

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 ponovio 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 Lompar, 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;

- važeća 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 prioritetno 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.

Vrijeme uspostavljanja veze sa brojem 112, u kojem je uspostavljeno 90% veza, ne smije biti duže od osam sekundi.

#### Vrijeme transfera informacija o broju pozivajućeg

##### Član 9

Vrijeme transfera informacije o broju pozivajućeg, mjeri se od uspostavljanja poziva do prijema informacije, odnosno podatka u OKC 112.

Vrijeme transfera informacije o broju pozivajućeg, ne smije biti duže od pet sekundi.

Prosječno godišnje vrijeme za transfer informacije o broju pozivajućeg ne smije biti duže od dvije sekunde.

#### Vrijeme transfera podataka o lokaciji pozivajućeg

##### Član 10

Vrijeme transfera podataka o lokaciji pozivajućeg, mjeri se od uspostavljanja poziva do prijema informacije, odnosno podatka u OKC 112.

Prosječno vrijeme za prosljeđivanje podataka o lokaciji pozivajućeg u jednoj kalendarskoj godini, ne smije biti duže od 10 sekundi, a vrijeme transfera podatka o lokaciji pozivajućeg u slučaju 90% svih poziva broja 112 u jednoj kalendarskoj godini ne može biti duže od 20 sekundi.

#### Informacija o broju i podacima o lokaciji pozivajućeg

##### Član 11

Informaciju o broju i podatke o lokaciji pozivajućeg, operator je dužan prosljediti OKC 112 koji prima pozive na broj 112 preko veze za prenos podataka. Tehničke specifikacije veze za prenos podataka donosi OKC 112 koji obrađuje pozive na broj 112.

Izuzetno od stava 1 ovog člana, podaci o lokaciji pozivajućeg se, u slučaju tehničke nemogućnosti operatora ili OKC 112, prosljeđuju područnoj jedinici OKC 112, koja prima pozive na broj 112, na njen zahtjev, kada operator dokaže tehničku nemogućnost za prosljeđivanje informacije o uspostavljanju poziva.

Kod pokretnih korisnika, operator mobilne telefonije je dužan prosljediti upozorenje pokretnom korisniku u opasnostima putem SMS poruka na određenom području.

#### Obrada podataka o lokaciji

##### Član 12

Svi dostavljeni podaci o lokaciji moraju biti praćeni identifikacijom mreže od koje poziv počinje.

Fiksni javni telefonski mrežni operatori dužni su da učine dostupnom instalacionu adresu linije sa koje je pozvan broj 112, uz kriterijum da površina lokacije pozivajućeg sa fiksnog telefona ne smije biti veća od 100 m<sup>2</sup>.

Mobilni javni operatori dužni su da dostave informaciju o lokaciji pozivajućeg, po kriterijumu da površina kruga koji određuje lokaciju pozivajućeg, bude unutar kruga polupečnika 100 m u 67% poziva ili unutar kruga poluprečnika 300 m u 95% poziva preko mrežnih zasnovanih tehnologija.

Operatori vrše obradu podataka o lokaciji na nediskriminatorski način. Posebno je zabranjena diskriminacija između kvaliteta obrade podataka o svojim pretplatnicima i drugim korisnicima javnih telefonskih mreža.

Softverske aplikacije koje se koriste za obradu podataka o lokaciji kod operatora, moraju da podržavaju tehnologije za obradu podataka o lokaciji pozivajućeg, na bazi računanja vremenske razlike prijema otpremnog signala sa baznih stanica, koja omogućava dobijanje informacije o lokaciji sa zahtjevanim stepenom tačnosti iz stava 3 ovog člana.

Operatori su dužni da se obrate ministarstvu nadležnom za poslove elektronskih komunikacija, za dobijanje saglasnosti- pozitivnog mišljenja na opremu, softver i hardver, koja obrađuje podatke o lokaciji pozivajućeg, u cilju obezbjeđivanja parametara kriterijuma odnosno jedinstvene platforme.

#### Metode mjerenja parametara kvaliteta

##### Član 13

Operatori će pri mjerenju parametara kvaliteta usluga iz člana 4 ovog pravilnika, upotrebljavati definicije i metode mjerenja iz Priloga 1, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni dio.

#### Obaveza dostavljanja izvještaja

##### Član 14

Operatori su dužni da izvještaje o vrijednostima parametara kvaliteta usluge korišćenja broja 112, dostave Agenciji za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (u daljem tekstu: Agencija), do 1. aprila tekuće godine za prethodnu godinu, na Obrascu datom u prilogu iz člana 13 ovog pravilnika.

Agencija je dužna da prikupljene podatke iz stava 1 ovog člana, objavi na svojoj web stranici.

Ministarstvo nadležno za poslove zaštite i spašavanja, na osnovu podataka iz stava 1 ovog člana, podnosi Vladi Crne Gore godišnji izvještaj o vrijednostima parametara kvaliteta usluga korišćenja broja 112.

#### Stupanje na snagu

##### Član 15

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

Broj: 01-3499/1

Podgorica, 16. septembra 2009. godine

Ministar,  
dr Andrija Lompar, s.r.