

20151845157

АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ

Врз основа на член 24 став (1) алинеја 3, а во врска со член 117 став (6) од Законот за електронски комуникации („Службен весник на Република Македонија“ бр. 39/2014), Директорот на Агенцијата за електронски комуникации на 22.9.2015 година, донесе

ПРАВИЛНИК ЗА ЕДИНСТВЕНИОТ ЕВРОПСКИ БРОЈ ЗА ИТНИ ПОВИЦИ „112“

Член 1

Предмет

Со овој правилник се пропишува начинот и условите за користење на единствениот европски број за итни повици “112“, техничките и другите барања за операторите кои обезбедуваат започнување на повик до броеви од Планот за нумерација во врска со исполнувањето на обврските кон телото надлежно за примање на повици кон единствениот европски број за итни повици “112“, мерењето на квалитетот на услугата за итни повици “112“, како и начинот и условите за спроведување на привремено и трајно исклучување на претплатничката или корисничката терминална опрема во случај на утврдена злоупотреба на повици кон броевите на службите за итни повици и единствениот европски број за итни повици “112“.

Член 2

Поими и нивно значење

Во смисла на овој правилник, одредени поими го имаат следното значење:

1. Број 112 е единствен европски број за итни повици утврден со Законот за електронските комуникации и Планот за нумерација;
2. Пристапен вод до телото надлежно за примање на повици кон единствениот европски број за итни повици “112“ (во понатамошниот текст - Надлежно тело) е телекомуникациски вод помеѓу пристапната точка во телекомуникациската мрежа и Надлежното тело;
3. Пријава на дефект е пријава за прекин или нарушен квалитет на услугата предизвикан од дефект во јавната електронска комуникациска мрежа на операторот или во друга јавна електронска комуникациска мрежа поврзана со таа мрежа, а која е примена од надлежната служба на операторот за поврзување на крајниот корисник со јавна телефонска мрежа, но не се однесува на дефектите на претплатничката инсталација или претплатничката терминална опрема;
4. Зачестеност на дефекти по пристапен вод до Надлежното тело е процентуален удел на правилно пријавените дефекти на пристапниот вод до Надлежното тело во определен период во однос на вкупниот број на пристапни водови до Надлежното тело во тој период.
5. Удел на неостварени повици на бројот 112 е процентуален удел на неостварени повици кон бројот 112 во вкупниот број на сите повици упатени кон бројот 112 во определено време;
6. Време на отстранување на дефект на пристапниот вод до Надлежното тело е време мерено во часови и минути, кое што ќе помине од моментот на прием на правилно пријавен дефект на пристапниот вод до Надлежното тело, до моментот на отстранување на дефектот;

7. Време на воспоставување на врска со бројот 112 е време мерено во секунди, со точност од една десетинка од секундата, која ќе помине од моментот кога јавната комуникациска мрежа ги примила сите податоци потребни за воспоставување на врска со бројот 112, до моментот кога повикувачот ќе добие сигнал на зафатеност, сигнал на повик или сигнал на јавување.

Член 3

Начин и услови за користење на единствениот европски број за итни повици 112

(1) Операторите треба да им овозможат на корисниците на јавни комуникациски услуги, вклучително и на крајните корисници на јавни телефонски говорници бесплатен пристап до бројот 112, како и до постоечките броеви на службите за итни повици, што опфаќа и бесплатно пренасочување на тие броеви на други телефонски броеви кои службите за итни повици ги користат.

(2) Бесплатниот пристап од ставот (1) од овој член треба да биде овозможен 24 часа секој ден во неделата и тоа од било кој телефонски апарат, вклучувајќи ги и сите јавни телефонски говорници.

(3) Листата на постоечките броеви од ставот (1) од овој член, кои ги користат службите за итни повици, е составен дел на стандардните оперативни постапки/активности кои ги пропишува одговорното лице на Надлежното тело.

(3) Операторите треба на Надлежното тело, без надоместок, да му ги доставуваат сите податоци со кои што располагаат за остварениот телекомуникациски сообраќај кон бројот 112, што особено ги опфаќа податоците за името и презимето или називот на повикувачот, повикувачкиот телефонски број, времето на повикот, времето на траење на повикот, како и местото (локацијата) од каде што е упатен повикот и тоа веднаш по проследување на повикот кон бројот “112”.

(5) Податоците од ставот (4) од овој член му се доставуваат на надлежното тело на начин, во облик и во рокови утврдени согласно стандардните оперативни постапки од ставот (3) од овој член. Надлежното тело со добиените податоци дефинирани во ставот (4) од овој член, треба да постапува согласно посебните прописи за заштита на личните податоци.

(6) Податоците за локацијата од каде што е упатен повикот од ставот (4) на овој член опфаќаат податоци за геокодираната локација на повикувачот во фиксна или мобилна јавна електронска комуникациска мрежа и треба да бидат доставувани во реално време.

(7) Податоците за повикувачките телефонски броеви од ставот (4) од овој член, се доставуваат до Надлежното тело и во случај кога телефонскиот број е прикриен.

(8) Операторите се одговорни за правилно постапување со повиците кои се упатени кон бројот 112, во рамките на техничките можности на своите електронски комуникациски мрежи во согласност со кои, треба да обезбедат телекомуникацискиот сообраќај остварен со пренасочување на повиците дефинирани во ставот (1) од овој член, дополнително не создаде оптоварување на комуникациите на Надлежното тело.

(9) Операторите треба да обезбедат можност за пријавување на пречки и дефекти на пристапниот вод до Надлежното тело во текот на 24 часа секој ден во неделата.

(10) Операторите треба да обезбедат редувантни водови за секој пристапен вод кон локациите на Надлежното тело, и во случај на утврдување на пречки или дефекти дефинирани во ставот (9) од овој член, треба да обезбедат пренасочување на повикот кон бројот 112.

(11) Утврдувањето и отстранувањето на пречките и дефектите од ставот (9) од овој член имаат предност во однос на утврдувањето и отстранувањето на сите други видови на пречки и дефекти во јавната електронска комуникациска мрежа на операторот.

Член 4

Употреба на постоечките броеви на службите за итни повици

Пристапот до службите за итни повици во Република Македонија, продолжува да се реализира и по пат на веќе постоечките повикувачки броеви на службите за итни повици (192, 193, 194, 195 итн), освен доколку со посебен акт или одлука, не е поинаку одредено.

Член 5

Квалитет на услугата

(1) Параметрите на квалитетот на услугата при повикување на бројот 112, треба да опфаќаат:

- Зачестеност на дефекти по пристапен вод до Надлежното тело;
- Време на отстранување на дефект на пристапниот вод до Надлежното тело;
- Удел на неостварени повици кон бројот 112;
- Време на воспоставување на врска со бројот 112;

(2) Со помош на стандардните оперативни постапки и активности од член 4 став (3) од овој правилник, можат да се утврдат и дополнителни параметри на квалитет на услугата повикување на бројот 112, освен податоците дефинирани во ставот (1) од овој член.

(3) Операторите треба да достават до Агенцијата, најдоцна до 1ви март секоја година, годишни извештаи за вредностите на параметрите на квалитет на услугата од ставовите (1) и (2) од овој член, кои се измерени на начин и согласно постапката утврдена со ETSI дел EG 201 769-1 а се однесуваат на претходната календарска година.

(4) Параметрите на квалитет на услугата од ставот (1) од овој член, не треба да ги поминат следните гранични вредности:

- Зачестеноста на дефектите по пристапниот вод до Надлежното тело да не е поголема од 5% годишно по оператор, поединечно;
- Времето на отстранување на дефект по пристапен вод до Надлежното тело да не е поголемо од 4 часа за отстранување на 80% од тие дефекти на годишно ниво по оператор, поединечно;
- Уделот на неостварени повици кон бројот 112 да не е поголем од 5% на годишно ниво, доколку е тоа технички остварливо;
- Времето на воспоставување на врска со бројот 112 да биде во просек од 4 секунди на годишно ниво по еден повик, при што 95% од воспоставените врски треба да бидат остварени во време кое е пократко од 8 секунди.

(5) Годишните извештаи на сите оператори од ставот (3) од овој член, Агенцијата ги објавува на својата веб страна, а по потреба и на друг соодветен начин на објавување.

(6) Агенцијата има право да ги провери вредностите на параметрите на квалитет на услугата доставени во извештаите од ставовите (3) и (6) од овој член.

Член 6

Информирање на корисниците на услугата

Агенцијата во соработка со Надлежното тело на соодветен и јавно достапен начин ги известува и запознава граѓаните за целта и начинот на користење на броевите на службите за итни повици и на единствениот европски број за итни повици 112.

Член 7

Утврдување на злоупотреба на повик кон броевите на службите за итни повици или кон бројот 112

(1) Злоупотреба на повик кон броевите на службите за итни повици или кон бројот 112 има во случаите кога се остварува повик кон броевите на службите за итни повици или кон бројот 112 со кој лажно се известува или информира (јавува) за непостоечки итен случај или закана, кога повикот не е поврзан со некој итен случај во кој е загрозен човечки живот, здравјето на луѓето, имотите или околината, а кој повикувачот упорно продолжува да го остварува и покрај опомената на лицето-оператор на Надлежното тело.

(2) Злоупотребата на повик кон броевите на службите за итни повици или кон бројот 112 ја утврдува лицето-оператор на Надлежното тело.

(3) Доколку надлежното тело утврди дека претплатникот или корисникот на услугата за прв пат направил злоупотреба на повици кон броевите на службите за итни повици и кон бројот 112, по налог на надлежното тело неговата терминална опрема привремено ќе се исклучи од електронската комуникациска мрежа и тоа во траење од седум дена, со тоа што исклучениот претплатник или корисник треба да има можност на примање на дојдовни повици во периодот кога е исклучен.

Член 8

Начин и услови за спроведување привремено и трајно исклучување на претплатничка или корисничка терминална опрема

(1) Во случај на утврдена злоупотреба на повици кон броевите на службите за итни повици и кон бројот 112, согласно членот 8 од овој правилник, Надлежното тело доставува писмено барање до соодветниот оператор привремено или трајно да ја исклучи од електронската комуникациска мрежа терминалната опрема на претплатникот или корисникот на услугата, за кој е утврдено дека направил злоупотреба на овие повици.

(2) Операторот треба да постапи по барањето од ставот (1) на овој член во рок од осум дена од денот на приемот на истото и да го извести Надлежното тело дека е постапено по барањето.

(1) Доколку се утврди дека претплатникот или корисникот на услугата за прв пат направил злоупотреба на повици кон броевите на службите за итни повици и кон бројот 112, неговата терминална опрема привремено ќе се исклучи од електронската комуникациска мрежа и тоа во траење од седум дена, со тоа што исклучениот претплатник или корисник треба да има можност на примање на дојдовни повици во периодот кога е исклучен.

(3) Доколку се утврди дека претплатникот или корисникот на услугата повторно направил злоупотреба на повиците кон службите за итни повици или кон бројот 112, неговата терминална опрема привремено ќе се исклучи од електронската комуникациска мрежа во траење од 30 дена, со тоа што исклучениот претплатник или корисник треба да има можност на примање на дојдовни повици во периодот кога е исклучен.

(4) Доколку се утврди дека и по истекот на периодот од ставот (3) од овој член истиот претплатник или корисник на услугата повторно направил злоупотреба на повик кон броевите на службите за итни повици или кон бројот 112, неговата терминална опрема трајно ќе се исклучи од електронската комуникациска мрежа, а претплатничкиот договор со операторот ќе се раскине.

(5) Надлежното тело води евиденција за постапките покренати во случај на злоупотребување на повик кон броевите на службите за итни повици или кон бројот 112.

(6) Примената на мерките од ставовите (2), (3) и (4) од овој член не ја исклучуваат одговорноста на претплатникот или корисникот на услугата во согласност со општите прописи за прекршочната и казнената одговорност.

Член 9
Надзор

Надзор над квалитетот на услугата за повик кон бројот 112 врши Агенцијата, во согласност со Законот за електронските комуникации и овој правилник.

Член 10
Завршни одредби

(1) Овој Правилник влегува во сила со денот на неговото објавување во „Службен весник на Република Македонија“.

По влегувањето во сила, овој Правилник ќе биде објавен и на веб-страницата на Агенцијата за електронски комуникации.

Бр. 0201-3663/2
22 септември 2015 година
Скопје

Директор,
Роберт Орданоски, с.р.