

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

1084

Na temelju članka 12. stavka 1. točke 1. i članka 35. stavka 7. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14), Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti na sjednici održanoj 26. travnja 2016. donosi

PRAVILNIK

O IZMJENAMA I DOPUNAMA PRAVILNIKA O UNIVERZALNIM USLUGAMA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA

Članak 1.

U Pravilniku o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, broj 146/12 i 82/14; dalje: Pravilnik) u članku 3. točke 1., 12. i 15. mijenjaju se i glase:

»1. Agencija: Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti,

12. vrijeme uklanjanja kvara: vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja prijave kvara do trenutka uklanjanja kvara, odnosno ponovne uspostave redovite komunikacijske usluge,

15. Zakon: Zakon o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14) zajedno sa svim njegovim izmjenama i dopunama.«

Članak 2.

U članku 5. stavku 2. riječi »uputom EG 202 057« zamjenjuju se riječima »standardom ES 202 057-1, ETSI uputom EG 201 769-1, te ETSI uputom TS 132 409 RFC 6076 za usluge prijenosa govora putem internetskog protokola.«

Članak 3.

(1) U članku 8. dodaje se novi stavak 1. koji glasi:

»(1) Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji utvrđuje se u skladu s ETSI standardom ES 202 057-1.«

(2) Dosadašnji stavak 1. postaje stavak 2.

Članak 4.

(1) U članku 9. dodaje se novi stavak 1. koji glasi:

»(1) Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku) utvrđuje se u skladu s ETSI standardom ES 202 057-1.«

(2) Dosadašnji stavak 1. postaje stavak 2.

Članak 5.

Dosadašnji članak 10. mijenja se i glasi:

»Vrijeme uklanjanja kvara

Članak 10.

(1) Vrijeme uklanjanja kvara utvrđuje se za sve kvarove prijavljene od strane korisnika bez obzira na mjesto kvara u jednoj godini.

(2) Vrijeme uklanjanja kvara ne može prijeći 24 sata za 80% kvarova u jednoj godini.

(3) Utvrđivanje i uklanjanje smetnji i kvarova do Centra 112 ima prednost u odnosu na utvrđivanje i uklanjanje svih drugih vrsta smetnji i kvarova tijekom 24 sata svakoga dana u tjednu, u skladu s posebnim propisom.«

Članak 6.

U članku 11. stavku 1. riječi: »EG 202 057« zamjenjuju se riječima »TS 132 409 RFC 6076 za usluge prijenosa govora putem internetskog protokola.«

Članak 7.

U članku 12. stavku 1. riječi »EG 202 057« zamjenjuju se riječima »TS 132 409 RFC 6076 za usluge prijenosa govora putem internetskog protokola.«

Članak 8.

(1) U članku 13. dodaje se novi stavak 1. koji glasi:

»(1) Prosječno vrijeme javljanja radnika nadležne službe operatora utvrđuje se u skladu s ETSI standardom ES 202 057-1.«

(2) Dosadašnji stavci 1. i 2. postaju stavci 2. i 3.

Članak 9.

(1) U članku 14. dodaje se novi stavak 1. koji glasi:

»(1) Prosječno vrijeme javljanja osobe zadužene za davanje obavijesti (informacija) utvrđuje se u skladu s ETSI standardom ES 202 057-1.«

(2) Dosadašnji stavci 1. i 2. postaju stavci 2. i 3.

Članak 10.

(1) U članku 15. dodaje se novi stavak 1. koji glasi:

»(1) Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu utvrđuje se u skladu s ETSI uputom EG 201 769-1.«

(2) Dosadašnji stavak 1. postaje stavak 2.

Članak 11.

(1) U članku 16. dodaje se novi stavak 1. koji glasi:

»(1) Učestalost prigovora/pritužbi u vezi s ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge utvrđuje se u skladu s ETSI standardom ES 202 057-1.«

(2) Dosadašnji stavak 1. postaje stavak 2.

Članak 12.

U članku 19. stavku 5. riječi »144 kbit/s odnosno« i «, sukladno članku 25. stavku 1. ovog pravilnika« brišu se.

Članak 13.

(1) U članku 20. stavku 1. broj »1000« zamjenjuje se brojem »1500«.

(2) U stavku 2. broj »500« zamjenjuje se brojem »1000«.

(3) Stavak 5. mijenja se i glasi:

»Operator univerzalnih usluga može uz prethodnu suglasnost Agencije, te samo ukoliko je ispunjena obveza iz stavka 1. ovog članka, na području obavljanja univerzalnih usluga, prekinuti pružanje usluge javnih telefonskih govornica na određenoj lokaciji te ukinuti javnu telefonsku govornicu ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

1. ako je javna telefonska govornica koja se želi ukinuti postavljena uz drugu javnu telefonsku govornicu na udaljenosti manjoj od 300 metara,

2. ako javna telefonska govornica koja se želi ukinuti nije javna telefonska govornica prilagođena potrebama osoba s invaliditetom i

3. ako javna telefonska govornica koja se želi ukinuti nije smješтана u javnoj ustanovi.«

(4) Dodaje se novi stavak 6. koji glasi:

»Bez obzira na uvjete propisane u stavku 5. ovog članka, operator univerzalnih usluga može uz prethodnu suglasnost Agencije, prekinuti pružanje usluge javnih telefonskih govornica na određenoj lokaciji te ukinuti javnu telefonsku govornicu ako je javna telefonska govornica uništena ili ozbiljno oštećena najmanje tri puta uzastopno u razdoblju od godine dana te njeno daljnje održavanje u takvim okolnostima nije opravdano. Za potvrdu uništenja ili oštećenja potrebno je priložiti dokumentaciju koja potvrđuje navedeno.«

(5) Dodaje se novi stavak 7. koji glasi:

»Operator univerzalnih usluga obvezan je na svojoj internetskoj stranici objaviti grafički prikaz mape Republike Hrvatske s označenim lokacijama javnih telefonskih govornica na cijelom teritoriju Republike Hrvatske.«

Članak 14.

U članku 24. stavak 3. mijenja se i glasi:

»U postupku donošenja odluke iz stavka 1. ovoga članka operatori su obvezni dostaviti Agenciji, na njezin zahtjev, sve raspoložive podatke potrebne za postupak utvrđivanja načina pružanja univerzalnih usluga i postupak proglašenja jednog ili više operatora univerzalnih usluga.«

Članak 15.

Dodatak 1. mijenja se i glasi:

»DODATAK 1.

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga

Naziv trgovačkog društva:

Podaci za razdoblje: od _____ do _____

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	za 95% ostvarenih priključaka u jednoj godini	(dani)
	za 99% ostvarenih priključaka u jednoj godini	(dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%
	vrijeme zaprimanja zahtjeva	od..... do..... radnim danom od..... do..... subotom od..... do..... nedjeljom

1.2 Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)	kvarovi/po pristupnom vodu (priključku)/ po godini	%
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara	za 80% kvarova u jednoj godini	(sati)
	za 95% kvarova u jednoj godini	(sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	vrijeme zaprimanja prijava kvarova	od..... do..... radnim danom od..... do..... subotom od..... do..... nedjeljom
1.4 Učestalost neostvarenih poziva	% svih poziva	%
	% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	%
	% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	%
	% međunarodnih poziva	%
1.5 Vrijeme uspostave poziva	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj godini	(sekunde)
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	(sekunde)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	(sekunde)
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	(sekunde)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	(sekunde)
	prosječno vrijeme za međunarodne	(sekunde)

	pozive	
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	(sekunde)
1.6 Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%
1.7 Odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%
1.8 Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu	% u jednoj godini	%
1.9 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi s ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge	% u jednoj godini	%

Izjavljujemo da su podaci točni. Za podatke i njihovu točnost preuzimamo potpunu materijalnu i kaznenu odgovornost.

Mjesto i datum:

Žig i potpis odgovorne osobe«

Članak 16.

Ovaj Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika stupa na snagu osmog dana od dana objave u »Narodnim novinama«, osim odredbe članka 13. stavka 5. ovog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika koja stupa na snagu devedeset (90) dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa: 011-02/14-02/12

Urbroj: 376-04-16-02

Zagreb, 26. travnja 2016.

Predsjednik Vijeća
dr. sc. Dražen Lučić, v. r.