

Na osnovu člana 56 stav 1 tač. 1 i 3 Zakona o elektronskim komunikacijama ("Službeni list CG ", br. 50/08, 53/09, 70/09, 40/10 i 49/10), Ministarstvo saobraćaja, pomorstva i telekomunikacija donijelo je

PRAVILNIK **o kvalitetu usluga Univerzalnog servisa**

Predmet

Član 1

Ovim pravilnikom se uređuju parametri kvaliteta usluga iz opsega Univerzalnog servisa, njihove granične vrijednosti i metode mjerenja, kao i sadržaj, oblik i način objavljivanja podataka o kvalitetu pružanja tih usluga.

Značenje izraza

Član 2

Izrazi upotrebljeni u ovom pravilniku imaju sljedeća značenja:

- 1) **operator Univerzalnog servisa** je fizičko ili pravno lice koje obezbjeđuje pružanje jedne ili više usluga iz opsega Univerzalnog servisa na cjelokupnom području Crne Gore, na osnovu rješenja Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Crne Gore (u daljem tekstu: Agencija);
- 2) **mrežna priključna tačka** je svaki fizički priključak i njegova priključna tehnička specifikacija, koji su dio elektronske komunikacione mreže, a koji su potrebni za priključenje na tu mrežu i pružanje usluga putem te mreže;
- 3) **pristupna linija** je veza od mrežne priključne tačke krajnjeg korisnika do pristupne tačke krajnje centrale ili udaljenog koncentratora, zavisno od toga što je bliže krajnjem korisniku;
- 4) **neuspješni poziv** je pokušaj poziva na ispravan broj, pravilno otkucan od strane pozivajućeg korisnika nakon dobijenog signala biranja, koji u roku od 30 sekundi od trenutka kada je javna komunikaciona mreža primila sve podatke potrebne za uspostavljanje poziva nije na pristupnoj liniji pozivajućeg korisnika rezultovao signalom zauzeća, signalom pozivanja ili signalom javljanja;
- 5) **ispravna prijava kvara** je prijava prekida, smetnje ili degradacije kvaliteta usluge, uzrokovana kvarom u elektronskoj komunikacionoj mreži ili drugoj javnoj komunikacionoj mreži, povezanoj sa tom mrežom, koja ne podrazumijeva prijavu uzrokovanu kvarovima i smetnjama na korisničkoj/pretplatničkoj terminalnoj opremi;
- 6) **vrijeme uspostavljanja usluge** je vrijeme koje obuhvata period od dana prijema ispravnog zahtjeva za pružanje određene javne komunikacione usluge, u pisanom ili elektronskom obliku, do dana priključenja korisničke/pretplatničke terminalne opreme na javnu elektronsku komunikacionu mrežu, čime se korisniku omogućava korišćenje te usluge;
- 7) **učestalost kvarova na pristupnoj liniji** je procentualni odnos između broja ispravnih prijava kvara u određenom periodu i prosječnog broja pretplatničkih pristupnih linija u istom periodu;
- 8) **vrijeme otklanjanja kvara** je vrijeme koje je proteklo od trenutka podnošenja ispravne prijave kvara nadležnoj službi operatora do trenutka uklanjanja kvara, odnosno ponovnog uspostavljanja redovne javne komunikacione usluge;
- 9) **učestalost neuspješnih poziva** je procentualni odnos između broja neuspješnih poziva i ukupnog broja svih pokušaja uspostavljanja poziva u određenom vremenskom periodu;

- 10) **vrijeme uspostavljanja poziva** je vrijeme, koje je proteklo od trenutka kada javna komunikaciona mreža primi sve podatke potrebne za uspostavljanje poziva, do trenutka kad korisnik koji je inicirao poziv dobije signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja;
- 11) **vrijeme odziva kontakt osobe operatora (telefoniste)** je vrijeme koje je proteklo od trenutka kada javna komunikaciona mreža primi sve podatke potrebne za uspostavljanje poziva, do trenutka kada kontakt osoba operatora (telefonista) odgovori na poziv, u cilju pružanja određene usluge;
- 12) **vrijeme odziva Univerzalne službe informacija** je vrijeme koje je proteklo od trenutka kada javna komunikaciona mreža primi sve podatke potrebne za uspostavljanje poziva, do trenutka kada kontakt osoba operatora (telefonista) univerzalne službe informacija, ili ekvivalentni automatizovani govorni sistem, odgovori na poziv;
- 13) **procenat javnih telefonskih govornica u funkciji** je procentualni odnos između broja javnih telefonskih govornica koje su u potpunosti funkcionalne i ukupnog broja svih javnih telefonskih govornica koje su instalirane;
- 14) **učestalost prigovora na račun za usluge pružene u okviru Univerzalnog servisa** je procentualni odnos između broja osnovanih prigovora na račune za usluge pružene u okviru Univerzalnog servisa i ukupnog broja svih izdatih računa za usluge pružene u okviru Univerzalnog servisa;
- 15) **brzina prenosa podataka** je brzina prenosa koja se postiže prilikom preuzimanja (download) i brzina prilikom slanja (upload), određenih probnih fajlova između udaljene web stranice i korisnikovog kompjutera.

Parametri kvaliteta Univerzalnog servisa

Član 3

Parametri kvaliteta usluga iz okvira Univerzalnog servisa, su:

- vrijeme uspostavljanja usluge;
- učestalost kvarova na pristupnoj liniji;
- vrijeme otklanjanja kvara;
- učestalost neuspješnih poziva;
- vrijeme uspostavljanja poziva;
- vrijeme odziva osobe operatora (telefoniste);
- vrijeme odziva Univerzalne službe informacija;
- procenat javnih telefonskih govornica u funkciji;
- učestalost prigovora na račun za usluge pružene u okviru Univerzalnog servisa;
- brzina prenosa podataka.

Metode mjerenja parametara kvaliteta Univerzalnog servisa

Član 4

Operator Univerzalnog servisa vrši mjerenje parametara kvaliteta usluge iz opsega Univerzalnog servisa koju pruža, u skladu sa definicijama i metodama navedenim u tehničkoj informaciji METI ETSI EG 202 057-1.

Vrijeme uspostavljanja usluge

Član 5

U slučaju kada vrijeme uspostavljanja usluge nije unaprijed dogovoreno, prosječno vrijeme u kojem se u jednoj godini uspješno izvede 95% pojedinačnih slučajeva uspostavljanja usluge, ne smije biti duže od 15 dana.

U slučaju da je vrijeme uspostavljanja usluge unaprijed dogovoreno, u jednoj godini mora biti uspješno izvedeno 97% pojedinačnih slučajeva uspostavljanja usluge, u okviru vremena uspostavljanja usluge koje je unaprijed dogovoreno.

Izuzetno od st. 1 i 2 ovog člana, vrijeme uspostavljanja usluge može se produžiti najduže do 30 dana, u izuzetnim okolnostima koje moraju biti navedene u zapisniku potpisanom od ovlaštenog lica operatora Univerzalnog servisa, i koje su obrazložene krajnjem korisniku.

Učestalost kvarova na pristupnoj liniji

Član 6

Učestalost kvarova na pristupnim linijama u toku jedne godine ne smije preći 15% od ukupnog broja pristupnih linija.

Vrijeme otklanjanja kvara

Član 7

Vrijeme otklanjanja kvara na pristupnoj liniji utvrđuje se za sve kvarove u jednoj godini, u skladu sa definicijama i metodama iz člana 4 ovog pravilnika.

Prosječno vrijeme otklanjanja kvara u jednoj godini ne može preći 24 sata za 80% kvarova na pristupnoj liniji, odnosno 12 sati za 80% ostalih kvarova na javnoj telefonskoj mreži operatora Univerzalnog servisa.

Izuzetno od stava 2 ovog člana, vrijeme otklanjanja kvara može se produžiti najduže do 96 sati, u izuzetnim okolnostima koje moraju biti navedene u zapisniku potpisanom od ovlaštenog lica operatora Univerzalnog servisa, i koje su obrazložene krajnjem korisniku.

Utvrđivanje i uklanjanje smetnji i kvarova na pristupnoj liniji do službe 112 za pozive u nevolji, ima prednost u odnosu na utvrđivanje i uklanjanje svih drugih vrsta smetnji i kvarova, u skladu sa posebnim propisom kojim se uređuje služba 112.

Učestalost neuspjelih poziva

Član 8

Učestalost neuspjelih poziva u elektronskoj komunikacionoj mreži operatora Univerzalnog servisa, utvrđuje se na osnovu stvarnih saobraćajnih podataka, u skladu sa definicijama i metodama iz člana 4 ovog pravilnika.

Učestalost neuspjelih poziva u elektronskoj komunikacionoj mreži operatora Univerzalnog servisa ne smije preći 2% od ukupnog broja pokušanih poziva u jednoj godini, kada se radi o pozivima ka destinacijama u Crnoj Gori.

Učestalost neuspjelih poziva u elektronskoj komunikacionoj mreži operatora Univerzalnog servisa ne smije preći 5% u jednoj godini, kada se radi o pozivima ka destinacijama izvan Crne Gore.

Vrijeme uspostavljanja poziva

Član 9

Vrijeme uspostavljanja poziva u elektronskoj komunikacionoj mreži operatora Univerzalnog servisa, utvrđuje se na osnovu stvarnih saobraćajnih podataka, u skladu sa definicijama i metodama navedenim iz člana 4 ovog pravilnika.

Prosječno vrijeme uspostavljanja poziva u elektronskoj komunikacionoj mreži operatora Univerzalnog servisa u jednoj godini, ne smije preći tri sekunde, kada se radi o pozivima ka destinacijama u Crnoj Gori.

Prosječno vrijeme uspostavljanja poziva u elektronskoj komunikacionoj mreži operatora Univerzalnog servisa u jednoj godini, ne smije preći pet sekundi, kada se radi o pozivima ka destinacijama izvan Crne Gore.

Vrijeme uspostavljanja poziva u elektronskoj komunikacionoj mreži operatora Univerzalnog servisa, u kojem je uspostavljeno 80% svih poziva ka destinacijama u Crnoj Gori u jednoj godini, ne smije preći pet sekundi.

Vrijeme uspostavljanja poziva u elektronskoj komunikacionoj mreži operatora Univerzalnog servisa, u kojem je uspostavljeno 80% svih poziva ka destinacijama izvan Crne Gore u jednoj godini, ne smije preći osam sekundi.

Vrijeme odziva kontakt osobe operatora – telefoniste

Član 10

Prosječno vrijeme odziva kontakt osobe operatora (telefoniste), ne smije preći 15 sekundi u jednoj godini.

Procenat poziva na koje su kontakt osobe operatora (telefonisti) odgovorile u vremenu do 20 sekundi, ne smije biti manji od 80% u jednoj godini.

Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija

Član 11

Prosječno vrijeme odziva Univerzalne službe informacija ne smije preći 15 sekundi u jednoj godini.

Procenat poziva na koje Univerzalna služba informacija odgovori u vremenu do 20 sekundi, ne smije biti manji od 80% u jednoj godini.

Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji

Član 12

Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji ne smije biti manji od 98% od ukupnog broja javnih telefonski govornica, postavljenih i prijavljenih Agenciji, u jednoj godini.

Minimalna brzina prenosa podataka za pristup internetu

Član 13

Brzina prenosa podataka koja je neophodna za funkcionalni pristup internetu mjeri se u skladu sa definicijama i metodama iz člana 4 ovog pravilnika, a izlazna brzina („upload“) i ulazna brzina („download“) mjere se odvojeno.

Na najmanje 95% linija mora se ostvariti brzina prenosa podataka potrebna za funkcionalni pristup internetu.

Učestalost prigovora na račun za usluge pružene u okviru Univerzalnog servisa

Član 14

Učestalost prigovora na račun za usluge pružene u okviru Univerzalnog servisa ne smije preći 0,5% od ukupnog broja izdatih računa u jednoj godini.

Sadržaj, oblik i način objavljivanja podataka o kvalitetu usluga Univerzalnog servisa

Član 15

Podatke o kvalitetu pruženih usluga iz oblasti Univerzalnog servisa, za svakog operatora univerzalnog servisa pojedinačno, kao i zajednički za sve operatore, u skladu sa parametrima kvaliteta definisanim u ovom pravilniku, Agencija objavljuje na svojoj internet stranici najkasnije do 31. marta tekuće godine za prethodnu godinu.

Podaci iz stava 1 ovog člana moraju biti prikazani posebno za svaku geografsku regiju Crne Gore, koja ima svoj međugradski prefiks u skladu sa Planom numeracije.

Podaci o učestalosti neuspjelih poziva i vremenu uspostavljanja poziva moraju biti iskazani posebno za pozive u nacionalnom i međunarodnom saobraćaju.

Sadržaj i oblik izvještaja o podacima iz stava 1 ovog člana dat je na Obrascu koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni dio.

Stupanje na snagu

Član 16

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom listu Crne Gore“.

Broj _____

Podgorica, _____

Ministar
dr. Andrija Lompar

IZVJEŠTAJ

o kvalitetu usluga pruženih u okviru Univerzalnog servisa

Naziv operatora univerzalnog servisa: _____

Podaci za period: _____

PARAMETAR	GRANIČNA VRIJEDNOST	STATISTIKA
1. Vrijeme uspostavljanja usluge	za 95% uspostavljenih usluga u jednoj godini	
	za 99% uspostavljenih usluga u jednoj godini	
	% uspostavljenih usluga u okviru dogovorenog termina	
	vrijeme primanja zahtjeva	od ____ do ____ radnim danom od ____ do ____ subotom od ____ do ____ nedjeljom
2. Učestalost kvarova na pristupnoj liniji	Broj kvarova/ prosječan broj pristupnih linija u jednoj godini	
3. Vrijeme otklanjanja kvara	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u jednoj godini	
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u jednoj godini	
	za 80% ostalih kvarova	
	za 95% ostalih kvarova	
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	
	vrijeme primanja prijave kvarova	od ____ do ____ radnim danom od ____ do ____ subotom od ____ do ____ nedjeljom
4. Učestalost neuspješnih poziva	% svih nacionalnih poziva	
	% nacionalnih poziva prema fiksnoj mreži Crnogorskog Telekomu	
	% nacionalnih poziva prema fiksnoj mreži M:Tela	
	% nacionalnih poziva prema mobilnoj mreži 067	
	% nacionalnih poziva prema mobilnoj mreži 068	
	% nacionalnih poziva prema mobilnoj mreži 069	
	% međunarodnih poziva	
5. Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema fiksnoj mreži Crnogorskog Telekomu	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema fiksnoj mreži M:Tela	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 067	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 068	
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive prema mobilnoj mreži 069	
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 80% svih nacionalnih poziva	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 80% svih međunarodnih poziva	
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	

6. Vrijeme odziva kontakt osobe operatora (telefoniste)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	
7. Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	
	% odgovorenih poziva u vremenu do 20 sekundi	
8. Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u jednoj godini	
9. Učestalost prigovora na račun za usluge pružene u okviru Univerzalnog servisa	% u jednoj godini	
10. Brzina prenosa podataka (izlazna brzina („upload“))	Najveća brzina prenosa podataka ostvarena u 95% slučajeva, izražena u kbit/s.	
	Najniža brzina prenosa podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s	
10. Brzina prenosa podataka (ulazna brzina („download“))	Najveća brzina prenosa podataka ostvarena u 95% slučajeva, izražena u kbit/s.	
	Najniža brzina prenosa podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s	