

**648.**

Na osnovu člana 88 stav 2 Zakona o elektronskim komunikacijama ("Službeni list CG", broj 50/08) Ministarstvo saobraćaja, pomorstva i telekomunikacija, u saradnji sa Ministarstvom unutrašnjih poslova i javne uprave, donijelo je

**PRAVILNIK  
O NAČINU, USLOVIMA I DINAMICI UVOĐENJA  
JEDINSTVENOG EVROPSKOG TELEFONSKOG  
BROJA 112 ZA POZIVE U NEVOLJI, KAO I O  
KVALITETU USLUGE OPSLUŽIVANJA POZIVA  
UPUĆENIH NA TAJ BROJ**

**Predmet****Član 1**

Ovim pravilnikom propisuju se način, uslovi i dinamika uvođenja jedinstvenog evropskog telefonskog broja 112 za pozive u nevolji (u daljem tekstu: broj 112), kao i kvalitet usluge opsluživanja poziva upućenih na broj 112.

**Značenje izraza****Član 2**

Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovom pravilniku imaju sljedeće značenje:

- broj 112 je jedinstveni evropski telefonski broj za pozive u nevolji, utvrđen propisima kojima se uređuje oblast zaštite i spašavanja i elektronskih komunikacija;
- operativno komunikacioni centar 112 (u daljem tekstu: OKC 112) je jedinstveni operativno - komunikacioni centar za sve pozive u hitnim situacijama, koji je organizovan i djeluje u skladu sa propisima kojima se uređuje oblast zaštite i spašavanja;
- informacija o broju pozivajućeg je telefonski broj terminala sa kojeg je pozvan broj 112;
- pristupni vod je veza od mrežne priključne tačke kod pozivaoca do ulazne tačke krajnje centrale ili udaljenog koncentratora, pri čemu se računa onaj koji je bliži pozivaocu;
- pristupni vod OKC 112 je telekomunikacioni vod između priključne tačke u telekomunikacionoj mreži operatora i OKC 112;
- E112 je hitna komunikaciona usluga koja koristi broj za pozive u nevolji 112, koja je unaprijedena sa informacijom o lokaciji pozivajućeg korisnika;
- E112-DB je baza podataka sa informacijama o lokaciji pozivajućeg na broj 112 za pozive u nevolji iz javno dostupnog telefonskog servisa, uključujući javnu govornicu, kojom se upravlja i koja se održava od strane OKC 112;
- podatak o lokaciji pozivajućeg je geografski određeno područje sa jednom ili više geografskih koordinata sa koje je poziv upućen.

**Obavještavanje korisnika usluga****Član 3**

Ministarstvo nadležno za poslove zaštite i spašavanja je obavezno da učini dostupnim sve informacije korisnicima javnih elektronskih komunikacionih usluga o namjeni, načinu i uslovima upotrebe broja 112.

Operatori javnih komunikacionih mreža (u daljem tekstu: operator) su obavezni da učine dostupnim sve informacije o broju 112 svojim korisnicima na teritoriji Crne Gore, kao i u telefonskim imenicima, telefonskim govornicama, pretplatničkim i propagandnim materijalima.

Na međunarodnim autobuskim terminalima, željezničkim stanicama, lukama i aerodromima,

obavezno je instaliranje javnih telefona/isključivo namijenjenih za pozive na broj 112, preko kojih korisnik ne mora znati broj za pozive u nevolji, niti posebno znanje crnogorskog jezika.

Operatori mobilnih komunikacionih mreža su dužni da obavijeste gostujuće korisnike u svojoj mreži iz inostranstva o mogućnosti korišćenja broja 112, putem SMS poruke, prilikom registracije korisnika u mreži.

**Funkcionisanje poziva ka broju 112****Član 4**

Operator je dužan obezbijediti da broj 112 bude na raspolaganju neprekidno 24 časa, sedam dana u nedelji, 365 dana u godini, da njegova dostupnost bude neograničena, kao i da omogući besplatno preusmjerenje tih poziva na druge telefonske brojeve, ukoliko su predviđeni Planom numeracije.

**Dostavljanje podataka o pozivajućem telefonskom broju****Član 5**

Operatori su dužni da dostavljaju OKC 112, bez naknade, sve raspoložive podatke o ostvarenom telekomunikacionom saobraćaju prema broju 112, uključujući podatke o imenu i prezimenu ili nazivu pozivajućeg, telefonskom broju pozivajućeg, vremenu i trajanju poziva i lokaciji sa koje je poziv upućen.

Podaci o pozivajućem telefonskom broju iz stava 1 ovoga člana, dostavljaju se OKC 112 i u slučaju kada je telefonski broj prikriven, odnosno zaštićen.

Podaci iz stava 1 ovoga člana dostavljaju se OKC 112 na način, u obliku i rokovima utvrđenim standardnim operativnim postupcima OKC 112, a OKC 112 je dužan da postupa sa tim podacima u skladu sa posebnim propisima o zaštiti neobjavljenih i ličnih podataka.

**Postupanje sa pozivima upućenim na broj 112****Član 6**

Operatori su odgovorni za pravilno postupanje s pozivima upućenim na broj 112 i dužni su, u skladu s tehničkim mogućnostima svojih elektronskih komunikacionih sistema, da obezbijede da telekomunikacioni saobraćaj, ostvaren preusmjerenjem poziva iz člana 4 ovog pravilnika, dodatno ne opterećuje komunikacije OKC 112.

**Prijavlivanje i otklanjanje smetnji****Član 7**

Operatori su dužni da obezbijede prijavljivanje smetnji na pristupnim vodovima OKC 112 tokom 24 sata svakog dana u nedjelji.

Operatori su dužni u slučaju smetnji iz stava 1 ovoga člana, da obezbijede preusmjerenje poziva na broj 112 putem odgovarajućih rezervnih elektronskih komunikacionih vodova i usaglašene procedure sa predstavnicima OKC 112.

Otklanjanje smetnji iz stava 1 ovoga člana, ima prednost u odnosu na otklanjanje svih drugih smetnji u telekomunikacionoj mreži operatora.

**Posebni uslovi za dostupnost broja 112****Član 8**

Operatori su dužni da:  
- odvoje obavezu pružanja veze ka javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži na fiksnim lokacijama,

od obaveze pružanja javno dostupnog telefonskog poziva ka broju 112;

- pozive na broj 112 iz privatnih (funkcionalnih) mreža, preusmjere na javnu elektronsku komunikacionu mrežu;

- podatke o lokaciji unutar privatne mreže učine pristupnim uz posredovanje vlasnika te mreže;

- u slučaju ispada mreže za napajanje obezbijede minimalno snabdijevanje strujom na svojim mrežnim krajnjim tačkama telefonske terminalne opreme;

- ispune razumna korisnička očekivanja u pogledu tehničkih mogućnosti realizacije ovih poziva.

#### Izveštaj o dostavljanju informacije o broju 112

##### Član 9

Operatori će jednom godišnje, u prvom kvartalu naredne godine, dostavljati izvještaj Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija) o svim preduzetim mjerama koje se tiču načina i uslova opsluživanja poziva broja 112, a odnose se na parametre kvaliteta usluge korišćenja broja 112.

Agencija će pripremljene i obrađene izvještaje dostavljati ministarstvu nadležnom za poslove elektronskih komunikacija i ministarstvu nadležnom za poslove zaštite i spašavanja, do kraja mjeseca aprila naredne godine.

#### Instaliranje posebnih uređaja i opreme

##### Član 10

Operatori će kroz instaliranje posebnih terminalnih uređaja za lica sa oštećenim sluhom, uređaja za slanje teksta ili drugu posebnu opremu, omogućiti da pozivi broja 112 budu jednako pristupni i licima sa invaliditetom. Međunarodni standardi i preporuke koji su važeći za ove uređaje biće naknadno objavljeni.

Javni telefoni isključivo namijenjeni za pozive na broj 112 moraju imati mogućnost poziva od strane lica sa invaliditetom.

#### Nemogućnost preusmjerenja poziva u situaciji graničnih efekata

##### Član 11

U slučaju da poziv ka broju 112 ne može biti preusmjeren na geografski pridružen OKC 112, zbog fizičke neodređenosti i varijacija granica radio pokrivanja i postojanja graničnih efekata, operatori su obavezni da kod projektovanja mreže ograniče takva dešavanja na najmanju moguću mjeru.

U slučaju nemogućnosti preusmjerenja poziva iz stava 1 ovog člana, područne jedinice OKC 112 su dužne da ostvare međusobnu kooperaciju i odgovarajuće se organizuju.

Kada se nemogućnost preusmjerenja poziva broja 112 desi u blizini granica susjednih država obezbijediće se međunarodna kooperacija sa hitnim službama tih država.

#### Besplatno korišćenje poziva na broj 112

##### Član 12

Operatori su dužni omogućiti pozive ka broju 112:

- u svakom trenutku sa bilo kojeg telefonskog uređaja, uključujući i sve javne telefonske govornice, bez korišćenja sredstava za plaćanje;

- pretplatniku koji nije izmirio svoj telefonski račun;

- u slučaju kada je telefon zaštićen postupkom identifikacije, šifrom ili na drugi način;

- korisnicima mobilne mreže kada se nalaze izvan zone pokrivanja svoje mreže, preko poziva drugog mrežnog operatora, ukoliko je mobilni telefon tehnički kompatibilan sa drugim mrežom.

#### Rok za uvođenje broja 112

##### Član 13

Pozivanje broja 112 i preuzimanje poziva od strane OKC 112 će se ostvariti najkasnije do 1. juna 2010. godine, do kada će se uporedo ostvarivati pristup hitnim službama u Crnoj Gori putem postojećih brojeva iz Plana numeracije za hitne službe, ukoliko nekom od postojećih pozivnih brojeva posebnim propisom ili odlukom nadležnog organa državne uprave nije drukčije određeno.

Uvođenje tehnologije kao softversko- hardverskog rješenja za obradu lokacije poziva E 112 za mobilne operatore izvršiće se po sljedećim fazama:

- prva faza - nabavka i instalacija tehničkog rješenja u mobilnim centralama i montaža posebne opreme na baznim stanicama u ruralnim područjima i područjima koja obuhvataju magistralne puteve, treba da bude izvršena u roku od šest mjeseci od dana službenog početka rada OKC 112;

- druga faza - montaža posebne opreme na baznim stanicama koje pokrivaju turistička područja i uključuju teritorije nacionalnih parkova u roku od šest mjeseci od dana završetka prve faze;

- teća faza - opremanje preostalih baznih stanica za cjelokupnu teritoriju Crne Gore u roku od godinu dana od dana završetka druge faze.

Posebna oprema na baznim stanicama podrazumijeva uređaje za obradu podataka o lokaciji. Oprema za određivanje lokacije poziva (LMU) mora biti instalirana na mobilnim baznim stanicama (BTS) i kontroloru bazne stanice (BSC) ili mobilnoj telefonskoj centrali (MSC).

#### Parametri, granične vrijednosti i metode mjerenja parametara

##### Član 14

Kvalitet usluge opsluživanja poziva upućenih na broj 112, utvrđen je posebnim propisom o parametrima kvaliteta usluge, graničnim vrijednostima i metodama mjerenja tih parametara.

Kada javna telefonska mreža radi pod otežanim uslovima, kao posljedica vanrednog stanja, kvalitet govora ne smije biti niži nego što ima korisnik osnovnog telefonskog servisa kod većine poziva.

Nadzor nad kvalitetom usluge opsluživanja poziva na broj 112 vrši Agencija.

#### Način slanja podataka o lokaciji

##### Član 15

Za svaki poziv na broj 112, operatori su dužni prosljediti ka OKC 112 informacije o lokaciji pozivajućeg, putem mrežno zasnovane platforme za određivanje lokacije, na bazi mjerenja razlike vremena prijema otpremnih signala, prikupljenih sa baznih stanica i određivanja ugla prijema signala od bazne stanice.

#### Struktura informacije o lokaciji poziva

##### Član 16

Operatori, u svrhu pružanja informacije o lokaciji su dužni osigurati da podaci o adresi, odnosno geograf-

skim koordinatama pozivajućeg (geografska širina i dužina), budu isporučeni u opsegu i formatu u bazu podataka E112- DB u OKC 112.

#### Zloupotreba poziva na broj 112

##### Član 17

U slučaju tri ponovljene zloupotrebe poziva na broj 112 operatori su obavezni, na osnovu pisanog zahtjeva OKC 112, da privremeno isključe iz elektronske komunikacione mreže terminalnu opremu pretplatnika ili korisnika usluga, koji je učinio takvu zloupotrebu, u trajanju od sedam dana, s mogućnošću primanja dolaznih poziva u tom periodu.

Ako se utvrdi da je pretplatnik ili korisnik usluga iz stava 1 ovog člana, ponovo učinio tri zloupotrebe poziva na broj 112, njegova terminalna oprema privremeno će se isključiti iz elektronske komunikacione mreže u trajanju od 30 dana, s mogućnošću primanja dolaznih poziva u tom periodu.

Ako se nakon isteka perioda iz stava 2 ovog člana, utvrdi da je isti pretplatnik ili korisnik usluga ponovo zloupotrebu poziva na broj 112, njegova terminalna oprema trajno će se isključiti iz elektronske komunikacione mreže i raskinuti pretplatnički ugovor.

#### Stupanje na snagu

##### Član 18

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

Broj: 01- 3498/1

Podgorica, 16. septembra 2009.godine

Ministar,  
dr **Andrija Loppar, s.r.**

#### 649.

Na osnovu člana 88 stav 3 Zakona o elektronskim komunikacijama ("Službeni list CG", broj 50/08) Ministarstvo saobraćaja, pomorstva i telekomunikacija donijelo je

#### PRAVILNIK O PARAMETRIMA KVALITETA USLUGE, GRANIČNIM VRIJEDNOSTIMA I METODAMA MJERENJA PARAMETARA ZA KORIŠĆENJE JEDINSTVENOG EVROPSKOG BROJA 112 ZA POZIVE U NEVOLJI

#### Predmet

##### Član 1

Ovim pravilnikom propisuju se parametri kvaliteta usluge za korišćenje jedinstvenog evropskog telefonskog broja 112 za pozive u nevolji (u daljem tekstu: broj 112), granične vrijednosti i metode mjerenja tih parametara.

#### Značenje izraza

##### Član 2

Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovom pravilniku imaju sljedeće značenje:

- **vrijeme uspostavljanja veze sa brojem 112** je vremenski period mjeren u sekundama sa jednom decimalom, koji protiče od trenutka za koji je javna telefonska mreža prenijela sve potrebne informacije za uspostavljanje veze sa brojem 112, pa do trenutka kada pozivajući primi signal javljanja, zvonjenja ili zauzeća;  
- **neuspjeli poziv broja 112** je poziv, koji je pravilno biran nakon dobijanja signala za biranje (kod fik-

snih mreža), na koji se poslije 30 sekundi od trenutka kada mreža primi sve potrebne informacije za uspostavljanje veze na dostupnom vodu pozivajućeg, ne pojavi signal zauzeća ili zvonjenja;

- **indikator neuspjelih poziva broja 112** je iznos u procentima između neuspjelih poziva broja 112 i svih pokušaja poziva broja 112 u određenom vremenskom roku;

- **indikator smetnji na dostupnom vodu OKC 112** je iznos u procentima između prijavljenih smetnji u određenom vremenskom roku i broja dostupnih vodova OKC 112 u istom roku;

- **rok otklanjanja smetnji na dostupnom vodu OKC 112** je vrijeme mjereno satima i minutima, koji teku od trenutka prijave smetnji nadležnoj službi operatora do trenutka otklanjanja smetnji i povratka u predašnje stanje;

- **važuća prijava smetnji** je prijava prekida ili smanjenja kvaliteta veze zbog smetnji u operatorovoj javnoj telefonskoj mreži (pri tom se ne računaju smetnje na opremi na korisničkoj strani mrežne priključne tačke).

#### Funkcionisanje rezervnih vodova

##### Član 3

U slučaju smetnji na pristupnim vodovima OKC 112 operator će bez odlaganja obezbijediti preusmjerenje na rezervne pristupne vodove i prioritarno otklanjanje smetnji.

#### Parametri kvaliteta usluga za korišćenje broja 112

##### Član 4

Parametri kvaliteta usluga za korišćenje broja 112 su:

- 1) indikator smetnji na pristupnom vodu OKC 112;
- 2) rok otklanjanja smetnji na pristupnom vodu OKC 112;
- 3) indikator neuspjelih poziva broja 112;
- 4) vrijeme uspostavljanja veze sa brojem 112;
- 5) vrijeme transfera informacije o broju pozivajućeg;
- 6) vrijeme transfera podataka o lokaciji pozivajućeg.

#### Indikator smetnji na pristupnom vodu

##### Član 5

Indikator smetnji na pristupnom vodu OKC 112 u jednoj kalendarskoj godini ne smije preći 5% po jednom operatoru.

#### Rok otklanjanja smetnji na pristupnom vodu OKC 112

##### Član 6

Rok otklanjanja smetnji na pristupnom vodu OKC 112 ne smije biti duži od četiri sata za otklanjanje 90% tih smetnji u kalendarskoj godini po jednom operatoru.

#### Indikator neuspjelih poziva broja 112

##### Član 7

Indikator neuspjelih poziva broja 112 godišnje ne smije preći 5%.

#### Vrijeme uspostavljanja veze sa brojem 112

##### Član 8

Prosječno vrijeme uspostavljanja veze sa brojem 112 u jednoj kalendarskoj godini ne smije biti duže od tri sekunde.