

## 1079.

Na osnovu člana 142 st. 3 i 5 i člana 143 stav 4 Zakona o elektronskim komunikacijama („Službeni list CG ", broj 40/13) Ministarstvo za informaciono društvo i telekomunikacije, uz saglasnost Ministarstva unutrašnjih poslova, donijelo je

### **PRAVILNIK O JEDINSTVENOM EVROPSKOM BROJU „112“ ZA POZIVE U HITNIM SLUČAJEVIMA**

#### **Predmet**

#### **Član 1**

Ovim pravilnikom propisuju se način i uslovi uvođenja jedinstvenog evropskog broja „112" za pozive u hitnim slučajevima (u daljem tekstu: broj „112“), kvalitet usluge opsluživanja poziva upućenih na broj „112“, parametri kvaliteta usluge za korišćenje broja „112“, njihove granične vrijednosti i metode mjerenja, kao i način tačnog i pouzdanog utvrđivanja lokacije pozivaoca broja „112“ i brojeva hitnih službi.

#### **Značenje izraza**

#### **Član 2**

Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovom pravilniku imaju sljedeće značenje:

- 1) **broj „112“** je jedinstveni evropski telefonski broj za pozive u hitnim slučajevima;
- 2) **broj pozivaoca** je telefonski broj sa kojeg je upućen telefonski poziv, odnosno SMS poruka ka broju „112“ ili brojevima hitnih službi;
- 3) **brojevi hitnih službi** su brojevi određeni Planom numeracije: Policija 122, Služba zaštite i spašavanja 123 i Hitna medicinska pomoć 124;
- 4) **E112** je hitna komunikaciona usluga koja koristi broj za pozive u hitnim slučajevima „112“ koja je unaprijeđena sa informacijom o lokaciji pozivaoca;
- 5) **E112 - DB** je baza podataka o lokaciji pozivaoca na broj „112“, kojom upravlja i koju održava operativno komunikacioni centar 112 (u daljem tekstu OKC 112);
- 6) **ispravna prijava smetnje** je prijava prekida ili smanjenja kvaliteta veze na pristupnom vodu OKC 112, zbog smetnji ili prekida u operatorovoj javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži, pri čemu se ne računaju smetnje na opremi OKC 112;
- 7) **lokacija pozivaoca** je područje sa geografskim koordinatama iz kojeg je upućen poziv ili SMS poruka prema broju „112“ ili brojevima hitnih službi;
- 8) **neuspješni poziv broja „112“ iz fiksne mreže** je poziv prema broju „112“, koji je pravilno biran, na koji se poslije 30 sekundi od trenutka kada mreža primi zahtjev za uspostavljanje poziva prema broju „112“, ne pojavi signal kontrole poziva ili signal zauzeća ili signal odgovora;
- 9) **neuspješni poziv broja „112“ iz mobilne mreže** je pokušaj poziva prema broju „112“, dok je pozivalac u zoni pokrivanja mreže mobilnog operatora, kada na poziv nije odgovoreno ili se ne pojavi signal zauzeća ili signal kontrole poziva u toku 40 sekundi od trenutka kada mreža primi zahtjev za uspostavljanje poziva prema broju „112“;
- 10) **prekinuti poziv broja „112“ iz mobilne mreže** je poziv koji je uspostavljen sa brojem „112“, a koji je raskinut prije slanja zahtjeva za prekidanje poziva prema mreži, od strane pozivaoca i operatera u OKC 112;
- 11) **neuspješno slanje SMS-a na broj „112“** je SMS koji je uredno poslat sa terminalne opreme pozivaoca, a nije uspješno isporučen terminalnoj opremi OKC 112;

- 12) **OKC 112** je jedinstveni operativno komunikacioni centar koji odgovara na pozive i SMS poruke upućene na broj „112“, a koji je organizovan i djeluje u skladu sa propisima kojima se uređuje oblast zaštite i spašavanja;
- 13) **pristupni vod OKC 112** je veza između pristupne tačke u javnoj elektronskoj komunikacionoj mreži operatora i OKC 112;
- 14) **pozivalac** je korisnik elektronskih komunikacionih usluga, koji je uputio telefonski poziv ili SMS poruku prema broju „112“;
- 15) **učestalost neuspješnih poziva broja „112“ iz fiksne mreže** je iznos u procentima između neuspješnih poziva broja „112“ iz fiksne mreže i svih pokušaja poziva broja „112“ u određenom vremenskom periodu;
- 16) **učestalost neuspješnih poziva broja „112“ iz mobilne mreže** je iznos u procentima između neuspješnih poziva broja „112“ i svih pokušaja poziva broja „112“ u određenom vremenskom periodu;
- 17) **učestalost prekinutih poziva broja „112“ iz mobilne mreže** je iznos u procentima između prekinutih poziva broja „112“ iz mobilne mreže i svih uspješno uspostavljenih poziva sa brojem „112“ u određenom vremenskom periodu;
- 18) **učestalost neuspješno poslatih SMS poruka na broj „112“** je iznos u procentima između neuspješnih pokušaja slanja SMS-a na broj „112“ i svih pokušaja slanja SMS-a na broj „112“ u određenom vremenskom periodu;
- 19) **učestalost smetnji na pristupnom vodu OKC 112** je iznos u procentima između prijavljenih smetnji u određenom vremenskom periodu i broja dostupnih vodova OKC 112 u istom periodu;
- 20) **vrijeme otklanjanja smetnje na pristupnom vodu OKC 112** je vrijeme mjereno satima i minutima, od trenutka ispravne prijave smetnje nadležnoj službi operatora do trenutka otklanjanja smetnje i povratka u pređašnje stanje;
- 21) **vrijeme prenosa SMS poruka na broj „112“** je vrijeme koje protekne od trenutka slanja SMS poruke na broj „112“ SMS centru do trenutka prijema iste SMS poruke u OKC 112;
- 22) **vrijeme transfera podataka o broju pozivaoca** je vrijeme mjereno u sekundama sa jednom decimalom, od trenutka uspostavljanja poziva do prijema podatka o broju pozivaoca u OKC 112;
- 23) **vrijeme transfera podataka o lokaciji pozivaoca** je vrijeme mjereno u sekundama sa jednom decimalom, od trenutka uspostavljanja poziva do prijema podatka o lokaciji pozivaoca u OKC 112; i
- 24) **vrijeme uspostavljanja veze sa brojem „112“** je vrijeme mjereno u sekundama sa jednom decimalom, od trenutka kada je javna elektronska komunikaciona mreža primila zahtjev za uspostavljanje poziva sa brojem „112“, pa do trenutka kada pozivalac primi signal kontrole poziva ili signal zauzeća ili signal odgovora.

### **Dostupnost broja „112“**

#### **Član 3**

Operator i OKC 112 su dužni da korisniku, u skladu sa Zakonom o elektronskim komunikacijama (u daljem tekstu: Zakon) omoguće komunikaciju sa OKC 112 putem telefonskih poziva i SMS poruka upućenih na broj „112“.

Operator, iz stava 1 ovog člana, omogućava korisnicima:

- 1) upućivanje besplatnih telefonskih poziva na broj „112“ u svakom trenutku sa bilo kog telefonskog uređaja;
- 2) upućivanje besplatnih SMS poruka na broj „112“ u svakom trenutku sa mobilnih telefonskih uređaja;

- 3) upućivanje besplatnih telefonskih poziva i SMS poruka na broj „112“ korisniku kome je ograničio pristup svojim uslugama zbog neizmirenja dospjelih obaveza;
- 4) korisnicima mobilne mreže kada se nalaze izvan zone pokrivanja mreže operatora koji im pruža usluge; i
- 5) da pozivi i SMS poruke upućeni prema broju „112“ budu obrađeni sa prioritetom u odnosu na ostale.

Operator mobilne elektronske komunikacione mreže, na zahtjev OKC 112 prosljeđuje SMS poruku sa upozorenjem o opasnostima, svim mobilnim korisnicima na određenom području.

OKC 112 obezbjeđuje raspoloživost broja „112“ svakog dana neprekidno 24 časa dnevno.

### **Usmjeravanje telefonskih poziva i SMS poruka na broj „112“**

#### **Član 4**

Operator, poziv odnosno SMS poruku, ka broju „112“ preko pristupnog voda OKC 112 usmjerava na geografski pridružen OKC 112.

Operatori i OKC 112 uspostavljaju i rezervne pristupne vodove OKC 112.

Operatori u slučaju smetnji na pristupnim vodovima OKC 112 u najkraćem roku obezbjeđuju preusmjeravanje poziva i SMS poruka ka broju „112“ putem rezervnih pristupnih vodova OKC 112, u skladu sa usaglašenom procedurom sa OKC 112.

U slučaju da poziv odnosno SMS poruka ka broju „112“ ne mogu biti usmjereni na geografski pridružen OKC 112, zbog fizičke neodređenosti i varijacija granica radio pokrivanja i postojanja graničnih efekata, operator prilikom projektovanja mreže obezbjeđuje ograničavanje takve pojave na najmanju moguću mjeru.

### **Otklanjanje smetnji na pristupnim vodovima OKC 112**

#### **Član 5**

Otklanjanje smetnji na pristupnim vodovima OKC 112 ima prioritet u odnosu na otklanjanje drugih smetnji u elektronskoj komunikacionoj mreži operatora.

### **Dostavljanje podataka OKC 112**

#### **Član 6**

Za svaki poziv, odnosno SMS poruku, koji su upućeni na broj „112“ operator prosljeđuje ka OKC 112 sve raspoložive podatke koji uključuju:

- 1) broj pozivaoca;
- 2) ime i prezime odnosno naziv pozivaoca;
- 3) vrijeme kad je uspostavljen poziv odnosno vrijeme slanja SMS poruke;
- 4) adresu priključka za brojeve iz fiksne telefonske mreže; i
- 5) lokaciju pozivaoca za brojeve iz mobilne telefonske mreže.

Podatke o pozivaocu iz stava 1 ovoga člana, operator dostavlja OKC 112 i u slučaju kada je telefonski broj prikriven, odnosno zaštićen.

Podaci iz stava 1 ovog člana, moraju biti praćeni identifikacijom mreže iz koje je poziv odnosno SMS upućen.

Podaci iz stava 1 ovoga člana, dostavljaju se OKC 112 u obliku i na način koji je usaglašen između OKC 112 i operatora, a koji su prilagođeni tehničkim mogućnostima OKC 112.

Podatke iz stava 1 ovoga člana, operator dostavlja OKC 112 preko veze za prenos podataka, pri čemu tehničku specifikaciju veze za prenos podataka donosi OKC 112.

Tehnički i kadrovski uslovi obezbjeđuju se kod nadležnog organa, kako bi OKC 112 mogao da primi podatke iz stava 1 ovog člana. OKC 112 sa dobijenim podacima iz stava 1 ovog člana,

postupa u skladu sa posebnim propisima o zaštiti ličnih podataka, povjerljivosti komunikacija i podataka o lokaciji.

### **Podaci o lokaciji pozivaoca**

#### **Član 7**

Podatke o lokaciji pozivaoca na broj „112“, podatke o adresi odnosno geografskim koordinatama pozivajućeg (geografska širina i dužina) operator isporučuje u formatu E112 u bazu podataka E112 - DB u OKC 112.

Tehnologiju potrebnu za obradu i dostavljanje podataka o lokaciji pozivaoca, operator obezbjeđuje o svom trošku

Za lociranje pozivaoca, koje ne zahtijeva pomoć terminalne opreme pozivaoca, odnosno rješenje bazirano na mreži operatora, operator koristi tehničko rješenje sistema.

Pored tehničkog rješenja lociranja pozivaoca baziranog na mreži operatora, operator može koristiti i rješenje bazirano na lociranju pozivaoca uz pomoć terminalne opreme pozivaoca.

Operator fiksne mreže dostavlja OKC 112 podatke o instalacionoj adresi linije sa koje je pozvan broj „112“.

### **Obrada poziva i SMS poruka na broj „112“**

#### **Član 8**

OKC 112 pruža odgovarajuću uslugu korisnicima koji su pozvali broj „112“, kao i da omogućava preusmjeravanje poziva i SMS poruka na brojeve hitnih službi i brojeve drugih službi uključenih u sistem za zaštitu i spašavanje, u skladu sa utvrđenim standardnim operativnim postupcima OKC 112.

### **Parametri kvaliteta usluga za korišćenje broja „112“**

#### **Član 9**

Parametri kvaliteta usluga za korišćenje broja „112“ su:

- 1) učestalost smetnji na pristupnom vodu OKC 112;
- 2) vrijeme otklanjanja smetnji na pristupnom vodu OKC 112;
- 3) učestalost neuspješnih poziva broja „112“ iz fiksne mreže;
- 4) učestalost neuspješnih poziva broja „112“ iz mobilne mreže;
- 5) učestalost raskinutih poziva broja „112“ iz mobilne mreže;
- 6) vrijeme uspostavljanja veze sa brojem „112“;
- 7) učestalost neuspješno poslatih SMS poruka na broj „112“;
- 8) vrijeme prenosa SMS poruke na broj „112“.

### **Metode mjerenja parametara kvaliteta**

#### **Član 10**

Operator o svom trošku vrši mjerenje parametara kvaliteta usluga za korišćenje broja „112“ i odgovoran je za njihovu tačnost.

Operator će pri mjerenju parametara kvaliteta usluga iz stava 1 ovog člana, upotrebljavati metode mjerenja iz Priloga 1, koji je sastavni dio ovog pravilnika.

### **Granične vrijednosti parametara kvaliteta**

#### **Član 11**

Izmjerene vrijednosti parametara kvaliteta treba da zadovoljavaju sljedeće:

- 1) učestalost smetnji na pristupnom vodu OKC 112 u jednoj kalendarskoj godini ne smije preći 5% po jednom operatoru;

- 2) vrijeme otklanjanja smetnji na pristupnom vodu OKC 112 ne smije biti duže od četiri sata za otklanjanje 90% tih smetnji u kalendarskoj godini po jednom operatoru;
- 3) učestalost neuspješnih poziva broja „112“ iz fiksne mreže godišnje ne smije preći 2%;
- 4) učestalost neuspješnih poziva broja „112“ iz mobilne mreže godišnje ne smije preći 4%;
- 5) učestalost raskinutih poziva broja „112“ iz mobilne mreže godišnje ne smije preći 5%;
- 6) učestalost neuspješnog slanja SMS-a na broj „112“ godišnje ne smije preći 5%;
- 7) prosječno vrijeme uspostavljanja veze sa brojem „112“ u fiksnoj mreži u jednoj kalendarskoj godini ne smije biti duže od tri sekunde, a vrijeme uspostavljanja veze sa brojem „112“, u kojem je uspostavljeno 90% veza, ne smije biti duže od pet sekundi;
- 8) prosječno vrijeme uspostavljanja veze sa brojem „112“ u mobilnoj mreži u jednoj kalendarskoj godini ne smije biti duže od šest sekundi, a vrijeme uspostavljanja veze sa brojem „112“, u kojem je uspostavljeno 90% veza, ne smije biti duže od deset sekundi;
- 9) prosječno vrijeme slanja SMS poruke na broj „112“ u jednoj kalendarskoj godini ne smije biti duže od šest sekundi, a vrijeme slanja SMS poruke na broj „112“, u kojem je poslato 90% SMS poruka, ne smije biti duže od deset sekundi.

### **Dostavljanje izvještaja o broju „112“**

#### **Član 12**

Izvještaj o sprovođenju obaveza vezanih za broj „112“ u prethodnoj godini, operator do 15. januara tekuće godine, dostavlja organu državne uprave nadležnom za poslove elektronskih komunikacija, organu državne uprave nadležnom za poslove zaštite i spašavanja i Agenciji za telekomunikacije i poštansku djelatnost ( u daljem tekstu: Agencija).

Operator je dužan da godišnje izvještaje o izmjenjenim vrijednostima parametara kvaliteta usluge korišćenja broja „112“, u elektronskom i štampanom obliku dostavlja Agenciji do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, na obrascu datom u Prilogu 2, koji je sastavni dio ovog pravilnika.

OKC 112 dostavlja Agenciji na njen zahtjev, podatke o ostvarenom saobraćaju prema broju „112“.

### **Uvođenje uređaja i opreme**

#### **Član 13**

Komunikaciju korisnika sa OKC 112 putem SMS poruka operatori i OKC 112 će omogućiti u roku šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog pravilnika.

OKC 112 će sa primanjem podataka iz člana 6 stav 1 ovog pravilnika, početi u roku šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog pravilnika.

Uvođenje uređaja i opreme potrebne za obradu i dostavljanje podataka o lokaciji pozivaoca i dostavljanje informacija OKC-a 112 o lokaciji pozivaoca, vrši se po sljedećim fazama:

- u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog pravilnika, obezbjeđuje se da površina koja određuje lokaciju pozivaoca, odgovara površini koju pokriva sektor radio bazne stanice (Cell ID/Sector ID), i da se lokacija pozivaoca može odrediti i podaci o lokaciji dostaviti OKC 112 u roku kraćem od 30 sekundi, od trenutka uspostavljanja poziva, odnosno prijema SMS-a;
- u roku od 12 mjeseci, od dana stupanja na snagu ovog pravilnika, obezbjeđuje se da površina kruga koji određuje lokaciju pozivaoca, bude unutar kruga poluprečnika 300 m za gradska i prigradska područja i 1.000 m za ostala područja u 95% upućenih poziva odnosno SMS poruka, i da se lokacija pozivaoca može odrediti i podaci o toj lokaciji dostaviti OKC 112 u roku kraćem od 30 sekundi, od trenutka uspostavljanja poziva, odnosno prijema SMS-a;
- u roku od 24 mjeseca, od dana stupanja na snagu ovog pravilnika operator će podatke o lokaciji dostavljati po kriterijumu da površina kruga koji određuje lokaciju pozivaoca, bude unutar kruga

poluprečnika 150 m za gradska i prigradska područja i 300 m za ostala područja u 95% upućenih poziva, odnosno SMS poruka, a lokacija pozivaoca u tom periodu mora biti određiva i podaci o toj lokaciji dostavljeni OKC 112 u roku kraćem od 30 sekundi, od trenutka uspostavljanja poziva, odnosno prijema SMS-a.

Tehnička rješenja sistema za lociranje pozivaoca iz stava 3 al. 2 i 3 ovog člana, moraju biti u skladu sa ETSI TS 143 059 za GSM mreže i ETSI TS 125 305 za UMTS mreže.

### **Prestanak važenja**

#### **Član 14**

Danom stupanja na snagu ovog pravilnika prestaju da važe 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 („Službeni list CG“, broj 64/09), Pravilnik o parametrima kvaliteta usluge, graničnim vrijednostima i metodama mjerenja parametara za korišćenje jedinstvenog evropskog broja „112“ za pozive u nevolji („Službeni list CG“, broj 64/09) i Pravilnik o uslovima i načinu korišćenja minimalnog seta zakupljenih linija („Službeni list CG“, broj 70/09).

Pravilnik o kvalitetu javnih elektronskih komunikacionih usluga („Službeni list CG“, broj 9/12) prestaje da važi 31. decembra 2014. godine.

### **Stupanje na snagu**

#### **Član 15**

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

Broj: 052-01-2644/1-14

Podgorica, 15. oktobra 2014. godine

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

## Parametri kvaliteta i metode mjerenja

Redni broj	Parametar	Metod mjerenja
1.	Učestalost smetnji na pristupnom vodu OKC 112	METI ETSI EG 202 057-1
2.	Vrijeme otklanjanja smetnji na pristupnom vodu OKC 112	METI ETSI EG 202 057-1
3.	Učestalost neuspješnih poziva broja „112“ iz fiksne mreže	METI ETSI EG 202 057-2
4.	Učestalost neuspješnih poziva broja „112“ iz mobilne mreže	METI ETSI EG 202 057-3
5.	Učestalost raskinutih poziva broja „112“ iz mobilne mreže	METI ETSI EG 202 057-3
6.	Vrijeme uspostavljanja veze sa brojem „112“ iz fiksne mreže	METI ETSI EG 202 057-2
7.	Vrijeme uspostavljanja veze sa brojem „112“ iz mobilne mreže	METI ETSI EG 202 057-2
8.	Učestalost neuspješno poslanih SMS poruka na broju 112	METI ETSI EG 202 057-2
9.	Vrijeme slanja SMS poruke na broj „112“	METI ETSI EG 202 057-2

**GODIŠNJI IZVJEŠTAJ**  
o kvalitetu usluge za korišćenje broja „112“

Operater: \_\_\_\_\_

Izveštajni period: 1. januara 20\_\_ godine do 31. decembra 20\_\_ godine

**Izmjerene vrijednosti parametara kvaliteta**

Redni broj	Parametar	Granična vrijednost	Rezultat mjerenja	Napomena
1.	<b>Učestalost smetnji na pristupnom vodu OKC 112</b>	$\leq 5\%$	fs=	
2.	<b>Vrijeme otklanjanja smetnji na pristupnom vodu OKC 112</b> - Vrijeme u kojem je otkolonjeno 90% ispravno prijavljenih kvarova	$\leq 4$ h	t <sub>90%</sub> =	
3.	<b>Učestalost neuspješnih poziva broja „112“ iz fiksne mreže</b> - Učestalost neuspješnih poziva na broj „112“ - Ukupan broj poziva na broj „112“	$\leq 2\%$	f <sub>p</sub> = N <sub>Σ</sub> =	
4.	<b>Učestalost neuspješnih poziva broja „112“ iz mobilne mreže</b> - Učestalost neuspješnih poziva na broj „112“ iz fiksne mreže - Ukupan broj poziva na broj „112“	$\leq 4\%$	f <sub>p</sub> = N <sub>Σ</sub> =	
5.	<b>Učestalost raskinutih poziva broja „112“ iz mobilne mreže</b> - Učestalost propalih raskinutih poziva na broj „112“ iz mobilne mreže - Ukupan broj uspješnih poziva na broj „112“	$\leq 5\%$	f <sub>rp</sub> = N <sub>up</sub> =	
6.	<b>Vrijeme uspostavljanja veze sa brojem „112“ iz fiksne mreže</b> - Prosječno vrijeme uspostavljanja veze sa brojem „112“ - Vrijeme u kojem je uspostavljeno 90% veza sa brojem „112“	$\leq 3$ s $\leq 5$ s	t <sub>sr</sub> = t <sub>90%</sub> =	
7.	<b>Vrijeme uspostavljanja veze sa brojem „112“ iz mobilne mreže</b> - Prosječno vrijeme uspostavljanja veze sa brojem „112“ - Vrijeme u kojem je uspostavljeno 90% veza sa brojem „112“	$\leq 6$ s $\leq 10$ s	t <sub>sr</sub> = t <sub>90%</sub> =	
8.	<b>Učestalost neuspješno poslanih SMS poruka na broj „112“</b> -Učestalost neuspješnih SMS poruka na broj „112“ -Ukupan broj poslanih SMS poruka na broj „112“	$\leq 5\%$	f <sub>SMS</sub> = N <sub>sms</sub> =	
9.	<b>Vrijeme slanja SMS poruke na broj „112“</b> -Prosječno vrijeme slanja SMS poruke na broj „112“ - Vrijeme u kojem je poslato 90% SMS poruka na broj „112“	$\leq 6$ s $\leq 10$ s	t <sub>sr</sub> = t <sub>90%</sub> =	
10.	<b>Vrijeme transfera podataka o broju pozivaoca</b> -Prosječno vrijeme transfera podataka o broju pozivaoca - Maksimalno vrijeme transfera podataka o broju pozivaoca	$\leq 2$ s $\leq 5$ s	t <sub>sr</sub> = t <sub>max</sub> =	
11.	<b>Vrijeme transfera podataka o lokaciji pozivaoca</b> -Prosječno vrijeme transfera podataka o broju pozivaoca -Vrijeme u kojem su dostavljeni podaci o lokaciji pozivaoca za 95% poziva odnosno SMS poruka na broj „112“	$\leq 30$ s	t <sub>sr</sub> = t <sub>95%</sub> =	

Datum: \_\_\_\_\_

Ovlašćeno lice

M.P.

potpis