

# MINISTARSTVO MORA, PROMETA I INFRASTRUKTURE

1992

Na temelju članka 77. stavka 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, broj 73/08.) ministar mora, prometa i infrastrukture donosi

## PRAVILNIK

### O JEDINSTVENOM EUROPSKOM BROJU ZA HITNE SLUŽBE

Sadržaj Pravilnika

#### Članak 1.

Ovim se Pravilnikom propisuju način i uvjeti uporabe jedinstvenoga europskog broja za hitne službe 112, tehnički i drugi zahtjevi za operatore javnih telefonskih mreža i javno dostupnih telefonskih usluga u ispunjavanju obveza prema središnjem tijelu, nadležnom za zaprimanje poziva prema hitnim službama u skladu s posebnim zakonom, te mjerila kakvoće usluge poziva na broj 112.

Značenje pojmova

#### Članak 2.

U smislu ovoga Pravilnika pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. broj 112: jedinstveni europski broj za hitne službe utvrđen Zakonom o elektroničkim komunikacijama i Planom numeriranja koji donosi Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije,
2. Centar 112: jedinstveni operativno-komunikacijski centar za sve vrste hitnih situacija, koji je ustrojen i djeluje u skladu sa Zakonom o zaštiti i spašavanju te propisima donesenim na temelju toga Zakona,
3. ispravna prijava kvara: prijava prekida, smetnje ili narušavanja kakvoće obavljanja elektroničkih komunikacijskih usluga, uzrokovanog kvarom u javnoj komunikacijskoj mreži operatora, koja je zaprimljena pri nadležnoj službi operatora, što ne obuhvaća kvarove i smetnje na korisničkoj ili pretplatničkoj terminalnoj opremi,
4. neostvareni poziv na broj 112: poziv ostvaren na ispravan način, pri kojem pozivatelj nije u roku od 30 sekunda dobio signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja,
5. operator: pravna ili fizička osoba koja pruža ili je ovlaštena pružati javnu komunikacijsku uslugu, ili davati na korištenje javnu komunikacijsku mrežu ili povezanu opremu,
6. pristupni vod do Centra 112: elektronički komunikacijski vod između priključne točke u javnoj komunikacijskoj mreži operatora i Centra 112,

7. učestalost kvarova po pristupnom vodu do Centra 112: postotni udjel ispravno prijavljenih kvarova na pristupnom vodu do Centra 112 u određenom razdoblju u odnosu na ukupan broj pristupnih vodova do Centra 112 u tom razdoblju,

8. udjel neostvarenih poziva na broj 112: postotni udjel neostvarenih poziva na broj 112 u ukupnom broju svih poziva upućenih na broj 112 u određenom razdoblju,

9. vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu do Centra 112: vrijeme mjereno u satima i minutama, koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara na pristupnom vodu do Centra 112, do trenutka uklanjanja kvara,

10. vrijeme uspostave veze s brojem 112: vrijeme mjereno u sekundama, s točnosti od jedne desetinke sekunde, koje protekne od trenutka kada je javna komunikacijska mreža zaprimila sve podatke potrebne za uspostavu veze s brojem 112, do trenutka kada pozivatelj dobije signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja.

Obveze operatora

### Članak 3.

(1) Operatori javnih telefonskih mreža i javno dostupnih telefonskih usluga (u daljnjem tekstu: operatori) moraju omogućiti korisnicima javnih komunikacijskih usluga besplatne pozive na broj 112, kao i na druge postojeće pozivne brojeve za pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj u skladu s Planom numeriranja, što obuhvaća i besplatno preusmjerenje tih poziva na druge pozivne brojeve koje upotrebljavaju hitne službe.

(2) Besplatni pozivi iz stavka 1. ovoga članka moraju biti omogućeni 24 sata svih sedam dana u tjednu, i to s bilo kojega telefonskog uređaja, uključujući i sve javne telefonske govornice.

(3) Popis pozivnih brojeva iz stavka 1. ovoga članka, koje upotrebljavaju hitne službe, sastavni je dio standardnih operativnih postupaka koje propisuje čelnik središnjeg tijela državne uprave nadležnog za zaštitu i spašavanje, u skladu s odredbama Zakona o zaštiti i spašavanju.

(4) Operatori moraju Centru 112 dostavljati bez naknade sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima prema broju 112, što osobito obuhvaća podatke o imenu i prezimenu ili nazivu pozivatelja, pozivajućem broju, vremenu i trajanju poziva te lokaciji s koje je upućen poziv, u skladu s tehničkim mogućnostima.

(5) Podaci iz stavka 4. ovoga članka dostavljaju se Centru 112 na način, u obliku i u rokovima utvrđenima standardnim operativnim postupcima iz stavka 3. ovoga članka. Centar 112 mora postupati s podacima iz stavka 4. ovoga članka u skladu s posebnim propisima o zaštiti osobnih podataka.

(6) Podatke o lokaciji pozivatelja iz stavka 4. ovoga članka čine podaci o geokodiranoj lokaciji pozivatelja u nepokretnoj ili pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži, koji moraju biti dostavljeni u stvarnom vremenu.

(7) Podaci o pozivajućem broju iz stavka 4. ovoga članka dostavljaju se Centru 112 i u slučaju kada je telefonski broj prikriven.

(8) Operatori su odgovorni za pravilno postupanje s pozivima upućenima na broj 112 u okviru tehničkih mogućnosti svojih elektroničkih komunikacijskih mreža, u skladu s kojima moraju osigurati da pozivi, ostvareni preusmjerenjem poziva iz stavka 1. ovoga članka, dodatno ne opterećuju komunikacije Centra 112.

(9) Operatori moraju osigurati mogućnost prijave smetnja i kvarova na pristupnim vodovima do Centra 112 tijekom 24 sata svih sedam dana u tjednu.

(10) Operatori moraju, u slučaju utvrđivanja smetnje ili kvara iz stavka 9. ovoga članka, osigurati preusmjerenje poziva na broj 112 putem odgovarajućih zamjenskih elektroničkih komunikacijskih vodova.

(11) Utvrđivanje i uklanjanje smetnja i kvarova iz stavka 9. ovoga članka ima prednost u odnosu na utvrđivanje i uklanjanje svih drugih vrsta smetnja i kvarova u javnoj komunikacijskoj mreži operatora.

(12) Operatori moraju, u skladu s člankom 35. stavkom 2. točkom 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama, osigurati osobama s invaliditetom pristup broju 112 na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga (npr. za osobe sa smetnjama u govoru ili s oštećenjima sluha omogućiti pristup putem kratkih tekstovnih poruka (SMS), putem telefaksa ili slično).

Uporaba postojećih pozivnih brojeva hitnih služba

#### Članak 4.

Usporedno s uporabom broja 112, pristup hitnim službama u Republici Hrvatskoj nastavlja se ostvarivati i putem postojećih pozivnih brojeva za hitne službe (92, 93, 94, 987, 9155), osim ako se posebnim propisom ili odlukom nadležnog tijela državne uprave za koji od postojećih pozivnih brojeva ne propiše ili ne odredi drukčije.

Mjerila kakvoće usluge

#### Članak 5.

(1) Pokazatelji kakvoće usluge poziva na broj 112 osobito obuhvaćaju:

- učestalost kvarova po pristupnom vodu do Centra 112
- vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu do Centra 112
- udjel neostvarenih poziva na broj 112
- vrijeme uspostave veze s brojem 112.

(2) Standardnim operativnim postupcima iz članka 3. stavka 3. ovoga Pravilnika mogu se utvrditi i dodatni pokazatelji kakvoće usluge poziva na broj 112, osim pokazatelja iz stavka 1. ovoga članka.

(3) Operatori moraju dostaviti Hrvatskoj agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: Agencija), do 1. ožujka svake godine za prethodnu kalendarsku godinu, godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluge iz stavka 1. i 2. ovoga članka, koje su izmjerene na način i prema postupku utvrđenom ETSI uputom EG 201 769-1.

(4) Pokazatelji kakvoće usluge iz stavka 1. ovoga članka ne smiju prijeći sljedeće granične vrijednosti:

– učestalost kvarova po pristupnom vodu do Centra 112 – 5% godišnje po pojedinom operatoru

– vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu do Centra 112 – četiri sata za uklanjanje 80% tih kvarova godišnje po pojedinom operatoru

– udjel neostvarenih poziva na broj 112 – 5% godišnje, u skladu s tehničkim mogućnostima

– vrijeme uspostave veze s brojem 112 – prosječno četiri sekunde godišnje po jednom pozivu, pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekunda.

(5) Godišnja izvješća svih operatora iz stavka 3. ovoga članka Agencija objavljuje na svojim internetskim stranicama, a prema potrebi i na drugi prikladan način.

(6) Osim godišnjeg izvješća iz stavka 3. ovoga članka, operatori univerzalnih usluga moraju, na zahtjev Agencije, dostaviti izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluge iz stavka 1. i 2. ovoga članka i za razdoblje kraće od godine dana, i to u roku od 30 dana od dana zaprimanja toga zahtjeva.

(7) Agencija ima pravo provjeravati vjerodostojnost pokazatelja kakvoće usluge dostavljenih u izvješćima iz stavka 3. i 6. ovoga članka.

Obavješćivanje korisnika usluga

#### Članak 6.

Agencija, u suradnji sa središnjim tijelom državne uprave nadležnim za zaštitu i spašavanje, na prikladan i javno dostupan način obavješćuje i upoznaje korisnike usluga sa svrhom i načinom uporabe broja 112.

Zabrana zlouporabe poziva na broj 112

#### Članak 7.

(1) Zabranjena je svaka zlouporaba poziva na broj 112, što osobito obuhvaća sve vrste zlonamjernih ili uznemiravajućih poziva.

(2) U slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112 operatori moraju, na temelju pisanog zahtjeva Centra 112, privremeno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže pretplatničku ili korisničku terminalnu opremu pretplatnika ili korisnika usluga, za kojeg se utvrdi počinjenje te zlouporabe, i to u trajanju od sedam dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju.

(3) Ako se utvrdi da je pretplatnik ili korisnik usluga iz stavka 2. ovoga članka ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, njegova pretplatnička ili korisnička terminalna oprema privremeno će se isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže u trajanju od 30 dana, uz mogućnost primanja dolaznih poziva u tom razdoblju.

(4) Ako se i nakon isteka razdoblja iz stavka 3. ovoga članka utvrdi da je isti pretplatnik ili korisnik usluga ponovno počinio zlouporabu poziva na broj 112, operator će njegovu pretplatničku ili korisničku terminalnu opremu trajno isključiti iz elektroničke komunikacijske mreže te raskinuti pretplatnički odnos, u skladu s općim uvjetima poslovanja.

(5) Postupak utvrđivanja zlouporabe poziva na broj 112 i način postupanja u slučaju utvrđene zlouporabe poziva na broj 112 pobliže se propisuju napatkom koji donosi čelnik središnjeg tijela državne uprave nadležnog za zaštitu i spašavanje, uz prethodnu suglasnost Agencije.

(6) Primjena mjera iz stavka 2., 3. i 4. ovoga članka ne isključuje odgovornost pretplatnika ili korisnika usluga u skladu s općim propisima o prekršajnoj i kaznenoj odgovornosti.

## Nadzor

### Članak 8.

(1) Nadzor nad kakvoćom usluge poziva na broj 112 obavlja Agencija u okviru provedbe propisanih poslova stručnog nadzora nad primjenom Zakona o elektroničkim komunikacijama i propisa donesenih na temelju toga Zakona.

(2) U obavljanju stručnog nadzora iz stavka 1. ovoga članka nadzornik elektroničkih komunikacija osobito ima pravo stručno nadzirati i pregledati obavljanje djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga u skladu s odredbama ovoga Pravilnika te narediti operatoru poduzimanje svih potrebnih mjera u svrhu uklanjanja utvrđenih smetnja ili kvarova, odnosno drugih utvrđenih nepravilnosti, nedostataka ili propusta koji mogu utjecati na kakvoću usluge poziva na broj 112.

## Prijelazne odredbe

### Članak 9.

(1) Operatori, koji pružaju javne komunikacijske usluge ili daju na korištenje javnu komunikacijsku mrežu na dan stupanja na snagu ovoga Pravilnika, moraju uskladiti svoje opće uvjete poslovanja s odredbama ovoga Pravilnika u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Pravilnika.

(2) Operatori moraju osigurati osobama s invaliditetom pristup broju 112 u skladu s člankom 3. stavkom 12. ovoga Pravilnika u roku od godine dana od dana stupanja na snagu ovoga Pravilnika.

## Propis koji prestaje važiti

Članak 10.

Danom stupanja na snagu ovoga Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o jedinstvenom europskom broju za hitne službe (»Narodne novine«, broj 108/05.).

Stupanje na snagu Pravilnika

Članak 11.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa: 011-01/09-02/37

Urbroj: 530-10-09-7

Zagreb, 29. lipnja 2009.

Ministar  
Božidar Kalmeta, dipl. ing., v. r.