imenovao voditelje i članove programa modernizacija i konvergencija te usvojio planove programa, definirao rokove i način praćenja tih planova.

Program „konvergencija“ obrađen je u prethodnim poglavljima o regulaciji tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih i kurirskih usluga, te će se u daljnjem tekstu osobita pažnja posvetiti programu „modernizacija“, a vezano uz modernizaciju HAKOM-a u 2008. godini.

### **7.1. REALIZACIJA PROJEKTA E-AGENCIJA**

Osnovni cilj projekta e-Agencija je povećanje kapaciteta HAKOM-a kroz informatizaciju procesa i usluga povećanjem produktivnosti i učinkovitosti, te širenjem i olakšavanjem pristupa regulatornim uslugama HAKOM-a.

Svrha projekta je modernizirati HAKOM koristeći informacijsku i komunikacijsku tehnologiju koja će osigurati točne i pravovremene informacije svim zainteresiranim na tržištu elektroničkih komunikacija.

Unatoč činjenici da je bivši informacijski sustav HAKOM-a u prošlosti ispunio svoju svrhu to je bio sustav sa vrlo ograničenim mogućnostima, neprilagodljiv na tehnološke i poslovne promjene. Dodatno, arhitektura tog sustava nije dozvoljavala ugradnju e-vlada aplikacija i usluga.

Da bi se uklonilo te slabosti i osiguralo, prilagodljivost na ubrzane tehnološke promjene i kontinuirano rastućim zahtjevima za izvrsnu uslugu zainteresiranim, HAKOM je u 2008. godini pristupio implementaciji e-Agencije, snažnog, e-vlada temeljenog integriranog informacijskog sustava. Proces je započeo definicijom konceptualne arhitekture a nastavljen je elaboracijom arhitekturnih slojeva nakon čega je uslijedila implementacija sloj po sloj kako bi se osigurala potpuna integracija svih komponenata sustava.

Osnovu e-Agencije čini tzv. “Back Office” koji u svojoj slojevitoj arhitekturi sadrži IT infrastrukturu (lokalna mreža, serveri, klijenti i primarni softver), Sustav upravljanja dokumentima (DMS), Sustav upravljanja ljudskim potencijalima (HRM) i Sustav upravljanja resursima (ERP). Implementacija “Back Office” je završena u 2008. godini. Pod-projektom „IT infrastruktura“ modernizirana je i proširena interna mreža HAKOM-a uključujući primarni softver. Nadalje, ažuriran je „Sustav upravljanja dokumentima - Centrix“ kako bi se mogla provesti horizontalna integracija ključnih procesa HAKOM-a. Uveden je i integriran „Sustav upravljanja ljudskim potencijalima - HRnet“ koji pored upravljanja ljudskim potencijalima omogućuje upravljanje kompetencijama zaposlenih. Zatim je implementiran i integriran „Sustav upravljanja resursima - Navision“ koji osim

što pokriva potrebe modernog računovodstva i financija čini pretpostavku uvođenja e-poslovanja u HAKOM.

HAKOM je u 2008. godini započeo i izgradnju tzv. "Front Office" koji će se sastojati od modernog, snažnog Portala uključujući brojne elektroničke, internet temeljene aplikacije kao što su e-konzultacije, e-žalbe, e-prenosivost, e-dozvole, e-tržište, e-natječaj, e-aukcije, e-savjeti, e-cijena, e-ponuda i slične.

Spomenute e-aplikacije biti će centralni element integriranog informacijskog sustava HAKOM-a. Naime, HAKOM nastoji zadovoljiti potrebe zainteresiranih na tržištu elektroničkih komunikacija, osigurati visoku kakvoću usluga, lagan pristup i brzu isporuku informacija. Naše usluge, produktivnost, učinkovitost i adaptabilnost duboko zavise o implementiranim, snažnim elektroničkim aplikacijama.

Implementacijom e-Agencija HAKOM podržava integraciju RH u jedinstveno europsko tržište elektroničkih komunikacija i nadolazeće paneuropske e-Vlada usluge.

U 2008. godini definirana je konceptualna arhitektura e-Agencije, specifikacija i dizajn modernih internetskih stranica HAKOM-a. Pored toga završen je razvoj i pripremljeno puštanje u rad za dvije e-aplikacije:

- e-žalbe (korisnik će nakon registracije moći predate žalbu elektroničkim putem, pratiti status tj. napredak žalbe itd.),
- e-prenosivost (korisnik će nakon registracije moći pratiti status tj. napredak prijensa broja, ustanoviti cijenu razgovora s prenesenim brojem itd).

Osim toga, izrađena je funkcijska specifikacija i pokrenut razvoj aplikacije e-pregled tržišta (korisnik će nakon registracije moći očitati stanje tržišta elektroničkih komunikacija - kvartalno ažurirano: pokretna, nepokretna, internet itd). Aplikacija će omogućiti da se prikupljanje podataka o stanju tržišta od operatora odvija potpuno elektronički.

Sve tri spomenute aplikacije uključit će se u rad tijekom 2009. godine zajedno s uključivanjem u rad internetske stranice HAKOM-a.

## **7.2. RAZVOJ REGULATORNIH KOMPETENCIJA**

Tijekom 2008. godine HAKOM je nastavio poboljšavanje stručnosti i osposobljenosti svojih zaposlenika. Rad i djelovanje regulatornog tijela usko je vezano uz odgovarajući broj i obrazovnu strukturu zaposlenih te zahtijeva praćenje i ocjenu vrlo važnih stručnih (elektroničkih komunikacijskih i poštanskih), pravnih i ekonomskih pitanja. Promjene na tržištu zahtijevaju trajno usavršavanje svih zaposlenika HAKOM-a. Zaposlenici HAKOM-a usavršavat će se kroz, poslijediplomski studij, istraživačke projekte, seminare, konferencije, radne skupine, radionice i tečajeve.

Programom Modernizacija HAKOM je pokrenuo više projekata razvoja regulatornih kompetencija od kojih su najznačajniji:

- multidisciplinarni poslijediplomski studij,
- projekt "Pogled u budućnost",

a sve sa ciljem povećanja organizacijske i individualne sposobnosti.

### **7.2.1. Multidisciplinarni poslijediplomski studij**

U zajednici s Fakultetom elektrotehnike i računarstva, Ekonomskim fakultetom i Pravnim fakultetom u Zagrebu, HAKOM je pripremio specijalistički multidisciplinarni poslijediplomski studij regulacije tržišta elektroničkih komunikacija. Definiran je okvir, program i uvjeti studija te predavači za svaki predmet. Studij je dosad prihvatilo Vijeće Fakulteta elektrotehnike i računarstva i Pravnog fakulteta u Zagrebu a očekuje se da to uskoro učini i Vijeće Ekonomskog fakulteta. Pripremljen je zahtjev za dopusnicom Sveučilišta u Zagrebu.

Studij bi trebao krenuti u proljeće sljedeće godine. Trajanje studija je tri semestra sa 60 ECTS bodova. U prvom semestru su predviđene osnove elektroničkih komunikacija, regulatornog prava i ekonomije. Cilj je da pravници usvoje osnovna znanja o komunikacijama i regulatornoj ekonomiji, ekonomisti o komunikacijama i regulatornom pravu a inženjeri o regulatornom pravu i ekonomiji. U drugom semestru je predviđena specijalizacija prema komunikacijskim, ekonomskim ili pravnim aspektima regulacije tržišta elektroničkih komunikacija. U trećem semestru je predviđena izrada poslijediplomskog rada koji bi trebao biti izrazito orijentiran na realne probleme regulacije tržišta.

Po završetku studija stiže se naslov Specijalista regulacije tržišta elektroničkih komunikacija. HAKOM planira do kraja 2012. godine stipendirati pedeset svojih zaposlenika. U tu svrhu pokrenut je natječaj i izrađeni kriteriji izbora. U ovom trenutku se evaluiraju prijedlozi tema poslijediplomskog rada. Interes za ovaj studij pokazali su i operatori. Kako je ovo po našem saznanju prvi takav studij u Europi, moguć je interes regulatora i operatora susjednih zemalja.

### **7.2.2. Projekt “Pogled u budućnost”**

U 2008. godini HAKOM je definirao područja interesa u kojem je ključnu poziciju zauzelo pokretanje multidisciplinarnog projekta „Pogled u budućnost“ koji bi trebao pripremiti HAKOM na izazove koji nas čekaju u bližoj budućnosti:

A) Mreža sljedeće generacije NGN (Next Generation Networking):

- Jezgrena mreža (NGN core)
- Pristupna mreža (NGN access)
- Numeriranje (NGN numbering)
- Govor putem internetskog protokola (u daljnjem tekstu: VoIP)

B) Razvoj tržišta elektroničkih komunikacija:

- Analiza tržišta (8 tržišta)
- Regulacija tržišta
- Upravljanje i ekonomija spektra
- Troškovno računovodstvo
- Troškovni modeli.

Dominantne teme projekta su budući razvoj tehnologije, nova regulatorna pitanja koja otvara nova tehnologija, njihov utjecaj na razvoj tržišta elektroničkih komunikacija te ekonomski i pravni aspekti proaktivne, neutralne i transparentne regulacije tržišta,

poticajne mjere za investicije i inovacije te pravedne uvjete tržišnog natjecanja. HAKOM planira pokrenuti ovaj projekt u 2009. godini čim završe pripreme za gore spomenuti multidisciplinarni poslijediplomski studij.

U tom smislu HAKOM je u 2008. godini započeo dogovore s Fakultetom elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, Fakultetom elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu. Planiraju se skori kontakti sa Pravnim i Ekonomskim fakultetom u Zagrebu.

### **7.3. JAVNOST RADA HAKOM-A I INFORMIRANJE JAVNOSTI**

Rad HAKOM-a je javan. HAKOM je i u 2008. godini razvijao i unapređivao javnost svoga rada. Stoga je tijekom godine obavještavao sve zainteresirane subjekte na tržištu elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga (korisnike, operatore i davatelje elektroničkih komunikacijskih te poštanskih i kurirskih usluga, socijalne partnere i druge) o svojim aktivnostima. HAKOM na svojim internetskim stranicama i u „Narodnim novinama“ objavljuje odluke i druge upravne akte. HAKOM je u skladu sa ZEK-om i ZOP-om redovito vodio i obnavljao baze podataka sa svim upisnicima i očevidnicima koje vodi u svrhu obavljanja poslova iz svoje nadležnosti, operatorima i davateljima elektroničkih komunikacijskih te poštanskih i kurirskih usluga. Te baze podataka su javno dostupne, bez naknade, u elektroničkom obliku na internetskim stranicama HAKOM-a. Također je redovito objavljivao statističke podatke o tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. Osim toga, HAKOM je u protekloj godini održavao i periodičke sastanke, radionice i seminare sa zainteresiranim sudionicima na tržištu.

Nadalje, HAKOM je putem svojih internetskih stranica provodio javne rasprave u postupcima donošenja odluka i drugih upravnih akata od značajnog utjecaja na mjerodavno tržište kao i u postupcima donošenja podzakonskih propisa, programa rada i financijskog plana HAKOM-a.

HAKOM je u 2008. godini pokrenuo projekt izrade novih internetskih stranica HAKOM-a ([www.hakom.hr](http://www.hakom.hr)). Nove internetske stranice su projektirane tako da u prvi plan stavljaju otvorenost, transparentnost i javnost rada. HAKOM je pripremio za objavljivanje sadržaj na hrvatskom i engleskom jeziku te je dio sadržaja prilagodio osobama s posebnim potrebama. Na novim stranicama HAKOM-a je i poseban dio namijenjen korisnicima elektroničkih komunikacijskih i poštanskih usluga. Uz to HAKOM je definirao i ugradio organizaciju i proces koji podržavaju zahtijevanu ažurnost i javnost rada. Nove internetske stranice HAKOM-a biti će dostupne sredinom 2009. godine.

U studenom 2008. godine izdana je publikacija „Istraživanje o zadovoljstvu i korištenju poštanskih i kurirskih usluga u RH“. Rad na projektu je započeo u proljeće 2008. godine s ciljem istraživanja i ocjene zadovoljstva korisnika poštanskih i kurirskih usluga ponuđenim, ali i obavljenim uslugama na tržištu. Namjera HAKOM-a je da obrađeni i objavljeni podaci, sadržani u ovom Istraživanju, koriste davateljima poštanskih i kurirskih usluga za što bolji uvid o zadovoljstvu i korištenju poštanskih i kurirskih usluga, kao i svim ostalim zainteresiranim institucijama i pojedincima.

### **7.4. AKTIVNOSTI VEZANE UZ NOVI ZAKON**

Stupanjem na snagu ZEK-a, HAKOM se našao pred izazovima brze primjene novih zakonskih propisa i integracija i konsolidacije regulacije tržišta poštanskih usluga.

HAKOM se usredotočio na integraciju zaposlenika stručne službe bivšeg Vijeća za poštanske usluge. Konsolidacija regulacije tržišta poštanskih usluga je dugotrajniji proces koji HAKOM tek čeka.

Stupanjem na snagu ZEK-a, HAKOM je izradio plan donošenja podzakonskih propisa koji se temelje na ZEK-u na način da se za svaki podzakonski propis odredila stručna skupina (voditelj, sudionici) te definirali rokovi izrade nacрта podzakonskog propisa. U obavljanju navedene zakonske zadaće HAKOM je surađivao s Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture kao i Ministarstvom vanjskim poslova i europskih integracija (dalje u tekstu: MVPEI).

Postupak donošenja podzakonskog propisa iz nadležnosti Vijeća HAKOM-a podrazumijeva sljedeće:

- izradu prijedloga pravilnika u stručnoj skupini,
- objavu prijedloga pravilnika na službenim internetskim stranicama HAKOM-a radi javne rasprave u trajanju od najmanje 30 dana,
- obradu zaprimljenih komentara te sukladno tome izmjenu teksta prijedloga pravilnika,
- donošenje pravilnika na sjednici Vijeća HAKOM-a,
- objavu pravilnika u Narodnim novinama,
- stupanjem na snagu pravilnika HAKOM na svojim službenim internetskim stranicama objavljuje obrađene komentare zaprimljene tijekom javne rasprave, na način da obrazloži razloge zašto su pojedini prijedlozi i komentari prihvaćeni, a pojedini nisu.

Kada je podzakonski propis obuhvaćen Nacionalnim programom RH za pristupanje EU, za njegovo donošenje bilo je potrebno izraditi usporedne prikaze podudaranja odredbi prijedloga pravilnika te osigurati izjavu o usklađenosti (nacрта) prijedloga propisa s pravnom stečevinom EU i pravnim aktima Vijeća Europe.

U navedenom postupku donošenja podzakonskih propisa, Vijeće HAKOM-a je tijekom 2008. donijelo sljedeće pravilnike:

- Pravilnik o uvjetima dodjele i uporabe radiofrekvencijskog spektra (NN 136/08),
- Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN154/08),
- Pravilnik o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme (NN 154/08),
- Pravilnik o plaćanju naknada za obavljanje poslova Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (NN 154/08),
- Pravilnik o dodjeli adresa i brojeva (NN 154/08).

Pored navedenih pravilnika Vijeće HAKOM je donijelo sljedeće planove:

- Plan adresiranja (NN 154/08),
- Plan numeriranja (NN 154/08).

HAKOM je u skladu sa ZEK-om izradio prijedloge Pravilnika o namijeni radiofrekvencijskog spektra i Pravilnika o prelasku s analognog na digitalno odašiljanje radijskih i televizijskih programa, te pristupu položajima u multipleksu u zemaljskoj digitalnoj radiodifuziji, koje je donio ministar mora, prometa i infrastrukture.

## **7.5. PRIVREMENO ZATVARANJE POGHLAVLJA 10 „INFORMACIJSKO DRUŠTVO I MEDIJI“**

HAKOM je u prethodnim godinama a posebno u prošloj, svjestan svoje uloge u procesu pridruživanja RH EU, uložio maksimalne napore da, u suradnji s Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture te ostalim ministarstvima i tijelima državne uprave, ispuni zadane ciljeve te na taj način doprinese što bržem ulasku RH u punopravno članstvo EU. Naime, stupanjem na snagu ZEK, HAKOM je dobio u prošloj godini niz obveza u svezi implementacije ZEK-a, koje je brzo i uspješno ispunio.

HAKOM je prema dokumentu EK koji je definirao mjerila za zatvaranje poghlavlja 10, Informacijsko društvo osigurao dovoljne administrativne kapacitete za provođenje pravne stečevine EU (acquis), te pružio jasne dokaze o provođenju nametnutih regulatornih mjera za operatore sa značajnom tržišnom snagom i pravima novih operatera na tržištu elektroničkih komunikacija.

Predstavnici EK su tijekom misije za procjenu ispunjenosti mjerila za zatvaranje Poglavlja 10. koje se odnosi na administrativne sposobnosti HAKOM-a i nadležnog MMPI u listopadu prošle godine uočili visoku razinu usklađenosti zakonske regulative i prakse s europskom pravnom stečevinom i praksom.

Zatvaranje Poglavlja 10. „Informacijsko društvo i mediji“ je potvrda dobrog i učinkovitog rada HAKOM-a. Ovime su sve mjerodavne direktive i drugi propisi EU iz područja elektroničkih komunikacija implementirane u naš pravni sustav, čime su stvoreni djelotvorni mehanizmi za daljnju liberalizaciju tržišta elektroničkih komunikacija i put u društvo znanja.

Zatvaranje Poglavlja 10. Informacijsko društvo i mediji predstavlja značajan korak RH u pristupanju EU. To je značajan uspjeh pregovaračkog tima, svih državnih institucija, sudionika na tržištu i HAKOM-a. Zatvaranje poghlavlja 10 znači potpunu usklađenost zakonske regulative i prakse s europskom pravnom stečevinom i praksom, te spremnost da se RH uključi u EU kao ravnopravna članica.

## **7.6. OBRAĐENI ZAHTJEVI I RIJEŠENJA HAKOM-A**

Tijekom 2008. godine HAKOM je zaprimio 23 703 novootvorena predmeta, od kojih je 11 449 predmeta upravnog postupka, dok je 12. 254 premeta neupravnog postupka. Tijekom 2008. godine HAKOM broji 38 716 ulaznih akata i 17 575 izlaznih akata, što je sveukupno 56 291 akt.

Tijekom 2008. godine HAKOM je riješio 8276 zahtjeva za izdavanje dozvola za radiofrekvencijski spektar:

- 1126 dozvola za uporabu RF spektra za nepokretnu radijsku postaju (NP);
- 1888 dozvola za uporabu RF spektra u mikrovalnoj vezi (MV);
- 98 dozvola za nepokretnu radijsku postaju u sustavu točka - više točaka (PMP)<sup>(4)</sup>;

- 2833 dozvola za uporabu RF spektra za pokretnu radijsku postaju (PK);
- 36 dozvola za uporabu RF spektra u satelitskoj službi (SA);
- 713 dozvola za uporabu RF spektra u radiodifuziji (RT);
- 3 dozvole za KV/SV radijsku postaju (KS)<sup>(5)</sup>;
- 240 dozvola za uporabu RF spektra u amaterskoj službi (AR);
- 14 dozvola za CEPT amatersku dozvolu (ARC);
- 1310 dozvola za uporabu RF spektra na plovilu (PL);
- 15 dozvola za uporabu RF spektra na zrakoplovu (ZR).

U 2008. godini HAKOM je izdao 79 odluka o primarnoj dodjeli adresa i brojeva. U okviru obavljanja poslova ocjenjivanja sukladnosti RiTT opreme i izdavanja odobrenja za uvoz i stavljanje na tržište ukupno je zaprimljeno 1878 predmeta tijekom 2008. godine, u okviru kojih je izdano ukupno 6915 dokumenata. U okviru aktivnosti upravljanja elektroničkom komunikacijskom infrastrukturom HAKOM je obradio 280 predmeta. Tijekom izvještajnog perioda obrađivano je 7452 predmeta. U poslovima uvjeti gradnje i prostorni planovi HAKOM je izdao ukupno 7092 dokumenta. Tijekom 2008. godine HAKOM je zaprimio 915 prigovora korisnika za Vijeće korisnika telekomunikacijskih usluga.

## 7.7. MEĐUNARODNA SURADNJA

Tijekom 2008. uspješno su završena dva projekta financirana od strane EU CARDS 2004 i PHARE 2005 PPF.

CARDS 2004 projekt pod nazivom „Jačanje kapaciteta Hrvatske agencije za telekomunikacije“, u ukupnoj vrijednosti od milijun eura, završen je u ožujku 2008. Projekt je ostvario sve definirane ciljeve u tri osnovna segmenta:

- pružanje direktne potpore u ostvarivanju tekućih zadataka HAKOM-a,
- edukacija i jačanje kapaciteta zaposlenika HAKOM-a,
- pružanje potpore u izradi nacрта novog zakona o elektroničkim komunikacijama u skladu s regulatornim okvirom EU.

Projekt PHARE 2005 PPF čiji je cilj bio izrada Prijedloga strategije za prelazak s analognog na digitalno televizijsko odašiljanje započeo je u siječnju i uspješno završio u travnju 2008.

Također, HAKOM je u 2008. unutar PHARE 2006 PPF i IPA 2007 programa osigurao sredstva u vrijednosti od 4,2 milijuna eura kojima će dalje nastojati jačati institucionalni i administrativni kapacitet, te osigurati nabavu suvremene opreme za nadzor i mjerenje radio frekvencijskog spektra.

HAKOM je tijekom 2008. sudjelovao u radu više radnih tijela međunarodnih organizacija ITU i CEPT. Svojim aktivnim doprinosom pridonijeli smo pripremi i usvajanju odluka, preporuka i ostalih dokumenata koji uređuju uvjete i način regulacije tržišta pošte i elektroničkih komunikacija.

<sup>(4)</sup> i <sup>(5)</sup> stupanjem na snagu Pravilnika o uvjetima dodjele i uporabe radiofrekvencijskog spektra, dozvole se izdaju pod drugim nazivom



HAKOM ima status promatrača u radu Europske grupe regulatora (European Regulators Group), u Odboru za komunikacije (Communications Committee) i punopravni je član Neovisne grupe regulatora (Independent Regulators Group). U 2008. zaposlenici HAKOM-a su aktivno sudjelovali u radu radnih skupina i projektnih timova, te na sastancima kontaktne skupine i plenarnim sjednicama E/IRG-a.

Svojim međunarodnim aktivnostima, HAKOM je sudjelovao u donošenju važnih dokumenata koji utječu na regulaciju tržišta poštanskih i elektroničkih komunikacija na europskoj i nacionalnoj razini. Nadalje, kroz međunarodnu suradnju i kontakte s regulatorima drugih zemalja razmijenjena su brojna iskustva i informacije, što omogućuje bolje razumijevanje cjelokupnog europskog tržišta elektroničkih komunikacija, njegovog razvoja, te uvid u iskustva i najbolje prakse regulacije. Integriranost u europsku mrežu regulatora i procese razvoja elektroničkih komunikacija još je jedan dokaz o ostvarenju HAKOM-a kao moderne organizacije koja ide u korak s vremenom i izazovima koje donosi razvoj tržišta.

## **8. FINANCIJSKO IZVJEŠĆE I ZAVRŠNI RAČUN**

HAKOM je kao pravni slijednik VPU preuzeo cjelokupnu pokretnu i nepokretnu imovinu, opremu, pismohranu, novčana sredstva i drugu dokumentaciju, te prava i obveze VPU.

ZEK-om je propisano zasebno evidentiranje računovodstvenih događaja vezanih za područje elektroničkih komunikacija i područje poštanskih i kurirskih usluga. U završnom računu odvojeni su prihodi, rashodi i rezultat za područje elektroničkih komunikacija i za područje poštanskih i kurirskih usluga. Završni račun sastoji se od analize prihoda, rashoda, viška/manjka prihoda, bilance na dan 31.12.2008., analize investicija, zaposlenika i analize prihoda državnog proračuna.

U skladu s novim računovodstvenim načelom, Uredbom o računovodstvu neprofitnih organizacija, prihodi i rashodi više nisu evidentirani prema modificiranom načelu novčanog iskazivanja, već su prikazani prema načelu nastanka događaja neovisno o naplati odnosno plaćanjima. Izvršena je reklasifikacija svih bilančnih pozicija i reklasifikacija godišnjeg financijskog plana HAKOM-a za 2008. godinu. Promjena računovodstvenog načela nije imala utjecaja na prihode državnog proračuna.

ZEK-om je propisano da će HAKOM prenijeti višak prikupljenih sredstava u odnosu na godišnji financijski plan u sljedeću kalendarsku godinu. Neraspoređeni višak prihoda iz 2008. godine iznosi 27.168.914,57 kn, a raspoloživa novčana sredstva na žiro-računu HAKOM-a iznose 27.082.478,75 kn.

Na dan 31.12.2008. HAKOM je imao ukupno 143 zaposlenika. Tijekom 2008. godine u HAKOM-u se zaposlilo 27 radnika, od kojih je 10 zaposlenika prešlo iz VPU-a, a 4 zaposlenika su napustila HAKOM.

Prema Pravilniku o plaćanju naknade za obavljanje telekomunikacijskih usluga i djelatnosti i Pravilniku o plaćanju naknade za dodjelu i uporabu radijskih frekvencija HAKOM je tijekom 2008. godine i ranije, u svoje ime i za račun državnog proračuna prikupljao sredstva koja su se po naplati uplaćivala na račun državnog proračuna. Tijekom 2008. godine promijenjena je i zakonska regulativa na način da se naplata navedenih sredstava obavlja izravno na račun državnog proračuna, a HAKOM obavlja uslugu izdavanja računa u ime i za račun državnog proračuna, što je u primjeni od 2009. godine. Zbog navedenog ustrojena je izvanbilančna evidencija prihoda državnog proračuna. Sredstva državnog proračuna uplaćena na žiro-račun HAKOM-a odmah se prebacuju u državni proračun. Izvanbilančna evidencija prihoda državnog proračuna evidentirana je analitički po kupcima i izdanim računima.

### **8.1. PRIHODI**

Sredstva za obavljanje poslova HAKOM-a u 2008. godini osiguravala su se:

- za područje elektroničkih komunikacija, na temelju odobrenog godišnjeg financijskog plana HAKOM-a, i to iz naknade za uporabu adresa i brojeva, naknade za uporabu RF spektra i naknade za obavljanje drugih poslova, u postotku od ukupnoga godišnjeg bruto prihoda koji su u prethodnoj kalendarskoj godini ostvarili operatori u obavljanju djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga na tržištu;

- za područje poštanskih i kurirskih usluga, u skladu s ZOP-om, iz državnog proračuna.

VPU je pripojeno HAT-u u srpnju 2008. godine. U godišnjem financijskom planu planirani su samo prihodi i rashodi za područje elektroničkih komunikacija. U završnom računu samo se ostvarenje područja elektroničkih komunikacija uspoređuje sa godišnjim financijskim planom.

Ukupni ostvareni prihodi HAKOM-a u 2008. godini iznose 84.004.317,63 kn. S obzirom na promijenjeno računovodstveno načelo, ukupni ostvareni prihodi uključuju prihode 2008. godine prema načelu nastanka događaja i prihode iz 2007. i ranije prema načelu novčanog iskazivanja (prema naplati).

Prihodi iz državnog proračuna za financiranje područja poštanskih i kurirskih usluga iznose 1.049.591,05 kn. Ova novčana sredstva odnose se samo na razdoblje od 7. srpnja do 31. prosinca 2008. godine. VPU je prije pripajanja HAT-u radilo kao zasebna samostalna pravna osoba i zbog toga ima zaseban završni račun.

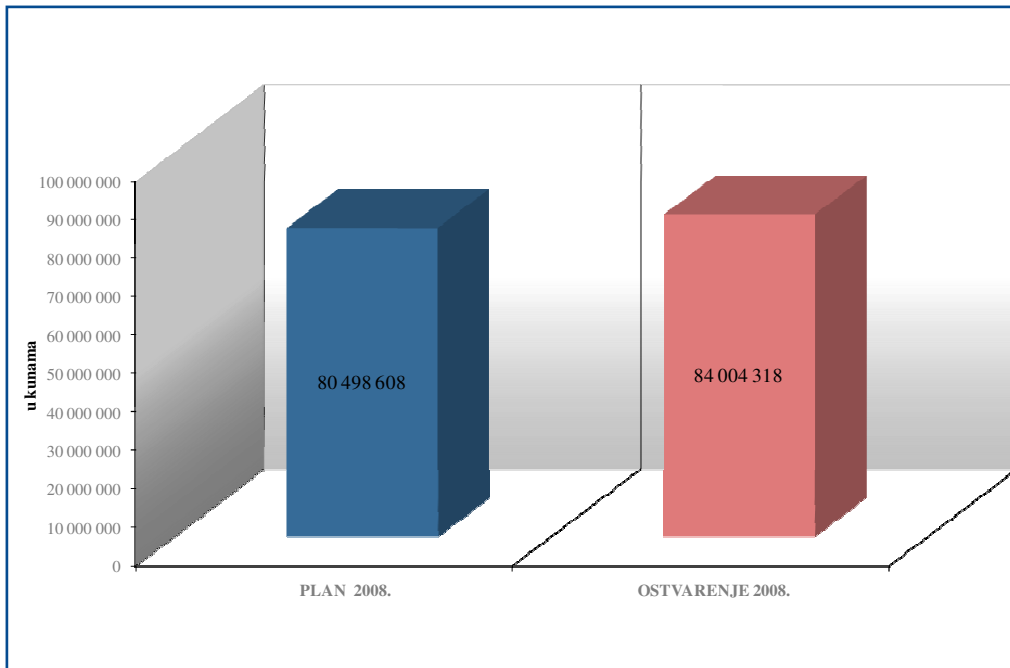
Iz državnog proračuna doznačeno je za financiranje područja poštanskih i kurirskih usluga 1.372.640 kn. Ukupni izdaci ovog područja iznosili su 1.049.591 kn. Neiskorištena sredstva vraćena su u državni proračun 30. siječnja 2009. godine.

Analiza prihoda HAKOM-a dana je u tablici 8.1 te slikama 8.1. i 8.2.:

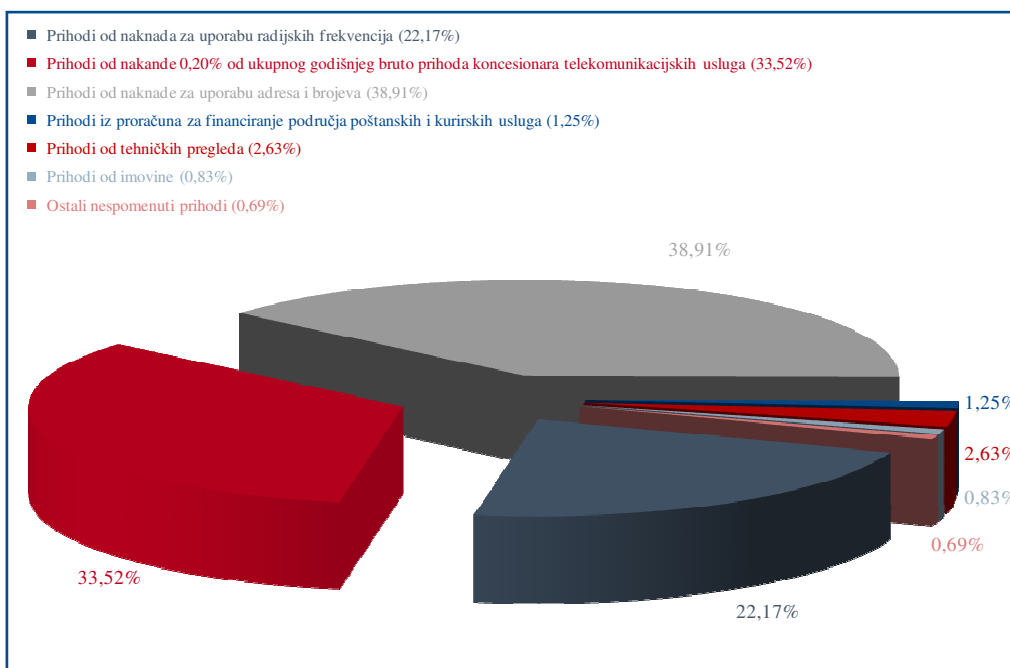
O P I S		PLAN 2008.	OSTVARENJE 2008.	Indeks
1.	Prihodi od naknada za uporabu radijskih frekvencija	12.216.119,89	18.619.935,25	152
2.	Prihodi od naknade 0,20% od ukupnog godišnjeg bruto prihoda koncesionara telekomunikacijskih usluga	24.395.620,48	28.161.778,11	115
3.	Prihodi od naknade za uporabu adresa i brojeva	41.720.098,80	32.686.580,00	78
4.	Prihodi iz proračuna za financiranje područja poštanskih i kurirskih usluga	-	1.049.591,05	-
5.	Prihodi od tehničkih pregleda	1.729.218,11	2.207.158,30	128
6.	Prihodi od imovine *	24.995,60	700.651,73	2803
7.	Ostali nespomenuti prihodi	412.555,24	578.623,19	140
<b>U K U P N O</b>		<b>80.498.608,12</b>	<b>84.004.317,63</b>	<b>104</b>

Tablica 8.1: Ostvarenje prihoda u 2008. godini u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)

\* Prihodi od imovine predstavljaju financijske prihode od imovine, odnosno prihode od redovnih kamata na sredstva na žiro-računu i prihode od zakonskih zatezних kamata na nepravodobna plaćanja.



Slika 8.1: Ostvarenje prihoda u 2008. godini



Slika 8.2: Struktura prihoda u 2008. godini

## 8.2. RASHODI

Prema novom računovodstvenom načelu, načelu nastanka događaja, izvršena je reklasifikacija godišnjeg financijskog plana HAKOM-a za 2008. godinu.

Ukupni rashodi HAKOM-a iznose 86.383.417 od kojih:

- 48.530.143 kn odnosi se na rashode za područje elektroničkih komunikacija,
- 1.047.542 kn odnosi se na rashode za područje poštanskih i kurirskih usluga (bez investicija)
- 36.805.731 kn odnosi se na provedbu Strategije razvoja širokopojasnog pristupa internetu u RH, sukladno odlukama Vlade RH.

Od ukupnih rashoda za područje elektroničkih komunikacija (48.530.143 kn), 27.548.877,91 kn odnosi se na rashode za zaposlene, 20.404.547,14 kn odnosi se na materijalne rashode, 378.294,59 kn odnosi se na rashode amortizacije, 48.542,85 kn odnosi se na financijske rashode, 131.585,54 kn odnosi se na tekuće donacije i 18.295,32 kn odnosi se na ostale rashode.

Od ukupnih rashoda za područje poštanskih i kurirskih usluga (1.047.542 kn), 738.180,69 kn odnosi se na rashode za zaposlene, 309.135,74 kn odnosi se na materijalne rashode i 225,62 kn odnosi se na financijske rashode. Rashodi ovog područja financirani su iz državnog proračuna.

Kapitalne donacije, odnosno provedba Strategija razvoja širokopojasnog pristupa internetu u iznosu od 36.805.731 kn, nije rashod vezan uz redovno obavljanje poslova HAKOM-a i ne financira se iz redovnih prihoda HAKOM-a. Na kontu kapitalnih donacija evidentirani su rashodi nastali temeljem odluka Vlade RH. Financijska sredstva za pokrivanje tih rashoda nalaze se u višku prihoda nad rashodima iz proteklih godina i to; 2005., 2006. i 2007. godina. Novčana sredstva viška prihoda nad rashodima iz proteklih razdoblja nalaze se na posebnom žiro-računu.

Analiza rashoda HAKOM-a dana je u tablicama 8.2. do 8.4.

<i>Razred/ Skupina</i>	<i>Pod skupina</i>	<i>Odjeljak</i>	<b>O P I S</b>	<b>OSTVARENJE 2008.</b>
<b>41</b>			<b>Rashodi za zaposlene</b>	<b>28.287.058,60</b>
	411		Plaće	23.793.341,67
		4111	Plaće za redovan rad	23.793.341,67
	412		Ostali rashodi za zaposlene	396.600,00
		4121	Ostali rashodi za zaposlene	396.600,00
	413		Doprinosi na plaće	4.097.116,93
		4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	3.693.196,44
		4132	Doprinosi za zapošljavanje	403.920,49
<b>42</b>			<b>Materijalni rashodi</b>	<b>20.713.682,88</b>
	421		Naknade troškova zaposlenima	3.276.679,09
		4211	Službena putovanja	1.493.974,77
		4212	Naknade za prijevoz, za rad na terenu i odvojeni život	570.194,50
		4213	Stručno usavršavanje zaposlenika	1.212.509,82
	422		Naknade troškova članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima, povjerenstvima i slično	783.908,82
		4221	Naknade troškova članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima, povjerenstvima i slično	783.908,82
	424		Rashodi za materijal i energiju	1.528.818,21
		4241	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	728.913,51
		4243	Energija	592.567,58
		4244	Sitni inventar i auto gume	207.337,12
	425		Rashodi za usluge	14.049.572,28
		4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	2.121.956,82
		4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	1.390.645,18
		4253	Usluge promidžbe i informiranja	0,00
		4254	Komunalne usluge	268.485,18
		4255	Zakupnine i najamnine	5.884.576,56
		4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	205,00
		4257	Intelektualne i osobne usluge	3.124.900,83
		4258	Računalne usluge	312.175,49
		4259	Ostale usluge	946.627,22
	429		Ostali nespomenuti rashodi	1.074.704,48
		4291	Premije osiguranja	455.992,42
		4292	Reprezentacija	118.075,75
		4293	Članarine	390.827,70
		4294	Ostali nespomenuti rashodi	109.808,61
<b>43</b>			<b>Rashodi amortizacije</b>	<b>378.294,59</b>
	431		Amortizacija	378.294,59
		4311	Amortizacija	378.294,59
<b>44</b>			<b>Financijski rashodi</b>	<b>48.768,47</b>
	443		Ostali financijski rashodi	48.768,47
		4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	39.901,50
		4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	3.353,47
		4433	Zatezne kamate	5.123,50
		4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	390,00
<b>45</b>			<b>Donacije</b>	<b>36.937.316,94</b>
	451		Tekuće donacije	131.585,54
		4512	Stipendije	0,00
	452		Kapitalne donacije	36.805.731,40
		4521	Kapitalne donacije	36.805.731,40
<b>46</b>			<b>Ostali rashodi</b>	<b>18.295,32</b>
	461		Kazne, penali i naknade štete	329,40
		4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	329,40
	462		Ostali nespomenuti rashodi	17.965,92
		4622	Otpisana potraživanja	17.965,92
			<b>U K U P N O</b>	<b>86.383.416,80</b>

Tablica 8.2: Ostvarenje rashoda u 2008. godini (u kunama)

<i>Razred/ Skupina</i>	<i>Pod skupna</i>	<i>Odjeljak</i>	<b>O P I S</b>	<i>Područje elektroničkih komunikacija</i>	<i>Područje poštanskih i kurirskih usluga</i>
<b>41</b>			<b>Rashodi za zaposlene</b>	<b>27.548.877,91</b>	<b>738.180,69</b>
	411		Plaće	23.169.206,69	624.134,98
		4111	Plaće za redovan rad	23.169.206,69	624.134,98
	412		Ostali rashodi za zaposlene	390.000,00	6.600,00
		4121	Ostali rashodi za zaposlene	390.000,00	6.600,00
	413		Doprinosi na plaće	3.989.671,22	107.445,71
		4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	3.596.361,01	96.835,43
		4132	Doprinosi za zapošljavanje	393.310,21	10.610,28
<b>42</b>			<b>Materijalni rashodi</b>	<b>20.404.547,14</b>	<b>309.135,74</b>
	421		Naknade troškova zaposlenima	3.214.115,05	62.564,04
		4211	Službena putovanja	1.472.535,63	21.439,14
		4212	Naknade za prijevoz, za rad na terenu i odvojeni život	544.187,40	26.007,10
		4213	Stručno usavršavanje zaposlenika	1.197.392,02	15.117,80
	422		Naknade troškova članovima u predstavničkim i	783.908,82	0,00
		4221	Naknade troškova članovima u predstavničkim i	783.908,82	0,00
	424		Rashodi za materijal i energiju	1.513.884,61	14.933,60
		4241	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	719.967,05	8.946,46
		4243	Energija	586.580,44	5.987,14
		4244	Sitni inventar i auto gume	207.337,12	0,00
	425		Rashodi za usluge	13.831.707,62	217.864,66
		4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	2.092.664,52	29.292,30
		4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	1.389.452,18	1.193,00
		4253	Usluge promidžbe i informiranja	0,00	0,00
		4254	Komunalne usluge	264.363,47	4.121,71
		4255	Zakupnine i najamnine	5.796.014,06	88.562,50
		4256	Zdravstvene i veterinarske usluge	205,00	0,00
		4257	Intelektualne i osobne usluge	3.095.550,33	29.350,50
		4258	Računalne usluge	293.910,20	18.265,29
		4259	Ostale usluge	899.547,86	47.079,36
	429		Ostali nespomenuti rashodi	1.060.931,04	13.773,44
		4291	Premije osiguranja	455.992,42	0,00
		4292	Reprezentacija	104.652,31	13.423,44
		4293	Članarine	390.827,70	0,00
		4294	Ostali nespomenuti rashodi	109.458,61	350,00
<b>43</b>			<b>Rashodi amortizacije</b>	<b>378.294,59</b>	<b>0,00</b>
	431		Amortizacija	378.294,59	0,00
		4311	Amortizacija	378.294,59	0,00
<b>44</b>			<b>Financijski rashodi</b>	<b>48.542,85</b>	<b>225,62</b>
	443		Ostali financijski rashodi	48.542,85	225,62
		4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	39.901,50	0,00
		4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	3.353,47	0,00
		4433	Zatezne kamate	4.987,88	135,62
		4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	300,00	90,00
<b>45</b>			<b>Donacije</b>	<b>36.937.316,94</b>	<b>0,00</b>
	451		Tekuće donacije	131.585,54	0,00
		4511	Tekuće donacije	131.585,54	0,00
	452		Kapitalne donacije	36.805.731,40	0,00
		4521	Kapitalne donacije	36.805.731,40	0,00
<b>46</b>			<b>Ostali rashodi</b>	<b>18.295,32</b>	<b>0,00</b>
	461		Kazne, penali i naknade štete	329,40	0,00
		4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	329,40	0,00
	462		Ostali nespomenuti rashodi	17.965,92	0,00
		4622	Otpisana potraživanja	17.965,92	0,00
			<b>U K U P N O</b>	<b>85.335.874,75</b>	<b>1.047.542,05</b>

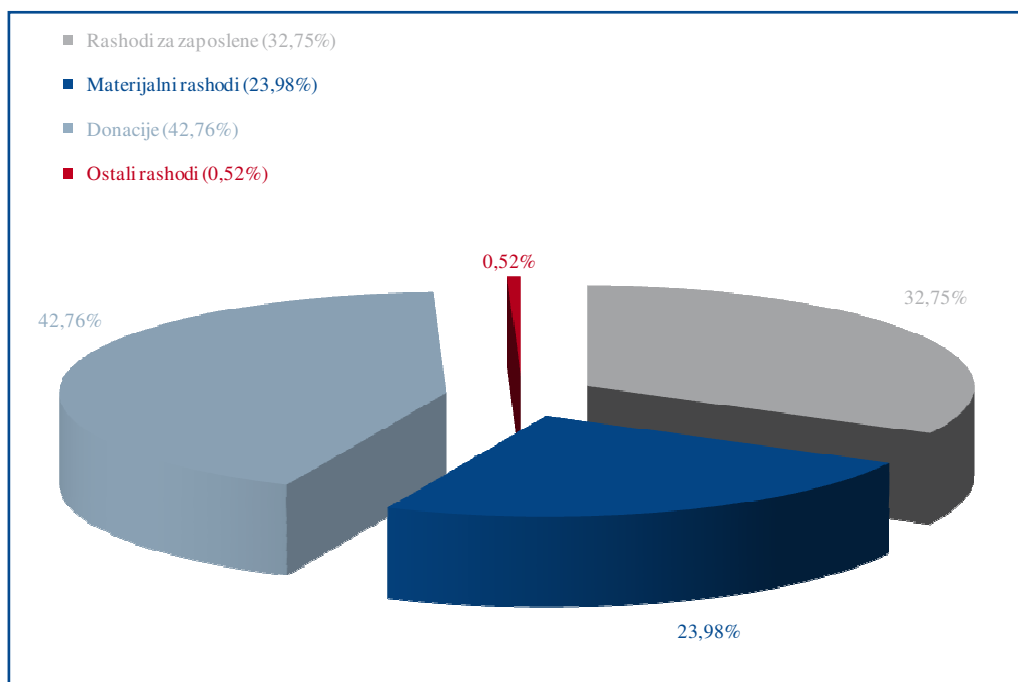
Tablica 8.3: Ostvarenje rashoda u 2008. godini, po područjima (u kunama)

Razred/ Skupina	Pod skupina	Odjeljak	O P I S	PLAN 2008.	Područje elektroničkih komunikacija	Indeks
<b>41</b>			<b>Rashodi za zaposlene</b>	<b>27.682.647,20</b>	<b>27.548.877,91</b>	<b>100</b>
	411		Plaće	27.252.547,20	23.169.206,69	85
		4111	Plaće za redovan rad	0,00	23.169.206,69	-
	412		Ostali rashodi za zaposlene	430.100,00	390.000,00	91
		4121	Ostali rashodi za zaposlene	430.100,00	390.000,00	91
	413		Doprinosi na plaće	0,00	3.989.671,22	-
		4131	Doprinosi za zdravstveno osiguranje	0,00	3.596.361,01	-
		4132	Doprinosi za zapošljavanje	0,00	393.310,21	-
<b>42</b>			<b>Materijalni rashodi</b>	<b>23.500.581,96</b>	<b>20.404.547,14</b>	<b>87</b>
	421		Naknade troškova zaposlenima	3.891.773,47	3.214.115,05	83
		4211	Službena putovanja	1.450.000,00	1.472.535,63	102
		4212	Naknade za prijevoz, za rad na terenu i odvojeni život	469.781,40	544.187,40	116
		4213	Stručno usavršavanje zaposlenika	1.971.992,07	1.197.392,02	61
	422		Naknade troškova članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima, povjerenstvima i slično	730.120,90	783.908,82	107
		4221	Naknade troškova članovima u predstavničkim i izvršnim tijelima, povjerenstvima i slično	730.120,90	783.908,82	107
	424		Rashodi za materijal i energiju	1.498.009,45	1.513.884,61	101
		4241	Uredski materijal i ostali materijalni rashodi	691.267,46	719.967,05	104
		4243	Energija	626.216,05	586.580,44	94
		4244	Sitni inventar i auto gume	180.525,94	207.337,12	115
	425		Rashodi za usluge	15.966.005,57	13.831.707,62	87
		4251	Usluge telefona, pošte i prijevoza	2.364.358,18	2.092.664,52	89
		4252	Usluge tekućeg i investicijskog održavanja	1.571.707,94	1.389.452,18	88
		4253	Usluge promidžbe i informiranja	57.000,00	0,00	0
		4254	Komunalne usluge	365.878,85	264.363,47	72
		4255	Zakupnine i najamnine	6.324.147,00	5.796.014,06	92
		4257	Intelektualne i osobne usluge	3.973.448,60	3.095.550,33	78
		4258	Računalne usluge	0,00	293.910,20	-
		4259	Ostale usluge	1.309.465,00	899.547,86	69
	429		Ostali nespomenuti rashodi	1.414.672,57	1.060.931,04	75
		4291	Premije osiguranja	953.112,46	455.992,42	48
		4292	Reprezentacija	149.593,56	104.652,31	70
		4293	Članarine	240.933,55	390.827,70	162
		4294	Ostali nespomenuti rashodi	71.033,00	109.458,61	154
<b>43</b>			<b>Rashodi amortizacije</b>	<b>0,00</b>	<b>378.294,59</b>	<b>-</b>
	431		Amortizacija	0,00	378.294,59	-
		4311	Amortizacija	0,00	378.294,59	-
<b>44</b>			<b>Financijski rashodi</b>	<b>140.446,02</b>	<b>48.542,85</b>	<b>35</b>
	443		Ostali financijski rashodi	140.446,02	48.542,85	35
		4431	Bankarske usluge i usluge platnog prometa	58.700,87	39.901,50	68



		4432	Negativne tečajne razlike i valutna klauzula	15.312,65	3.353,47	22
		4433	Zatezne kamate	0,00	4.987,88	-
		4434	Ostali nespomenuti financijski rashodi	66.432,50	300,00	0
<b>45</b>			<b>Donacije</b>	<b>132.000,00</b>	<b>36.937.316,94</b>	<b>27.983</b>
	451		Tekuće donacije	132.000,00	131.585,54	100
		4511	Tekuće donacije	132.000,00	131.585,54	100
	452		Kapitalne donacije	0,00	36.805.731,40	-
		4521	Kapitalne donacije	0,00	36.805.731,40	-
<b>46</b>			<b>Ostali rashodi</b>	<b>0,00</b>	<b>18.295,32</b>	<b>-</b>
	461		Kazne, penali i naknade štete	0,00	329,40	-
		4614	Ugovorene kazne i ostale naknade šteta	0,00	329,40	-
	462		Ostali nespomenuti rashodi	0,00	17.965,92	-
		4622	Otpisana potraživanja	0,00	17.965,92	-
<b>472</b>			<b>Redoviti izdaci nematerijalne i materijalne imovine</b>	<b>29.042.932,94</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
			<b>U K U P N O</b>	<b>80.498.608,12</b>	<b>85.335.874,75</b>	<b>106</b>

Tablica 8.4: Ostvarenje rashoda u 2008. godini u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)



Slika 8.3: Struktura rashoda u 2008.g.

### 8.3. VIŠAK (MANJAK) PRIHODA

Manjak prihoda HAKOM-a od 2.379.099,00 kn nastaje kao posljedica rashoda kapitalnih donacija (poticaja), koji u 2008. godini iznose 36.805.731,00 kn.

Kapitalne donacije (poticaji) nisu rashod vezan uz obavljanje redovnih poslova HAKOM-a i ne financiraju se iz redovnih prihoda HAKOM-a. Na kontu kapitalnih donacija evidentirani su rashodi nastali temeljem odluka Vlade RH. Financijska sredstva za pokrivanje tih rashoda nalaze se u višku prihoda nad rashodima iz proteklih godina i to; 2005., 2006. i 2007. godina. Novčana sredstva viška prihoda nad rashodima iz proteklih razdoblja nalaze se na posebnom žiro-računu.

U skladu s odlukom Vlade RH iz prosinca 2006. godine, višak sredstava iz 2005. godine treba se utrošiti za provedbu Strategije razvoja širokopojasnog pristupa internetu u RH. U skladu s odlukom Vlade RH iz kolovoza 2007. godine, višak sredstava iz 2006. godine treba se utrošiti za provedbu Strategije razvoja širokopojasnog pristupa internetu u RH, a dio od 15.000.000,00 kn prenijeti na poseban račun društva Odašiljači i veze d.o.o. u svrhu davanja potpore fizičkim osobama prigodom nabave uređaja za prijam digitalnih televizijskih signala (preneseno u 2007. godini). U skladu s odlukom Vlade RH iz lipnja 2008. godine, višak sredstava iz 2007. godine treba se utrošiti za provedbu Strategije razvoja širokopojasnog pristupa internetu u RH i 29.000.000,00 kn prenijeti na poseban račun društva Odašiljači i veze d.o.o. u svrhu davanja potpore fizičkim osobama prigodom nabave uređaja za prijam digitalnih televizijskih signala.

	u kunama
KING ICT d.o.o.	5.327.115,40
Odašiljači i veze	31.260.416,00
VIPnet d.o.o.	189.800,00
Iskon Internet	28.400,00
UKUPNO	36.805.731,40

U analizi kapitalnih donacija prikazano je stanje sredstava na dan 01.01.2008., nastali rashod u 2008. godini i ostatak sredstava namijenjenih za provedbu strategije u idućim razdobljima. U analizi prihoda i rashoda HAKOM-a s osvrtom na utjecaj kapitalnih donacija, dana je analiza utjecaja kapitalnih donacija na rezultat poslovanja.

Na temelju odluka Vlade RH o raspodjeli viška sredstava regulatora iz ranijih godina, HAKOM je proveo javni natječaj za dodjelu poticajnih sredstava, za razvoj širokopojasne infrastrukture na ciljanim zemljopisnim područjima, gdje ne postoji dostatan interes za razvoj i ulaganje u tu infrastrukturu (područja posebne državne skrbi, otoci i brdsko-planinska područja), čime se poboljšala dostupnost širokopojasnog pristupa internetu i omogućila raznovrsnija ponuda širokopojasnih usluga svih operatora na tim područjima. 15310 novih korisnika na područjima posebne državne skrbi i u brdsko-planinskim područjima ostvarilo je širokopojasni pristup internetu u razdoblju od lipnja do prosinca 2008. godine. Zahvaljujući programu poticanja razvoja širokopojasnog pristupa internetu čak 25% korisnika na područjima posebne državne skrbi i u brdsko-planinskim područjima priključeno je na novoizgrađenu infrastrukturu.

Nadalje proveden je projekt "e-otoci" usmjeren na dodjelu poticajnih sredstava za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa internetu u svrhu povezivanja matičnih i područnih

osnovnih škola na otocima u CARNet mrežu i uspostave sustava za daljinsko podučavanje. Na temelju odluke Vlade RH, HAKOM je proveo javne natječaje za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa internetu u svrhu povezivanje matičnih i područnih osnovnih škola te za opremu i usluge za uspostavu daljinskog podučavanja u sklopu CARNet-a. Na temelju provedenih natječaja potpisani su ugovori s izvođačima radova. Kao rezultat Projekta "e-otoci" izgrađena je širokopojasna infrastruktura na otocima te je isporučena i instalirana telekomunikacijska i terminalna videokonferencijska oprema u školama. Sustav je spojen, tehnički je u funkciji i integriran je u CARNet mrežu radi ostvarivanja sustava daljinskog podučavanja. Trenutno je 14 područnih škola na otocima spojeno sa svojim matičnim školama.

Važno je napomenuti da sve matične osnovne škole u RH imaju širokopojasni priključak na internet, a u tijeku je i spajanje područnih osnovnih škola. Pri tome je 635 lokacija (80,58%) spojeno brzinom od 8 Mbit/s, a 130 lokacija (16,50%) brzinom od 100 Mbit/s.

Obveza uplate u državni proračun posljedica je uplaćivanja sredstava državnog proračuna na račun HAKOM-a. Na dan 31.12.2008. godine ostalo je na žiro-računu HAKOM-a neuplaćeno 6.934.668,32 kn sredstava državnog proračuna, koji su u 2009. godini uplaćeni u državni proračun. Ukupni prihodi državnog proračuna i iznos uplaćenih sredstava državnog proračuna obrađuje se u odjeljku 8.7 Prihodi državnog proračuna.

Na žiro-računu HAKOM-a na dan 31.12.2008. ostalo je i 323.049,11 kn viška sredstava doznačenih za financiranje područja poštanskih i kurirskih usluga. Ovaj iznos je u 2009. godini uplaćen u državni proračun. Doneseni višak prihoda iz VPU u iznosu od 7.828,62 kn također je uplaćen u državni proračun.

Područje poštanskih i kurirskih usluga nema viška/manjka prihoda. Cjelokupni rashodi (tekući i kapitalne investicije) financirani su iz državnog proračuna. Više doznačena sredstva iz proračuna uplaćena su u državni proračun u 2009. godini.

u kunama

- višak prihoda u slijedećem razdoblju	75.113.123
- rezervirano za kapitalne donacije	40.678.663
	6.934.668
- obveza uplate u državni proračun	323.049
	7.828
Neraspoređeni višak prihoda	27.168.914

U neraspoređenom višku prihoda nalaze se i nenaplaćena potraživanja.

Novčana sredstva u banci i blagajni HAKOM-a na dan 31.12.2008. iznose 75.026.687,08 kn.

u kunama

- novčana sredstva	75.026.687
- rezervirano za kapitalne donacije	40.678.663
	6.934.668
- obveza uplate u državni proračun	323.049
	7.828
- raspoloživa novčana sredstva	27.082.479

Prema ZEK-u propisano je da će HAKOM prenijeti višak prikupljenih sredstava u odnosu na godišnji financijski plan u sljedeću kalendarsku godinu.

Analiza prihoda i rashoda (višak/manjak prihoda) HAKOM-a dana je u tablicama 8.5 do 8.8.

	<b>OPIS</b>	<b>OSTVARENJE 2008.</b>
	<b>A) PRIHODI (1. do 2.)</b>	<b>84.004.318,00</b>
1.	Prihodi po posebnim propisima	83.303.666,00
2.	Prihodi od imovine	700.652,00
	<b>B) RASHODI (1. do 6.)</b>	<b>86.383.417,00</b>
1.	Rashodi za zaposlene	28.287.058,00
2.	Materijalni rashodi	20.713.683,00
3.	Rashodi amortizacije	378.295,00
4.	Financijski rashodi	48.769,00
5.	Donacije	36.937.317,00
	- tekuće donacije	131.585,54
	- kapitalne donacije	36.805.731,46
6.	Ostali rashodi	18.295,00
	<b>C) VIŠAK ( MANJAK ) PRIHODA za razdoblje</b>	<b>-2.379.099,00</b>
	Višak prihoda – preneseni	77.492.222,00
	- višak prihoda na dan 01.01.08.	77.484.394,00
	- doneseni višak prihoda Vijeća za poštanske usluge	7.828,00
	Višak prihoda u slijedećem razdoblju	75.113.123,00

Tablica 8.5: Rezultat poslovanja HAKOM-a (u kunama)

<b>OPIS</b>	<b>IZNOS</b>
<b>Stanje sredstava na dan 01.01.2008.</b>	<b>77.484.394,00</b>
- višak prihoda iz 2005.	28.712.593,00
- višak prihoda iz 2006.	19.390.117,00
- višak prihoda iz 2007.	29.381.684,00
<b>Isplaćene kapitalne donacije u 2008. godini</b>	<b>36.805.731,00</b>
- iz viška prihoda 2005.	7.805.731,00
- iz viška prihoda 2006.	0,00
- iz viška prihoda 2007.	29.000.000,00
<b>Stanje sredstava na dan 01.01.2009.</b>	<b>40.678.663,00</b>
- višak prihoda iz 2005.	20.906.862,00
- višak prihoda iz 2006.	19.390.117,00
- višak prihoda iz 2007.	381.684,00

Tablica 8.6: Analiza poticaja (u kunama)

OPIS		2008.
A) Prihodi HAKOM-a		84.004.318,00
B) Rashodi HAKOM-a sa kapitalnim donacijama		86.383.417,00
C) Višak prihoda		A – B -2.379.099,00
D) Višak prihoda – preneseni		77.492.222,00
E) Višak prihoda u slijedećem razdoblju		C + D 75.113.123,00
F) Kapitalne donacije (poticaji)		36.805.731,00
<b>Bez kapitalnih donacija</b>		
G) Prihodi HAKOM-a u 2008. godini		A 84.004.318,00
H) Rashodi HAKOM-a bez kapitalnih donacija		B - F 49.577.686,00
I) Višak prihoda 2008. HAKOM-a		G - H 34.426.632,00
<b>Višak prihoda s osvrtom na obvezu uplate u državni proračun</b>		
Višak prihoda u 2008.		I 34.426.632,00
Obveza uplate u DP, područje elektroničkih komunikacija		6.934.668,32
Obveza uplate u DP, područje poštanskih i kurirskih usluga		323.049,11
Neraspoređeni višak prihoda iz 2008.		27.168.914,57

Tablica 8.7: Analiza prihoda i rashoda s osvrtom na utjecaj poticaja na rezultat poslovanja (u kunama)

OPIS		Područje poštanskih i kurirskih usluga
<b>A) PRIHODI (1. do 2.)</b>		<b>1.372.640,00</b>
1.	Prihodi po posebnim propisima	1.372.640,00
2.	Prihodi od imovine	0,00
<b>B) RASHODI (1. do 6.)</b>		<b>1.047.542,05</b>
1.	Rashodi za zaposlene	738.180,69
2.	Materijalni rashodi	309.135,74
3.	Rashodi amortizacije	0,00
4.	Financijski rashodi	225,62
5.	Donacije	0,00
6.	Ostali rashodi	0,00
<b>C) KAPITALNE INVESTICIJE</b>		<b>2.049,00</b>
<b>D) VIŠAK ( MANJAK ) PRIHODA za razdoblje</b>		<b>323.048,95</b>
Vraćeno u proračun ( u 2009.)		323.048,95
<b>E) VIŠAK ( MANJAK ) PRIHODA</b>		<b>0,00</b>

Tablica 8.8: Analiza prihoda i rashoda HAKOM-a za područje poštanskih i kurirskih usluga (u kunama)

## 8.4. BILANCA

Prema novom računovodstvenom načelu izvršena je reklasifikacija svih bilančnih pozicija.

### Nefinancijska imovina sastoji se od:

	Stanje 31.12.08. u kn	%
Neproizvedena imovina	5.747.691,47	23
Proizvedena imovina	14.899.307,30	59
Građevine u pripremi	397.732,20	2
Oprema u pripremi	4.047.197,26	16
<b>UKUPNO</b>	<b>25.091.928,23</b>	<b>100</b>

### Financijska imovina sastoji se od:

	Stanje 31.12.08. u kn	%
Novac u banci i blagajni	75.026.687,08	93
Depoziti, jamčevine	75.914,47	-
Potraživanja *	5.237.644,09	7
<b>UKUPNO</b>	<b>80.340.245,64</b>	<b>100</b>

\* Ukupna potraživanja HAKOM-a za fakturirane nenaplaćene prihode iznose 5.237.644,09 kn

### Novac u banci i blagajni sastoji se od:

	Stanje 31.12.08. u kn	%
Novčana sredstva za financiranje poticaja	40.678.662,28	54
Novčana sredstva – obveza uplate u proračun**	7.257.717,43	10
Novčana sredstva – obveza uplate u proračun**	7.828,62	-
Raspoloživa novčana sredstva	27.082.478,75	36
<b>UKUPNO</b>	<b>75.026.687,08</b>	<b>100</b>

### Obveze sastoje se od:

	Stanje 31.12.08. u kn	%
Ostale obveze za zaposlene	787,50	-
Naknade troškova članovima Vijeća korisnika	59.653,11	-
Obveze prema dobavljačima**	4.873.443,83	39
Obveze prema ino dobavljačima**	474,14	-
Obveze za proračun	6.934.668,32	56
Ostale obveze /sredstva proračuna /	323.049,11	4
Odgođeno priznavanje prihoda***	171.346,21	1
<b>UKUPNO</b>	<b>12.363.422,22</b>	<b>100</b>

\*\* Ukupne obveze HAKOM-a prema dobavljačima iznose 4.873.917,97 kn.

\*\*\* U odgođenim prihodima nalaze se prihodi budućih razdoblja, odnosno svi fakturirani nenaplaćeni prihodi iz 2007. godine i ranije. U trenutku plaćanja ovi prihodi budućih razdoblja postaju tekući prihodi.

### Bilanca HAKOM-a, stanje na dan 31.12.2008.

Račun iz rač. Plana	OPIS	Stanje 1. siječnja	Stanje 3 1. prosinca	Indeks (4/3)
1	2	3	4	5
<b>IMOVINA</b>				
	<b>IMOVINA</b>	120.159.064	105.432.173	88
0	<b>Nefinancijska imovina</b>	24.609.402	25.091.928	102
01	<b>Neproizvedena dugotrajna imovina</b>	6.819.479	5.747.691	84
011	Materijalna imovina – prirodna bogatstva	79.615	93.397	117
0111	Zemljište	79.615	93.397	117
012	Nematerijalna imovina	12.991.938	14.367.571	111
0123	Licence	0	250.540	-
0124	Ostala prava	0	9.006	-
0128	Ostala nematerijalna imovina	12.991.938	14.108.025	109
019	Ispravak vrijednosti neproizvedene dugotrajne imovine	6.252.074	8.713.277	139
02	<b>Proizvedena dugotrajna imovina</b>	17.519.083	14.899.308	85
021	Građevinski objekti	5.959.016	5.959.016	100
0213	Ostali građevinski objekti	5.959.016	5.959.016	100
022	Postrojenja i oprema	106.736.931	107.415.453	101
0221	Uredska oprema i namještaj	7.872.179	8.076.089	103
0222	Komunikacijska oprema	248.756	255.254	103
0223	Oprema za održavanje i zaštitu	203.241	195.539	96
0225	Instrumenti, uređaji i strojevi	98.412.755	98.811.441	100
0227	Uređaji, strojevi i oprema za ostale namjene	0	77.130	-
023	Prijevozna sredstva	24.812.056	25.017.090	101
0232	Ostala prijevozna sredstva	24.812.056	25.017.090	101
024	Knjige, umjetnička djela i ostale izložbene vrijednosti	16.100	28.174	175
0244	Ostale nespomenute izložbene vrijednosti	16.100	28.174	175
026	Nematerijalna proizvedena imovina	194.346	932.445	480
0261	Ulaganja u računalne programe	194.346	932.445	480
029	Ispravak vrijednosti proizvedene dugotrajne imovine	120.199.366	124.452.870	104
04	<b>Sitni inventar</b>	0	0	-
042	Sitni inventar u uporabi	0	265.610	-
049	Ispravak vrijednosti sitnog inventara	0	265.610	-
05	<b>Nefinancijska imovina u pripremi</b>	270.840	4.444.929	1641
051	Građevinski objekti u pripremi	270.840	397.732	147
052	Postrojenja i oprema u pripremi	0	4.047.197	-
1	<b>Financijska imovina</b>	95.549.662	80.340.245	84
11	<b>Novac u banci i blagajni</b>	92.888.848	75.026.687	81
111	<b>Novac u banci</b>	92.883.863	75.017.149	81
1111	Novac na računu kod tuzemnih poslovnih banaka	92.883.863	75.017.149	81
112	Izdvojena novčana sredstva	3.810	0	0
113	Novac u blagajni	1.175	9.538	812
12	<b>Depoziti, jamčevni polozi i potr. od zaposlenih te za više plaćene poreze i ostalo</b>	6.982	75.914	1087
122	Jamčevni polozi	6.982	6.982	100
123	Potraživanja od zaposlenih	0	912	-
129	Ostala potraživanja	0	68.020	-
1293	Potraživanja za predujmove	0	68.020	-
16	<b>Potraživanja za prihode poslovanja</b>	2.653.832	5.237.644	197
163	Potraživanja za prihode po posebnim propisima	2.576.175	5.081.500	197
164	<b>Potraživanja za prihode od imovine</b>	77.657	156.144	201
1641	Potraživanja za prihode od financijske imovine	77.657	156.144	201

Račun iz rač. Plana	OPIS	Stanje 1. siječnja	Stanje 31. prosinca	Indeks (4/3)
1	2	3	4	5
<b>OBVEZE I VLASTITI IZVORI</b>				
	<b>OBVEZE I VLASTITI IZVORI</b>	120.159.064	105.432.173	88
2	<b>Obveze</b>	2.653.832	12.363.421	466
24	Obveze za rashode poslovanja	0	12.192.075	-
241	Obveze za zaposlene	0	787	-
2417	Ostale obveze za zaposlene	0	787	-
242	Obveze za materijalne rashode	0	4.933.571	-
2422	Naknade troškova članovima predstavničkih i izvršnih tijela, povjerenstava i slično	0	59.653	-
2424	Obveze prema dobavljačima u zemlji	0	4.873.444	-
2425	Obveze prema dobavljačima u inozemstvu	0	474	-
245	Obveze za prikupljena sredstva pomoći	0	6.934.668	-
249	Ostale tekuće obveze	0	323.049	-
2493	Obveze za predujmove, depozite, primljene jamčevine i ostale nespomenute obveze	0	323.049	-
29	Odgođeno plaćanje rashoda i prihodi budućih razdoblja	2.653.832	171.346	6
292	Naplaćeni prihodi budućih razdoblja	2.653.832	171.346	6
2922	Odgođeno priznavanje prihoda	2.653.832	171.346	6
5	<b>Vlastiti izvori</b>	117.505.232	93.068.752	79
51	Vlastiti izvori	24.616.384	17.955.629	73
511	Vlastiti izvori	24.616.384	17.955.629	73
52	Rezultat poslovanja	92.888.848	75.113.123	81
522	Višak/manjak prihoda	92.888.848	75.113.123	81
5221	Višak prihoda	92.888.848	75.113.123	81
<b>IZVANBILANČNI ZAPISI</b>				
6	<b>Izvanbilančni zapisi (=0)</b>	0	0	-
61	Izvanbilančni zapisi – aktiva	0	100.683.915	-
62	Izvanbilančni zapisi – pasiva	0	100.683.915	-

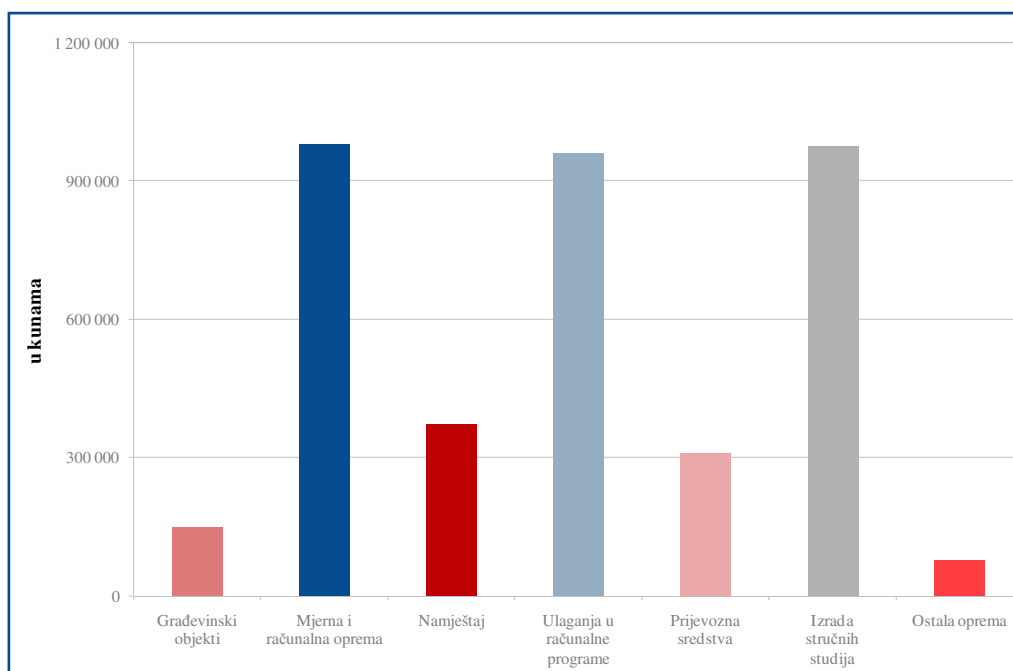


## 8.5. INVESTICIJE

Analiza investicija HAKOM-a dana je u tablicama 8.9 do 8.11.

<b>OPIS</b>	<b>OSTVARENJE 2008.</b>
<b>I. Građevinski objekti</b>	<b>149.680,80</b>
A) Izgradnja središta, KMS i KMP	149.680,80
Nabava poslovnog prostora za sjedište	13.782,60
Izgradnja KMS Rijeka	9.006,00
Izgradnja KMP Veliki Bokolj	16.836,00
KMP Istra/Podravina	0,00
Nabava poslovnog prostora KMS Split	0,00
Izgradnja KMS Osijek (prethodni radovi)	0,00
Dovršetak izgradnje KMP Plešivica	110.056,20
<b>II. Mjerna i računalna oprema</b>	<b>978.125,38</b>
A) Nabava mjerne opreme za KMP i KMS	417.271,25
Osvremenjivanje mjernog sustava	361.534,33
Pretpojačala	0,00
DVB tester	0,00
Osciloskopi	19.032,00
Mjerni televizori	0,00
Brojač frekvencija	36.704,92
B) Nabava računalne opreme	560.854,13
Nabava računalne opreme	560.854,13
<b>III. Namještaj</b>	<b>372.169,32</b>
Namještaj - sjedište Zagreb i KMS	372.169,32
<b>IV. Ulaganja u računalne programe</b>	<b>960.142,99</b>
<b>V. Prijevozna sredstva</b>	<b>308.970,00</b>
<b>VI. Izrada stručnih studija</b>	<b>973.700,00</b>
<b>VII. Ostala oprema</b>	<b>76.831,09</b>
<b>U K U P N O</b>	<b>3.819.619,58</b>

Tablica 8.9: Ostvarenje investicija u 2008. godini (u kunama)



Slika 8.4: Ostvarenje investicija u 2008. godini

OPIS	Područje elektroničkih komunikacija	Područje poštanskih i kurirskih usluga
<b>I. Građevinski objekti</b>	<b>149.680,80</b>	<b>0,00</b>
A) Izgradnja središta, KMS i KMP	149.680,80	0,00
Nabava poslovnog prostora za sjedište	13.782,60	0,00
Izgradnja KMS Rijeka	9.006,00	0,00
Izgradnja KMP Veliki Bokolj	16.836,00	0,00
KMP Istra/Podravina	0,00	0,00
Nabava poslovnog prostora KMS Split	0,00	0,00
Izgradnja KMS Osijek (prethodni radovi)	0,00	0,00
Dovršetak izgradnje KMP Plešivica	110.056,20	0,00
<b>II. Mjerna i računalna oprema</b>	<b>976.076,38</b>	<b>2.049,00</b>
A) Nabava mjerne opreme za KMP i KMS	417.271,25	0,00
Osvremenjivanje mjernog sustava	361.534,33	0,00
Pretpojačala	0,00	0,00
DVB tester	0,00	0,00
Osciloskopi	19.032,00	0,00
Mjerni televizori	0,00	0,00
Brojač frekvencija	36.704,92	0,00
B) Nabava računalne opreme	558.805,13	2.049,00
Nabava računalne opreme	558.805,13	2.049,00
<b>III. Namještaj</b>	<b>372.169,32</b>	<b>0,00</b>
Namještaj - sjedište Zagreb i KMS	372.169,32	0,00
<b>IV. Ulaganja u računalne programe</b>	<b>960.142,99</b>	<b>0,00</b>
<b>V. Prijevozna sredstva</b>	<b>308.970,00</b>	<b>0,00</b>
<b>VI. Izrada stručnih studija</b>	<b>973.700,00</b>	<b>0,00</b>
<b>VII. Ostala oprema</b>	<b>76.831,09</b>	<b>0,00</b>
<b>U K U P N O</b>	<b>3.817.570,58</b>	<b>2.049,00</b>

Tablica 8.10: Ostvarenje investicija u 2008. godini po područjima (u kunama)

<b>OPIS INVESTICIJE</b>	<b>PLAN 2008.</b>	<i>Područje elektroničkih komunikacija</i>
<b>I. Građevinski objekti</b>	<b>10.140.932,94</b>	<b>149.680,80</b>
A) Izgradnja središta, KMS i KMP	10.140.932,94	149.680,80
Nabava poslovnog prostora za sjedište	4.900.932,94	13.782,60
Izgradnja KMSa	1.265.000,00	9.006,00
Izgradnja KMP Veliki Bokolj	1.400.000,00	16.836,00
KMP Istra/Podravina	50.000,00	0,00
Nabava poslovnog prostora KMS Split	75.000,00	0,00
Izgradnja KMS Osijek (prethodni radovi)	2.000.000,00	0,00
Dovršetak izgradnje KMP Plešivica	450.000,00	110.056,20
<b>II. Mjerna i računalna oprema</b>	<b>10.095.000,00</b>	<b>976.076,38</b>
A) Nabava mjerne opreme za KMS i KMP	9.200.000,00	417.271,25
Osvremenjivanje mjernog sustava	8.000.000,00	361.534,33
Pretpojačala	120.000,00	0,00
DVB tester	370.000,00	0,00
Osciloskopi	30.000,00	19.032,00
Mjerni televizori	120.000,00	0,00
Brojač frekvencija	40.000,00	36.704,92
<b>B) Nabava računalne opreme</b>	<b>895.000,00</b>	<b>558.805,13</b>
<i>Nabava računalne opreme</i>	895.000,00	558.805,13
<b>III. Namještaj</b>	<b>420.000,00</b>	<b>372.169,32</b>
Namještaj - sjedište Zagreb i KMS	420.000,00	372.169,32
<b>IV. Ulaganja u računalne programe</b>	<b>5.547.000,00</b>	<b>960.142,99</b>
<b>V. Prijevozna sredstva</b>	<b>300.000,00</b>	<b>308.970,00</b>
<b>VI. Izrada stručnih studija</b>	<b>2.510.000,00</b>	<b>973.700,00</b>
<b>VII. Ostala oprema</b>	<b>30.000,00</b>	<b>76.831,09</b>
<b>U K U P N O</b>	<b>29.042.932,94</b>	<b>3.817.570,58</b>

Tablica 8.11: Ostvarenje investicija u 2008. godini u usporedbi s financijskim planom (u kunama)

## 8.6. ZAPOSLENICI

Na dan 31.12.2008. u HAKOM-u bilo je 143 zaposlenika. U odnosu na prethodnu godinu broj zaposlenika povećao se za 19 %. Od ukupno 23 novozaposlenih u 2008. godini 10 zaposlenika prešlo je iz VPU-a. Većina novih zaposlenika u 2008. godini zaposlena je za potrebe obavljanja složenih poslova u regulatornom području, području zaštite korisnika, te za potrebe stručnog nadzora i kontrole RF spektra.

U analizi prema stručnoj spremi vidljivo je da su zaposlenici HAKOM-a visoko stručno obrazovani kadar. U HAKOM-u je od ukupnih zaposlenika 47 % žena i 53 % muškaraca. U dobnoj strukturi prevladavaju zaposlenici od 30-40 godina.

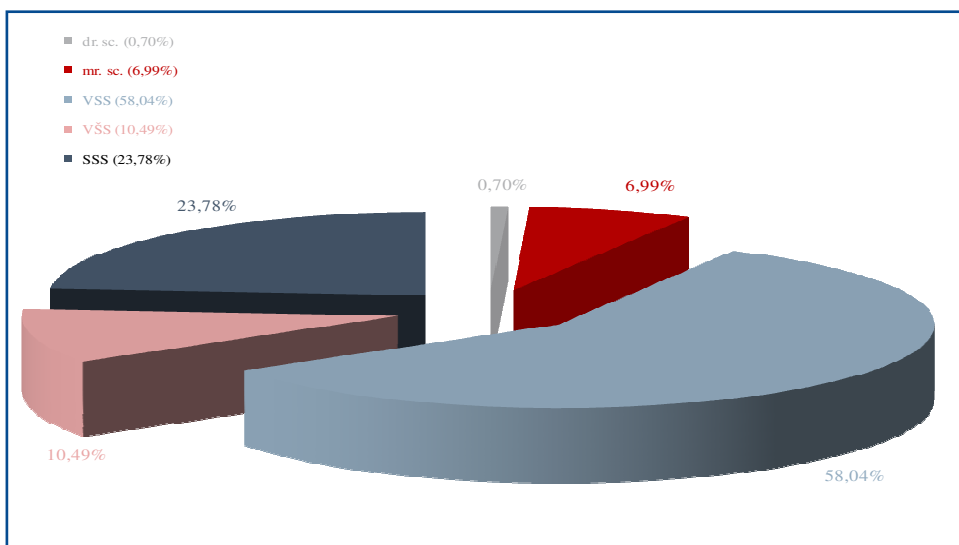
### Kretanje broja zaposlenika

Broj zaposlenika 01.01.2008.	120
- došli u 2008. godini	27
- otišli u 2008. godini	4
Broj zaposlenika 31.12.2008.	143

Analiza zaposlenika HAKOM-a dana je u slikama 8.5. do 8.6.

Stručna sprema	Na dan 01.01.2008.		Na dan 31.12.2008.	
	Broj zaposlenika	Struktura (%)	Broj zaposlenika	Struktura (%)
dr. sc.	1	1	1	1
mr. sc.	6	5	10	7
VSS	71	58	83	58
VŠS	15	13	15	10
SSS	27	23	34	24
<b>UKUPNO</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>143</b>	<b>100</b>

Tablica 8.12: Zaposlenici HAKOM-a



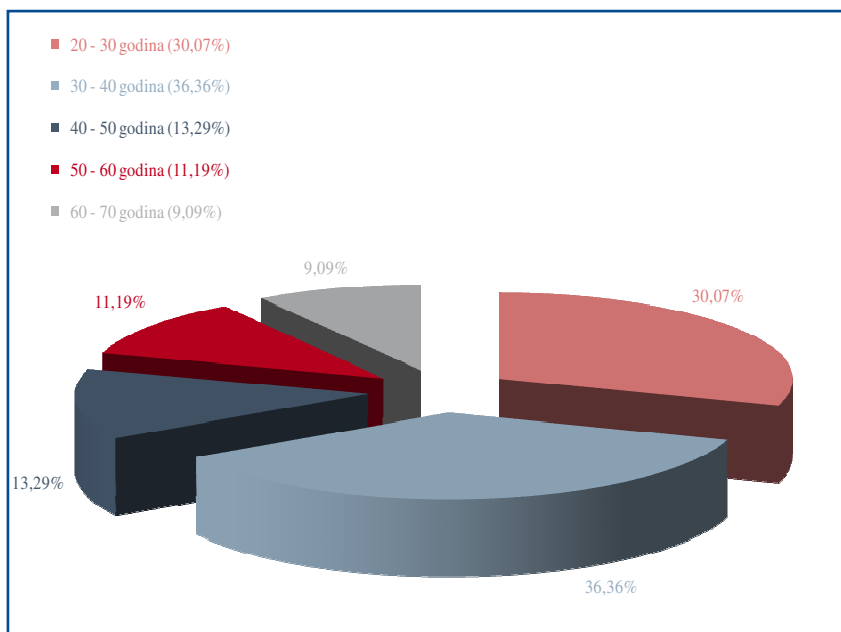
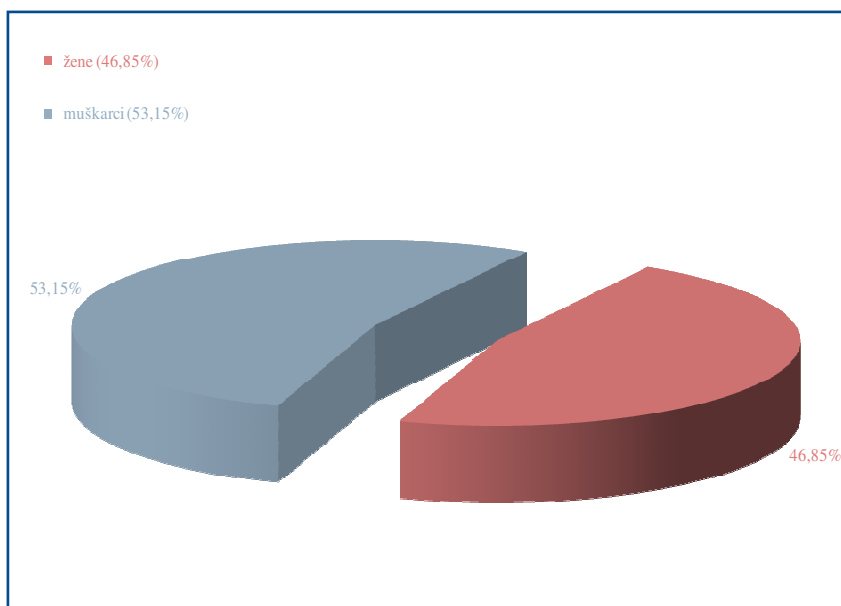
Slika. 8.5: Struktura zaposlenika prema stručnoj spremi

Spol	Na dan 31.12.2008.	
	Broj zaposlenika	Struktura (%)
žene	67	47
muškarci	76	53
<b>UKUPNO</b>	<b>143</b>	<b>100</b>

Tablica 8.13: Struktura zaposlenika prema spolu

Dobna struktura	Na dan 31.12.2008.	
	Broj zaposlenika	Struktura (%)
20 - 30 godina	43	30
30 - 40 godina	52	37
40 - 50 godina	19	13
50 - 60 godina	16	11
60 - 70 godina	13	9
<b>UKUPNO</b>	<b>143</b>	<b>100</b>

Tablica 8.14: Dobna struktura zaposlenika



Slika 8.6: Struktura zaposlenika prema spolu i dobi

## 8.7 PRIHODI DRŽAVNOG PRORAČUNA

Prema Pravilniku o plaćanju naknade za obavljanje telekomunikacijskih usluga i djelatnosti i Pravilniku o plaćanju naknade za dodjelu i uporabu radijskih frekvencija HAKOM je tijekom 2008. godine i ranije u svoje ime i za račun državnog proračuna prikupljao sredstva koja su se po naplati uplaćivala na račun državnog proračuna.

Tijekom 2008. godine promijenjena je zakonska regulativa na način da se naplata navedenih sredstava obavlja izravno na račun državnog proračuna, a HAKOM obavlja uslugu izdavanja računa u ime i za račun državnog proračuna (u primjeni od 2009. godine).

Ustrojena je izvanbilančna evidencija sredstava državnog proračuna, analitički po kupcima i izdanim računima u korist državnog proračuna. Sredstva državnog proračuna uplaćena na žiro-račun HAKOM-a odmah se uplaćuju u državni proračun.

Promjena računovodstvenog načela nije imala utjecaja na prihode državnog proračuna.

U 2008. godini ukupno je fakturirano 408.588.183,27 kn. Nenaplaćena potraživanja iznose 100.683.914,98 kn. Veći dio ovih potraživanja ne odnosi se na zakašnjela plaćanja, već je rok plaćanja u 2009. godini. Dio iskazanih potraživanja su i prihod 2009. godine, iz razloga jer se fakturiranje sukladno navedenim pravilnicima vrši za jednu godinu unaprijed.

Do 15.04.2009. godine od 100.683.914,98 kn fakturiranih nenaplaćenih potraživanja naplaćeno je 64.319.080,19 kn. Ovaj iznos je u 2009. godini uplaćen u državni proračun.

Prihodi državnog proračuna sastoje se od prihoda od naknada za uporabu radijskih frekvencija (95%), prihoda od koncesija, prihoda od prijave, ovlasti i dozvola, prihoda od kamata za nepravodobna plaćanja i prihoda od prijave na natječaj.

Analiza prihoda državnog proračuna dana je u tablicama 8.15 do 8.17.

O P I S		PLAN 2008.	OSTVARENJE 2008.	Indeks
1.	Prihodi od naknada za uporabu radijskih frekvencija (95% naknade)	232.106.277,91	292.281.522,79	126
2.	Prihodi od koncesija	20.409.233,28	8.735.801,48	43
3.	Prihodi od prijave, ovlasti i dozvola	7.143.410,47	6.146.565,01	86
4.	Prihodi od kamata za nepravodobna plaćanja	246.159,07	723.416,59	-
5.	Prihodi od prijave na natječaj i dostava natječajne dokumentacije	20.000,00	2.150,00	11
<b>U K U P N O</b>		<b>259.925.080,73</b>	<b>307.889.455,87</b>	<b>118</b>

Tablica 8.15: Prihodi državnog proračuna u 2008. godini (u kunama)

O P I S		FAKTURIRANO	OSTVARENJE 2008.	POTRAŽIVANJA
1.	Prihodi od naknade za uporabu radijskih frekvencija (95% naknade)	357.679.014,94	292.281.522,79	65.397.492,15
2.	Prihodi od koncesija	43.016.205,97	8.735.801,48	34.280.404,49
3.	Prihodi od prijava, ovlasti i dozvola	6.640.077,37	6.146.565,01	493.512,36
4.	Prihodi od kamata za nepravodobna plaćanja	1.250.734,99	723.416,59	527.318,40
5.	Prihodi od prijava na natječaj i dostava natječajne dokumentacije	2.150,00	2.150,00	0,00
<b>U K U P N O</b>		<b>408.588.183,27</b>	<b>307.889.455,87</b>	<b>100.698.727,40</b>

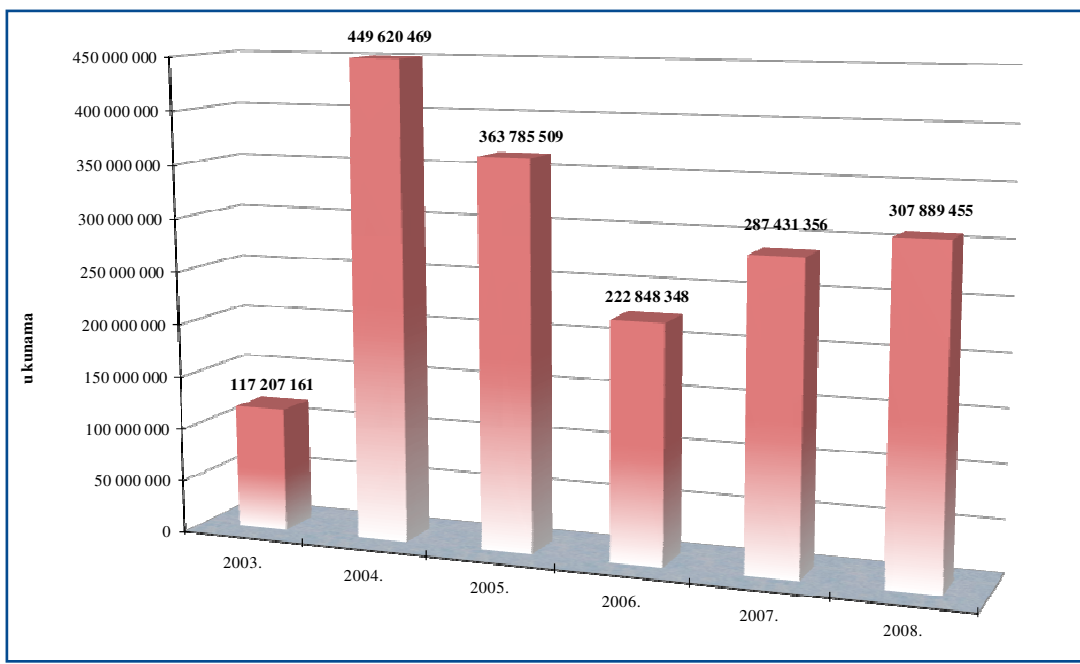
O P I S		POTRAŽIVANJA 31.12.2008.	NAPLAĆENO 2009.	KORIGIRANA POTRAŽIVANJA
1.	Prihodi od naknada za uporabu radijskih frekvencija (95% naknade)	65.397.492,15	57.612.425,45	7.785.066,70
2.	Prihodi od koncesija	34.280.404,49	6.637.613,32	27.642.791,17
3.	Prihodi od prijava, ovlasti i dozvola	493.512,36	51.305,02	442.207,34
4.	Prihodi od kamata za nepravodobna plaćanja	527.318,40	17.736,40	509.582,00
5.	Prihodi od prijava na natječaj i dostava natječajne dokumentacije	0,00	0,00	0,00
<b>U K U P N O</b>		<b>100.698.727,40</b>	<b>64.319.080,19</b>	<b>36.379.647,21</b>

Tablica 8.16: Prihodi državnog proračuna s osvrtom na naplatu (u kunama)

O P I S		2003.	2004.	2005.	2006.	2007.	2008.
1.	Prihodi od koncesija	22.363.624,36	286.971.818,19	188.309.174,96	16.743.159,70	17.892.219,35	8.735.801,48
2.	Prihodi od dozvola	0,00	16.144.729,83	627.894,65	0,00	4.915.588,56	6.146.565,01
3.	Prihodi od prijava i ovlasti	0,00	1.493.066,15	826.977,27	1.098.834,08	1.101.704,81	0,00
4.	Prihodi od frekvencija	88.933.724,84	141.410.153,70	173.486.451,53	204.822.259,32	263.152.876,04	292.281.522,79
5.	Prihodi od natječajnih dokumentacija	910.700,00	707.825,09	26.761,58	6.609,00	1.700,00	2.150,00
6.	Prihodi sukladno prijašnjim pravilnicima	4.671.350,69	2.597.878,88	0,00	0,00	10.180,08	0,00
7.	Prihodi od kamata	327.760,64	294.997,27	508.249,40	177.485,68	357.087,38	723.416,59
<b>U K U P N O</b>		<b>117.207.160,53</b>	<b>449.620.469,11</b>	<b>363.785.509,39</b>	<b>222.848.347,78</b>	<b>287.431.356,22</b>	<b>307.889.455,87</b>
% u odnosu na prethodnu godinu		-	384	81	61	129	107

Tablica 8.17: Ostvarenje prihoda državnog proračuna (2003.-2008. godina) (u kunama)





Slika 8.7: Ostvarenje prihoda državnog proračuna 2003-2008.

# SAŽETAK

## PREGLED TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Iako će službeni podaci o stanju tržišta elektroničkih komunikacija u 2008. godini biti raspoloživi tek koncem svibnja 2009. godine, može se već u ovom trenutku zaključiti kako je tržište elektroničkih komunikacija ostvarilo sveukupno stabilan rast prihoda. Ukupan prihod od svih djelatnosti elektroničkih komunikacija u 2008. godini u odnosu na 2007. godinu porastao je za 3,43 posto.

Najveći porast prihoda od 19,88 posto pokazuje djelatnost prijenosa podataka koji je rezultat ubrzanog razvoja širokopojasnog pristupa internetu. Slijedi ga porast prihoda u pokretnim mrežama u iznosu od 3,02 posto unatoč snižavanju cijena usluga. Naime, fenomen „manja cijena, veći prihod“ karakterističan za svjetsko tržište komunikacija efikasno djeluje i u RH u ovoj djelatnosti. Rast prihoda u nepokretnim mrežama je značajno skromniji i iznosi 0,92 posto.

### JAVNA TELEFONSKA NEPOKRETNNA MREŽA

Broj pretplatnika javne govorne usluge putem nepokretne mreže u RH je u stagnaciji što je posljedica zamjene nepokretnih komunikacija pokretnim te prelazak na širokopojasni pristup internetu. Na kraju 2007. godine RH se nalazila u prosjeku zemalja EU prema gustoći korisnika mreže nepokretnih komunikacija.

Udio novih operatora na tržištu javne nepokretne mreže u RH na kraju 2008. godine porastao je obzirom na broj korisnika, te iznosi 22,35 posto. Također je porastao i ukupan ostvaren prihod tijekom cijele 2008. godine i iznosi 16,99 posto. Odnos udjela u prihodu i udjela u broju korisnika novih operatora u prošloj godini je porastao s 0,65 na 0,76. To pokazuje da novi operatori posluju u boljim tržišnim uvjetima nego tijekom 2007. godine.

### JAVNA POKRETNNA MREŽA

Broj korisnika javnih pokretnih mreža značajno je porastao tijekom 2008. godine. Najvažniji razlozi porasta su: snižavanje cijena korištenja, pojačano tržišno natjecanje posebno djelovanjem trećeg operatora i opća tendencija većeg korištenja usluga pokretnih mreža. Usporedba gustoće korisnika pokretnih mreža sa zemljama EU u listopadu 2008. godine pokazuje da je RH iznad prosjeka zemalja EU, što pokazuje da je naše tržište izrazito razvijeno, uvelike liberalizirano.

Udio trećeg operatora na tržištu pokretne mreže u 2008. godini, obzirom na gustoću korisnika je porastao sa 9,34 na 11,96 posto, dok je udio u prihodu porastao sa 6,56 na 7,57 posto.

OECD košara javne govorne usluge u pokretnoj mreži pokazuje kontinuirano smanjenje cijena korištenja usluga u pokretnim mrežama. Analiza kretanja cijena ukazuje da su cijene korištenja usluga pokretne mreže iznad EU prosjeka

### INTERNET

Razvoj interneta, širokopojasnog pristupa te širokopojasnih usluga u svijetu su prepoznati kao ključni pokretači sveukupnog ekonomskog rasta, zaposlenosti i konkurentnosti te nezaobilazni faktor učinkovitijeg zdravstva, obrazovanja, znanosti, turizma itd.

Ukupan broj korisnika interneta u RH pokazuje tendenciju brzog rasta, bržeg nego što raste broj korisnika u EU. U prošloj godini broj korisnika interneta porastao je za 12,5 posto i dosegno gustoću korisnika u odnosu na broj stanovnika od 50,6 posto što RH pozicionira u prosjek EU.

Međutim, kad je u pitanju širokopojasni pristup RH nema željenu konkurentnost u usporedbi sa zemljama EU. Broj pretplatnika širokopojasnog pristupa internetu putem nepokretne mreže tijekom 2008. godine je porastao za 35,58 posto, čime je dosegnuta skromna gustoća obzirom na broj stanovnika od 11,83 posto. Tijekom 2008. godine uvedena je usluga širokopojasnog pristupa internetu putem pokretnih mreža koja doprinosi ukupnoj zastupljenosti broja širokopojasnih priključaka, a koja zajedno iznosi 15,4 posto.

Pri tome valja naglasiti neravnomjernu rasprostranjenost širokopojasnih priključaka po pojedinim županijama. U tom smislu je selektivni poticaj u razvoj širokopojasnog pristupa internetu u RH kako je to predložila Vlada RH pokazao punu opravdanost. Doprinos bržem razvoju bržem rastu širokopojasnog pristupa dao je HAKOM kroz mjesečne naknade za potpuni i dijeljeni pristup izdvojenoj petlji koje su među najjeftinijima u Europi.

### **DIGITALNA TELEVIZIJA**

EU nastoji ubrzati proces prelaska na zemaljsku DTV kako bi se oslobodio spektar za dodatne televizijske sadržaje te nove informacijske i komunikacijske usluge, te je stoga EK objavila preporuku gašenja analogne zemaljske televizije do 2012. godine. Procjena je da neće sve zemlje EU to uspjeti napraviti do tog roka stoga što svi ne kreću od iste točke niti su svi krenuli u isto vrijeme.

Proces digitalizacije i promjene s analogne na DTV u RH je u tijeku. Do sada je osigurana pokrivenost signalom DTV za oko 85 posto stanovništva. Pokriveni su svi veliki gradovi poput Zagreba, Splita, Rijeke, Osijeka, Zadra, Pule, Dubrovnika, itd.

### **PREGLED TRŽIŠTA POŠTANSKIH USLUGA**

Prema dostavljenim podacima iz nerevidiranih financijskih izvješća, odnosno procijenjenim podacima za davatelje koji osim poštanskih i kurirskih obavljaju i druge usluge, ukupno ostvareni prihodi aktivnih davatelja poštanskih i kurirskih usluga u 2008. godini su približno na istoj razini kao i 2007. godine. Pri tome poštanske i kurirske usluge u ukupnom prihodu sudjeluju s 59 posto.

Jedini davatelj univerzalnih poštanskih usluga HP sudjeluje u ukupnom prihodu sa 64 posto i bilježi pad prihoda od 8 posto u odnosu na prethodnu godinu. Dotle skupina ostali davatelji sudjeluje u ukupnom prihodu sa 36 posto i bilježi rast prihoda za 17 posto. HP koji u rashodima sudjeluje sa 70 posto, povećao svoje rashode za približno šest posto, a skupina ostali davatelji, koji u rashodima sudjeluju sa 30 posto, za približno 12 posto. Posljedica ovakvih kretanja je da je skupina ostali davatelji u 2008. godini povećala svoju dobit u odnosu na 2007. godinu dok je istovremeno HP ostvario gubitak.

### **POŠTANSKE I KURIRSKKE USLUGE**

Poštanske i kurirske usluge u RH, osim rezerviranih poštanskih usluga, koje ima pravo obavljati isključivo javni operator, moguće je obavljati na temelju dozvole ili prijave. Na kraju 2008. godine je u RH bilo ukupno šesnaest prijavljenih davatelja poštanskih i kurirskih usluga, od kojih je četrnaest aktivnih, te jedan davatelj univerzalnih poštanskih usluga.

Devet davatelja je prijavljeno samo za obavljanje kurirskih usluga, četiri za obavljanje kurirskih usluga i uslugu razmjene dokumenata, te tri za obavljanje kurirskih usluga, usluga prijama, prijevoza i uručenja tiska, te uslugu razmjene dokumenata. HP osim univerzalnih poštanskih usluga obavlja i druge poštanske, te kurirske usluge. Prema području obavljanja usluge, sedam davatelja prijavljeno je za obavljanje usluga na

području RH i u međunarodnom prometu, osam davatelja za obavljanje usluga samo u RH, a jedan davatelj samo za obavljanje usluga u međunarodnom prometu.

## **PODACI O USLUGAMA**

Prema dostavljenim podacima, davatelji usluga su u 2008. godini ostvarili ukupno 401.739.185 poštanskih, kurirskih usluga i srodnih usluga, čime je broj usluga ostao na približno istoj razini kao i 2007. godine. U ukupnom broju ostvarenih usluga u 2008. godini, u odnosu na prethodnu, prisutno je povećanje udjela skupine ostali davatelji u odnosu na HP u svim kategorijama usluga, osim u kategoriji neadresiranih pošiljaka. U strukturi ukupno ostvarenih usluga, pismovne pošiljke u HP-u su činile približno 93 posto svih usluga, dok su u skupini ostali davatelji one činile približno 82 posto. Valja napomenuti da 90 posto čine usluge u unutrašnjem prometu.

## **REGULACIJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA**

Rad HAKOM-a u 2008. godini u prvom redu bio je usmjeren na promicanje djelotvornog tržišnog natjecanja, kao i na poticanje pristupa tržištu novim operatorima. Pri tome, HAKOM je osobito vodio računa o osiguranju dobre kakvoće usluga uz prihvatljivu cijenu, te o visokoj razini zaštite korisnika. Vijeće HAKOM-a je u 2008. godini donijelo niz odluka kojima se nastavlja proces unaprjeđenja regulacije tržišta elektroničkih komunikacija.

## **REGULACIJA OPERATORA SA ZNAČAJNOM TRŽIŠNOM SNAGOM**

HAKOM je krajem 2007. godine objavio popis mjerodavnih tržišta i operatora koji imaju značajnu tržišnu snagu te tijekom 2008. godine započeo s provedbom postupka analize tržišta kako bi utvrdio djelotvornost tržišnog natjecanja, te ovisno o rezultatima analize, odredio nove regulatorne obveze operatorima sa značajnom tržišnom snagom.

## **ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJSKE USLUGE U NEPOKRETNJ MREŽI**

HAKOM je u prošloj godini započeo proces izmjene standardne ponude HT-a za pružanje usluge međupovezivanja. Proces je završen na način da je cijena na lokalnoj razini smanjena za 14,3 posto a cijena na regionalnoj razini za 21 posto. HAKOM je u 2008. godine izdao suglasnost na novu minimalnu ponudu u kojoj su izmjene učinjene tako da omogući daljnji razvoj tržišta najma vodova. Početkom 2008. godine stupila je na snagu izmijenjena standardna ponuda HT-a za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji kojom je novim operatorima omogućeno korištenje proširenja prijenosnih i pristupnih tehnologija. HAKOM je povećao naknade koje HT mora plaćati novim operatorima u slučaju zakašnjenja u isporuci pružanja usluge izdvajanja lokalne petlje. U srpnju 2008. godine, HAKOM je izmijenio standardnu ponudu HT-a za uslugu pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji uvažavajući stanje na tržištu elektroničkih komunikacija. Isto tako, HAKOM je u 2008. godini izdao suglasnost na nove standardne ponude za davatelje usluga s dodanom vrijednosti uključujući uslugu telefonskog glasovanja (061).

## **INTERNETSKE ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJSKE USLUGE**

Ukupan broj korisnika interneta u RH je zamjetno porastao, tako da krajem 2008. godine više od polovice stanovnika RH koristi internet. Posebno je značajan porast broja korisnika širokopojasnog interneta koji je u 2008. godini porastao za 35,57 posto. HAKOM je svojim aktivnostima značajno utjecao na postizanje tih rezultata, kroz donošenje niza odluka i rješenja od značenja za daljnju liberalizaciju i regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija.

Rastu broja širokopojasnih korisnika u 2008. godini pridonijela je i dodjela poticajnih sredstava na područjima posebne državne skrbi i brdsko-planinskim područjima. Nadalje, HAKOM je proveo projekt koji je usmjeren na dodjelu poticajnih sredstava za povezivanje matičnih i područnih osnovnih škola na otocima u CARNet mrežu, te uspostave sustava za daljinsko podučavanje. HAKOM je odlukom iz travnja 2008. godine izmijenio veleprodajne cijene u okviru ADSL transport usluge čime je naknada za pružanje ADSL transport usluge smanjena za 56,4 posto. Navedene izmjene naknada povoljno utječu na daljnji razvoj ponude i potražnje širokopojasnog interneta, što je vidljivo iz tržišnih pokazatelja povećanja broja korisnika.

## **ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJSKE USLUGE U MREŽI POKRETNIH KOMUNIKACIJA**

Tržište pokretnih komunikacija u RH u 2008. godini obilježio je porast gustoće korisnika (koji je na kraju 2008. godine iznosio 132,55 posto), porast broja prenesenih brojeva, povećanje pokrivenosti GSM i UMTS signalom, proširena ponuda usluga koje se nude krajnjim korisnicima, značajno niže cijene, daljnji razvoj personaliziranih tarifnih paketa, te daljnje jačanje tržišnog udjela trećeg operatora mreže pokretnih komunikacija.

Vijeće HAKOM-a je u srpnju 2008. godine izdalo suglasnost na nove standardne ponude pristupa mreži i međupovezivanja operatora pokretnih mreža sa značajnom tržišnom snagom, a u prosincu 2008. godine započeo je novi proces izmjena standardnih ponuda T-Mobile-a i Vipnet-a u pogledu cijene završavanja poziva. Navedeni proces završen je na način da je cijena završavanja poziva smanjena za 14,5 posto.

## **TELEVIZIJSKE MREŽE**

U 2008. godini HAKOM je nastavio intenzivan rad na planiranju i osiguravanju uvjeta za uključenje u rad buduće mreže DTV. U sklopu navedenih aktivnosti u 2008. godini, HAKOM je osigurao tehničke uvjete i pripremio tehničke parametre za dva DVB-T multipleksa, dvije SFN mreže na području cijele RH. Također, osigurani su tehnički uvjeti i izdani parametri za dva DVB-T HD multipleksa u Zagrebu, Splitu i Rijeci i jedan DVB-T HD multipleks u Osijeku, temeljem kojih je provedeno eksperimentalno odašiljanje HDTV signala s Europskog prvenstva u nogometu. Dodatno su osigurani tehnički uvjeti i izdani parametri za eksperimentalni rad dva DVB-H multipleksa na području Zagreba.

HAKOM je pripremio prijedlog natječajne dokumentacije za izdavanje dozvole za uporabu RF spektra za prva dva multipleksa za DTV na području RH. O prijedlogu natječajne dokumentacije provedena je javna rasprava, te su zaprimljeni prijedlozi i komentari djelomično uključeni u izmjene natječajne dokumentacije.

## **ELEKTRONIČKA KOMUNIKACIJSKA INFRASTRUKTURA I UVJETI GRADNJE**

Gradnja i pristup elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi predstavlja značajan čimbenik u liberalizaciji tržišta elektroničkih komunikacija. Vijeće HAKOM-a je u veljači 2008. godine donijelo odluku o Uvjetima zajedničke uporabe izgrađene kanalizacije elektroničkih komunikacija. Od tada više nije bilo slučajeva negativnih tehničkih rješenja kojima bi HT osporavao postojanje slobodnog prostora i odbijao sklapanje ugovora o najmu elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, što je značajno pospješilo mogućnosti novih operatora za pristupom novim korisnicima.

## **NADZOR I KONTROLA, UTVRĐIVANJE I UKLANJANJE SMETNJA**

Nadzor i kontrola je osnovni način kako bi se utvrdilo stanje na terenu i način provedbe regulatornih mjera na tržištu elektroničkih komunikacija. Tijekom 2008. godine HAKOM

je 4 puta proveo opsežna mjerenja s ciljevima nadzora i kontrole uporabe mikrovalnih veza, rada radiodifuzijskih radijskih postaja sukladno izdanim dozvolama, rada FM radijskih postaja sukladno tehničkoj normi koja propisuje devijaciju frekvencijski moduliranog signala, te nadzora RF spektra u priobalnom području. Posebna pozornost bila je posvećena smetnjama, naročito u priobalju u frekvencijskim područjima za radio i televiziju.

Uz nadzor i kontrolu, HAKOM je tijekom čitave 2008. godine obavljao sustavna mjerenja RF spektra i identifikaciju radijskih postaja iz susjednih zemalja radi zaštite RF spektra RH. Mjerenja su obavljana i za potrebe frekvencijskog planiranja i međunarodnog usklađivanja uporabe RF-a.

## **RAZVOJ TRŽIŠTA POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA**

Do stupanja na snagu ZEK-a u srpnju 2008. godine, kojim je poslove vezane uz obavljanje poštanskih i kurirskih usluga preuzeo HAKOM, regulatorne poslove vezane uz obavljanje poštanskih i kurirskih usluga obavljalo je VPU.

U 2008. godini nije zaprimljen niti jedan zahtjev za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga tako da je HP i dalje jedini davatelj univerzalnih poštanskih usluga u RH. Tijekom 2008. godine zaprimljene su dvije potpune prijave za obavljanje poštanskih usluga koje nisu univerzalne i kurirske usluge, a dva davatelja su brisana iz Upisnika davatelja, jedan zbog brisanja iz sudskog registra, a drugi zbog izjave o prestanku obavljanja prijavljenih usluga.

Tako je na kraju 2008. godine u RH bilo ukupno šesnaest prijavljenih davatelja poštanskih i kurirskih usluga. Od toga ih je bilo četrnaest aktivnih. U 2008. godini HP je dva puta dostavio prijedlog izmjena i dopuna Općih uvjeta. Na tekst izmjena i dopuna Općih uvjeta HAKOM je dao prethodnu suglasnost u siječnju i listopadu 2008. godine. Tijekom 2008. godine suglasnost na opće uvjete dobilo je, osim javnog operatora, i pet drugih prijavljenih davatelja.

Tijekom 2008. godine HP je primjenjivao cijene rezerviranih poštanskih usluga određene privremenim rješenjem regulatornog tijela iz 2007. godine. U listopadu 2008. godine HP je dostavio HAKOM-u Odluku o uvođenju novih stopa mase za pisma u unutrašnjem i međunarodnom prometu, kao i prijedlog cijena za pisma u unutrašnjem prometu. Navedenom odlukom uvedene su nove stope mase. U studenom 2008. godine HAKOM je donio novo rješenje kojim su određene cijene rezerviranih poštanskih usluga.

Javni operator obvezan je primijeniti organizacijske i računovodstvene mjere koje omogućavaju nedvojbeno utvrđivanje i redovito praćenje prihoda i rashoda po svakoj vrsti usluga koju obavlja te ih dostaviti regulatoru. Javni operator je u 2008. godini dostavio podatke o raspodjeli prihoda i troškova za 2007. godinu iz kojih je vidljivo je da je javni operator unaprijedio način raspodjele prihoda i troškova. Međutim, javni operator nije u potpunosti ispunio obveze razdvajanja i vođenja poslovnih aktivnosti.

U 2008. godini javni operator je dva puta dostavljao prijedlog Pravilnika o pristupu javnoj poštanskoj mreži. Kako javni operator nije ugradio sve potrebne elemente niti u potpunosti uvažio primjedbe HAKOM-a, to je davanje suglasnosti na opći akt o pristupu poštanskoj mreži javnog operatora još uvijek u postupku.

Do srpnja 2008. godine uspješno je obavljen stručni nadzor nad šest davatelja poštanskih i kurirskih usluga dok je u jednom slučaju nadzorniku onemogućeno daljnje obavljanje nadzora. O onemogućavanju obavljanja nadzora, kao i utvrđenim nepravilnostima,

izviješten je poštanski inspektor u Upravi prometne inspekcije Ministarstva mora, prometa i infrastrukture, te je dan prijedlog za pokretanje mjera.

U travnju 2008. godine HP je dostavio regulatornom tijelu godišnje izvješće o stanju kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga za 2007. godinu koje nije sadržavalo sve potrebne podatke. U ponovljenom izvješću HP je iskazao stanje kakvoće obavljanja univerzalnih poštanskih usluga za 2007. godinu. Na temelju iskazanih pokazatelja i rezultata mjerenja regulatora, utvrđeno je da kakvoća prijenosa prioriternih pismovnih pošiljaka u unutarnjem prometu nije u skladu s odredbama pravilnika.

Tijekom 2008. godine javni operator je zatvorio četrnaest poštanskih ureda te je podnio zahtjev za davanjem suglasnosti na zatvaranje još četiri poštanska ureda. HAKOM nije dao suglasnost na zatvaranje tih ureda, nego je pozvao javnog operatora na preispitivanje odluka o zatvaranju. Tijekom 2008. godine javni operator je izvijestio HAKOM o namjeri privremenog zatvaranja osam poštanskih ureda.

Projekt „Podrška VPU“ u sklopu programa CARDS 2004 je završio u ožujku 2008. godine. Glavni cilj projekta bio je uvesti, održati i promicati učinkovito i održivo tržišno natjecanje na tržištu poštanskih usluga i administrativno ojačati HAKOM, kako bi moglo djelovati kao neovisno tijelo u sektoru poštanskih usluga u skladu s pravnom stečevinom i praksom EU-a.

## **ZAŠTITA KORISNIKA**

HAKOM je tijekom 2008. godine nastavio s aktivnostima vezano uz zaštitu potrošača, nastojeći osigurati visoku razinu zaštite korisnika elektroničkih komunikacija.

### **ANALIZA PRIGOVORA KORISNIKA NA RAČUNE I KAKVOĆA USLUGA**

Osnivanjem Odsjeka za zaštitu korisnika i sigurnost mreža krajem 2007. godine, koji je utvrdio procese obrade prigovora korisnika, povećala se učinkovitost Vijeća korisnika telekomunikacijskih usluga u rješavanju sporova sa operatorima. Uvođenjem programa za evidentiranje i obradu predmeta početkom 2008. godine omogućena je sveobuhvatna analiza zaprimljenih prigovora.

U prošloj godini zabilježeno je povećanje broja prigovora korisnika čiji su uzroci u lošijem odnosu operatora (davatelja usluga) prema korisnicima, boljoj informiranosti korisnika te u porastu povjerenja prema HAKOM-u. Prigovori se odnose na: a) prigovore na račune javnih komunikacijskih usluga i b) na kakvoću javnih komunikacijskih usluga. Uočljivo je da se više od 70 posto prigovora odnosi na ispostavljene račune te da taj tip prigovora raste za 65 posto u odnosu na prethodnu godinu te traži posebnu analizu. Od ukupnih prigovora na račun čak 60 posto čine prigovori na račune operatora usluga s dodanom vrijednosti. Broj prigovora korisnika na račune ovih usluga je u prošloj godini porastao za 226 posto dok je taj porast u odnosu na 2006. godinu čak 7660 posto. Ovaj porast ukazuje na sve agresivniji i sve manje profesionalan tržišni nastup operatora usluga s dodanom vrijednosti.

Kako je izuzetno visok broj prigovora na račune operatora usluga s dodanom vrijednosti, pojedinačnom analizom zaprimljenih prigovora korisnika utvrđeno je da se ti prigovori u najvećem postotku odnose na nagradne igre i na usluge koje realiziraju komercijalne TV kuće u raznim „interaktivnim“ kviz emisijama. Na temelju ovih saznanja, HAKOM je redefinirao način zaštite korisnika Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, u kojem je posebno regulirano pružanje usluga s dodanom vrijednosti.

## **NOVI NAČIN ZAŠTITE KORISNIKA**

ZEK-om, HAKOM ima nadležnost rješavanja sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga i donositi obvezujuće odluke, što prije nije bio slučaj, kojima se osigurava visoka razina zaštite korisnika. HAKOM se organizirao tako da može rješavati sporove na temelju mišljenja unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika, pri kojoj djeluju i dva predstavnika iz udruga za zaštitu potrošača na transparentan i objektivnan način. Odluke o rješenju spora donosi ravnatelj HAKOM-a, čime je postignuto načelo ekonomičnosti postupka, a uzevši u obzir male vrijednosti spora.

Koristeći okvir i prostor koji je omogućen ZEK-om, HAKOM je pristupio redefiniciji načina, pristupa i procesa zaštite korisnika. Posebna pažnja posvećena je pravilima postupanja operatora usluga s dodanom vrijednosti proizašlih iz analize prigovora na ove usluge kojim se jednako štite korisnici i profesionalni davatelji usluga s dodanom vrijednosti. Pravila postupanja uvode obvezu operatora usluga s dodanom vrijednosti da na početku svakog poziva, a prije početka pružanja usluge najavi cijena poziva i početak naplate te da omoguće prekid poziva nakon najave cijene u roku od najmanje dvije sekunde bez naplate poziva, kako bi korisnik mogao pravovremeno odustati od uporabe usluge.

Veliku važnost HAKOM posvećuje zaštiti djece od usluga neprimjerenog sadržaja za djecu. U tu svrhu HAKOM je propisao sljedeće: a) operatorima javnih komunikacijskih usluga je određena obveza osiguravanja mogućnosti stavljanja zabrane pristupa prema uslugama čiji sadržaj nije primjeren djeci, ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti, b) operatori javnih komunikacijskih usluga dužni su korisniku prigodom sklapanja ugovora ponuditi i omogućiti uslugu zabrane pristupa sadržaju neprimjerenom djeci, i c) operatori javnih usluga elektroničkih komunikacija su obvezni voditi evidenciju o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci, te ih ažurirati i međusobno razmjenjivanje.

## **REALIZACIJA PROGRAMA RADA**

Usvojeni strateški i operativni plan HAKOM implementira kroz dva programa unapređenja: a) Konvergencija - orijentiran prema van i fokusiran na razvoj tržišta, tržišnog natjecanja i regulatornih okvira i b) Modernizacija - orijentiran prema unutra i fokusiran na podizanje kapaciteta i vlastite sposobnosti regulacije tržišta.

## **REALIZACIJA PROJEKTA E-AGENCIJA**

Osnovni cilj projekta e-Agencija je povećanje kapaciteta HAKOM-a kroz informatizaciju procesa i usluga povećanjem produktivnosti i učinkovitosti, te širenjem i olakšavanjem pristupa regulatornim uslugama HAKOM-a. HAKOM u 2008. godini je pristupio implementaciji e-Agencije, snažnog, e-vlada temeljenog integriranog informacijskog sustava. Osnovu e-Agencije čini tzv. "Back Office" koji u svojoj slojevitoj arhitekturi sadrži IT infrastrukturu (lokalna mreža, serveri, klijenti i primarni softver), Sustav upravljanja dokumentima (DMS), Sustav upravljanja ljudskim potencijalima (HRM) i Sustav upravljanja resursima (ERP). Implementacija "Back Office" je završena u 2008. godini.

HAKOM je u 2008. godini započeo i izgradnju tzv. "Front Office" koji će se sastojati od modernog, snažnog Portala uključujući brojne elektroničke, internet temeljene aplikacije kao što su e-konzultacije, e-žalbe, e-prenosivost, e-dozvole, e-tržište, e-natječaj, e-aukcije, e-savjeti, e-cijena, e-ponuda i slične.



## **RAZVOJ REGULATORNIH KOMPETENCIJA**

Tijekom 2008. godine HAKOM je nastavio poboljšavanje stručnosti i osposobljenosti svojih zaposlenika. Rad i djelovanje regulatornog tijela usko je vezano uz odgovarajući broj i obrazovnu strukturu zaposlenih te zahtijeva praćenje i ocjenu vrlo važnih stručnih (elektroničkih komunikacijskih i poštanskih), pravnih i ekonomskih pitanja. Promjene na tržištu zahtijevaju trajno usavršavanje svih zaposlenika HAKOM-a.

Najznačajniji projekti razvoja regulatornih kompetencija su: a) multidisciplinarni poslijediplomski studij regulacije tržišta elektroničkih komunikacija pokrenut u zajednici s Fakultetom elektrotehnike i računarstva, Ekonomskim fakultetom i Pravnim fakultetom u Zagrebu, i b) projekt "Pogled u budućnost" čije je područje interesa budući razvoj tehnologije, nova regulatorna pitanja, ekonomski i pravni aspekti aktivne, neutralne i transparentne regulacije tržišta, te poticajne mjere za investicije i inovacije.

## **JAVNOST RADA HAKOM-A I INFORMIRANJE JAVNOSTI**

HAKOM je i u 2008. godini razvijao i unapređivao javnost svoga rada. Stoga je tijekom godine obavještavao sve zainteresirane subjekte na tržištu elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga o svojim aktivnostima. HAKOM na svojim internetskim stranicama i u „Narodnim novinama“ objavljuje odluke i druge upravne akte. HAKOM je putem svojih internetskih stranica provodio javne rasprave, redovito vodio i obnavljao baze podataka iz svoje nadležnosti. Također je redovito objavljivao statističke podatke o tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. Osim toga, HAKOM je u protekloj godini održavao i periodičke sastanke, radionice i seminare sa zainteresiranim sudionicima na tržištu.

U studenom 2008. godine izdana je publikacija „Istraživanje o zadovoljstvu i korištenju poštanskih i kurirskih usluga u RH“. Ovo Istraživanje daje davateljima poštanskih i kurirskih usluga i svim ostalim zainteresiranim institucijama i pojedincima bolji uvid u zadovoljstvo i korištenje poštanskih i kurirskih usluga.

## **AKTIVNOSTI VEZANE UZ NOVI ZAKON**

Stupanjem na snagu ZEK-a, HAKOM se našao pred izazovima brze primjene novih zakonskih propisa i integracija i konsolidacije regulacije tržišta poštanskih usluga. HAKOM je izradio plan donošenja podzakonskih propisa, odredio stručne skupine (voditelj, sudionici), te definirao rokove izrade podzakonskih propisa. U obavljanju navedene zakonske zadaće HAKOM je surađivao s Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture kao i Ministarstvom vanjskim poslova i europskih integracija. Odmah po prihvaćanju ZEK-a, HAKOM je pokrenuo izradu svih, a u 2008. godini završio izradu sedam pravilnika. Istovremeno se HAKOM usredotočio na integraciju članova i zaposlenika stručne službe bivšeg VPU. Konsolidacija regulacije tržišta poštanskih usluga je dugotrajniji proces koji HAKOM tek čeka.

## **ZATVARANJE POGLAVLJA 10 „INFORMACIJSKO DRUŠTVO I MEDIJI“**

HAKOM je u prošloj godini, svjestan svoje uloge u procesu pridruživanja RH EU, uložio maksimalne napore da, u suradnji s Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture te ostalim ministarstvima i tijelima državne uprave, ispuni zadane ciljeve te na taj način doprinese što bržem ulasku RH u punopravno članstvo EU. Naime, stupanjem na snagu ZEK, HAKOM je dobio u prošloj godini niz obveza u svezi implementacije ovog zakona koje je brzo i uspješno ispunio.

HAKOM je prema dokumentu EK koji je definirao mjerila za zatvaranje poglavlja 10, osigurao dovoljne administrativne kapacitete za provođenje pravne stečevine EU, te

pružio jasne dokaze o provođenju nametnutih regulatornih mjera za operatore sa značajnom tržišnom snagom i pravima novih operatora na tržištu elektroničkih komunikacija.

Predstavnici EK su tijekom pregleda HAKOM-a u listopadu prošle godine uočili visoku razinu usklađenosti zakonske regulative i prakse s europskom pravnom stečevinom i praksom. Zatvaranje Poglavlja 10. „Informacijsko društvo i mediji“ je potvrda dobrog i učinkovitog rada HAKOM-a.

#### **MEĐUNARODNA SURADNJA**

Tijekom 2008. uspješno su završena dva projekta financirana od strane EU: CARDS 2004 i PHARE 2005 PPF. Također, HAKOM je u 2008. unutar PHARE 2006 PPF i IPA 2007 programa osigurao sredstva u vrijednosti od 4,2 milijuna eura kojima će dalje nastojati jačati institucionalni i administrativni kapacitet, te osigurati nabavu suvremene opreme za nadzor i mjerenje radio frekvencijskog spektra.

Svojim međunarodnim aktivnostima, HAKOM je sudjelovao u donošenju važnih dokumenata koji utječu na regulaciju tržišta poštanskih i elektroničkih komunikacija na europskoj i nacionalnoj razini. Nadalje, kroz međunarodnu suradnju i kontakte s regulatorima drugih zemalja razmijenjena su brojna iskustva i informacije, što omogućuje bolje razumijevanje cjelokupnog europskog tržišta elektroničkih komunikacija, njegovog razvoja, te uvid u iskustva i najbolje prakse regulacije.

### SAŽETAK IZ PROGRAMA RADA ZA 2008. GODINU

„U 2008. godini HAKOM će provoditi svoje regulatorne aktivnosti javno i na transparentan način, što uključuje obavljanje javnih konzultacija sa svim sudionicima na tržištu. U tu svrhu HAKOM će unaprijediti postojeću komunikaciju kako s javnošću, tako i s operatorima i davateljima usluga, a putem održavanja redovitih sastanka i putem svojih internetskih stranica. HAKOM je pokrenula projekt modernizacije internetskih stranica HAKOM-a koji će voditi imenovani projektni tim. Uvedena je baza podataka kojom će HAKOM učiniti dostupnim prikupljene podatke o telekomunikacijskoj infrastrukturi te je u tijeku unos podataka koji će kontinuirano trajati u 2008. godini.

Temeljem usvojenoga Strateškog i operativnog plana HAKOM-a, imenovani su voditelji programa modernizacija i konvergencija. Definirani su i rokovi te načini praćenja tih rokova. HAKOM će javno objavljivati rezultate proizašle iz tih aktivnosti te u tu svrhu planira ojačati odjel za odnose s javnošću i započeti tiskanje prikladnih materijala.

Poseban naglasak ostaje na projektima troškovnog modela određivanja cijena pojedinih telekomunikacijskih usluga te na analize tržišta, gdje je planiran nastavak suradnje sa stručnjacima EK.

HAKOM, odnosno Vijeće HAKOM-a, će izrađivati nacрте podzakonskih propisa u skladu s važećim zakonom, te će također inicirati izmjenu istih ukoliko u primjeni pojedinog zakonskog propisa bude nailazila na teškoće.

HAKOM će također izrađivati smjernice i upute za sve zainteresirane na telekomunikacijskom tržištu u svrhu boljeg informiranja korisnika, operatora i davatelja usluga te u cilju stvaranja boljih uvjeta za daljnja ulaganja u telekomunikacijski sektor u RH.

HAKOM će u 2008. godini nastaviti izgradnju poslovnog informacijskog sustava kako bi osigurala rješavanje predmeta za koje je nadležna u predviđenim zakonskim rokovima. U tu svrhu HAKOM planira nabaviti nove i nadograditi postojeće programske pakete i aplikacije. Cilj HAKOM-a je da se dio razmjene podataka sa operatorima, posebno ispunjanje raznih obrazaca, odvija potpuno elektronički.

Tijekom 2008. godine HAKOM planira nastaviti poboljšavanje stručnosti i osposobljenosti zaposlenika kako bi stjecanjem potrebnih vještina i iskustava stvorila uvjete za provođenje načela regulacije telekomunikacijskog tržišta i mogla izvršiti ciljeve određena Strateškim i operativnim planom.

Visoka razina zaštite korisnika telekomunikacijskih usluga cilj je u ostvarivanju kojeg će HAKOM nastaviti djelovati zajedno s Vijećem korisnika telekomunikacijskih usluga za koje obavlja stručne, administrativne i tehničke poslove. Očekujemo da će ova suradnja i zaštita korisnika biti mnogo bolja kao posljedica nedavno osnovanog posebnog odsjeka čiji je to najvažniji posao. HAKOM će i u 2008. godini raditi na poboljšanju uvjeta pružanja, za korisnike bitnih, usluga predodabira operatora i prenosivosti broja.

HAKOM će nastaviti provođenje svih ostalih načela i ciljeva regulacije telekomunikacijskog tržišta, surađujući pri tome sa Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja, osobito u dijelu sprečavanja zlouporabe nadmoćnog položaja na telekomunikacijskom tržištu.

HAKOM očekuje nastavak trenda smanjenja cijena usluga u pokretnim mrežama na razini od 10 posto u 2008. godini. Nadalje, očekujemo rast udjela novih operatora u nepokretnim mrežama na više od 20 posto udjela na tržištu te daljnje pojeftinjenje tih telekomunikacijskih usluga za 5 posto.

Broj širokopojasnih priključaka udvostručen je tijekom 2007.godine. HAKOM će temeljem javnog nadmetanja dodijeliti poticajna sredstva za razvoj širokopojasne infrastrukture na ciljanim geografskim područjima, čime će se poboljšati dostupnost širokopojasnog pristupa internetu te će biti omogućena raznovrsna ponuda širokopojasnih usluga svih operatora.

HAKOM očekuje da će zbog dodjele poticaja, ali i zbog poboljšanog regulatornog okruženja, broj širokopojasnih priključaka do kraja 2008. godine biti veći od 550.000, što je više nego je predviđeno Strategijom razvoja širokopojasnog pristupa internetu do 2008. godine koju je donijela Vlada RH.

HAKOM će osobito poticati:

- Tržišno natjecanje u ponudi komunikacijskih usluga;
- Stalan rast i brzu implementaciju moderne komunikacijske tehnologije;
- Stabilnu, interoperabilnu i pouzdanu komunikacijsku infrastrukturu;
- Pristupačnu ponudu komunikacijskih usluga hrvatskim korisnicima;
- Učinkovito korištenje spektra;
- Ubrzani rast širokopojasnih proizvoda i usluga;
- Porast pouzdanosti komunikacija u kriznim situacijama;
- Daljnji razvoj hrvatskog gospodarstva.

Sukladno dokumentu EK koji je definirao mjerila za zatvaranje poglavlja 10, Informacijsko društvo, HAKOM će osigurati dovoljne administrativne kapacitete za provođenje pravne stečevine EU (acquis), te pružiti jasne podatke o provođenju nametnutih regulatornih mjera za operatore sa značajnom tržišnom snagom i pravima novih operatora na tržištu elektroničkih komunikacija, uključujući kolokaciju i zajedničku uporabu telekomunikacijske infrastrukture.

HAKOM će posebnu pozornost posvetiti stvaranju regulatornog okruženja koje će omogućiti i potaknuti nove investicije u izgradnju telekomunikacijske infrastrukture. Pri tome će osobito voditi računa o poticanju ravnomyernog razvoja na način da telekomunikacijske usluge budu jednako dostupne svim građanima RH bez obzira na mjesto na kojem oni žive.

HAKOM je svjesna svoje uloge u procesu pridruživanja RH EU i uložiti će maksimalne napore da, u suradnji s Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture te ostalim ministarstvima i tijelima državne uprave, ispuni ciljeve zadane ovim programom te na taj način doprinese što skorijem ulasku Hrvatske u punopravno članstvo EU.“

### POPIS KRATICA

**ADSL** (Asymmetric Digital Subscriber Line) - Asimetrična digitalna pretplatnička linija

**ARPU** (Average Revenue Per User) - Prosječni prihod po korisniku

**ATV** - Analogna televizija

**BRIFIC** (Bureau Radio International Frequency Information Circular) - Cirkularno pismo Radiokomunikacijskog ureda s međunarodnim informacijama o frekvencijama

**CABP** - Centralna administrativna baza prenesenih brojeva

**CARDS** (Community Assistance for Reconstruction, Development and Stabilization) - jedan od pretpristupnih programa Europske unije

**CARNet** (Croatian Academic and Research Network) - Hrvatska akademska i istraživačka mreža

**CEPT** (European Conference of Postal and Telecommunications Administrations) - Europska konferencija poštanskih i telekomunikacijskih uprava

**CERP** (European Committee for Postal Regulation) - Europski odbor za poštansku regulaciju

**COCOM** (Communications Committee) – Odbor za komunikacije

**DCS** (Distributed Control System) - Raspodijeljeni sustav upravljanja

**DMS** (Document Management System) - Sustav upravljanja dokumentima

**DTV** - Digitalna televizija

**DVB-T** (Digital Video Broadcasting – Terrestrial) - Zemaljska radiodifuzija digitalnog videosignala

**DVB-H** (Digital Video Broadcasting – Handheld) - Radiodifuzija digitalnog videosignala za prijam na dlanovnicima

**EK** - Europska komisija

**ERG** (European Regulators Group) - Skupina europskih regulatora

**ERP** (Enterprise Resource Planning) - Sustav upravljanja poslovnim planiranjem

**EU** (European Union) - Europska unija (27 zemalja europskih članica)

**EUROSTAT** (Statistical Office of the European Union) - Europski statistički ured

**FM** (Frequency Modulation) - Frekvencijska modulacija

**GSM** (Global System for Mobile Communications) - Globalni sustav pokretnih komunikacija

**HAKOM** - Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije

**HAT** - Hrvatska agencija za telekomunikacije

**HD** (High Definition) - Visoka kakvoća

**HDTV** (High Definition Television) - Televizija visoke kakvoće

**HF** (High Frequency) - Visoka frekvencija

**HP** - Hrvatska pošta d.d.

**HT** - Hrvatske komunikacije d.d.

**HRM** (Human Resource Management) - Sustav upravljanja ljudskim potencijalima

**IRG** (Independent Regulators Group) - Skupina nezavisnih regulatora

**ISP** (Internet Service Provider) - Davatelj internetskih usluga

**ITU** (International Telecommunication Union) - Međunarodna telekomunikacijska unija

**KMP** - Kontrolno-mjerna postaja

**KMS** - Kontrolno-mjerno središte

**LRIC** (Long Run Incremental Cost) - Dugoročni inkrementalni troškovi

**MVPEI** - Ministarstvo vanjskih poslova i europskih integracija

**MZOPUG** - Ministarstvo zaštite okoliša, prostornog uređenja i građenja

**NGN** (New Generation Network) - Mreža sljedeće generacije

**NN** - Narodne novine

**PHARE** (Poland and Hungary: Assistance for Restructuring their Economies) - jedan od pretprijetnih programa Europske unije

**PSTN** (Public Switched Telephone Network) - Javna komutirana telefonska mreža

**RF** – Radijska frekvencija

**RH** - Republika Hrvatska

**RiTT** - Radijska oprema i telekomunikacijska terminalna oprema

**SFN** (Single Frequency Network) - Jednofrekvencijska mreža

**SMP** (Symmetric Multiprocessing) - Višestruko simetrično procesiranje

**TDM** (Time Division Multiplexing) - Vremensko multipleksiranje

**OECD** (Organisation for Economic Co-operation and Development) - Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj

**UMTS** (Universal Mobile Telecommunications System) – Svjetski sustav pokretnih telekomunikacija

**WGFM** (Working Group Frequency Management) - Radna skupina za upravljanje frekvencijskim spektrom

**UPU** (Universal Postal Union) - Svjetska poštanska unija

**VAS** (Value Added Service) - Usluga s dodanom vrijednosti

**VHF** (Very High Frequency) - Vrlo visoka frekvencija

**Vlada RH** - Vlada Republike Hrvatske

**VPU** - Vijeće za poštanske usluge

**VoIP** (Voice over Internet Protocol) - Prijenos govora putem internetskog protokola

**ZEK** - Zakon o elektroničkim komunikacijama

**ZOP** - Zakon o pošti

**ZOPUG** - Zakon o prostornom uređenju i građenju

### POPIS SLIKA

- Slika 2.1: Ukupan prihod od svih djelatnosti
- Slika 2.2: Ukupni prihodi prema glavnim segmentima mreže
- Slika 2.3: Gustoća u nepokretnoj mreži
- Slika 2.4: Kretanje gustoće u nepokretnoj mreži
- Slika 2.5: Gustoća korisnika javne govorne usluge u nepokretnoj mreži (EU i RH)
- Slika 2.6: Udio novih operatera prema broju korisnika i ukupnom prihodu
- Slika 2.7: Preneseni brojevi u nepokretnoj mreži
- Slika 2.8: Udio operatora najma vodova i najma mreže
- Slika 2.9: Gustoća korisnika u pokretnoj mreži
- Slika 2.10: Gustoća korisnika pokretnih mreža (EU i RH)
- Slika 2.11: Udio operatora pokretnih mreža obzirom na ukupan prihod
- Slika 2.12: Preneseni brojevi u pokretnoj mreži
- Slika 2.13: OECD košara korištenja usluga pokretnih mreža
- Slika 2.14: Broj korisnika interneta
- Slika 2.15: Ukupan broj korisnika širokopojasnog pristupa
- Slika 2.16: Rasprostranjenost širokopojasnih priključaka po županijama
- Slika 2.17: Izdvojene lokalne petlje od početka dostupnosti usluge
- Slika 2.18: Kretanje broja kolokacija tijekom 2007. i 2008.
- Slika 2.19: Mjesečna naknada za potpuni pristup izdvojenoj petlji (EU i RH)
- Slika 2.20: Mjesečna naknada za dijeljeni pristup izdvojenoj lokalnoj petlji
- Slika 2.21: Teritorijalno stanje pokrivanja DVB-T signalom
- Slika 2.22: Ukupan broj pretplatnika kableske distribucije
- Slika 3.1: Udjeli u ukupnom broju ostvarenih usluga
- Slika 3.2: Udjeli ukupno ostvarenih usluga po davateljima
- Slika 3.3: Udjeli ostvarenih usluga prema vrstama prometa u 2008. godini
- Slika 3.4: Udjeli pismovnih pošiljaka prema vrstama prometa
- Slika 3.5: Udjeli paketa prema vrstama prometa
- Slika 3.6: Udjeli prihoda u ukupno ostvarenim prihodima
- Slika 3.7: Udjeli rashoda u ukupno ostvarenim rashodima
- Slika 3.8: Ukupno ostvareni rezultati poslovanja od svih djelatnosti prije oporezivanja



- Slika 3.9: Ukupno ostvareni rezultati poslovanja od svih djelatnosti
- Slika 6.1: Broj prigovora Vijeću korisnika u 2008. godini
- Slika 6.2: Struktura žalbi na račun
- Slika 6.3: Pregled prigovora na račun
- Slika 6.4: Pregled žalbi na kakvoću usluge
- Slika 8.1: Ostvarenje prihoda u 2008. godini
- Slika 8.2: Struktura prihoda u 2008. godini
- Slika 8.3: Struktura rashoda u 2008.godini
- Slika 8.4: Ostvarenje investicija u 2008. godini
- Slika 8.5: Struktura zaposlenika prema stručnoj spremi
- Slika 8.6: Struktura zaposlenika prema spolu i dobi
- Slika 8.7: Ostvarenje prihoda državnog proračuna 2003-2008.

**POPIS TABLICA**

- Tablica 2.1: Osnovni podaci o tržištu elektroničkih komunikacija
- Tablica 3.1: Broj ostvarenih usluga po kategorijama usluga i udjeli po davateljima
- Tablica 8.1: Ostvarenje prihoda u 2008. godini u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)
- Tablica 8.2: Ostvarenje rashoda u 2008. godini (u kunama)
- Tablica 8.3: Ostvarenje rashoda u 2008. godini, po područjima (u kunama)
- Tablica 8.4: Ostvarenje rashoda u 2008. godini u usporedbi s godišnjim financijskim planom (u kunama)
- Tablica 8.5: Rezultat poslovanja HAKOM-a (u kunama)
- Tablica 8.6: Analiza poticaja (u kunama)
- Tablica 8.7: Analiza prihoda i rashoda s osvrtom na utjecaj kapitalnih donacija na rezultat poslovanja (u kunama)
- Tablica 8.8: Analiza prihoda i rashoda HAKOM-a za područje poštanskih i kurirskih usluga (u kunama)
- Tablica 8.9: Ostvarenje investicija u 2008. godini (u kunama)
- Tablica 8.10: Ostvarenje investicija u 2008. godini, po područjima (u kunama)
- Tablica 8.11: Ostvarenje investicija u 2008. godini u usporedbi s financijskim planom (u kunama)
- Tablica 8.12: Zaposlenici HAKOM-a
- Tablica 8.13: Struktura zaposlenika prema spolu
- Tablica 8.14: Dobna struktura zaposlenika
- Tablica 8.15: Prihodi državnog proračuna u 2008. godini (u kunama)
- Tablica 8.16: Prihodi državnog proračuna s osvrtom na naplatu (u kunama)
- Tablica 8.17: Ostvarenje prihoda državnog proračuna (2003.-2008. godina) (u kunama)