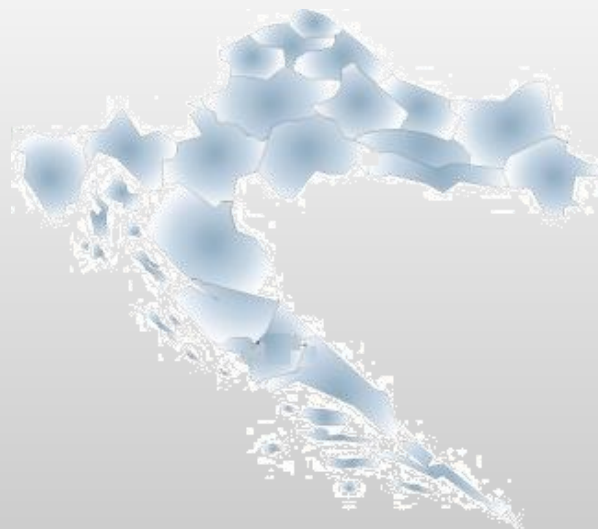


DAN TRŽIŠTA



SADRŽAJ

- 1 PREGLED TRŽIŠTA
- 2 REGULATORNI OKVIR I MEĐUNARODNE AKTIVNOSTI
- 3 KONKURENCIJA I POTROŠAČI
- 4 PITANJA I ODGOVORI
- 5 TEHNOLOGIJA
- 6 TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA
- 7 ORGANIZACIJA
- 8 PITANJA I ODGOVORI

SADRŽAJ

- 1 PREGLED TRŽIŠTA**
- 2 REGULATORNI OKVIR I MEĐUNARODNE AKTIVNOSTI
- 3 KONKURENCIJA I POTROŠAČI
- 4 PITANJA I ODGOVORI
- 5 TEHNOLOGIJA
- 6 TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA
- 7 ORGANIZACIJA
- 8 PITANJA I ODGOVORI

PREGLED TRŽIŠTA

*dr.sc. Dražen Lučić
predsjednik Vijeća*










HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

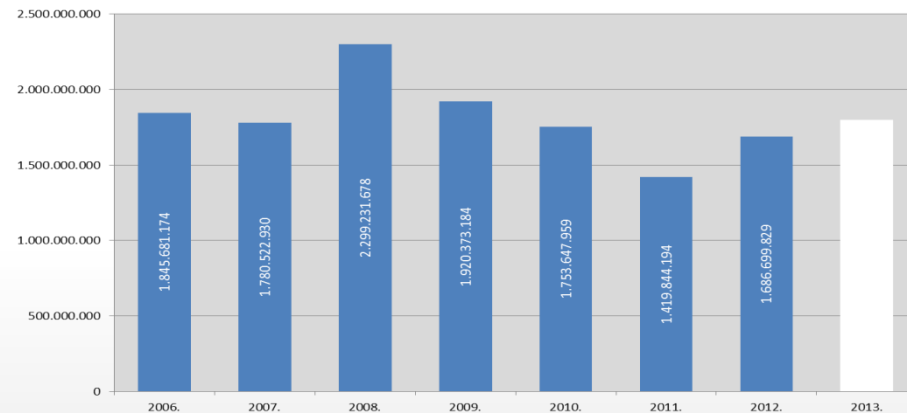
ROBERTA FRANGEŠA MIHANOVIĆA 9
10110 Zagreb, HRVATSKA
Tel: 01/7007 007
Fax: 01/7007 070
www.hakom.hr

ŠTO OSTVARISMO U 2013.?

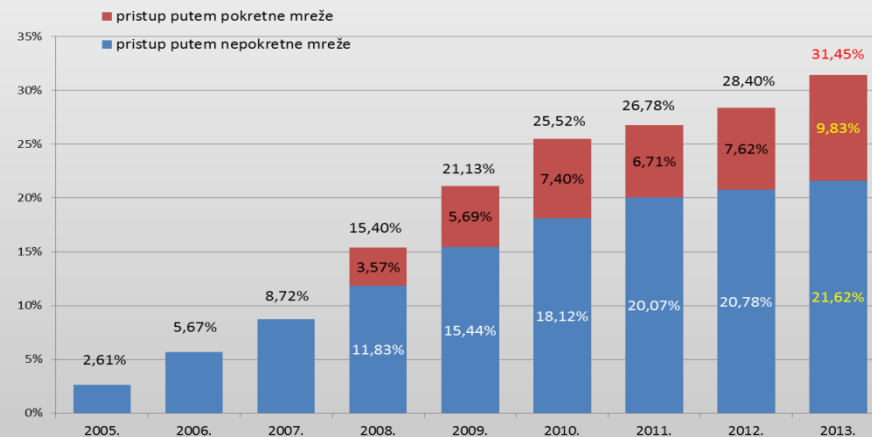
- Elektroničke komunikacije su i nadalje jedna od najvitalnijih grana gospodarstva RH*
- Regulatorni okvir tržišta elektroničkih komunikacija RH u potpunosti usklađen i izvrsno pripremljen za ulazak RH u EU uz visoku razinu zaštite korisnika*
- Porast gustoće širokopojasnog pristupa, kao i znatan porast prometa – korisnici daleko više koriste usluge po znatno nižoj jediničnoj cijeni*
- Daljnji razvoj tržišta prouzročen je povećanim ulaganjima operatora i uvođenjem novih tehnologija (npr. LTE 800 & 1800 & IMS), kao i dodjelom digitalne dividende*
- Problemi u financijskom poslovanju nekih operatora, uz i dalje impresivne financijske rezultate najvećih dionika tržišta, usprkos recesiji i smanjenju cijena usluga*
- Potpuna liberalizacija tržišta poštanskih usluga*
- Održiva univerzalna usluga i porast udjela novih vrsta poštanskih usluga*
- Ublažene poteškoće u financijskom poslovanju brojnih radijskih i televizijskih nakladnika, kao i one prouzročene smetnjama talijanskih nakladnika na radiofrekvencijama RH*
- Tuzemne i međunarodne aktivnosti HAKOM-a (BEREC, EK/EU, ITU, ECC, ERGP, regija,...)*
- Društveno odgovorna regulacija tržišta uz učinkovito upravljanje radiofrekvencijskim spektrom, adresnim i brojevnim prostorom kao nacionalnim dobrom RH uz rasterećenje dionika umanjemem naknada od prihoda za preko 20% i naknada po MHz za preko 30%*

PREGLED TRŽIŠTA

-  *Nema bitnih promjena u tržišnim udjelima dionika na tržištu elektroničkih komunikacija*
-  *Porast udjela prihoda od pristupa širokopojasnog pristupa i veleprodaje u odnosu na klasične govorne usluge*
-  *Porast broja korisnika usluge plaćenog prijama televizijskog signala (IPTV, kabela tv, MUX C & E,...)*
-  *Preko 2/3 korisnika u mrežama pokretnih komunikacija ima širokopojasni pristup*
-  *Državni proračun bogatiji za preko milijardu kuna prodajom digitalne dividende*
-  *HAKOM priskrbio državnom proračunu u 2013. oko 800 milijuna kuna*
-  *Positivno poslovanje HAKOM-a, a tržištu elektroničkih komunikacija vraćeno preko 20 000 000 kn kroz program potpora*



Porast ulaganja operatora elektroničkih komunikacija i u 2013.



Porast gustoće širokopojasnog pristupa za preko 10%

ŠTO OČEKUJEMO U 2014.?

- ❖ *Daljnja konsolidacija tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga*
- ❖ *Stabilan regulatorni okvir tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga, u potpunosti usklađen sa zakonodavstvom EU*
- ❖ *Porast gustoće širokopojasnog pristupa uz povećanje ulaganja operatora, kao i financiranje iz fondova EU te nacionalnog fonda i HAKOM-ovog program potpora*
- ❖ *HAKOM kroz program potpora i razne projekte vraća tržištu još oko 50 000 000 kn*
- ❖ *Pojava novih usluga, temeljenih na suvremenim tehnologijama (npr. LTE & IMS) te novih aplikacija, koje će doprinijeti bitnom porastu podatkovnog prometa*
- ❖ *Zaštite korisnika, posebno djece i drugih ugroženih grupa, dignuta na još višu razinu preventivnim aktivnostima HAKOM-a i u suradnji s drugim dionicima i institucijama u RH*
- ❖ *Porast tržišnog udjela novih poštanskih usluga i prijenosa paketa*
- ❖ *Konsolidirano poslovanje radijskih i TV nakladnika*
- ❖ *Tuzemne i međunarodne aktivnosti HAKOM-a (BEREC, EK/EU, ITU, ERGP, regija,...)*
- ❖ *Dosljedno nastavljena društveno odgovorna regulacija tržišta*

SADRŽAJ

1

PREGLED TRŽIŠTA

2

REGULATORNI OKVIR I MEĐUNARODNE AKTIVNOSTI

3

KONKURENCIJA I POTROŠAČI

4

PITANJA I ODGOVORI

5

TEHNOLOGIJA

6

TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA

7

ORGANIZACIJA

8

PITANJA I ODGOVORI

REGULATORNI OKVIR I MEĐUNARODNE AKTIVNOSTI

*Domagoj Jurjević, dipl. oec.
zamjenik predsjednika Vijeća*



HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

ROBERTA FRANGEŠA MIHANOVIĆA 9
10110 Zagreb, HRVATSKA
Tel: 01/7007 007
Fax: 01/7007 070
www.hakom.hr

NAJVAŽNIJE AKTIVNOSTI I REGULATORNE ODLUKE U 2013.

- ✦ Aktivnosti vezane uz ulazak RH u EU pripremljene i provedene bez pogreške*
- ✦ Napravljene sve planirane analize tržišta i pripremljene sve planirane radnje i odluke vezane uz veleprodajne cijene usluga (EK u procedurama članka 7. Okvirne direktive potvrdila sve tri (3) odluke)*
- ✦ Potpora HAKOM-a u pogledu implementacije novih cijena za govor, prijenos podataka i SMS u roaming-u*
- ✦ Potpora HAKOM-a vezanu uz implementaciju strukturnih mjera (Uredba o roaming-u)*

- ✦ HAKOM donio regulatorni paket odluka koje su stvorile temelj za ulaganja uključujući razvoj novih mreža i širokopojasnog pristupa internetu*
- ✦ Potpuna potpora HAKOM-a ulaganjima u razvoj i modernizaciju pristupnih mreža – regulatorni paket odluka:
 - ✦ Definiranje dvije skupine područja (tip 1 i tip 2)*
 - ✦ Određivanje cijena za veleprodajne usluge temeljene na svjetlovodnoj pristupnoj infrastrukturi uzimajući u obzir sve troškove HT-a, uz dodatnu stopu povrata na rizik ulaganja*
 - ✦ Izmjene Pravilnika o svjetlovodnim distribucijskim mrežama u svrhu olakšavanja izgradnje instalacija unutar zgrada**
- ✦ Potpuna potpora HAKOM-a operatorima u procesu IMS migracije*
- ✦ Dodijeljen preostali spektar u području digitalne dividende*
- ✦ Suradnja s operatorima vezano uz zaštitu interesa operatora nastavno na prijedlog Uredbe EK o jedinstvenom kontinentu (STM Uredba)*

STRATEŠKE REGULATORNE AKTIVNOSTI I ODLUKE KOJE SLIJEDE







- ✦ *Aktivnosti vezane uz proces analiza tržišta*
 - ✦ *Početak nove runde analiza svih reguliranih tržišta zbog obveza koje proizlaze iz Okvirne direktive (završiti sve analize 2 godine od stupanja u punopravno članstvo EU – 10 analiza tržišta)*
 - ✦ *Tijekom 2014. izrada i implementacija testa za istiskivanje margine (eng. „margin squeeze test“) kao osnovnog regulatornog alata vezanog uz zaštitu tržišnog natjecanja na maloprodajnim tržištima*
 - ✦ *Usklađivanje svih veleprodajnih procesa među operatorima kroz B2B sučelja*

- ✦ *Ostale regulatorne aktivnosti*
 - ✦ *Uspostava jedinstvene baze EKI kao preduvjet za smanjenje troškova izgradnje mreža i alat za jednostavnije povlačenja sredstava iz strukturnih fondova EU*
 - ✦ *Aktivno sudjelovanje HAKOM-a u procesu donošenja nove Preporuke EK o mjerodavnim tržištima*
 - ✦ *Aktivno sudjelovanje HAKOM-a u procesu donošenja STM Uredbe i suradnja sa sudionicima na tržištu s ciljem pripreme na promjene*

- ✦ *HAKOM će nastaviti donositi regulatorne odluke u smjeru regulacije koja ne može i neće dopustiti ponašanja koja su usmjerena samo ili većinom na ograničavanje konkurencije*

- ✦ *HAKOM će nastaviti graditi svijest operatora da je veleprodaja djelatnost od koje operatori ostvaruju prihod, a ne kazna reguliranim operatorima*

ŠTO ŽELIMO POSTIĆI S REGULATORNIM ODLUKAMA ?

-  *Povećanje gustoće širokopojasnog pristupa internetu s naglaskom na županije koje su ispod RH prosjeka (uz sve manji tromjesečni prirast broja korisnika u gustoći RH zaostaje za EU prosjekom)*
-  *Povećanje broja korisnika usluga televizije (oko 55% korisnika DTS televizije nema IPTV/kabelski/satelitski „pay tv“ priključak)*
-  *Priprema uvjeta za povećanje broja paketa vezanih usluga na dobrobit krajnjih korisnika (danas su oko 60% priključaka korisnika paketi vezanih usluga)*
-  *HAKOM smatra da je postavljen regulatorni okvir u mrežama nepokretnih komunikacija u kojem operator sa ZTS ima cijene koje mu omogućavaju povrat troškova i razumnu stopu povrata na ulaganja za sve veleprodajne usluge te je time uz ostale uvjete okvir poticajan za ulaganja i modernizaciju mreža*
-  *Osim u mrežama nepokretnih komunikacija, očekuju se i daljnja ulaganja u mrežama pokretnih komunikacija nakon dodjele digitalne dividende te se očekuje daljnji rast broja korisnika širokopojasnog pristupa*
-  *Bez obzira na sve aktivnosti HAKOM-a, konačna odluka o ulaganjima je na operatorima*

AKTIVNOSTI S MEĐUNARODNIM ORGANIZACIJAMA

- ❖ *Sudjelovanje u radu međunarodnih organizacija*
- ❖ *HAKOM-u potpredsjedničko mjesto u BEREC-u za 2014. na temelju prepoznatog višegodišnjeg doprinosa stručnjaka HAKOM-a radu BEREC-a*
- ❖ *Prema Godišnjem programu rada BEREC-a HAKOM-ovi stručnjaci su izravni nositelji zadataka u skoro svim najvažnijim aktivnostima BEREC-a za 2014.*
 - ❖ *Nova Preporuka EK o mjerodavnim tržištima*
 - ❖ *Međunarodni roaming*
 - ❖ *„Margin squeeze test“*
 - ❖ *Analiza ključnih karakteristika regulatornih tijela – pravila o institucionalnom ustrojstvu regulatora*
- ❖ *Iznimno aktivno sudjelovanje stručnjaka HAKOM-a u procedurama članka 7. kao dio skupina BEREC-a*
- ❖ *Jedan od osnovnih međunarodnih zadataka za 2014. je zaštita interesa hrvatskog tržišta i hrvatskih operatora u procesu uspostavljanja jedinstvenog EU tržišta (STM uredba) – HAKOM u radnoj skupini BEREC-a te stručnjaci MMPI-a i HAKOM-a u radnim skupinama Vijeća*
- ❖ *HAKOM kandidat za potpredsjedničko mjesto u ECC-u*

SADRŽAJ

1

PREGLED TRŽIŠTA

2

REGULATORNI OKVIR I MEĐUNARODNE AKTIVNOSTI

3

KONKURENCIJA I POTROŠAČI

4

PITANJA I ODGOVORI

5

TEHNOLOGIJA

6

TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA

7

ORGANIZACIJA

8

PITANJA I ODGOVORI

KONKURENCIJA I POTROŠAČI

*dr. sc. Nikola Popović
član Vijeća*



HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

ROBERTA FRANGEŠA MIHANOVIĆA 9
10110 Zagreb, HRVATSKA
Tel: 01/7007 007
Fax: 01/7007 070
www.hakom.hr

PRAVNA SIGURNOST NA TRŽIŠTU

- ✦ *Poduzetnicima ključno za ulazak (širenje) na pojedino tržište (potiče ulaganja i zapošljavanje)*
 - ✦ *Privilegium fori - sporovi poduzetnik/poduzetnik (<4 mjeseca pri HAKOM-u)*
- ✦ *Potrošačima ključno za povjerenje u korištenje pojedine usluge (potiče potrošnju)*
 - ✦ *Privilegium fori - sporovi potrošač/poduzetnik (<4 mjeseca pri HAKOM-u)*
- ✦ *Uporaba pravnih sredstava: inicijativa stranke / ex offo / mirenje stranaka*
- ✦ *Horizontalan sustav propisa*
 - ✦ *Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja*
 - ✦ *Zakon o zaštiti potrošača*
- ✦ *Vertikalan sustav propisa*
 - ✦ *Zakon o elektroničkim komunikacijama*
 - ✦ *Zakon o poštanskim uslugama*
- ✦ *Jurisdikcija: Ex ante (HAKOM); Ex post (AZTN); Sudbeni pravorjek (RH i EU)*
- ✦ *Značaj nadležnosti Visokog upravnog suda RH*

PUT PREMA ODRŽIVOM TRŽIŠNOM NATJECANJU



- ❖ *Pro futuro* – izgledna nova paradigma vladajućeg položaja u elektroničkim komunikacijama („Connected Continent Initiative“)
- ❖ Zemljopisna dimenzija - zajedničko tržište EU
- ❖ Reperkusije na opseg ex ante regulacije i politiku koncentracija poduzetnika na tržištu
- ❖ N. Kroes: „Having a few pan-European operators that are strong in the cross-border market would not necessarily be bad for competition“
- ❖ J. Almunia: „The industry would do well to consolidate across national borders, if that meant lower prices and new and better services“

BRIGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

- ❖ *Preventivne aktivnosti HAKOM-a*
 - ❖ *Edukacija korisnika (www.hakom.hr, mediji)*
 - ❖ *Zaštita djece u digitalnom okruženju (institucije partneri)*
 - ❖ *Ex ante pravila (penali i prijenos broja, try & buy mobilni internet, minimalna brzina i HAKOMetar,..)*
- ❖ *Mjere pravne prisile*
 - ❖ *Inspekcijski nadzor (provedba propisa)*
 - ❖ *Prekršajne kazne (operatori i odgovorne osobe)*
- ❖ *Poštanske usluge – individualna zaštita*
 - ❖ *2013/46 predmeta, (2012/49, 2011/32, 2010/13)*
- ❖ *Elektroničke komunikacije – individualna zaštita*
 - ❖ *2013/2291 predmeta, (2012/2314, 2011/1783, 2010/1011)*
- ❖ *N. Mimica: “We need to better inform consumers on their rights and boost consumers and traders confidence in the single market and its digital dimension”*



POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

OBVEZE OPERATORA

PRIJENOS BROJA

TRANSPARENTNOST I MULTISEKTORSKA REGULACIJA

- ❖ Značaj instituta javne rasprave i sudjelovanja svih subjekata u kreiranju regulatornog okruženja
- ❖ Transparentnost regulatornih mjera na tržištu, zakonskih i podzakonskih propisa, programa rada HAKOM-a,...
- ❖ Najava:
 - ❖ Proširenja portfelja regulacije – multisektorski HAKOM
 - ❖ HAKOM-u se pripaja ARTZU (Agencija za regulaciju tržišta željezničkih usluga)
 - ❖ Sinergija iskustva tri sektora u zrelijoj / ranijoj fazi liberalizacije tržišta
 - ❖ Razvoj konkurencije, zaštita korisnika željezničkih usluga,...
 - ❖ Potvrda rada HAKOM-a i njegovih pravnih prednika, te novi izazov za budućnost



SADRŽAJ

- 1 PREGLED TRŽIŠTA
- 2 REGULATORNI OKVIR I MEĐUNARODNE AKTIVNOSTI
- 3 KONKURENCIJA I POTROŠAČI
- 4 PITANJA I ODGOVORI**
- 5 TEHNOLOGIJA
- 6 TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA
- 7 ORGANIZACIJA
- 8 PITANJA I ODGOVORI

PITANJA I ODGOVORI...

SADRŽAJ

- 1 PREGLED TRŽIŠTA
- 2 REGULATORNI OKVIR I MEĐUNARODNE AKTIVNOSTI
- 3 KONKURENCIJA I POTROŠAČI
- 4 PITANJA I ODGOVORI
- 5 TEHNOLOGIJA**
- 6 TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA
- 7 ORGANIZACIJA
- 8 PITANJA I ODGOVORI

TEHNOLOGIJA

*Zdravko Jukić, dipl. ing. el.
član Vijeća*

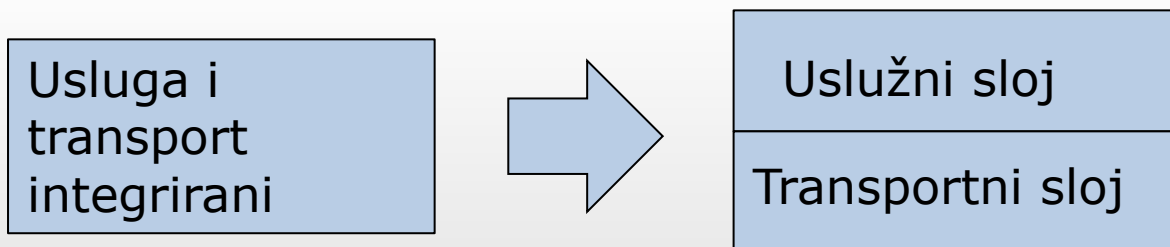


HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

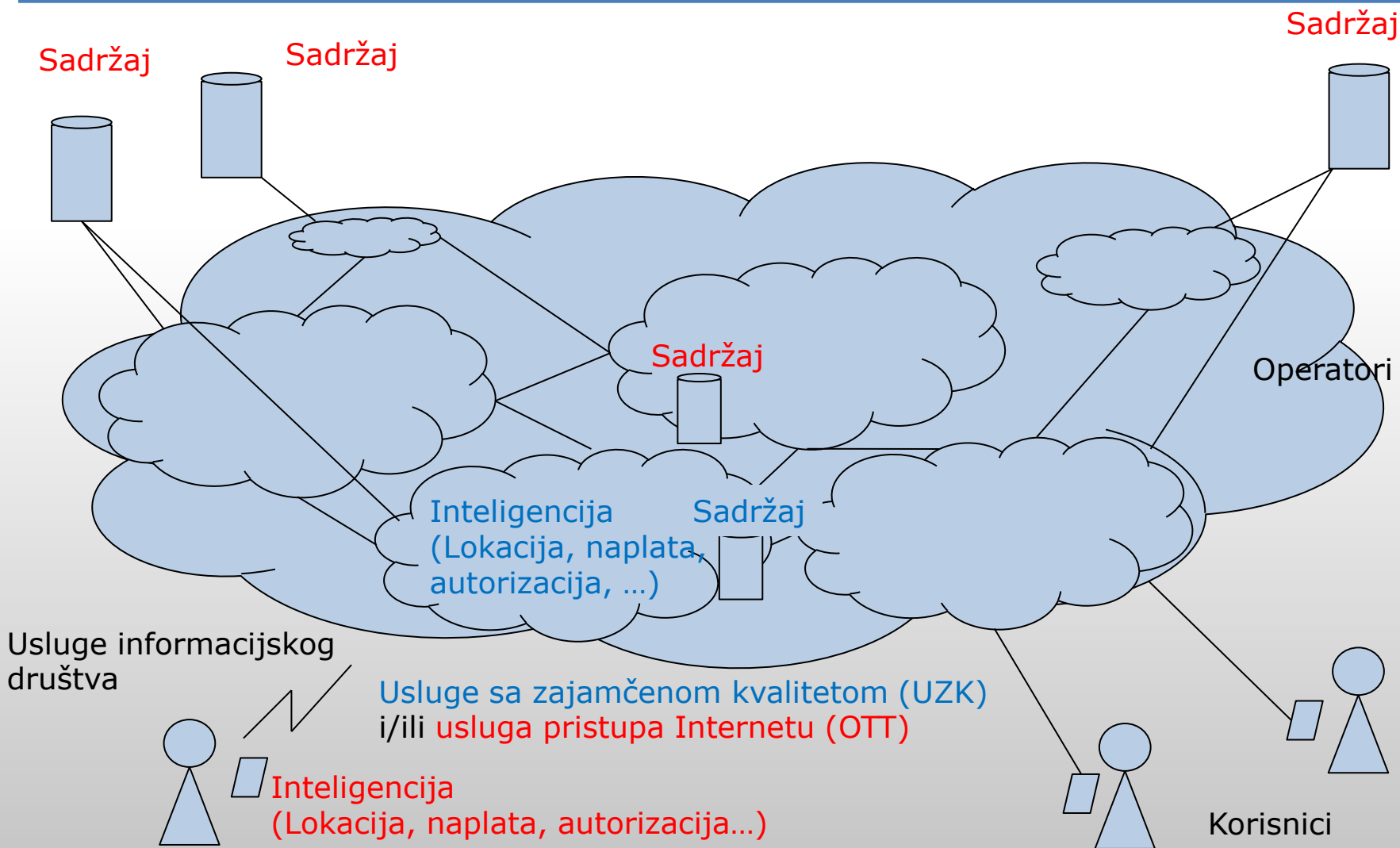
ROBERTA FRANGEŠA MIHANOVIĆA 9
10110 Zagreb, HRVATSKA
Tel: 01/7007 007
Fax: 01/7007 070
www.hakom.hr

*HVALA NA SURADNJI U PODRUČJU NOVIH
TEHNOLOGIJA!*

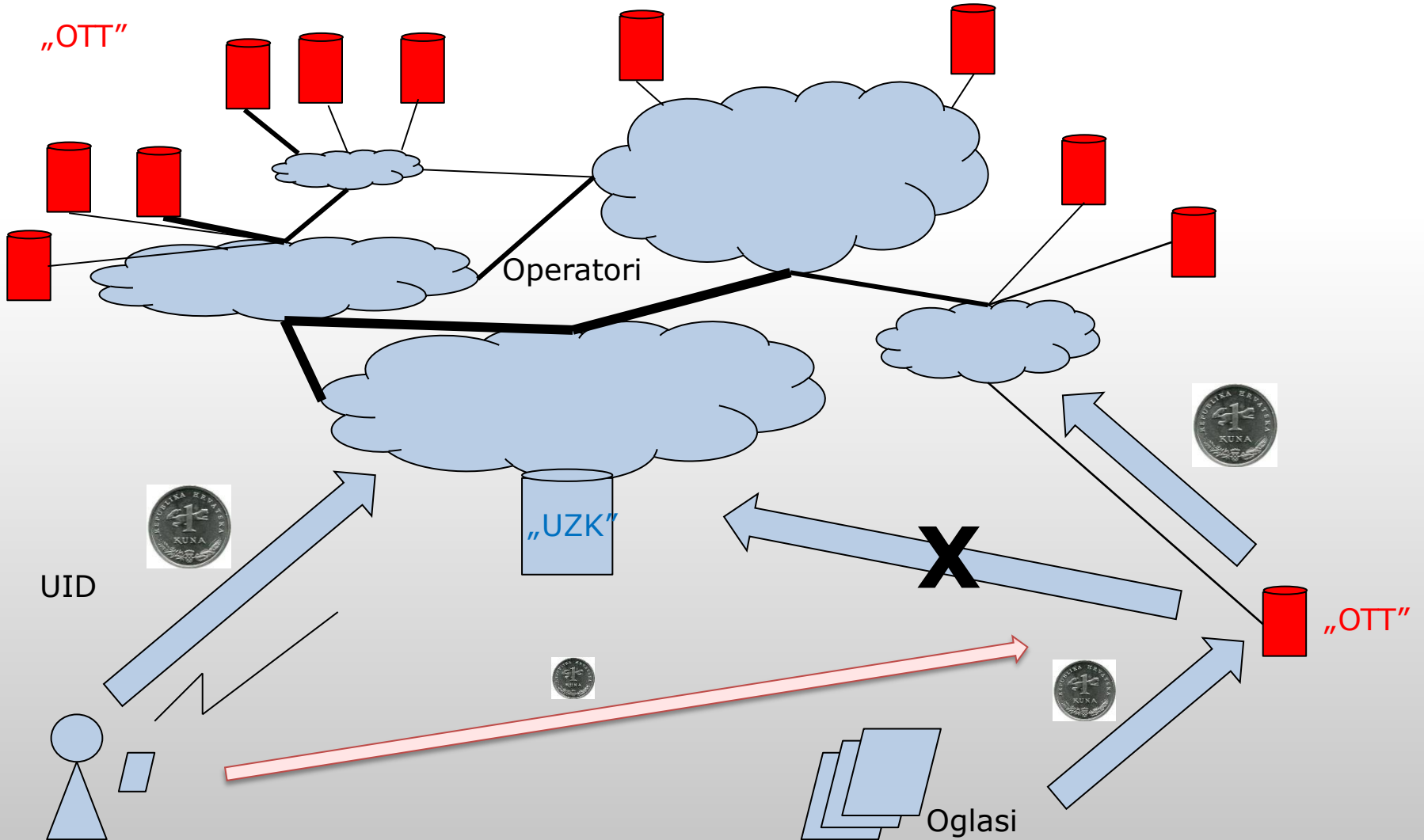
UZROK REVOLUCIJE SVIJETA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA



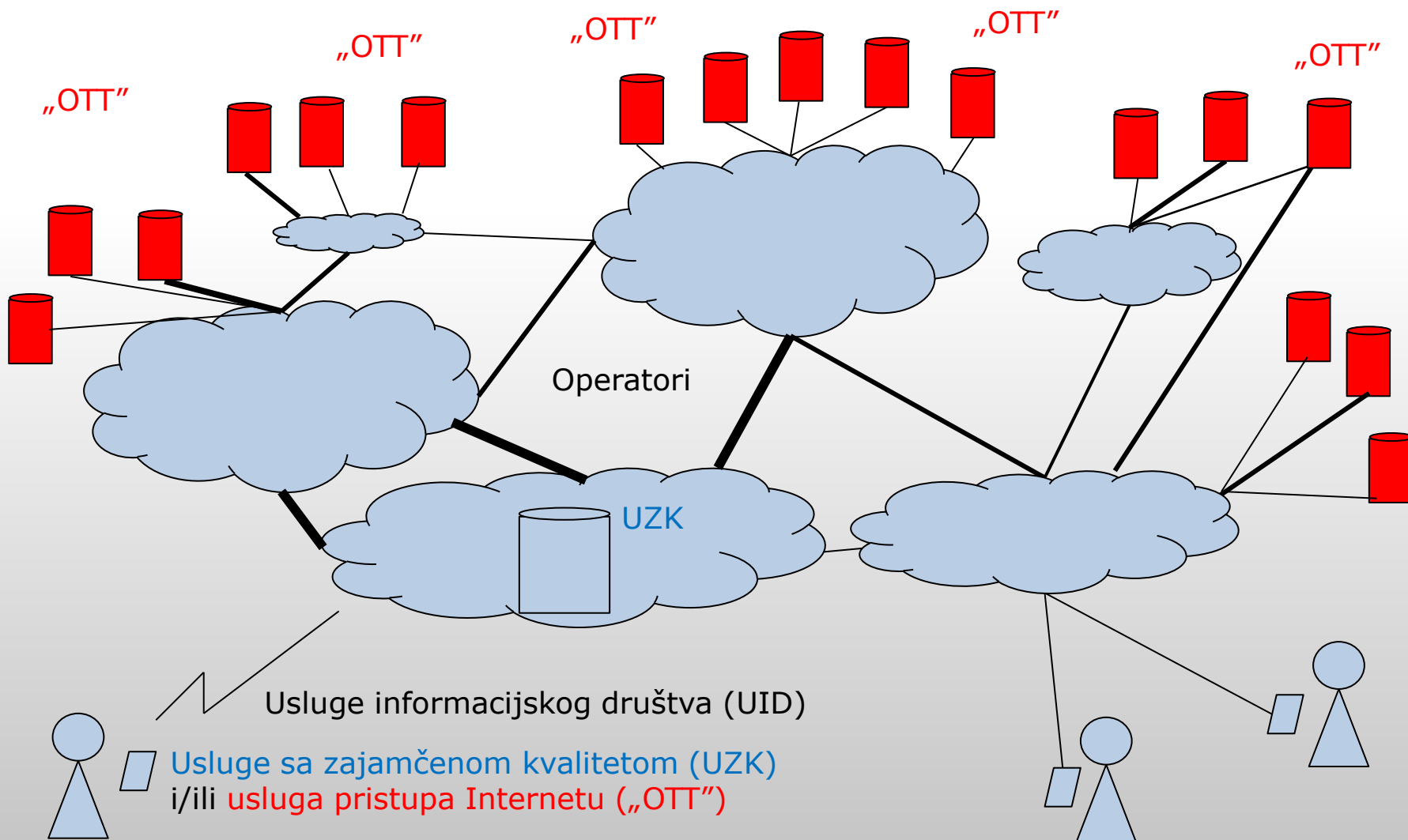
SVIJET ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA DANAS



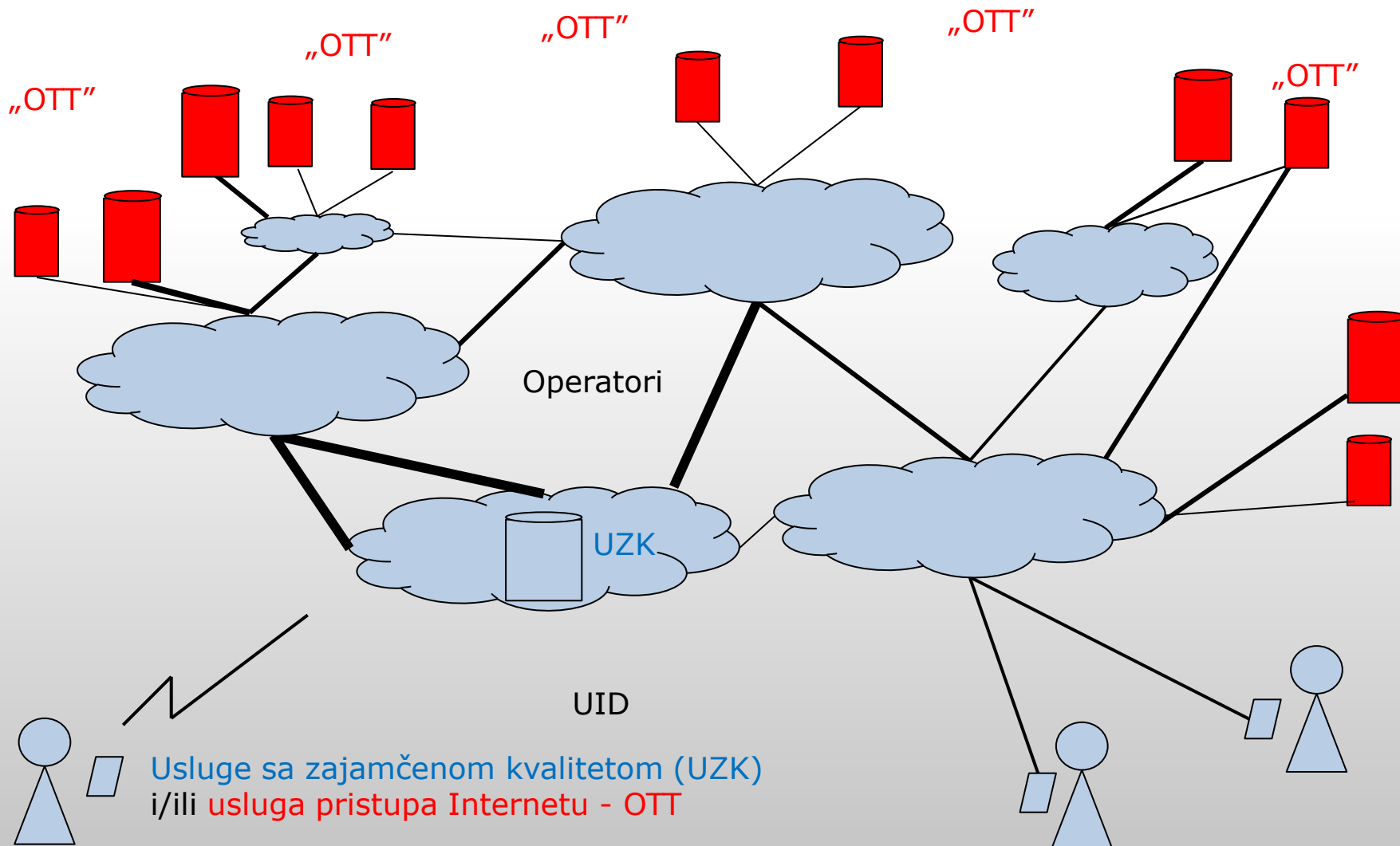
PROMJENE POSLOVNIH MODELA



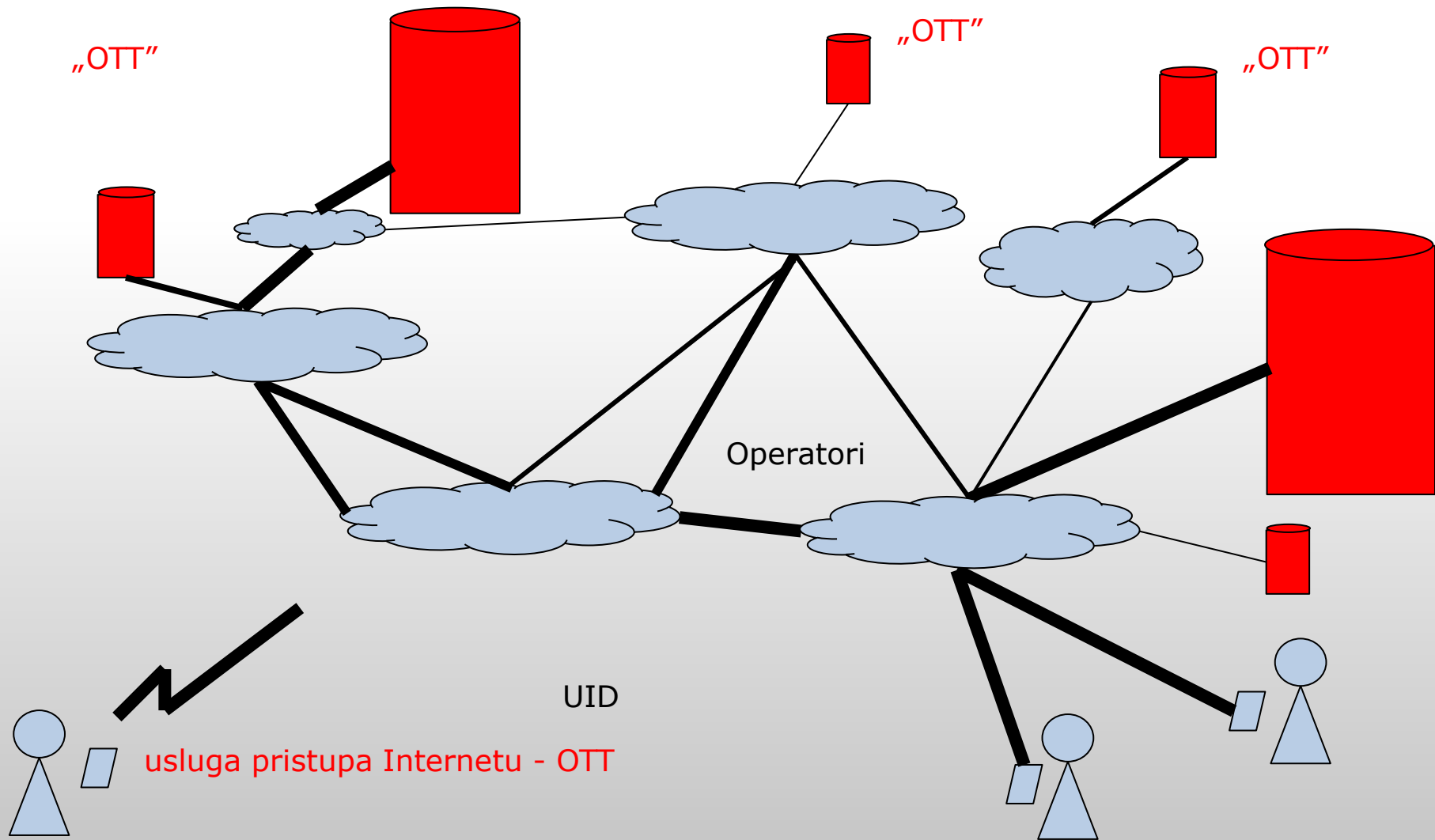
CIKLUS RAZVOJA MREŽA - INOVACIJA



CIKLUS RAZVOJA MREŽA - KONKURENCIJA

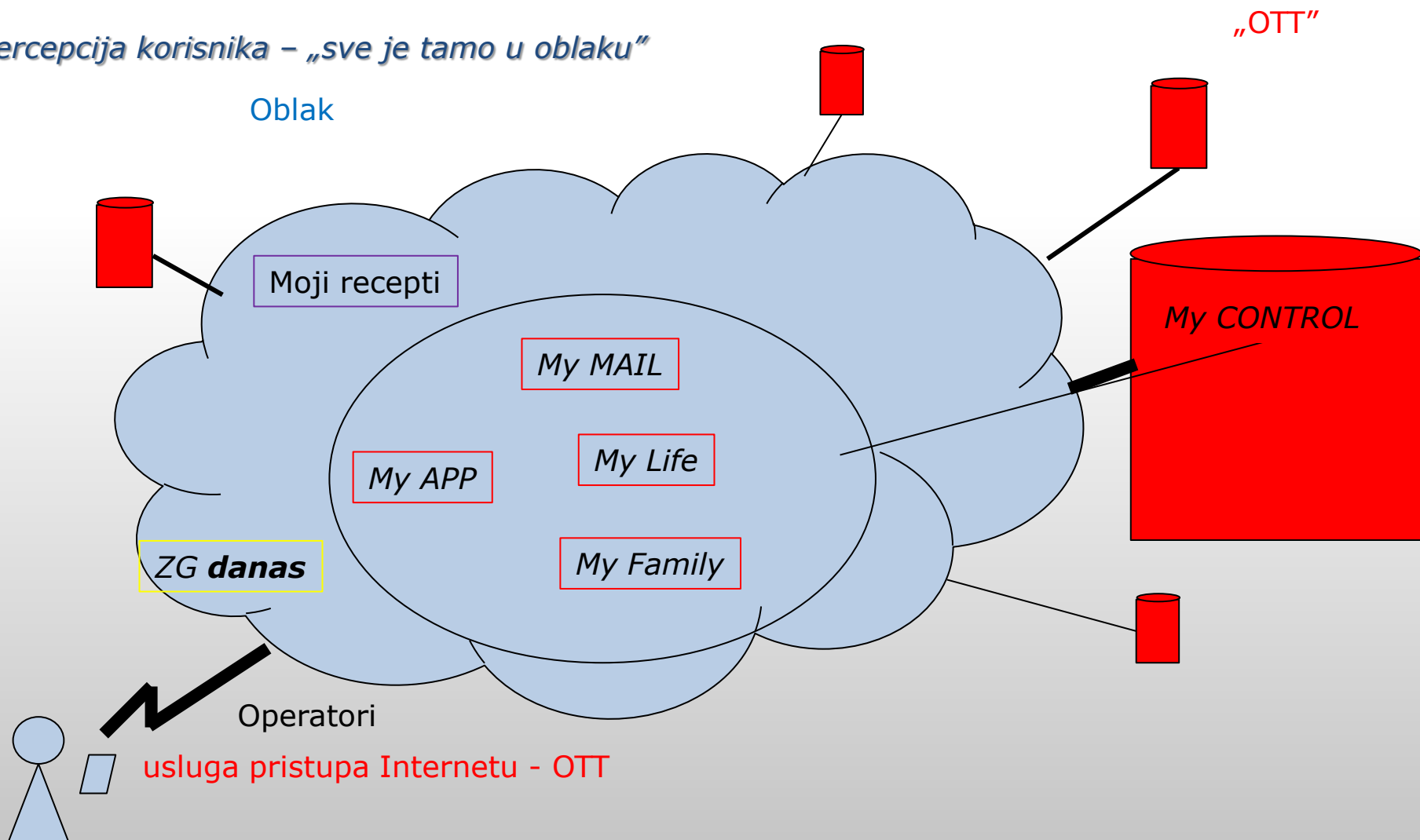


CIKLUS RAZVOJA MREŽA – NAJJAČI OPSTAJU














CIKLUS RAZVOJA MREŽA - ZATVARANJE

Percepcija korisnika – „sve je tamo u oblaku“



HAKOM I PROMJENE

-  *Pratimo promjene*
-  *Aktivno sudjelujemo u kreiranju regulative*
 -  *Na EU razini kroz BEREC i druga tijela*
 -  *Globalno kroz ITU, GAC (ICANN)*
-  *Pratimo naše tržište*
-  *Aktivno surađujemo*
 -  *S operatorima*
 -  *S proizvođačima opreme*
 -  *Sa sveučilištima*
-  *Mjere danas: T+T*
-  *Buduće mjere ? ...nužne, specifične i razmjerne*

SADRŽAJ

- 1 PREGLED TRŽIŠTA
- 2 REGULATORNI OKVIR I MEĐUNARODNE AKTIVNOSTI
- 3 KONKURENCIJA I POTROŠAČI
- 4 PITANJA I ODGOVORI
- 5 TEHNOLOGIJA
- 6 TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA**
- 7 ORGANIZACIJA
- 8 PITANJA I ODGOVORI

TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA

dr. sc. Marijan Bolarić
član Vijeća



HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

ROBERTA FRANGEŠA MIHANOVIĆA 9
10110 Zagreb, HRVATSKA
Tel: 01/7007 007
Fax: 01/7007 070
www.hakom.hr

TRENDOVI NA TRŽIŠTU POŠTANSKIH USLUGA RH

Poštanske usluge u razdoblju 2010. – 2013.

 *Univerzalna usluga – 10%*

 *Od 2013. zamjenske poštanske usluge učestvuju sa 6%*

 *Ostale poštanske usluge + 9%*

Prihodi od poštanskih usluga u razdoblju 2010. – 2013.

 *Hrvatska pošta d.d. – 5%*


 *Ostali davatelji + 2%*

Zaposleni u razdoblju 2010. – 2013.

 *Hrvatska pošta d.d. – 11% (od 8294 na 7373 radnika)*

 *Ostali davatelji + 33% (od 1857 na 2467 radnika)*

Obveza univerzalne poštanske usluge

 *Hrvatska pošta d.d. je uspjela održati daleko veći broj poštanskih ureda i poštanskih kovčežića na cijelom području Republike Hrvatske od onog koji predviđen Pravilnikom, unatoč nepovoljnim gospodarskim trendovima*

CILJEVI REGULACIJE TRŽIŠTA POŠTANSKIH USLUGA

- Prilagodba regulatornih odluka promjenama na tržištima i RH i EU*
- Pad broja klasičnih poštanskih usluga i porast broja novih poštanskih usluga*
- Održivost i razvoj univerzalne poštanske usluge*
- Zaštita interesa korisnika i mogućnost izbora raznolikih poštanskih usluga po prihvatljivim cijenama*
- Tržišno natjecanje, stabilan rast i prostor za ulaganja i inovacije na tržištu poštanskih usluga*
- Održivi konkurentni uvjeti davateljima poštanskih usluga uz pravedne uvjete za povrat ulaganja*
- Poboljšanje informiranja korisnika*

SADRŽAJ

1

PREGLED TRŽIŠTA

2

REGULATORNI OKVIR I MEĐUNARODNE AKTIVNOSTI

3

KONKURENCIJA I POTROŠAČI

4

PITANJA I ODGOVORI

5

TEHNOLOGIJA

6

TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA

7

ORGANIZACIJA

8

PITANJA I ODGOVORI

ORGANIZACIJA

mr. sc. Mario Weber
ravnatelj



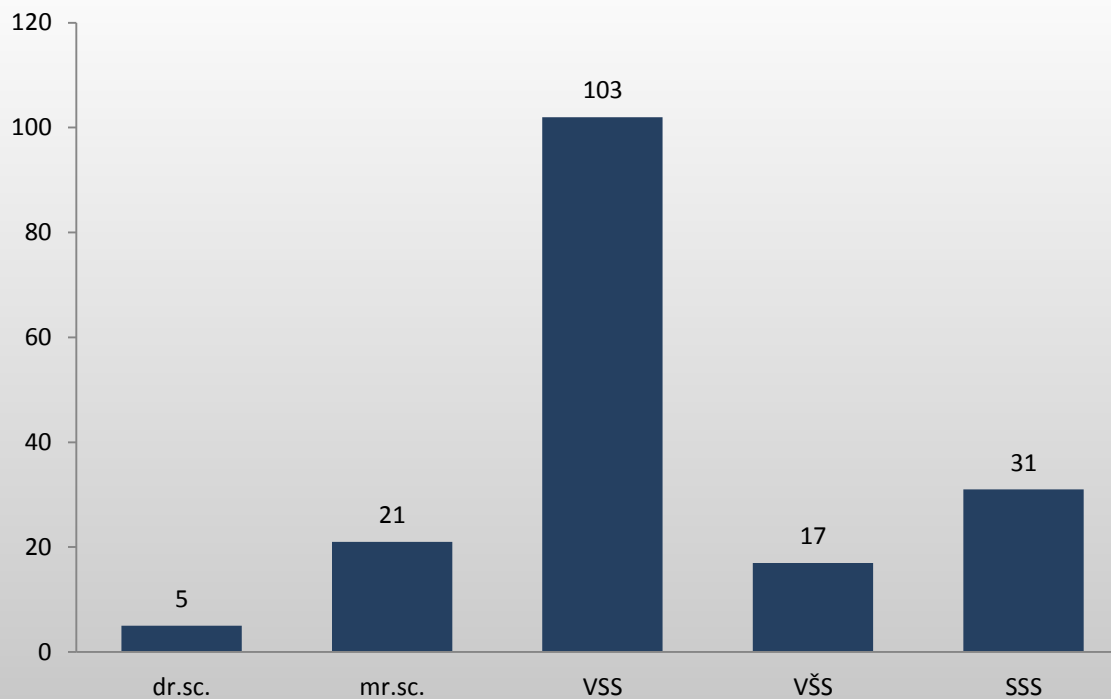
HAKOM

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

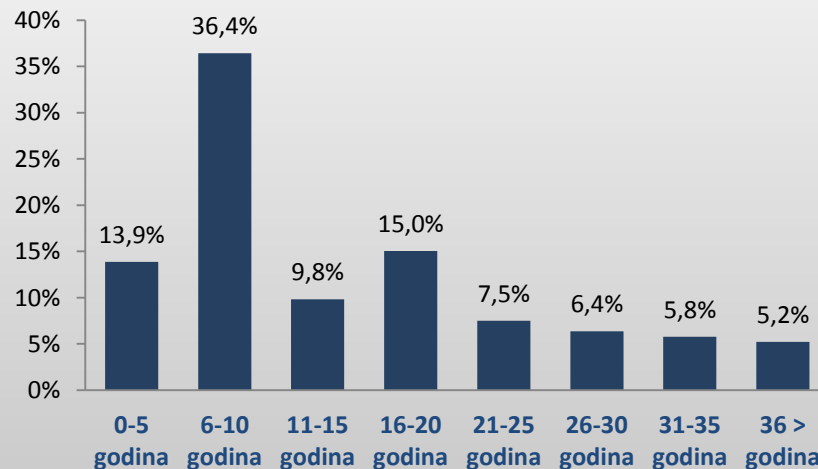
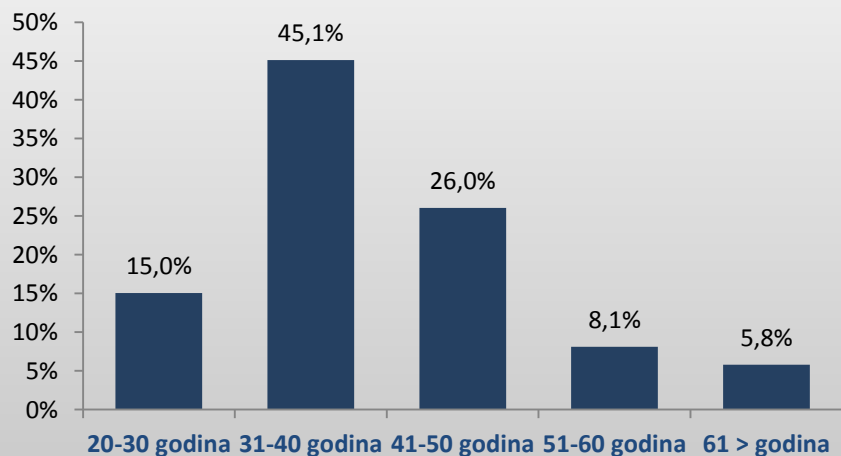
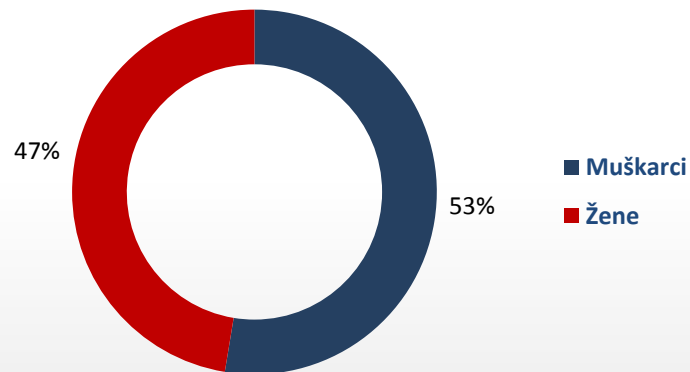
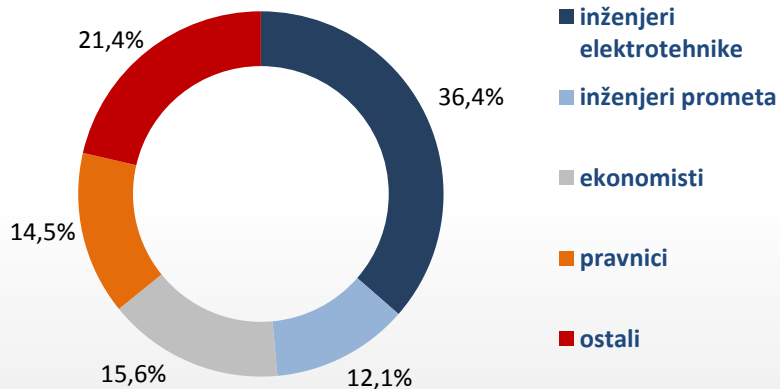
ROBERTA FRANGEŠA MIHANOVIĆA 9
10110 Zagreb, HRVATSKA
Tel: 01/7007 007
Fax: 01/7007 070
www.hakom.hr

ORGANIZACIJSKA STRUKTURA 1(2)

-  **HAKOM**
-  **Vijeće**
-  **Ured ravnatelja**
-  **Stručna služba**














ORGANIZACIJSKA STRUKTURA 2(2)



-  *e-Plovila*
-  *e-Pregled dozvola*
-  *e-Nabava*
-  *e-Žalbe*
-  *e-Potvrde*
-  *e-Prenosivost*
-  *e-Tržište*
-  *e-Operator*
-  *e-Radiodifuzija*
-  *e-Zaposlenja*
-  *e-Mikrovalne veze*



ZNANJE I STRUČNOST

-  *Interdisciplinarni poslijediplomski studij*
-  *Projekt „Pogled u budućnost“*
-  *Strani jezici*
-  *ISO 9001*
-  *Program potpora*
 -  *Infrastruktura*
 -  *Aplikacije*
 -  *Računalna oprema*
-  *EU Fondovi – IPA*
 -  *Potpora HAKOM-u u računovodstvenom odvajanju za područje poštanskih usluga*
 -  *SEE Digi TV*

SADRŽAJ

- 1 PREGLED TRŽIŠTA
- 2 REGULATORNI OKVIR I MEĐUNARODNE AKTIVNOSTI
- 3 KONKURENCIJA I POTROŠAČI
- 4 PITANJA I ODGOVORI
- 5 TEHNOLOGIJA
- 6 TRŽIŠTE POŠTANSKIH USLUGA
- 7 ORGANIZACIJA
- 8 PITANJA I ODGOVORI**

PITANJA I ODGOVORI...

HVALA NA POZORNOSTI !



HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

ROBERTA FRANGEŠA MIHANOVIĆA 9
10110 Zagreb, HRVATSKA
Tel: 01/7007 007
Fax: 01/7007 070
www.hakom.hr

HAKOM