

MINISTARSTVO POMORSTVA, PROMETA I INFRASTRUKTURE

2592

Na temelju članka 77. stavaka 4. i 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, br. 73/08., 90/11., 133/12., 80/13. i 71/14.) ministar pomorstva, prometa i infrastrukture donosi

PRAVILNIK

O JEDINSTVENOM EUROPSKOM BROJU ZA HITNE SLUŽBE 112

Predmet Pravilnika

Članak 1.

Ovim se Pravilnikom propisuju način i uvjeti uporabe jedinstvenoga europskog broja za hitne službe 112 i e-poziva, tehnički i drugi zahtjevi za operatore javnih komunikacijskih mreža i javno dostupnih telefonskih usluga u ispunjavanju obveza prema središnjem tijelu nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama u skladu s posebnim zakonom, način, oblik i rokovi dostave podataka o ostvarenim pozivima prema broju 112, mjerila kakvoće usluge poziva na broj 112 i e-poziva te način i uvjeti provedbe privremenog i trajnog isključenja iz elektroničke komunikacijske mreže pretplatničke ili korisničke terminalne opreme u slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112.

Usklađenost s propisima Europske unije

Članak 2.

Ovim se Pravilnikom u pravni poredak Republike Hrvatske prenose sljedeći propisi Europske unije:

– Direktiva 2002/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o univerzalnim uslugama i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama (Direktiva o univerzalnim uslugama) (SL L 108, 24. 4. 2002.)

– Direktiva 2009/136/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009. o izmjenama i dopunama Direktive 2002/22/EZ o univerzalnim uslugama i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama, Direktive 2002/58/EZ o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u sektoru elektroničkih komunikacija i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za primjenu propisa o zaštiti potrošača (SL L 337, 18. 12. 2009.)

– Odluka br. 585/2014/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 15. svibnja 2014. o uvođenju interoperabilne usluge e-poziva (eCall) na području cijele Europske unije (SL L 164, 3. 6. 2014.).

Značenje pojmova

Članak 3.

U smislu ovoga Pravilnika pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. *broj 112*: jedinstveni europski broj za hitne službe utvrđen Zakonom o elektroničkim komunikacijama i Planom numeriranja koji donosi Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti
2. *Centar 112*: jedinstveni operativno-komunikacijski centar za sve vrste hitnih situacija, koji je ustrojen i djeluje u skladu sa zakonom kojim je uređen sustav civilne zaštite te propisima donesenima na temelju toga zakona
3. *e-poziv*: hitni poziv iz vozila na broj 112, koji se uspostavlja automatskim aktiviranjem senzora ugrađenih u vozilo ili ručno, i koji putem javnih pokretnih komunikacijskih mreža prenosi standardizirani minimalni skup podataka te uspostavlja audio kanal između vozila i Centra 112
4. *ispravna prijava kvara*: prijava prekida, smetnje ili narušavanja kakvoće obavljanja elektroničkih komunikacijskih usluga, uzrokovanog kvarom u javnoj komunikacijskoj mreži operatora, koja je zaprimljena pri nadležnoj službi operatora, što ne obuhvaća kvarove i smetnje na korisničkoj ili pretplatničkoj terminalnoj opremi
5. *neostvareni poziv na broj 112*: poziv upućen na ispravan način, pri kojem pozivatelj nije u roku od 30 sekunda dobio signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja
6. *operator*: pravna ili fizička osoba koja pruža ili je ovlaštena pružati javnu komunikacijsku uslugu, ili davati na korištenje javnu komunikacijsku mrežu ili povezanu opremu
7. *pristupni vod do Centra 112*: elektronički komunikacijski vod između priključne točke u javnoj komunikacijskoj mreži operatora i Centra 112
8. *SMS poruka na broj 112*: kratka tekstovna poruka na broj 112 u hitnoj situaciji upućena putem javne pokretne komunikacijske mreže
9. *učestalost kvarova po pristupnom vodu do Centra 112*: postotni udjel ispravno prijavljenih kvarova na pristupnom vodu do Centra 112 u određenom razdoblju u odnosu na ukupan broj pristupnih vodova do Centra 112 u tom razdoblju
10. *udjel neostvarenih poziva na broj 112*: postotni udjel neostvarenih poziva na broj 112 u ukupnom broju svih poziva upućenih na broj 112 u određenom razdoblju

11. *vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu do Centra 112*: vrijeme mjereno u satima i minutama, koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara na pristupnom vodu do Centra 112, do trenutka uklanjanja kvara

12. *vrijeme uspostave veze s brojem 112*: vrijeme mjereno u sekundama, s točnosti od jedne desetinke sekunde, koje protekne od trenutka kada je javna komunikacijska mreža zaprimila sve podatke potrebne za uspostavu veze s brojem 112, do trenutka kada pozivatelj dobije signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja.

Obveze operatora

Članak 4.

(1) Operatori javnih komunikacijskih mreža i javno dostupnih telefonskih usluga (u daljnjem tekstu: operatori) moraju omogućiti bez naplate svim korisnicima javnih komunikacijskih usluga pozive na broj 112, SMS poruke na broj 112 i e-pozive (u daljnjem tekstu: pozivi na broj 112), kao i pozive na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj u skladu s Planom numeriranja, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe.

(2) Pozivi na broj 112 moraju biti omogućeni 24 sata svih sedam dana u tjednu, i to bez uporabe bilo kakvog sredstva plaćanja s bilo kojega telefonskog uređaja, uključujući i sve javne telefonske govornice, pri čemu operatori moraju omogućiti upućivanje poziva na broj 112, osim SMS poruka na broj 112, iz javne pokretne komunikacijske mreže na bilo kojem dijelu državnog područja gdje je dostupna najmanje jedna javna pokretna komunikacijska mreža.

(3) Operatori moraju postupati s pozivima na broj 112 na jednak način kao i prema drugim pozivnim brojevima za pristup hitnim službama, koji su u uporabi u Republici Hrvatskoj, moraju ih obrađivati na način koji je najprimjereniji postojećem ustrojstvu sustava hitnih služba, te su odgovorni za ispravno usmjerenje poziva na broj 112, kao i na druge pozivne brojeve za pristup hitnim službama.

(4) Popis pozivnih brojeva, koje upotrebljavaju hitne službe, sastavni je dio standardnih operativnih postupaka koje propisuje čelnik središnjeg tijela državne uprave nadležnog za sustav civilne zaštite, u skladu sa zakonom kojim je uređen sustav civilne zaštite.

(5) Operatori moraju Centru 112 dostavljati bez naknade sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima na broj 112, što osobito obuhvaća podatke o imenu i prezimenu ili nazivu pozivatelja, pozivajućem broju, vremenu i trajanju poziva te lokaciji s koje je upućen poziv na broj 112, i to odmah po prosljeđivanju tog poziva Centru 112. Iznimno, ako podaci o imenu i prezimenu ili nazivu pozivatelja, ili trajanju poziva nisu dostupni operatoru, ne postoji obveza dostave tih podataka Centru 112.

(6) Iznimno od odredbe stavka 5. ovoga članka, na zahtjev središnjeg tijela državne uprave nadležnog za sustav civilne zaštite, koji se temelji na zahtjevu služba nadležnih u skladu s posebnim zakonima za provedbu aktivnosti traganja i spašavanja, operatori moraju Centru 112 dostaviti i podatak o

lokaciji osobe za kojom je pokrenuta akcija traganja i spašavanja, a koja nije uputila poziv na broj 112.

(7) Podaci iz stavaka 5. i 6. ovoga članka dostavljaju se Centru 112 na način, u obliku i u rokovima utvrđenima standardnim operativnim postupcima iz stavka 4. ovoga članka. Centar 112 mora postupati s podacima iz stavaka 5. i 6. ovoga članka u skladu s posebnim propisima o zaštiti osobnih podataka.

(8) Podatke o lokaciji pozivatelja iz stavka 5. ovoga članka čine podaci o geokodiranoj lokaciji pozivatelja u javnoj nepokretnoj ili pokretnoj komunikacijskoj mreži, a podatke o lokaciji osobe iz stavka 6. ovoga članka čine podaci o geokodiranoj lokaciji osobe u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži. Podaci o lokaciji moraju biti dostavljeni u stvarnom vremenu.

(9) Podaci o pozivajućem broju iz stavka 5. ovoga članka dostavljaju se Centru 112 i u slučaju kada je telefonski broj prikriven.

(10) Operatori su odgovorni za pravilno postupanje s pozivima na broj 112 te moraju, u skladu s tehničkim mogućnostima svojih elektroničkih komunikacijskih mreža, osigurati da pozivi, ostvareni preusmjeravanjem poziva iz stavka 1. ovoga članka, dodatno ne opterećuju komunikacije Centra 112.

(11) Operatori moraju osigurati mogućnost prijave smetnja i kvarova na pristupnim vodovima do Centra 112 tijekom 24 sata svih sedam dana u tjednu.

(12) Operatori moraju, u slučaju utvrđivanja smetnje ili kvara iz stavka 11. ovoga članka, osigurati preusmjeravanje poziva na broj 112 putem odgovarajućih zamjenskih elektroničkih komunikacijskih vodova ili preusmjeravanjem poziva na zamjenski Centar 112.

(13) Utvrđivanje i uklanjanje smetnja i kvarova iz stavka 11. ovoga članka ima prednost u odnosu na utvrđivanje i uklanjanje svih drugih vrsta smetnja i kvarova u javnoj komunikacijskoj mreži operatora.

(14) Operatori moraju, u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama, osigurati osobama s invaliditetom pristup broju 112 na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga (putem kratkih tekstovnih poruka (SMS), telefaksom ili na drugi prikladan način).

Uporaba drugih pozivnih brojeva hitnih služba

Članak 5.

(1) Usporedno s uporabom broja 112, pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj nastavlja se ostvarivati i putem drugih pozivnih brojeva za hitne službe utvrđenih Planom numeriranja (192, 193, 194, 1987, 195), osim ako se posebnim propisom ili odlukom nadležnog tijela državne uprave za koji od drugih pozivnih brojeva ne propiše ili ne odredi drukčije.

(2) Na obveze operatora u pogledu pristupa hitnim službama u Republici Hrvatskoj putem drugih pozivnih brojeva za hitne službe iz stavka 1. ovoga članka na odgovarajući se način primjenjuju odredbe članka 4. ovoga Pravilnika.

Mjerila kakvoće usluge

Članak 6.

(1) Pokazatelji kakvoće usluge poziva na broj 112 osobito obuhvaćaju:

- učestalost kvarova po pristupnom vodu do Centra 112
- vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu do Centra 112
- udjel neostvarenih poziva na broj 112
- vrijeme uspostave veze s brojem 112.

(2) Standardnim operativnim postupcima iz članka 4. stavka 4. ovoga Pravilnika mogu se utvrditi i dodatni pokazatelji kakvoće usluge poziva na broj 112, osim pokazatelja iz stavka 1. ovoga članka.

(3) Operatori moraju dostaviti Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (u daljnjem tekstu: Agencija), do 1. ožujka svake godine za prethodnu kalendarsku godinu, godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluge iz stavaka 1. i 2. ovoga članka, koje su izmjerene na način i prema postupku utvrđenom važećom ETSI uputom.

(4) Pokazatelji kakvoće usluge poziva na broj 112 iz stavka 1. ovoga članka ne smiju prijeći sljedeće granične vrijednosti:

- učestalost kvarova po pristupnom vodu do Centra 112 – 5% godišnje po pojedinom operatoru
- vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu do Centra 112 – četiri sata za uklanjanje 80% tih kvarova godišnje po pojedinom operatoru
- udjel neostvarenih poziva na broj 112 – 5% godišnje
- vrijeme uspostave veze s brojem 112 – prosječno četiri sekunde godišnje po jednom pozivu, pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekunda.

(5) Godišnja izvješća svih operatora iz stavka 3. ovoga članka Agencija objavljuje na svojim internetskim stranicama.

(6) Osim godišnjeg izvješća iz stavka 3. ovoga članka operatori univerzalnih usluga moraju, na zahtjev Agencije, dostaviti izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluge iz stavaka 1. i 2. ovoga članka i za razdoblje kraće od godine dana, i to u roku od 30 dana od dana zaprimanja toga zahtjeva.

(7) Agencija ima pravo provjeravati vjerodostojnost pokazatelja kakvoće usluge dostavljenih u izvješćima iz stavaka 3. i 6. ovoga članka.

Obavješćivanje korisnika usluga

Članak 7.

Agencija, u suradnji sa središnjim tijelom državne uprave nadležnim za sustav civilne zaštite, na prikladan i javno dostupan način obavješćuje i upoznaje korisnike usluga sa svrhom i načinom uporabe broja 112.

Zabrana zlouporabe poziva na broj 112

Članak 8.

(1) Zabranjena je svaka zlouporaba poziva na broj 112, što osobito obuhvaća sve vrste zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva.

(2) U slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112 operatori moraju, na temelju pisanog zahtjeva Centra 112, privremeno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže pretplatničku ili korisničku terminalnu opremu pretplatnika ili korisnika usluga za kojeg se utvrdi počinjenje te zlouporabe, i to u trajanju od sedam dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju.

(3) Ako se utvrdi da je pretplatnik ili korisnik usluga iz stavka 2. ovoga članka ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, njegova pretplatnička ili korisnička terminalna oprema privremeno će se isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže u trajanju od 30 dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju.

(4) Ako se i nakon isteka razdoblja iz stavka 3. ovoga članka utvrdi da je isti pretplatnik ili korisnik usluga ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, operator će njegovu pretplatničku ili korisničku terminalnu opremu trajno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže te raskinuti pretplatnički odnos, u skladu s općim uvjetima poslovanja.

(5) Postupak utvrđivanja zlouporabe poziva na broj 112 i način postupanja u slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112 pobliže se propisuju napatkom koji donosi čelnik središnjeg tijela državne uprave nadležnog za sustav civilne zaštite, uz prethodnu suglasnost Agencije.

(6) Primjena mjera iz stavaka 2., 3. i 4. ovoga članka ne isključuje odgovornost pretplatnika ili korisnika usluga u skladu s općim propisima o prekršajnoj i kaznenoj odgovornosti.

Nadzor

Članak 9.

Nadzor nad kakvoćom usluge poziva na broj 112, uključujući i ocjenjivanje sukladnosti djelovanja Centra 112 u odnosu na e-poziv, obavlja Agencija u okviru provedbe propisanih poslova inspekcijskog nadzora nad primjenom Zakona o elektroničkim komunikacijama i propisa donesenih na temelju toga Zakona.

Prijelazne odredbe

Članak 10.

(1) Agencija će dostaviti izvješće Europskoj komisiji o stanju provedbe odredaba ovoga Pravilnika kojima se uređuje e-poziv, a koje izvješće osobito mora sadržavati naziv tijela kojem je povjereno ocjenjivanje sukladnosti djelovanja Centra 112 u odnosu na e-poziv, popis lokacija Centra 112 na kojima je omogućeno zaprimanje e-poziva i zemljopisno područje koje pokrivaju te lokacije, opis testova sukladnosti te opis protokola za privatnost i zaštitu podataka.

(2) Operatori, koji pružaju javne komunikacijske usluge ili daju na korištenje javnu komunikacijsku mrežu na dan stupanja na snagu ovoga Pravilnika, moraju uskladiti svoje opće uvjete poslovanja s odredbama ovoga Pravilnika do 1. srpnja 2016.

Propis koji prestaje važiti

Članak 11.

Danom stupanja na snagu ovoga Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o jedinstvenom europskom broju za hitne službe (»Narodne novine«, br. 82/09.).

Stupanje na snagu Pravilnika

Članak 12.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«, osim odredaba ovoga Pravilnika kojima se uređuju obveze operatora u vezi s e-pozivom i SMS porukama na broj 112, te obveza dostave podataka o imenu i prezimenu ili nazivu pozivatelja i o geokodiranoj lokaciji pozivatelja i osoba iz članka 4. stavka 6. ovoga Pravilnika, a koje stupaju na snagu 1. srpnja 2016.

Klasa: 011-01/15-01/67

Urbroj: 530-06-2-15-3

Zagreb, 18. prosinca 2015.

Ministar
dr. sc. Siniša Hajdaš Dončić,
v. r.