

GODIŠNJI PROGRAM RADA ZA 2025. GODINU



**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI**

Sadržaj

Uvod	4
Elektroničke komunikacije	5
Tržišno natjecanje	5
Usklađenost s regulatornim okvirom	7
Kvaliteta i dostupnost usluga	8
Ulaganja i inovacije.....	10
Poštanske usluge	15
Tržišno natjecanje	15
Usklađenost s regulatornim okvirom	16
Kvaliteta i dostupnost usluga	16
Željezničke usluge	19
Tržišno natjecanje	19
Usklađenost s regulatornim okvirom	19
Kvaliteta i dostupnost usluga	20
Upravljanje RF spektrom	22
Planiranje i licenciranje spektra	22
Kontrola spektra	24
Provjera razina EMP-a	25
Zaštita korisnika	27
Zaštita korisnika elektroničkih komunikacija	27
Zaštita korisnika poštanskih usluga	28
Zaštita putnika u željezničkom prijevozu	28
Osobe s invaliditetom.....	29
Nadležni ured za širokopojasnost (BCO)	32
Nacionalni plan oporavka i otpornosti (NPOO).....	32
BCO radionice	32
Raspoloživi financijski instrumenti	32
Koordinator za digitalne usluge (DSA)	35
Ostale aktivnosti HAKOM-a	37
BEREC.....	37
Suradnja.....	37
Procjena regulatornog učinka (RIA).....	37
Javnost rada i pristup informacijama	38

Inspekcijski poslovi	38
Sudski postupci	39
Razvoj kompetencija i unaprjeđenje poslovnih procesa	39
e-Agencija	40
Privici	42

Uvod

[Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti](#) (HAKOM) nacionalno je regulatorno tijelo za tržišta elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga. HAKOM je neovisna i neprofitna pravna osoba s javnim ovlastima, koja za svoj rad odgovara [Hrvatskom saboru](#). Godišnjim programom rada za 2025. godinu definiraju se sve planirane aktivnosti (ciljevi) HAKOM-a prema strateškim ciljevima i s mjerljivim ishodima, povezane s vremenskim okvirom u kojem će se aktivnosti odvijati te s Financijskim planom za 2025. godinu. Strateški ciljevi HAKOM-a određeni su [Strategijom HAKOM-a za razdoblje od 2022. do 2025.](#) :

1. Osigurati visoku kvalitetu i dostupnost usluga za korisnike
2. Osigurati učinkovito tržišno natjecanje
3. Potaknuti inovacije i učinkovita ulaganja u mreže
4. Uskladiti rad svih dionika tržišta s regulatornim okvirom
5. Ostvariti poslovnu i operativnu izvrsnost

Većina zadaća i poslova obavljaju se kao javne ovlasti u skladu sa sektorskim propisima. To su u prvom redu [Zakon o elektroničkim komunikacijama \(ZEK\)](#), [Zakon o mjerama za smanjenje troškova postavljanja elektroničkih komunikacijskih mreža velikih brzina](#), [Zakon o kibernetičkoj sigurnosti](#), [Akt o digitalnim uslugama \(DSA\)](#), [Akt o gigabitnoj infrastrukturi \(GIA\)](#), [Zakon o poštanskim uslugama \(ZPU\)](#), [Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prometu \(ZRTŽU\)](#) te [Zakon o željeznici \(ZOŽ\)](#). Na temelju ovih propisa HAKOM je nadležan donositi i pravilnike kojima se detaljnije uređuju tehnička pitanja provedbe zakona, a sudjeluje u provedbi i drugih zakonskih i podzakonskih propisa.

Regulatorna načela i ciljevi temelj su planiranih aktivnosti i definirani su regulatornim okvirom Europske unije (EU) i Republike Hrvatske (RH) te su strateški usklađeni s misijom i vizijom HAKOM-a:

Misija: "Poticanjem regulatorne predvidljivosti, sprječavanjem diskriminacije, osiguravanjem učinkovitog upravljanja ograničenim dobrima, promicanjem djelotvornih investicija, zaštitom tržišnog natjecanja te doprinosom razvoju tržišta Europske unije, mi reguliramo tržišta elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga u interesu korisnika usluga"

Vizija: „Razvijati održiva tržišta mrežnih usluga na kojim se natjecanje među konkurentima odvija širokom ponudom kvalitetnih usluga dostupnih svim građanima“

U 2025. godini nastavit će se razvoj organizacije kao agilnog tijela javne vlasti spremnog na izazove i brze promjene. Timski rad i dalje ostaje ključan za HAKOM jer je regulacija tržišta mrežnih usluga izrazito interdisciplinarne naravi i često istodobno zahtijeva tehničku, ekonomsku i pravnu struku. Zaštita tržišnog natjecanja i stvaranje uvjeta za daljnji razvoj svakog od tri tržišta bit će okosnica regulatornog djelovanja dok će inspekcijske ovlasti osiguravati poštovanje zakonskih propisa ili odluka HAKOM-a te su jamac brze reakcije ako se uoče nepravilnosti na tržištu. Visoka razina zaštite korisnika (putnika), kao jedan od strateških prioriteta, planirana je preventivnim i korektivnim djelovanjem te uključuje rješavanje pojedinačnih sporova korisnika s davateljima usluga u mrežnim djelatnostima i redovitu analizu sustava žalbi kod različitih davatelja usluga. Posebna pažnja bit će posvećena jačanju stručnih kapaciteta HAKOM-a radi novih ovlasti dobivenih u okviru Zakona o kibernetičkoj sigurnosti i odluke Vlade RH da se HAKOM imenuje koordinatorom za digitalne usluge prema Aktu o digitalnim uslugama EU-a. Za sve važnije regulatorne odluke provodit će se procjena regulatornog učinka.

Kako bi kontinuirano unaprjeđivao kvalitetu svojeg rada i ostvario strateške ciljeve, HAKOM će nastaviti primjenjivati najbolje europske regulatorne prakse, usmjeravajući svoje napore prema razvoju održivih tržišta mrežnih usluga za dobrobit svih građana Republike Hrvatske.

Elektroničke komunikacije

U elektroničkim komunikacijama Republika Hrvatska usklađena je s politikama EU-a, a HAKOM kao regulator osigurava da se te politike dosljedno provode. Trenutačno su u fokusu EU-a sljedeće teme: razvoj i izgradnja 5G mreža i mreža vrlo velikih kapaciteta (VHCN), koje omogućuju gigabitne brzine pristupa, a podrška tome je Akt o gigabitnoj infrastrukturi, kibernetička sigurnost, s naglaskom na zaštiti kritične infrastrukture i podataka, digitalna inkluzija, koja osigurava svim građanima, uključujući one u ruralnim i manje razvijenim područjima, pristup visokokvalitetnim internetskim uslugama, regulacija uporabe podataka te održiva digitalna transformacija s fokusom na smanjenje ekološkog otiska ICT sektora poticanjem energetski učinkovitih rješenja te recikliranjem elektroničkog otpada.

Regulacija tržišta elektroničkih komunikacija danas se pretežito odnosi na regulaciju mreža i infrastrukture (veleprodajni uvjeti za pristup infrastrukturi i mreži te povezanoj opremi operatora). Konvergencija elektroničkih komunikacijskih usluga (ECS) i digitalnih usluga (usluga informacijskog društva) već se dogodila, što najbolje vidimo u virtualizaciji i cloudifikaciji elektroničkih mreža, dok se krajnji korisnici paralelno koriste tradicionalnim elektroničkim komunikacijskim uslugama i brojevno neovisnim uslugama (većinom su to OTT usluge). Ovakav razvoj utječe na regulatorne uloge HAKOM-a gdje zbog konvergencije elektroničkih komunikacija i digitalnog tržišta, uz regulaciju tržišnog natjecanja, HAKOM dobiva nove ovlasti.

Tržišno natjecanje

Osigurati tržišno natjecanje jedan je od glavnih strateških ciljeva HAKOM-a jer pravični i transparentni uvjeti na tržištu potiču inovacije i bolje usluge za korisnike. To se, između ostaloga, osigurava analizama tržišta i odgovarajućim odlukama, koje se temelje na trenutačnom regulatornom okviru EU-a.

U prvoj polovici 2025. završit će se **analize tržišta veleprodajnog zajamčenog kapaciteta (M2/2020) i tržišta veleprodajnih prijenosnih segmenata usluga visokokvalitetnog pristupa – nekonkurentne relacije (M14/2003)**. U ovim analizama provodi se detaljna geografska analiza, koja može rezultirati geografskom segmentacijom tržišta ili segmentacijom regulatornih mjera. Iako je završetak ovih analiza bio planiran za 2024., s obzirom na kompleksnost i specifičnosti usluga koje se pružaju na ovom tržištu, kao i na podatke s kojima operatori raspolažu, geografska analiza tržišta i ocjena konkurentskih uvjeta na tržištu zahtijevala je više vremena od planiranog. Nakon donošenja odluka o analizama ova dva mjerodavna tržišta, HAKOM će provesti potrebne aktivnosti radi usklađivanja sa zaključcima analiza mjerodavnih tržišta

Analizama tržišta veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji (M1/2020) i tržišta veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište (M3b/2014) iz srpnja 2023. definirana je geografska segmentacija tržišta usluga velikog kapaciteta na temelju odabranih kriterija za utvrđivanje konkurentskih uvjeta u pojedinim geografskim jedinicama (općinama, gradovima i gradskim četvrtima grada Zagreba) te je dio područja RH dereguliran. Navedenim odlukama je definirano da će se nakon dvije godine provesti **provjera statusa geografskih jedinica** u cilju utvrđivanja mijenjaju li pojedine geografske jedinice status konkurentnih, odnosno nekonkurentnih područja. Stoga će se u 2025. provesti revizija područja i donijeti odluka kojom će se utvrditi novi statusi dosadašnjih područja. Na temelju ove odluke HT-u će se revidirati status operatora sa značajnom tržišnom snagom na geografskim jedinicama koje će promijeniti status pripadanja te mu se ukinuti i/ili odrediti regulatorne obveze definirane mjerodavnim analizama tržišta. Odluka će biti donesena sukladno rezultatima procjene regulatornog učinka, bit će proveden postupak javnog savjetovanja i notifikacije Europskoj komisiji (EK).

Navedenim analizama mjerodavnih tržišta HT-u je određena obveza uvođenja modela istovjetnih ulaznih proizvoda (Equivalence of input – EoI) na tržištu velikog kapaciteta na nekonkurentnim

područjima. Uvođenjem Eol-ja osigurat će se da HT svakom operatoru omogući jednake procese, informacije i informacijske sustave koji su nužni za provedbu procesa te rokove, uvjete, kvalitetu i cijene usluge kao što ih ima i maloprodajni dio HT-a. Način provedbe navedene obveze utvrđen je u 2024. pa će se u 2025. provoditi aktivnosti vezano uz **nadzor implementacije Eol-a**.

Početakom 2024. HAKOM je pokrenuo izmjenu metodologije prema kojoj se provodi **test istiskivanja marže (MST)** za sve maloprodajne ponude HT-a na tržištu širokopojasnog pristupa. Izmjene Metodologije uzimaju u obzir stanje na tržištima koja su utvrđena odlukama o analizama tržišta veleprodajnog širokopojasnog pristupa iz srpnja 2023. Metodologija stupa na snagu u posljednjem tromjesečju 2024. te će se MST alat prilagoditi u skladu s utvrđenim metodološkim načelima. Počevši od 2025. sve nove i postojeće ponude bit će testirane prema novoj metodologiji te će postojeće ponude koje ne zadovoljavaju test morati biti povučene.

Radi učinkovitijeg praćenja kretanja maloprodajnih cijena HAKOM će u 2025. definirati odgovarajuću metodologiju te početi provoditi **analizu maloprodajnih cijena**, pri čemu će uzeti u obzir mjerodavne smjernice BEREC-a¹ kojima su definirane košarice usluga širokopojasnog pristupa te po potrebi prikupljati podatke i za dodatne košarice usluga. U tu svrhu HAKOM će od operatora početi prikupljati potrebne podatke o tarifama i cijenama maloprodajnih usluga u strukturiranom elektroničkom obliku.

Vezano uz dodjele dozvola za RF spektar i obveze omogućavanja pristupa mreži MVNO-a, HAKOM će pratiti i nadzirati ispunjavaju li operatori sve obveze koje su im određene dozvolama za RF spektar i je li pristup mreži omogućen pod uvjetima koji omogućuje djelotvorno tržišno natjecanje i razvoj novih usluga za krajnje korisnike. Da bi se ocijenilo omogućavaju li ponude za MVNO pristup ulazak na tržište operatorima koji nemaju mrežu pokretnih komunikacija te ravnopravno tržišno natjecanje s operatorima koji na tržištu nude vezane fiksne i mobilne usluge, HAKOM je pokrenuo projekt izrade **modela za procjenu ekonomske replikabilnosti maloprodajnih ponuda mrežnog operatora kod MVNO pristupa** uzimajući u obzir različite modalitete veleprodajnog MVNO pristupa kao i pripadajuće maloprodajne troškove. U 2024. provedene su aktivnosti oko nabave usluga savjetovanja, odnosno pružanja podrške u izradi modela, dok se u 2025. očekuje definiranje metodoloških načela i izrada samog alata za procjenu ekonomske replikabilnosti. Model će uzeti u obzir rezultate procjene regulatornog učinka.

Pravovremeni i točni podaci s tržišta važni su da bi se pravovremeno donijele regulatorne mjere razmjerne identificiranim zaprekama na tržištu. Pojedini podaci i pokazatelji upotrebljavaju se i u izvještavanju drugih nacionalnih i međunarodnih institucija. Stoga HAKOM redovito **prikuplja podatke i pokazatelje o stanju na tržištu** od operatora koji pružaju elektroničke komunikacijske mreže i usluge, povezanu opremu ili povezane usluge, pri čemu se kontinuirano unaprjeđuje način prikupljanja i objave podataka. S obzirom na porast korištenja OTT uslugama te na njihov značaj za komunikaciju među krajnjim korisnicima, HAKOM će u 2025. analizirati mogućnosti prikupljanja podataka o OTT uslugama (posebice brojevno neovisnim interpersonalnim komunikacijskim uslugama i *video-streaming* uslugama), uzevši u obzir iskustva i preporuke zemalja članica BEREC-a. Brojevno neovisne interpersonalne komunikacijske usluge su usluge koje nisu povezane s javno dodijeljenim brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeriranja ili koje ne omogućuje komunikaciju brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeriranja. U pravilu su to usluge slanja poruka, video-komunikacija te usluge elektroničke pošte. Korištenje ovim uslugama značajno raste posljednjih godina te su postale ključan način komunikacije različitih korisnika. Što se tiče *video-streaming* usluga, HAKOM je do sada prikupljao podatke o ovim uslugama samo od operatora nepokretne mreže.

S ciljem provedbe ili nadzora provedbe regulatornih obveza koje su određene HT-u kao operatoru sa značajnom tržišnom snagom (SMP operator) na tržištima podložnima tzv. *ex ante* regulaciji, obaviti će se

¹ European Benchmark of the pricing of bundles – methodology guidelines, https://www.berec.europa.eu/sites/default/files/document_register_store/2018/10/BoR_%2818%29_17_1_BEREC_Bundles_Price_methodology.pdf

različite redovne aktivnosti: **test istiskivanja marže (MST)**, koji se provodi za sve maloprodajne ponude HT-a na tržištu širokopojasnog pristupa; **ažuriranje vrijednosti prosječnog ponderiranog troška kapitala (WACC)** koji se koristi u izračunu reguliranih troškovno usmjerenih cijena usluga radi omogućavanja povrata na ulaganja u infrastrukturu; **praćenje glavnih pokazatelja učinkovitosti (KPI)** vezano uz aktivaciju veleprodajnih usluga i otklon kvara; **izmjene i dopune standardnih ponuda** SMP operatora s ciljem definiranja što boljih uvjeta za operatore korisnike i sl.

U skladu s Okvirnim nacionalnim programom (ONP), HAKOM će dati **mišljenja na veleprodajne uvjete i naknade** za pristup mrežama koje se grade uz sufinanciranje iz fondova EU-a te provoditi postupke naknadne provjere veleprodajnih naknada i uvjeta za već odobrene standardne ponude. Kako bi HAKOM mogao dati mišljenja na predložene naknade, jednom u godini provjerava se visina naknade metodom usporednih cijena (eng. *benchmarking*) s obzirom na iste ili usporedive usluge koje se nude na ostalim područjima u RH i u kojima operatori posluju pod uobičajenim tržišnim uvjetima uključujući i usluge koje pružaju SMP operatori i čije su cijene određene regulatornim mjerama HAKOM-a.

S obzirom na kontinuirana ulaganja operatora u VHCN mreže, u budućnosti se očekuje i sve veće korištenje veleprodajnih usluga putem ovih mreža, a time su mogući i sporovi oko pristupa tim mrežama. Kako bi bilo moguće određivati simetrične obveze pristupa, primjenjive na sve operatore neovisno o utvrđenom SMP statusu, HAKOM je izradio troškovni model koji omogućava **procjenu mogućnosti ekonomske replikacije mreža vrlo velikog kapaciteta** (ERT model). U slučajevima kada se temeljem rezultata ERT modela utvrdi da ne postoji mogućnost ekonomske replikacije, HAKOM će odrediti uvjete pristupa koji omogućuju ekonomsku replikaciju za točku pristupa na kojoj se inicijalno traži pristup ili će odrediti obvezu pristupa u točki pristupa iza (u smjeru mreže) za koju se utvrdi da je tehnička i ekonomska replikacija učinkovitog operatora moguća.

HAKOM-u je povjerena zadaća **upravljanja adresnim i brojevnim prostorom** u elektroničkim komunikacijama, a učinkovito upravljanje njime preduvjet je za tržišno natjecanje. To podrazumijeva praćenje stanja na tržištu, pravovremenu izradu plana adresiranja i plana numeriranja, pravovremenu dodjelu adresa i brojeva te donošenje potrebnih propisa koji omogućavaju korisnicima prijenos i upotrebu brojevnog i adresnog prostora. HAKOM je odgovoran održavanje i razvoj **centralne administrativne baze prenesenih brojeva (CABP)** te pri tome prati potrebe korisnika i operatora. HAKOM je odgovoran i za bazu adresnog i brojevnog prostora RH (sustav [e-Operator](#)), koja će se redovito održavati kako bi operatorima elektronički bilo omogućeno podnošenje zahtjeva za primarnom dodjelom, zahtjeva za oduzimanjem ili zahtjeva za prijenosom prava adresa i brojeva.

Usklađenost s regulatornim okvirom

[Uredbom o roamingu](#) (2022/612), koja je u primjeni od srpnja 2022., produljena je mogućnost „roaming kao kod kuće“ do 2032. godine. Uredbom se određuju **maksimalne veleprodajne naknade za roaming**, koje bi trebale osigurati da operatori mogu ostvariti povrat svojih troškova. U 2025. Europska komisija preispitat će postojeće maksimalne veleprodajne naknade za *roaming* na temelju troškovnog modela čija je izrada započeta u 2023. Također, na temelju navedenog troškovnog modela izračunat će se i **troškovi za završavanje poziva u mobilnim mrežama (MTR)**. Dodatno, Europska komisija, nakon savjetovanja s BEREC-om, podnosi dva izvješća Europskom parlamentu i Vijeću, nakon kojih, prema potrebi, slijedi zakonodavni prijedlog za izmjenu ove uredbe. Prvo takvo izvješće podnosi se do 30. lipnja 2025. Za potrebe ovog izvješća BEREC će trebati izdati mišljenje o ocjeni učinaka primjene Uredbe te će HAKOM sudjelovati u izradi BEREC-ovog mišljenja.

U listopadu 2025. tradicionalno će biti organiziran skup za dionike tržišta elektroničkih komunikacija „**Dan tržišta**“ kako bi se predstavile aktivnosti učinjene u prethodnoj godini te najavile buduće. Cilj skupa je zajedno s predstavnicima operatora, udrugama zaštita potrošača i ostalim dionicima raspraviti trenutačno stanje i daljnji razvoj tržišta elektroničkih komunikacija.

U okviru nadzora nad ispunjavanjem regulatornih obveza, pratit će se **ključni pokazatelji (KPI) vezani uz korištenje EKI-jem**. Posebna pozornost bit će posvećena prijavi i ostvarivanju zahtjeva u skladu sa Standardnom ponudom Hrvatskog Telekoma, koja se odnosi na način i uvjete pristupa te zajedničko korištenje elektroničkom komunikacijskom infrastrukturom i povezanom opremom, uključujući kabelsku kanalizaciju.

Kvaliteta i dostupnost usluga

Mrežna neutralnost i otvoreni internet važni su za razvoj tržišta i krajnjeg korisnika. Sukladno [Uredbi \(EU\) 2015/2120](#) o utvrđivanju mjera u vezi s pristupom otvorenom internetu Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. te o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama i Uredbe (EU) br. 531/2012 o *roamingu* u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama (TSM Uredba), HAKOM vodi brigu o zaštiti pristupa otvorenom internetu. U 2025. HAKOM će nastaviti nadzirati:

- i.) Način implementacije obveze transparentnosti operatora iz TSM Uredbe (npr. jasno definirana minimalna, maksimalna i uobičajena brzina pristupa internetu u nepokretnoj mreži te procijenjena brzina u pokretnoj mreži;
- ii.) Tehnike upravljanja prometom operatora i trajanjem posebnog upravljanja prometom, npr. u slučaju zagušenja ili očuvanja sigurnosti mreža;
- iii.) Utjecaj specijaliziranih usluga na uslugu pristupa internetu (pristupni dio i jezgreni dio mreža);
- iv.) Mjere za zabranu blokiranja ili gušenja, usporavanja određenih aplikacija.

Pratit će se i analizirati **kakvoća parametara pružanja javnih govornih usluga** prikupljanjem podataka od operatora, a **kakvoća pruženih usluga pristupa internetu** putem korisničkih aplikacija [HAKOMetar](#) i [HAKOMetar Plus](#), uključujući i provjeru parametara o otvorenosti interneta. Pored osiguravanja otvorenosti interneta i mrežne neutralnosti, pazit će se i da usluga *roaminga* bude u skladu s TSM Uredbom.

Prema trenutačno dostupnim podacima tri četvrtine stanovništva EU-a nema pristup **IPv6 protokolu** i postoje velike razlike između država članica u primjeni IPv6. Također, radna skupina za otvoreni internet Tijela europskih regulatora u elektroničkim komunikacijama (BEREC) primijetila je da su javne IP adrese ključne kako bi krajnji korisnici mogli iskoristiti svoja prava na upotrebu i pružanje aplikacija i usluga, kako je navedeno u uredbi. Tijekom 2025. godine HAKOM će u suradnji s drugim nacionalnim institucijama, osobito s Ministarstvom pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (MPUDT) Hrvatskom akademskom i istraživačkom mrežom (CARNET), industrijom, operatorima i sveučilišnom zajednicom proaktivno raditi na nacionalnom promicanju tranzicije IPv6. Stoga, U 2025. je planirano izraditi nacionalne smjernice za promicanje IPv6.

Univerzalne usluge u elektroničkim komunikacijama predstavljaju najmanji skup usluga određene kakvoće koje moraju biti dostupne svim krajnjim korisnicima po pristupačnoj cijeni na cijelom području RH, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji, uz što manje narušavanje tržišnog natjecanja. Osiguravanje **pristupa univerzalnim uslugama** za sve korisnike elektroničkih komunikacijskih usluga jedno je od glavnih načela i ciljeva regulacije elektroničkog komunikacijskog tržišta RH, što uključuje i osigurati zadovoljavajuću kakvoću obavljanja univerzalne usluge. HAKOM jedanput u tri godine provodi postupak kojim utvrđuje postojanje potrebe za određivanjem operatora univerzalnih usluga. Stoga, budući da su u 2024 proglašeni takvi operatori, tijekom 2025. HAKOM će analizirati propisane polugodišnje i godišnje pokazatelje kakvoće pružanja univerzalnih usluga.

Sigurnost mreža i usluga u elektroničkim komunikacijama postaje jedan od preduvjeta prilikom uporabe ili pružanja usluga pri čemu HAKOM ima značajnu ulogu. HAKOM surađuje s operatorima i drugim mjerodavnim institucijama u RH i EU-u te ima savjetodavnu kao i nadzornu ulogu u osiguravanju minimalne razine sigurnosti mreža i usluga, analizirajući rizike, plan tretiranja rizika te revizije sigurnosti

mreža i usluga operatora. Također, HAKOM prikuplja i sigurnosne incidente koje su operatori obvezni dostavljati sukladno zakonskom okviru te i na taj način dobiva uvid o stanju sigurnosti mreža i usluga operatora, odnosno jesu li već poduzete mjere dostatne. Europska unija donijela je novu [NIS2 direktivu](#) (Direktiva 2022/2555) s ciljem otklanjanja problema uočenih u višegodišnjoj primjeni prethodne direktive, kojom se želi postići učinkovito upravljanje organizacijom i sigurnosnim procesima u kibernetičkom prostoru EU-a te i u nacionalnim kibernetičkim prostorima država članica. NIS2 direktiva središnji je akt kibernetičke sigurnosti EU-a, ali istovremeno i samo jedan akt u paketu kibernetičko i sigurnosno povezanih akata EU-a predloženih 2022. godine, kao što su uredba DORA² (financijski sektor) ili direktiva CER³ (kritična infrastruktura) koja je transponirana u novi [Zakon o kritičnim infrastrukturama](#) (ZKI). Također, dodatno je povezan i s aktom CSA⁴ (kibernetička sigurnosna certifikacija) i CRA⁵ aktom (zahtjevi na proizvode i usluge kibernetičke sigurnosti). RH je 26. siječnja 2024. donijela novi [Zakon o kibernetičkoj sigurnosti](#) (ZKS) koji predstavlja transpoziciju NIS2. Sukladno ZKS-u HAKOM je i dalje nadzorno tijelo za sektor elektroničkih komunikacija. Također, ZKS propisuje donošenje bitnih podzakonskih akata u svrhu cjelovite transpozicije NIS2 (Uredba i Nacionalni program za upravljanjem kibernetičkim krizama). RH ima u planu donijeti i novi Zakon o kritičnim infrastrukturama temeljem kojeg je HAKOM predložen biti nadležno tijelo za sektor elektroničkih komunikacija.

Tijekom 2025. HAKOM će nastaviti rad unutar **nacionalne radne skupine za transpoziciju NIS2** u svrhu izrade podzakonskih akata ZKS-a u dijelu iz nadležnosti HAKOM-a: definiranje ključnih i važnih subjekata sukladno ZKS-u te kritičnih subjekata sukladno ZKI-u, uspostava registra ključnih, kritičnih i važnih subjekata, propisivanje njihovih obveza, nadzor nad provedbom zahtjeva kibernetičke sigurnosti i zahtjeva za sigurnost kritične infrastrukture i dr. Također, daljnjom **suradnjom s članicama nacionalne radne skupine za upravljanje kibernetičkim krizama** (SOA, MUP, ZSIS, CARNET NCERT, HAKOM i HNB) HAKOM će nastaviti rad sukladno nacionalnoj standardnoj operativnoj proceduri (SOP) te raditi na podizanju svijesti svih institucija o stanju kibernetičkog prostora u RH i različitim pojavnostima i trendovima koji se uočavaju u okviru funkcionalnih i sektorskih nadležnosti uključenih institucija. Unutar nacionalnog SOP-a HAKOM će kvartalno izrađivati **situacijska izvješća za sektor elektroničkih komunikacija** te pravovremeno s drugim članicama rješavati potencijalne kibernetičke krize ovog i povezanih sektora u slučaju kibernetičke krize.

Cjelovitost i sigurnost mreža podrazumijevaju uređene odnose operatora s vlasnima nekretnina s kojima se koriste. **Pravom puta**, kao i pravom služnosti, regulirano je pravo pristupa, postavljanja, korištenja, popravljanja i održavanja elektroničke komunikacijske mreže i elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme, što obuhvaća i kabelsku kanalizaciju i druga s tim povezana prava koja čine teret na nekretnini na kojoj je izgrađena elektronička komunikacijska infrastruktura i druga povezana oprema te korištenje općim dobrom i nekretninama drugih na temelju prava puta za novu elektroničku komunikacijsku infrastrukturu. Budući da je infrastrukturni operator obavezan plaćati naknadu za pravo puta upravitelju općeg dobra ili vlasniku nekretnine, HAKOM će i dalje rješavati

² Digital Operating Resiliency Act, ključni akt EU financijskog sektora koji se direktno primjenjuje na sve države članice i donesen je isti dan kada i NIS2 direktiva (u RH nositelji provedbe uz MF su HNB i HANFA)

³ Critical Entities Resiliency Directive, ključni akt za EU-ovu kritičnu infrastrukturu koji sve države članice moraju transponirati u istom roku u kojem i NIS2, pri čemu je pristup usko usklađen tako da direktiva CER pokriva fizičku sigurnost, a NIS2 kibernetičku sigurnost te se direktiva CER odnosi na ključne sektore iz priloga 1 direktive NIS2, a svi kritični subjekti po direktivi CER (fizička sigurnost) obavezno postaju ključni subjekti po NIS2 direktivi (kibernetička sigurnost) – u RH je MUP nositelj transpozicije CER direktive

⁴ Cyber Security Act, donesen 2019. godine s direktnom primjenom na države članice EU-a, redefinirao je agenciju ENISA u EU-ovu agenciju za kibernetičku sigurnost, ali je uspostavio i zajednički EU-ov okvir za kibernetičku sigurnost

⁵ Cyber Resiliency Act, direktno se primjenjuje na sve države članice s ciljem da utvrdi EU-ove obveze sigurnosne certifikacije pojedinih komercijalnih proizvoda, od kategorije Interneta stvari (tzv. Internet of Things – IoT), preko uređaja koji imaju ugrađeni softver ili vezu na internet pa do softverske podrške u širem smislu.;

https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2024-0130_HR.html

zahtjeve vlasnika nekretnina ili upravitelja općeg dobra za utvrđivanje infrastrukturnog operatora i visine naknade za pravo puta.

Ulaganja i inovacije

Planiranjem i dobrom koordinacijom svih dionika prilikom izgradnje elektroničkih komunikacijskih mreža mogu se značajno smanjiti troškovi, ali i ubrzati gradnja. Stoga će se provesti **Analiza regulatornog okvira za elektroničku komunikacijsku infrastrukturu (EKI) i mreže vrlo velikog kapaciteta (VHCN)** u svrhu poticanja zajedničkih ulaganja i smanjenja troškova izgradnje EKI-ja i VHCN-a. Na temelju analize HAKOM će surađivati u procesima izmjene i dopune podzakonskih propisa koji izravno utječu na omogućavanje korištenja postojećim EKI-jem i povezanom opremom, kao i na one koji određuju tehničke i druge uvjete za izgradnju novih elektroničkih komunikacijskih mreža. Suradnja na izmjenama i dopunama propisa bit će usmjerena prema omogućavanju široke dostupnosti VHCN-a za stambene, poslovne i druge objekte.

HAKOM će raditi na implementaciji **Akta o gigabitnoj infrastrukturi (GIA)**, koja ima za cilj povećati ulaganja u gigabitne mreže te olakšati njihovo postavljanje uklanjanjem postojećih zapreka razvoju gigabitnih mreža kao što su poboljšanje koordinacije građevinskih radova, proširenje obveza pristupa infrastrukturi te pojednostavljenje i digitalizacija postupaka izdavanja dozvola. Propis će zamijeniti Direktivu o mjerama za smanjenje troškova postavljanja elektroničkih komunikacijskih mreža velikih brzina iz 2014. godine

Nastavit će se provoditi **prikupljanje, obrada i kartografski prikaz podataka o pokrivenosti širokopoljnim pristupom**. Prikupljeni i obrađeni podaci o dostupnosti i upotrebi brzina širokopoljnog pristupa, kao i podaci o komercijalnom interesu za izgradnju mreža vrlo visokog kapaciteta, objavljuju se putem geografsko-informacijskog sustava (GIS). Cilj ovog sustava identificirati je područja koja su prihvatljiva za sufinanciranje izgradnje elektroničkih komunikacijskih mreža državnim potporama. Osim toga, sustav omogućava praćenje i analizu razvoja tržišta i investicija. Svi relevantni podaci vezani uz ovu mjeru bit će dostupni u elektroničkom obliku i objavljeni na mrežnim stranicama HAKOM-a na tematskim preglednicima na GIS portalu. Podaci o dostupnosti širokopoljnog pristupa bit će poslani Europskoj komisiji za integrirani prikaz širokopoljnog pristupa na razini cijele EU-a, na portalu [European Broadband Mapping](#).

HAKOM u svojstvu državnog tijela s **javnopravnim ovlastima** u području gradnje **utvrđuje posebne uvjete gradnje/uvjete priključenja i izdaje potvrde glavnog projekata**. Uvođenjem internetskog servisa „e-dozvole“ proces utvrđivanja posebnih uvjeta/uvjeta priključenja i izdavanja potvrda glavnog projekata je u potpunosti digitaliziran. Digitalizacija je stvorila preduvjete da se proces dijelom i automatizira te će se nastaviti s daljnjom automatizacijom procesa.

Redovito će se **davati smjernice i mišljenja u postupku izrade i donošenja prostornih planova**. Prema odredbama [Zakona o prostornom uređenju](#) HAKOM ovdje sudjeluje sukladno odredbama ZEK-a postupajući po članku 59. Stavcima 3. i 11. u procesu donošenja prostornih planova, od trenutka davanja zahtjeva (odluke nositelja planiranja da pristupi izradi plana ili izmjeni i dopuni postojećeg plana) do sudjelovanja u javnoj raspravi dajući pismeno mišljenje na prijedlog nacrtu prostornog plana za javnu raspravu.

Na temelju odredbi ZEK-a HAKOM će za novoizgrađene zgrade i one na kojima su izvršeni opsežni radovi na obnovi **odjeljivati oznaku "Pripremljeno za širokopoljni pristup internetu"**, kojom će se naznačiti da su pripremljene za pružanje usluge pristupa internetu velikih brzina.

U tablicama se nalaze planirane aktivnosti HAKOM-a u 2025. Tablica uključuje vezu na rashodovna konta u Financijskom planu za svaku od aktivnosti (popis svih rashodovnih konta na kraju je dokumenta) te vezu na strateški cilj čijem ostvarenju doprinosi izvršenje aktivnosti. Za aktivnosti u tablici označene s * provest će se procjena regulatornog učinka (RIA).

Aktivnosti HAKOM-a na tržištu elektroničkih komunikacija u 2025.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. Plan	Strat cilj / prioritet
1. *	Završiti analizu tržišta veleprodajnog zajamčenog kapaciteta (M2/2020 i M14/2003)	Završena analiza mjerodavnog tržišta Određene regulatorne obveze	II.	N	2.1., 2.2.
2.	Uskladiti regulatorne obveze SMP operatora s analizom tržišta veleprodajnog zajamčenog kapaciteta	Usklađene regulatorne obveze SMP operatora Izmijenjena mjerodavna standardna ponuda	IV.	N	2.1., 2.2.
3.	Provjera statusa geografskih jedinica na tržištima veleprodajnog širokopojasnog pristupa (M1/2020 i M3b/2014)	Utvrđene geografske jedinice koje pripadaju konkurentnim/nekonkurentnim područjima Ukinute ili određene regulatorne obveze ovisno o statusu konkurentnosti	III.	N	2.1., 2.2.
4.	Nadzor implementacije modela istovjetnih ulaznih proizvoda (Eol)	Izvešće o statusu provedbe modela Eol i preporuke za daljnje postupanje	IV.	N	2.1., 2.2.
5.	Prilagodba alata za provedbu MST-a sukladno izmjenama Metodologije	Izmijenjen MST alat i testirane sve maloprodajne ponude za koje se test provodi	I.	N, 3237	2.1.
6.	Analiza maloprodajnih cijena	Izrađena metodologija analize maloprodajnih cijena	IV.	N	
7. *	Izraditi model za procjenu ekonomske replikabilnosti maloprodajnih ponuda mrežnog operatora kod MVNO pristupa	Izrađen model koji će, uzimajući u obzir različite modalitete veleprodajnog MVNO pristupa kao i pripadajuće maloprodajne troškove, služiti za procjenu ekonomske replikabilnosti maloprodajnih ponuda mrežnog operatora	IV.	N, 3237	2.1., 2.2.
8.	Izmijeniti upitnike za pregled tržišta radi prikupljanja podataka o OTT uslugama	Napravljena analiza mogućnosti prikupljanja podataka o OTT uslugama te izrađeni upitnici za prikupljanje podataka	I.	N	2.1., 5.1., 5.2.
9.	Ažurirati vrijednosti WACC-a	Utvrđene vrijednosti WACC-a	IV.	N	2.1., 2.2.
10.	Primijeniti test ekonomske procjene mogućnosti ekonomske replikacije mreža vrlo velikog kapaciteta	Test ekonomske replikabilnosti se po potrebi primjenjuje u svrhu provedbe simetrične regulacije	Kontinuirano	N	2.1., 2.2.
11.	Izmijeniti i dopuniti standardne ponude	Novi veleprodajni uvjeti u standardnim ponudama	Kontinuirano	N	2.1., 2.2.

Aktivnosti HAKOM-a na tržištu elektroničkih komunikacija u 2025.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. Plan	Strat cilj / prioritet
12.	Izdati mišljenja na standardne ponude za pristup mrežama koje se grade uz sufinanciranje iz fondova EU-a	Mišljenja HAKOM-a na standardne ponude	Kontinuirano	N	2.1.
13.	Provesti test istiskivanja marže (MST)	Tarifni paketi/ponude operatora obveznika MS testa u skladu s Metodologijom	Kontinuirano	N	2.1.
14.	Prikupiti i objaviti podatke o tržištu EK-a	Izvešća o pokazateljima tržišta elektroničkih komunikacija	Kvartalno	N	2.1., 5.1.
15.	Nadzirati provedbu regulatornih obveza	Analiza i objava reguliranih veleprodajnih KPI-jeva, Upravni akti nadzora	Kontinuirano	N	2.1., 2.2.
16.	Riješiti regulatorne sporove između operatora	Upravni akti	Kontinuirano	N	4.2.
17.	Provesti aktivnosti oko regulacije <i>roaminga</i>	Podrška BEREC-u i operatorima	Kontinuirano	N	4.1., 1.1.
18.	Pratiti i nadzirati provedbu obveza za MVNO pristup	Omogućen pristup MVNO operatorima	Kontinuirano	N	2.1., 2.2.
19.	Obraditi prijavljene sigurnosne incidente	Interno izvješće i/ili međusektorsko izvješće i/ili Inspekcijski nadzor	kontinuirano	N	1.3.
20.	Analizirati sigurnost mreža i usluga	Izvešća o kibernetičkim incidentima i sigurnosti mreža: Kvartalna izvješća (SOP) Godišnja izvješća (SOP))	Kvartalno II.	N	1.3.
21.	Izrada podzakonskih akata ZKS-a u suradnji s ostalim tijelima nacionalne radne skupine	Izrađena Uredbe Izrađen nacionalni program upravljanja kibernetičkim krizama Izrađen interni SOP HAKOM-a	I.	N	1.3.
22.	Kategorizacija subjekata sukladno ZKS-u i ZKI-u	Uspostavljen registar ključnih, kritičnih i važnih subjekata Izrađene i dostavljene obavijesti o pravima i obvezama operatora	II.	N	1.3.1.3.
23.	Izrada smjernica za važne subjekte sukladno ZKS-u i Uredbi	Izrađene smjernice samostalno ili kao dio dodatka pravilnika	III.	N	1.3.
24.	Promovirati upotrebu IPv6 adresa zajedno s ostalim relevantnim tijelima	Izrađene nacionalne smjernice	IV.	N	1.1.
25.	Provesti pravila o mrežnoj neutralnosti (TSM uredba)	Operatori rade prema TSM Uredbi;	Kontinuirano	N	1.1.

Aktivnosti HAKOM-a na tržištu elektroničkih komunikacija u 2025.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. Plan	Strat cilj / prioritet
		Mišljenja i komentari za BEREC; Godišnje izvješće za BEREC i EK	Kontinuirano II.		
26.	Analizirati parametre kakvoće pružanja usluga operatora	Polugodišnja izvješća	I. i III.	N	1.1.
27.	Upravljati adresnim i brojevnim prostorom	Plan numeriranja i Plan adresiranja Odluke operatorima o dodjeli adresnih i brojevnih resursa	Kontinuirano	N	2.3.
28.	Osigurati i pratiti proces prijenosa broja	Sustav CABP u radu	Kontinuirano	N	1.1.
29.	Nadzirati kakvoću obavljanja univerzalne usluge u elektroničkim komunikacijama	Godišnje izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge	Kontinuirano	N	1.2.
30.	Obraditi zahtjeve za registraciju i obavijesti o početku ili prestanku obavljanja elektroničkih komunikacijskih usluga	Potvrde HAKOM-a i ažuriran popis u e-Operatoru EU registar operatora ažuriran s hrvatskim operatorima	Kontinuirano	N, 3238, 454	2.2.
31.	Nadzirati provedbu regulatornih obveza za EKI	Analiza reguliranih KPI-jeva zajedničkog korištenja kablskom kanalizacijom	Kontinuirano	N	4.1.
32.	Implementirati propis GIA u suradnji s ostalim tijelima javne vlasti u radnoj skupini	Prijedlog izmjene propisa	Kontinuirano	N	4.1.
33.	Nadograditi sustav prikupljanja podataka geografskog pregleda pokrivenosti i korištenja širokopojasnim mrežama (mapiranje) - GIS portal	Nadograđen GIS portal	III.	N, 454	3.1.
34.	Prikupiti i obraditi podatke o pokrivenosti širokopojasnim pristupom	Grafički prikaz dostupan na GIS portalu	Kontinuirano	N, 3237	3.2.
35.	Izdati mišljenja u postupku izrade i donošenja prostornih planova i javne rasprave, uključujući i Državni plan prostornog razvoja	Mišljenja HAKOM-a	Kontinuirano	N	3.1, 5.1.
36.	Izdati posebne uvjete/uvjete priključenja/potvrde glavnog projekta	Upravni akti HAKOM-a	Kontinuirano	N	5.1.

Aktivnosti HAKOM-a na tržištu elektroničkih komunikacija u 2025.

Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. Plan	Strat cilj / prioritet
37.	Utvrđiti infrastrukturnog operatora (pravo puta)	Potvrde o pravu puta	Kontinuirano	N	1.3.
38.	Pripremiti i objaviti oznaku „Pripremljeno za širokopojasni pristup internetu“ za novoizgrađene zgrade i zgrade na kojima su izvršeni opsežni radovi na obnovi	Oznaka „Pripremljeno za širokopojasni pristup internetu“	Kontinuirano	N	3.1.

Poštanske usluge

Posljednjih godina poštansko tržište u Europskoj uniji i Republici Hrvatskoj suočilo se sa značajnim promjenama zbog daljnje digitalizacije i promjene potrošačkih navika. Unatoč ovim izazovima, tržište poštanskih usluga pokazalo je otpornost i zadržalo ključne trendove: rast ukupnih prihoda te paketskih usluga uz istovremeni pad pismovnog segmenta.

Uloga i zadaće HAKOM-a u takvim okolnostima nisu se promijenile već HAKOM svoje regulatorno djelovanje prilagođava kako bi odgovorio na novonastale okolnosti i tržišne trendove. Prilikom planiranja budućeg rada i aktivnosti posebna pozornost je usmjerena na prijedloge i inicijative vezane uz novu poštansku regulativu koja za cilj ima prilagoditi poštanske usluge novim zahtjevima korisnika i promjenama na tržištu.

Ključni prioriteti HAKOM-a pri tome ostaju isti: osigurati održivosti univerzalne usluge na cijelom području Republike Hrvatske, uz poštovanje propisane kakvoće, poticati i stvarati uvjete za ravnopravno tržišno natjecanje, uklanjati barijere za investiranje i razvoj poštanskog sektora kao i zaštita korisnika poštanskih usluga.

Tržišno natjecanje

Djelovanje HAKOM-a i regulatorne aktivnosti temelje se na nadležnostima propisanim Zakonom o poštanskim uslugama (ZPU) i pripadajućim podzakonskim propisima, koji su usklađeni s odredbama međunarodnih propisa (akti Svjetske poštanske unije, poštanska direktiva EU-a te Uredba o uslugama prekogranične dostave paketa).

Jedna od važnijih nadležnosti je **praćenje i analiza stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga** te poduzimanje potrebnih mjera za osiguranje ravnopravnog i djelotvornog tržišnog natjecanja na tržištu poštanskih usluga. Aktivnosti koje će se provoditi u sklopu toga prvenstveno se odnose na kontinuirano prikupljanje statističkih, financijskih i drugih podataka od svih davatelja poštanskih usluga na temelju kojih će se provoditi različite analize kao podloga za donošenje regulatornih odluka te izrada najvažnijih pokazatelja i kretanja na tržištu i njihova javna objava. Prikupljeni podaci će se koristiti i za popunjavanje upitnika pojedinih tijela koja prate i analiziraju stanje na tržištu poštanskih usluga u EU i svijetu (EK, ERGP, UPU i drugi), potrebe pojedinih državnih tijela i institucija (MMPI, DZS, AZTN i drugi) kao i izradu odgovora na različite upite (novinari, davatelji i sl.).

Pozornost HAKOM-a će biti usmjerena i na **ispunjavanje obveza svih davatelja poštanskih usluga sukladno ZPU-u**. U okviru toga pratit će se usklađenost dostavljenih izmjena i dopuna općih uvjeta i cjenika poštanskih usluga postojećih davatelja te će se po potrebi nalagati izmjene i dopune ako nisu u skladu sa ZPU-om. Nadalje će se provoditi aktivnosti vezane uz postupak prijave novih davatelja poštanskih usluga kao i odjave i/ili promjene statusa postojećih davatelja, a redovito će se voditi i Upisnik davatelja poštanskih usluga. Jedan dio aktivnosti će se odnositi na provjeru i praćenje propisanih procedura vezanih uz prava korisnika poštanskih usluga u postupcima zaštite korisnika.

Izmjene Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge u dijelu koji se odnosi na načela u određivanju cijena **pristupa poštanskoj mreži** omogućile su daljnji razvoj tržišta poštanskih usluga uz osiguranje učinkovitog tržišnog natjecanja te visoke kvalitete i dostupnosti usluga za korisnike. HAKOM će u narednom razdoblju pratiti određivanje i primjenu novih cijena te uvjeta i obveza vezanih uz pristup mreži kako bi se korisnicima pristupa osigurali jednaki uvjeti uz omogućavanje ravnopravnog tržišnog natjecanja. Temeljem analize, HAKOM će prema potrebi poduzimati propisane regulatorne mjere s ciljem izmjena i dopuna uvjeta pristupa te provesti propisani postupak vezan uz rješavanje spora za pristup mreži ukoliko se isti pojavi. Nastavit će se s praćenjem novih načina i modela obavljanja usluga vezanih uz e-trgovinu s obzirom na to da bi iste mogle biti dijelom poštanskih usluga što bi zahtijevalo aktivnosti za njihovu regulaciju prema ZPU-u radi stvaranja ravnopravnih uvjeta na paketskom segmentu tržišta.

HAKOM će, kao i prethodnih godina, putem neovisnog revizora, provesti reviziju Regulatornog financijskog izvješća (RFI) HP-a. Sukladno ZPU-u davatelj univerzalne usluge ima obvezu **računovodstvenog razdvajanja prihoda i troškova** za univerzalne, zamjenske i ostale poštanske usluge, što je dužan napraviti prema metodologiji propisanoj [Naputkom](#) kojeg donosi HAKOM. Revizijom će se provjeriti vjerodostojnost računovodstvenih poslova nakon čega će se donijeti Izjava o (ne)usklađenosti metodologije. Revidirano izvješće predstavlja temelj koji HAKOM-u služi i za druge regulatorne aktivnosti, među kojima su regulacija cijena usluga unutar opsega univerzalne usluge i cijena pristupa poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge.

Temeljem revidiranog izvješća HAKOM provodi provjeru utemeljenosti izračuna **naknade nepravednog financijskog opterećenja (neto trošak)** za davatelja univerzalne usluge s obzirom na to da davatelj univerzalne usluge ima pravo na naknadu neto troška kada mu obveza obavljanja univerzalne usluge stvara nepravedno financijsko opterećenje. Nakon provedenog postupka HAKOM će, temeljem izračuna, utvrditi iznos neto troška koji će se isplatiti davatelju univerzalne usluge iz državnog proračuna.

Nastavit će se pratiti cijene za košaricu usluga iz opsega univerzalne usluge prema [Izračunu cjenovnog ograničenja \(Price Cap\)](#) za razdoblje od 2023. do 2025. analizom odstupanja ostvarenih od planiranih vrijednosti ključnih parametara koji utječu na cijenu košarice prema propisanoj metodologiji te sukladno rezultatima odlučiti o korekciji cijene.

Usklađenost s regulatornim okvirom

Prema provedenoj analizi postojeće **poštanske mreže davatelja univerzalne usluge** te simulacije novih rješenja radi optimizacije mreže, a koja bi, između ostalog, rezultirala i smanjenjem nepravednog financijskog opterećenja imenovanog davatelja univerzalne usluge (nepravedno financijsko opterećenje imenovanom davatelju isplaćuje se iz državnog proračuna) HAKOM planira pokrenuti proceduru izmjene i dopune Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge vezanom uz ustroj poštanske mreže davatelja univerzalne usluge.

Dio aktivnosti HAKOM-a će se odnositi i na međunarodni poštanski promet, a prvenstveno se to odnosi na obveze koje proizlaze iz **Uredbe o uslugama prekogranične dostave paketa**. Jedna aktivnost je vezana uz statističko i financijsko praćenje usluga paketa u prekograničnom prometu, a druga na praćenje pojedinih cijena iz opsega univerzalne usluge. Prema utvrđenoj metodologiji provest će se postupak ocjenjivanja tarifa (cijena) usluga za koje se smatra da su nepravilno visoke odnosno procijeniti njihova opravdanost. Prikupljeni podaci o cijenama i ocjena tarifa dostavit će se EK radi objave na internetskim stranicama EK. HAKOM će dodatnu pozornost usmjeriti na rasprave i prijedloge koji će se voditi vezano uz najave određenih izmjena i dopuna svjetskog i europskog regulatornog okvira kako bi i sam aktivno sudjelovao u izradi i harmonizaciji novih međunarodnih propisa te njihovoj implementaciji u hrvatsko zakonodavstvo.

Nastavit će se s dobrom praksom dijaloga sa svim dionicima na tržištu te će se organizirati konferencija, a dodatno će HAKOM svim dionicima biti otvoren za suradnju, savjetovanja i sastanke. U cilju praćenja korištenja poštanskih usluga i zadovoljstva cijenama, rokovima i kvalitetom poštanskih usluga provest će se istraživanje korisnika.

Kvaliteta i dostupnost usluga

Osiguranje **univerzalne usluge** ima poseban značaj za RH, a pravo i obvezu pružanja te usluge, prema ZPU-u, ima **HP – Hrvatska pošta d.d. (HP)**. Stoga je značajan dio regulatornih aktivnosti HAKOM-a usmjeren na kontrolu ispunjavanja obveza HP-a u pružanju univerzalne usluge sukladno ZPU-u i Pravilniku o obavljanju univerzalne usluge te predstavlja ključne regulatorne aktivnosti HAKOM-a. Kontrola se prije svega odnosi na provjeru općih uvjeta, cjenika i drugih akata koje donosi davatelj

univerzalne usluge ali i poduzimanje mjera za njihovu izmjenu, dopunu ili pak ukidanje ukoliko nisu usklađeni sa propisima.

HAKOM će kontinuirano, kroz broj poštanskih ureda i drugih pristupnih točaka te ustroja poštanskih ureda pratiti **propisanu gustoću mreže** pristupnih točaka, a posebnu će pozornost obratiti na poštovanje propisane procedure prilikom zatvaranja ili preseljenja/preustroja poštanskih ureda kako se ne bi narušila kakvoća obavljanja univerzalne usluge. Dio aktivnosti bit će usmjeren i na praćenje i regulaciju radnih vremena poštanskih ureda sukladno propisanim mjerilima. Dodatno će se pratiti i dozvoljena odstupanja od obavljanja univerzalne usluge propisanih Pravilnikom, posebno u dijelu izuzeća od petodnevne dostave poštanskih pošiljaka na kućnu adresu kao i prekidi u obavljanju poštanskih usluga zbog događaja „viša sila“.

Jedan od važnijih segmenata na koji će se usmjeriti regulatorne aktivnosti HAKOM-a je **kakvoća obavljanja univerzalne usluge** gdje će se u cilju zadovoljavanja propisanih mjerila kakvoće provoditi stalni nadzor i praćenje. HAKOM će, po dobivanju Izvješća o kakvoći obavljanja univerzalne usluge od HP-a, putem neovisnog tijela provesti postupak revizije radi provjere dobivenih rezultata iz izvješća posebno u dijelu koji se odnosi na kakvoću prijenosa pošiljaka. Sukladno rezultatima revizije, ukoliko kakvoća ne zadovoljava propisana mjerila, poduzet će se određene korektivne mjere.

Za aktivnosti označene s * provest će se procjena regulatornog učinka (RIA)

Aktivnosti HAKOM-a na tržištu poštanskih usluga u 2025.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
1. *	Analizirati ustroj poštanske mreže te modelirati i simulirati nova rješenja	Izmjene i dopune Pravilnika o obavljanju univerzalne usluge	II.	N	4.2.
2.	Prikupiti i obraditi podatke o tržištu poštanskih usluga	Izvješća o pokazateljima tržišta poštanskih usluga	Kvartalno	N	2.1.
3.	Ispuniti obveze prema Uredbi o uslugama prekogranične dostave paketa	Dostavljeni podaci tijelima EK-a	III.	N	4.1.
4.	Kontrolirati obavljanje propisane obveze univerzalne usluge	Provjerena dostava, gustoća poštanske mreže, radna vremena poštanskih ureda i sl.	Kontinuirano	N	1.2.
5.	Analizirati obvezu petodnevne dostave	Pregled stanja vezan uz petodnevnu dostavu	III.	N	1.2.
6.	Izraditi cjenovno ograničenje dijela univerzalne usluge u srednjoročnom razdoblju	Odluka o ograničenju cijena za razdoblje 2026. – 2028.	IV.	N	1.2.
7.	Kontrolirati izračun cjenovnog ograničenja dijela univerzalne usluge	Provjereni ključni parametri koji utječu na cjenovno ograničenje te prilagodba cijena	I., III.	N	1.2.

Aktivnosti HAKOM-a na tržištu poštanskih usluga u 2025.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
8.	Pratiti i analizirati cijene i popuste univerzalne usluge	Pristupačne i troškovno orijentirane cijene za sve korisnike	Kontinuirano	N	1.2
9.	Pratiti i analizirati cijene i popuste za zamjenske poštanske usluge	Primjena cijena sukladno cjeniku poštanskih usluga	Kontinuirano	N	1.2
10.	Kontrolirati uvjete i cijene pristupa poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge	Pristup poštanskoj mreži davatelja univerzalne usluge omogućen svim korisnicima pod jednakim uvjetima	Kontinuirano	N	2.1.
11.	Riješiti regulatorne sporove	Odluke HAKOM-a	Kontinuirano	N	2.1.
12.	Pregledati obveze svih davatelja poštanskih usluga	Provjerene prijave/odjave davatelja, vođenje očevidnika, opći uvjeti, cjenik, statusne promjene i sl.	Kontinuirano	N	2.1.
13.	Pratiti utjecaj e-trgovine, online platforma i digitalizacije na tržište poštanskih usluga i pojave novih načina obavljanja poštanskih usluga	Prijava novih davatelja poštanskih usluga te novih usluga i stvoreni ravnopravni uvjeti svim dionicima na tržištu	Kontinuirano	N	2.2.
14.	Nadzirati provedbu obveze računovodstvenog razdvajanja	Revizija RFI-ja Izjava o usklađenosti	III.	N, 3237	2.1.
15.	Utvrđiti nepravedno financijsko opterećenje davatelja univerzalne usluge (neto trošak)	Revizija zahtjeva za nadoknadu neto troška Odluka o iznosu neto troška	IV.	N, 3237	2.1.
16.	Analizirati Izvješće o kakvoći obavljanja univerzalne usluge	Revidirano Izvješće i korektivne mjere	III.	N, 3237	1.2.
17.	Odgovoriti na upite i podneske korisnika te drugih dionika poštanskog tržišta	Odgovori korisnicima i drugim dionicima	Kontinuirano	N	4.2.
18.	Organizirati konferenciju s dionicima poštanskog tržišta	Održana konferencija	IV.	N, 3235	4.3.
19.	Istraživanje zadovoljstva i potreba korisnika poštanskih usluga	Rezultati i pokazatelji zadovoljstva i potreba korisnika	III.	N, 3237	1.2.

Željezničke usluge

Razvoj tržišta željezničkih usluga RH u kontekstu jedinstvenog europskog tržišta željezničkih usluga pozitivan je primjer liberalizacije teretnog željezničkog prijevoza. Prosječno godišnje dva nova prijevoznika doprinesu pozitivnim trendovima prijevoza usprkos velikim infrastrukturnim radovima. HAKOM će proaktivno raditi na omogućavanju učinkovitog tržišnog natjecanja te osiguravati svima dostupne, jasne i nediskriminatorne uvjete pružanja željezničkih usluga i prijevoza putnika. Kako bi korisnici željezničkih usluga, primarno željeznički prijevoznici te korisnici usluga putničkog prijevoza – putnici, imali kvalitetnu i pouzdanu uslugu dio aktivnosti uključivati će odgovarajuće nadzore u zakonskim okvirima.

Tržišno natjecanje

Polazeći od dosegnute visoke razine tržišnog natjecanja na tržištu željezničkog teretnog prijevoza, nadzor tržišta željezničkih usluga osnovna je aktivnost prema kojoj HAKOM po službenoj dužnosti prati razvoj i stanje tržišta željezničkih usluga. **Prikupljanjem i obradom pokazatelja razvoja tržišta** prema unaprijed definiranim parametrima redovito se, kvartalno i godišnje, izvještava zainteresirana javnost, a dionike tržišta i dodatno konzultacijama i skupovima. Uz prikupljanje i obradu podataka HAKOM **Ministarstvu mora, prometa i infrastrukture i Europskoj komisiji dostavlja prikupljene pokazatelje** i eventualna pojašnjenja. Također će se nastaviti pratiti **razvoj metodologija za izračun naknada za željezničke usluge kontrolom naknada za željezničke usluge**.

Kao važan preduvjet za učinkovit nadzor tržišta tijekom godine HAKOM će biti angažiran u radu svih radnih skupina neovisne skupine regulatora Europske unije (IRG-Rail) i EK-a, kao i u izradi internih i javno dostupnih publikacija te završnih analiza stanja tržišta željezničkih usluga. U radu radne grupe IRG Rail-a „Naknade“ HAKOM sudjeluje u izradi dokumenta „Pregled sustava pokazatelja kvalitete“ sa svrhom što kvalitetnije analize i prikaza stanja tržišta, a kao supredsjedatelj u radnoj grupi „Pristup uslužnim objektima“. HAKOM također sudjeluje u radu Single European Rail Area Forum (SERAF) i njegovih radnih podgrupa.

Usklađenost s regulatornim okvirom

HAKOM redovito surađuje sa svim dionicima željezničkog sustava, a naročito s javnopravnim tijelima u zemlji i okruženju, s upraviteljem infrastrukture, operatorima uslužnih objekata i željezničkim prijevoznicima u svrhu poduzimanja odgovarajućih i/ili potrebnih mjera. U okviru preventivnih aktivnosti dionicima na tržištu željezničkih usluga nalagat će se mjere sa svrhom podizanja regulatorne učinkovitosti primjenom najboljih regulatornih praksi.

Upravitelj infrastrukture u RH je prije donošenja poslovnog plana obvezan postojećim podnositeljima zahtjeva, a po upitu i potencijalnim podnositeljima zahtjeva, osigurati pristup relevantnim podacima i dati im mogućnost izraziti svoje mišljenje o nacrtu poslovnog plana vezanog uz uvjete pristupa i korištenja te uz učinkovitost, raspoloživost i razvoj željezničke infrastrukture. Nakon postupka pružanja pristupa relevantnim podacima Nacrt poslovnog plana s mogućim mišljenjima postojećih, odnosno potencijalnih podnositelja zahtjeva, mora se dostaviti HAKOM-u koji **daje neobvezujuće mišljenje**. HAKOM će analizirati sadrži li plan sve potrebne dijelove koje plan trgovačkog društva te veličine i značaja treba sadržavati i dati svoje mišljenje.

Kvaliteta i dostupnost usluga

Svojim radom HAKOM će usmjeravati tržište ka trendovima rasta usluga prijevoznika, korištenja željezničkom infrastrukturom i željezničkim uslugama, a preventivnim djelovanjem će težiti k **osiguravanju jednakih uvjeta i nediskriminatornog pristupa željezničkim uslugama, uslugama u uslužnim objektima i samim uslužnim objektima** za sve dionike tržišta. Korektivnim djelovanjem putem inspekcijskih nadzora po službenoj dužnosti ili po zahtjevima koje mogu podnijeti željeznički prijevoznici, međunarodne grupacije željezničkih prijevoznika, druge fizičke ili pravne osobe, kao što je nadležno tijelo u skladu s Uredbom (EZ) br. 1370/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o uslugama javnog željezničkog i cestovnog prijevoza putnika, otpremnici, špediteri ili pružatelji usluga kombiniranog prijevoza koji imaju interes za obavljanje javne usluge ili komercijalni interes za dodjelu infrastrukturnog kapaciteta, kontrolirat će se tržište, prepoznavati i pravovremeno otklanjati prepreke.

Razvoj europskog željezničkog tržišta ovisi o otvorenosti tržišta i dostupnosti usluga i objekata uz preduvjet kvalitetne mreže željezničke infrastrukture i objekata. Zakonom o željeznici (ZOŽ) propisano je opće pravo **pristupa željezničkoj mreži, uslužnim objektima i uslugama u uslužnim objektima**. Za obavljanje željezničkog prijevoza osim dostupnosti željezničke infrastrukture uvjet je i dostupnost usluga u uslužnim objektima. Potencijalne i stvarne prepreke funkcioniranju tržišta uklanjat će se proaktivnim regulatornim djelovanjem, kao što su koordinacije s dionicima tržišta u RH i poticanje tržišne orijentiranosti pružatelja željezničkih usluga sa svrhom podizanja kvalitete usluga. Nastavit će se upoznavati dionike s relevantnim dokumentima IRG Rail-a.

HAKOM kontinuirano prati izradu, donošenje, provedbu i primjenu uvjeta i kriterija sadržanih u izvješću o mreži kao i opisima uslužnih objekata. I u 2025. ključan proces bit će izrade i objavljivanja **izvješća o mreži**, sadržaj, kao i izmjene i dopune Izvješća te **opisa uslužnih objekata**. S posebnom pozornošću će se nastaviti pratiti uspostavljeni sustav pokazatelja kvalitete upravitelja infrastrukture (*performance scheme*).

Krajem 2024. HAKOM će provesti anketiranje tržišta temeljem čega će korisnici usluga ocjenjivali kvalitetu usluge prijevoza te tržišne odnose, a završetak analize i **savjetovanja s pružateljima usluga teretnog** prijevoza planiran je početkom 2025., kada će se objaviti rezultate savjetovanja. Na temelju provedenog savjetovanja s korisnicima usluga željezničkog teretnog prijevoza i obrađenih rezultata donijet će se zaključci zadovoljstva dionika stanjem i razvojem tržišta što će pružiti smjernice za daljnje regulatorne aktivnosti.

Aktivnosti HAKOM-a na tržištu željezničkih usluga u 2025.

Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
1.	Riješiti regulatorne sporove	Odluke HAKOM-a	Kontinuirano	N	2.1., 2.2., 4.2.
2.	Davanje mišljenja na poslovni plan upravitelja infrastrukture	Mišljenje	I.	N	3.1.
3.	Nadzirati primjenu Izvješća o mreži 2025 i svih izmjena i dopuna	Kontrola - Objave izmjena i dopuna izvješća Analiza usklađenosti sa zakonima	Kontinuirano	N	2.1., 2.2., 4.2.

Aktivnosti HAKOM-a na tržištu željezničkih usluga u 2025.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
4.	Nadzirati primjenu Izvješća o mreži 2026 i svih izmjena i dopuna	Kontrola - Objave izmjena i dopuna izvješća Analiza usklađenosti sa zakonima	Kontinuirano	N	2.1., 2.2., 4.2.
5.	Nadzirati izradu, objavu i primjenu Izvješća o mreži 2027	Kontrola - Objave nacrt - Objave izvješća Analiza usklađenosti sa zakonima	Kontinuirano	N	2.1., 2.2., 4.2.
6.	Kontrola usklađenosti opisa uslužnih objekata s Uredbom 2017/2177	Analiza usklađenosti s Uredbom	Kontinuirano	N	2.1., 2.2., 4.2.
7.	Voditi registar željezničkih usluga operatora uslužnih objekata	Funkcionalan i ažuriran registar	Kontinuirano	N	4.2., 4.3.
8.	Kontrolirati naknade za željezničke usluge	Naknade usklađene sa zakonima	Kontinuirano	N	4.2., 4.3.
9.	Analiza izračuna naknada za korištenje usluga u uslužnim objektima UI-a	Izrađena analiza	IV.	N	4.2., 4.3.
10.	Analizirati regulatorne financijske izvještaje	Izvešće	Kontinuirano	N	4.2., 4.3.
11.	Nadzirati tržište željezničkih usluga – transparentni i nediskriminatorni uvjeti pružanja usluga	Nediskriminatorni i transparentni uvjeti pristupa mreži i uslužnim objektima	Kontinuirano	N	4.3.
12.	Prikupiti i obraditi podatke o stanju tržišta željezničkih usluga s fokusom na upravitelja infrastrukture	Kvartalna i godišnja analiza podataka Objava podataka	Kvartalno/ Godišnje	N	2.1.
13.	Izvijestiti EK-a i MMPI-ja u okviru nadzora željezničkog tržišta	Pravovremeno i potpuno dostavljeno izvješće	IV.	N	4.3.
14.	Organizirati konferenciju s dionicima željezničkog tržišta	Održana konferencija	IV.	N, 3235	4.3.
15.	Provesti savjetovanje s korisnicima željezničkog teretnog prijevoza	Izrađena i javno objavljena analiza savjetovanja	I.	N	1.3.

Upravljanje RF spektrom

Upravljanje radiofrekvencijskim (RF) spektrom važno je područje nadležnosti HAKOM-a s obzirom na to da je RF spektar prirodno ograničeno opće dobro, kojim je potrebno upravljati racionalno i odgovorno na dobrobit društva, vodeći se načelima objektivnosti, transparentnosti i nediskriminacije kako bi se osiguralo poticajno okruženje za investicije, inovacije i tržišno natjecanje. Radiofrekvencijski spektar obuhvaća frekvencijski opseg od 9 kHz do 275 GHz kojim se koriste različite radiokomunikacijske službe: radiodifuzija, pokretna služba, fiksna služba, satelitska služba, radioastronomija, radionavigacija, pomorske i zrakoplovne službe itd. U okviru ovih službi postoji velik broj primjena, pri čemu se različite službe često koriste istim frekvencijskim pojasom za različite primjene. Kako bi neometan rad svih postojećih mreža i uvođenje novih bili osigurani, ključna je uloga HAKOM-a koji treba osigurati njegovu učinkovitu uporabu pažljivim planiranjem i usklađivanjem uporabe RF spektra na domaćoj i međunarodnoj razini, sukladno nacionalnim i međunarodnim propisima i standardima.

Najvažnije aktivnosti uključuju izradu tablice namjene, planova dodjele i same dodjele radijskih frekvencija kroz postupak licenciranja, uz praćenje i koordinaciju uporabe frekvencija između različitih korisnika te rješavanje smetnja, kao i kontinuirano praćenje tehnološkog razvoja i trendova uporabe RF spektra.

Upravljanje RF spektrom nije samo tehnički proces, već je i regulatorni izazov koji zahtijeva usklađivanje s međunarodnim regulativnim okvirom, posebice onog Europske unije, i suradnju s Međunarodnom telekomunikacijskom unijom (ITU). Aktivnostima u 2025. godini nastavit će se osiguravati učinkovita uporaba RF spektra da bi se ubrzao gospodarski razvoj i potaknule inovacije i investicije, istovremeno zadovoljavajući potrebe svih korisnika u digitalnom dobu u okviru nacionalnog i jedinstvenog Europskog tržišta.

Za učinkovito upravljanje nužna je i svakodnevna, sustavna kontrola i nadzor RF spektra, mjerenja, ispitivanja i utvrđivanje uzroka stvaranja smetnja te poduzimanje mjera za njihovo uklanjanje. U tu svrhu ustrojen je sustav kontrolno-mjernih središta i kontrolno-mjernih postaja, koji se kontinuirano nadograđuje i održava u skladu s potrebama.

Planiranje i licenciranje spektra

Tijekom 2025. na europskoj razini očekuje se nastavak aktivnosti vezanih uz definiranje uporabe frekvencijskog pojasa gornjih 6 GHz (6425-7125 MHz), što se odnosi na mogućnost dijeljenja radiofrekvencijskog pojasa između javnih mreža pokretnih/nepokretnih komunikacija (MFCN) i lokalnih radijskih mreža (WAS/RLAN), s ciljem daljnje harmonizacije spektra implementacijom odluka u nacionalnu regulativu. Nastavak je to aktivnosti koje su posljedica razvoja tehnoloških rješenja i odluka WRC-23.

Ovisno o rezultatima studija i donesenim odlukama o harmonizaciji spektra na europskoj razini, bit će potrebno putem odgovarajućih propisa omogućiti uporabu frekvencijskog pojasa 3,8 - 4,2 GHz za širokopojasne privatne mreže, uz uvažavanje potreba specifičnih za hrvatsko tržište. Ovo će korisnicima spektra u RH dati mogućnost korištenja većim količinama radiofrekvencijskog spektra za širokopojasne privatne mreže u odnosu na sadašnje stanje.

Tijekom 2025. čeka se i usklađivanje namjene radiofrekvencijskog spektra i propisa s NATO regulativom, u područjima gdje harmonizacija još nije u potpunosti postignuta.

S obzirom na prethodna pozitivna iskustva i praksu organizacije događaja s ciljem poticanja primjene i **promicanja novih tehnologija**, poput prvih konferencija „5G dan“ o 5G mrežama pokretnih komunikacija te konferencije iz 2023. „G dan“ i „Dan novih tehnologija“ iz 2024. na kojima su teme s mreža pokretnih komunikacija proširene i na satelitske komunikacije, HAKOM i u 2025. namjerava organizirati sličnu tematsku konferenciju s aktualnim temama primjena i dostupnosti različitih tehnologija i usluga.

Rad **Radne skupine za 5G mreže** i suradnja s dionicima tržišta nastaviti će se prvenstveno u dijelu vezanom uz elektromagnetska polja (EMP) i uz praćenje razvoja i implementacije 5G-a prema [Nacionalnom planu razvoja širokopojasnog pristupa u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2021. do 2027. godine](#).

Sukladno obvezama u dozvolama, nositelji dozvole obvezni su HAKOM-u dostaviti podatke o zemljopisnoj lokaciji i tehničke podatke za postavljenu baznu postaju ili izmjenu podataka o postojećoj radijskoj postaji, što obuhvaća podatke za svaki pojedini sektor prema unaprijed dogovorenom formatu prije puštanja u rad. Također, svaka tri mjeseca nositelji dozvole dostavljaju georeferenciranu kartu pokrivanja s izračunatim vrijednostima razina signala, zasebno za svaki frekventni pojas u kojem se upotrebljava pojedina tehnologija prema unaprijed dogovorenom formatu. Na temelju dostavljenih podataka i uzorka kontrolnih mjerenja HAKOM će **provjeravati ispunjavanje uvjeta i obveza iz izdanih dozvola za uporabu RF spektra**.

Tijekom 2024. [Agencija za elektroničke medije](#) dodijelila je nove koncesije nakladnicima na državnoj i regionalnim razinama za emitiranje digitalnog radija (DAB+) u multipleksu MUX 1. U 2025. očekuje se da će digitalni radio doprinijeti daljnjem razvoju radijskog tržišta te slušateljima omogućiti dostupnost većeg broja radijskih programa s različitim i specijaliziranim vrstama sadržaja. S obzirom na to da je frekventni područje predviđeno za analogni FM radio (od 87,5 do 108 MHz) izrazito zagušeno, upravo je mogućnost uvođenja novih programskih sadržaja jedna od glavnih prednosti digitalnog radija (DAB+) u VHF III pojasu frekvencija (174 - 240 MHz). I tijekom 2025. nastaviti će se proces međunarodnog usklađivanja tehničkih parametara odašiljača digitalnog radija, kako bi se osigurali tehnički preduvjeti za nastavak implementacije DAB+ platforme. Budući da ne postoji obveza gašenja analognog FM radija, brzina i uspješnost implementacije digitalnog radija prvenstveno će ovisiti o penetraciji DAB+ prijamnika, interesu korisnika za nove radijske sadržaje te interesu postojećih i budućih nakladnika za pružanje novih sadržaja putem DAB+ platforme. Ovisno o interesu tržišta, HAKOM će raspisati i provesti javne natječaje za izdavanje dozvola za nove multiplekse digitalnog radija (DAB+) na državnoj i/ili regionalnoj razini te za preostala dva multipleksa digitalne televizije (DVB-T2) na državnoj i/ili regionalnoj razini. Tijekom 2025. nastaviti će se aktivnosti na osiguravanju i optimizaciji tehničkih parametara za koncesije za obavljanje djelatnosti FM radija sukladno zahtjevima postojećih nakladnika i Agencije za elektroničke medije. Također će se kontinuirano provoditi aktivnosti **planiranja i optimizacije radiodifuzijskih mreža** u svrhu učinkovite uporabe RF spektra, poboljšanog pokrivanja postojećih mreža i osiguravanja uvjeta za rad novih mreža.

Jedna od temeljnih aktivnosti HAKOM-a je izdavanje **dozvola i godišnjih faktura za uporabu RF spektra**. Nastavit će se s tim aktivnostima, neprekidno unapređujući procese i servise te osiguravajući visok standard usluga za HAKOM-ove korisnike.

Planirani **uvid u izdane dozvole** putem elektroničkih kanala, kao što su osobni korisnički pretinac, poslovni korisnički pretinac ili sustav e-građani realizirat će se tijekom 2025. godine kako bi korisnici dobili mogućnost uvida u dozvole i putem navedenih elektroničkih kanala. Cilj je osigurati da svi korisnici imaju lak i brz pristup svojim dozvolama digitalno, uz već implementiranu uslugu elektroničkog potpisa, slanja i preuzimanja dozvola u elektroničkom obliku. Uz aplikacije za izdavanje dozvola dostupna je i aplikacija Pregled dozvola, koja omogućava pregled izdanih općih i pojedinačnih dozvola za uporabu RF spektra i koja će se po potrebi ažurirati.

Tijekom 2025. HAKOM će nastaviti s **međunarodnim aktivnostima na uklanjanju radijskih smetnji** u FM i VHF III (DAB+) frekventnom pojasu. Posebice se to odnosi na aktivnosti RSPG radne podskupine za prekograničnu koordinaciju i suradnju („Good Offices“), koja djeluje u okviru savjetodavne Skupine za

politiku upravljanja RF spektrom pri Europskoj komisiji (RSPG). S obzirom da je HAKOM u studenom 2022. godine podnio zahtjev RSPG-u za posredovanjem i izdavanjem mišljenja kojim se predlaže koordinirano rješenje prekograničnih štetnih smetnji u FM frekvencijskom pojasu iz Talijanske Republike te da se na navedenom zahtjevu intenzivno radi, za očekivati je u 2025. godini i prve rezultate. Također, HAKOM će sudjelovati na međunarodnim sastancima, izvještavati o statusu smetnja te tražiti daljnji angažman nadležnih tijela Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU), Radijskog regulacijskog odbora (RRB) i direktora Radiokomunikacijskog ureda (BR) na uklanjanju radijskih smetnji iz Talijanske Republike.

Kontrola spektra

Jedna od glavnih zadaća HAKOM-a je osigurati upotrebu RF spektra u skladu s izdanim (važećim) dozvolama i zaštititi nositelje dozvola za upotrebu RF spektra. Zbog toga se provodi redovita **kontrola i nadzor RF spektra** koji uključuju dnevna, tjedna i mjesečna mjerenja te različite mjerne kampanje. Za mjerenja se upotrebljava sofisticirani mjerni sustav koji se sastoji od više kontrolno-mjernih središta, kontrolno-mjernih postaja, mjernih vozila i ručnih mjernih uređaja. Sva mjerenja provode se prema jasno definiranim procedurama koje su u skladu s važećim normama, propisima i preporukama. Rezultati prikupljeni mjerenjima primjenjuju se i kao podloga za daljnje planiranje i koordinaciju RF spektra. U sklopu aktivnosti **zaštite od smetnja** posebna pozornost bit će posvećena servisima za zaštitu i spašavanje, hitne službe, pomorske i zrakoplovne radijske komunikacije, koje imaju važnu ulogu za sigurnost ljudskih života i zaštitu imovine te operatorima pokretnih elektroničkih komunikacija.

Mjerna akcija mjerenja smetnji iz Talijanske Republike: od srpnja do rujna svake godine obavljaju se opsežna mjerenja u svrhu zaštite hrvatskih radijskih (FM i T-DAB+) i televizijskih (DVB-T/T2) mreža od smetnja iz Talijanske Republike u VHF i UHF frekvencijskim područjima. Nakon mjerenja obradit će se mjerni rezultati i prijaviti smetnje talijanskoj administraciji i Međunarodnoj telekomunikacijskoj uniji (ITU) radi osiguranja nesmetanog korištenja.

Mjerna akcija WAS/RLAN na frekvencijskom području 5 GHz: radi osiguravanja djelotvornog i učinkovitog rada meteoroloških radara koji rade u frekvencijskom pojasu 5470 – 5725 MHz (redosljedom: RC Gradište kod Županje, RC Bilogora, RC Debeljak - Sukošan, RC Goli, RC Ulijenje te RC Puntijarka) i dijele ga s WAS/RLAN uređajima. WAS/RLAN uređaji se koriste RF spektrom na temelju opće dozvole OD-201 te se tijekom 2025. planira ciljana provjera upotrebe frekvencijskog pojasa 5 GHz, usklađenosti rada WAS/RLAN uređaja s odredbama propisanim općom dozvolom te uklanjanje neželjenih smetnja meteorološkim radarima. S obzirom na važnost baze prijavljenih WAS/RLAN radijskih postaja u dosadašnjim aktivnostima vezanim uz uklanjanje smetnji meteorološkim radarima u ovom pojasu, HAKOM će nastaviti unapređivati aplikaciju za prijavu korisničkih RLAN uređaja i poticati korištenje njome. Cilj mjerenja je, prije svega, omogućavanje neometane implementacije i upotrebe novih meteoroloških radara u frekvencijskom pojasu 5 GHz.

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

Provjera razina EMP-a

Zaštita od elektromagnetskih polja (EMP) radijskih komunikacija u područjima s povećanom osjetljivošću postala je uobičajena aktivnost HAKOM-a. Aktivnosti usmjerene na kontrolu razina EMP-a radijskih postaja, koje po potrebi uključuju preventivne ili korektivne mjere, osiguravaju usklađenost postavljanja radijskih postaja s propisima iz područja elektroničkih komunikacija. Time se posredno osigurava i usklađenost s propisima u području zdravstva, koji reguliraju zaštitu od elektromagnetskih polja.

Tijekom čitave godine redovito će se provjeravati podaci o baznim postajama uz potrebne proračune i po potrebi će se provoditi mjerenja razine EMP-a na terenu. Kontrolna **mjerenja razina EMP-a baznih postaja i drugih radijskih postaja** objavljuvat će se na HAKOM-ovu [GIS portalu](#).

Radi informiranja javnosti i korisnika mreža pokretnih telekomunikacija HAKOM će nabaviti usluge mjerenja i izrade **izvješća o kvaliteti usluga pokretnih telekomunikacija** u RH za 2025. Cilj izvješća pružiti je informacije o ključnim pokazateljima pokretnih mreža i na jednostavan način rangirati kvalitetu operatora pokretnih telekomunikacija prema međunarodnim standardima. Ovaj projekt omogućit javnosti dobiti neovisne i nepristrane informacije o kvaliteti hrvatskih pokretnih mreža, a ključne pokazatelje u izvornom obliku HAKOM će dostaviti operatorima kako bi na temelju njih mogli optimizirati svoje mreže.

Aktivnosti HAKOM-a u području upravljanja RF spektrom u 2025.

Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
1.	Provjeriti ispunjavanje uvjeta iz dozvola za javne mreže pokretnih komunikacija	Uporaba RF spektra u skladu s dozvolama	IV.	N	2.3.
2.	Voditi i organizirati Radnu skupinu za 5G mreže	Sastanci radne skupine i izrađeni dokumenti	Kontinuirano	N	4.2.
3.	Organizirati događaj (skup) vezan uz promicanje novih tehnologija	HAKOM-ova konferencija „Dan novih tehnologija“	II.	N, 3233, 3235, 3237	1.1.
4.	Međunarodno uskladiti RF spektar	Provedbeni sporazumi o uporabi spektra sa susjednim državama i usklađene radijske postaje	Kontinuirano	N	2.3.
5.	Izmijeniti Pravilnik o namjeni RF spektra i donijeti planove dodjele RF spektra	Pravilnik o namjeni RF spektra i planovi dodjele spremni za usvajanje sukladno međunarodnim propisima, iskazanom interesu te razvoju tržišta i tehnologije	III.	N	3.2.
6.	Izdati potvrde o usklađenosti	Potvrde za radijske postaje koje udovoljavaju uvjetima	Kontinuirano	N	4.2.

Aktivnosti HAKOM-a u području upravljanja RF spektrom u 2025.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
7.	Izdati dozvole za uporabu RF spektra na temelju podnesenog zahtjeva	Upravni akti HAKOM-a	Kontinuirano	N	2.3.
8.	Pripremiti izračun i izdati godišnje fakture za uporabu RF spektra za važeće dozvole	Godišnje fakture za uporabu RF spektra	Kontinuirano	N	2.3.
9.	Planirati i optimizirati radiokomunikacijske mreže	<ul style="list-style-type: none"> - Učinkovita uporaba RF spektra: - Poboljšano pokrivanje postojećih mreža - Osigurani uvjeti za rad novih mreža 	Kontinuirano	N	2.3.
10.	Redovito kontrolirati radiofrekvencijski spektar	Mjerna izvješća o provedenim mjerenjima	Kontinuirano	N	2.3.
11.	Riješiti međunarodne smetnje	Međunarodni sastanci Uklonjene međunarodne smetnje koje zahtijevaju dodatnu komunikaciju	Kontinuirano	N	4.2.
12.	Riješiti tuzemne smetnje	Uklonjene tuzemne smetnje	Kontinuirano	N	2.3.
13.	Provesti mjernu akciju mjerenja smetnja iz Talijanske Republike	Mjerno izvješće Prijave za uklanjanje smetnja	III.-IV.	N	4.2.
14.	Kontrolirati razine elektromagnetskih polja (EMP)	GIS preglednik radijskih postaja i mjerenja EMP-a Mjerna izvješća	Kontinuirano	N	4.2.
15.	Provesti mjernu akciju WAS/RLAN na frekvencijskom području 5 GHz	Detaljna mjerna izvješća	Kontinuirano	N	2.3.
16.	Provesti mjernu akciju mjerenja ključnih pokazatelja kvalitete mreža pokretnih komunikacija	Detaljna mjerna izvješća	Kontinuirano	N	2.3.
17.	Održavati kontrolno-mjerni sustav	Nova mjerna oprema Kalibrirana mjerna oprema	Kontinuirano	N, 3232, 422	2.3.

Zaštita korisnika

HAKOM, kao regulator za elektroničke komunikacije, poštanske usluge i tržište željezničkih usluga, zadužen je za zaštitu korisnika/putnika u svim ovim sektorima. U području elektroničkih komunikacija, HAKOM prvenstveno osigurava transparentnost cijena i uvjeta poslovanja, kvalitetu usluga i dostupnost informacijsko-komunikacijskih usluga svim građanima. Aktivno prati i analizira rad operatora, žalbe korisnika i rješava sporove između korisnika i operatora. Na tržištu poštanskih usluga, HAKOM brine za kvalitetu univerzalne usluge, prati i analizira ponašanje davatelja poštanskih usluga prema korisnicima te osigurava poštovanje prava korisnika poštanskih usluga, uključujući rješavanje korisničkih sporova. Na tržištu željezničkih usluga, HAKOM štiti prava putnika, osigurava pristup informacijama o uslugama i tarifama u željezničkom putničkom prijevozu te rješava sporove u putničkom željezničkom prijevozu. Svi sporovi u HAKOM-u rješavaju se transparentno i objektivno na temelju preporuke [Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga](#) čiji su članovi i predstavnici udruga za zaštitu potrošača.

Osim ovih zaduženja, dio aktivnosti bavi se inkluzijom i pristupačnošću različitim mrežnim uslugama za osobe s invaliditetom i sa smanjenom pokretljivošću te s djecom kao ranjivom skupinom korisnika. Visoka razina u standardu zaštite svih korisnika, pored navedenih aktivnosti, osiguravat će se i dijalogom s predstavnicima udruga za zaštitu potrošača te brzim reakcijama u sklopu inspekcijskih ovlasti s kojima HAKOM raspolaže u nadzoru sva tri tržišta.

Zaštita korisnika elektroničkih komunikacija

Krajnji korisnici prilikom korištenja elektroničkim komunikacijama mogu naići na pitanja i nedoumice kao i prilikom uporabe ostalih javnih usluga te je HAKOM-ova zadaća utjecati na sve dionike kako bi korisnici bili informirani i educirani, a samim tim i koristili se uslugama sukladno svojim potrebama i mogućnostima. HAKOM će, kao i dosad, preventivnim pristupom utjecati na informiranost o pravima korisnika u elektroničkim komunikacijama tako da će uz mogućnost izravne komunikacije s krajnjim korisnicima putem telefona, elektroničke pošte i društvenih mreža, sudjelovati i na radionicama koje će se organizirati u suradnji s udrugama za zaštitu potrošača. Nastavit će se praksa izrade digitalnih materijala, osvježene informativnog letka o pravima krajnjih korisnika, kao i brošura koje se ponajviše odnose na najranjivije skupine korisnika. Distribucija materijala korisnicima bit će putem udruga za zaštitu potrošača ili prilikom održavanja edukativnih radionica, a svi će biti dostupni na internetskoj stranici HAKOM-a i slobodni za preuzimanje. Edukacija i informiranje korisnika će se provoditi i na društvenim mrežama ciljanim objavama. Dio edukacije provodit će se pomoću aplikacija koje je HAKOM razvio - [Kviz](#) i [Kalkulator privatnosti](#).

U 2025. nastavit će se pratiti rad **Povjerenstva za pritužbe potrošača pri operatorima** kako bi se temeljem analiza i dobivenih rezultata operatorima dale preporuke za poboljšanje poslovanja u dijelu zaštite korisnika, a u slučaju potrebe će se provesti i inspekcijski nadzori. Tijekom godine HAKOM će objaviti **Polugodišnji i Godišnji izvještaji o radu Povjerenstva operatora i Povjerenstva HAKOM-a**, a naglasak će biti stavljen na detaljnu analizu prigovora korisnika i odgovora operatora u prvom i drugom stupnju, koje krajnji korisnici prolaze prije podnošenja zahtjeva za rješavanje spora HAKOM-u.

Nastavit će se redovita analiza i provjera **općih uvjeta poslovanja operatora, posebnih uvjeta korištenja uslugama i cjenika te**, ako bude potrebno, uskladiti ih s važećim propisima.

Posebna pozornost bit će posvećena edukaciji **djece, mladih, roditelja i učitelja o zaštiti na internetu** te će se u veljači obilježiti Dan sigurnijeg interneta s operatorima i zainteresiranim dionicima. Prije samog obilježavanja Dana sigurnijeg interneta HAKOM će dostaviti svim osnovnim školama u RH ažuriranu brošuru s najvažnijim savjetima o sigurnom korištenju internetom za djecu i roditelje za školsku godinu 2024/2025. te pripremiti webinar koji će roditelje osvijestiti o prednostima i izazovima digitalnog okruženja. Tijekom godine, u dogovoru sa školama, održat će se radionice za roditelje i djecu kako bi se prvenstveno djeca osvijestila i naučila prijekama i opasnostima na internetu i kako postupati u takvim situacijama. Aplikacija Kalkulator privatnosti, koja je osmišljena u svrhu edukacije svih korisnika o

opasnostima i prijevarama koje su postale svakodnevnica, bit će osvježena zbog razvoja tehnologije i pojave novih zlouporaba.

HAKOM će nastaviti ulagati u povećavanje svijesti svih dionika o pristupačnosti elektroničkih komunikacijskih usluga osobama s invaliditetom te će tema **pristupačnosti usluga**, kao i dosad, biti jedna od važnijih. Uz ispunjavanje svih obaveza zadanih ZEK-om, u fokusu aktivnosti bit će promocija univerzalnog dizajna i pristupačnih rješenja te povećanje svijesti svih uključenih u zbivanja na tržištu. Sredinom godine HAKOM će organizirati **međunarodnu konferenciju s temom osoba s invaliditetom** na tržištima koje regulira s ciljem razmjene iskustava, ideja za poboljšanje pristupačnosti i podizanja svijesti u društvu.

Dugi niz godina dostupna je **korisnička aplikacija HAKOMetar**, koja je alat za mjerenje brzine širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj mreži i korisnicima omogućava provjeru ugovorene brzine, pri čemu rezultati mjerenja predstavljaju odgovarajući dokaz u postupku rješavanja žalbi krajnjih korisnika. Uz nju korisnicima je na raspolaganju i aplikacija **HAKOMetar Plus**, koja uz informativno mjerenje kakvoće pristupa internetu u pokretnim i WLAN mrežama omogućava i provjeru parametara otvorenosti i neutralnosti interneta. HAKOM će i dalje nastaviti unaprjeđivati predmetne aplikacije kako bi korisnici imali objektivne informacije o brzinama koje koriste. Dio aktivnosti bit će usmjeren na reviziju aplikacije **Procjenitelj troškova** radi lakšeg uvida u najpovoljnije tarife u skladu s korisničkim potrošačkim navikama i potrebama. HAKOM će i nadalje voditi i održavati **Registar „Ne zovi“ u sklopu suradnje s Ministarstvom gospodarstva (MINGO)**, koji trgovcima zabranjuje zvati ili slati SMS i MMS poruke korisnicima radi promocije ili prodaje. Trgovci će i dalje imati pristup provjeri brojeva u registru putem dostupnog internetskog servisa.

Zaštita korisnika poštanskih usluga

Zaštita prava korisnika poštanskih usluga propisana je ZPU-om i povjerena HAKOM-u kao regulatoru ovog tržišta. Trenutačni sustav zaštite prvenstveno se temelji na informacijama dobivenim **rješavanjem sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga**, informacijama od korisnika poštanskih usluga s tržišta ili iz medija te iz inspekcijskih nadzora. Postupci rješavanja sporova sukladno odredbama ZPU-a neće služiti samo za izravnu zaštitu korisnika koji je pokrenuo spor nego će se prikupljene informacije koristiti za analize i potrebne korekcije na tržištu putem inspekcijskih nadzora ili izmjena podzakonskih akata i općih uvjeta davatelja usluga. Na temelju analize sporova i informacija s tržišta dobivenih od korisnika HAKOM će davateljima usluga pružiti **preporuke i smjernice** s ciljem ujednačavanja poslovne prakse, učinkovitijeg rješavanja korisničkih prigovora u ranim fazama postupka i uklanjanja uočenih nedosljednosti. Dio aktivnosti zaštite korisničkih prava bit će usmjeren na preventivno djelovanje edukacijom i informiranjem o korisničkim pravima i obvezama davatelja prema korisnicima. Redovito će se **objavljivati informacije od interesa za korisnike** te će se nastaviti suradnja sa zainteresiranim udrugama za zaštitu potrošača kako bi potrošači bili što informiraniji o poštanskim uslugama i svojim pravima.

Zaštita putnika u željezničkom prijevozu

Nadležnost u zaštiti prava putnika u željezničkom putničkom prijevozu propisana je ZRTŽU-om te se HAKOM brine o provedbi Uredbe 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu. To uključuje i **rješavanje sporova između prijevoznika i putnika**. Prilikom rješavanja pojedinačnih sporova analizirat će se na što se najviše putnici žale i tako će se identificirati potrebe za poboljšanjem usluga prijevoza, pratiti stanje na tržištu i djelovati preventivno ako se uoče nedostaci. Sustavno će se korigirati uočeni nedostaci i sveobuhvatno rješavati. Istaknuti cilj analiza bit će poboljšati sustav **uvjeta i načina pružanja usluga krajnjim korisnicima**, osobito osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću. Analize, saznanja od putnika s tržišta ili iz medija, koja uključuju i **savjetovanje s putnicima**, bit će podloga za postupke inspekcijskih nadzora.

Dio aktivnosti u 2025. bavit će se **informiranjem i edukacijom putnika** o njihovim pravima i obvezama te obvezama prijevoznika. To će uključivati davanje informacija korisnicima izravno, putem društvenih mreža i medija, suradnju s udrugama za zaštitu potrošača i izradu korisničkih materijala.

Tijekom 2024. proveden je zajednički projekt između HAKOM-a, Fakultata elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu (FER), HŽPP-a, HŽI-ja i udruga koje se bave temama osoba s invaliditetom kojem je cilj bio poboljšati edukaciju željezničkog osoblja po pitanju pristupačnosti i ispravnih načina komunikacije s osobama s invaliditetom. HAKOM će tijekom 2025. posebnu pažnju posvetiti upravo rezultatima ovog projekta i evaluirati rezultate i utjecaj na stanje na tržištu.

Osobe s invaliditetom

Osobama s invaliditetom posvećuje se posebna pažnja u sve tri mrežne djelatnosti koje su regulirane. Osim ispunjavanja zakonskih obveza, HAKOM dodatno brine o OSI pokretanjem raznih inicijativa i projekata. U tijeku je **Program pristupačnosti** koji se od 2018. godine provodi u suradnji s FER-om, udrugama osoba s invaliditetom i drugim zainteresiranim stranama. Ovaj program svake godine uključuje projekt usmjeren na rješavanje specifičnih izazova u pristupačnosti vezanih uz tržišta elektroničkih komunikacija, pošte i putničkog željezničkog prijevoza, koji su prethodno zajednički identificirani s udrugama osoba s invaliditetom kao partnerima u programu. U 2025. godini, HAKOM će nastaviti istraživati mogućnosti primjene umjetne inteligencije radi poboljšanja digitalne pristupačnosti. Cilj je osigurati da digitalne informacije budu što dostupnije i prilagođenije potrebama OSI, čime se dodatno povećava njihova uključenost u digitalno društvo i olakšava korištenje uslugama.

Sredinom godine HAKOM će organizirati **konferenciju Pristupačna budućnost 2025**. Cilj konferencije bit će povezivanje kreatora politike i regulatora, industrije i medija te stručnjaka za standardizaciju i tehnologije s korisnicima, osobama s invaliditetom, ali i podizanje svijesti o ovoj temi u društvu.

Aktivnosti HAKOM-a u zaštiti korisnika i putnika u 2025.

Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. Plan	Strat cilj / prioritet
1.	Provesti projekt o pristupačnosti u 2025.	Projekt Pristupačnost 2025.	IV.	N, 3239	1.1., 5.3.
2.	Organizirati konferenciju s temom OSI	Konferencija Pristupačna budućnost 2025	II.	N, 3233, 3235, 3237	1.1., 4.3.
3.	Riješiti korisničke sporove s operatorima elektroničkih komunikacija	Upravni akti	Kontinuirano	N	1.1., 4.2.
4.	Analizirati rad Povjerenstva za pritužbe korisnika pri operatorima	Polugodišnje i godišnje izvješće	I. i III	N	1.1.

Aktivnosti HAKOM-a u zaštiti korisnika i putnika u 2025.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. Plan	Strat cilj / prioritet
5.	Suradivati s predstavnicima Povjerenstva za pritužbe korisnika pri operatorima	Preporuke za poboljšanje u obradi prigovora korisnika	Kontinuirano	N	1.1.
6.	Analizirati opće uvjete, posebne uvjete i cjenike operatora	Preporuke za izmjene i dopune zbog nedostataka	Kontinuirano	N	1.1. 4.2.
7.	Pratiti i mjeriti kakvoću pruženih usluga elektroničkih komunikacija, jednostavan i transparentan odabir pružatelja usluga	Aplikacije u radu: HAKOMetar HAKOMetarplus Procjenitelj troškova	Kontinuirano	N, 3238	1.1.
8.	Održavati Registar „Ne zovi“ i suradivati s MINGOR-om, trgovcima i korisnicima	Registar u radu, dostupan korisnicima i trgovcima	Kontinuirano	N, 3238, 454	1.1.
9.	Informirati i educirati korisnike elektroničkih komunikacija	Radionice i predavanja, gostovanja u medijima, objave na društvenim mrežama Suradnja s udrugama Brošura, letak i video Odgovori na korisničke upite u najkraćem mogućem roku	Kontinuirano	N, 3233	1.1.
10.	Povećanje pristupačnosti za OSI	Pristupačnost usluga i proizvoda za osobe s invaliditetom	Kontinuirano	N	1.1.
11.	Educirati i promicati svijest o zaštiti djece u elektroničkim komunikacijama	Obilježen Dan sigurnijeg interneta u veljači Radionice za djecu i mlade	Kontinuirano	N, 3233, 3235	1.1.
12.	Riješiti korisničke sporove s davateljima poštanskih usluga	Odluke HAKOM-a	Kontinuirano	N	1.1.
13.	Suradivati s predstavnicima Povjerenstva za pritužbe korisnika pri davateljima	Preporuke za poboljšanje u obradi prigovora korisnika	Kontinuirano	N	1.1.
14.	Informirati i educirati korisnike poštanskih usluga	Radionice i predavanja, gostovanja u medijima, objave na društvenim mrežama Suradnja s udrugama Odgovori na korisničke upite u najkraćem mogućem roku	Kontinuirano	N	1.1.
15.	Riješiti putničke sporove	Odluke HAKOM-a	Kontinuirano	N	1.1.,1.2., 4.2., 4.3.

Aktivnosti HAKOM-a u zaštiti korisnika i putnika u 2025.

Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. Plan	Strat cilj / prioritet
16.	Nadzirati opće uvjete ugovora o prijevozu	Zakoniti i pošteni uvjeti ugovora o prijevozu za sve putnike	Kontinuirano	N	1.2.
17.	Provesti preporuke iz projekta o pristupačnosti u 2024.	Radionice	I.-IV.	N	1.1, 5.3.
18.	Provesti savjetovanje s korisnicima željezničkog putničkog prijevoza	Izrađena i javno objavljena analiza savjetovanja	I.	N	1.1., 1.2.
19.	Informirati i educirati putnike	Gostovanja u medijima, objave na društvenim mrežama Suradnja s udrugama Informativni materijali za putnike Odgovori na korisničke upite u najkraćem mogućem roku	Kontinuirano	N, 3233	1.1.

Nadležni ured za širokopojasnost (BCO)

Uloga HAKOM-a kao Nadležnog ureda za širokopojasnost (BCO) obuhvaća utvrđivanje i otklanjanje nedostataka na tržištu koji utječu na pokrivenost širokopojasnim pristupom. Povezivanjem različitih grupa korisnika, informiranjem i savjetovanjem te promicanjem korištenja financijskim instrumentima EU-a BCO potiče razvoj mreža vrlo velikog kapaciteta (VHCN), što uključuje i 5G mreže te potiče potražnju za VHCN mrežama .

BCO je također zadužen i za provedbu i praćenje nacionalnih planova i strategija te pružanje stručne pomoći tijelima javne vlasti i jedinicama lokalne samouprave (JLS) vezano uz širokopojasni pristup.

U 2025. BCO će nastaviti **informiranje građana i poslovnih subjekata o širokopojasnom pristupu**, prvenstveno putem redovito ažurirane [internetske stranice](#). Radionicama, prezentacijama i sastancima sa zainteresiranim grupama korisnika ili sudjelovanjem na događanjima vezanima uz širokopojasni pristup promicat će njegov daljnji razvoj i korištenje raspoloživim financijskim instrumentima.

Nacionalni plan oporavka i otpornosti (NPOO)

U 2024. dodijeljena su sredstva osigurana u okviru mjere C2.3. R4-I1 iz [NPOO-a](#) za provedbu planova razvoja širokopojasne infrastrukture u područjima bez dostatnog tržišnog interesa za ulaganja. Potpisana su 22 ugovora o sufinanciranju, a HAKOM će **pratiti njihovu provedbu u 2025. i 2026.**, odnosno do dovršetka projekata. Budući da se projekti provode prema pravilima Okvirnog nacionalnog programa za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganja (ONP), HAKOM i za ove projekte obavlja aktivnosti sukladno ONP-u. Za projekte financirane NPOO-om nadležno tijelo za dodjelu bespovratnih sredstava za provedbu ulaganja je MMPI s kojim HAKOM intenzivno surađuje u okviru svih svojih nadležnosti. Informacije o aktivnostima vezanim uz NPOO, HAKOM će objavljivati na internetskoj stranici <https://nop.hakom.hr/>.

BCO radionice

Kao nacionalni BCO, HAKOM je član Mreže nadležnih ureda za širokopojasnost (BCOs Network) na razini EU-a. BCOs Network organizira velik broj radionica i sastanaka s ciljem razmjene znanja i iskustava između zemalja članica na kojima će predstavnici BCO-a redovito sudjelovati u raspravama i pripremati prezentacije ovisno o temama radionica. Informacije s radionica bitne za građane, poslovne subjekte ili JLS-ove, bit će **objavljene na BCO internetskoj stranici**.

U 2025. BCO će u Hrvatskoj **organizirati međunarodnu radionicu za sve članove BCOs Network**. Osim rada na aktualnim temama za budući razvoj tržišta, na radionici će sudionici biti upoznati sa primjerima dobre prakse iz projekata realiziranih na području Hrvatske.

Raspoloživi financijski instrumenti

Jedna od važnih zadaća BCO-a je praćenje dostupnih fondova EU-a koji omogućuju financiranje širokopojasnog pristupa. To uključuje Europske strukturne i investicijske fondove (ESI), kojima je sufinancirana izgradnja širokopojasne infrastrukture temeljem ONP-a, Instrument za povezivanje Europe (eng. Connect Europe Facility - CEF) te posebne financijske instrumente koji se formiraju posebnim odlukama EK-a, kao što je Mehanizam za oporavak i otpornost (eng. Recovery and Resilience Facility – RRF).

BCO će u 2025. pratiti **moćnosti za korištenje sredstava iz dostupnih fondova i o tome informirati potencijalne korisnike**. Prvenstveno se očekuju aktivnosti vezane uz CEF digitalnu komponentu u okviru koje se financiraju 5G pametne zajednice, 5G koridori, podmorski kabeli i projekti koji omogućuju povezivost na globalnoj razini uz primjenu naprednih tehnološki rješenja.

Financijskom alokacijom se upravlja putem tzv. „direct management”, odnosno EK putem izvršne agencije HaDEA (eng. European Health and Digital Executive Agency) izravno evaluira projekte i dodjeljuje sredstva. Sredstva koja se dodjeljuju putem CEF financijskog instrumenta ne podliježu pravilima o državnim potporama, a projekti koji se prijavljuju moraju prethodno ishoditi potvrdu države članice u vidu dokumenta pisma podrške (eng. *Letter of support*).

HAKOM je kao hrvatski BCO sudjelovao u radu ekspertne grupe CEF-a za digitalni sektor, uz predstavnika CARNET-a. Rad ove radne grupe koordinirala je Europska komisija, odnosno DG Connect, a daljnji rad se nastavio u CEF „Coordination Committee“ za digitalni sektor u kojem Republiku Hrvatsku predstavlja predstavnik HAKOM-a. CEF „Coordination Committee“ kao skup predstavnika država članica odobrava višegodišnji plan rada te se bez prethodnog pozitivnog mišljenja ovog Odbora ne mogu odobriti projekti za sufinanciranje. U tijeku je donošenje novog višegodišnjeg programa za razdoblje 2024-2027 o kojem će se raspravljati na sjednici Odbora. S obzirom na izmijenjeni politički kontekst u smislu većeg značaja sigurnosti i otpornosti digitalne infrastrukture, naglasak će prvenstveno biti na sufinanciranju jezgrenih mreža, osobito podmorskih kabela. S obzirom na to da je HAKOM sukladno Zakonu o kibernetičkoj sigurnosti (NN 14/24) nadležno tijelo za provedbu zahtjeva kibernetičke sigurnosti za pružatelje javnih elektroničkih komunikacijskih mreža i pružatelje javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, obvezan je **provjeriti zadovoljavaju li operatori zahtjeve kibernetičke sigurnosti kao prijavitelji za CEF sufinanciranje**.

Aktivnosti Nadležnog ureda za širokopojasnost u 2025.

Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
1.	Suradivati s ministarstvima, agencijama i poslovnim subjektima na realizaciji NPOO-a (MMPI, SAFU, operatori)	Izvršene aktivnosti vezane uz provedbu NPOO-a	Kontinuirano	N	3.2.
2.	Sudjelovati u Odboru za praćenje Operativnog programa konkurentnost i kohezija (OPKK)	Praćenje napretka u postizanju specifičnih ciljeva OPKK-a; Sjednice Odbora	Kontinuirano	N, 3233	4.2.
3.	Pratiti realizaciju mjere C2.3 R4-I1 iz NPOO-a	Sastavljena izvješća o realizaciji NPOO-a	Kvartalno	N	3.3.
4.	Pratiti realizacije komercijalnih interesa operatora	Izvješće o realizaciji ispunjenja iskaza komercijalnih interesa operatora	Kvartalno	N	3.3.
5.	Izvijestiti Europsku komisiju o provedbi mjere C2.3 R4-I1 iz NPOO-a	Izvješće o provedbi ONP-a i NPOO-a	IV.	N	5.1.

Aktivnosti Nadležnog ureda za širokopojasnost u 2025.

Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
6.	Organizirati i provesti međunarodnu radionicu BCOs network u Hrvatskoj	Predstavljeni projekti i primjeri dobre prakse Održana radionica	II.	N, 3235	3.2., 4.1.
7.	Provesti aktivnosti Nadležnog ureda za širokopojasnost (BCO)	Sadržaj internetske stranica BCO-a redovito održavan i relevantan Koordinacija tijela uključenih u rad BCO-a	Kontinuirano	N	3.1., 3.2. 3.3., 4.2.
8.	Savjetovati i informirati javnost i zainteresirane dionike u vezi s razvojem širokopojasnog pristupa	Provedeno savjetovanje i informiranje Održane radionice	Kontinuirano	N	3.3.
9.	Suradivati s dionicima u vezi s razvojem širokopojasnosti	Ostvarena suradnja; Rad u stručnim skupinama Sastanci	Kontinuirano	N	3.3.
10.	Suradivati s međunarodnim tijelima i sudjelovati na sastancima Europske mreže BCO-a i u radu ostalih međunarodnih grupa	Ostvarena suradnja i povećana razina stručnog znanja Sastanci	Kontinuirano	N	3.3., 5.2.

Koordinator za digitalne usluge (DSA)

Akt o digitalnim uslugama (DSA) usvojen je na razini Europske unije 16. studenog 2022., a u primjeni je od 17. veljače 2024. Uredba je donesena s ciljem unaprjeđenja sigurnosti i transparentnosti digitalnih usluga te postavlja nove standarde za odgovornost i obveze online platformi, kako bi se osigurala bolja zaštita korisnika te smanjili rizici od nezakonitih aktivnosti na internetu. DSA se primjenjuje na pružatelje digitalnih usluga koje povezuju korisnike s robom, uslugama ili sadržajem, uključujući online tržišta, društvene mreže i tražilice. Odlukom Vlade Republike Hrvatske od 15. veljače 2024. HAKOM je imenovan Koordinatorom za digitalne usluge sa zadaćom obavljanja dužnosti koje koordinatori za digitalne usluge imaju prema DSA-u.

Godišnji program rada HAKOM-a za 2025. godinu uključuje ključne aktivnosti vezane uz implementaciju DSA. HAKOM će, kao imenovani koordinator za digitalne usluge, u suradnji s drugim relevantnim tijelima i dionicima raditi na osiguravanju dosljedne primjene DSA odredbi, koje imaju za cilj povećanje sigurnosti i transparentnosti na internetu.

Jedan od glavnih ciljeva HAKOM-a bit će praćenje i nadzor pružatelja digitalnih usluga kako bi se osigurala usklađenost s novim regulatornim zahtjevima. To uključuje redovite provjere i revizije poslovanja digitalnih platformi koje djeluju na hrvatskom tržištu. Nadzor nad primjenom DSA u odnosu na vrlo velike internetske platforme i vrlo velike internetske tražilice zajednički obavljaju Europska Komisija i države članice, dok su države članice samostalno zadužene za nadzor nad primjenom DSA na pružatelje usluga koji su u njihovoj nadležnosti.

Također, HAKOM će uspostaviti **mehanizme za prijavu i rješavanje** problema vezanih uz nezakoniti sadržaj na internetu, čime će se povećati zaštita korisnika i smanjiti rizici od zlouporabe digitalnih usluga. U tom smislu, definirat će se uvjeti za dodjelu, suspenziju i oduzimanje statusa pouzdanih prijavitelja, a po potrebi i uvjeti za određivanje tijela za izvensudsko rješavanje sporova. Posebna pažnja bit će posvećena zaštiti maloljetnika i ranjivih skupina korisnika.

Edukacija i informiranje pružatelja usluga i korisnika također će biti važan dio HAKOM-ovih aktivnosti. Organizirat će se seminari i radionice kako bi se svi dionici upoznali s novim obvezama i pravima prema DSA.

Uz to, HAKOM će osigurati mjere za bolje **praćenje i analizu podataka** kako bi se mogao pravovremeno reagirati na nove izazove ili prilike u digitalnom okruženju. Ovaj proaktivni pristup omogućit će bolju zaštitu korisnika i poticanje inovacija na tržištu digitalnih usluga.

Konačno, HAKOM će **surađivati s europskim tijelima i regulatorima** kako bi osigurao usklađenu primjenu DSA na razini EU, te će redovito izvještavati o napretku i izazovima u provedbi ovih mjera.

Aktivnosti HAKOM-a kao koordinatora za digitalne usluge

Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
1.	Sudjelovati u donošenju zakona o provedbi DSA	Komentari i mišljenje na prijedlog Zakona	I.	N	4.1.
2.	Sudjelovati u radu Europskog odbora za digitalne usluge	Održani sastanci Europskog odbora za digitalne usluge	I.-IV.	N	4.1.

Aktivnosti HAKOM-a kao koordinatora za digitalne usluge					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
3.	Koordinirati i surađivati s nadležnim tijelima na nacionalnoj razini	Uspostavljena suradnja nacionalnih nadležnih tijela	I.-IV.	N	4.1.
4.	Uspostaviti evidenciju obveznika primjene DSA	Definirani kriteriji za pružatelje usluga posredovanja s poslovnim nastanom u RH	II.	N, 454	4.1.
5.	Koristiti se informatičkim sustavom za razmjenu podataka s Europskom komisijom	Uspostavljena uporaba zajedničkog informatičkog sustava EK-a kod svih nadležnih tijela	II.	N	4.1.
6.	Izraditi podzakonske akte prema Zakonu o provedbi DSA	Doneseni podzakonski akti	III.-IV.	N	4.1.
7.	Koordinirati i surađivati s drugim Koordinatorima za digitalne usluge	Uspostavljena funkcionalna suradnja sa drugim Koordinatorima za digitalne usluge na EU-ovoj razini	I.-IV.	N	4.1.
8.	Educirati i informirati pružatelje usluga i korisnike	Seminari, radionice	Kontinuirano	N	4.1.

Ostale aktivnosti HAKOM-a

BEREC

U 2025. predsjednik Vijeća HAKOM-a imat će ulogu „odlazećeg“ predsjedavajućeg BEREC-om u sustavu rotirajućeg predsjedništva koje se sastoji od tri člana (dolazeći, aktualni i odlazeći). Ta uloga obuhvaća primopredaju predsjedništva početkom godine te vođenje međunarodnih aktivnosti BEREC-a tijekom cijele 2025. Poseban naglasak je na organizaciji studijskog putovanja užeg predsjedništva u prvom tromjesečju te organizaciji summit-a BEREC-a i regionalnih inicijativa koje okupljaju regulatore izvan EU kao što su Istočno partnerstvo (EaPeReg), Mediteranske države (EMERG), Južna Amerika (REGULATEL) i Sjedinjene Države (FCC).

Odlazeći predsjednik zadužen je i za pripremu izvješća o aktivnostima obavljenim za vrijeme njegovog predsjedanja 2024., koje uključuju provedbu cjelokupnog radnog programa za 2024., uključujući i Ad-Hoc aktivnosti poput sudjelovanja BEREC-a u strateškoj raspravi o budućnosti tržišta elektroničkih komunikacija. Dovršetak izrade godišnjeg izvješća predviđen je za drugo tromjesečje 2025.

Suradnja

Obavljanje poslova iz nadležnosti HAKOM-a neodvojivo je od suradnje s nacionalnim, europskim te ostalim međunarodnim tijelima i organizacijama, u čijem radu HAKOM primarno sudjeluje u svojoj ulozi nacionalnog regulatora. Dodatno, suradnja također uključuje ulogu HAKOM-a kao predstavnika RH.

Suradnja s međunarodnim tijelima i organizacijama važna je za usklađivanje regulatornih okvira i promicanje razvoja u Hrvatskoj, a njome se razmjenjuju informacije te se sudjeluje u donošenju odluka i europskih politika uz zaštitu hrvatskih interesa. Suradnja u tuzemstvu prvenstveno podrazumijeva ostala tijela javne vlasti, dionike na reguliranim tržištima, akademsku zajednicu te predstavnike civilnog društva koji se bave potrošačima ili ranjivim skupinama.

U sklopu **međunarodne suradnje** HAKOM tako redovito sudjeluje u radu mreža EU-ovih regulatora BEREC-u, IRG Railu, ERGP-u; odborima EK-a poput RSC-a, COCOM-a, CEF koordinacijskog odbora, PDC-a; te u stručnim radnim skupinama poput RSPG-a, HLIIG-a, EG112, SERAF-a i ENRRB-a. U okviru EU-a HAKOM je aktivan i u radu stručnih skupina ADCO RED, NEB i NIS te surađuje s ENISA-om. Osim u EU-ovim organizacijama i tijelima HAKOM je aktivan i kao predstavnik RH u ITU-u i CEPT-u, gdje treba izdvojiti rad u stručnim skupinama i timovima kao što su: WGFM, FM22, FM44, SRD/MG, WGSE, SE19, SE21, SE45, HCM, WG NaN, CPG i projektni timovi, te u okviru odbora za elektroničke komunikacije i poštu ECC-a i CERP-a. HAKOM sudjeluje i u radu Odbora predstavnika vlada (GAC) pri ICANN-u.

U okviru **domaće suradnje** HAKOM će nastaviti suradnju s ministarstvima, ostalim tijelima javne vlasti te dionicima na tržištima u područjima iz svoje nadležnosti **radi ispunjenja ciljeva organizacije kako i ispunjenja nacionalnih strateških ciljeva**. Važan dio domaće suradnje odvijat će se s predstavnicima potrošača iz udruga civilnog društva, akademskom zajednicom i svima zainteresiranima na inicijativama od zajedničkog interesa čije inicijative se podudaraju s HAKOM-ovom misijom i vizijom i interesima hrvatskih građana.

Procjena regulatornog učinka (RIA)

Projektom uvođenja sustavne i metodološki utemeljene procjene regulatornog učinka (RIA) u HAKOM-u su prilagođeni procesi donošenja regulatornih odluka prema usvojenoj metodologiji i stvoreni su uvjeti za dosljednu primjenu RIA-e u organizaciji. Procjena regulatornog učinka se od 2024. godine provodi za sve HAKOM-ove regulatorne odluke sa značajnim utjecajem, što omogućuje učinkovitije reguliranje tržišta s naglaskom na transparentnost i odgovornost u samom procesu donošenja odluka.

Tijekom 2025. HAKOM će nastaviti provoditi RIA-u u svim slučajevima u kojima se procijeni da je potrebna dubinska analiza učinaka. Preliminarna identifikacija aktivnosti za koje se u ovome trenutku procjenjuje da je RIA potrebna posebno je označena s „*” u tablicama s aktivnostima.

Javnost rada i pristup informacijama

Jedna od tri temeljne vrijednosti HAKOM-a je transparentnost. Javnost rada zato obuhvaća objave svih relevantnih informacija važnih za krajnje korisnike ili poslovne subjekte, a ne samo objave u zakonski zadanim postupcima. Informacije se pružaju prvenstveno na internetu: objava vijesti, savjeta i upozorenja (uključujući i putem društvenih mreža), uz mogućnost svakodnevnog telefonskog kontakta za korisnike ili kontakata drugim elektroničkim putem (aplikacija „Pitajte nas“, e-pošta, društvene mreže). Važan dio javnog djelovanja suradnja je s medijima u pružanju relevantnih informacija s tri tržišta koje HAKOM regulira.

Tijekom 2025. redovito će biti ažurirana mrežna stranica HAKOM-a na hrvatskom i engleskom jeziku s aktualnim sadržajem, a informacije i savjeti za javnosti dijelit će se i putem ostalih digitalnih platformi poput Facebooka, Twittera, LinkedIna ili YouTubea. Redovito će se objavljivati informacije značajne za rad i organizaciju te osobito one informacije kojima se utječe na dionike na tržištima ili na interese korisnika, ali i nuditi sve informacije koje mogu pomoći i olakšati korištenje uslugama.

Inspekcijski poslovi

Inspekcijske ovlasti HAKOM-a osiguravaju bolju i pravovremenu reakciju u regulaciji sva tri tržišta te će se inspekcijski nadzori, kontrole i izvidi tržišta provoditi prema **Godišnjem planu rada inspekcije** i ako se uoče bilo kakvi nedostaci na tržištima u nadležnosti. Inspekcijski poslovi tijekom 2025. prvenstveno će se baviti poštovanjem regulatornih obveza, omogućavanjem univerzalne usluge, zaštitom prava korisnika, kvalitetom i sigurnosti komunikacijskih mreža, sukladnosti radijske opreme, djelotvornom upotrebom radiofrekvencijskog spektra, mrežnom neutralnosti, sprečavanjem neželjenih elektroničkih komunikacija, pravovremenom isplatom naknada vlasnicima nekretnina za pravo puta, kontrolom procesa promjene operatora i prijenosa broja, ispunjavanjem obveza davatelja univerzalne usluge, ispunjavanjem obveza davatelja poštanskih usluga, zaštitom prava putnika u željezničkom putničkom prijevozu, nadzorima u području tržišta željezničkih usluga radi rješavanja regulatornih pitanja i pristupa željezničkim uslugama i uslužnim objektima.

Inspekcijske nadzore provodit će inspektori HAKOM-a, a prema potrebi i opsegu postupka u nadzoru će sudjelovati stručnjaci iz pojedinih područja te pravnici dodijeljeni inspektorima u određenom predmetu inspekcijskog nadzora.

Svi slučajevi u kojima zbog kršenja zakona ili zbog neusklađenosti s pojedinim odredbama postoji opasnost od negativnog utjecaja na veći broj korisnika smatrat će se prioritetom bez obzira na prethodno planirane inspekcijske poslove, a upravni akti po okončanju postupka bit će objavljeni. Tijekom 2025. godine objavit će se i **Izvešće o provedenim postupcima inspekcijskih nadzora u 2024. godini**.

Krajem godine izradit će se **Godišnji plan inspekcije za narednu 2026. godinu**, uzimajući u obzir trenutačno stanje na tržištima i načela razmjernosti i svrhovitosti.

Razmjernost će se ostvariti izborom mjera u zavisnosti od prirode odstupanja od zakonskih propisa, pri čemu se uzima u obzir složenost i brojnost propisa i pravila kojima subjekti na tržištu moraju udovoljiti. Prekršiteljima će se stoga prvenstveno nalagati poduzimanje mjera nužnih za otklanjanje nezakonitog postupanja, kada se takvo postupanje utvrdi. Prekršajni progon poduzimat će se sukladno zakonskim ovlastima, vodeći pri tome računa o svim okolnostima slučaja.

Svrhovitost inspekcijskog nadzora će se u pravilu ostvarivati otklanjanjem problema koji se sustavno pojavljuju na tržištu te u znatnijoj mjeri mogu narušiti tržišno natjecanje ili prava krajnjih korisnika.

Sudski postupci

Svi materijalni zakoni kojima je propisana nadležnost HAKOM-a predviđaju upravni spor ili pred sudovima prvog stupnja ili direktno pred Visokom upravnim sudom, kao pravnu zaštitu protiv odluka HAKOM-a.

HAKOM će u 2025. kao stranka sudjelovati u svim upravnim sporovima koji budu pokrenuti protiv njegovih odluka.

Također, HAKOM će, kao ovlaštenu tužitelj, sudjelovati u prekršajnim postupcima koje će pokrenuti nakon okončanih postupaka inspekcijskih nadzora u kojima budu utvrđene povrede zakona.

Radi zaštite imovinskih interesa HAKOM-a i državnog proračuna, HAKOM će pokretati ovršne postupke protiv dužnika koji ne izvrše svoje obveze te, u slučaju prigovora, nastupati kao tužitelj u parničnim postupcima.

HAKOM se također može pojaviti i kao tuženik u parničnim postupcima vezanim uz imovinsko-pravne odnose.

Razvoj kompetencija i unaprjeđenje poslovnih procesa

Upravljanje poslovnim procesima postala je redovna aktivnost HAKOM-a. U 2025. godini fokus će biti na usklađenju procesa s novom organizacijom poslovanja i sistematizacijom radnih mjesta. Istovremeno će se radi poboljšanja učinkovitosti i produktivnosti nastaviti neprekidna optimizacija i digitalizacija poslovanja, koja uključuje poboljšanje trenutačnih procesa ili uvođenje novih.

U svrhu daljnjeg poboljšanja **kvalitete poslovanja** HAKOM će i dalje nastaviti primjenjivati alat za upravljanje kvalitetom u javnom sektoru, odnosno primjenjivati Zajednički okvir procjene (CAF - Common Assessment Framework). S obzirom na to da je riječ o okviru za samoprocjenu koji pomaže organizacijama analizirati i unaprijediti svoje aktivnosti na temelju standardiziranih kriterija, HAKOM će se usmjeriti na provedbu inicijativa za poboljšanja i njihovu implementaciju u poslovanje u identificiranim područjima za poboljšanje, koja su prepoznata tijekom prethodnih samoprocjena.

Daljnijim sustavnim radom u područjima **upravljanja projektima**, procesima i kvalitetom poslovanja nastavit će se unaprjeđivati i poboljšavati performanse poslovanja, prilagođavanje promjenama na tržištima i u društvu te korištenje resursa na najučinkovitiji način.

Strategije organizacijama omogućavaju jasno postaviti ciljeve, učinkovito upotrebljavati resurse, sticati konkurentne prednosti i prilagođavati se promjenama. Stoga će se tijekom 2025. godine izraditi nova **Strategija HAKOM-a** za iduće četiri godine. Podloga za izradu bit će evaluacija postojeće Strategije HAKOM za razdoblje 2022.-2025., ciljevi EU-a i RH na tržištima elektroničkih komunikacija, poštanskih usluga i željeznice, ciljevi upravljanja spektrom te adresama i brojevima kao ograničenim resursima, kao i ciljevi HAKOM-a da se nastavi razvijati kao agilni tržišni regulator na usluzi građanima i dionicima na tržištima.

Pravilnikom o unutrašnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta HAKOM-a te HAKOM-ovim kompetencijskim modelom određene su osobne, digitalne, komunikacijske i specifične kompetencije koje su zaposlenicima potrebne za uspješan rad na svakom radnom mjestu. Kako bi poticali kontinuirani profesionalni razvoj i napredovanja u karijeri zaposlenika te pritom postigli bolju usklađenost sa stratejskim ciljevima HAKOM-a u cilju nam je osmisliti i implementirati proces **razvoja karijere i kompetencija**. Proces razvoja karijere doprinijeti će održivom rastu organizacije povećavajući njezinu

efikasnost, inovativnost i konkurentnost na tržištu rada te veću angažiranost i sposobnost brže prilagodbe promjenama.

U prvoj polovici 2025. završava višegodišnji strateški projekt **razvoja organizacijske kulture** u HAKOM-u. U završnoj fazi projekta, timovi zaposlenika radom na zajedničkim inicijativama promoviraju organizacijske vrijednosti i vjerovanja koja potiču preuzimanje odgovornosti te razvijaju poslovnu kulturu koja cijeni i prepoznaje kvalitetan rad i iznimna potignuća.

e-Agencija

Servisi u okviru programa e-Agencije, koji su okrenuti vanjskim korisnicima u nastojanju da se unaprijede, pospješe i osuvremene trenutačni poslovni procesi u HAKOM-u, nastaviti će se planski razvijati. Uz vođenje uredskog poslovanja u skladu s propisima, neophodno je uvesti i implementirati nove interne procese i sustave, kao i poboljšati trenutačne servise. Radi toga će se implementirati nove funkcionalnosti u programe za uredsko poslovanje, čime će se ostvariti veća učinkovitost i bolje praćenje procesa organizacijskog poslovanja.

Tijekom 2025. nastaviti će se razvoj dostave pismena putem elektroničkih kanala kao što su: osobni korisnički pretinac, poslovni korisnički pretinac ili sustav e-građani, što će zajedno s ostalim e-servisima dodatno doprinijeti povećanju pruženih usluga HAKOM-a.

Pri izgradnji e-Agencije HAKOM nastaviti će se provoditi niz aktivnosti i mjera u cilju povećanja kibernetičke sigurnosti i pouzdanosti svojih vanjskih i unutarnjih servisa, sa željom da kvalitetno odgovori na sve izraženije sigurnosne prijetnje u kibernetičkom prostoru. I dalje će se provoditi edukacije unutar organizacije i jačati svijest zaposlenika o važnosti kibernetičke sigurnosti te povremeno provjeravati stanje kibernetičke sigurnosti vlastitog informacijskog sustava.

S ciljem potpune digitalizacije poslovanja, HAKOM će implementirati funkcionalnosti digitalnog arhiviranja predmeta, što će donijeti financijske uštede, kao i uštede vremena i papira.

Ostale aktivnosti HAKOM-a u 2025.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
1.	Izraditi izvješće o provedbi Godišnjeg plana inspekcije za 2024.	Izvješće o provedbi Godišnjeg plana inspekcije za 2024.	II.	N	4.2.
2.	Provesti Godišnji plan inspekcije za 2025. godinu	Provedba prema Godišnjem planu i utvrđenim potrebama.	IV.	N	4.2.
3.	Izraditi Godišnji plan inspekcije za 2026. godinu	Godišnji plan inspekcije za 2026.	IV.	N	2.1.
4.	Izraditi godišnje i financijsko izvješće za	Godišnje i financijsko izvješće za 2024.	II.	N, 3237, 3239	5.1

Ostale aktivnosti HAKOM-a u 2025.					
Br.	Aktivnost	Rezultat	Završetak (kvartal)	Fin. plan	Strat cilj / prioritet
	2024. i podnijeti ih Hrvatskome saboru				
5.	Izraditi godišnji program rada i financijski plan za 2026.	Godišnji program rada i Financijski plan za 2026.	IV.	N, 3237, 3239	5.1.
6.	Analizirati i uskladiti poslovne procese	Analizirani i usklađeni svi procesi u kojima je došlo do izmjene	Kontinuirano	N	5.1.
7.	Upravlјati projektima	Projekti usklađeni s uspostavlјenom projektnom metodologijom	Kontinuirano	N	5.1.
8.	Provesti unutarnju procjenu sustava kvalitete	Identificirana područja za pobolјšanja	IV.	N	5.1., 5.2
9.	Ažurirati internetsku i intranetsku stranicu i druge digitalne komunikacijske platforme	Relevantne i pravovremene informacije za javnosti	Kontinuirano	N, 3238	5.1.
10.	Razvijati i održavati servise e-Agencije	Novi i unaprijeđeni postojeći servisi e-Agencije	Kontinuirano	N, 3238, 454	5.1., 5.2.
11.	Izraditi Strategiju HAKOM-a za razdoblje 2026.-2029.	Strategija HAKOM-a 2026.-2029.	IV.	N	5.1., 5.2., 5.3.
12.	Razvijati organizacijsku kulturu	Poticajna organizacijska kultura	IV.	N, 3237	5.2.
13.	Razvijati kompetencije sukladno kompetencijskom okviru HAKOM-a	Razvijene kompetencije	Kontinuirano	N	5.3.
14.	Izraditi Strategiju ljudskih resursa	HR strategija	IV.	N	5.3.
15.	Pratiti regulatorni okvir	Analiza okvira Prijedlozi stajališta	Kontinuirano	N	4.1.
16.	Izdati stručna mišljenja	Stručna mišljenja	kontinuirano	N	4.1., 4.3

Privici

Opis konta upotrijebljenog u poveznicama

KONTO	OPIS	PRIJEDLOG * PLANA 2025.
		17.279.644
31	Rashodi za zaposlene	10.189.910
311	Plaće (Bruto)	7.226.100
312	Ostali rashodi za zaposlene	1.676.950
313	Doprinosi na plaće	1.286.860
32	Materijalni rashodi	5.343.734
321	Naknade troškova zaposlenima	752.460
322	Rashodi za materijal i energiju	502.980
323	Rashodi za usluge	3.802.094
	<i>3231-Usluge telefona, pošte i prijevoza</i>	193.814
	<i>3232-Usluge tekućeg i investicijskog održavanja</i>	354.640
	<i>3233-Usluge promidžbe i informiranja</i>	170.000
	<i>3234-Komunalne usluge</i>	61.250
	<i>3235-Zakupnine i najamnine</i>	1.380.000
	<i>3236-Zdravstvene i veterinarske usluge</i>	64.010
	<i>3237-Intelektualne i osobne usluge</i>	445.980
	<i>3238-Računalne usluge</i>	754.200
	<i>3239-Ostale usluge</i>	378.200
324	Naknade troškova osobama izvan radnog odnosa	700
329	Ostali nespomenuti rashodi poslovanja	285.500
34	Financijski rashodi	12.500
343	Ostali financijski rashodi	12.500
38	Ostali rashodi	8.000
383	Kazne, penali i nakade štete	8.000
41	Rashodi za nabavu neproizvedene dugotrajne imovine	130.000
412	Nematerijalna imovina	130.000
42	Rashodi za nabavu proizvedene dugotrajne imovine	1.092.200
421	Građevinski objekti	110.000
422	Postrojenja i oprema	775.200
426	Nematerijalna proizvedena imovina	207.000
45	Rashodi za dodatna ulaganja na nefinancijskoj imovini	503.300
452	Dodatna ulaganja na postrojenjima i opremi	50.000
453	Dodatna ulaganja na prijevoznim sredstvima	140.000
454	Dodatna ulaganja za ostalu nefinancijsku imovinu	313.300

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

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

Financijski plan za 2025. godinu može se pronaći na [internetskim stranicama HAKOM-a](#)

POKRATE

AZTN – Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja

BCO (*Broadband Competence Office*) – Nadležni ured za širokopojasnost

BEREC (*Body of European Regulators for Electronic Communications*) – Tijelo europskih regulatora u elektroničkim komunikacijama

BR (*Radiocommunications Bureau*) – Ured direktora za radiokomunikacije pri ITU-U

CABP – Centralna administrativna baza prenesenih brojeva

CAF (*Common Assessment Framework*) – Zajednički okvir procjene

CARNET (*Croatian Academic Research Network*) – Hrvatska akademska i istraživačka mreža

CEF (*Connecting Europe Facility*) – Financijski instrument za povezivanje Europe

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

CERP – Europski odbor za poštansku regulaciju

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

DAB (*Digital Audio Broadcasting*) – Digitalna radiodifuzija zvuka

DVB-T2 (*Digital Video Broadcasting – Terrestrial2*) – Zemaljska radiodifuzija digitalnog videosignala druge generacije

DSA (*Digital Services Act*) – Akt o digitalnim uslugama

DZS – Državni zavod za statistiku

ECS (*Electronic Communications Services*) – Elektroničke komunikacijske usluge

EK – Europska komisija

EKI – Elektronička komunikacijska infrastruktura

EMP – Elektromagnetsko polje

ENISA (*European Network and Information Security Agency*) – Europska agencija za sigurnost informacijskih mreža

ENRRB (*European Network of Rail Regulatory Bodies*) – Mreža europskih regulatornih tijela za željeznicu

EOI (*Equivalence of Input*) - Model istovjetnih ulaznih proizvoda

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

EU (*European Union*) – Europska unija

FM (*Frequency Modulation*) – Frekvencijska modulacija

GIA (*Gigabit Infrastructure Act*) – Akt o gigabitnoj infrastrukturi

GIS – Geoinformacijski sustav

HAKOM – Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti

HNB - Hrvatska narodna banka

ICANN (*Internet Corporation for Assigned Names and Numbers*) – Internetska organizacija za dodjeljivanje naziva i brojeva

IRG-Rail (*Independent Regulators Group - Rail*) – Organizacija neovisnih regulatora za željeznicu

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

JLS – Jedinica lokalne samouprave

KPI (*Key Performance Indicator*) – Ključni pokazatelj uspješnosti

MFCN (*Mobile Or Fixed Communications Network*) – molbilna ili fiksna komunikacijska mreža

MINGO – Ministarstvo gospodarstva

MMPI – Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture

MST (*Margin Squeeze Test*) – Test istiskivanja marže

MUP – Ministarstvo unutarnjih poslova

MVNO (*Mobile Virtual Network Operator*) – Virtualni operator u mrežama pokretnih komunikacija

MPUDT – Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije

nCERT (*National Computer Emergency Response Team*) – Nacionalni tim za hitne računalne intervencije

NEB (*National Enforcement Body*) - Nacionalno tijelo za provedbu propisa o pravima putnika u željezničkom prijevozu

NPOO – Nacionalni plan oporavka i otpornosti

ONP – Okvirni nacionalni program (za razvoj širokopojasnog pristupa internetu)

OPKK – Operativni program konkurentnost i kohezija

OSI – Osobe s invaliditetom

OTT – Usluga temeljena na posljednjem i najvišem aplikacijskom sloju IP protokola

RF – Radiofrekvencijski

RFI – Regulatorno financijsko izvješće

RIA (*Regulatory Impact Assessment*) – Procjena regulatornog učinka

RRB (*Radio Regulations Board*) – Radijski regulacijski odbor pri ITU-u

RRF (*Recovery and Resilience Facility*) – Financijski instrument za oporavak i otpornost u EU-u

RSC (*Radio Spectrum Committee*) – Odbor za radiofrekvencijski spektar

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

RH – Republika Hrvatska

SAFU – Središnja agencija za financiranje i ugovaranje

SMP (*Significant Market Power*) operator – Operator sa značajnom tržišnom snagom
SOA – Sigurnosno-obavještajna agencija
SOP – Standardna operativna prodedura kod kibernetičke sigurnosti
SPU – Svjetska poštanska unija
UHF (*Ultra High Frequency*) – Ultravisoka frekvencija: radiofrekvencijski pojas između 30 MHz i 300 MHz
UPU (*Universal Postal Union*) – Svjetska poštanska unija
VHCN (*Very High Capacity Network*) - Mreža vrlo velikog kapaciteta
VHF (*Very High Frequency*) – Vrlo visoka frekvencija - EM valovi na radijskim frekvencijama od 30 MHz do 300 MHz
WACC (*Weighted Average Cost of Capital*) - Ponderirani prosječni trošak kapitala (za razumne stope povrata uloženog kapitala)
WAS/RLAN (*Wireless Access System / Radio Local Area Network*) – Bežični pristupni sustav / Radijska lokalna mreža
WLAN (*Wireless Local Area Network*) – Lokalna bežična mreža
ZEK – Zakon o elektroničkim komunikacijama
ZKI – Zakon o kritičnim isnfrastrukturama
ZKS – Zakon o kibernetičkoj sigurnosti
ZPU – Zakon o poštanskim uslugama
ZOŽ – Zakon o željeznici
ZRTŽU – Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prometu
ZSIS – Zavod za sigurnost informacijskih sustava

