



GODIŠNJI PROGRAM RADA  
HRVATSKE AGENCIJE ZA POŠTU I  
ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE  
ZA 2013. GODINU

**Zagreb, srpanj 2012.**

## SADRŽAJ

UVOD .....	3
1 REGULACIJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA .....	5
1.1 POSLOVI ANALIZE TRŽIŠTA .....	5
1.2 UPRAVLJANJE OGRANIČENIM DOBRIMA.....	9
1.2.1 UPRAVLJANJE RF SPEKTROM.....	9
1.2.2 UPRAVLJANJE ADRESNIM I BROJEVNIM PROSTOROM .....	13
1.3 USLUGE I MREŽE .....	15
1.3.1 USLUGE .....	15
1.3.2 MREŽE .....	18
1.4 INSPEKCIJSKI NADZOR .....	23
2 REGULACIJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH USLUGA .....	25
3 ZAŠTITA KORISNIKA .....	28
4 JAČANJE KAPACITETA HAKOM-a.....	32
4.1 RAZVOJ KOMPETENCIJA.....	32
4.2 e-AGENCIJA .....	34
4.3 POGLED U BUDUĆNOST .....	37
4.4 SURADNJA .....	39
4.5 DOBRA, LJUDSKI POTENCIJALI I NADZOR.....	41
POPIS KRATICA .....	44

## UVOD

*Vijeće HAKOM-a donosi Godišnji program rada HAKOM-a uz prethodnu suglasnost Vlade RH. Program rada HAKOM-a za 2013. godinu proizlazi iz obveza koje HAKOM ima po Zakonu o elektroničkim komunikacijama (u daljnjem tekstu: ZEK), Zakonu o poštanskim uslugama (u daljnjem tekstu: ZPU), podzakonskim propisima te Strateškom i operativnom planu HAKOM-a.*

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: HAKOM) nadležna je za regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj (u daljnjem tekstu: RH). HAKOM-u su povjerene i zadaće gospodarenja, upravljanja i nadzora radiofrekvencijskog spektra i adresnog i brojevnog prostora kao prirodno ograničenih općih dobara od interesa za RH te zaštita korisnika na tržištima koje regulira. Rad HAKOM-a u potpunosti je usklađen s mjerodavnom pravnom stečevinom Europske unije (u daljnjem tekstu: EU), a kako bi u potpunosti i neovisno obavljao svoju funkciju, nužno je osigurati uvjete koje čine visokoobrazovano stručno osoblje, kompetentnost na svim razinama organizacije i financijska sredstva.

HAKOM je misijom vođena organizacija na način da je:

- a) temeljena na tržišnom natjecanju,
- b) okrenuta korisniku,
- c) orijentirana rezultatu.

Misija je osigurati:

- tržišno natjecanje, stabilan rast i prostor za inovacije na tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga,
- zaštitu interesa korisnika i mogućnost izbora raznolikih komunikacijskih i poštanskih usluga po prihvatljivim cijenama,
- održive konkurentne uvjete operatorima i davateljima usluga uz prihvatljive uvjete za povrat investicija,
- podršku ekonomskom rastu, javnim uslugama i kvaliteti života u RH uporabom modernih tehnologija.

Godišnji program rada za 2013. godinu usmjeren je na ostvarivanje ciljeva definiranih zakonskim i regulatornim okvirom te Strateškim i operativnim planom za razdoblje 2012.-2016. godine. Ostvarenje je organizirano kroz redovite i strateške aktivnosti HAKOM-a. Strateške aktivnosti proizlaze iz strateških ciljeva koji se provode kroz dvije inicijative, to jest dva programa unapređenja: konvergenciju i modernizaciju. Program konvergencije podrazumijeva objedinjene aktivnosti vezane uz regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga, a program modernizacije aktivnosti koje idu za povećanjem učinkovitosti i produktivnosti organizacije. Redovite aktivnosti predstavljaju dosegnuto stanje regulacije tržišta ili kapaciteta HAKOM-a.

Program rada podijeljen je u četiri poglavlja. Svako poglavlje sadrži kratki opis djelokruga rada, usporedbu s tendencijama i najboljim praksama u EU, pregled aktivnosti na koje će se HAKOM usredotočiti te tablice s pregledom strateških i redovitih aktivnosti u 2013. godini.

*Poglavlje 1* sadrži plan aktivnosti na tržištu elektroničkih komunikacija koji obuhvaća analizu i regulatorne mjere na pojedinim tržištima definiranim regulatornim okvirom EU, upravljanje ograničenim općim dobrima, usluge i mreže elektroničkih komunikacija te nadzor ovog

tržišta. U ovom poglavlju su zasebno planirane i aktivnosti *Programa razvoja intereneta i širokopojsnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima*.

*Poglavlje 2* navodi plan aktivnosti na tržištu poštanskih usluga kojim su obuhvaćene univerzalne i ostale poštanske usluge.

*Poglavlje 3* obuhvaća plan zaštite korisnika na tržištima elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. Posebna pozornost je posvećena zaštiti djece i osobama s invaliditetom.

*Poglavlje 4* opisuje nastavak rada HAKOM-a na podizanju vlastitih kapaciteta i sposobnosti regulacije. Obuhvaćeni su razvoj kompetencija, informatizacija procesa i usluga, suradnja te razvoj i unapređenje ljudskih potencijala.

# 1 REGULACIJA TRŽIŠTA ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA

## 1.1 POSLOVI ANALIZE TRŽIŠTA

Kako bi procijenio djelotvornost tržišnog natjecanja, HAKOM provodi postupak analize tržišta. Osnovni cilj postupka analize tržišta je utvrditi postoji li na određenom tržištu djelotvorno tržišno natjecanje ili na tom tržištu postoji operator ili više operatora koji imaju značajnu ili zajedničku značajnu tržišnu snagu. Na temelju rezultata provedene analize i/ili Testa tri mjerila bit će određene, zadržane, izmijenjene ili ukinute regulatorne obveze definirane ZEK-om. HAKOM određuje regulatorne obveze operatorima sa značajnom tržišnom snagom ako utvrdi da tržišno natjecanje nije djelotvorno na analiziranom mjerodavnom tržištu ili ih ukida ako utvrdi suprotno. Regulatornim obvezama se preventivno djeluje na nastanak mogućih problema na tržištima na kojima tržišno natjecanje nije djelotvorno, odnosno unaprijed se sprječava operatore sa značajnom tržišnom snagom da iskoriste svoj dominantni položaj na pojedinom tržištu. Isto tako, HAKOM nadgleda provođenje regulatornih obveza od strane operatora sa značajnom tržišnom snagom.

Postupak analize tržišta provodi se sukladno zakonskim propisima koji utvrđuju postupak provođenja analize mjerodavnih tržišta elektroničkih komunikacija. Pritom se misli na ZEK, kao i mjerodavne zakonske propise Europske komisije kao što su direktive, preporuke i smjernice, te dokumenti BEREC-a (tijelo europskih regulatora u elektroničkim komunikacijama).

Prilikom provođenja analize tržišta razlikujemo dva postupka:

- postupak analize tržišta podložnih prethodnoj (lat. ex-ante) regulaciji, koja se nalaze u mjerodavnoj preporuci Europske komisije o mjerodavnim tržištima,
- postupak provođenja Testa tri mjerila na tržištima koja nisu sastavni dio mjerodavne preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima.

Postupak analize tržišta podložnih prethodnoj ex-ante regulaciji, koja se nalaze u mjerodavnoj preporuci Europske komisije o mjerodavnim tržištima, započinje donošenjem odluke Vijeća HAKOM-a o utvrđivanju mjerodavnog tržišta te donošenjem odluke Vijeća HAKOM-a o operatorima koji trebaju dostaviti podatke potrebne za analizu tržišta ili može započeti i zaprimanjem zahtjeva operatora. Postupak završava odlukom o određivanju operatora sa značajnom tržišnom snagom čiji su sastavni dio regulatorne obveze određene operatoru(ima) sa značajnom tržišnom snagom. Također, postupak može završiti i odlukom kojom se utvrđuje da tržište nije podložno prethodnoj regulaciji i ukidanju regulatornih obveza operatoru(ima) sa značajnom tržišnom snagom.

Postupak analize tržišta podložnih prethodnoj ex-ante regulaciji koja se ne nalaze u mjerodavnoj preporuci Europske komisije, provodi se na sličan način kao i prethodno navedeni postupak. Međutim, razlika provođenja postupka sastoji se u tome što postupak analize tržišta podložnih prethodnoj ex-ante regulaciji koja se ne nalaze u preporuci Europske komisije, započinje donošenjem odluke Vijeća HAKOM-a o operatorima koji trebaju dostaviti podatke potrebne za utvrđivanje mjerodavnog tržišta. U slučaju da se Testom tri mjerila dokaže da su istodobno zadovoljena tri mjerila, donosi se odluka o utvrđivanju tržišta koje je podložno prethodnoj regulaciji. Unutar te odluke HAKOM navodi kako će za postupak analize tržišta koristiti iste podatke koje je koristio za provođenje Testa tri mjerila. Postupak analize tržišta završava odlukom o određivanju operatora sa značajnom tržišnom snagom čiji su sastavni dio regulatorne obveze određene operatoru sa značajnom tržišnom

snagom. Ukoliko HAKOM ne dokaže Test tri mjerila kao rezultat postupka, proizlazi odluka kojom se utvrđuje da tržište nije podložno prethodnoj regulaciji i ukidanju regulatornih obveza operatoru(ima) sa značajnom tržišnom snagom.

HAKOM je do kraja 2012. godine završio postupak analize tržišta na svim mjerodavnim tržištima koja su bila regulirana po ZOT-u, osim maloprodajnog tržišta iznajmljenih vodova, čime je nastavljen proces usklađivanja s postojećim europskim regulatornim okvirom. Za maloprodajno tržište iznajmljenih vodova, čiji će postupak analize tržišta HAKOM završiti tijekom 2013. godine, primjenjivat će zakonske odredbe iz ZOT-a.

U skladu sa ZEK-om, odnosno postojećim europskim regulatornim okvirom, HAKOM će tijekom 2013. godine završiti postupak drugog kruga analiza tržišta na onim mjerodavnim tržištima na kojima je postupak analize tržišta završen u 2009. godini i na kojima su određeni operatori sa značajnom tržišnom snagom (5 mjerodavnih tržišta).

Uzevši u obzir da je HAKOM tijekom 2012. godine završio projekt „Troškovni modeli operatora sa značajnom tržišnom snagom“, u 2013. godini će se po prvi puta za sve regulirane usluge odrediti cijene na temelju troškova, a ne na temelju referentnih vrijednosti.

Tijekom 2013. godine očekuju se aktivnosti vezano uz poboljšanja postojećih tromjesečnih i godišnjih upitnika kojima se prikupljaju podaci o tržištu elektroničkih komunikacija, a sve kako bi se osiguralo kvalitetnije prikupljanje podataka koji se koriste za statističko objavljivanje pokazatelja tržišta elektroničkih komunikacija te za provedbu postupka analize mjerodavnih tržišta.

### **Europa i RH**

U obavljanju regulatornih poslova propisanih ZEK-om HAKOM će u najvećoj mogućoj mjeri voditi računa o mjerodavnoj pravnoj stečevini Europske unije u području elektroničkih komunikacija i tržišnog natjecanja, te o direktivama, preporukama i smjernicama koje donosi Europska komisija, kao i o mišljenjima i zajedničkim stajalištima koja usvaja BEREC, a kako bi se osigurao razvoj dosljedne regulatorne prakse i dosljedna primjena mjerodavne pravne stečevine Europske unije.

HAKOM kroz članstvo u krovnoj organizaciji Europskog regulatornog tijela (IRG/BEREC) aktivno sudjeluje u radu navedenih skupina, a što uključuje i rad na izradi dokumenata, prati preporuke Europske komisije o navedenim temama te ovisno o potrebama djeluje izmjenom odgovarajućih pravnih akata.

HAKOM u provedbi postupka analize tržišta, osobito vodi računa o primjeni mjerodavne Preporuke Europske komisije (2007/879/EC) od 17. prosinca 2007. godine o mjerodavnim tržištima podložnima prethodnoj regulaciji i o mjerodavnim Smjernicama Europske komisije o analizi tržišta i utvrđivanju značajne tržišne snage sukladno zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge.

Preporuka Europske komisije (2007/879/EC) o mjerodavnim tržištima na području elektroničkih komunikacija sadrži 7 mjerodavnih tržišta podložnih prethodnoj regulaciji na kojima ne postoji obveza provođenja Testa tri mjerila. Intencija Preporuke o mjerodavnim tržištima je promicanje harmonizacije u području elektroničkih komunikacija na način da isti proizvodi i usluge budu predmet analize tržišta u svim članicama Europske unije.

Međutim, nacionalna regulatorna tijela članica su ovlaštena i sama utvrditi da su pojedina tržišta, koja se razlikuju od popisa tržišta iz važeće Preporuke, podložna prethodnoj regulaciji,

a ovisno o prilikama u svakoj pojedinoj zemlji, ali uz uvjet da se dokaže da su na tim tržištima istodobno zadovoljena tri mjerila (Test tri mjerila). U EU ona većinom reguliraju tržišta koja su dio preporuke, dok potreba za regulacijom ostalih tržišta ovisi o nacionalnim posebnostima.

HAKOM postupak analize tržišta u potpunosti provodi u skladu s europskim smjernicama i preporukama, međutim, odluku o operatorima sa značajnom tržišnom snagom, kao i povezane regulatorne odluke, donosi i na temelju nacionalnih posebnosti što je vidljivo iz činjenice da je HAKOM odredio operatore sa značajnom tržišnom snagom na 3 mjerodavna tržišta koja nisu sastavni dio Preporuke Europske komisije o mjerodavnim tržištima.

### **Fokus i aktivnosti HAKOM-a**

HAKOM će se u 2013. godini naročito usredotočiti na:

- nadgledanje provođenja regulatornih obveza operatora sa značajnom tržišnom snagom, s naglaskom na tržišta čije su analize završile tijekom 2011. i 2012. godine,
- završetak postupka drugog kruga analize tržišta na mjerodavnim tržištima završenim u 2009. godini (5 mjerodavnih tržišta)
  - *Tržište započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji*
  - *Tržište završavanja (terminacije) poziva u određenu javnu komunikacijsku mrežu koje se pruža na fiksnoj lokaciji*
  - *Tržište veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni ili potpuni izdvojeni pristup) na fiksnoj lokaciji*
  - *Tržište veleprodajnog širokopojsnog pristupa*
  - *Tržište završavanja (terminacije) poziva u vlastitu pokretnu javnu komunikacijsku mrežu,*
- završetak postupka analize maloprodajnog tržišta iznajmljenih vodova,
- izradu modela za provođenje testa istiskivanja cijena<sup>1</sup>,
- provođenje regulatorne obveze računovodstvenog razdvajanja koja sprječava subvencioniranje između usluga,
- poboljšanje načina rada s operatorima.
- aktivnosti vezane uz usklađivanje s propisima EU zbog ulaska Republike Hrvatske 1. srpnja 2013. godine u punopravno članstvo Europske unije,
- suradnju s tijelima državne uprave (posebice Ministarstvom pomorstva, prometa i infrastrukture (u daljnjem tekstu: MPPI te Ministarstvom uprave), Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja (u daljnjem tekstu: AZTN) te Državnim zavodom za statistiku (u daljnjem tekstu: DZS)).

---

<sup>1</sup> Služi kao dodatni mehanizam odgovarajuće regulacije maloprodajnih cijena uzimajući u obzir veleprodajne cijene određene na temelju troškovnih modela

Glavne aktivnosti HAKOM-a u poslovima analize tržišta u 2013. godini:

<b>Strateške aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>Završetak</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Provođenje regulatornih obveza operatora sa značajnom tržišnom snagom	Ocijenjeno provođenje obveza Obavljen inspekcijski nadzor po potrebi.	I–IV kvartal	N <sup>2</sup>
2.	Drugi krug analiza mjerodavnih tržišta završenih u 2009. godini	Završen postupak analize tržišta - daljnja regulacija tržišta ili utvrđivanje da tržište nije podložno prethodnoj regulaciji.	II kvartal	N
3.	Analiza maloprodajnog tržišta iznajmljenih vodova	Završen postupak analize tržišta - regulacija tržišta na temelju odredbi iz ZEK-a ili utvrđivanje da tržište nije podložno prethodnoj regulaciji.	II-III kvartal	N
4.	Izrada modela za provođenje Testa istiskivanja cijena (eng. <i>price squeeze test</i> ) – rad s konzultantima	Izrađen Test istiskivanja cijena.	III-IV kvartal	N, 4257
5.	Međunarodni <i>roaming</i>	Hrvatski operatori usklađeni s propisima EU.	III-IV kvartal	N, 4211, 4213, 4257
6.	Izlaganje postupaka analiza tržišta pred Europskom komisijom	EK ocijenila postupak koji je proveo HAKOM.	III-IV kvartal	N, 4211

<b>Redovne aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>% 13/12</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Suradnja s operatorima	Unaprijeđen način rada s operatorima.	100	N
2.	Izvjешtavanje o stanju tržišta elektroničkih komunikacija na tromjesečnoj i godišnjoj osnovi	Objavljeni podaci o stanju tržišta na internetskoj stranici hakom-a <a href="http://www.hakom.hr">www.hakom.hr</a> .	100	N
3.	Izmjene standardnih ponuda	Nove standardne ponude.	100	N
4.	Analiza tarifnih paketa operatora sa značajnom tržišnom snagom-provođenje obveze troškovne usmjerenosti cijena	Operatori sa značajnom tržišnom snagom nude na tržištu isključivo tarifne pakete koji su troškovno usmjereni.	100	N
5.	Provođenje regulatorne obveze računovodstvenog razdvajanja temeljem CCA/LRIC metodologije	Spriječeno subvencioniranje jedne izdvojene od drugih elektroničkih komunikacijskih usluga na mjerodavnim tržištima.	100	N,4257

<sup>2</sup> Plan rashoda koji uključuje razrede 41 i 42, bez odljeljaka 4211, 4213, 4257 i 4259

## 1.2 UPRAVLJANJE OGRANIČENIM DOBRIMA

Upravljanje prirodno ograničenim općim dobrima, kao što su radiofrekvencijski spektar i adresni i brojevni prostor, od interesa je za Republiku Hrvatsku. HAKOM ovim dobrima upravlja na načelima objektivnosti, transparentnosti, razmjernosti i nediskriminacije.

### 1.2.1 UPRAVLJANJE RF SPEKTROM

U području upravljanja radiofrekvencijskim spektrom u nadležnosti HAKOM-a su sljedeći ključni procesi:

- izradu Tablice namjene i planova dodjele radiofrekvencijskog spektra,
- usklađivanje radiofrekvencijskog spektra na međunarodnoj razini prema odgovarajućim sklopljenim sporazumima te samo sklapanje provedbenih sporazuma (na dvostranoj ili višestranjoj razini), vezanih uz uporabu RF spektra,
- planiranje i pripremu tehničkih parametara za izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra, koje se mogu izdati na temelju zahtjeva, javnog poziva, natječaja ili javne dražbe,
- izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra,
- izdavanje općih dozvola,
- izdavanje potvrda o usklađenosti za prijavljene radijske postaje javnih elektroničkih komunikacijskih mreža (GSM, UMTS, LTE, DTV), prema odredbama Pravilnika o posebnim uvjetima postavljanja i uporabe radijskih postaja,
- obavljanje poslova utvrđivanja i uklanjanja smetnji, te ispitivanja i mjerenja istih u radiofrekvencijskom spektru na cijelom području RH,
- redovita mjerenja i kontrolu radiofrekvencijskog spektra na cijelom području RH.

#### Europa i RH

Sukladno preporuci Europske komisije o isključivanju analogne televizije, digitalizacija zemaljske televizije je u većini zemalja EU završena, a „Digitalna dividenda“ (790-862 MHz), nastala uslijed digitalizacije, u značajnom dijelu europskih država je dodijeljena. Uz pretpostavku da će do kraja 2012. godine biti dodijeljena i u RH za javne usluge mreža pokretnih komunikacija, HAKOM će na međunarodnoj razini usklađivati uporabu ovog dijela spektra. Potrebno je u što većoj mjeri harmonizirati uporabu sa susjednim državama. U skladu s tim, HAKOM će inicirati sklapanje sporazuma s Bosnom i Hercegovinom, Srbijom i Crnom Gorom. S ostalim susjednim državama sporazumi su već sklopljeni.

Također, slične aktivnosti će se poduzimati za RF pojas na 2.6 GHz koji je također predviđen za mreže javnih pokretnih komunikacija (LTE). U dijelu zemalja EU je ovaj dio spektra već dodijeljen za širokopojasne mreže. Kako se radi o frekvencijski relativno visokom dijelu spektra (u odnosu na npr. digitalnu dividendu), propagacijske karakteristike su nepovoljnije te se taj spektar dodjeljuje u slučajevima kada je operatorima potreban dodatni kapacitet mreža na zemljopisno manjim područjima, a ne pokrivanje što većeg područja manjim kapacitetom. U ovisnosti o iskazanim potrebama i interesu tržišta, HAKOM će ovaj pojas dodjeljivati na temelju najprikladnijeg načina dodjele. Trenutno je Tablicom namjene RF spektra propisan postupak javnog poziva/natječaja/dražbe.

HAKOM je od 2011. godine uključen u projekt regionalne i prekogranične suradnje „South-East European Digital Television“ (SEE Digi.TV) u okviru transnacionalnog programa suradnje za jugoistočnu Europu kako bi se uskladili različiti dosezi digitalizacije u zemljama regije te smanjio digitalni jaz između samih zemalja regije u odnosu na zemlje EU. U projekt su uključene regulatorne agencije elektroničkih komunikacija i medija Slovenije, Austrije, Mađarske, Hrvatske, Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Srbije, Albanije, Makedonije i Italije. HAKOM će nastaviti sudjelovati u radu ovog projekta do njegovog završetka planiranog tijekom 2013. godine.

Jedan dio europskih zemalja je već dodijelio RF spektar za digitalni radio i mreže pokrivaju veći dio stanovništva, dok drugi dio tek uvodi ovu tehnologiju ili je u fazi testiranja. Međunarodne aktivnosti (ITU, CEPT, EBU, industrija i dr.) se provode za VHF II i III frekvencijske pojaseve. U skladu s tim, HAKOM će nastaviti pratiti te aktivnosti i međunarodno usklađivati RF spektar kako bi se u odgovarajućem trenutku ovi dijelovi spektra mogli dodijeliti za digitalni radio.

S obzirom na rezultate Svjetske radiokomunikacijske konferencije WRC12, gdje je „druga digitalna dividenda“ (694-790 MHz) uz radiodifuziju namijenjena i za pokretne službe, HAKOM će na EU razini pratiti razvoj dodjele ovog dijela RF spektra. Budući da je većina zemalja EU (u manjoj ili većoj mjeri) ovaj dio spektra već dodijelila operatorima digitalne televizije na dulje periode (do 2020. godine), u budućnosti će biti potrebno donijeti odluku hoće li se taj dio spektra dodjeljivati za širokopojasne pokretne mreže. Kako bi se iskoristile najveće pogodnosti harmonizirane uporabe spektra, smisleno je harmonizirati uporabu na EU razini. Drugim riječima, uzimajući u obzir trenutne potrebe digitalne televizije, kao i razvoj širokopojasnog interneta i potrebu da cjelokupnom pučanstvu bude dostupna takva usluga, konkretna uporaba će se odlučiti na razini EU. HAKOM će biti uključen u razmatranja ove uporabe putem različitih radnih skupina (CEPT i EU). Istovremeno, na domaćoj razini HAKOM će analizirati postojeću situaciju u pojasu 694-790 MHz te razmotriti moguće scenarije namjene u budućnosti.

Na europskoj razini se posebna pozornost daje razvoju novih tehnologija namijenjenih za javnu zaštitu i izvanredne situacije. Zbog same prirode uporabe, potrebno je takve sustave harmonizirati na što većem području. HAKOM će nastaviti pratiti razvoj ovih novih tehnologija i prateće regulative i pravovremeno ih implementirati u propise RH kako bi se, čim se ukaže mogućnost i potreba za implementaciju ovih sustava, ona mogla što prije realizirati. S istog gledišta će se pratiti i razvoj kognitivnog radija, koji koristi trenutno slobodni RF spektar na određenom području u određenom vremenu, a koji se inače koristi za druge radiokomunikacijske službe (vrlo složeno regulatorno pitanje).

Uzimajući u obzir sve navedeno, podzakonska regulativa će se odgovarajuće prilagođavati, posebice Tablice namjene RF spektra i planova dodjele pojedinih frekvencijskih pojaseva.

### **Fokus i aktivnosti HAKOM-a**

Imajući u vidu ključne procese, stanje u EU i RH, HAKOM će se u 2013. godini usredotočiti na:

- praćenje razvoja europske i svjetske prakse u upravljanju i regulaciji uporabe RF spektra te implementaciju pozitivnih elemenata koji su primjenjivi na hrvatsko tržište,
- kontinuirano međunarodno usklađivanje RF spektra,

- sklapanje provedbenih sporazuma (na dvo/višestranj razini) za frekvencijska područja koja još nisu regulirana, a postoji interes tržišta,
- planiranje i optimizaciju uporabe RF spektra uz odgovarajuće izdavanje dozvola za uporabu radiofrekvencijskog spektra,
- omogućavanje implementacije novih tehnologija digitalne televizije u vidu osiguravanja RF spektra i odgovarajućeg izdavanja dozvola za nove mreže digitalne zemaljske televizije u RH,
- praćenje dinamike izgradnje mreža digitalne televizije u skladu s parametrima iz izdanih dozvola za uporabu RF spektra,
- međunarodno usklađivanje RF spektra kao preduvjet uvođenja uporabe RF spektra za digitalni radio, digitalnu dividendu, 2.6 GHz i druge pojaseve za koje se ukaže potreba i interes tržišta,
- vođenje Foruma o digitalnom radiju s ciljem izrade prijedloga „hrvatskog standarda“ i strateških smjernica za uvođenje digitalnog radija,
- praćenje međunarodnih aktivnosti i praksa vezanih za uvođenje digitalnog radija, novih tehnologija namijenjenih za javnu zaštitu i izvanredne situacije i kognitivnog radija,
- optimiziranje i unaprjeđenje postupka izdavanja dozvola za uporabu RF spektra u vidu proširenja podnošenja elektroničkog zahtjeva na sve vrste pojedinačnih dozvola,
- unaprjeđenje izdavanja i pregleda potvrda o usklađenosti elektroničkim putem,
- provođenje redovitih mjerenja u RF spektru putem ustrojenog kontrolno-mjernog sustava,
- kontrolu uporabe radijskih frekvencija u odnosu na izdane dozvole za uporabu radiofrekvencijskog spektra,
- provođenje mjerenja u RF spektru za potrebe frekvencijskog planiranja,
- provođenje mjerenja razina elektromagnetskog polja na područjima povećane osjetljivosti,
- osuvremenjivanje i unaprjeđivanje tehničkih mogućnosti te održavanje ustrojenog mjernog sustava namijenjenog kontroli RF spektra.

Glavne aktivnosti HAKOM-a u upravljanju RF spektrom u 2013. godini:

<b>Strateške aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>Završetak</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Međunarodno usklađivanje RF spektra za digitalnu dividendu 790-862 MHz, 2.6 GHz te potencijalno za druge frekvencijske pojaseve	Sklopljeni provedbeni sporazumi sa susjednim državama.	I-IV kvartal	N,4211
2.	Analiza uporabe druge digitalne dividende 694-790 MHz i praćenje EU regulative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Snimljeno postojeće stanje uporabe 694-790 MHz.</li> <li>• Uvid u planove drugih EU članica.</li> </ul>	I-IV kvartal	N,4211
3.	Osiguranje uvjeta za dodatne mreže digitalne televizije	Pripremljena dokumentacija za natječaj za izdavanje dozvola za uporabu RF spektra za pružanje usluge upravljanja mrežama digitalne televizije za dodatne multiplekse na državnoj i regionalnoj razini.	IV kvartal	N,4211
4.	Međunarodno usklađivanje frekvencija za digitalni radio	Dovršeno međunarodno usklađivanje RF spektra za	I-IV kvartal	N,4211

		potrebe uvođenja digitalnog radija u VHF III frekvencijskom pojasu.		
5.	Vođenje Foruma o digitalnom radiju	Izrađen prijedlog „hrvatskog standarda“ i strateških smjernica za uvođenje digitalnog radija u RH.	II kvartal	N, 4257, 4213
6.	Unaprijediti elektroničko podnošenje zahtjeva za dozvolu	Unaprijeđen proces izdavanja pojedinačnih dozvola podnošenjem zahtjeva elektroničkim putem, za vrste dozvola za koje još nije implementirano.	I-IV kvartal	N, 4258, 4213
7.	Potvrde o usklađenosti	Postupak izdavanja i pregleda potvrda omogućen elektronički.	II kvartal	N, 4258
8.	Preseljenje KMS Split na adekvatnu lokaciju	KMS u uporabi.	IV kvartal	4259, IV, VI, IX,X

<b>Redovne aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>% 13/12</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Izmjena Tablice namjene RF spektra	Promjene Tablice namjene RF spektra prema iskazanom interesu, razvoju tržišta i tehnologiji.	I-IV kvartal	N
2.	Izmjena postojećih i donošenje novih planova dodjele RF spektra	Prihvaćeni planovi dodjele koji se temelje na djelotvornijoj uporabi RF spektra, iskazanom interesu korisnika, postojećoj situaciji te načelu ravnopravnosti i transparentnosti.	I-IV kvartal	N
3.	Podrška izradi pravilnika koji propisuje ograničenja djelovanja elektromagnetskog polja	Doneseni podzakonski propisi koji uzimaju u obzir iskustva HAKOM-a.	I-IV kvartal	N
4.	Praćenje međunarodnih aktivnosti vezanih uz uvođenje sustava za javnu zaštitu i izvanredne situacije te kognitivnog radija	Promjene u podzakonskoj regulativi (ukoliko budu potrebne) i dodjela RF spektra odgovarajućim službama.	I-IV kvartal	N, 4211
5.	Međunarodno usklađivanje parametara radijskih postaja, sukladno odgovarajućim vrijedećim sporazumima	Međunarodno usklađeni parametri pojedinih radijskih postaja.	I-IV kvartal	N, 4211
6.	Praćenje dinamike izgradnje mreža digitalne televizije	Provjereno ispunjenje uvjeta realizacije mreža prema izdanim dozvolama.	100	N, 4211
7.	Osiguravanje RF spektra kao preduvjeta za uvođenje digitalnog radija	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osigurane frekvencije potrebne za eksperimentalno emitiranje.</li> <li>• Osigurane frekvencije za raspisivanje natječaj za izdavanje dozvole.</li> </ul>	100	N, 4211
8.	Praćenje međunarodnih aktivnosti vezanih za uvođenje	Koncept o digitalizaciji VHF pojasa I i II te MF/HF pojasa	I-IV kvartal	N, 4211

	digitalnog radija u VHF pojasu I i II te u MF/HF pojasu	pripremljen.		
9.	Izdavanje pojedinačnih dozvola za uporabu RF spektra na temelju podnesenog zahtjeva	Izdane dozvole na temelju zahtjeva koji su udovoljili propisanim uvjetima.	90	N
10.	Priprema tehničkih parametara za raspisivanje natječaja za nakladnike radija i televizije.	Dostavljeni tehnički parametri za zatražene koncesije.	100	N
11.	Planiranje i optimizacija radiokomunikacijskih mreža	Osigurana učinkovitija uporaba RF spektra: <ul style="list-style-type: none"> <li>• poboljšano pokrivanje postojećih mreža,</li> <li>• psigurani uvjeti za rad novih mreža.</li> </ul>	100	N
12.	Naknade za uporabu RF spektra	Izračunate naknade i izrađene godišnje fakture za uporabu RF spektra prema vrijedećim dozvolama.	100	N
13.	Redovita mjerenja i kontrola spektra	Provedena mjerenja prema planu mjerenja za 2013. godinu i zahtjevima frekvencijskog planiranja.	100	N, 4211
14.	Mjerne kampanje	Provedene mjerne kampanje: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kontrola uporabe spektra nepokretnih radijskih postaja,</li> <li>• mjerenja i kontrola signala iz susjednih država.</li> </ul>	100	N, 4211
15.	Mjerenja elektromagnetskih polja	Provedena mjerenja na područjima povećane osjetljivosti.	110	N, 4211
16.	Održavanje kontrolno-mjernog sustava	Sustav operativan 99% vremena.	100	N, 4252, VIII, X

## 1.2.2 UPRAVLJANJE ADRESNIM I BROJEVNIM PROSTOROM

HAKOM upravlja adresnim i brojevnim prostorom u elektroničkim komunikacijama izdavanjem odluka o primarnoj dodjeli adresa i brojeva i pripadajućih računa te donosi plan adresiranja i plan numeriranja. Također, rukovodi centralnom administrativnom bazom prenesenih brojeva (CABP), izrađuje nove, poboljšane, funkcionalnosti baze te odgovara za primjenu prenosivosti broja.

### Europa i RH

Svake godine uočava se lagani trend rasta broja operatora u EU, a posljedično i rast potražnje za dobrima iz adresnog i brojevnog prostora. Pojavom novih operatora te nadogradnjom postojećih primjetan je i trend korištenja novih tehnologija kao i pojava novih usluga (NGN; fiksno-mobilna konvergencija, IPTV, M2M), što dodatno otežava tehničke i usložnjava regulatorne uvjete pružanja usluga.

Sličan trend može se uočiti i u Republici Hrvatskoj zbog čega se HAKOM-ovi stručnjaci kontinuirano školuju i osposobljavaju kako bi ostali u koraku sa svjetskim tehnologijama i trendovima uvođenja novih tehnologija na tržište elektroničkih komunikacija. HAKOM-ovi

stručnjaci nova informatizirana pomagala za upravljanje adresnim i brojevnim prostorom primjenjuju u svojem svakodnevnom radu čime povećavaju produktivnost i pridonose uspješnosti elektroničkog komunikacijskog tržišta.

Osim toga, pojava sve većeg broja sudionika na tržištu zahtijeva stalnu nadogradnju CABP-a, pri čemu se prate zahtjevi sudionika na tržištu te administrativno olakšava proces prijena broja.

### **Fokus i aktivnosti HAKOM-a**

U 2013. godini HAKOM će se naročito usredotočiti na:

- nadogradnju i osuvremenjivanje centralne administrativne baze prenesenih brojeva,
- regulaciju SMS i MMS visokovrijednih kratkih kodova unutar pokretnih mreža,
- regulaciju brojevnog prostora za M2M usluge,
- kontrolu pravilnog usmjeravanja poziva prema žurnim službama u pokretnim i nepokretnim mrežama,
- osiguravanje pozivanja brojeva žurnih službi korisnicima s posebnim potrebama na adekvatan način,
- dodjeljivanje adresa i brojeva operatorima, putem web aplikacije u okviru programa e-Agencija, na transparentan, objektivan, ravnomjeran i nepristran način.

Glavne aktivnosti HAKOM-a u poslovima upravljanja adresnim i brojevnim prostorom u 2013. godini:

<b>Strateške aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>Završetak</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Unapređenje baza podataka (CABP, BAB i baze operatora)	Preglednije, jednostavnije i dostupnije baze podataka.	I-IV kvartal	N
2.	Izrada plana numeriranja i adresiranja	Jedinstvena dodjela i kontrola SMS kodova u funkciji.	I-IV kvartal	N

<b>Redovne aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>% 13/12</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Dodjeljivanje adresa i brojeva	Adrese i brojevi dodijeljeni.	110	N
2.	Pritužbe korisnika na prijenos broja	Riješeni hitni opravdani slučajevi.	120	N
3.	Osiguravanje brojevnih i adresnih resursa	Donesene odluke o primarnoj dodjeli adresa i brojeva.	100	N
4.	Naknade za adrese i brojeve	Izračunate naknade i izrađene godišnje fakture.	100	N

## 1.3 USLUGE I MREŽE

HAKOM je u svojem djelokrugu nadležan za nadzor razvoja mreža nove generacije pri čemu posebno vodi računa o otvorenosti, neutralnosti te pristupnim tehnologijama i uslugama. Za razvoj liberalizacije tržišta kao i tehnološki razvoj mreža ključni element je otvoreni pristup. Radi postavljanja kvalitetnijih regulatornih okvira potrebnih za razvoj otvorenog pristupa, HAKOM osobito pazi kako bi poslovni modeli bili prilagođeni vertikalnoj, slojevitoj arhitekturi radi minimiziranja potencijalnih diskriminacija u pružanju maloprodajnih usluga.

### 1.3.1 USLUGE

HAKOM obavlja nadzor nad uvjetima pružanja elektroničkih komunikacijskih usluga te kakvoće elektroničkih komunikacijskih usluga, odnosno određuje operatore univerzalnih usluga, kao i njihova prava i obveze te prati razvoj i razinu maloprodajnih cijena univerzalnih usluga te njihovu kakvoću. Ukoliko operatori univerzalnih usluga ukažu na sumnju nepravednog opterećenja njihova pružanja, HAKOM odlučuje predstavljaju li troškovi obveze pružanja univerzalnih usluga uistinu nepravedno opterećenje. Izračunavaju se neto troškovi te se, po potrebi, odlukom utvrđuje sustav nadoknade neto troškova operatorima univerzalnih usluga. Obavljanje poslova izdavanja potvrda, računa za naknade za obavljanje elektroničkih komunikacijskih usluga i drugih akata u skladu s odredbama ZEK-a i propisa donesenih na njegovu temelju je također u nadležnosti HAKOM-a. Pored toga, HAKOM obavlja kontrolu oglašavanja usluga s dodanom vrijednosti, te uzrokuje li korištenje takvih usluga neželjenu elektroničku komunikaciju za korisnika. Ukoliko se pokaže potreba, provodi se testiranje usluga radi provjere njihova pružanja u skladu sa ZEK-om.

#### Europa i RH

Osnovna pretpostavka rasta gospodarstva svake zemlje je razvoj mreža sljedeće generacije. Razvojem usluge širokopojasnog pristupa počinje i razvoj novih mreža, što za posljedicu ima podizanje sveukupne konkurentnosti zemlje i njenih regija. EU nastoji regulacijom pristupne NGN mreže (NGA), konkretno zaštitom dosadašnjih investicija, stimulirati učinkovita ulaganja operatora sa značajnom tržišnom snagom i alternativnih operatora. Pritom se osobito vodi računa o praćenju i usmjeravanju razvoja i ulaganja u izgradnju mreža sljedeće generacije. To se posebno odnosi na razvoj svjetlovodnih pristupnih mreža te, uz ekonomske analize, uočavanje i rješavanje problema implementacije i migracije prema NGN mrežama. S obzirom na porast broja korisnika širokopojasnog pristupa internetu raste i potreba za zaštitom datoteka i informacija korisnika. Tijekom prijenosa podataka putem interneta nužna je visoka razina mjera mrežne sigurnosti radi zaštite podataka što se posebice odnosi na većinu poduzeća, vlada i akademskih zajednica koje internet koriste kao sredstvo za razmjenu podataka. Kad se govori o sigurnost mreža i informacija, to uključuje i zaštitu infrastrukture, elektronski potpis, elektronsku trgovinu, kao i stanje pripravnosti u hitnim slučajevima. HAKOM nadgleda uvođenje elemenata „Sigurnosti mreža i informacija“, kao što su nadzor, zakonsko prikupljanje podataka, podizanje svijesti i zaštita korisnika. HAKOM također daje preporuke najboljih praksi zaštite podataka i računala na internetu putem svojih web stranica.

Kroz članstvo u krovnoj organizaciji Europska regulatorna tijela (IRG/BEREC) predstavnici HAKOM-a aktivno sudjeluju u radu radnih skupina. HAKOM prati preporuke Europske komisije o temama koje BEREC temeljem svojeg godišnjeg programa obrađuje te ovisno o potrebama radi na izmjenama vlastitih pravnih akata. Praćenje radne grupe za mrežu sljedeće

generacije (NGN) i sigurnost mreža i informacija (Network and Information Security) je u posebnom fokusu HAKOM-a te im se posvećuje posebna pažnja. HAKOM također sudjeluje u radu jedne od važnijih BEREC-ovih grupa, a vezano uz svjetski problem mrežne neutralnosti (Network Neutrality) kao jedan od autora dokumenta „Mrežna neutralnost i kvaliteta usluge“. Posljednjih godina dolazi do integracije klasičnih podatkovnih mreža temeljenih na IP protokolu s drugim korisničkim komunikacijskim mrežama i sučeljima te se stvaraju nove potrebe i zahtjevi na mrežni protokol IP. Osim toga, raste i broj uređaja povezanih putem IP protokola, a takvu brojku sadašnja inačica protokola IP verzija 4 ne može zadovoljiti. Rješenje je nova verzija IP protokola, IPv6 protokol, koja predstavlja sljedeću stepenicu u razvoju interneta. Nova verzija protokola ujedno je prilagođena novom vremenu, odnosno prilagođena je novim potrebama korisnika, razvoju novih aplikacija i integraciji komunikacijskih mreža te dugoročno omogućava kvalitetniji razvoj interneta i usluga. IPv6 protokol predviđen je kao jedan od temeljnih komunikacijskih protokola u klasičnim IP podatkovnim mrežama, ali i u mobilnim mrežama nove generacije. Radi podizanja svijesti o problemu nedostatka IP adresa postojećeg protokola IPv4, HAKOM je u suradnji s CARNet-om, Ministarstvom uprave, FER-om i SRCE-m, a u skladu s mjerama provedbenog programa strategije razvoja širokopojasnog pristupa, osnovao IPv6 radnu skupinu. Tijekom 2013. godine zadatak radne skupine je izraditi dokument o tehničkim procedurama i načinima migracije prema IPv6 mrežama.

### **Fokus i aktivnosti HAKOM-a**

U 2013. godini HAKOM će se naročito usredotočiti na:

- očuvanje otvorenog i neutralnog karaktera interneta, što se prvenstveno odnosi na pitanje mrežne neutralnosti u skladu s novim EU regulatornim okvirom, a posebice s naglaskom na transparentnost prema krajnjem korisniku te kvaliteti pružene usluge,
- zaštitu podataka prilikom prijenosa putem internetske mreže, kao i zaštita infrastrukture uvođenjem e-potpisa i e-trgovine. Primjenjivat će se najbolje prakse EU vezane uz kvalitetu usluge i podizanje mrežne sigurnosti,
- provjeru sigurnosti mreža i usluga, to jest, nadzor, zakonsko prikupljanje podataka i presretanje poziva, podizanje svijesti i zaštita korisnika, te sudjelovanje u radu radne grupe Europskog regulatornog tijela (IRG/BEREC) za mreže nove generacije (NGN) i sigurnost mreža i informacija (Network and Information Security) i mrežne neutralnosti vezane uz kvalitetu usluge,
- obavljanje nadzora ispunjavanja preuzetih obveza operatora univerzalnih usluga, nadziranje ispravnog pružanja usluga s povećanom tarifom radi osiguravanja dodatne zaštite korisnika tih usluga, te provjera pružanja istih u skladu s propisima,
- nadgledanja uvođenja elemenata „Sigurnosti mreža i informacija“, kao što su:
  - nadzor pružanja usluga pokretnih i nepokretnih operatora,
  - ispitivanje kakvoće usluga, ocjena, ispitivanje i ovjera sustava za mjerenje i naplatu,
  - podizanje kvalitete procesa dodjeljivanja potvrde prethodne obavijesti.

Glavne aktivnosti HAKOM-a u poslovima elektroničkih komunikacijskih usluga u 2013. godini:

<b>Strateške aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>Završetak</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Mjerenje brzina širokopojasnog pristupa internetu prema Pravilniku iz članka 34. ZEK-a	Osiguranje zadovoljavajuće kvalitete usluge na strani korisnika.	I-IV kvartal	N
2.	Provjera kakvoće usluga, ocjena, ispitivanje i ovjera sustava za mjerenje i naplatu	Provedena 2 mjerenja kod svih operatora s udjelom iznad 2% na tržištu.	I-IV kvartal	N

<b>Redovne aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>% 13/12</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Zaprimanje pritužbi korisnika	Brzo rješavanje hitnih slučajeva.	140	N
2.	Nadzor usluga u pokretnoj i nepokretnoj mreži	Osiguravanje bolje zaštite korisnika tih usluga.	130	N
3.	Praćenje sigurnosti mreža i informacija	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prikupljeni i analizirani podaci.</li> <li>• Zaključci na web stranicama.</li> <li>• Utjecaj na opće uvjete poslovanja.</li> </ul>	100	N
4.	Provjera ispravnosti podataka operatora	Izdavanje potvrda i ažuriranje popisa operatora kroz sustav e-operator.	100	N
5.	Provjera postojeće pristupne mreže kod širokopojasnih usluga	Periodička mjerenja na zahtjev korisnika provedena.	120	N, 4211
6.	Nadzor operatora univerzalnih usluga	Analiza kakvoće univerzalnih usluga EK.	100	N
7.	Prigovori na kakvoću usluga i rješavanje sporova između operatora.	Bolja suradnja s operatorima vezano za brže rješavanje sporova.	110	N

### 1.3.2 MREŽE

Praćenje razvoja mreža nove generacije jedan je od važnih zadataka HAKOM-a. Ono obuhvaća razvoj arhitekture, tehnologije i materijala koji se upotrebljavaju kod gradnje i održavanja elektroničke komunikacijske infrastrukture, kao i proces planiranja, projektiranja i zaštite elektroničke komunikacijske infrastrukture i mreže. Posebnu pozornost HAKOM posvećuje procesima prostornog planiranja i uvjetima gradnje.

HAKOM prati razvoj standardizacije, nove načine povezivanja mreže i s njima povezane nove poslovne modele i načine tarifiranja. Sve promjene mogu dovesti do pojave novih monopola na tržištu i do potencijalne zlouporabe tih monopola. Posebna pozornost posvećuje se uvjetima gradnje koji obuhvaćaju prostorno planiranje elektroničke komunikacijske infrastrukture, posebne uvjete za izgradnju elektroničke komunikacijske infrastrukture i izgradnju poslovnih ili stambenih zgrada, zaštićene zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme te zaštitne zone radijskih koridora. Davanje potvrda o usklađenosti glavnih projekata i tehničke preglede izgrađenih objekata u postupcima izdavanja uporabnih dozvola za objekte također je u nadležnosti HAKOM-a.

HAKOM u postupcima izdavanja uvjeta gradnje:

- sudjeluje u izradi strategija, studija, smjernica i provedbi prostornih planova svih razina, u dijelu koji obrađuje elektroničku komunikacijsku infrastrukturu,
- izdaje zahtjeve i mišljenja te sudjeluje u prethodnim i javnim raspravama u postupcima izrade i donošenju dokumenata prostornog uređenja,
- izdaje posebne uvjete u postupcima izdavanja lokacijskih dozvola, mišljenja i potvrda na idejne projekte za zahvate u prostoru, unutar zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme te zaštitne zone i radijskog koridora određenih radijskih postaja,
- daje mišljenja u postupku izrade i donošenja dokumenata prostornog uređenja,
- izdaje lokacijske dozvole kroz sudjelovanje na konferencijama,
- daje potvrde o usklađenosti glavnog projekta s idejnim u postupcima izdavanja potvrda na glavne projekte i dozvole gradnje,
- sudjeluje u radu povjerenstava za tehnički pregled izgrađenih objekata elektroničke komunikacijske infrastrukture u postupcima izdavanja uporabnih dozvola za objekte za koje je sudjelovao u postupcima izdavanja dokumenata kojima se odobrava građenje,
- izdaje potvrde o kvaliteti zajedničkih antenskih sustava.

Izgradnja i pristup elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi značajan je čimbenik liberalizacije i razvoja tržišta elektroničkih komunikacija. Posebnu pozornost HAKOM posvećuje novim svjetlovodnim mrežama i povezanim tehnologijama. Osiguravanje uvjeta za učinkovito korištenje izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme jedan je od važnijih zadataka HAKOM-a.

U postupcima vezanim uz zajedničko korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme HAKOM obavlja sljedeće zadatke:

- analizu zahtjeva za zajedničko korištenje i kolokaciju elektroničke komunikacijske infrastrukture te utvrđivanje postojanja tehničkih mogućnosti za zajedničko korištenje,
- utvrđivanje činjeničnog stanja pri zajedničkom korištenju izrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture kod sporova i posredovanje i analizu izrađenih tehničkih rješenja,

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

### **Europa i RH**

EU nastoji osigurati uvjete za ubrzanje investicija za izgradnju elektroničke komunikacijske infrastrukture kao pretpostavke razvoja tržišta elektroničkih komunikacija, a posebno razvoja širokopojasnog pristupa te širokopojasnih usluga koji su u svijetu prepoznati kao ključni pokretači sveukupnog ekonomskog rasta, zaposlenosti i konkurentnosti te su nezaobilazni faktor učinkovitijeg zdravstva, obrazovanja, znanosti, turizma, prometa itd. Također se nastoje ukloniti sve zapreke koje bi rezultirale smanjivanjem investiranja i građenja elektroničke komunikacijske infrastrukture. Nastoje se osigurati uvjeti za ravnopravni ulazak novih investitora na područje izgradnje širokopojasnih mreža, posebice temeljenih na svjetlovodnoj tehnologiji. Pri tome se posebna pažnja posvećuje zaštiti okoliša i prostora. U EU i RH kod najvećeg broja operatora uočeno je smanjenje investiranja i gradnje elektroničke komunikacijske infrastrukture, potreba za boljom zaštitom okoliša i prostora te ubrzanim razvojem tržišta infrastrukture.

U svrhu djelotvornog poticanja razvoja elektroničke komunikacijske infrastrukture HAKOM će nastaviti poduzimati akcije za stvaranje pretpostavki za brz i neometan razvoj mreža pokretnih komunikacija svih operatora, kao i za gradnju kvalitetnih kablskih kanalizacija planiranjem prostora, na način da se potiče integrirano planiranje i izgradnja elektroničke komunikacijske infrastrukture s ostalim komunalnim infrastrukturama. Nastavit će davati doprinos nastojanjima za stvaranje kvalitetnih planova uređenja prostora županijskih i nižih razina koje bolje vrednuju doprinos elektroničkih komunikacija u ukupnom gospodarskom i društvenom razvoju promatranih područja. Intenzivirat će se održavanje seminara s ovlaštenim organizacijama za izradu prostornih planova kojima će se predstavljati i naglašavati važnost planiranja elektroničke komunikacijske infrastrukture u prostornim planovima. Planira se i održavanje prezentacija jedinicama lokalne i regionalne samouprave s temom integrirane infrastrukture.

Gustoća širokopojasnog pristupa internetu raste, ali još nije zadovoljavajuća. HAKOM će nastaviti s promoviranjem novih tehnologija te poticanjem razvoja infrastrukture koja omogućava razvoj širokopojasnog pristupa, a posebno na ciljanim geografskim područjima. HAKOM će i u 2013. godini nastaviti s promicanjem tehnologije svjetlovodnih pristupnih mreža i stvaranjem uvjeta za omogućavanje ulaganja u svjetlovodnu pristupnu infrastrukturu od strane drugih subjekata, u prvom redu jedinica lokalne i regionalne samouprave.

HAKOM će nastaviti s redovitim prikupljanjem podatka o trasama i kapacitetima infrastrukture i u tekućoj godini će završiti izgradnju jedinstvene baze podataka elektroničke komunikacijske infrastrukture u geo-informacijskom sustavu, što će pridonijeti učinkovitijem zajedničkom korištenju izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture, sređivanju postojećeg stanja pri korištenju infrastrukture, izradi prostornih planova i izdavanju uvjeta gradnje investitorima.

### Fokus i aktivnosti HAKOM-a:

Tijekom 2013. godine HAKOM će težište aktivnosti staviti na:

- sudjelovanje u donošenju ili izmjenama dokumenata prostornog uređenja,
- zadovoljenje zahtjeva zaštite ljudskog zdravlja i prostora te očuvanja okoliša,
- nastojanje da planiranje prostora u dijelu elektroničkih komunikacija bude na zajedničkoj osnovi s ostalim infrastrukturnim objektima,
- poticanje ulaganja u elektroničku komunikacijsku infrastrukturu na zajedničkoj osnovi s ostalim infrastrukturnim objektima,
- poticanje učinkovitog ulaganja u infrastrukturu izdavanjem posebnih uvjeta gradnje/potvrda na projekte,
- nastojanje omogućivanja slobodnog izbora operatora svim vlasnicima zgrade te pristupa zgradi uz ravnopravne i nediskriminirajuće uvjete svim operatorima,
- utvrđivanje izdavanja posebnih uvjeta za zahvate u prostoru, unutar zone elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme,
- osiguravanje zaštitne zone i radijskih koridora,
- poticanje građenja integrirane infrastrukture,
- podršku učinkovitom korištenju izgrađene elektroničke komunikacijske infrastrukture kao ograničenom dobru,
- pokretanje programa horizontalne državne potpore razvoja širokopojasnog pristupa (nepokretnim i pokretnim komunikacijama) u područjima gdje ne postoji dostatan interes za ciljane skupine korisnika,
- ažurno izdavanje potvrda za pravo puta i provođenje postupaka u svezi s pravom puta,
- definiranje tehničkih, uporabnih i drugih uvjeta za određene vrste elektroničkih komunikacijskih mreža i elektroničke komunikacijske infrastrukture i povezane opreme, kao i usklađivanje podzakonskih propisa,
- promoviranje i poticanje širokopojasnog pristupa naročito putem otvorenih svjetlovodnih pristupnih mreža,
- praćenje razvoja pristupnih tehnologija i modela, koji potiču racionalnije korištenje i omogućuju otvoreni pristup,
- međunarodnu suradnju s mjerodavnim organizacijama i institucijama iz područja elektroničkih komunikacija i regulacije elektroničkih komunikacija,
- prikupljanje podataka o trasama i kapacitetima infrastrukture u geo-informacijskom sustavu te stvaranju jedinstvene baze podataka o elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi,
- provedbu Programa razvoja interneta i širokopojasnog pristupa internetu na područjima od posebne državne skrbi, brdsko-planinskim područjima i otocima,
- očuvanje otvorenog pristupa internetu,
- očuvanje mrežne neutralnosti, posebno u kontekstu interneta.

Glavne aktivnosti HAKOM-a u u 2013. godini:

<b>Strateške aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>Završetak</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Formiranje GIS baze (aplikacije) o elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi	Završena implementacija baze o cjelokupnoj elektroničkoj komunikacijskoj infrastrukturi.	31.12.2013.	N, XIV
2.	Promocija smjernica za izradu prostornih planova iz područja elektroničke komunikacijske infrastrukture	Provedene edukacije i radionice s ovlaštenim organizacijama za prostorno planiranje i županijskim uredima za prostorno planiranje.	I-IV kvartal	N, 4213
3.	Program potpore u slabije naseljenim područjima	Program uspješno proveden u opsegu planiranom za 2013. godinu.	I-IV kvartal	4521
4.	Promoviranje ulaganja u gradnju širokopojasnog pristupa	Održane stručne radionice i prezentacije predstavnicima lokalne samouprave s tematikom pravilnika koji se tiču izgradnje infrastrukture, kroz gradnju zajedničke infrastrukture, koja omogućuje širokopojasni pristup, te o mogućnostima ulaganja u infrastrukturu širokopojasnog pristupa kroz gradnju integrirane infrastrukture.	I-IV kvartal	N, 4213
5.	Mrežna neutralnost, zaštita otvorenosti i neutralnosti interneta	Aktivno sudjelovanje u međunarodnim aktivnostima i po potrebi donesene preporuke ili mjere za očuvanje otvorenosti interneta i neutralnosti mreže, u skladu s preporukama BEREC-a.	I-IV kvartal	N,4211,4213

<b>Redovne aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>% 13/12</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Prethodne i javne rasprave o izradi i donošenju dokumenata prostornog uređenja	Aktivno sudjelovanje u raspravama.	110	N,4213
2.	Davanje mišljenja u postupku izrade i donošenja dokumenata prostornog uređenja	Dostavljene ocjene i mišljenja u roku.	110	N
3.	Posebni uvjeti u postupku izdavanja lokacijskih dozvola, mišljenja i potvrda na idejne projekte	Izdani uvjeti za dozvole i mišljenja u roku.	95	N
4.	Konferencije o izdavanju lokacijskih dozvola	Odrađene konferencije u planiranom opsegu.	80	N, 4213
5.	Posebni uvjeti za zahvate u prostoru unutar zaštitnih zona	Svi posebni uvjeti unutar zone EKI izdani u roku.	110	N
6.	Potvrde o usklađenosti glavnog projekta s idejnim u postupcima izdavanja potvrda na glavne projekte i dozvole gradnje	Potvrde izdane u roku.	100	N
7.	Tehnički pregledi izgrađenih objekata	Odrađeni svi planirani tehnički pregledi.	50	N
8.	Potvrde o kvaliteti zajedničkih antenskih sustava	Svi predmeti obrađeni u roku.		N
9.	Omogućivanje operatorima da koriste bazu podataka o EKI za zajedničko korištenje EKI.	Učinkovito korištenje ograničenog slobodnog prostora u EKI.	100	4257
10.	Potvrde za pravo puta i sređivanje postojećeg stanja (ozakonjenje).	Potvrde izdane u roku. Ozakonjenje provedeno u planiranom opsegu.	100	N
11.	Rješavanje sporova između operatora	Riješeni sporovi kroz sporazume, odluke Vijeća ili naloge inspektora.	100	N

## 1.4 INSPEKCIJSKI NADZOR

Izmjenom ZEK-a u 2011. godini ovlasti inspekcijskog nadzora u elektroničkim komunikacijama povjerene su isključivo HAKOM-u. Time se RH i u dijelu nadzora uskladila s pravnom stečevinom jer je onemogućen dualitet u inspekcijskim postupcima. Inspektori imaju ovlasti provoditi postupke nad primjenom ZEK-a, propisa donesenih na njegovu temelju te posebnih propisa kojima se uređuje RiTT oprema.

### Europa i RH

Ukidanjem Pravilnika o RiTT opremi RH se u potpunosti uskladila s EU Direktivom 1999/5/EC. Fizičke i pravne osobe koje uvoze RiTT opremu ili je stavljaju na tržište više nisu dužne ishoditi odobrenje HAKOM-a prije prvog uvoza. Time je omogućen slobodan uvoz i stavljanje na tržište RiTT opreme, a nadzor se vrši na terenu, nakon što je oprema već stavljena na tržište. Budući da je tržište RiTT opreme vrlo široko i nadzor je potrebno provoditi na području čitave RH, u narednom razdoblju je nužno zaposliti i obučiti dodatne inspektore, koji će biti sposobni nadzirati ovo tržište.

### Fokus i aktivnosti HAKOM-a

Tijekom 2013. HAKOM će provoditi inspekcijski nadzor rukovodeći se načelima razmjernosti i svrhovitosti. Postupci inspekcijskog nadzora vodit će se prema zadanim strateškim aktivnostima koje su postavljene na način da se kroz inspekcijski nadzor utječe na rješavanje sistemskih problema koji se mogu pojaviti na tržištu i koji mogu ozbiljnije narušiti tržišno natjecanje ili prava krajnjih korisnika usluga. Osim inspekcijskih nadzora planiranih prema strateškim aktivnostima, HAKOM će reagirati na svaku osnovanu prijavu operatora ili krajnjih korisnika, a koja ukazuje na nezakonito ponašanje.

U politici prekršajnog kažnjavanja HAKOM će prioritetno pokretati postupke u kojima su počinjene veće povrede zakona koje su proizvele značajnije štetne posljedice.

Glavne aktivnosti HAKOM-a u poslovima inspekcijskog nadzora u 2013. godini:

<b>Strateške aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>Završetak</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Poštivanje regulatornih obveza operatora sa značajnom tržišnom snagom	Omogućeno učinkovito tržišno natjecanje svih operatora.	I-IV kvartal	N
2.	Kakvoća pristupa internetu	Osigurana kvaliteta pružanja usluge sukladno ponudi.	I-IV kvartal	N
3.	Prometni podatci javno dostupne telefonske usluge (neizravna provjera zaštita osobnih podataka)	Osigurana zaštita osobnih podataka krajnjih korisnika.	I-IV kvartal	N
3.	Postupanja operatora pri pružanju usluga s posebnom tarifom	Osigurana zaštita krajnjih korisnika od prekomjernih troškova prouzročenih prijevaram radnjama prilikom pružanja usluga s posebnom tarifom.	I-IV kvartal	N
4.	Obnavljanje imenika pretplatnika, provjera objave	Osigurana dostupnost javnih podataka o pretplatnicima koji	I-IV kvartal	N

	imenika javno dostupne telefonske usluge, te imenika usluga s posebnom tarifom.	to žele te transparentnost pružanja usluga s posebnom tarifom.		
5.	Gradnja, korištenje, održavanje, kvaliteta i sigurnost elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme (EKI)	Visok stupanj usklađenosti s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama te s odredbama provedbenih propisa.	I-IV kvartal	N

<b>Redovne aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>% 13/12</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Pokretanje i vođenje postupaka inspekcijskog nadzora sukladno strateškim aktivnostima	Pokrenuti i dovršeni postupci inspekcijskog nadzora prema strateškim ciljevima.	110	N
2.	Pokretanje i vođenje postupaka inspekcijskog nadzora prema prijavama operatora i krajnjih korisnika	Ispitane prijave i, tamo gdje je to opravdano, pokrenuti postupci inspekcijskog nadzora.	110	N
3.	Izdavanje prekršajnih naloga i predlaganje podnošenja optužnih prijedloga	Pokrenuti prekršajni postupci u svim predmetima u kojima postoji povreda zakona koja zahtijeva kažnjavanje.	120	N
3.	Sudjelovanje u radu povjerenstva za komunikaciju i koordinaciju inspekcija nadležnih za nadzor tržišta Republike Hrvatske	Utvrđivanje načina postupanja prilikom uvoza, stavljanja i uporabe RiT opreme.	100	N
4.	Sudjelovanje u prekršajnim sudskim postupcima	Sudjelovanje na raspravama prema pozivima sudovima, pisanje žalbi i izmjena i dopuna optužnih prijedloga.	110	N
5.	Utvrđivanje sukladnosti RiTT opreme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveden nadzor prema svim prijavama o nepoštivanju propisa iz područja RiTT opreme.</li> <li>• Provjerene sve indicije o nesukladnoj RiTT opremi i po potrebi provedeni postupci stručnog nadzora.</li> <li>• Provedene kontrolne provjere.</li> </ul>	200	N,4211

## 2 REGULACIJA TRŽIŠTA POŠTANSKIH USLUGA

Prema Strategiji razvoja poštanskog tržišta potpuno otvoreno tržište započet će djelovati 1. siječnja 2013. godine, stoga će aktivnosti HAKOMA u 2013. godini biti usmjerene na regulaciju potpuno otvorenog tržišta poštanskih usluga. Cilj provedbe predmetnih aktivnosti je stvaranje jednakih uvjeta za sve davatelje poštanskih usluga kako bi korisnici imali mogućnost izbora poštanskih usluga i davatelja prema svojim željama i potrebama.

Zbog restrukturiranja poštanskog sustava HAKOM će posebice svoje aktivnosti usmjeriti na djelotvornu zaštitu korisnika i održivi razvoj univerzalne poštanske usluge, a sve kako ne bi došlo do distorzije u ponudi poštanskih usluga glede cijene i kvalitete.

HAKOM u svojim aktivnostima na području regulacije tržišta poštanskih usluga djeluje na dva osnovna načina:

- proaktivno - poduzimanjem različitih inicijativa u cilju razvoj tržišta poštanskih usluga,
- korektivno - djelovanjem u vidu reagiranja na uočene pojave i trendove na tržištu poštanskih usluga.

U okviru proaktivne komponente djelovanja HAKOM prikuplja i objavljuje podatke, obavijesti i dokumente vezane uz stanje i razvoj tržišta poštanskih usluga. Poziciju neovisnog regulatora tržišta poštanskih usluga planira jačati i potvrditi kroz učestale kontakte i suradnju sa svim dionicima poštanskog sustava te ravnopravnom podrškom svim davateljima poštanskih usluga kako bi se davatelji što prije prilagodili novim zakonskim rješenjima i uskladili svoje poslovne planove s novim zahtjevima tržišta te dopunili ponudu novih poštanskih usluga. Ovo će se činiti s ciljem upoznavanja svih dionika poštanskog sustava o novonastalim uvjetima potpuno otvorenog tržišta poštanskih usluga te daljnjim razvojem poštanskih usluga. HAKOM će posebnu pozornost usmjeriti i na održivo obavljanje univerzalne poštanske usluge, napose na njezinu kakvoću, cjenovnu prihvatljivost i dostupnost, kako bi svi korisnici imali jednako pravo i mogućnost koristiti se tom osnovnom poštanskom uslugom za čije neprekidno obavljanje jamči RH na cijelom svom području. Također, HAKOM će posebnu pozornost usmjeriti na zaštitu potrošača iz razloga što europska praksa pokazuje da u prijelaznom razdoblju češće dolazi do kršenja prava korisnika te će rješavanje korisničkih pitanja, bili oni individualni, najčešće zbog neadekvatno obavljene usluge, ili skupni, najčešće zbog kršenja prava na univerzalnu poštansku uslugu, biti stavljeno kao prioritet u svakodnevnom djelovanju.

Osim proaktivnog djelovanja HAKOM će pojačati i korektivnu komponentu svoga djelovanja jer će s novim zakonodavnim rješenjima ojačati svoj inspekcijski kapacitet, ali i, što se opravdano može očekivati, promjena strukture javnog poštanskog sustava će izazivati entropiju, a time i određene poremećaje na tržištu. Stoga će se korektivna komponenta djelovanja HAKOM-a očitovati kroz dvije osnovne aktivnosti. Prva je poduzimanje odgovarajućih mjera za usmjeravanje razvoja tržišta poštanskih usluga u skladu s novim ZPU-om i podzakonskim aktima donesenim na temelju ZPU-a. Druga komponenta korektivnog djelovanja je nadzor u svim slučajevima mogućih povreda zakonskih odredbi, a HAKOM će ih provoditi redovno ili izvanredno, na osnovi saznanja i/ili dostavljenih pritužbi.

## Europa i RH

Donošenjem novoga ZPU-a, koji će stupiti na snagu 1. siječnja 2013. godine, RH će se u potpunosti uskladiti s Direktivom 2008/6/EZ (Treća poštanska direktiva), koja je usmjerena stvaranju jedinstvenog tržišta poštanskih usluga u EU ukidanjem dosad zajamčenih isključivih prava (monopola) javnih poštanskih operatora, osiguranju zadovoljavajuće razine univerzalne usluge za sve korisnike usluga te uspostavi usklađenih načela regulacije u uvjetima liberaliziranog tržišta radi uklanjanja prepreka funkcioniranju jedinstvenoga tržišta. Budući da se pristupanje EU očekuje tek sredinom 2013. godine, u tom periodu RH će biti jedna od rijetkih zemlja izvan EU koja je u potpunosti liberalizirala tržište poštanskih usluga. Također, HAKOM će nastaviti jačati suradnju sa svim dionicima nacionalnog, europskog i svjetskog poštanskog sustava kako bi ispunio ulogu, cilj i zadaće na potpuno liberaliziranom europskom poštanskom tržištu. Posebice će biti aktivan u radu Europske skupine za poštansku regulaciju (ERGP) te u radnim skupinama za razdvajanje računovodstva, formiranje cijena, pristupa javnoj mreži i drugim međudržavnim pitanjima, a sve u cilju podizanja kompetencija u regulaciji poštanskog tržišta i harmonizaciji jedinstvenog europskog poštanskog sustava. Cilj je HAKOM-a dočekati pristupanje RH u EU kao potpuno kompetentna i ravnopravna institucija ostalim europskim nacionalnim regulatornim tijelima.

## Fokus i aktivnosti HAKOM-a

Ključna pitanja na koja će se HAKOM usredotočiti tijekom sljedećeg razdoblja su:

- priprema i donošenje podzakonskih akata iz nadležnosti HAKOM-a,
- održivi razvoj univerzalne poštanske usluge te osiguranje dostupnosti univerzalne poštanske usluge na cijelom teritoriju RH,
- razdvajanje računovodstva i alokacija troškova HP-a,
- utvrđivanje iznosa neto troška univerzalne poštanske usluge,
- kakvoća obavljanja univerzalne poštanske usluge,
- zakonitost pružanja poštanskih usluga,
- prava i obveze korisnika poštanskih usluga, odgovornost davatelja poštanskih usluga te zaštita korisnika poštanskih usluga,
- prikupljanje i analiza podataka o stanju na tržištu poštanskih usluga,
- poticanje pristupa poštanskoj mreži.

Glavne aktivnosti HAKOM-a u poslovima regulacije tržišta poštanskih usluga u 2013. godini:

<b>Strateške aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>Završetak</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Izrada podzakonskih akata iz nadležnosti HAKOM-a u skladu s novim ZPU-om	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pravilnik o obavljanju univerzalnih poštanskih usluga.</li><li>• Izmjena i dopuna Pravilnika o načinu rada unutarnje ustrojstvene jedinice za zaštitu prava korisnika usluga.</li></ul>	I kvartal	N
2.	Projekt razdvajanja računovodstva i alokacija troškova HP-a	<ul style="list-style-type: none"><li>• Praćenje implementacije troškovnog računovodstava od strane HP-a.</li><li>• Regulirano financijsko izvješće HP-a.</li></ul>	III – IV kvartal	N,4257

3.	Podizanje spoznaje svih dionika poštanskog sustava o novonastalim uvjetima potpuno otvorenog tržišta poštanskih usluga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Letak (brošura) s informacijama za korisnike poštanskih usluga.</li> <li>• Proaktivna suradnja s davateljima poštanskih usluga.</li> </ul>	II–IV kvartal	N, 4253
4.	Pristup poštanskoj mreži	Informiranje, analiza i eventualno poduzimanje regulatornih mjera u cilju pristupa poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge.	II–IV kvartal	N

<b>Redovne aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>% 13/12</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Obrada zahtjeva za usklađenje s novim ZPU-om	Akti za obavljanje poštanskih usluga u skladu s novim ZPU-om.	100	N
2.	Aktivnosti vezane uz osiguranje i praćenja poštivanja obveza davatelja univerzalne usluge o ispunjavanju obveze pružanja univerzalne usluge na cijelom području RH u skladu s novim ZPU-om i propisima donesenim na temelju ZPU-a	Opći uvjeti, cjenik, petodnevna dostava, poštanski uredi, radno vrijeme, pristup mreži i sl.	100	N
3.	Aktivnosti vezane uz praćenja poštivanja obveza davatelja poštanskih usluga u skladu s novim ZPU-om	Prijava, opći uvjeti, cjenik, statusne promjene i sl.	100	N
4.	Zaštita prava korisnika poštanskih usluga	Riješeni sporovi između korisnika i davatelja.	110	N
5.	Prikupljanje i analiza podataka o tržištu poštanskih usluga	Kvartalni i godišnji podaci o stanju na tržištu poštanskih usluga.	100	N
6.	Praćenje kakvoće obavljanja univerzalne poštanske usluge	Revizija izvješća o kakvoći obavljanja univerzalne usluga.	110	N,4257
7.	Davanje stručnih mišljenja i objašnjenja u primjeni ZPU-a i propisa donesenih na temelju ZPU-a.	Stručna mišljenja i objašnjenja.	100	N,4257
8.	Nadzor rada davatelja poštanskih usluga	Redovni i izvanredni nadzori.	110	N,4211

### 3 ZAŠTITA KORISNIKA

Promicanje interesa i zaštita prava korisnika javnih komunikacijskih i poštanskih usluga uključeni su u osnovna regulatorna načela i ciljeve HAKOM-a i provode se kroz sljedeće postupke:

- osiguravanje pristupa univerzalnim javnim komunikacijskim i poštanskim uslugama za sve korisnike usluga na cijelom području RH,
- promicanje davanja jasnih obavijesti o cijenama i uvjetima korištenja usluga,
- informiranje i edukacija korisnika o njihovim pravima i obvezama,
- rješavanje potreba posebnih društvenih skupina (osobe s posebnim potrebama, djeca i slične skupine),
- obradu, kontrolu i usklađivanje općih uvjeta poslovanja, cjenika i uvjeta korištenja usluga koje operatori i davatelji poštanskih usluga donose u skladu sa zakonom i pravilnicima,
- rješavanje prigovora i sporova između korisnika i operatora,
- sudjelovanje u raznim aktivnostima ostalih državnih institucija i društava koja se bave zaštitom korisnika,
- međunarodnu suradnju s mjerodavnim organizacijama i institucijama vezanim uz zaštitu korisnika, i sudjelovanje u radu njihovih stručnih tijela i radnih skupina,
- objavu podataka i informiranje nadležnih državnih tijela.

Unutar HAKOM-a djeluje i *Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika*<sup>3</sup>, kao savjetodavno tijelo na osnovu čijeg prijedloga i mišljenja HAKOM rješava sporove između operatora ili davatelja poštanskih usluga s jedne strane i korisnika usluga s druge strane.

Poslovi zaštite korisnika se provode i definirani su kroz:

a) *Preventivne aktivnosti i mjere u zaštiti korisnika*

- informiranje i educiranje korisnika o njihovim pravima i obvezama,
- objava odgovarajućih informacija i uputa korisnicima javnih komunikacijskih i poštanskih usluga na internetskim stranicama HAKOM-a, u javnim glasilima ili na drugi prikladan način,
- obrada, kontrola i izmjena, dopuna ili ukidanje pojedinih odredaba općih uvjeta poslovanja, cjenika i uvjeta korištenja usluga operatora javnih komunikacijskih usluga i davatelja univerzalnih poštanskih usluga
- istraživanje, analiza i kontrola usluga koje se pružaju na tržištu, predlaganje mjera za prevenciju zaštite korisnika i provođenje stručnog nadzora na osnovu prijave ili po službenoj dužnosti,
- sudjelovanje na stručnim skupovima i javnim savjetovanjima iz područja zaštite korisnika.

b) *Korektivne aktivnosti i mjere kroz rješavanje prigovora i sporova*

Zaštita prava korisnika osigurava se provođenjem jednostavnog i pristupačnog postupka rješavanja sporova i prigovora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga i davatelja poštanskih usluga, kao izvansudskog, za korisnike besplatnog postupka. U tu svrhu provode se sljedeći postupci:

---

<sup>3</sup> Povjerenstvo je sastavljeno od 7 članova od kojih su 5 zaposlenici HAKOM-a , a 2 člana su predstavnici Saveza udruga za zaštitu potrošača.

- zaprimanje, administracija i obrada predmeta zaprimljenih u obliku zahtjeva za rješavanje sporova između pretplatnika i operatora javnih komunikacijskih usluga te između korisnika i davatelja poštanskih usluga, i njihova priprema za donošenje prijedloga i mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika,
- HAKOM rješava sporove donošenjem obvezujućih odluka na osnovu mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika,
- edukacija i pomoć korisnicima u postupku rješavanja sporova,
- omogućavanje korisnicima dobivanja dnevno točnih informacija o stanju njihovih zahtjeva putem telefona ili na internetskim stranicama HAKOM-a,
- suradnja s operatorima javnih komunikacijskih usluga i davateljima poštanskih usluga vezano uz rješavanje prigovora i predstavki korisnika.

### **Europa i RH**

Tijekom 2011. godine RH se u području javnih komunikacijskih usluga uskladila s regulatornim okvirom EU donošenjem Izmjena i dopuna Zakona o elektroničkim komunikacijama i osnovnog Pravilnika kojim se pobliže reguliraju pravila i odnosi u pružanju tih usluga (Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.12/2011). U 2012. godini izmijenjeni su i usuglašeni i ostali podzakonski propisi u nadležnosti HAKOM-a. Europskim propisima utvrđena je obveza pružanja univerzalnih usluga radi poticanja razvoja tržišta i usluga, kao i osiguranje jednakomjernog korištenja usluga svim građanima neovisno o lokaciji njihovog stanovanja. Posebno je naglašena potreba zaštite osobnih podataka i rješavanje zahtjeva korisnika s posebnim potrebama, odnosno posebnih socijalnih skupina.

HAKOM aktivno sudjeluje i sudjelovat će u aktivnostima europskih tijela. Nacionalni pravni okvir za rješavanje sporova daje HAKOM-u pravo donositi obvezujuće odluke za operatore protiv kojih je moguće jedino pokrenuti upravni spor. Odluke o rješenju spora donosi ravnatelj HAKOM-a, čime je postignuto načelo ekonomičnosti postupka (uzevši u obzir male vrijednosti spora) u odnosu na sporove među operatorima, čije rješavanje je u nadležnosti Vijeća HAKOM-a.

Imajući u vidu način rješavanja neregularnih stanja između korisnika i operatora u EU, možemo utvrditi da je HAKOM-u dodijeljena vrlo velika odgovornost i obveza provođenja izvansudskih postupaka, što je u ovom trenutku razvoja tržišta usluga, a i cjelokupnog društva, doprinos pravnoj sigurnosti svih sudionika.

Za razliku od prethodnog perioda kada je HAKOM imao obvezu kontrolirati samo operatore sa značajnom tržišnom snagom radi izdavanja propisanih suglasnosti, u skladu s novim propisima, a radi promicanja interesa korisnika, utvrđena je obveza kontroliranja općih akata kao i cjenika svih operatora i davatelja usluga, prije njihova objavljivanja.

U svrhu utvrđivanja potreba korisnika, kao i podizanja razine njihove zaštite, provode se ankete za korisnike poštanskih i javnih komunikacijskih usluga te se na osnovu rezultata tih istraživanja, kao i analiza tržišta usluga, utvrđuju potrebne aktivnosti. U te svrhe koriste se i iskustva i postignuća ostalih regulatora u EU.

### Fokus i aktivnosti HAKOM-a

U 2013. godini HAKOM će se usredotočiti na jačanje položaja korisnika i promicanje njihovih interesa kroz:

- pojačanu analizu usluga na tržištu, kako s aspekta pružanja tako i kroz cjenovne sustave, odnosno putem kontrole općih uvjeta poslovanja, uvjeta korištenja i cjenika operatora i davatelja usluga,
- usklađenje svih akata operatora s propisima, ili odlukama HAKOM-a,
- uvođenje dodatnih preventivnih akcija i postupaka u svrhu edukacije korisnika kroz sve operativno i financijski moguće oblike,
- organizaciju odgovarajućih radionica s operatorima, kao način obrade aktualnih tema i iznalaženja rješenja,
- uvođenje i usklađenje postupaka i procesa za potrebe zaštite korisnika poštanskih usluga, a koji su se pokazali učinkoviti za korisnike javnih komunikacijskih usluga.

Glavne aktivnosti HAKOM-a u zaštiti korisnika u 2013. godini:

<b>Strateške aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>Završetak</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Pojačana kontrola i analiza usluga na tržištu,  usklađenje akata i postupanja operatora s važećim propisima	Pružanje transparentnih i na propisima zasnovanih usluga čime se unapređuju odnosi između operatora i korisnika usluga.	IV kvartal	N,4253,4259
2.	Unapređenje internih postupaka rješavanja sporova i prigovora korisnika  Pokretanje inicijative za razvoj ostalih izvansudskih postupaka rješavanja sporova ( mirenje )	<ul style="list-style-type: none"><li>• Osiguran jednostavniji i ekonomičniji postupak rješavanja sporova.</li><li>• Postignut visoki stupanj zaštite korisnika.</li></ul>	IV kvartal	N
3.	Preventivno djelovanje u zaštiti korisnika kroz edukaciju korisnika	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poboljšanje informiranosti korisnika.</li><li>• Veća odgovornost operatora/davatelja usluga u zaštiti svojih korisnika.</li></ul>	IV kvartal	N, 4253

<b>Redovne aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>% 13/12</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Rješavanje prigovora i sporova između korisnika usluga i operatora	Postignut visoki stupanj zaštite korisnika.	100	N
2.	Usklađenje općih uvjeta poslovanja, uvjeta korištenja usluga i cjenika operatora i davatelja usluga prema nacionalnom zakonodavstvu.  Ujednačavanje s praksom u EU	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Korisnicima omogućeno korištenje usluga sukladno njihovim potrebama.</li> <li>• Zakonitost pružanja usluga.</li> <li>• Ujednačavanje statusa korisnika sa pravima u EU.</li> </ul>	100	N
3.	Analiza pružanja usluga, cjenika i prigovora korisnika po pojedinim operatorima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poboljšanje interakcije HAKOM-a i operatora /davatelja usluga.</li> <li>• Ostvarenje visokog stupnja zaštite korisnika.</li> </ul>	110	N
4.	Informiranje i educiranje korisnika putem raznih medija : <ul style="list-style-type: none"> <li>• sudjelovanje u radio i TV emisijama s potrošačkom tematikom,</li> <li>• upute i savjeti za korisnike na web-u HAKOM-a,</li> <li>• brošure i letci u dnevnim novinama.</li> </ul>	Poboljšanje informiranosti korisnika o uslugama i njihovim pravima i obvezama u korištenju usluga.	110	N,4253,4259
5.	Održavanje i unaprjeđivanje HAKOM-ove internetske stranice za korisnike	Bolja informiranost korisnika o uslugama i njihovim pravima i obvezama u korištenju usluga.	110	N
6.	Provođenje i objava rezultata ankete s korisnicima	Utvrđivanje potreba i zadovoljstvo korisnika.		N, 4257
7.	Poboljšanje internih aplikacija „Sustav žalbi“	Korisnicima omogućen uvid u stanje predmeta putem web sučelja.	110	N, 4258,XIV
8.	Suradnja s nacionalnim i međunarodnim tijelima i institucijama koje se bave problematikom zaštite korisnika	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razmjena znanja i iskustavaPrimjena na poboljšanja u zaštiti korisnika.</li> </ul>	100	N, 4211

## 4 JAČANJE KAPACITETA HAKOM-a

Razvoj tržišta, tehnologija i usluga zahtijeva kontinuirano povećanje kapaciteta HAKOM-a. Učinkovitost organizacije u kratkom, srednjem i dugom roku izravno ovisi o njenoj neprekidnoj izgradnji i strateškom planiranju. Povećanje učinkovitosti uz istodoban transparentan rad nastoji se postići poboljšanjima i informatizacijom procesa<sup>4</sup>, izgradnjom integriranog e-Uprava orijentiranog informacijskog sustava, povećanjem znanja i vještina radnika te međunarodnom suradnjom u području svojeg djelovanja.

Krajem 2011. godine HAKOM je usvojio Strateški i operativni plan za razdoblje 2012.-2016. godine čija se implementacija provodi kroz dva programa unapređenja, odnosno inicijative:

- konvergencija – objedinjuje sve aktivnosti vezane uz regulaciju tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. Okrenut je prvenstveno razvoju regulatornog okvira hrvatskog telekomunikacijskog tržišta, a obuhvaća kratkoročne ciljeve,
- modernizacija – objedinjuje sve aktivnosti koje idu za povećanjem učinkovitosti i produktivnosti organizacije. Okrenut je unutrašnjoj organizaciji, a obuhvaća dugoročne ciljeve.

Strateški plan izrađen je za period od pet godina s namjerom ažuriranja jednom godišnje.

### 4.1 RAZVOJ KOMPETENCIJA

Regulacija mrežnih djelatnosti postala je pravilo u Europi i dijelu svijeta koji ima tržišne ekonomije. S obzirom da takva tržišta predstavljaju prirodni monopol onih koji su u prošlosti jedini pružali usluge, a povijesni operatori (incumbent) se mahom privatiziraju, bilo je potrebno omogućiti tržišnu utakmicu u kojoj će i novi dionici tržišta imati šansu uspjeti ako su inovativni, racionalni i općenito poslovno uspješni. Kao i za sva tržišta čiji je temelj nekakva mreža kojom se pružaju usluge, i za elektroničke komunikacije te poštu se uspostavljaju neovisna regulatorna tijela čija se neovisnost očituje u tri faktora: političkoj, financijskoj i personalnoj neovisnosti. HAKOM je kao neovisni regulator uspostavljen sukladno odredbama direktiva EU. Vijeće HAKOM-a bira Sabor između osoba koji ne smiju biti u sukobu interesa, zaposleni stručnjaci nisu državni službenici, već predstavljaju drugi pol stručnjacima zaposlenim u operatorima koji posluju na hrvatskom tržištu, a financiranje HAKOM-a niti jednom kunom ne opterećuje državni proračun (financijska neovisnost). Na taj se način regulatora postavilo između RH sa svojim političkim interesima i svakog od operatora sa svojim ekonomskim interesom. Balansiranje između odluka najboljih za tržište postaje sve teže. Istovremeno je potrebno spriječiti bilo kakav monopol ili monopolističko ponašanje, omogućiti napredak tehnologije i inovativnost usluga, što je moguće više pojednostavniti poslovno okruženje i spriječiti štetu koju bi korisnici mogli trpjeti zbog određenih postupanja ili poslovnih planova operatora.

Izazovi koji su pred HAKOM-om, od NGN-a, mrežne neutralnosti, interoperabilnosti, pojave OTT dionika, konvergencije usluga, potpune liberalizacije tržišta poštanskih usluga ili sličnih, mogu se uspješno riješiti samo neprekidnim usavršavanjem i ulaganjem u zaposlene i procese poslovanja.

---

<sup>4</sup> HAKOM već niz godina posjeduje ISO 9001 certifikat.

## Svijet i RH

U svijetu je podignuta svijest o važnosti neovisnih regulatornih tijela u mrežnim djelatnostima. Neovisnost i kompetencije, dvije najvažnije odlike regulatora, jamac su održivosti tržišta i u uvjetima krize. Najdalje se otišlo upravo u području elektroničkih komunikacija. Prepuštanje ovog tržišta među prvima tržišnoj ekonomiji, unatoč prirodnom monopolu, rezultiralo je uspostavljanjem jakih regulatora koji su u proteklom desetljeću stekli iskustvo, kompetencije i autoritet brinuti se o tržištu na dobrobit svih građana. Pritom regulatori tržište ne vide kao ekonomiju u kratkom roku, već većina odluka ima dugoročnije implikacije. Kriza koja je pogodila svijet, pokreće i drugi val regulatornih reformi. Pad prihoda klasičnih operatora uz istodobni rast OTT dionika stavlja pritisak na mrežnu neutralnost, konvergencija usluga i mreža rezultira konvergencijom regulatornog odgovora (konvergentni regulatori), kvaliteta širokopojasne usluge nameće se kao izazov i za korisnika i za operatore. Istodobno, sigurnost i privatnost usluga pojavljuju se kao važna pitanja koja još nisu u potpunosti riješena regulatornim okvirima. U pojedinim zemljama klasični regulatori tržišta postali su konvergirani regulatori s puno širim ovlastima nego u prošlosti.

Tržište poštanskih usluga se također liberalizira, a bivšim monopolistima se nameće obveza troškovnog računovodstva kao jedno od sredstava za uspostavljanje tržišta na kojem će svi davatelji poštanskih usluga imati jednake uvjete i šansu poslovati. Europski regulatori, od kojih su neki nadležni za oba tržišta poput HAKOM-a u RH, koriste znanja stečena u liberalizaciji na tržištima gdje je taj proces daleko odmakao ili je završen.

HAKOM kao regulator mora se sustavno i organizirano prilagođavati tržištu i novim izazovima. Na izazove konvergencije tržišta jedino logično rješenje je konvergencija HAKOM-a kao regulatora.

## Fokus i aktivnosti HAKOM-a

Na području razvoja vlastitih kompetencija HAKOM će se u sljedećoj godini usredotočiti na:

- ažuriranje Strateškog i operativnog plana 2012.-2016.,
- rad na multidisciplinarnom istraživačkom projektu „Pogled u budućnost“,
- nastavak usavršavanja kroz interdisciplinarni specijalistički studij regulacije tržišta,
- program cjeloživotnog učenja,
- proaktivan nastup na domaćim i stranim konferencijama s ciljem skupljanja novog znanja.

<b>Strateške aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>Završetak</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Strateški i operativni plan 2012.-2016.	Plan ažuriran.	III kvartal	N
2.	Projekt „Pogled u budućnost“	Treća faza završena Istraživanje objavljeno.	I-IV kvartal	N,III

<b>Redovne aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>% 13/12</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Studij regulacije	Novi specijalisti.	150	N,4213
2.	Konferencije	Tematske radionice organizirane. Formalizacija skupljenog znanja.	100	N,4213

## 4.2 e-AGENCIJA

Javna uprava nastoji transformirati svoje poslovanje u smjeru korištenja aplikacija i servisa usmjerenih prema građanima kao korisnicima s dugoročnim ciljem njihova uključivanja u definiranje i modeliranje potrebnih javnih usluga. Pristup uslugama ne bi se omogućio isključivo preko kontroliranih portala od strane javne uprave, već bi korisnik odabrao pristupni kanal sukladno svojim potrebama i razini povjerenja, a u ovisnosti o uslugama koje će koristiti i lokaciji s koje pristupa.

Program e-Agencija donosi transformaciju nastupa i ukupnog načina rada HAKOM-a primjenom informacijske i komunikacijske tehnologije kojom se aktivnosti regulatora usmjeravaju prema korisnicima poštanskih usluga i usluga elektroničkih komunikacija. e-Agencija, osim uvođenja vanjskih sučelja, pokreće konstantnu prilagodbu procesne i tehnološke platforme djelovanja HAKOM-a s jasnim ciljem postizanja što veće učinkovitosti, optimalnog korištenja sredstava i kvalitetnog pružanja raspoloživih usluga. Misija e-Agencije je osiguranje jedne pristupne točke s atraktivnim servisima za korisnike. Korisnik želi dobiti potrebne podatke ili steći tražene dozvole i odobrenja bez poznavanja regulatorove interne organizacije. Integrirani informacijski sustav donosi brz protok i konzistentnost podataka kroz različite organizacijske cjeline pa nije potrebna višestruka interakcija s HAKOM-om. S druge strane se regulator odmiče od uloge tijela koje izravno štiti ograničena dobra, već omogućuje otvorenu okolinu sa svim raspoloživim podacima potrebnim poduzetnicima, a sve to kroz koncept temeljen na transparentnosti, suradnji i sudjelovanju svih zainteresiranih strana na tržištu pošte i elektroničkih komunikacija. Informatizacijom procesa i usluga uz istovremeno povećanje produktivnosti otvaraju se mogućnosti kreiranja inovativnih rješenja kako bi se proširio i olakšao pristup regulatornim uslugama HAKOM-a. Modernizacija informacijskom i komunikacijskom tehnologijom osigurava pravovremene i kvalitetne informacije svim zainteresiranim stranama na tržištu pošte i elektroničkih komunikacija.

Program e-Agencija je objedinjen informacijski sustav temeljen na konceptu elektroničke uprave, orijentiran prvenstveno na internetski pristup i to kroz komunikacijski kanal regulator-građani i regulator-gospodarstvo.

Temeljne karakteristike e-Agencije su: povezan informacijski sustav, prilagodljiv sustav otvoren drugim tehnologijama sa standardnim protokolima, modularan sustav i sustav okrenut korisničkim potrebama.

Izvedbenu arhitekturu e-Agencije krasi tri sloja: IT infrastruktura, pozadinski sustavi i sustavi izloženi prema korisnicima, a okružuju ih sustavi sigurnosti i integracijska platforma.

Sustavi u pozadini podvrgnuti su stalnim unapređenjima izvedenim iz korisničkih i zakonskih potreba pa se prilagodbe i nadogradnje implementiraju na Sustavu upravljanja resursima, Sustavu upravljanja dokumentima i Sustavu upravljanja ljudskim potencijalima. Sustav za upravljanje procesima temelji se na repozitoriju poslovnih procesa, a operativno se provodi kroz korištenje modula za upravljanje poslovnim procesima.

Prema vanjskim korisnicima sustavi su integrirani kroz moderan internetski portal pružajući korisnicima elektroničke, web temeljene aplikacije kao što su e-Konzultacije, e-Žalbe, e-Prenosivost, e-Dozvole (e-Plovila, e-Radiodifuzija, e-Mikrovalne), e-Tržište, e-Savjeti, e-Nabava, e-Zaposlenja, e-Operator, e-Tarife i slične.

Navedene e-aplikacije su središnji element integriranog informacijskog sustava, s obzirom da HAKOM nastoji zadovoljiti potrebe zainteresiranih na tržištu pošte i elektroničkih komunikacija, osigurati visoku kvalitetu usluga, lagan pristup i brzu isporuku informacija. E-aplikacije su realizirane po načelu jedinstvene prijave s trenutnom aktivacijom preko parametara korisničkog računa. Za internetski portal HAKOM-a razvijen je napredni pretraživač s pregledom rezultata po relevantnim stranicama portala i dokumentima koji sadrže tražene riječi. Implementirane su i osnovne funkcionalnosti namijenjene za osobe s posebnim potrebama.

### **Europa i RH**

Širokopojasni pristup internetu, pristup servisima zabavnog sadržaja kao i mogućnost obavljanja poslova iz vlastitog doma, pomaknula je očekivanja zajednice prema institucijama od kojih se očekuju inovativna rješenja s ciljem podrške ubrzanju gospodarstva, efikasne komunikacije i porasta povjerenja korisnika i zadovoljstva njihovim radom. Sve razvijene zemlje osiguravaju pristup javnim uslugama na konceptu elektroničke uprave. Elektronička uprava upotrebljava informacijske i komunikacijske tehnologije u izmjeni informacija i usluga između tijela državne uprave s jedne strane i građana i gospodarstva s druge strane. Uobičajeni kanali komunikacije su: vlada-građani, vlada-kupci, vlada-gospodarstvo, vlada-vlada i vlada-zaposlenici.

Pristupačne usluge, transparentni postupci i procedure podudaraju se s tehnologijom koja osigurava brzu interakciju s krajnjim korisnicima. Inicijative i programi koji se pokreću, moraju donijeti nove vrijednosti i poboljšanje efikasnosti u skladu s potrebama i brzinom promjena u današnjem društvu.

Program elektroničke uprave donosi sveobuhvatne aktivnosti kako bi se ubrzao razvoj informacijskog društva u RH. Cilj programa je osigurati građanima i gospodarstvu u RH visoku razinu informacijskih usluga, mogućnosti široke upotrebe i razmjene informacija svih vrsta i to na način da omogući njihovo aktivno sudjelovanje u globalnom razvoju. Implementacijom e-Agencije HAKOM podržava integraciju RH u jedinstveno europsko tržište elektroničkih komunikacija, doprinosi općoj modernizaciji javne uprave i povećanju konkurentnosti hrvatskog društva.

### **Fokus i aktivnosti HAKOM-a**

Program e-Agencija u 2013. godini usredotočiti će se na:

- razvoj usluga, korištenjem internetskog portala, koje će voditi korisnika kroz opcije i akcije sukladno njegovom profilu,

- automatizaciju poslovnih procesa koja će ubrzati obavljanje zadataka i unaprijediti praćenje ključnih pokazatelja,
- implementaciju web temeljenih i korisnicima orijentiranih aplikacija,
- implementaciju otvorenih sučelja poslovnih sustava kako bi se osigurala njihova integracija i automatizacija cijelih procesa kroz koje prolaze korisnici,
- smanjivanje vremena koje korisnik mora provesti u interakciji s regulatorom kroz aplikativna rješenja bez višekratnog podnošenja podataka,
- sigurnu razmjenu podataka i dokumenata uz osiguranje visoke razine sigurnosti informacijskih sustava,
- implementaciju aplikacija za mobilne uređaje.

Glavne aktivnosti HAKOM-a u sklopu programa e-Agencija u 2013. godini:

<b>Strateške aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>Završetak</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Implementacija GIS orijentiranih servisa	Usluga na internetskom portalu koja korisnicima nudi različite geopozicijski orijentirane informacije.	IV kvartal	N, XIV,4258
2.	Implementacija ERP modula Javna nabava	Aplikacija za planiranje i praćenje korištenja financijskih sredstava kroz postupke javne nabave.	II kvartal	N, XIV
3.	e-Dozvole za zrakoplove i satelite	Internetski orijentiran i automatiziran sustav za izdavanje dozvola. Zahtjev – uplate – dokumentacija.	III kvartal	N, XIV
4.	e-Pregled usluga EK	Aplikacija koja nudi pregled usluga elektroničkih komunikacija po operatorima.	II kvartal	N, XIV
5.	m-Tarife i m-Prenosivost	Aplikacije za mobilne uređaje.	III kvartal	N, XIV
6.	e-Radijske postaje	Internetski orijentiran i automatiziran sustav za izdavanje dozvola.	II kvartal	N, XIV

<b>Redovne aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>Završetak</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Održavanje informacijskih sustava	Pouzdan rad informacijskih sustava uz minimalne ispade i kontrolirana vremena odziva i popravaka.	IV kvartal	N,4258,I,V
2.	Modernizacija arhitekture informacijskih sustava	Učinkovite i modularne platforme uz prihvatljive troškove održavanja.	IV kvartal	N,XIV
3.	Ažuriranje sadržaja internetskog portala	Atraktivan portal, interesantan sadržaj.	IV kvartal	N,XIV
4.	Sigurnost informacijskog	Povećana sigurnost	IV kvartal	N, 4257

	sustava	informatičkog sustava.		
5.	Optimizacija poslovnih procesa	Analiza i prijedlozi optimizacije i automatizacije procesa.	III kvartal	N, 4258
6.	Upravljanje dokumentima	Svi dokumenti se skeniraju. Digitalno potpisivanje.	III kvartal	N, XIV
7.	Uvođenje ISO 27001	Implementiran standard na ključnim aplikacijama i sustavima.	IV kvartal	N, 4257

Provedba ciljeva i planova e-Agencije zahtijeva ljudske i materijalne resurse. HAKOM nema potrebne ljudske resurse kojima bi samostalno realizirao cijeli program pa se usredotočuje na definiciju arhitekture i specifikaciju pojedine aplikacije ili sustava, izradu dokumentacije za nadmetanje, podršku implementaciji i integraciji aplikacija i sustava, te na obuku krajnjih korisnika. Aplikacije i sustave HAKOM kupuje gotove na tržištu ili angažira domaće kompanije za njihov razvoj.

### 4.3 POGLED U BUDUĆNOST

Projekt „Pogled u budućnost“ u svojoj trećoj godini istražuje teme vezane uz regulaciju tržišta u nadolazećim godinama. Projekt se sastoji od općih i specifičnih tema od kojih se opće protežu na sve tri godine istraživanja. U svakoj godini se dodaju teme na koje će se projekt posebno fokusirati.

Zajedničke teme koje se protežu na sve tri godine projekta su:

- a) *Razvoj elektroničkih komunikacija u razdoblju do 2020. godine.* Tehnološki, poslovni i tržišni pokretači razvoja. Pozicioniranje mrežnih operatora, davatelja usluga i proizvođača informacijske i komunikacijske opreme. Svjetski i europski trendovi. Specifičnosti hrvatskog tržišta elektroničkih komunikacija. Godišnje ažuriranje.
- b) *Mreža sljedeće generacije (NGN - Next Generation Network).* Arhitektura i tehnologija pristupne i jezgrene mreže. Internet, migracija prema IP-mrežama, IMS (IP Multimedia Subsystem). Odnos mrežnih operatora i davatelja usluga u NGN. Razvoj NGN u svijetu i Europi, strategije migracije, planovi hrvatskih mrežnih operatora. Godišnje ažuriranje.
- c) *Teorijske postavke regulacije NGN.* Analiza regulatornih aspekata uvođenja i razvoja mreže sljedeće generacije (tržišno natjecanje, društvene potrebe, ograničeni resursi, mrežna neutralnost), problemi početne faze i prijelaznog razdoblja. Vrijednosni lanac sadržaja, usluga i mreža, sudionici na tržištu i njihovi odnosi, održivo tržišno natjecanje. Svjetska i europska kretanja, obilježja hrvatskog tržišta elektroničkih komunikacija. Prijedlog regulatornih aktivnosti, znanja, alati i vještine potrebni za reguliranje tržišta elektroničkih komunikacija.
- d) *Izgradnja infrastrukture.* Politika izgradnje elemenata komunikacijske infrastrukture u okviru međunarodnih, nacionalnih, regionalnih i lokalnih infrastrukturnih projekata, posebice u području energetike i prometa. Utjecaj sektora elektroničkih komunikacija na sveukupni društveni i gospodarski razvoj. Stanje u svijetu, Europi i Republici Hrvatskoj.

### Fokus i aktivnosti HAKOM-a

U 2013. godini HAKOM će se naročito usredotočiti na:

- definiciju tržišta i određivanje tržišne snage,
- univerzalnu usluga u NGN,
- zaštitu kritične informacijske i komunikacijske infrastrukture,
- modele ulaganja u razvoj mreža i usluga u rijetko naseljenim i slabije razvijenim područjima,
- FMC kao pokretač razvoja NGN za mrežne operatore,
- diferencijaciju na temelju kvalitete usluge, utjecaj na konkurentnost i međusobno povezivanje,
- sustav numeracije i adresiranja u NGN,
- modele upravljanja i naplate usluga u NGN,
- tehnička rješenja međusobnog povezivanja u NGN, broj i položaj točaka za međusobno povezivanje, rješenja za IP-zasnovano povezivanje u prijelaznom razdoblju,
- IPTV i audiovizualne usluge u NGN.

Glavne aktivnosti HAKOM-a u projektu „Pogled u budućnost“ u 2013. godini:

<b>Strateške aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>Završetak</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Tehnička rješenja međusobnog povezivanja	Izrađen prijedlog tehničkog rješenja.	I-IV kvartal	N
2.	Zaštita informacijske i komunikacijske infrastrukture	Proučiti moguće načine zaštite informacijske i komunikacijske infrastrukture.	I-IV kvartal	N
3.	Modeli ulaganja u slabo naseljenim područjima	Definirati moguće modele ulaganja u slabo naseljenim područjima.	I-IV kvartal	N
4.	Fiksno-mobilna konvergencija	Proučiti isplativost fiksno-mobilne konvergencije u RH u svrhu promicanja NGN usluga.	I-IV kvartal	N
5.	Modeli upravljanja i naplata usluga u NGN-u	Dobiti detaljnu sliku modela upravljanja i naplate usluga u NGN-u.	I-IV kvartal	N
6.	Audio-vizualne usluge u NGN-u	Definirati opće postavke audio-vizualnih usluga u NGN-u, Parametre kvalitete usluge i način regulacije.	I-IV kvartal	N

## 4.4 SURADNJA

HAKOM je dostigao i ide ukorak s primjenom najbolje prakse u regulaciji tržišta u skladu s razvojem i stanjem na hrvatskom tržištu, što se kontinuirano potvrđuje i kroz međunarodnu suradnju koja će članstvom RH u EU postati jedna od ključnih aktivnosti HAKOM-a na putu k jedinstvenom europskom tržištu elektroničkih komunikacija i tržištu poštanskih usluga.

Nastavak suradnje i razmjene iskustva na području regulacije tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga te primjena najbolje prakse primjerene razvoju i stanju na hrvatskom tržištu bit će fokus u ovom području. Isto tako, intenzivna suradnja s dionicima tržišta elektroničkih komunikacija i pošte bit će nastavljena, prvenstveno održavanjem javnih rasprava o odlukama bitnim za razvoj tržišta, zajedničkih sastanaka, radnih grupa i seminara. U 2013. godini nastaviti će se redovita suradnju s državnim tijelima i ministarstvima na zajedničkim aktivnostima.

### **Europa i RH**

Mreže sljedeće generacije, interoperabilnost i mrežna neutralnost predstavljaju izazov za regulaciju tržišta i EU. Pojava OTT dionika na tržištu stvara pritisak na prihode operatora koji zahtijevaju drugačiji tretman od onog postavljenog trenutnim regulatornim okvirom. Nove mogućnosti i načini uporabe te dodjele RF spektra doprinose dinamici razvoja novih usluga i dostupnosti širokopojasnog pristupa. Taj proces se odvija kroz rad međunarodnih tijela, radnih skupina, različitih udruga, foruma, bilateralnu i multilateralnu suradnju između zemalja.

HAKOM redovito sudjeluje u radu ovih tijela i prati razvoj tržišta, osigurava interese RH, razmjenjuje informacije i iskustva, stječe nova znanja, kako bi na vrijeme prepoznao regulatorne, tehnološke i tržišne izazove, uočio i primijenio najbolje prakse.

Na tržištu poštanskih usluga velik napor se ulaže u harmonizaciju jedinstvenog poštanskog sustava. Aktivnosti u području poštanskih usluga očitovat će se u radu Europske skupine za poštansku regulaciju (ERGP) te u radnim skupinama za razdvajanje računovodstva, formiranje cijena, pristupa javnoj mreži i drugim međudržavnim pitanjima.

### **Fokus i aktivnosti HAKOM-a**

Na području suradnje HAKOM će se u sljedećoj godini usredotočiti na:

- iskustva u regulaciji novih tehnologija,
- pristupanje radnim tijelima EU kao zemlja članica,
- mogućnosti korištenja digitalne dividende,
- učinkovito upravljanje i usklađivanje uporabe RF spektra,
- prilagodbu poštanskog sustava onom u EU,
- korištenje sredstava pretpristupnih fondova,
- aktivnije sudjelovanje u radu međunarodnih radnih skupina.

Glavne aktivnosti HAKOM-a u 2013. godini:

<b>Strateške aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>Završetak</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Sudjelovanje na konferenciji Cullen International-a	Usporedni prikaz tržišta u RH sa zemljama kandidatima i potencijalnim kandidatima.	I-IV kvartal	N, 4211,4257
2.	Organiziranje bilateralnih i multilateralnih sastanaka i radionica s regulatorima iz susjednih zemljama	Razmjena iskustava u regulaciji tržišta elektroničkih komunikacija.	I-IV kvartal	N,4213
3.	Suradnja s EK i BEREC-om u pogledu postupaka iz članka 7. Okvirne direktive	Postupak analize u potpunosti usklađen s procedurom koju zahtijeva EK.	III-IV kvartal	N,4213

<b>Redovne aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>% 12/11</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	EU tijela: <ul style="list-style-type: none"> <li>• BEREC,</li> <li>• IRG,</li> <li>• RSPG,</li> <li>• RSC.</li> </ul>	Prikupljena znanja i iskustava te sudjelovanje u radu o: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ regulaciji tržišta EK,</li> <li>▪ potpunoj konsolidaciji i usklađivanju tržišta s EU,</li> <li>▪ novom regulatornom okviru EU,</li> <li>▪ razvoju novih tehnologija i pristupu mrežama nove generacije (NGN/NGA).</li> </ul> <p>Sudjelovanje u pripremi i donošenju odluka, preporuka i izvještaja na europskoj razini.</p>	100	N
2.	RF spektar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITU,</li> <li>• ECC</li> <li>• ECO.</li> </ul>	Skupljena znanja i iskustava o: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ učinkovitom upravljanju i usklađivanju uporabe RF spektra,</li> <li>▪ učinkovita zaštita od štetnih smetnji i njihovom uklanjanju,</li> <li>▪ sudjelovanje u pripremi i donošenju odluka, preporuka i izvještaja na europskoj i svjetskoj razini.</li> </ul>	100	N
3.	Poštanske usluge: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ERGP,</li> <li>• CERP,</li> <li>• UPU.</li> </ul>	Skupljana znanja i iskustava o: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ razvoju poštanskog tržišta i poštanskih usluga,</li> <li>▪ prilagodbi poštanskog sustava RH sustavu EU.</li> </ul>	100	N
4.	Suradnja s Cullen International-om i ostalim međunarodnim institucijama (ITU, itd.)	Izrada i slanje izvještaja za Cullen International i ostale međunarodne institucije (ITU, itd.).	100	N
5.	Državna tijela i ministarstva: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministarstvo pomorstva, prometa i infrastrukture,</li> <li>• Ministarstvo vanjskih poslova</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redovita suradnja s državnim tijelima i ministarstvima na zajedničkim aktivnostima.</li> </ul>	100	N

	i europskih integracija, • Ministarstvo graditeljstva i prostornog uređenja, • Ministarstvo uprave, • Agencija za elektroničke medije, • Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja, • Državni zavod za statistiku.	• Izrađena stručna mišljenja. • Dostavljeni traženi podaci.		
6.	Sudjelovanje na stručnim skupovima, radionicama, simpozijima i znanstvenim skupovima iz područja nadležnosti HAKOM-a	• Sudjelovanje na okruglim stolovima i radionicama. • Objava stručnih i znanstvenih radova. • Suradnja sa znanstvenim institucijama na zajedničkim projektima.	100	N,4211, 4213, 4257

#### 4.5 DOBRA, LJUDSKI POTENCIJALI I NADZOR

Zadatak HAKOM-a, kao regulatora tržišta elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga, je držati korak sa stalnim promjenama na tržištu te tehnološkim i regulatornim (ekonomskim i pravnim) promjenama u području elektroničkih komunikacija i poštanskih usluga. Organizacijske, tehnološke i procesne promjene traže i potiču razvoj novih kompetencija, pa je stoga cilj HAKOM-a omogućiti svojim radnicima neprekidni razvoj na vlastitim područjima stručnosti te napredak u karijeri.

HAKOM je usvojio Strateški i operativni plan 2012.-2016. čija se implementacija provodi kroz dva programa unapređenja (Konvergencija i Modernizacija), a koji se temelje na dvanaest strateških ciljeva HAKOM-a. Jedan od ciljeva iz Strateškog i operativnog plana je i pokretanje cjeloživotnog učenja. Cjeloživotno učenje usmjereno je prema radniku i njegovim individualnim sposobnostima, raspolaganju informacijama, povećanju znanja, razumijevanju i novim stavovima.

Potrebne ljudske potencijale za obavljanje zacrtanih ciljeva HAKOM će prvenstveno nastojati osigurati daljnjim povećanjem učinkovitosti kroz unapređenje poslovnih procesa i kroz nastavak stručnog usavršavanja i osposobljavanja svojih radnika.

Obrazovanje i razvoj stručnih kompetencija radnika najvažnija su investicija u budućnost HAKOM-a, stoga će se i u 2013. godini nastaviti suradnja s Fakultetom elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, Ekonomskim fakultetom u Zagrebu te Pravnim fakultetom u Zagrebu putem specijalističkog interdisciplinarnog poslijediplomskog studija „Regulacija tržišta elektroničkih komunikacija“.

Kod stručnog osposobljavanja i usavršavanja radnika posebna će se pozornost posvetiti:

- modeliranju i redefiniciji poslovnih procesa,
- analizi tržišta,
- razvoju širokopojsnih mreža i usluga,
- provedbi projekta troškovnih modela,

- regulaciji tržišta poštanskih usluga nakon potpune liberalizacije,
- projektu e-Agencija,
- poslovnim vještinama.

Zbog neprekidnog povećanja aktivnosti i opsega posla u HAKOM-u, a u svrhu kvalitetnog ostvarivanja zacrtanih ciljeva, planirano je zapošljavanje šest novih radnika. Novozaposlene radnike činili bi zaposlenici koje će HAKOM na svoj trošak preuzeti od Ministarstva pomorstva, prometa i infrastrukture, a koji obavljaju poslove inspekcije na tržištu poštanskih usluga te osobe koje će pojačati nadzor tržišta RiTT opreme te obavljati tehničke preglede građevina izvan Zagreba.

HAKOM će i u 2013. godini osmišljavati prijedloge projekata radi korištenja sredstava iz pretpristupnih fondova EU, u mjeri u kojoj je to moguće, te sredstava strukturnih i kohezijskih fondova EU nakon pristupanja Republike Hrvatske EU radi osiguranja odgovarajućeg administrativnog kapaciteta HAKOM-a za povlačenje tih sredstava. Materijalna dobra potrebna za obavljanje zacrtanih ciljeva HAKOM-a, odnosno navedenih aktivnosti, definirana su financijskim planom.

Glavne aktivnosti HAKOM-a u u 2013. godini bit će:

<b>Strateške aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>Završetak</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Zapošljavanje dva stručnjaka za nadzor tržišta poštanskih usluga	Zaposlenici preuzeti od MPPI te zaposleni u HAKOM-u.	I kvartal	N
2.	Zapošljavanje četiri stručnjaka za područje RiTT opreme i uvjeta gradnje	Stručnjaci za područja RiTT opreme i uvjeta gradnje zaposleni u HAKOM-u.	I-III kvartal	N

<b>Redovne aktivnosti</b>				
<b>Br</b>	<b>Aktivnost</b>	<b>Rezultat</b>	<b>% 12/11</b>	<b>Fin. plan</b>
1.	Unapređenje procesa	Poslovni procesi HAKOM-a modelirani i optimizirani.	100	N,XIV
2.	Poslovne vještine	Održane radionice za unapređenje poslovnih vještina.	120	N,4213
3.	Strani jezici	Nastavljeno učenje stranih jezika.	100	N,4213
4.	EU fondovi	Provedene sve aktivnosti vezane uz pokretanje/pokrenute projekte korištenja sredstava europskih fondova.	100	N,4213

### **Nadzor aktivnosti**

Rukovoditelji i pomoćnici ravnatelja zaduženi su i odgovorni za praćenje i izvršavanje zadataka (aktivnosti) te njihovu provedbu o čemu se redovito izvještava kolegij HAKOM-a na čelu s ravnateljem.

Za veće projekte i programe postoji imenovana skupina (projektni tim) koju čine radnici HAKOM-a koja se sastaje najmanje jedanput mjesečno te prati ciljeve, dobra i dinamiku izvršavanja projekta te pomaže u upravljanju rizicima.

Izvršavanje zadataka (aktivnosti) projekta i programa redovito se predstavlja Vijeću HAKOM-a najmanje dva puta godišnje.

## POPIS KRATICA

AZTN – Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja

BAB – Baza adresa i brojeva

BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications) – tijelo europskih regulatora za elektroničke komunikacije

CABP – Centralna administrativna baza prenesenih brojeva

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

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

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

COCOM (Communications Committee) – Odbor za komunikacije Europske komisije

DAB (Digital Audio Broadcasting) – Digitalna radiodifuzija zvuka

DAB+ (Digital Audio Broadcasting) – Nadograđena verzija sustava DAB

DAB/T (Digital Audio Broadcasting Terrestrial) – Zemaljska digitalna radiodifuzija zvuka

DMB/T (Digital Multimedia Broadcasting Terrestrial) – Zemaljska radiodifuzija digitalnih multimedijjskih signala

DTK – Distributivna telekomunikacijska kanalizacija

DTV – Digitalna televizija

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

DVB-T2 - Sljedeća generacija sustava digitalne zemaljske televizije DVB-T

EBU (European Broadcasting Union) – Europska unija radiodifuzije

ECC (Electronic Communication Committee) – Odbor za elektroničke komunikacije

EK – Europska komisija

EKI - Elektronička komunikacijska infrastruktura

ERGP (European Regulators Group for Postal Services) – Organizacija europskih regulatora za poštanske usluge

EU (European Union) – Europska unija

FM (Frequency Modulation) – Frekvencijska modulacija

GIS – Geografski informacijski sustav

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

HAKOM – Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije

HDTV (High Definition Television) - Televizija visoke kakvoće

HP – Hrvatska pošta d.d.

IMS (Internet Protocol Multimedial Subsystem) – IP višemedijski podsustav

IMT (International Mobile Telecommunications) – Međunarodne pokretne telekomunikacije

IP (Internet Protocol) – Mrežni protokol za prijenos podataka kojeg koriste izvorišna i odredišna računala za uspostavu podatkovne komunikacije preko računalne mreže

IPA (Instrument for Pre-Accession Assistance) – Instrument prepristupne pomoći u procesu pristupanja EU – jedan od prepristupnih programa suradnje i pomoći EU

IPTV (Internet Protocol Television) – Televizija putem internetskog protokola

IPv4 (Internet Protocol) - Mrežni protokol za prijenos podataka kojeg koriste izvorišna i odredišna računala za uspostavu podatkovne komunikacije preko računalne mreže verzije 4

IPv6 (Internet Protocol) - Mrežni protokol za prijenos podataka kojeg koriste izvorišna i odredišna računala za uspostavu podatkovne komunikacije preko računalne mreže verzije 6

IRG (Independent Regulators Group) – Organizacija nezavisnih regulatora

ISO (International Standards Organization) – Međunarodna organizacija za normizaciju

IT (Information Technology) – Informacijska tehnologija

ITU (International Telecommunication Union) – Međunarodna telekomunikacijska unija

MF/HF (Medium/High Frequency) – Srednji/kratki val

MMPI – Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture

NGN (Next Generation Network) – Mreža nove generacije

OTT (Over The Top) – usluga temeljena na posljednjem i najvišem aplikacijskom sloju IP protokola

Program – Program rada HAKOM-a

RF – Radiofrekvencijski

RH – Republika Hrvatska

RiTT – Radijska i telekomunikacijska terminalna oprema

RSC (Radio Spectrum Committee) – Odbor za radiofrekvencijski spektar

RSPG (Radio Spectrum Policy Group) – Skupina za politiku upravljanja radiofrekvencijskim spektrom

SDTV (Standard Definition Television) – Televizija standardne kakvoće

SEE Digi.TV (South-East European Digital Television) – Projekt regionalne prekogranične suradnje o prelasku na digitalnu televiziju i daljnji razvoj digitalne televizije

SMS (Short Message Service) – Usluga slanja kratkih tekstualnih poruka

UHF (Ultra High Frequency) – Ultra visoka frekvencija – elektromagnetski valovi u radiofrekvencijskom području od 300 MHz do 3GHz

UMTS (Universal Mobile telecommunications System) – Univerzalni sustav pokretnih telekomunikacija (pokretna mreža 3. Generacije)

UPU (Universal Postal Union) – Svjetska poštanska unija

VHF (Very High Frequency) – Vrlo visoka frekvencija – elektromagnetski valovi u radiofrekvencijskom području od 30 MHz do 300MHz

VoIP (Voice Over Internet Protocol) – Prijenos govora putem internetskog protokola

WRC (World Radiocommunication Conference) – Svjetska radiokomunikacijska konferencija

ZEK – Zakon o elektroničkim komunikacijama

ZPU – Zakon o poštanskim uslugama