

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije

**GODIŠNJI PROGRAM RADA
HRVATSKE AGENCIJE ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE
KOMUNIKACIJE**

ZA 2009. GODINU

KAZALO

1.	SAŽETAK.....	3
2.	UVOD.....	9
3.	REGULACIJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA, UPRAVLJANJE RADIOFREKVENCIJSKIM SPEKTROM I ZAŠTITA KORISNIKA.....	10
4.	REGULACIJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA.....	28
5.	ADMINISTRATIVNI KAPACITET I JAVNOST RADA AGENCIJE	32

1. SAŽETAK

Na temelju članka 19. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine broj: 73/08), a uz prethodnu suglasnost Vlade Republike Hrvatske, dobivenu na sjednici održanoj 22. siječnja 2009. godine, (klasa: 344-03/08-02/03, urbroj: 5030116-09-1), Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije na sjednici održanoj 06. veljače 2009. godine donijelo je Godišnji program rada Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije za 2009. godinu.

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: Agencija) u 2009. godinu ulazi kao regulator nadležan za tržišta elektroničkih komunikacijskih i poštanskih i kurirskih usluga, nastao spajanjem Hrvatske agencije za telekomunikacije i Vijeća za poštanske usluge. Zakonom o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine broj: 73/08; u daljnjem tekstu: Zakon), osim usklađivanja sa europskom pravnom stečevinom, ojačala je uloga Agencije u regulaciji oba tržišta. Agencija će tijekom 2009. završiti svoj preustroj i donijeti preostale pravilnike.

Agencija će u sljedećoj godini posebnu pozornost posvetiti stvaranju regulatornog okruženja koje će omogućiti i potaknuti investicije i inovacije na hrvatskom tržištu elektroničkih komunikacija. Pri tome će osobito voditi računa o poticanju ravnomjernog razvoja na način da elektroničke komunikacijske usluge budu jednako dostupne svim građanima Republike Hrvatske bez obzira na mjesto na kojem oni žive.

Agencija će osobito poticati:

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

Agencija je svjesna svoje uloge u procesu pridruživanja Republike Hrvatske Europskoj uniji 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 Republike Hrvatske u punopravno članstvo Europske unije.

ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Nakon provedene analize mjerodavnog tržišta, a ukoliko se analizom utvrdi da tržišno natjecanje na mjerodavnom tržištu nije djelotvorno, Agencija proglašava operatore sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu te im određuje regulatorne obveze definirane Zakonom. Agencija je neposredno nakon stupanja na snagu Zakona, započela proces analize mjerodavnih tržišta. Dokumenti s analizama tržišta i regulatornim obvezama, koje će biti određene operatorima sa značajnom tržišnom snagom, će biti predmet javne rasprave u prvom kvartalu 2009. godine.

Agencija će u 2009. godini nastaviti raditi na implementaciji projekta troškovnog računovodstva i računovodstvenog odvajanja započetog u 2008. godini, kojim se dokazuje opravdanost cijena elektroničkih komunikacijskih usluga podložnih regulaciji, odnosno njihova povezanost s pripadajućim troškovima. Prvi revidirani financijski izvještaji, koji će se koristiti u regulatorne svrhe, mogu se očekivati do sredine 2010. godine. Osim toga, Agencija će u 2009. godini pokrenuti i projekt troškovnih modela - alat za regulaciju cijena veleprodajnih usluga - kojim se provjerava jesu li cijene operatora sa značajnom tržišnom snagom troškovno usmjerene, transparentne i nediskriminirajuće.

Agencija će tijekom 2009. godine razviti i pustiti u rad sustav elektroničkog dostavljanja, ažuriranja, pohranjivanja, analize i objavljivanja svih mjerodavnih podataka o tržištu elektroničkih komunikacija. Postupnim uvođenjem sustava bitno će se ubrzati obrada i kontrola podataka te smanjiti troškovi Agenciji i operatorima. Agencija će osvježene podatke o kretanju tržišta elektroničkih komunikacija najmanje jednom u svaka tri mjeseca objavljivati na svojim internetskim stranicama.

Agencija će započeti s prikupljanjem i unosom podatka o trasama i kapacitetima infrastrukture u geo-informacijski sustav, što će pridonijeti bržem rješavanju zahtjeva za zajedničko korištenje izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture, te sređivanju postojećeg stanja pri korištenju infrastrukture. Proces unosa podataka u geo-informacijski sustav je kontinuirani proces koji se planira završiti u 2010. godini.

Agencija će nastaviti obavljati poslove izdavanja uvjeta gradnje i potvrda o usklađenosti glavnih projekata s uvjetima gradnje. Započetu reorganizaciju poslovanja zbog promjene regulative, Agencija planira završiti u 2009. godini, uključujući izradu pravilnika, naročito pravilnika o zaštićenim zonama elektroničke komunikacijske infrastrukture, te više pravilnika o tehničkim uvjetima infrastrukture i mreža. Agencija će aktivno surađivati sa svim ministarstvima, tijelima državne uprave i lokalne samouprave u cilju osiguravanja mogućnosti gradnje elektroničke komunikacijske infrastrukture nepokretnih i pokretnih mreža. U tu svrhu planirano je niz seminara za prostorne planere.

Posebnu pozornost Agencija će usmjeriti prema kontroli kakvoće univerzalnih elektroničkih komunikacijskih usluga. Novim pravilnikom o načinu i uvjetima pružanja univerzalnih usluga dodatno će se urediti: posebne mjere za osobe s invaliditetom,

pristup hitnim službama, davanja obavijesti (informacija), postupak određivanja operatora univerzalnih usluga, brzine prijenosa podataka koje omogućuju djelotvoran pristup internetu, pristup univerzalnim uslugama na fiksnoj lokaciji ostvaren putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže i telefonske kartice za govornice. Agencija će pratiti troškovnu usmjerenost cijena univerzalne usluge te ispunjavanje preuzetih obveza operatora univerzalnih usluga za posebne pogodnosti za socijalno ugrožene slojeve korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga.

Agencija će u 2009. intenzivirati preventivne i korektivne aktivnosti za daljnje poboljšanje zaštite korisnika elektroničkih komunikacija. Odsjek za zaštitu korisnika istraživat će uzroke žalbi, poučavati korisnike, posredovati i rješavati pritužbe korisnika, te pokrenuti usklađenje općih uvjeta poslovanja davatelja elektroničkih komunikacija s novim Zakonom o zaštiti potrošača. Pored toga, Agencija će završiti implementaciju sveobuhvatnog, web temeljenog sustava žalbi, savjeta i uputa krajnjih korisnika, čime će dodatno unaprijediti zaštitu korisnika. Posebnu pozornost Agencija će posvetiti uslugama s dodanom vrijednosti, za koje se pokazalo da su područje u kojem korisnici nisu dovoljno zaštićeni.

Agencija će i u 2009. godini nastaviti intenzivno raditi na daljnjem rastu širokopojasnog pristupa internetu. Unatoč značajnim rezultatima postignutim u 2008. godini, gustoća širokopojasnog pristupa internetu još nije zadovoljavajuća. Agencija će nastaviti i s poticanjem razvoja širokopojasne infrastrukture na ciljanim zemljopisnim područjima, čime će se poboljšati dostupnost širokopojasnog pristupa internetu, te će biti omogućena raznovrsna ponuda širokopojasnih usluga svih operatora.

Agencija će i u 2009. godini nastaviti s upravljanjem radiofrekvencijskim spektrom namijenjenim za javne pokretne, privatne pokretne, radiodifuzijske (radijske i televizijske), mikrovalne i satelitske mreže, te planiranje i pripremu tehničkih parametara za izdavanje dozvola za radijske postaje. Pri tome će Agencija aktivno pratiti europsku praksu u regulaciji spektra, te primijeniti prikladna i uspješna rješenja u našoj regulativi. U 2009. godini predviđeno je daljnje usklađivanje tablice namjene radiofrekvencijskog spektra. U upravljanju radiofrekvencijskim spektrom, Agencija će surađivati s Ministarstvom mora, prometa i infrastrukture.

Agencija u 2009. godini planira izdati dvije dozvole za GSM spektar, obzirom da u 2009. godini ističu koncesije za GSM spektar za dva postojeća operatora (T-Mobile Hrvatska d.o.o. i VIPnet d.o.o.) te postojeće koncesije trebaju biti zamijenjene ovlaštenjem za pružanje usluga. Očekuje se da će oba operatora podnijeti zahtjev za novom dozvolom.

Agencija planira u frekvencijskim područjima namijenjenim za GSM, omogućiti uporabu i drugih tehnologija (IMT), pri čemu će, u suradnji s postojećim operatorima, biti potrebno re-planirati dodijeljeni spektar i međunarodno uskladiti uporabu spektra. Tijekom 2009. godine obaviti će se pripreme za moguće izdavanje dozvola za radiofrekvencijski spektar u frekvencijskom području 2.6 GHz. S obzirom da se radi o mogućoj uporabi spektra od strane više različitih tehnologija (tehnološki neutralna

dodjela), u ovom procesu će se koristiti iskustva europskih zemalja koje će do trenutka dodjele implementirati ove sustave.

Sukladno Strategiji prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u Republici Hrvatskoj, tijekom 2009. godine planira se početak prelaska na digitalno emitiranje u svih 9 tehnoloških regija Republike Hrvatske (podjela prema planu Geneva 2006.), te potpuno isključivanje analognih odašiljača u 8 tehnoloških regija Republike Hrvatske. Agencija u 2009. godini nastavi provoditi aktivnosti iz Strategije prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u Republici Hrvatskoj. Agencija planira provesti natječaj i dodijeliti dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra za operatora mreže i multipleksa (za dva DVB-T multipleksa, a ovisno o dinamici realizacije Agencija će pripremiti i provesti natječaje za dodatne multiplekse). U postupku implementacije DVB-T multipleksa, Agencija će pripremiti tehničke parametre DVB-T postaja kako bi se osiguralo pokrivanje signalom digitalne televizije na području Republike Hrvatske tijekom prijelaznog razdoblja za 95% stanovništva.

Agencija će i u 2009. godini nastaviti sa stručnim nadzorom nad obavljanjem elektroničkih komunikacijskih usluga i djelatnosti na temelju općeg ovlaštenja te nad zajedničkim korištenjem elektroničke komunikacijske infrastrukture, u svrhu ravnopravnog korištenja od svih korisnika i sprečavanja nedozvoljenih radnji koje ometaju razvoj elektroničkih komunikacijskih mreža.

Agencija će provoditi i redovite kontrole i mjerenja u radiofrekvencijskom spektru sa svrhom potrebnog poduzimanja propisanih mjera za zaštitu od smetnji i štetnih smetnji, te za potrebe usklađivanja uporabe radijskih frekvencija, kao i stručni nadzor nad nositeljima dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra i vlasnika/korisnika radijskih postaja.

POŠTANSKE I KURIRSKE USLUGE

Agencija će u 2009. godini intenzivirati aktivnosti na daljnjoj liberalizaciji tržišta poštanskih i kurirskih usluga postupnim i kontroliranim otvaranjem tržišta kroz uspostavu postupka nadzora i reguliranja tržišta, s ciljem osiguranja daljnjeg pružanja univerzalnih poštanskih usluga određene kvalitete pod jednakim uvjetima i po pristupačnim cijenama i postupne integracije u jedinstveno EU tržište poštanskih usluga.

Agencija u 2009. godini planira pokrenuti projekt „razdvajanja računovodstva poštanskih i kurirskih usluga“, odnosno uvođenja troškovnog računovodstva, kako bi se ispunili zahtjevi „regulatornog računovodstva“. Projekt treba precizno definirati obveze regulatora i javnog operatora, s ciljem objave odluke regulatora, nakon javnih konzultacija, koja će sadržavati sve odredbe koje javni operator treba primijeniti u svrhu detaljnijih i transparentnih postupaka računovodstvenog vođenja, razdvajanja i izvještavanja.

Agencija će se u 2009. godini usredotočiti na nadzor i rješavanje eventualnih sporova u vezi s davanjem pristupa javnoj poštanskoj mreži nakon što javni operator, Agencija i Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture usuglase Pravilnik o pristupu javnoj poštanskoj mreži.

Agencije će u 2009. godini nastaviti s praćenjem i regulacijom cijena rezerviranih poštanskih usluga na tržištu, te predlagati nadležnim tijelima poduzimanje zakonskih mjera u slučaju kada davatelji donose ili primjenjuju cijene suprotno odredbama Zakona o pošti. Obzirom da nije moguće sa sigurnošću utvrditi jediničnu cijenu koštanja za svaku od usluga u rezerviranom području, niti utvrditi cijene rezerviranih poštanskih usluga temeljene na stvarnim troškovima za svaku od usluga, Agencija će se, do primjene troškovnog računovodstva, koristiti usporedbom s cijenama istovrsnih usluga u drugim europskim zemljama ili drugim metodama korištenim u domaćoj ili inozemnoj praksi.

Agencija će u 2009. godini intenzivirati nadzor nad svim davateljima poštanskih i kurirskih usluga, a posebno nadzor javnog operatora, kao davatelja koji ima obvezu obavljanja univerzalnih poštanskih usluga određene kvalitete u Republici Hrvatskoj.

Tijekom 2009. godine, Agencija će sudjelovati u projektu prikupljanja statističkih podataka, pokrenutom u suradnji Europskog statističkog ureda (EuroStat) s Europskim odborom za poštansku regulaciju (CERP) i Europskom komisijom. Kao nacionalno regulatorno tijelo, Agencija će biti nositelj projekta prikupljanja statističkih podataka od davatelja poštanskih i kurirskih usluga u Republici Hrvatskoj.

Agencija u 2009. godini planira uvesti sustavno prikupljanje i analizu podataka o tržištu poštanskih i kurirskih usluga u Republici Hrvatskoj. Agencija će putem novih internetskih stranica, čije je uvođenje planirano za 2009. godinu, posebnu pozornost posvetiti objavi preglednih podataka o stanju na tržištu poštanskih i kurirskih usluga.

U 2009. godini, Agencija će intenzivirati aktivnosti da svi davatelji poštanskih i kurirskih usluga donesu opće uvjete za obavljanje usluga, kojima se uređuju uvjeti, način i postupak obavljanja poštanskih i kurirskih usluga na temelju „*Upute za izradu općih uvjeta davatelja*“ koje je pripremila Agencija.

U 2009. godini, Agencija će prikupiti, objediniti i analizirati, te javnosti predstaviti podatke o tržištu poštanskih i kurirskih usluga u Republici Hrvatskoj u 2008. godini u publikaciji, koja će također biti prevedena na engleski jezik. Slijedom istraživanja zadovoljstva korisnika, koje će biti provedeno tijekom 2009. godine, Agencija će također publicirati prikupljene podatke o zadovoljstvu korisnika obavljenim poštanskim i kurirskim uslugama od strane davatelja usluga.

RAZVOJ AGENCIJE

Agencija će u 2009. godini nastaviti provoditi svoj Strateški i operativni plan razvoja do 2012. godine kroz programe unaprjeđenja: a) konvergencija i b) modernizacija, s tim da će Strateški i operativni plan u 2009. godini nadopuniti s aspektima poštanskih i kurirskih usluga.

Agencija će u 2009. godini nastaviti izgradnju poslovnog informacijskog sustava, kako bi osigurala rješavanje predmeta za koje je mjerodavna u predviđenim zakonskim rokovima. U tu svrhu Agencija planira nabaviti nove i nadograditi postojeće programske pakete i aplikacije. Cilj Agencije je da se dio razmjene podataka s operatorima, posebno ispunjavanje raznih obrazaca, odvija potpuno elektronički.

U 2009. i 2010. godini Agencija će se usredotočiti na implementaciju *e-Agencije*, sustava koji se sastoji od modernog, snažnog portala uključujući brojne elektroničke, web 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. Agencija će time zadovoljiti potrebe zainteresiranih na tržištu elektroničkih komunikacija te poštanskih i kurirskih usluga, osigurati visoku kvalitetu usluga, lagan pristup i brzu isporuku informacija, te povećati vlastitu produktivnost i učinkovitost.

Tijekom 2009. godine, Agencija planira nastaviti povećavanje stručnosti i osposobljenosti zaposlenika, kako bi stjecanjem potrebnih vještina i iskustava stvorila uvjete za provođenje načela regulacije elektroničkog komunikacijskog i poštanskog tržišta mogla izvršiti ciljeve određene Strateškim i operativnim planom. Očekuje se da će u 2009. godini krenuti multidisciplinarni poslijediplomski studij regulacije tržišta elektroničkih komunikacija, koji je Agencija pokrenula u zajednici s Fakultetom elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, Ekonomskim fakultetom u Zagrebu i Pravnim fakultetom u Zagrebu.

Agencija planira u 2009. godini, u suradnji s Fakultetom elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, Fakultetom elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu, Pravnim i Ekonomskim fakultetom u Zagrebu, pokrenuti multidisciplinarni projekt "Pogled u budućnost", sa ciljem predviđanja bliske budućnosti i pripreme Agencije za tu budućnost. Dominantne teme projekta su: budući razvoj tehnologija, nova regulatorna pitanja koja otvaraju nove tehnologije, 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.

Agencija planira i dalje razvijati i unapređivati odnose s javnošću, posebno putem svojih internetskih stranica, kako bi zainteresiranim subjektima na tržištu elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga (korisnike, davatelje usluga, partnere i druge) osigurala pravovremene informacije o svojim aktivnostima, te o stanju na tržištu.

2. UVOD

Temeljem članka 13. stavka 4. Zakona, Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: Vijeće Agencije) donosi, uz prethodnu suglasnost Vlade Republike Hrvatske, Godišnji program rada Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije.

Program rada Agencije za 2009. godinu (u daljnjem tekstu: Program) proizlazi iz obveza koje Agencija ima po Zakonu, Zakonu o pošti i podzakonskim propisima te iz Strateškog i operativnog plana Agencije koji je usvojilo Vijeće Agencije, a koji temeljem provedene analize snaga, slabosti, prilika i prijetnji utvrđuje mjere i aktivnosti kojima će Agencija ostvariti obavljanje svoje uloge neovisnog regulatora na tržištima elektroničkih komunikacija te poštanskih i kurirskih usluga Republike Hrvatske.

Osnovne programske odrednice rada i razvoja Agencije obrađene su po sljedećim poglavljima:

3. Regulacija tržišta elektroničkih komunikacija;
4. Regulacija tržišta poštanskih i kurirskih usluga;
5. Razvoj Agencije i javnost rada;

Osnovni ciljevi Agencije u 2009. godini, temeljeni su na Zakonu, Zakonu o pošti te misiji Agencije.

Naša misija je osigurati:

- tržišno natjecanje, stabilan rast i prostor za inovacije na tržištima elektroničkih komunikacija te poštanskih i kurirskih usluga;
- dostupnost univerzalnih poštanskih usluga svim korisnicima u Republici Hrvatskoj pod ravnopravnim i pristupačnim uvjetima;
- zaštitu interesa korisnika i mogućnost izbora raznolikih usluga po prihvatljivim cijenama;
- održive kompetitivne konkurentne uvjete operatorima i davateljima usluga uz pravedne uvjete za povrat investicija;
- podršku ekonomskom rastu, javnim uslugama i kvaliteti života u RH upotrebom modernih tehnologija.

U ostvarivanju svojih ciljeva, Agencija će surađivati s tijelima državne uprave.

3. REGULACIJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

Zakon, koji je u potpunosti u skladu s europskim regulatornim okvirom iz 2002. godine, stupio je na snagu 01. srpnja 2008.godine. Njime je potpuno izmijenjen sustav koncesija, dozvola i prijava za obavljanje elektroničkih komunikacijskih usluga te uvedeno tzv. opće ovlaštenje temeljem kojega operator ili davatelj usluga stječe pravo na obavljanje svih elektroničkih komunikacijskih usluga uz dodatne uvjete koje se za pojedine vrste usluga mogu propisati. Za Agenciju to znači da će u 2009. godini morati uskladiti postojeći sustav pojedinačnih koncesija, dozvola i prijava s novim pravnim okvirom. Uvjeti koje treba poštivati pri pružanju usluga propisani su Zakonom i Pravilnikom o načinu i uvjetima pružanja univerzalnih usluga. Promjena sustava ovlasti za obavljanje elektroničkih komunikacijskih usluga značit će i promjenu sustava naplate pripadajućih naknada. Sustav izdavanja pojedinačnih dozvola zadržan je tamo gdje je to potrebno zbog prirodno ograničenih dobara (radijske frekvencije). U skladu s prijelaznim odredbama Zakona, Agencija će u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu pravilnika koji uređuje uvjete obavljanja elektroničkih komunikacijskih usluga izdati potvrdu svim operatorima čime će im zamijeniti postojeće koncesije, dozvole i prijave.

Druga ključna izmjena odnosi se na određivanje regulatornih obveza. Zakonom je određeno da će Agencija sve regulatorne obveze operatorima sa značajnom tržišnom snagom odrediti, zadržati ili izmijeniti samo nakon provedene analize mjerodavnog tržišta, čime se omogućuje objektivna i transparentna regulacija tržišta.

Agencija je također Zakonom ovlaštena za podnošenje optužnih prijedloga za prekršaje počinjene prema odredbama Zakona čime će se poboljšati provedba odluka Agencije.

U skladu sa Zakonom Agencija mora donijeti niz pravilnika (do sada u nadležnosti odgovarajućeg ministarstva) kojima se dodatno propisuju pojedina područja važna za regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija. Detaljnom izradom pravilnika i preciznim određivanjem regulatornih obveza, Agencija očekuje smanjenje broja zahtjeva za rješavanjem sporova između operatora tijekom 2009. godine.

Temeljem zakonskih ovlasti, a u skladu sa zakonodavnim mjerama iz NPPEU 2009. godine, Agencija ima obvezu donošenja pravilnika:

- 1) Pravilnik o radu unutarnje ustrojstvene jedinice Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije za zaštitu prava korisnika usluge
- 2) Pravilnik o načinu i uvjetima pružanja univerzalnih usluga
- 3) Pravilnik o sveobuhvatnom javnom imeniku pretplatnika i službi davanja obavijesti (informacija)
- 4) Pravilnik o određivanju zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, zaštitne zone i radijskog koridora te obvezama investitora radova ili građevine u toj zoni
- 5) Pravilnik o standardnoj ponudi u elektroničkim komunikacijama
- 6) Pravilnik o prenosivosti broja

- 7) Pravilnik o sprječavanju i suzbijanju zlouporaba i prijevara u pružanju usluga elektroničke pošte
- 8) Pravilnik o potvrdi i naknadi za pravo puta
- 9) Pravilnik o plaćanju naknada za obavljanje poslova Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije.

Sukladno navedenim izmjenama vidljivo je da je rezultat stupanja na snagu Zakona, niz novih aktivnosti u radu Agencije, te je u skladu s time izrađen i plan rada Agencije za 2009. godinu za područje elektroničkih komunikacija.

3.1. Analize tržišta

Zakonom su definirani procesi koje Agencija provodi u postupku određivanja regulatornih obveza operatorima sa značajnom tržišnom snagom. Agencija utvrđuje mjerodavna tržišta podložna prethodnoj regulaciji, provodi analizu tržišta, koja se sastoji od određivanja mjerodavnih tržišta u uslužnoj i zemljopisnoj dimenziji, procjene djelatnosti tržišnog natjecanja na mjerodavnom tržištu te procjene postojanja jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom na tom tržištu, a na osnovu kriterija iz Zakona. Ukoliko tržišno natjecanje na mjerodavnom tržištu nije djelatno, Agencija određuje regulatorne obveze operatorima sa značajnom tržišnom snagom, odnosno ukida regulatorne obveze postojećim operatorima sa značajnom tržišnom snagom ako je tržišno natjecanje na mjerodavnom tržištu djelatno.

Sukladno Zakonu, u provedbi gore navedenih postupaka, Agencija će osobito voditi računa o primjeni mjerodavne preporuke Europske komisije (u daljnjem tekstu: EK) o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji i mjerodavnih smjernica EK o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage. U slučaju da tržišta nisu dio vrijedeće preporuke EK o mjerodavnim tržištima, Agencija može odlukom odrediti da su i druga mjerodavna tržišta podložna prethodnoj regulaciji ukoliko su na tim tržištima istodobno zadovoljena sljedeća tri kriterija: visoke i trajne zapreke za ulazak na tržište, strukturne, pravne ili regulatorne prirode; struktura tržišta koje ne teži razvoju djelatnog tržišnog natjecanja unutar odgovarajućeg vremenskog okvira; te primjena mjerodavnih propisa o zaštiti tržišnog natjecanja sama po sebi ne omogućuje na odgovarajući način uklanjanje nedostataka na tržištu.

U slučaju postojanja jednog ili više operatora sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnom tržištu, Agencija može tim operatorima odrediti regulatorne obveze propisane Zakonom, a to su: obveza transparentnosti, obveza nediskriminacije, obveza računovodstvenog razdvajanja, obveza pristupa i korištenja posebnih dijelova mreže, obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva, nadzor maloprodajnih cijena usluga, najmanji skup iznajmljenih vodova, te odabir i predodabir operatora.

3.1.1. Provođenje procesa analize tržišta sukladno odredbama Zakona

Nakon stupanja na snagu Zakona, Vijeće Agencije je odlukom utvrdilo pet mjerodavnih tržišta koja su i dio Preporuke EK o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji. Odlukom Vijeća Agencije od 09. srpnja 2008. godine utvrđena su sljedeća tržišta:

- započinjanje (originacija) poziva iz nepokretnih javnih telefonskih mreža (tržište broj 2. iz Aneksa Preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji),
- završavanje (terminacija) poziva u određenu nepokretnu javnu telefonsku mrežu (tržište broj 3. iz Aneksa Preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji),
- veleprodajni pristup mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni i potpuni raspetljani pristup) na fiksnoj lokaciji (tržište broj 4. iz Aneksa Preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji),
- veleprodajni širokopojasni pristup (tržište broj 5. iz Aneksa Preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji) i
- završavanje (terminacija) poziva u određenu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu (tržište broj 7. iz Aneksa Preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji).

Osim navedenih tržišta, Agencija će pokušati utvrditi i dva tržišta koja su dio stare Preporuke EK o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji i to:

- tržište prijenosa (tranzita) poziva u javnoj nepokretnoj telefonskoj mreži i
- tržište pristupa i započinjanja poziva iz pokretnih javnih komunikacijskih mreža.

Isto tako, Agencija će pokušati utvrditi mjerodavno tržište javne govorne usluge u pokretnim mrežama, a koje proizlazi iz Zakona o telekomunikacijama koji je prestao vrijediti donošenjem novog Zakona. Jesu li navedena tri tržišta podložna prethodnoj regulaciji, Agencija će pokušati utvrditi na temelju dokazivanja istodobnog ispunjenja tri mjerila iz Zakona na navedenim tržištima. Podaci potrebni za provođenje procesa analize tržišta i dokazivanje istodobnog zadovoljavanja tri mjerila iz Zakona su prikupljeni upitnicima koji su poslani operatorima sredinom srpnja 2008. godine. Prema već definiranom projektnom planu, u prvom tromjesečju 2009. godine. Agencija planira završiti analizu svih pet tržišta utvrđenih odlukom Vijeća Agencije od 09. srpnja 2008.godine i ostalih tržišta na kojima su istodobno zadovoljena spomenuta mjerila. To znači da bi dokumenti o analizi tržišta, koji će sadržavati detaljno određena tržišta u dimenziji usluga i zemljopisnoj dimenziji, procjene postojanja operatora sa značajnom tržišnom snagom i određene regulatorne obveze operatorima sa značajnom tržišnom snagom, trebali biti dovršeni do početka ožujka 2009. godine, do kada bi trebao započeti i proces javne rasprave. Nakon javne rasprave i analize poslanih komentara, sredinom travnja 2009.godine slijedit će odluka Vijeća Agencije o određivanju operatora sa značajnom tržišnom snagom i određivanju regulatornih obveza tim operatorima na pojedinom mjerodavnom tržištu. Nakon završetka procesa koji su u tijeku, stručne službe će predložiti analize daljnjih tržišta koja su dio ili sadašnje ili stare preporuke EK o mjerodavnim tržištima

podložnima prethodnoj regulaciji. Na svim tržištima koja se temelje na starom zakonu, postojećim odnosno proglašenim operatorima sa značajnom tržišnom snagom nastaviti će vrijediti regulatorne obveze temeljene na Zakonu o telekomunikacijama i to do trenutka kada se završi analiza mjerodavnog tržišta po Zakonu i na temelju rezultata analize ne odrede nove regulatorne obveze ili ukinu sve postojeće.

3.2. Troškovno računovodstvo i računovodstveno odvajanje

Vijeće Agencije donijelo je 18. studenoga 2008. godine odluku kojom je operatoru HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. (u daljnjem tekstu: HT) određena obveza provedbe računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva, na način i u rokovima koji su određeni dokumentom „*Naputci za računovodstveno odvajanje i troškovno računovodstvo*“.

HT će Agenciji dostaviti nacrt računovodstvene dokumentacije i nacrt dokumenta o metodologiji alokacije. Agencija će dati svoje komentare na te dokumente i naložiti HT-u da ugradi promjene ukoliko to bude potrebno. Nakon ugrađivanja traženih promjena, Vijeće Agencije će izdati suglasnost na oba dokumenta.

Za razvoj svojih troškovnih modela HT treba dostaviti plan implementacije modela. Agencija može tražiti da HT plan sastavi drugačije ako smatra potrebnim, a kada plan bude usuglašen između HT-a i Agencije, održavat će se kvartalni sastanci na kojima će Agencija pratiti proces implementacije modela, te polugodišnji sastanci na kojima će HT izvještavati o tijeku procesa implementacije modela. Praćenje procesa implementacije uključivat će nadgledanje aktivnosti HT-a definiranih u Planu implementacije.

HT mora u određenim rokovima dostaviti Agenciji nacrt izvještaja ili revidirane regulatorne izvještaje, te ih mora objaviti u formi koja je dogovorena za javno objavljivanje.

3.3. Međusobno povezivanje i pristup mreži

Sukladno odredbama Zakona, Agencija više ne izdaje suglasnost na standardne ponude, već su operatori sa značajnom tržišnom snagom, kojima je određena regulatorna obveza izrade standardne ponude, obvezni objaviti iste. Ovisno o rezultatima analize tržišta, stanju na domaćem elektroničkom komunikacijskom tržištu te stanju u zemljama Europske unije, Agencija ima ovlasti izmijeniti standardne ponude operatora sa značajnom tržišnom snagom. Ovisno o rezultatima analize tržišta i određenim regulatornim obvezama, Agencija će naglasak staviti na veleprodajne uvjete (standardne ponude) koji se odnose na pružanje sljedećih usluga: međusobno povezivanje i pristup (nepokretna i pokretna mreža), širokopojasni pristup internetu, pristup izdvojenoj lokalnoj petlji, pružanje usluge najma vodova i druge.

Agencija će osobito voditi računa da izmjene u standardnim ponudama budu u skladu s interesima tržišta i daljnjim razvojem tržišnog natjecanja. Vijeće Agencije donijet će Pravilnik o sadržaju standardnih ponuda.

3.4. Praćenje statističkih pokazatelja stanja na tržištu elektroničkih komunikacija

Agencija će u 2009. godini nastaviti prikupljati, pratiti i objavljivati podatke o tržištu elektroničkih komunikacija. Nadalje će pratiti kretanje cijena svih usluga po segmentima elektroničkih komunikacija i metodološki ih obrađivati, te dobivene rezultate i pokazatelje javno objavljivati.

Temeljem sklopljenog ugovora o suradnji s Državnim zavodom za statistiku (u daljnjem tekstu: DZS) i nadalje će prikupljenim podacima o tržištu elektroničkih komunikacija informirati DZS, a u svrhu diseminacije podataka. Time će se operatore osloboditi obveza ispunjavanja istih podataka na dva različita obrasca.

Agencija će na svojim internetskim stranicama posebnu pažnju posvetiti objavi preglednih podataka o stanju na elektroničkom komunikacijskom tržištu. Agencija će ažurirane podatke razvoja tržišta elektroničkih komunikacija najmanje jednom tromjesečno objavljivati na svojim internetskim stranicama. U skladu s Akcijskim planom provedbe strategije razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj, Agencija će nastaviti pratiti i objavljivati statističke podatke tržišta širokopojasnih usluga.

Agencija će tijekom 2009. godine razviti sustav dostavljanja i ažuriranja podataka o tržištu elektroničkih komunikacija putem web sučelja. Postupnim uvođenjem sustava bitno će se ubrzati obrada i kontrola podataka kao i mogućnosti prikaza i analize tržišta.

Osim praćenja statističkih pokazatelja stanja na tržištu elektroničkih komunikacija, Agencija će pratiti investicije operatora i davatelja usluga u tržište elektroničkih komunikacija. Praćenje investicija omogućit će analizu njihovog direktnog utjecaja na razvoj tržišta, a time i utjecaj na cjelokupno gospodarstvo Republike Hrvatske.

3.5. Cijene usluga i njihova regulacija

Obzirom na izravni utjecaj na poslovanje alternativnih operatora te postojeću obvezu iz Zakona o telekomunikacijama, Agencija će nastaviti izdavati prethodnu suglasnost na cijene maloprodajnih usluga koje se tiču javne telefonske usluge u nepokretnoj mreži (javna govorna usluga po Zakonu o telekomunikacijama) operatorima sa značajnom tržišnom snagom, služeći se pri tom analizom temeljenom na prometnim podacima operatora, karakteristikama krajnjih korisnika, cijenama međusobnog

povezivanja i ostalih pripadajućih troškova. Agencija će, isto tako, nadzirati i ostale cijene, a za koje nije potrebna prethodna suglasnost Vijeća Agencije. Navedeno će trajati sve dok ne završi analiza svih pripadajućih maloprodajnih tržišta u skladu s odredbama Zakona te se, u skladu s rezultatima analize, a u slučaju nedostatka djelotvornog tržišnog natjecanja, odrede operatori sa značajnom tržišnom snagom i odrede regulatorne obveze operatorima sa značajnom tržišnom snagom ili u slučaju postojanja djelotvornog natjecanja ukinu sve postojeće regulatorne obveze na mjerodavnom tržištu.

3. 6. Zajedničko korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture

Agencija očekuje da će, nakon donošenja Pravilnika o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, u 2009. godini biti manje neovlaštenih upada u distributivnu elektroničku komunikacijsku kanalizaciju. Ukoliko infrastrukturni operator neopravdano odbije sklapanje ugovora o najmu slobodnog prostora, zbog nepostojanja tehničkih mogućnosti, Agencija će i dalje rješavati sporove koji u vezi takvog odbijanja mogu biti pokrenuti.

Agencija će nadzirati provedbu odredbi pravilnika, a ujedno će nastaviti pratiti razvoj tehnologija koje bi poticale racionalnije zajedničko korištenje i prikupljati podatke o trasama i kapacitetima infrastrukture u geo-informacijskom sustavu. Proces unosa podataka u geo-informacijski sustav je kontinuirani proces koji neće biti završen u 2009. godini, ali se očekuje da će već prikupljeni podaci značajno pridonijeti bržem rješavanju zahtjeva za zajedničko korištenje izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture i za postupke uzakonjenja, odnosno sređivanja postojećeg stanja pri korištenju infrastrukture. Agencija će provjeravati tehničke mogućnosti korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture, izračun stvarnih troškova korištenja, izradu tehničkih rješenja i rješenja koja zamjenjuju ugovor za korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme.

Novi posao za Agenciju će biti izdavanje potvrda za pravo puta i povezani postupci u vezi prava puta. Zbog toga će Agencija povećati broj zaposlenika na poslovima vezanima uz zajedničko korištenje izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture. Očekuje se i sudjelovanje u radu povjerenstva kod javnih nadmetanja, u slučajevima kada se prijeđe razina raspoloživog slobodnog prostora u elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi.

3.7. Uvjeti gradnje

Agencija će započeti s prikupljanjem i unosom podataka o trasama i kapacitetima infrastrukture u geo-informacijski sustav, što će pridonijeti bržem rješavanju zahtjeva za zajedničko korištenje izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture, te sređivanju postojećeg stanja pri korištenju infrastrukture. Proces unosa podataka u

geo-informacijski sustav je kontinuirani proces koji se planira završiti u 2010. godini, a koristit će se i kod izdavanja mišljenja te sudjelovanja u prethodnim i javnim raspravama u postupku izrade i donošenja dokumenata prostornog uređenja.

Za zahvate u prostoru, unutar zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme te zaštitne zone i radijskog koridora određenih radijskih postaja, Agencija, u skladu s posebnim zakonom kojim je uređeno prostorno uređenje i gradnja, utvrđuje i izdaje:

- zahtjeve i mišljenja u postupku izrade i donošenja dokumenata prostornog uređenja,
- posebne uvjete u postupku izdavanja lokacijskih dozvola, koji se odnose na usklađenost s odredbama Zakona i propisa donesenih na temelju Zakona.

Agencija će nastaviti obavljati poslove izdavanja posebnih uvjeta gradnje u postupku izdavanja lokacijskih dozvola te će davati mišljenja i potvrde na idejne projekte. Planira se sudjelovanje na konferencijama pri nadležnim Upravnim tijelima u vezi donošenja dokumenata prostornog uređenja, sudjelovanje na konferencijama u postupku izdavanja lokacijskih i građevinskih dozvola pri Ministarstvu zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva. Također se planira sudjelovanje u komisijama za tehnički pregled objekata za koje Agencija sudjeluje u izdavanju lokacijskih dozvola, potvrda na glavne projekte odnosno građevinskih dozvola. Započetu reorganizaciju poslovanja zbog promjene regulative, Agencija planira završiti u 2009. godini, uključujući izradu pravilnika, naročito pravilnika o zaštićenim zonama elektroničke komunikacijske infrastrukture, te više pravilnika o tehničkim uvjetima infrastrukture i mreža. Agencija će aktivno surađivati sa svim tijelima državne uprave i lokalne samouprave u cilju osiguravanja mogućnosti gradnje elektroničke komunikacijske infrastrukture nepokretnih i pokretnih mreža. U tu svrhu planirano je niz seminara za prostorne planere.

Agencija će obavljati poslove ocjenjivanja sukladnosti radijske opreme i telekomunikacijske terminalne opreme (RiTT) i izdavanje odobrenja za uvoz i/ili stavljanje na tržište RiTT opreme. Zbog pristupnih pregovora između Republike Hrvatske i Europske unije, izvjesne su promjene vezano uz navedene poslove. Agencija će redovito pratiti izmjene propisa te o njima izvijestiti korisnike svojih usluga vezanih uz RiTT opremu i utvrdit će se naknada za izdavanje potvrda o sukladnosti.

3.8. Univerzalne usluge

Odlukom Vijeća Agencije iz listopada 2005. godine, za davatelja univerzalnih elektroničkih komunikacijskih usluga određena je tvrtka HT-Hrvatske telekomunikacije d.d., te se na nju primjenjuju obveze propisane Pravilnikom o osnovnim telekomunikacijskim uslugama (Narodne novine, br. 123/05). Posebnu pažnju Agencija usmjerava prema kontroli kakvoće univerzalnih elektroničkih komunikacijskih usluga u skladu s definiranim pokazateljima kakvoće. Agencija je svojom odlukom prihvatila prijedlog operatora davatelja univerzalnih usluga za

ispravak kakvoće usluga u dijelu u kojem ista odstupa od odredaba pravilnika, te će i dalje pratiti ispunjava li operator propisane uvjete kakvoće usluga te provodi li predložene mjere kojima bi se trebali popraviti pokazatelji koje operator u proteklom razdoblju nije zadovoljio.

Sukladno Zakonu Vijeće Agencije će Pravilnikom o načinu i uvjetima pružanja univerzalnih usluga pobliže propisati način i uvjete pružanja te mjerila kakvoće univerzalnih usluga, kao i sadržaj, oblik i način objavljivanja obavijesti i podataka. Postojeći Pravilnik o osnovnim telekomunikacijskim uslugama će predstavljati temelj novog pravilnika o načinu i uvjetima pružanja univerzalnih usluga uz određene preinake, a koje su vezane za:

- posebne mjere za osobe s invaliditetom, uključujući pristup hitnim službama, službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i imeniku pretplatnika, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga, te primjeren izbor operatora koji su dostupni većini krajnjih korisnika usluga;
- postupak određivanja operatora univerzalnih usluga - Agencija mora voditi računa o nenarušavanju tržišnog natjecanja, uz uvažavanje načela objektivnosti, transparentnosti i nediskriminacije, pri čemu ne može unaprijed isključiti niti jednog operatora iz mogućnosti određivanja obveze pružanja univerzalnih usluga, čime se ukida postojeća odredba o određivanju davatelja javnih govornih usluga na temelju tržišnog udjela većeg od 80% na mjerodavnom tržištu usluga;
- brzine prijenosa podataka koje omogućuju djelotvoran pristup internetu; Agencija će pokušati odrediti dinamiku uklanjanja PCM uređaja iz pristupne mreže;
- pristup univerzalnim uslugama na fiksnoj lokaciji ostvaren putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže, putem nepokretnog bežičnog pristupa (FGSM) uz definiranje primjerenog roka priključenja pretplatničke terminalne opreme na nepokretnu mrežu;
- telefonske kartice za govornice.

Također, Agencije će Pravilnikom o imeniku pretplatnika pobliže definirati način i uvjete uspostave te izdavanja tiskanog i elektroničkog izdanja najmanje jednog sveobuhvatnog javnog imenika svih pretplatnika i najmanje jedne službe davanja obavijesti (informacija) o brojevima svih pretplatnika javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj.

Agencija će pratiti troškovnu usmjerenost cijena univerzalne usluge te ispunjavanje preuzetih obveza operatora univerzalnih usluga za posebne pogodnosti za socijalno ugrožene slojeve korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga.

3.9. Zaštita korisnika javnih komunikacijskih usluga

3.9.1. Pravni okvir zaštite korisnika javnih komunikacijskih usluga

Stupanjem na snagu Zakona promijenio se pravni okvir kojim je značajno prošireno područje zaštite korisnika. Zakon je u svrhu zaštite korisnika posebno regulirao pružanje usluga sa dodanom vrijednosti za koje se pokazalo da su područje u kojem korisnici nisu dovoljno zaštićeni, propisao je za sve operatore obvezujući postupak rješavanja prigovora na račun i na kvalitetu usluge poštujući Zakon o zaštiti potrošača, te propisao osnove postupka za rješavanje sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga i ovlastio Hrvatsku agenciju za poštu i elektroničke komunikacije za njihovo rješavanje.

Pravilnikom o načinima i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga još detaljnije je regulirana gore navedena materija.

Posebnu pozornost Agencija posvećuje zaštiti djece od usluga neprimjerenog sadržaja za djecu. Spomenutim pravilnikom operatorima javnih komunikacijskih usluga posebno je određena obveza osiguravanja mogućnosti stavljanja zabrane prema uslugama pristupa sadržaju koji nije primjeren djeci (ukoliko postoje tehničke mogućnosti). Korisniku je također omogućeno da prigodom sklapanja ugovora s operatorom odabere mogućnost zabrane pristupu sadržaju neprimjerenom djeci.

Operatori su obvezni voditi evidenciju o pristupnim brojevima i adresama koje svojim sadržajem nisu namijenjene djeci, te ih ažurirati i međusobno razmjenjivati.

Agencija je pripremila e-adresu na koju se mogu prijaviti neprimjereni sadržaji, uključujući i internetske adrese, na koje zaprima e-poštu. Agencija će, po potrebi, obavješćivati i usklađivati mjere s operatorima, u smislu onemogućavanja pristupa neprimjerenim sadržajima.

3.9.2. Unutarnja ustrojstvena jedinica za zaštitu prava korisnika

Način rada i ustroj unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika utvrđuju su Pravilnikom o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice i općim aktom Agencije.

Poslovi vezani uz zaštitu korisnika definirani su kroz dvije osnovne grupe poslova koje će Agencija obavljati putem ustrojstvene jedinice.

1. Rješavanje sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga:
 - obrada predmeta zaprimljenih u obliku zahtjeva za rješavanje sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga;
 - izdavanje mišljenja na osnovu kojih Agencija rješava sporove;

- edukacija i pomoć pretplatnicima u postupku rješavanja sporova;
- omogućavanje korisnicima dobivanja dnevno ažurnih informacija o stanju njihovih zahtjeva putem telefona ili na web stranicama Agencije.

2. Preventivne aktivnosti za zaštitu korisnika:

- obrada, kontrola i prijedlozi Agenciji za promjene općih akata koje operatori donose u skladu sa Zakonom i pravilnicima;
- istraživanje i kontrola usluga koje se pružaju na tržištu, uz aktivni nadzor nad operatorima, na osnovu prijave ili po službenoj dužnosti;
- edukacija korisnika putem telefonske službe za korisnike, internetskih stranica Agencije i sudjelovanja u programima radija i televizije koji se bave zaštitom korisnika;
- sudjelovanje u raznim aktivnostima ostalih državnih institucija i društava koja se bave zaštitom korisnika.

3.10. Numeriranje i adresiranje

Agencija će posebnu pozornost usmjeriti prema usluzi prenosivosti broja, te u tom smislu prilagođavati funkcionalnost CAPB što jednostavnijem postupku prijena broja, te odabira i predodabira operatora.

Namjera Agencije je skraćivanje rokova u postupku prijena broja, poglavito u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama.

Agencija naročito ističe potrebu, te će poticati ubrzano uvođenje jedinstvenog europskog broja za hitne službe u Republiku Hrvatsku uz usporednu brigu da se sa svih elektroničkih komunikacijskih uređaja, bili oni pokretni ili nepokretni, može izravno birati postojeće brojeve hitnih službi.

3.11. Upravljanje radiofrekvencijskim spektrom

Agencija obavlja poslove upravljanja radiofrekvencijskim spektrom namijenjenim za javne pokretne, privatne pokretne, radiodifuzijske (radijske i televizijske), mikrovalne i satelitske mreže, te planiranje i pripremu tehničkih parametara za izdavanje dozvola za radijske postaje.

Agencija planira aktivno pratiti europsku praksu u regulaciji spektra te primijeniti prikladna i uspješna rješenja u našoj regulativi. U 2009. godini predviđeno je daljnje usklađivanje tablice namjene radiofrekvencijskog spektra. U upravljanju radiofrekvencijskim spektrom Agencija će surađivati s MMPI.

Vezano uz primjenu postojeće europske regulative, tijekom 2009. godine Agencija će uključiti podatke vezane uz upravljanje radiofrekvencijskim spektrom (posebno Tablica namjene radiofrekvencijskog spektra i međunarodno potpisani ugovori) u

Europski frekvencijski informacijski sustav (EFIS). Agencija će također redovito održavati vlastitu bazu podataka o upravljanju radiofrekvencijskim spektrom.

3.11.1. Javne pokretne mreže

Agencija će nastaviti poslove održavanja postojećih baza podataka osnovnih postaja javnih pokretnih mreža te na međunarodnoj razini uskladiti uporabu frekvencijskih područja koja još nisu usklađena.

U sklopu redovnih aktivnosti Agencija planira slijedeće poslove:

- zaprimati u elektroničkom obliku podatke o prijavama za osnovne postaje javnih mreža (GSM, DCS i UMTS) od operatora te održavati odgovarajuće baze podataka;
- izdavati potvrde o sukladnosti za osnovne postaje javnih mreža (GSM, UMTS), gdje se predviđa izdati oko 1000 potvrda;
- mjeriti jakosti elektromagnetskog polja na terenu, radi provjere računski dobivenih rezultata i stanja na terenu, vezano uz izdavanje potvrda o sukladnosti.

U 2009. godini prestaju vrijediti koncesije za pružanje usluga uz uporabu radiofrekvencijskog spektra namijenjenog za GSM sustav za dva postojeća operatora (T-Mobile i VIPnet). U skladu sa Zakonom, postojeća koncesija će biti zamijenjena ovlaštenjem za pružanje usluga. Prema prijelaznim odredbama Zakona Agencija će izdati novu dozvolu za uporabu radiofrekvencijskog spektra na temelju podnošenja zahtjeva postojećeg operatora. Očekuje se da će oba operatora podnijeti zahtjev za novom dozvolom.

Agencija planira u frekvencijskim područjima namijenjenim za GSM omogućiti uporabu i drugih tehnologija (IMT), pri čemu će, u suradnji s postojećim operatorima, biti potrebno re-planirati dodijeljeni spektar i međunarodno uskladiti uporabu spektra.

Tijekom 2009. godine će se obaviti pripreme za moguće izdavanje dozvola za radiofrekvencijski spektar u frekvencijskom području 2.6 GHz. Potrebno je pažljivo isplanirati dodjelu spektra. S obzirom da se radi o možebitnoj uporabi spektra od strane više različitih tehnologija (tehnološki neutralna dodjela), u ovom procesu će se posebno u obzir uzeti iskustva europskih zemalja koje će do trenutka dodjele implementirati ove sustave. Također, prije dodjele ovog spektra, Agencija će sa susjednim državama dogovoriti i potpisati odgovarajuće sporazume. Budući da će se ovaj spektar dodjeljivati na temelju javne dražbe (sukladno članku 90. Zakona), što je novi način dodjele u Republici Hrvatskoj, Agencija će pripremiti odgovarajuću dražbenu dokumentaciju i razraditi sam postupak.

3.11.2. Privatne pokretne mreže

Agencija će nastaviti poslove održavanja i unapređivanja postojećih baza podataka. Za 2009. godinu posebno su planirani slijedeći poslovi:

- priprema tehničkih parametara za izdavanje dozvola korisnicima privatnih pokretnih službi;
- održavanje i unapređivanje baza podataka postaja u radu i baze postaja usklađenih sa susjednim državama;
- prilagođavanje radiofrekvencijskog spektra ECC odlukama i preporukama.

3.11.3. Mikrovalne i satelitske mreže

Agencija u 2009. godini planira slijedeće poslove:

- analizu zahtjeva za dozvole te pripadajućih projekata, interferencijske analize u sklopu frekvencijskog planiranja mikrovalnih P-t-P (veze točka-točka) i satelitskih veza;
- dodjela dozvola i analiza realizacije P-t-MP sustava novih operatora (veze točka više točaka) u frekvencijskom području 3.5 GHz;
- raspisivanje natječaja za dozvole za radiofrekvencijski spektar u frekvencijskim područjima namijenjenim za P-t-MP sustave gdje postoji raspoloživ spektar u slučaju da broj zainteresiranih bude veći od broja raspoloživih frekvencijskih područja;
- ažuriranje baze podataka (dva do tri puta mjesečno) i prilagodba podataka za interferencijsku analizu;
- unos podataka za antenske dijagrame, filtarske maske i druge parametre koji se koriste u postojećim vezama.

3.11.4. Radio i televizijska difuzija

3.11.4.1. Radio difuzija

Agencija će nastaviti poslove elektroničkog vođenja podataka vezanih uz radijske postaje i korespondenciju s domaćim i stranim, pravnim i fizičkim osobama, te tijelima državne uprave. U sklopu redovitih aktivnosti obavljat će se poslovi:

- identifikacije koordiniranih postaja i evidentiranje razlika u realizaciji na terenu prema planskim i koordiniranim parametrima radi usklađivanja stanja na terenu (izdane dozvole i koordinirani parametri);
- priprema tehničkih parametara, u sklopu natječajne dokumentacije, za produljenje koncesija za obavljanje djelatnosti radija za Agenciju za elektroničke medije, te rješavanje upita pravnih i fizičkih osoba prosljeđenih

- od Agencije za elektroničke medije vezano za ostvarivanja novih radijskih koncesije ili proširenja postojećih;
- podrška i omogućavanje uvođenja novih usluga i tehnologija (T-DAB, DRM) kroz osiguravanje radijskih frekvencija i poticanje projekata testiranja novih tehnologija;
 - rješavanje problema pokrivanja radijskim signalom u slučaju slabije pokrivenosti područja koncesije, ili u slučaju pojave smetnje;
 - rad na optimizaciji korištenja FM radijskog spektra, kao i rješavanje upita, prijedloga koncesionara radija i javnog radijskog servisa Republike Hrvatske.

3.11.4.2. Televizijska difuzija

Sukladno Strategiji prelaska s analognog na digitalno emitiranje televizijskih programa u Republici Hrvatskoj, tijekom 2009. godine planira se početak prelaska na digitalno emitiranje u svih 9 tehnoloških regija Republike Hrvatske (podjela prema planu Geneva 2006.), te potpuno isključivanje analognih odašiljača u 8 regija Republike Hrvatske.

Agencija u 2009. godini planira nastavak provođenja aktivnosti iz Strategije kojih je nositelj. Planirana je dodjela dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra za operatora mreže i multipleksa, za 2 DVB-T multipleksa prema natječaju koji će provesti Agencija. U postupku implementacije dva DVB-T multipleksa Agencija će pripremati tehničke parametre DVB-T postaja kako bi se osiguralo pokrivanje signalom digitalne televizije na području Republike Hrvatske tijekom prijelaznog perioda za 95% stanovništva Republike Hrvatske.

Ovisno o daljnjoj dinamici tijekom 2009. godine Agencija će pripremiti i provesti natječaje za dodatne multiplekse.

U skladu s navedenim Agencija planira sljedeće poslove:

- međunarodno usklađivanje radijskih postaja u skladu s procedurama Sporazuma Geneva 2006 i međunarodnim sporazumima. U slučaju potrebnih zamjena frekvencija analogne televizije zbog smetnje novih postaja digitalne radiodifuzije, nastaviti će se usklađivanje novih frekvencije za radijske postaje analogne televizije;
- praćenje i sudjelovanje u radu relevantnih radnih grupa i stručnih skupina ITU-a, CEPT-a, EBU-a i ERO-a, kako bi se bolje upoznali s problematikom vezanom za implementaciju digitalne radiodifuzije;
- suradnju s operatorima radiodifuzijskih mreža u procesu implementacije hrvatskog digitalnog plana i empirijske verifikacije parametara za planiranje kroz mjerenja na terenu;
- suradnju s utjecajno-interesnim skupinama te praćenje aktivnosti vezanih za implementaciju digitalne televizijske mreže u skladu s akcijskim planom iz Strategije prelaska s analognog na digitalno emitiranje radijskih i televizijskih programa u Republici Hrvatskoj.

Osim gore navedenih aktivnosti Agencija će obavljati i ostale aktivnosti vezane uz upravljanje radiofrekvencijskim spektrom televizije:

- održavanje postojećih TV baza podataka kao stvarne slike stanja na terenu;
- održavanje jedinstvene radno-koordinacijske baze podataka sa svim relevantnim podacima potrebnim za učinkovit rad odsjeka;
- identifikacija koordiniranih postaja i evidentiranje razlika u realizaciji na terenu prema planskim i koordiniranim parametrima radi usklađivanja stanja na terenu (izdane dozvole i koordinirani parametri);
- dodjela tehničkih parametara radijskih postaja te tehnička obrada zahtjeva za izdavanje dozvola za radijske postaje u suradnji s Agencijom za elektroničke medije: priprema natječajne dokumentacije za koncesije za obavljanje djelatnosti televizije, rješavanje upita pravnih i fizičkih osoba o natječajima za ostvarivanja novih koncesija ili proširenja postojećih;
- izrada plana razvoja mreža i novih usluga u radiodifuziji na temelju referentnog stanja naših postaja, prije svega DVB-T i DVB-H;
- podrška i omogućavanje uvođenja novih usluga i tehnologija (DMB, DVB) kroz osiguravanje radijskih frekvencija, izdavanje odgovarajućih dozvola za radijske postaje, iniciranje projekata testiranja novih tehnologija;
- rješavanje problema pokrivanja televizijskim signalom u slučaju slabije pokrivenosti područja koncesije, ili u slučaju pojave smetnje uzrokovane puštanjem u rad digitalnog odašiljača.

3.11.5. Nadzor radiofrekvencijskog spektra

Agencija će provoditi redovite poslove kontrole i mjerenja u radiofrekvencijskom spektru sa svrhom potrebnog poduzimanja propisanih mjera za zaštitu od smetnji te za potrebe usklađivanja uporabe radijskih frekvencija i frekvencijsko planiranje. Također će se provoditi i stručni nadzor nad nositeljima dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra i vlasnika/korisnika radijskih postaja.

Poslovi koji će se pri tome obavljati su:

- radijska mjerenja i kontrola uporabe radiofrekvencijskog spektra u Republici Hrvatskoj;
- radijska mjerenja i kontrola uvjeta rada radijskih postaja prema propisanim dozvolama za uporabu radiofrekvencijskog spektra i tehničkim propisima;
- radijska mjerenja frekvencija i identifikacija radijskih postaja iz susjednih zemalja radi zaštite radiofrekvencijskog spektra Republike Hrvatske;
- analize i obrade mjerenja u radiofrekvencijskom spektru radi planiranja učinkovitije kontrole i terenskih mjerenja;
- mjerenja uzročnika radiofrekvencijskih smetnji prema prijavama smetnji administracija susjednih zemalja, pouzimanje propisanih mjera te odgovori podnositeljima prijave;
- mjerenja vrijednosti veličine elektromagnetskog polja i provjera zadovoljavanja propisanih razina;

- međunarodne prijave smetnji prema obrađenim mjerenjima radiofrekvencijskog spektra (zaštita domaćih korisnika radiofrekvencijskog spektra);
- stručni nadzor i mjerenja kod nositelja dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra.;
- stručni nadzor i mjerenja u slučajevima prijave štetnih smetnji;
- stručni nadzor radijske opreme u vlasništvu privatnih i pravnih osoba;
- tehnički pregledi radijskih postaja sukladno izdanim dozvolama;
- mjerenja i ispitivanja zajedničkih antenskih sustava i kableske televizije;
- tehnički pregledi Povjerenstva Agencije za ostvarivanje uvjeta koncesije odnosno ispunjavanja uvjeta iz dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra.

Poslovi mjerenja i kontrole RF spektra obavljat će se prema tjednom, mjesečnom i polugodišnjem planu tijekom cijele godine, a njihovo planiranje bit će određeno prioritnim stupnjevima. Prioriteti kontrole radiofrekvencijskog spektra određeni su na sljedeći način:

1. istraživanje i mjerenja smetnji i poduzimanje mjera za njihovo uklanjanje (uključujući i stručni nadzor);
2. mjerenja graničnih vrijednosti elektromagnetskog polja i redovita mjerenja sa svrhom kontrole radiofrekvencijskog spektra;
3. stručni nadzor i kontrola rada radijskih postaja, mjerenja za potrebe frekvencijskog planiranja te obavljanje tehničkih pregleda;
4. svi ostali poslovi vezani uz kontrolu i nadzor radiofrekvencijskog spektra.

Poslovi nadzora obavljat će se, po potrebi, zajedno s poslovima obavljanja tehničkog pregleda radijskih postaja.

U 2009. godini navedeni poslovi predviđaju se sa sljedećim opsegom:

- mjerenja u svrhu utvrđivanja i otklanjanja štetnih smetnji: 100;
- redovita mjerenja i kontrola radiofrekvencijskog spektra: 1000;
- tehnički pregledi radijskih postaja i/ili stručni nadzor nad radom radijskih postaja: 300;
- tehnički pregledi utvrđivanja uvjeta za obavljanje djelatnosti ili provjere ispunjavanja uvjeta iz dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra: 30;
- ostala mjerenja u radiofrekvencijskom spektru: 200.

Agencija će u 2009. godini također obavljati poslove vezane uz izgradnju, osuvremenjivanje i održavanje uspostavljenog kontrolno-mjernog sustava kao i razvoj kompetencija zaposlenika koji obavljaju poslove nadzora, kontrole i mjerenja u radiofrekvencijskom spektru.

3.12. Stručni nadzor

Liberalizacija tržišta elektroničkih komunikacija zahtijeva njegovo praćenje i prema potrebi obavljanje stručnog nadzora. Agencija će obavljati stručni nadzor nad obavljanjem elektroničkih komunikacijskih usluga i djelatnosti koje se obavljaju na temelju općeg ovlaštenja te nad zajedničkim korištenjem elektroničke komunikacijske infrastrukture u svrhu ravnopravne uporabe od svih korisnika i sprečavanja nedozvoljenih radnji koje ometaju razvoj elektroničkih komunikacija.

U provedbi stručnog nadzora nad obavljanjem elektroničkih komunikacijskih usluga i korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture, Agencija će osobito nadzirati sljedeće:

- poštivanje uvjeta obavljanja elektroničkih komunikacijskih usluga priloženih uz opće ovlaštenje te poštivanje Zakona, podzakonskih propisa i odluka Agencije;
- ispunjavanje uvjeta za međusobno povezivanje i pristup mreži;
- ispunjavanje uvjeta za kolokaciju prostora i pristup izdvojenoj lokalnoj petlji;
- obavljanje elektroničkih komunikacijskih usluga vezano uz zaštitu korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga (po potrebi nadzor provođenja postupka rješavanja prigovora korisnika/pretplatnika na visinu računa, kakvoću usluga i postupak prijenoša brojeva);
- korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture u skladu sa Zakonom i podzakonskim propisima;
- stručni nadzor kod pravnih osoba koje obavljaju ostale elektroničke komunikacijske usluge.

Potrebno je posebno napomenuti da će se u predmetima vezanim uz zaštitu korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga stručnim nadzorom rješavati samo predmeti koje nije moguće riješiti u redovnom postupku unutar ustrojstvene jedinice Agencije, a koji se odnose na provođenje postupak rješavanja prigovora korisnika/pretplatnika na kakvoću usluga i visinu računa koje provodi operator/davatelj usluga.

Prioriteti u obavljanju stručnog nadzora raspoređivat će se prema tjednom, mjesečnom i polugodišnjem planu. Obzirom na odredbe Zakona koje određuju ovlasti nadzornika elektroničkih komunikacija koji vodi postupak stručnog nadzora Agencije, za te poslove Agencija je ovlastila u svojim središtima po jednog ili dva zaposlenika (Osijek, Rijeka, Split), a u sjedištu Agencije sedam zaposlenika. Nadzornici elektroničkih komunikacija raspolagat će, po potrebi, stručno-tehničkom podrškom ostalih zaposlenika Agencije te će se njihov broj povećati ukoliko se za to ukaže potreba.

3.13. Međunarodna suradnja u području elektroničkih komunikacija

Planirano je sudjelovanje u radu WG NNA (Work Group Numbering, Naming, Addressing) i projektne skupine ECC PT2 TRIS (tehnička regulativa i standardi

međusobnog povezivanja). Osim toga Agencija će nastaviti sudjelovanje u radu COCOM-a (Communication Committee), ERG-a (European Regulatory Group) i IRG-a (Independent Regulatory Group). Agencija će nastaviti organizirati niz bilateralnih sastanaka i radionica sa regulatorima zemalja koje su članice EU radi razmjene iskustava o pojedinim ciljanim temama koje su od interesa za razvoj hrvatskog elektroničkog komunikacijskog tržišta. Ostvarit će se suradnja i s Europskom agencijom za sigurnost informacijskih mreža (ENISA).

Agencija će sudjelovati u radu ITU, CEPT i ERO stručnih radnih skupina, a nastaviti će se suradnja sa tijelima u susjednim zemljama, a koja se bave mjerenjima i kontrolom radiofrekvencijskog spektra, kako bi zaštita od štetnih smetnji iz inozemstva bila što učinkovitija te vrijeme otklanjanja smetnji što kraće.

Agencija će tijekom perioda 4. do 8. svibnja 2009. godine u Hvaru organizirati sastanak ECC radne grupe WGSE (Working Group Spectrum Engineering) koja se bavi razvojem tehničkih smjernica, kriterija kompatibilnosti i dijeljenja radi efikasne uporabe radiofrekvencijskog spektra od strane različitih radiokomunikacijskih sustava i službi.

Agencija će održati niz bilateralnih sastanaka sa administracijama susjednih država na kojima će se posebno obrađivati sljedeće teme:

- potpisivanje sporazuma sa susjednim državama o raspodjeli preferencijalnih kanala i blokova u frekvencijskom području 410-430 i 440-470 MHz;
- priprema za moguće izdavanje dozvola za radiofrekvencijski spektar u području 410-430 MHz;
- potpisivanje preferencijalne podjele frekvencija za GSM/DCS-1800 sustav s Mađarskom, Srbijom, Bosnom i Hercegovinom i Crnom Gorom;
- potpisivanje preferencijalne podjele frekvencija za E-GSM i GSM-R sustav s Mađarskom, Srbijom, Bosnom i Hercegovinom i Crnom Gorom;
- dogovor i moguće potpisivanje sporazuma sa susjedima vezano uz prelazak na IMT tehnologiju u područjima namijenjenim za GSM (900 MHz, 1800 MHz);
- usklađivanje sa zemljama potpisnicama HCM sporazuma i sudjelovanje u HCM radnoj podgrupi za pokretnu službu;
- razmjena postojećih frekvencijskih registara sa zemljama potpisnicama HCM sporazuma;
- nastavak usuglašavanja procesa međunarodnog usklađivanja (u sklopu HCM sporazuma) i sudjelovanje u HCM radnoj podgrupi za nepokretnu službu;
- evaluaciju zahtjeva za usklađivanje od susjednih zemalja i slanje naših novih veza u usklađivanje sa susjednim zemljama (međunarodno usklađivanje mikrovalnih veza provodi se s Austrijom, Mađarskom, Slovenijom i Italijom, dok BiH i Srbija ne usklađuju mikrovalne frekvencije jer još nisu potpisnice HCM sporazuma);
- usklađivanje zemaljskih satelitskih postaja, posebno radi zaštite naših mikrovalnih veza, te analizu satelitskih sustava radi zaštite postojećih nepokretnih službi i satelitske orbitalne pozicije;

- potpisivanje preferencijalne podjele blokova za frekvencijska područja 3.5, 26 i 28 GHz sa Srbijom, Crnom Gorom i Bosnom i Hercegovinom;
- pronalaženje novih slobodnih frekvencija za radijsku difuziju i njihovo međunarodno usklađivanje;
- rješavanje koordinacijskih zahtjeva susjednih administracija za radiodifuzijsko područje i njihova evidencija;
- kontrola prijavljenih radijskih postaja susjednih administracija u svrhu zaštite radijskog spektra Republike Hrvatske;
- prijava usklađenih radijskih postaja u ITU-ov međunarodni registar radijskih postaja.

3.14. Izdavanje dozvola za radijske postaje

Odsjek dozvola u 2009. godini nastavlja obavljati poslove vezane uz rješavanje upravnih postupaka u svezi izdavanja dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra. Predviđa se ukupno 5030 zahtjeva za izdavanje dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra:

- za pokretnu radijsku postaju (PK) - 500 zahtjeva;
- za nepokretnu radijsku postaju (NP) - 1200 zahtjeva;
- za mikrovalnu vezu (MV) - 1000 zahtjeva;
- u radiodifuziji (RT) - 610 zahtjeva;
- u satelitskoj službi (SA) - 50 zahtjeva;
- u amaterskoj službi (AR) - 200 zahtjeva;
- u amaterskoj službi-CEPT dozvola(ARC) - 50 zahtjeva;
- na plovilu (PL) - 1400 zahtjeva;
- na zrakoplovu (ZR) - 20 zahtjeva.

Smanjenje predviđenog broja zahtjeva u 2009. u odnosu na 2008. godinu rezultat je stupanja na snagu Pravilnika o uvjetima dodjele i uporabe radiofrekvencijskog spektra, sukladno kojemu je promijenjen način izdavanja dozvole, tj. za pojedine službe omogućeno je izdavanje jedne dozvole za korištenje više uređaja.

U sklopu provjere upravljanja radiofrekvencijskim spektrom Agencija će voditi evidenciju i praćenje rokova valjanosti izdanih dozvola te izračunavati i naplaćivati naknade za uporabu radiofrekvencijskog spektra. Osim toga, Agencija će korisnicima osigurati davanje informacija i naputaka u vezi izdavanja dozvola za radijske postaje.

3.15. Radijska oprema i telekomunikacijska terminalna oprema (RiTT)

Agencija planira poslove ocjenjivanja sukladnosti radijske opreme i telekomunikacijske terminalne opreme (RiTT) te izdavanje odobrenja za uvoz i/ili stavljanje na tržište RiTT opreme. Agencija će redovito pratiti izmjene propisa te prema njima prilagoditi organizaciju poslovanja i izvijestiti korisnike svojih usluga

vezanih uz RiTT opremu. Agencija će nadzirati ispunjavanje obveze operatora da objavljuju točne i odgovarajuće tehničke specifikacije sučelja svojih elektroničkih komunikacijskih mreža, i to prije nego što elektroničke komunikacijske usluge, koje se pružaju putem tih sučelja, postanu javno dostupne, te da redovito objavljuju izmjene tih tehničkih specifikacija sučelja.

4. REGULACIJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA

4.1. Uvod

Do stupanja na snagu Zakona regulatorne poslove, vezane uz obavljanje poštanskih i kurirskih usluga, obavljalo je Vijeće za poštanske usluge.

Uspostava regulatornog tijela, pravno odvojenog i operativno neovisnog od davatelja poštanskih i kurirskih usluga, jedan je od osnovnih elemenata regulatornog okvira ustanovljenog Poštanskim direktivama Europske unije. Cilj navedenog regulatornog okvira EU je postizanje jedinstvenog tržišta poštanskih usluga, postupnim i kontroliranim otvaranjem tržišta. Potpuna liberalizacija tržišta poštanskih usluga u Europskoj uniji, sukladno tzv. trećoj Poštanskoj direktivi, usvojenoj 2008. godine, predviđena je za kraj 2010., odnosno 2012. godine. Nova direktiva naglašava značaj i ojačava ulogu regulatornih tijela na tržištu poštanskih usluga. Poseban zadatak regulatornih tijela predstavlja ispunjavanje obveza koje proizlaze iz Poštanskih direktiva, osobito kroz uspostavu postupka nadzora i reguliranja tržišta, s ciljem osiguranja daljnjeg pružanja univerzalnih poštanskih usluga određene kvalitete pod jednakim uvjetima i po pristupačnim cijenama, na cijelom teritoriju država članica Europske unije.

Program rada Agencije u području poštanskih i kurirskih usluga za 2009. godinu logičan je nastavak dosadašnjeg rada regulatornog tijela u prethodnim godinama te će Agencija i u 2009. godini obavljati poslove i zadatke propisane Zakonom o pošti i propisima donesenim temeljem toga Zakona. Međutim, obzirom da je strateški cilj Republike Hrvatske pridruživanje Europskoj uniji i usklađivanje zakonodavstva s pravnom stečevinom EU, Agencija će u daljnjem radu imati na umu saznanja o izvornoj ulozi regulatornih tijela u državama Europske unije.

4.2. Određivanje načina razdvajanja poslovnih aktivnosti javnog operatora u pogledu njihova obračuna i utvrđivanje iznosa sredstava iz državnog proračuna sukladno Zakonu o pošti

Zakonom o pošti (Narodne novine, br. 172/03, 15/04, 92/05 i 63/08) propisana je obveza javnog operatora osigurati računovodstveno vođenje rezerviranih poštanskih usluga, i to za svaku uslugu odvojeno od nerezerviranih poštanskih usluga, a u

okviru nerezerviranih poštanskih usluga obvezan je osigurati računovodstveno vođenje univerzalnih poštanskih usluga odvojeno od poštanskih usluga koje nisu univerzalne i kurirskih usluga.

Imajući u vidu da je tzv. „razdvajanje računovodstva“, odnosno uvođenje troškovnog računovodstva iznimno zahtijevan poslovni pothvat, Agencija u 2009. godini planira angažirati vanjske konzultante koji bi, uz projektni tim iz stručne službe Agencije, trebali izraditi dokument u kojem će se definirati i precizno utvrditi principi tzv. „razdvajanja računovodstva“ te principi vezani uz sustave troškovnog računovodstva, kako bi se ispunili zahtjevi tzv. „regulatornog računovodstva“. Navedeni dokument treba precizno definirati obveze regulatora i javnog operatora, s ciljem objave odluke regulatora, nakon javnih konzultacija, koja će sadržavati sve odredbe koje javni operator treba primijeniti u svrhu zadovoljavanja zakonskih obveza. Cilj ovog dokumenta odnosno propisivanja detaljnijih i transparentnijih postupaka računovodstvenog vođenja, razdvajanja i izvještavanja je pomoć javnom operatoru u ispunjavanju njegovih zakonskih obveza, a regulatornom tijelu da to ispunjavanje primjereno usmjeri i nadzire.

Iz svega gore navedenog jasno je da je pravilno ispunjavanje obveze iz Zakona o pošti nužno i za ispunjavanje drugih obveza i zadataka te je stoga od iznimnog značaja i najvećeg prioriteta kako za regulatorno tijelo tako i za javnog operatora.

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

Zakonom o pošti javni operator je obvezan, uz uvjete određene Zakonom, omogućiti davateljima univerzalnih poštanskih usluga pristup svojoj poštanskoj mreži te je obvezan svojim općim aktom urediti uvjete i cijenu njenom pristupu. Na opći akt suglasnost daje Agencija.

U 2009. godini Agencija će rješavati eventualne sporove u vezi s davanjem pristupa javnoj poštanskoj mreži, sukladno Zakonu o pošti.

4.4. Određivanje cijena rezerviranih poštanskih usluga na prijedlog javnog operatora, primanje na znanje cijena poštanskih i kurirskih usluga te praćenje cijena

Zadatak Agencije je odrediti cijene rezerviranih poštanskih usluga, pratiti primjenu cijena na slobodnom tržištu, te predlagati nadležnim tijelima poduzimanje zakonskih mjera u slučaju kada davatelji donose ili primjenjuju cijene suprotno odredbama Zakona o pošti.

4.5. Obavljanje stručnog nadzora i osiguravanje poštivanja prava na rezervirano područje

Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o pošti iz 2008. godine proširene su ovlasti regulatornog tijela u obavljanju stručnog nadzora. Od 1. srpnja 2008. godine u nadležnosti Agencije je stručni nadzor nad primjenom odredaba Zakona o pošti i propisa donesenih na temelju tog Zakona. Poseban zadatak predstavljat će osiguravanje poštivanja prava javnog operatora na obavljanje rezerviranih poštanskih usluga.

U 2009. godini bit će obavljen stručni nadzor nad svim davateljima poštanskih i kurirskih usluga, sukladno Planu obavljanja nadzora. Nadzor će se obaviti i nad davateljima usluga, koji će tijekom 2009. godine podnijeti prijavu za obavljanje poštanskih usluga, koje nisu univerzalne i kurirskih usluga, kao i nad davateljima kojima će Agencija izdati dozvolu za obavljanje univerzalnih usluga.

Agencija će tijekom 2009. godine pojačano nadzirati javnog operatora, kao davatelja koji ima obvezu obavljanja univerzalnih poštanskih usluga određene kvalitete u Republici Hrvatskoj.

4.6. Praćenje razvoja poštanske djelatnosti i analiziranje tržišta poštanskih i kurirskih usluga

Prema Zakonu o pošti, Agencija prati razvoj poštanske djelatnosti i tržišta poštanskih i kurirskih usluga.

Tijekom 2009. godine Agencija će sudjelovati u projektu prikupljanja statističkih podataka, pokrenutim u suradnji Europskog statističkog ureda (EuroStat) s Europskim odborom za poštansku regulaciju (CERP) i Europskom komisijom. Kao nacionalno regulatorno tijelo, Agencija će biti nositelj Projekta prikupljanja statističkih podataka od davatelja poštanskih i kurirskih usluga u Republici Hrvatskoj.

Namjera je Agencije u 2009. godini ponovo javnosti predstaviti, u obliku publikacije, objedinjene podatke o tržištu poštanskih i kurirskih usluga u Republici Hrvatskoj za 2008. godinu. Publiciranje i javno predstavljanje podataka omogućit će svim sudionicima na tržištu, ali i zainteresiranim institucijama, praćenje stanja i kretanja na tržištu odnosno praćenje procesa i učinaka djelomičnog i postupnog otvaranja tržišta poštanskih i kurirskih usluga. Agencija će putem novih internetskih stranica, čije je uvođenje planirano za 2009. godinu, posebnu pozornost posvetiti objavi preglednih podataka o stanju na tržištu poštanskih i kurirskih usluga.

Agencija će nastaviti provedbu projekta istraživanja i ocjene zadovoljstva korisnika ponuđenih poštanskih i kurirskih usluga, kao i obavljenim uslugama na tržištu. Nakon istraživanja u 2008. godini, gdje su ciljna skupina bili građani, odnosno fizičke osobe, druga faza istraživanja u 2009. godini bit će usmjerena na pravne osobe,

odnosno poslovne korisnike. Predmet istraživanja bit će njihova svijest o pravu na univerzalne usluge i poznavanje opsega tih usluga (koje država ima obvezu osigurati svim korisnicima na cijelom teritoriju Republike Hrvatske po pristupačnim cijenama i pod jednakim uvjetima), zadovoljstvo opsegom ponuđenih usluga, kvaliteta obavljanja usluga, cijene usluga, kao i odnosom cijene i kvalitete obavljenih usluga.

Obzirom na značaj javnog operatora i njegove obveze obavljanja univerzalnih usluga određene kvalitete na cijelom teritoriju Republike Hrvatske, posljedične rasprostranjenosti poštanskih ureda, poseban naglasak istraživanja bit će na uslugama javnog operatora (prvenstveno na univerzalnim poštanskim uslugama, ali i drugim vrstama usluga koje javni operator obavlja na slobodnom tržištu, kao što su financijske i ostale usluge).

Prikupljene, analizirane i obrađene rezultate istraživanja Agencija planira publicirati, prezentirati i objavom na svojim internetskim stranicama učiniti dostupnima javnosti.

4.7. Osiguranje ravnopravnog i djelotvornog tržišnog natjecanja na tržištu poštanskih i kurirskih usluga

Zakonom o pošti Agenciji je dan zadatak praćenja razvoja poštanske djelatnosti i tržišta poštanskih i kurirskih usluga te poduzimanja mjera za osiguranje ravnopravnog i djelotvornog tržišnog natjecanja na tržištu poštanskih i kurirskih usluga.

Ovlasti za zaštitu tržišnog natjecanja u području poštanskih usluga podijeljene su između Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja i Agencije. Agencija će tijekom 2009. godine usko surađivati s Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja, u cilju cjelovite zaštite tržišnog natjecanja na tržištu poštanskih i kurirskih usluga, sukladno Sporazumu o suradnji na području zaštite tržišnog natjecanja sklopljenom 2006. godine.

4.8. Suglasnost na opće uvjete davatelja poštanskih i kurirskih usluga

Davatelji poštanskih i kurirskih usluga obvezni su donijeti opće uvjete za obavljanje usluga, kojima se uređuju uvjeti, način i postupak obavljanja poštanskih i kurirskih usluga. Opći uvjeti donose se uz prethodnu suglasnost Agencije.

Opći uvjeti poslovanja davatelja usluga od izrazitog su značaja za korisnike usluga, te moraju biti usuglašeni s odredbama Zakona o pošti i Pravilnika o općim uvjetima za obavljanje poštanskih usluga.

Agencija je u 2008. godini izradila „Upute za izradu općih uvjeta davatelja“, koje sadržavaju upute o svim nužnim elementima koje moraju sadržavati opći uvjeti

davatelja. U 2009. godini Agencija će svim novim prijavljenim davateljima, kao i onima koji još nisu dobili suglasnost na opće uvjete, dostaviti navedene upute i pružati ostale potrebne informacije kako bi davateljima olakšala izradu zakonitih i kvalitetnih općih uvjeta.

4.9. Suradnja s organizacijama i institucijama u zemlji i inozemstvu

Agencija će tijekom 2009. godine nastaviti aktivno sudjelovati u radu te surađivati s organizacijama i institucijama koje su uključene u djelovanje poštanskog sustava na europskoj i svjetskoj razini.

Agencija će osobito surađivati sa:

- Europskim odborom za poštansku regulaciju (CERP), a posebice radnom skupinom CERP-a za ekonomska pitanja, koja se bavi računovodstvom odnosno raspodjelom troškova i sustavom kontrola cijena, te univerzalnim uslugama, načinom izračuna neto troškova obavljanja univerzalne usluge i financiranja te usluge;
- Odborom dobre regulatorne prakse CERP-a, koji se bavi mogućim kvalitetnim praktičnim rješenjima za pojedine probleme koji proizlaze iz nacionalnih regulativa te prati rad u području regulacije poštanskog sektora svih zemalja članica;
- Europskom komisijom, Općom upravom za unutarnje tržište i usluge, vezano za prilagodbu i približavanje poštanskog sustava RH sustavu EU te pravilno prenošenje odnosno primjenu pravne stečevine EU u području poštanske djelatnosti, kao i sudjelovanjem na sastancima Odbora za poštansku direktivu
- Svjetskom poštanskom unijom (SPU) i njenim specijaliziranim dijelovima, glede razmjene podataka koje prikupljaju regulatorna tijela, uvođenja standardiziranih normi u poštanski sustav, sustava troškova poštanskog prometa i drugih aktualnih pitanja koja se odnose na poštansku regulativu.

Posebno treba istaknuti da će Agencija bilateralno i multilateralno surađivati s regulatornim tijelima drugih zemalja, posebno s regulatornim tijelima u regiji, vezano uz razmjenu iskustava na tržištu poštanskih i kurirskih usluga. Takva suradnja i neposredna komunikacija dat će Agenciji mogućnost usporedbe različitih metoda regulacije poštanskih tržišta.

5. ADMINISTRATIVNI KAPACITET I JAVNOST RADA AGENCIJE

Krajem 2007. godine Agencija je usvojila strateški i operativni plan razvoja do 2012. godine. Usvojeni strateški i operativni plan Agencija implementira kroz dva programa unapređenja:

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

Program konvergencija obrađen je u poglavljima o regulaciji tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih i kurirskih usluga.

5.1. Program modernizacije

5.1.1. Implementacija projekta *e-Agencija*

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

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

Unatoč činjenici da je postojeći informacijski sustav Agencije u prošlosti ispunio svoju svrhu to je sustav sa vrlo ograničenim mogućnostima, neprilagodljiv na tehnološke i poslovne promjene. Dodatno, arhitektura postojećeg sustava ne dozvoljava ugradnju *e-Vlada* aplikacija i usluga.

Da bi uklonila te slabosti i osigurala, prilagodljivost na ubrzane tehnološke promjene i kontinuirano rastućim zahtjevima za izvrsnu uslugu zainteresiranim, Agencija je pristupila 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 u tijeku a rok završetka je kraj 2008. godine. Dosad su završeni pod-projekti IT infrastruktura i Sustav upravljanja dokumentima dok se pod-projekti Sustav upravljanja ljudskim potencijalima i Sustav upravljanja resursima upravo implementiraju.

U 2009. i 2010. godini Agencija će se usredotočiti na implementaciju *e-Agencije* ili tzv. "Front Office" koji se sastoji 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 su centralni element integriranog informacijskog sustava i *raison d'être* Agencije. Naime, Agencija nastoji zadovoljiti potrebe zainteresiranih na tržištu elektroničkih komunikacija, osigurati visoku kvalitetu usluga, lagan pristup i brzu isporuku informacija. Naše usluge, produktivnost, učinkovitost i adaptabilnost duboko zavise o implementiranim, snažnim elektroničkim aplikacijama.

Konačno, implementacijom e-Agencije Agencija podržava integraciju Republike Hrvatske u jedinstveno europsko tržište elektroničkih komunikacija i nadolazeće paneuropske **e-Vlada** usluge.

Implementacija *e-Agencije* već je započela već u 2008. godini. Naime u tijeku je pod-projekt izgradnje modernog Portala koji bi trebao završiti do kraja godine. Uz to je započet pod-projekt razvoja tri 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 prijenosa broja, ustanoviti cijenu razgovora s prenesenim brojem itd) i *e-tržište* (korisnik će nakon registracije moći očitati stanje tržišta elektroničkih komunikacija - kvartalno ažurirano: pokretna, nepokretna, internet itd). Ove tri e-aplikacije pustit će se u rad u prvom kvartalu 2009. godine. Potom će se krenuti sa razvojem slijedeće grupe aplikacija: *e-konzultacije*, *e-savjeti* i *e-dozvole* koje bi prema planu trebale biti ugrađene do kraja 2009. godine. Preostale aplikacije implementirat će se u 2010. godini.

5.1.2. Razvoj regulatornih kompetencija

Rad i djelovanje regulatornog tijela usko je vezano uz odgovarajući broj i obrazovnu strukturu zaposlenih te zahtijeva dostatna sredstva za praćenje i ocjenu vrlo važnih stručnih (elektroničkih komunikacijskih i poštanskih), pravnih i ekonomskih pitanja. Promjene na tržištu zahtijevaju trajno usavršavanje svih zaposlenika Agencije. Zaposlenici Agencije usavršavat će se kroz seminare, konferencije, radne skupine, radionice i tečajeve.

Kako bi Agencija mogla izvršavati Zakonom određene poslove te ostvarila zacrtane ciljeve tijekom 2009. godine planira se zapošljavanje do 18 novih zaposlenika, od kojih bi 3 zaposlenika obavljala poslove iz područja poštanskih i kurirskih usluga. Zapošljavanje će se obavljati prema trenutnim potrebama u pojedinim Odjelima Agencije, kako bi Odjel mogao što kvalitetnije obavljati poslove iz svog djelokruga rada, u razdoblju od siječnja do prosinca 2009. godine u skladu s Pravilnikom o sistematizaciji radnih mjesta Agencije.

Programom Modernizacija Agencija je pokrenula više projekata razvoja regulatornih kompetencija od kojih su najznačajniji:

a) multidisciplinarni poslijediplomski studij, i

b) projekt "Pogled u budućnost",

a sve sa ciljem povećanja organizacijske i individualne sposobnosti.

a) Multidisciplinarni poslijediplomski studij

U zajednici sa Fakultetom elektrotehnike i računarstva, Ekonomskim fakultetom u Zagrebu i Pravnim fakultetima u Zagrebu i Splitu, Agencija priprema specijalistički multidisciplinarni poslijediplomski studij regulacije tržišta elektroničkih komunikacija. Studij bi trebao krenuti u proljeće 2009. 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 usmjeren na realne probleme regulacije tržišta.

Po završetku studija stiče se naslov Specijalista regulacije tržišta elektroničkih komunikacija. Agencija planira do kraja 2012. godine stipendirati do pedeset svojih zaposlenika. 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.

b) Projekt "Pogled u budućnost"

Agencija planira u 2009. godini pokrenuti multidisciplinarni projekt "Pogled u budućnost" sa ciljem predviđanja bliske budućnosti i pripreme Agencije za tu budućnost. 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, kao i praćenje investicija u tržište elektroničkih komunikacija.

U tom smislu Agencija je započela dogovor sa Fakultetom elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, Fakultetom elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu i Pravnim i Ekonomskim fakultetom u Zagrebu.

5.2. Javnost rada Agencije

Rad Agencije je javan. Agencija će u skladu sa Zakonom i Zakonom o pošti redovito voditi i objavljivati baze podataka o operatorima i davateljima elektroničkih komunikacijskih te poštanskih i kurirskih usluga. Također će redovito objavljivati statističke podatke o tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih i kurirskih usluga te ukupne investicije u tržište elektroničkih komunikacija.

Agencija će nastaviti putem svojih internetskih stranica provoditi javne rasprave u postupcima donošenja odluka i drugih upravnih akata od znatnijeg utjecaja na mjerodavno tržište kao i u postupcima donošenja podzakonskih propisa, programa rada i financijskog plana Agencije.

Agencija je u rujnu 2008. godine pokrenula projekt izrade novih internetskih stranica Agencije koji će biti završen do kraja siječnja 2009. godine, a na kojima će Agencija veliki dio sadržaja objaviti i na engleskom jeziku. Na novim stranicama Agencije naći će se i poseban dio namijenjen korisnicima elektroničkih komunikacijskih i poštanskih usluga.

Agencija će i dalje razvijati i unapređivati odnose s javnošću te će tijekom 2009. godine pravovremeno obavještavati sve zainteresirane subjekte na poštanskom tržištu (korisnike, operatore i davatelje elektroničkih komunikacijskih te poštanskih i kurirskih usluga, socijalne partnere i druge) o svojim aktivnostima te stanju na tržištu. Osim toga, Agencija će održavati i periodičke sastanke sa svim zainteresiranim sudionicima na tržištu, radionice i seminare.

Klasa: 001-01/08-03/00001
Urbroj: 376-04-09-06
Zagreb, 06. veljače 2009.g.

PREDSJEDNIK VIJEĆA AGENCIJE

Gašper Gaćina, dipl. ing. el.

OPIS KRATICA

AM (Amplitude Modulation) – Amplitudna modulacija,
BRIFIC (Bureau Radio International Frequency Information Circular) – Cirkularno pismo Radiokomunikacijskog biroa s međunarodnim informacijama o frekvencijama,
BSS (Broadcasting Satellite Service) – Radiodifuzijska satelitska služba,
CARDS (Community Assistance for Reconstruction, Development and Stabilization) – Podrška Zajednice za obnovu, razvoj i stabilizaciju,
CEPT (Conference Europeene des Administrations des Postes et des Telecommunications) – Europska konferencija za poštu i telekomunikacije,
CERP (European Committee for Postal Regulation) – Europski odbor za poštansku regulaciju,
DCS (Digital Communications System) – Digitalni sustav komunikacije,
DMB (Digital Multimedia Broadcasting) – Digitalna multimedijaska radiodifuzija,
DVB (Digital Video Broadcasting) – Digitalna video radiodifuzija,
DVB-T (Digital Video Broadcasting Terrestrial) – Digitalna zemaljska video radiodifuzija,
EBU (European Broadcasting Union) – Europska unija radiodifuzije,
ECC (Electronic Communication Committee) – Komitet elektroničkih komunikacija,
EMC (Electromagnetic Compability) – Elektromagnetska kompatibilnost,
ERG (European Regulatory Group) – Europska grupa regulatora,
ERO (European Radiocommunications Office) – Europski radiokomunikacijski ured,
EuroStat (Statistical Office of the European Union) – Europski statistički ured
FM (Frequency Modulation) – Frekvencijska modulacija,
GSM (Global System for Mobile Telecommunications) – Globalni sustav za pokretne telekomunikacije,
HCM (Harmonised Calculation Method) sporazum – Međunarodni sporazum za usklađivanje frekvencija za pokretne i nepokretne zemaljske sustave
IMT (International Mobile Telecommunications) – Međunarodne pokretne telekomunikacije
ITU (International Telecommunication Union) – Međunarodna telekomunikacijska unija,
KMP – Kontrolno mjerna postaja,
KMS – Kontrolno mjesto središte,
MMPI – Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture
Oiv – Odašiljači i veze,
PIN (Personal identification number) – Osobni identifikacijski broj,
PM (Phase Modulation) – Fazna modulacija,
P-t-P (Point to Point) – (veza tipa) točka – točka,
P-t-MP (Point to Multipoint) – (veza tipa) točka – više točaka,
RiTT – Radijska oprema i telekomunikacijska terminalna oprema,
RRC-06 (Regional Radiocommunications Conference – 2006) – Regionalna radiokomunikacijska konferencija – 2006),

T-DAB (Terrestrial Digital Audio Broadcasting) – Zemaljska digitalna radiodifuzija zvuka,
UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) – Univerzalni pokretni telekomunikacijski sustav,
WGFM (Working Group for Frequency Management) – Radna grupa za upravljanje frekvencijama,
WGSE (Working Group for Spectrum Engineering) – Radna grupa za spektralni inženjering.