

На основу члана 94. став 5. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 35/23), на предлог Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге, уз сагласност министарства надлежног за унутрашње послове,

Министарство информисања и телекомуникација доноси

**ПРАВИЛНИК
о приступу хитним службама и јединственом броју за хитне службе 112**

1. Предмет

Члан 1.

Овим правилником ближе се уређује приступ хитним службама, који нарочито садржи начин, услове приступа и обавезе које имају пружаоци комуникационе услуге између лица заснованих на коришћењу нумерације приликом приступа хитним службама коришћењем хитне комуникације, помоћу јединственог броја за хитне службе 112, као и других бројева за приступ хитним службама у Републици Србији, у складу са Планом нумерације, као и начин повезивања, усмеравања и обавезне податке које пружаоци комуникационе услуге између лица заснованих на коришћењу нумерације достављају Служби 112 (за хитне комуникације), параметри квалитета за приступ истој, као и забрана злоупотребе позивања јединственог броја за хитне службе 112 и других бројева за приступ хитним службама у Републици Србији.

2. Значење појединих појмова

Члан 2.

Поједини појмови употребљени у овом правилнику имају следеће значење:

- 1) јединствени број за хитне службе 112 (у даљем тексту: број 112) је јединствени европски број за позиве у хитним случајевима утврђен директивама Европске уније и Законом о електронским комуникацијама;
- 2) пружалац комуникационих услуга између лица заснованих на коришћењу нумерације, (у даљем тексту: Пружалац комуникационе услуге) пружа јавно доступну електронску комуникациону услугу за упућивање и примање националних

и међународних позива, по правилу уз накнаду и за пружање услуга му је додељен број из Плана нумерације;

- 3) Служба 112 представља комуникационо-информациони систем за пријем обраду и прослеђивање позива и СМС порука за хитне случајеве који је организован у складу са прописима којима се уређује област смањења ризика од катастрофа и управљања ванредним ситуацијама;
- 4) други бројеви за приступ хитним службама у Републици Србији (у даљем тексту: други бројеви хитних служби) одређени су Планом нумерације и обавезно укључују 192 за полицију, 193 за ватрогасце, 194 за хитну помоћ, 1976 за војну хитну помоћ, 1985 за службу за обавештавање и узбуњивање, 19191 за БИА и 19860 за војну полицију;
- 5) најпримеренија пријемна тачка хитне комуникације за број 112 (у даљем тексту: најпримеренија пријемна тачка) је оперативни центар који је одређен за прихватање и обраду позива и СМС порука које се упућују преко броја 112, а ову тачку одређује Служба 112;
- 6) е-Позив је хитна веза која се успоставља из возила, ручно или аутоматским активирањем модула уграђених у возило, према Служби 112 приликом саобраћајне незгоде и који путем јавних мобилних електронских комуникационих мрежа преноси стандардизовани минимални скуп података и успоставља комуникацију између возила и Службе 112;

3. Обавеза прослеђивања

Члан 3.

Пружалац комуникационе услуге је дужан да, без накнаде, омогући крајњем кориснику позивање броја 112 и других бројева хитних служби, слање СМС порука и е-Позива укључујући и бесплатно преусмеравање ових позива, непрекидно 24 часа сваког дана у години, а у складу са могућностима и техничким карактеристикама опреме пријемне тачке хитне комуникације.

Пружалац комуникационе услуге је дужан да свом крајњем кориснику омогући:

- 1) упућивање бесплатних позива на број 112 и другим бројевима хитних служби у сваком тренутку, са било које локације и са било ког уређаја који подржава говорну услугу;
- 2) упућивање бесплатних СМС порука на број 112 у сваком тренутку, са било које локације и са било ког уређаја који користи јавну мобилну електронску комуникациону мрежу и има могућност слања СМС поруке;
- 3) упућивање бесплатног е-Позива у сваком тренутку, са било које локације и из било ког возила, које је опремљено уређајем који подржава е-Позив;

- 4) упућивање бесплатних позива и СМС порука корисницима којим је ограничено или суспендовано коришћење ових услуга из финансијских разлога;
- 5) упућивање бесплатних позива, е-Позива и СМС порука из других јавних мобилних електронских комуникационих мрежа када се корисник налази изван зоне покривања матичне јавне мобилне електронске комуникационе мреже;
- 6) приоритет приликом обраде и прослеђивања позива, СМС поруке и е-Позива према броју 112 и другим бројевима хитних служби у односу на остале позиве, СМС поруке и везе.

Пружалац комуникационе услуге је дужан да обавезе из става 2. овог члана, под једнаким условима, омогући и за особе са инвалидитетом.

4. Приступни водови

Члан 4.

Пружалац комуникационе услуге је дужан да успостави приступне водове до Службе 112, о свом трошку, на начин на који пропише Служба 112.

Обавеза из става 1. овог члана односи се и на резервне приступне водове до Службе 112.

Уз сагласност Службе 112 обавезе из ст. 1. и 2. овог члана Пружалац комуникационе услуге може успоставити и преко другог Пружаоца комуникационе услуге.

Пружалац комуникационе услуге је дужан да сметње и кварове на приступним водовима до Службе 112 отклања током 24 сата седам дана у недељи, са приоритетом у односу на остале сметње и кварове на системима и електронској комуникационој мрежи.

5. Усмеравање позива

Члан 5.

Пружалац комуникационе услуге прослеђује позив, СМС поруку и е-Позив према најпримеренијој пријемној тачки Службе 112. Усмеравање позива према другим бројевима хитних служби врши се уз сарадњу са одговарајућим хитним службама и Службом 112.

У случају сметњи на приступним водовима према Служби 112, Пружалац комуникационе услуге ће у најкраћем могућем року преусмерити позиве на резервни приступни вод према Служби 112.

Служба 112 у сарадњи са Пружаоцем комуникационе услуге одређује процедуру усмеравања према најпримеренијој пријемној тачки.

6. Достављање података

Члан 6.

За сваки позив, СМС поруку и е-Позив, који су упућени на број 112 Пружалац комуникационе услуге доставља Служби 112 све расположиве податке који обавезно укључују:

- 1) идентификацију Пружаоца комуникационе услуге од кога је потекао позив, односно СМС порука;
- 2) број позиваоца;
- 3) име и презиме, односно назив позиваоца;
- 4) време кад је успостављен позив, односно време слања СМС поруке;
- 5) адресу прикључка за бројеве из јавне фиксне електронске комуникационе мреже;
- 6) локацију позиваоца из јавне мобилне електронске комуникационе мреже.

Податке о позиваоцу из става 1. овога члана, Пружалац комуникационе услуге доставља Служби 112, у свим случајевима, без изузетка, укључујући и случај када је корисник захтевао спречавање приказивања идентификације.

За е Позив Пружалац комуникационе услуге је у обавези да служби 112 проследи стандардизовани минимални скуп података.

Служба 112 у сарадњи са Пружаоцем комуникационе услуге одређује облик, начин и тип комуникационог канала преко кога се достављају подаци из става 1. овог члана.

Са подацима из става 1. овог члана, поступа се у складу са одредбама Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23, у даљем тексту: Закон) и закона којим се уређује заштита података о личности и закона којим се уређује заштита тајности података.

7. Подаци о локацији позиваоца

Члан 7.

Пружалац комуникационе услуге доставља податке о локацији позиваоца броја 112, у облику који одреди Служба 112. Ови подаци могу се достављати и другим телима, органима и организацијама надлежним за хитну комуникацију.

Пружалац комуникационе услуге о сопственом трошку обезбеђује опрему потребну за обраду и испоруку података о локацији позиваоца.

Пружалац комуникационе услуге обезбеђује Служби 112 податке о физичкој адреси терминалне тачке у јавној фиксној електронској комуникационој мрежи.

У случају позива из јавне мобилне електронске комуникационе мреже према Служби 112 достављају се подаци који одређују географску локацију мобилне терминалне опреме крајњег корисника. За добијање ових података користи се решење засновано на лоцирању из мрежне инфраструктуре и ако је могуће уз помоћ терминалне опреме позиваоца.

8. Параметри квалитета услуга за коришћење броја 112

Члан 8.

Параметри квалитета који се прате приликом приступа и позивања броја 112 и других бројева хитних служби су:

- 1) проценат кварова на приступним водовима Службе 112;
- 2) време решавања кварова на приступним водовима Службе 112;
- 3) проценат неуспешних позива према броју 112;
- 4) проценат нерегуларно завршених позива према броју 112 из јавне мобилне електронске комуникационе мреже;
- 5) време успостављања позива према броју 112.

Члан 9.

Процент кварова на приступним водовима Службе 112 представља укупан број кварова у дефинисаном посматраном периоду подељен са бројем активних водова према Служби 112 и не сме прећи 5% по Пружаоцу комуникационе услуге.

Време решавања кварова на приступним водовима Службе 112 не сме бити дуже од четири сата за отклањање 90% тих сметњи у дефинисаном посматраном периоду по једном Пружаоцу комуникационе услуге. Време решавања кварова на приступним водовима Службе 112 не сме бити дуже од 24 сата за преосталих 10% ових кварова, у дефинисаном посматраном периоду.

Процент неуспешних позива представља проценат позива према броју 112 који није успешно прослеђен (случајеви када је број 112 заузет или се нико није јавио не представљају неуспешан позив) мора бити мањи од 1%.

Процент нерегуларно завршених позива према броју 112 из јавне мобилне електронске комуникационе мреже мора бити мањи од 1%.

Време успостављања позива представља време од избора последње цифре броја 112 или од тренутка када се активира функција слања до сигнала контроле позива и не може бити дуже од 3 секунде.

Пружалац комуникационе услуге доставља податке о параметрима квалитета из члана 8. овог правилника, заједно са осталим параметрима квалитета, у складу са Законом и подзаконским актом којим су, између осталог, ближе уређени параметри квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга и мрежа.

9. Забрана злоупотребе позивања броја 112

Члан 10.

Забрањена је свака злоупотреба позивања броја 112 и осталих бројева хитних служби, што обухвата све врсте злонамерних и узнемиравајућих позива.

У случају злоупотребе позива из става 1. овог члана пружалац комуникационе услуге, на основу писаног захтева Службе 112 или надлежног тела за хитну комуникацију, има обавезу да крајњем кориснику, укине могућност одлазних позива на период од седам дана, уз опомену, да ако у наредних шест месеци понови исто, укида се могућност одлазних позива на период од 30 дана.

Укидање могућности одлазних позива из става 2. овог члана не обухвата позивање броја 112 и осталих бројева хитних служби.

Ако се утврди да је извршена злоупотреба позива из става 1. овог члана, са истог броја у року од 12 месеци од опомене, Пружалац комуникационе услуге ће том кориснику трајно престати да пружа комуникационе услуге и раскинуће с њим уговорни однос у складу са општим условима пословања.

Примена мера из ст. 2. и 4. овог члана не искључује одговорност крајњег корисника за учињени прекршај или кривично дело.

10. Завршна одредба

Члан 11.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“, а примењује се од _____. године.

Број 1-01-_____

У Београду, __. __. 202_ . године

МИНИСТАР

др Михаило Јовановић

Образложење

I. Правни основ:

Правни основ за доношење Правилника о приступу хитним службама и јединственом броју за хитне службе 112 (у даљем тексту: Правилник) садржан је у одредби члана 94. став 5. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 35/23, у даљем тексту: Закон).

Одредбом члана 94. став 5. Закона прописано је да министарство надлежно за послове телекомуникација (у даљем тексту: Министарство), на предлог Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор), уз сагласност министарства надлежног за унутрашње послове, доноси акт којим се ближе уређује приступ хитним службама, који нарочито садржи: комуникационе услуге између особа заснованих на коришћењу нумерације које су одговарајуће за приступ хитним службама, у складу са могућностима и техничким карактеристикама опреме пријемних тачака хитне комуникације, параметре квалитета наведених услуга за приступ хитним службама, као и дуге услове од значаја за приступ хитним службама.

II. Разлози за доношење Правилника

Доношење Правилника иницирано је доношењем Закона, који је Народна скупштина Републике Србије донела на Другој седници Првог редовног заседања у 2023. години, 28. априла 2023. године и који је ступио на снагу 7. маја 2023. године.

III. Образложење појединих решења

Приликом израде Правилника узето је у обзир да Закон о смањењу ризика од катастрофа и управљању ванредним ситуацијама („Службени гласник РС“, број 87/18) уређује начин рада Службе 112, тако да је овај термин коришћен за организациону јединцу која је надлежна за функционисање јединственог броја за хитне интервенције 112. Такође је узето у обзир да систем позивања јединственог броја за хитне службе 112 није успостављен, и највећим делом су коришћена искуства и решења земаља из непосредног окружења.

Правилник је покушао да обухвати што је могуће више видова хитних комуникација и предвидео је да се одредбе односе и на кратки СМС код 112 и на е-Позив, иако у овом тренутку није познато да ли ће ове могућности бити подржане од стране Службе 112.

Код одређивања параметара квалитета узет је у обзир Правилник о параметрима квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга, вршењу мерења и испитивања и спровођењу провере поступања оператора електронских комуникација („Службени гласник РС“, број 23/23).

Одредбом члана 1. овог правилника уређен је предмет Правилника.

Одредбом члана 2. Правилника објашњени су појмови употребљени у Правилнику.

Одредбом члана 3. Правилника одређене су обавезе и услови које имају Пружалац комуникационе услуге приликом прослеђивања позива према броју 112 и другим бројевима хитних служби.

Одредбом члана 4. Правилника су ближе описани услови за успостављање водова према Служби 112, а одредбом члана 5. овог правилника начин усмеравања позива.

Одредба члана 6. Правилника прописује које податке Пружалац комуникационе услуге доставља Служби 112 приликом позивања броја 112.

Одредба члана 7. Правилника прописана је обавеза Пружалац комуникационе услуге за достављање података о локацији позиваоца Службе 112.

Одредбом чл. 8. и 9. Правилника прописани су параметри квалитета који се прате приликом приступа и позивања броја 112, као захтеване вредности које Пружалац комуникационе услуге треба да испуни.

Одредба члана 10. Правилника прописује забрану злоупотребе позивања броја 112 и санкције за крајњем корисника са чијег броја се врши злоупотреба.

Одредбом члана 11. Правилника уређен је ступање на снагу овог општег акта, као и почетак примене истог.

IV. Предлог даљих активности

Предлаже се да Савет Регулатора размотри и усвоји Нацрт правилника, као и да се исти, након тога, у складу са одредбама чл. 36. и 37. Закона, упути на јавне консултације у трајању од 30 дана.

Након спроведених јавних консултација, извршиће се обрада и анализа приспелих мишљења и Савету Регулатора ће се доставити одговарајући Предлог правилника. По усвајању наведеног предлога акта, сагласно члану 94. став 5. Закона, тај општи акт се упућује надлежном министарству на даљу надлежност.

V. Средства за спровођење Правилника

За спровођење овог правилника није потребно обезбедити посебна средства у финансијском плану Регулатора.