

На основу члана 95. 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 унутрашњих послова,

Министарство информисања и телекомуникација доноси

ПРАВИЛНИК

о начину и условима доделе и коришћења бројева из опсега који почиње бројем 116

Предмет

Члан 1.

Овим правилником прописују се начин и услови доделе и коришћења бројева из опсега који почиње бројем 116, као и квалитет услуге позива према наведеним бројевима.

Бројеви из опсега који почиње бројем 116 су хармонизовани европски бројеви и у складу са законом намењени су за услуге од посебног социјалног значаја.

Услуге које се реализују коришћењем бројева из опсега који почиње бројем 116

Члан 2.

Број 116000 је број намењен за позивни центар за несталу децу. Преко овог броја се прихвата позив за пријаву несталог детета и прослеђује полицији, саветује се и пружа подршка родитељима или старатељима несталог детета односно његовим законским заступницима и подржава се полицијска потрага.

Број 116006 је број намењен за позивни центар за жртве криминала. Преко овог броја жртва добија емоционалну помоћ, информације о својим правима и како да оствари та права и бива упућена на одговарајуће организације. Посебно добија информације о локалној полицији и судским поступцима као и могућности накнаде штете и питањима осигурања. Такође се пружа подршка у проналажењу других извора помоћи који могу бити од користи жртви криминала.

Број 116016 је број намењен за позивни центар за жене жртве насиља.

Преко овог броја жена жртва насиља може да затражи помоћ и подршку у добијању информација о њеним правима и начину остваривања тих права, као и информације о начину обраћања надлежним органима и одговарајућим организацијама.

Број 116111 је број намењен за позивни центар за помоћ деци.
Преко овог броја помаже се детету којем је потребна нега и заштита тако што се дете повезује са надлежним службама и одговарајућим организацијама које могу да му пруже помоћ. Детету се пружа прилика да изрази своје бриге, разговара о питањима која директно утичу на њега као и могућност да се обрати неком у хитним ситуацијама.

Број 116117 је број намењен за позивни центар за медицинске савете.
Позивалац се преко овог броја усмерава према медицинској помоћи која одговара његовим потребама, које су хитне али нису опасне по живот, посебно, али не искључиво, ван уобичајеног радног времена, током викенда и празника, и то на начин што се позивалац повезује са обученим лицем или директно са квалификованима медицинским лицем.

Број 116123 је број намењен за позивни центар за емоционалну помоћ.
Преко овог броја позивалац који пати од усамљености, психичких криза или суицидних мисли добија подршку засновану на неосуђујућем слушању.

Услуга која се реализује преко броја 116000 мора да буде доступна непрекидно 24 сата сваког дана у години на територији Републике Србије.

Пружаоци услуга које се реализују коришћењем осталих бројева из опсега који почиње бројем 116, уколико услуга није непрекидно доступна (24 сата сваког дана у години на територији Републике Србије), морају да обезбеде јавне и лако приступачне информације о доступности, као и да током периода недоступности пруже обавештење када ће услуга поново постати доступна.

Обавеза пружаоца комуникационих услуга

Члан 3.

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 одговарајући број из Плана нумерације.

Пружалац комуникационе услуге је дужан да без накнаде крајњем кориснику омогући позивање бројева из опсега који почиње бројем 116, непрекидно (24 сата, сваког дана у години), и то тако што ће омогућити:

- 1) упућивање бесплатних позива на бројеве из опсега који почиње бројем 116 са било које локације и са било ког уређаја који подржава говорну услугу;

- 2) упућивање бесплатних позива и крајњим корисницима којима је ограничено или суспендовано коришћење ових услуга из финансијских разлога;
- 3) упућивање бесплатних позива из других јавних мобилних електронских комуникационих мрежа када се корисник налази изван зоне покривања матичне јавне мобилне електронске комуникационе мреже, уколико је то технички изводљиво;
- 4) приоритет приликом обраде и прослеђивања позива, према бројевима из опсега који почиње бројем 116 у односу на остале позиве.

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

Подносилац захтева за доделу

Члан 4.

Број из опсега који почиње бројем 116 може бити додељен само правном лицу, које је у тренутку подношења захтева за доделу броја већ регистровано за обављање делатности, односно уписано у одговарајући регистар у периоду од најмање 12 месеци пре подношења предметног захтева и које је друштвено препознато по активностима које су у вези са наменом броја за који подноси захтев.

Број из опсега који почиње бројем 116 може бити додељен само непрофитној организацији, удружењу или фондацији.

Захтев за доделу броја

Члан 5.

Лице из члана 4. овог правилника подноси захтев за доделу броја из опсега који почиње бројем 116 и том приликом доставља:

- 1) извод из одговарајућег регистра;
- 2) доказе о успостављеној сарадњи са министарствима која су надлежна за област за коју је намењен број из опсега који почиње бројем 116 за који се подноси захтев;
- 3) доказе о успостављеној сарадњи са једним или више пружаоца комуникационе услуге;
- 4) доказе о успостављеној међународној сарадњи са одговарајућим организацијама и телима у иностранству;
- 5) доказе да је друштвено препознато по активностима које су у вези са наменом броја за који подноси захтев;

- 6) доказе да поседује или је у стању да обезбеди довољна финансијска средства за пружање одговарајуће услуге са одговарајућим квалитетом;
- 7) опис делатности, техничку опремљеност, број и квалификације запослених или ангажованих лица.

Захтев из става 1. овог члана се подноси Регулаторном телу за електронске комуникације и поштанске услуге (у даљем тексту: Регулатор), а приликом одлучивања о захтеву поред министарства надлежног за послове телекомуникација, у зависности од намене броја, могу бити укључена и министарство надлежно за послове који се односе на заштиту живота и пружање помоћи у случају опасности, министарство надлежно за систем здравствене заштите и министарство надлежно за систем социјалне заштите.

Обавештавање јавности о захтеву за доделу броја

Члан 6.

Након подношења потпуног захтева за доделу броја из опсега који почиње бројем 116 Регулатор ће објавом на веб презентацији Регулатора и по потреби на други јавно доступан начин, обавестити јавност да заинтересована лица могу поднети захтев за доделу истог броја из захтева (броја из опсега који почиње бројем 116).

Захтев за доделу броја из опсега који почиње бројем 116, заинтересована лица могу поднети у року од 15 дана од дана објављивања обавештења из става 2. овог члана.

Поступак одлучивања о захтеву за доделу броја

Члан 7.

Уколико захтев за доделу броја из опсега који почиње бројем 116 поднесе једно правно лице, Регулатор може, уколико процени да је неопходно, да затражи мишљење од министарства надлежног за послове телекомуникација, а у зависности од намене броја и од других министарстава из члана 5. став 2. овог правилника.

Уколико захтев за доделу истог броја из опсега који почиње бројем 116 поднесе више лица, Регулатор је у обавези да, пре доношења одлуке, затражи мишљење од министарства надлежног за послове телекомуникација, а по потреби у зависности од намене броја и од других министарстава из члана 5. став 2. овог правилника.

Након истека рока из члана 6. став 2. овог правилника и по добијеним мишљењима министарства надлежног за послове телекомуникација и других министарстава из члана 5. став 2. овог правилника, Регулатор ће донети одлуку о додели броја из опсега који почиње бројем 116, у року који не може бити дужи од 21 дан.

Продужење дозволе о додели броја и обавештавање јавности

Члан 8.

Ималац дозволе за коришћење броја из опсега који почиње бројем 116 подноси Регулатору захтев за продужење трајања дозволе у року који није краћи од 30 дана, нити дужи од 90 дана, пре истека важности те дозволе.

Регулатор ће 90 дана пре дана истека важности дозволе за коришћење броја из опсега који почиње бројем 116, објавом на веб презентацији Регулатора и по потреби на други јавно доступан начин, обавестити јавност да заинтересована лица могу поднети захтев за доделу истог броја коме истиче важност дозволе (броја из опсега који почиње бројем 116).

Захтев за доделу броја из опсега који почиње бројем 116, заинтересована лица могу поднети у року од 60 дана од дана објављивања обавештења из става 3. овог члана.

Дозвола за коришћење броја из опсега који почиње бројем 116 продужава се под условима који важе за издавање нове дозволе и у складу са чланом 7. овог правилника.

Обавезе пружаоца услуге броја из опсега који почиње бројем 116

Члан 9.

Пружалац услуге броја из опсега који почиње бројем 116 је дужан да обезбеди да позивање тог броја буде бесплатно за све кориснике јавне говорне услуге.

Пружалац услуге броја из опсега који почиње бројем 116 је дужан да у јавности промовише препознатљивост и коришћење тог броја.

Пружалац услуге броја из опсега који почиње бројем 116 не може користи тај број за продају, оглашавање, забаву, маркетинг или било какву другу комерцијалну активност.

У случају да се пружалац услуге броја из опсега који почиње бројем 116 не придржава одредби овог члана, Регулатор може покренути поступак одузимања тог броја.

Квалитет услуга за број из опсега који почиње бројем 116

Члан 10.

Пружалац услуге броја из опсега који почиње бројем 116 дужан је да организује јављање на позив у најкраћем могућем року.

Лице из става 1. овог члана дужно је да мери време одзива на услуге оператера, као време од звука контроле позива до тренутка јављања оператера броја из опсега који почиње бројем 116.

Просечно време одзива за 90% позива треба да буде мање од седам секунди за број 116000, док за остале бројеве из опсега који почиње бројем 116 ово време треба да буде мање од 15 секунди.

Подаци из става 2. овог члана достављају се Регулатору најмање једном годишње или на захтев Регулатора.

Завршна одредба

Члан 11.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“.

Број:

У Београду

МИНИСТАР

др Михаило Јовановић

Образложење

I. Правни основ:

Правни основ за доношење Правилника о начину и условима доделе и коришћења бројева из опсега који почиње бројем 116 (у даљем тексту: Правилник) садржан је у одредби члана 95. став 5. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 35/23, у даљем тексту: Закон).

Одредбом члана 95. 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 послове који се односе на заштиту живота и пружање помоћи у случају опасности, ближе уређује начин и услове доделе и коришћења бројева из опсега који почиње бројем 116, као и квалитет услуге позива према наведеним бројевима.

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 узете су у обзир одлуке Европске комисије које уређују област бројева из опсега који почиње бројем 116, а посебно Сprovedбена одлука Комисије (ЕУ) број 2023/468 од 25. новембра 2022. године о измени Одлуке 2007/116/ЕЗ у вези са увођењем додатног резервисаног броја који почиње бројем 116. Такође су коришћена искуства и решења земаља из непосредног окружења. Приликом 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) и постављени су строжи критеријуми за одзив оператора који примају позив.

У члану 1. Правилника дате су уводне одредбе којима се ближе описује предмет Правилника.

У члану 2. Правилника наведени су бројеви из опсега који почиње бројем 116 и услуге које се преко њих пружају, као и обавезе у погледу доступности услуга.

У члану 3. Правилника одређене су обавезе пружаоца комуникационих услуга приликом остваривања позива према броју из опсега који почиње бројем 116.

У члану 4. Правилника ближе су описани услови које треба да испуни подносилац захтева за доделу броја из опсега који почиње бројем 116.

Члан 5. Правилника прописује доказе које треба да приложи подносилац захтева за доделу броја из опсега који почиње бројем 116.

Члан 6. Правилника уређује поступак обавештавања јавности о захтеву за доделу броја из опсега који почиње бројем 116 и могућност да заинтересована лица могу поднети захтев за доделу истог броја.

Члан 7. Правилника прописује поступак одлучивања приликом доделе броја из опсега који почиње бројем 116.

Члан 8. Правилника прописује начин продужења дозволе о додели броја из опсега који почиње бројем 116 и могућност да заинтересована лица могу поднети захтев за доделу истог броја.

У члану 9. Правилника прописане су обавезе пружаоца услуге броја из опсега који почиње бројем 116.

У члану 10. Правилника прописани су параметри квалитета које пружалац услуге броја из опсега који почиње бројем 116 мери, као и захтеване вредности које треба да испуни.

IV. Предлог даљих активности

Предлаже се да Савет Регулатора размотри и усвоји Нацрт овог 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 овог акта, сагласно члану 95. став 5. Закона исти ће бити упућен надлежном министарству на даљу надлежност.

V. Средства за спровођење Правилника

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