****

**AGENCIJA ZA ELEKTRONSKE KOMUNIKACIJE I POŠTANSKU DJELATNOST**

Podgorica, 18.04.2022. godine

**Saopštenje za javnost**

**Važni telefonski brojevi**

**Brojevi hitnih službi**

Istraživanje koje je sprovedeno za potrebe Agencije za elektronske komunikacije i poštansku djelatnost (EKIP) je pokazalo da je skoro 79% građana upoznato sa brojem policije - **122,**  sa brojem službe zaštite i spašavanja ( vatrogasci) - **123,** upoznato je 66% građana, dok je sa brojem hitne medicinske pomoći - **124,** upoznato 63% građana. U znatno manjoj mjeri građani su upoznati sa brojem **112** - jedinstveni evropski broj za pozive u hitnim slučajevima i brojem **129** - pomoć na moru.

U cilju povećanja upoznatosti građana sa važnim telefonskim brojevima, posebno sa brojem **112** - **jedinstveni evropski broj za pozive u hitnim slučajevima**, EKIP štampa i distribuira edukativne brošure sa važnim telefonskim brojevima i periodično daje saopštenja za javnost. Važni telefonski brojevi su objavljeni i u nekim štampanim medijima, a nalaze se i na internet stranici EKIP-a: **www.ekip.me**.

Važni telefonski brojevi (brojevi službi za pomoć) su brojevi koji služe za upućivanje poziva za pomoć u slučaju požara, poplava, elementarnih nepogoda, nesreća u saobraćaju, zdravstvenih problema, prijetnji, napada, nesreća na moru, planini... odnosno uopšte u slučajevima ugroženosti ljudskih života, zdravlja ili imovine. Pozivi prema ovim brojevima su besplatni.

Brojevi hitnih službi u Crnoj Gori su:

**112** - **Jedinstveni evropski broj za pozive u hitnim slučajevima,** koji treba pozvati u slučaju kada je ugrožen ljudski život, zdravlje ili imovina, to jest kada je potrebna pomoć u slučaju požara, poplava, elementarnih nepogoda, saobraćajne nesreće, pomoć policije, pomoć gorske službe spašavanja i dr. Pozivom ka ovom broju, u slučaju da je potrebna pomoć više službi, dobija se na vremenu i efikasnosti. Umjesto da se pozivaju brojevi više službi poziva se samo broj **112**, kada služba OKC 112 (Operativno komunikacioni centar 112) vrši dalju kordinaciju rada službi za pomoć, na osnovu prijavljenog problema. Sa operaterima OKC 112 komunikacija se može ostvariti na više jezika.

Na broj **112** može se uputiti i SMS poruka sa pozivom za pomoć. Takođe novija motorna vozila imaju mogućnost, da prilikom saobraćajne nezgode upute poziv za pomoć - pošalju poruku (e-call) prema broju 112.

OKC 112, na osnovu upućenog poziva/poruke za pomoć, ima mogućnost lociranja osobe kojoj je potrebna pomoć.

Važno je istaći da se broj **112** koristi za pozive za pomoć u svim državama Evropske Unije, kao i u još nekim državama Evrope.

**122 - Policija,** koji treba pozvati u slučaju saobraćajne nesreće, napada, prijetnje, provale, krađe, otmice, ubistva i dr.

**123** - **Služba zaštite i spašavanja,** koji treba pozvati u slučaju požara, poplave, elementarne nepogode, saobraćajne nesreće i drugih nezgoda.

**124 - Hitne medicinska pomoć,** koji treba pozvati kada je nekom licu ugroženo zdravlje i potrebna mu je hitna medicinska pomoć.

**129** - **broj morske službe spašavanja,** koji treba pozvati prilikom nezgode ili vremenskih neprilika na moru.

Kako se u slučaju nezgode ponekad teško sjetiti broja određene službe za pomoć, važno je pozvati broj bilo koje službe za pomoć, najbolje **112**. Od službe sa kojom je ostvaren kontakt će se dobiti dalja uputstva za postupanje i uspostavljanje kontakta sa nadležnom službom.

**Brojevi za prijavu smetnji u korišćenju elektronskih komunikacionih usluga**

Kvalitetne elektronske komunikacione usluge su vrlo važne za život i rad i potrebno je obezbijediti njihovo nesmetano korišćenje. Smetnju u korišćenju elektronskih komunikacionih usluga (fiksna i mobilna telefonija, pristup Internetu, distribucija TV i radio programa) korisnici mogu prijaviti pozivanjem nekog od brojeva iz opsega 127ab. Telefonski brojevi na koje se može prijaviti smetnja u korišćenju elektronskih komunikacionih usluga u mreži pojedinog operatora su:

|  |  |
| --- | --- |
| **Operator** | **Telefonski broj za prijavu smetnje** |
| Crnogorski Telekom  | 12711 |
| One Crna Gora  | 12769 |
| Mtel  | 12768 |
| Telemach Crna Gora | 12755 |
| Radio-difuzni centar  | 12712 |
| Orion Telekom | 12777 |

Pozivi ka ovim brojevima, sa bilo kog fiksnog ili mobilnog telefona, su besplatni.

Korisnici smetnje mogu prijaviti i na brojeve kontakt centara operatora (Call centar), međutim, brojevi call centara se koriste i za druge namjene, stoga se preko njih smetnje teže prijavljuju. Pozivi prema call centru pojedinog operatora su besplatni samo za pozive iz mreže operatora call centra.