

Na osnovu člana 91 stav 1 tač. 1 i 2 Zakona o elektronskim komunikacijama („Službeni list CG“, broj 40/13), Ministarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije, donijelo je

PRAVILNIK

o kvalitetu usluga Univerzalnog servisa

Pravilnik je objavljen u „Službenom listu CG“, br. 23/2014 od 30.5.2014. godine

Predmet

Član 1

Ovim pravilnikom utvrđuju se parametri kvaliteta usluga 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:

- **brzina prenosa podataka** je brzina prenosa podataka koja se dostigne između udaljenog web site-a i korisnikovog računara tokom preuzimanja određenih test fajlova u dolaznom (download) i odlaznom (upload) smjera;
- **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;
- neuspješni poziv je pokušaj poziva prema ispravno biranom važećem broju nakon tona biranja gdje nema tona zauzeća, tona zvonjenja, ni signala odgovora u roku od 30 sekundi od trenutka kada je poslednja cifra pozvanog broja primljena u mreži;
- **operator Univerzalnog servisa** je fizičko ili pravno lice koje obezbjeđuje pružanje jedne ili više usluga Univerzalnog servisa na cjelokupnom području Crne Gore, na osnovu rješenja Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost Crne Gore (u daljem tekstu: Agencija);
- **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;
- **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;
- **terminalna tačka mreže** je fizička tačka mreže u kojoj pretplatnik ostvaruje pristup javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži;
- **učestalost kvarova na pristupnoj liniji** je procentualni odnos između broja ispravnih prijave kvara u određenom periodu i prosječnog broja pretplatničkih pristupnih linija u istom periodu;
- **učestalost neuspješnih poziva** je procentualni odnos između broja neuspješnih poziva i ukupnog broja svih pokušaja uspostavljanja poziva u određenom vremenskom periodu;
- **učestalost prigovora na račun za usluge Univerzalnog servisa** je procentualni odnos između broja osnovanih prigovora na račune za usluge Univerzalnog servisa i ukupnog broja svih izdatih računa za usluge Univerzalnog servisa;

- **vrijeme odziva operatera** je vrijeme koje je proteklo od trenutka kada javna komunikaciona mreža primi sve podatke potrebne za uspostavljanje poziva, do trenutka kada kontakt osoba operatera odgovori na poziv, u cilju pružanja određene usluge;
- **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 operatera univerzalne službe informacija, ili ekvivalentni automatizovani govorni sistem, odgovori na poziv;
- **vrijeme otklanjanja kvara** je vrijeme koje je proteklo od trenutka podnošenja ispravne prijave kvara nadležnoj službi operatera do trenutka uklanjanja kvara, odnosno ponovnog uspostavljanja redovne javne elektronske komunikacione usluge;
- **vrijeme uspostavljanja poziva** je vrijeme, koje je proteklo od trenutka kada javna komunikaciona mreža primi sve podatke potrebne za uspostavljanje poziva, do trenutka kada korisnik koji je inicirao poziv dobije signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja; i
- **vrijeme uspostavljanja usluge** je vrijeme koje obuhvata period od dana prijema ispravnog zahtjeva za pružanje određene javne elektronske 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.

Parametri kvaliteta usluga Univerzalnog servisa

Član 3

Parametri kvaliteta usluga Univerzalnog servisa su:

- vrijeme uspostavljanja usluge;
- učestalost kvarova na pristupnoj liniji;
- vrijeme otklanjanja kvara;
- učestalost neuspješnih poziva;
- vrijeme uspostavljanja poziva;
- vrijeme odziva operatera;
- vrijeme odziva Univerzalne službe informacija;
- procenat javnih telefonskih govornica u funkciji;
- učestalost prigovora na račun za usluge Univerzalnog servisa; i
- brzina prenosa podataka.

Vrijeme uspostavljanja usluge

Član 4

Ako 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 osam dana.

Ako 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 konstatovane u Zapisniku potpisanom od ovlašćenog lica operatera Univerzalnog servisa, i koje su obrazložene krajnjem korisniku.

Učestalost kvarova na pristupnoj liniji

Član 5

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

Vrijeme otklanjanja kvara

Član 6

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 1 ovog člana, vrijeme otklanjanja kvara može se produžiti najduže do 96 sati, u posebnim okolnostima koje moraju biti konstatovane 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 neuspješnih poziva

Član 7

Učestalost neuspješnih 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 neuspješnih 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 8

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 operatera

Član 9

Prosječno vrijeme odziva operatera, ne smije preći 15 sekundi u jednoj godini.

Procenat poziva na koje su operateri odgovorili u vremenu do 20 sekundi, ne smije biti manji od 80% u jednoj godini.

Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija

Član 10

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 11

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

Minimalna brzina prenosa podataka za pristup internetu

Član 12

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

Učestalost prigovora na račun za usluge Univerzalnog servisa

Član 13

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

Mjerenje parametara kvaliteta usluga Univerzalnog servisa

Član 14

Operator Univerzalnog servisa vrši mjerenje parametara kvaliteta usluge Univerzalnog servisa koju pruža, u skladu sa definicijama i metodama mjerenja navedenim u standardima datim u Prilogu 1 koji je sastavni dio ovog pravilnika.

Operator Univerzalnog servisa odgovoran je za tačnost izmjerenih vrijednosti parametara kvaliteta usluga Univerzalnog servisa.

Agencija može, ako sumnja u tačnost dostavljenih podataka operatora Univerzalnog servisa, da ovlasti nezavisnog revizora koji će izvršiti provjeru tih podataka.

Ako se provjerom iz stava 3 ovog člana potvrdi tačnost dostavljenih podataka, troškove revizije plaća Agencija. Ako se revizijom utvrdi da dostavljeni podaci nijesu tačni, troškove revizije plaća operator.

Dostavljanje i objavljivanje podataka o parametrima kvaliteta usluga Univerzalnog servisa

Član 15

Operator Univerzalnog servisa Agenciji kvartalno dostavlja podatke o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga Univerzalnog servisa.

Operator Univerzalnog servisa podatke o izmjerenim vrijednostima parametara kvaliteta usluga Univerzalnog servisa objavljuje na svojoj internet stranici, a izvještaj o tim podacima dostavlja Agenciji, najkasnije do 31. januara tekuće, za prethodnu godinu.

Dostavljene podatke o izmjerenim parametrima kvaliteta usluga Univerzalnog servisa, Agencija objavljuje na svojoj internet stranici, za svakog operatora univerzalnog servisa pojedinačno, najkasnije do 1. marta tekuće, za prethodnu godinu.

Izveštaj o podacima iz st. 1 i 2 ovog člana dat je u Prilogu 2 koji je sastavni dio ovog pravilnika.

Prestanak važenja

Član 16

Danom stupanja na snagu ovog pravilnika prestaje da važi Pravilnik o kvalitetu usluga Univerzalnog servisa („Službeni list CG”, broj 57/10).

Stupanje na snagu

Član 17

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

Broj: 052-01-1367/1-14

Podgorica, 19. maja 2014. godine

Ministar,
prof. dr **Vujica Lazović**, s.r.

PARAMETRI KVALITETA USLUGA UNIVERZALNOG SERVISA KOJI SE MJERE

Parametri kvaliteta usluga Univerzalnog servisa koji se mjere su dati u sljedećoj tabeli:

Naziv parametara kvaliteta usluge Univerzalnog servisa	Opis parametara kvaliteta usluge Univerzalnog servisa	Metoda mjerenja
Vrijeme uspostavljanja usluge	METI ETSI EG 202 057-1	METI ETSI EG 202 057-1
Učestalost kvarova na pristupnoj liniji	METI ETSI EG 202 057-1	METI ETSI EG 202 057-1
Vrijeme otklanjanja kvara	METI ETSI EG 202 057-1	METI ETSI EG 202 057-1
Učestalost neuspješnih poziva	METI ETSI EG 201 769-1	METI ETSI EG 201 769-1
Vrijeme uspostavljanja poziva	METI ETSI EG 201 769-1	METI ETSI EG 201 769-1
Vrijeme odziva operatera	METI ETSI EG 202 057-1	METI ETSI EG 202 057-1
Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	METI ETSI EG 202 057-1	METI ETSI EG 202 057-1
Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	METI ETSI EG 201 769-1	METI ETSI EG 201 769-1
Učestalost prigovora na račun usluga Univerzalnog servisa	METI ETSI EG 202 057-1	METI ETSI EG 202 057-1
Brzina prenosa podataka	METI ETSI EG 202 057-4	METI ETSI EG 202 057-4

IZVJEŠTAJ

o parametrima kvaliteta usluga Univerzalnog servisa

Naziv operatora Univerzalnog servisa: _____

Usluga 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 prijava kvarova	od ___ do ___ radnim danom od ___ do ___ subotom od ___ do ___ nedjeljom
4. Učestalost neuspješnih poziva	% svih nacionalnih poziva	
	% nacionalnih poziva prema fiksnoj mreži Crnogorskog Telekoma	
	% 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 Telekoma	
	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 operatera	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	% u jednoj godini	

račun za usluge Univerzalnog servisa		
10. Brzina slanja podataka ("upload")	maksimalna brzina slanja podataka ostvarena u 95% slučajeva, izražena u kbit/s	
	minimalna brzina slanja podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s	
11. Brzina preuzimanja podataka ("download")	maksimalna brzina preuzimanja podataka ostvarena u 95% slučajeva, izražena u kbit/s	
	minimalna brzina preuzimanja podataka ostvarena u 5% slučajeva, izražena u kbit/s	