Врз основа на член 24 став (1) алинеја 3 и член 151, став (3) од Законот за електронските комуникации (Службен весник на РМ број 39/2014, 188/2014, 44/2015, 193/2015, 11/2018, 21/2018 и Службен весник на РСМ 11/2019, 98/2019, 153/2019 и 92/2021), Директорот на Агенцијата за електронски комуникации на ден 11.06.2024 година, донесе

ПРАВИЛНИК

ЗА ИЗМЕНУВАЊЕ И ДОПОЛНУВАЊЕ НА ПЛАНОТ ЗА НУМЕРАЦИЈА

Член 1

Во Планот за нумерација ("Службен весник на Република Македонија" број 185/2014), воо член 16 после став (10) се додава ставот (11) кој гласи :

"Резервирани броеви од серијата 116XXX и надлежни министерства:

Услуги со социјално значење хармонизиран на европско ниво		
Услуги со социјално значење хармонизиран на европско ниво	**Надлежно министерство [1]**	**1166xxx**
Повикувачки центар за исчезнати деца („Hotline for missing children ")	Министерство за внатрешни работи	116000
Повикувачки центар за жртви на криминал („Victims of Crime "),	Министерство за правда	116006
Пповикувачки центар за помош на жртви на насилство врз жени („Helpline for victims of violence against women "),	Министерство за здравство Министерство за труд и социјална политика	116016
Повикувачки центар за деца („Child Helpline"),	Министерство за здравство Министерство за труд и	116111

[1] Предлогот на министерството со кој давателот на услугата би можел да соработува во врска со користење на одреден број не е обврзувачки, затоа давателот на услугата не мора да го следи овој предлог, но може да го измени при што ќе договори соработка со друго министерство кое има надлежности поврзани со услугата што ќе ја обезбедува.

	социјална политика	
Повикувачки центар за медицински услуги („Non-Emergency Medical Services “)	Министерство за здравство	116117
Повикувачки центар за емоционална поддршка („Emotional support helpline “),	Министерство за здравство Министерство за труд и социјална политика	116123

Ставовите (11) и (12) стануваат (13) и (14).”

Член 2

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 на веб страната на Агенцијата за електронски комуникации.

Наш број 0101-427/5

Скопје 11.06.2024

ДИРЕКТОР

Jeton Akiku

РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ СКОПЈЕ

Прилог 3

Упатство за доделба и услови за користење на Национални броеви за услуги хармонизирани на европско ниво и за услуги од општествено и национално значење во Република Северна Македонија

Национална серија на броеви со почетни цифри 116

2024

1. Вовед

1.1. Цел на документот

Целта на овој документ е да ги запознае сите учесници на пазарот на електронски комуникации и корисници на услугите со целта, начинот на користење и условите за доделување национални броеви од серијата 116(xyz) наменети за хармонизирани услуги од општествено значење.

1.2. Правна основа и појаснување

Согласно надлежностите утврдени со Законот за електронските комуникации („Службен весник на РМ" број 39/2014, 188/2014, 44/2015, 193/2015, 11/2018, 21/2018 и „Службен весник на РСМ" 11/2019, 98/2019, 153/2019 и 92/2021)(во натамошниот текст само: ЗЕК), Планот за Нумерација и Правилникот за утврдување на формата и содржината на барањето за доделување на броеви и серии на броеви, податоците што се приложуваат кон барањето како и начинот и постапката за доделување на броеви и серии на броеви од Планот за нумерација, Агенцијата за електронски комуникации (во натамошниот текст само: АЕК), управува со нумерациските ресурси на Република Северна Македонија со цел да обезбеди ефикасна и ефективна употребата на броевите, согласно меѓународните прописи и обврзувачките меѓународни договори. Согласно Одлуката на Европската комисија (2007/116/ЕЗ) од 15 февруари 2007 година за резервирање на броеви од нумеричкиот опсег кој започнува со цифрите „116" наменета за услуги со посебна социјална вредност, Одлуката на Европската комисија (2007/698/ЕС) од 29 октомври 2007 година за измена на одлуката 2007/116/ЕЗ во однос на воведување дополнителни резервирани броеви кои почнуваат со „116" и Одлуката на Европската комисија (2009/884/ЕС) од 30 ноември 2009 година за измена на одлуката 2007/116/ЕЗ во однос на воведување дополнителни резервирани броеви кои почнуваат со „116", европските препораки во областа на споменатото прашање, планот за нумерација („Сл. весник на РМ", бр. 185/2014), однапред се резервирани шест цифрени броеви од серијата 116, дефинирани се и услугите од општествено значење кои можат да се даваат преку овие броеви. Пропишани се подетални одредби за начинот и условите за доделување и користење на броевите од серијата што започнува со цифрите „116". во член 119 од ЗЕК и Правилникот за утврдување на формата и содржината на барањето за доделување на броеви и серии на броеви, податоците што се приложуваат кон барањето како и начинот и постапката за доделување на броеви и серии на броеви од Планот за нумерација („Сл. весник на РМ", бр. 190/2014,205/16).

Согласно горенаведените прописи хармонизирана услуга од општествено значење е услуга која што е од особено значење за жителите и посетителите од странски држави и задоволува специфични општествени потреби, особено оние

што се однесуваат на здравјето и безбедноста на граѓаните или на одредена група граѓани или им помага на граѓаните во неволја.

Хармонизирани услуги од општествено значење вклучуваат:

- повикувачки центар за исчезнати деца („Hotline for missing children "),
- повикувачки центар за жртви на криминал („Victims of Crime "),
- повикувачки центар за помош на жртви на насилство врз жени (eng. „Helpline for victims of violence against women "),
- повикувачки центар за деца („Child Helpline "),
- повикувачки центар за медицински услуги („Non-Emergency Medical Services ")
- повикувачки центар за емоционална поддршка („Emotional support helpline "),

истите се усогласени во цела Европа.

Целта на Европската унија е да овозможи услугата „ист број - иста услуга" на територијата на Европската унија, односно услугите од општествено значење да бидат достапни преку исти, лесно препознатливи телефонски броеви во сите земји. Овие услуги се наменети за граѓаните на начин што ќе задоволи одредена општествена потреба која придонесува за благосостојбата и безбедноста на граѓаните овозможувајќи соодветна помош во неволја исто така е од голема корисни за странски посетители кои ќе добијат помош исто како во нивната земја. Овие услуги може да се користат за давање информации, поддршка и известување на граѓаните. Достапни се за сите граѓани и не е потребно претходно барање или регистрација за пристап до овие услуги. Користење на овие услугата не е временски ограничено и ги исклучува услугите од привремена природа.

Овие услуги не се наменети за комерцијални цели и до нив се пристапува преку безсплатен број односно секое плаќање или обврска за плаќање од страна на повикувачот не може да биде предуслов за користење на услугите. Давањето на услугите исклучува рекламирање, забава, маркетинг, продажба, употреба на повици за идна продажба и комерцијални услуги. Правните лица кои обезбедуваат услуги од општествено значење и користат броеви од серијата 116, мора да бидат подготвени да ги прифатат трошоците за дојдовните повици во согласност со договорот што ќе го склучат со операторот.

Сите оператори кои обезбедуваат започнување на повик до броеви од Планот за нумерација, се должни да овозможат воспоставување на повици кон броевите од серијата на броеви која започнува со бројот 116 и е наменета за услуги со посебна социјална вредност во согласност со Планот за нумерација. Операторите се должни во најголема можна мера на лицата со попреченост да им овозможат пристап кон броевите од серијата на броеви која започнува со бројот 116.

2. Постапка за доделување

2.1 Предмет и поле на примена

Броевите од серијата кој започнува со цифрите „116“ според Планот за нумерација наменети се за услуги од општествено значење, хармонизирани усогласени во сите земји-членки на ЕУ. Усогласена услуга од општествено значење е услуга која задоволува општа карактеристика дека е достапна за поединци со бирање на бесплатен број, која може да биде важна за посетителите од други земји и која одговара на одредена општествена потреба, а која особено придонесува за благосостојбата и безбедноста на граѓаните или одредени групи граѓани или им помага на граѓаните во опасност. Во оваа точка се наведени резервираните броевите од серијата 116 и услугите за кои можат да се користат. Бројот 116112 не се доделува и не се користи за ниедна услуга.

2.2 Услови за користење на броеви од опсегот 116

а. преку наведените броеви дозволено е давање на следните услуги (информации, совети, помош, пријавување на граѓани, или комбинација од овие можности);
б. услугата мора да биде достапна за сите граѓани без потреба од претходна регистрација;
в.давателото на услугата се грижи за заштита на податоците за идентитетот на повикувачот;
г. услугата не смее да биде временски ограничена;
д. секое плаќање или обврска за плаќање не е предуслов за користење на услугата;
ѓ. за време на повиците се исклучени следните активности: (рекламирање, забава, маркетинг и продажба, користење на повици за идна продажба на комерцијални услуги);
е. давателите на услуги од општествено значење, кои користат броеви од серијата 116, мора да бидат подготвени да ги прифатат трошоците на дојдовните повици во согласност со договорот што треба да се склучи со операторот, односно трошоците за користење на наведените броеви е одговорност на давателот на услугата;
ж. услугата е бесплатна за крајниот корисник.

2.3 Броеви резервирани за услуги од социјално значење

Услуги со социјално значење хармонизиран на европско ниво		
Услуги со социјално значење хармонизиран на европско ниво	**Надлежно министерство [1]**	**116xyz**
Повикувачки центар за исчезнати деца („Hotline for missing children “)	Министерство за внатрешни работи	116000
Повикувачки центар за жртви на криминал („Victims of Crime “),	Министерство за правда	116006
Пповикувачки центар за помош на жртви на насилство врз жени („Helpline for victims of violence against women “),	Министерство за здравство Министерство за труд и социјална политика	116016
Повикувачки центар за деца („Child Helpline“),	Министерство за здравство Министерство за труд и социјална политика	116111
Повикувачки центар за медицински услуги („Non-Emergency Medical Services “)	Министерство за здравство	116117
Повикувачки центар за емоционална поддршка („Emotional support helpline “),	Министерство за здравство Министерство за труд и социјална политика	116123

Табела 1 Броеви резервирани за услуги од социјално значењеи предлог надлежни министерства

2.3.1 Број 116 000 е наменет за услугата повикувачки центар за исчезнати деца:

(а) службата прима повици за пријавување за исчезнување на деца и ги препраќа до полиција,
(б) услугата нуди помош и поддршка на лица кои се одговорни за исчезнатото дете,
(в) службата помага во истрагата,
(г) давателот на услугата мора да гарантира дека услугата е достапна во секое време (т.е. 24 часа на ден, 7 дена во неделата, на национално ниво).

2.3.2 Број 116 006 е наменет за услугата повикувачки центар за жртви на криминал:

(а) Услугата им овозможува на жртвите на криминал да добијат емоционална поддршка, да бидат информирани со нивните права и начините за остварување на тие права и да ги упатат до надлежните организации. Таа особено дава информации за:

---

[1] Предлогот на министерството со кој давателот на услугата би можел да соработува во врска сп користење на одреден број не е обврзувачки, затоа давателот на услугата не мора да го следи овој предлог, но може да го измени при што ќе договори соработка со друго министерство кое има надлешности поврзани со услугата што ќе ја обезбедува

- локални полициски и судски постапки,
- можности за компензација и прашања за осигурување.

Таа, исто така обезбедува поддршка во изнаоѓање други начини за помош на жртвите на криминал.
(б) Доколку услугата не е постојано достапна (т.е. 24 часа на ден, 7 дена во неделата, на национално ниво), давателот на услугата мора да ги информира корисниците за периодот на достапност на услугата, на лесно достапен начин:(текстуална или говорна порака).

2.3.3 Број 116 016 е наменет за услугата повикувачки центар за помош на жртвите на насилство врз жените:

(а) Услугата им овозможува на жртвите на насилство врз жените да бараат помош и поддршка, да бидат информирани за нивните правата и начините на остварување на нивните права и да се упатат до надлежните институции и организации.
(б) Доколку услугата не е постојано достапна (т.е. 24 часа на ден, 7 дена во неделата, на национално ниво), давателот на услугата мора да ги информира корисниците за периодот на достапност на услугата, на лесно достапен начин:(текстуална или говорна порака).

2.3.4 Број 116 111 е наменет за услугата повикувачки центар за деца:

(а) Услугата им помага на децата на кои им е потребна грижа и заштита и ги поврзува со службите и организациите кои имаат соодветни надлежности и ресурси. Овозможува децата да ги искажат своите ставови, да зборуваат за проблемите што директно ги засегаат и да се доверат некому во итни ситуации.
(б) Доколку услугата не е постојано достапна (т.е. 24 часа на ден, 7 дена во неделата, на национално ниво), давателот на услугата мора да ги информира корисниците за периодот на достапност на услугата, на лесно достапен начин:(текстуална или говорна порака).

2.3.5 Број 116 117 е наменет за услугата повикувачки центар за медицински услуги:

(а) Услугата ги упатува повикувачите на медицинска нега соодветна на нивните потреби, кои се итни но не и опасни по живот, особено но не исклучиво по редовно работно време, за време на викенд или за време на празници. Го поврзува повикувачот со стручен вработен во центарот за повици или директно со квалификуван медицински персонал или лекар.
(б) Ако услугата не е трајно достапна (т.е. 24 часа на ден, 7 дена во неделата, на национално ниво), давателот на услугата мора да ги информира корисниците за периодот на достапност на услугата, на лесно достапен начин:(текстуална или говорна порака).

2.3.6 Број 116 123 е наменет за услугата повикувачки центар за емоционална помош:

(а) Услугата му овозможува на повикувачот да има корист од вистински човечки контакт заснован на слушање без осудување. Нуди емоционална подршка на повикувачите кои страдаат од осаменост, кои се во состојба на психолошка или размислуваат за самоубиство.
(б) Ако услугата не е трајно достапна (т.е. 24 часа на ден, 7 дена во неделата, на национално ниво), давателот на услугата мора да ги информира корисниците за периодот на достапност на услугата на лесно достапен начин:(текстуална или говорна порака).

2.4. Основни услови за доделување на броеви

За секој број резервиран за услуги од општествено значење за кој е утврдена намена и е наведен во ова Упатство и во Планот за Нумерација се спроведува посебна постапка за доделба. АЕК го започнува процесот на доделување единечен број од серијата 116 врз основа на добиеното барање за доделување број 116xyz или по службена должност. Барањето може да го поднесе организација која извршува активности кои се поврзани со обезбедување услуги со социјално значење хармонизиран на европско ниво согласно Табела 1. Барањето се поднесува во архивата на АЕК по пошта или по електронски пат на формулар објавен на веб-страницата на АЕК. Во образецот за доделување број од серијата 116 се пропишува содржината на понудата, доказите за способност, рокот на важност на понудата, формата на понудата, како и други услови поврзани со доделувањето и користење на броевите. Во случај на прием на нецелосно барање АЕК може да определи соодветен рок за дополнување на барањето. По приемот на целосното барање за доделување на броеви од серијата 116, АЕК на својата веб-страница објавува известување за примено барања и ќе објави јавен повик за изразување интерес. Доколку во рок од 15 дена од објавувањето на јавниот повик никој не изрази дополнителен интерес за доделување на број од серијата 116, АЕК во рок од 21 ден од денот на приемот на целосното барање ќе донесе одлука за доделување на бројот.
Во случај повеќе непрофитни организации да пројават интерес за доделување на истиот број од серијата 116, АЕК ќе донесе одлука за избор врз основа на претходна изјава на надлежниот државен орган.
АЕК со решение го доделува бројот од серијата 116 во период не подолг од три години.
Операторот или непрофитната организација на која со решение и се доделени броеви од серијата 116, мора во рок не пократок од 30 дена и не подолг од шест месеци, пред истекот на неговата важност да поднесе барање за повторна доделба на бројот.
Подносителот на барањето прво треба да се договори со државниот орган - министерството за: методите, условите, права и обврски за давање услуги од општествено значење за бројот за кој е поднесено барањето. Предлог на Министерствата од Табела 1 на оваа документација не е обврзувачка,барателот

може да се договори за неговата употреба со министерство различно од предлогот. Споменатиот договор е предуслов за доделување на број. Согласно горенаведеното барателот и релевантнот министерството со правен акт (договор, изјава, спогодба и сл.) постигнува договор за начинот, условите, правата и обврските при давање услуги од општествено значење.

3 Употреба на доделениот број

Давателот на услугата е должен со надлежното министерство да го договори начинот, условите, правата и обврските во врска со давање услуги со социјално значење преку број од серијата 116 за кој е поднесено барањето. Споменатиот договор е предуслов за доделување број. Договорот подразбира дека давателот на услугата и ресорното министерство со законски акт (договор, изјава, согласност и сл.) ги утврдува меѓусебните права и обврски и начинот на обезбедување на услугата. Бидејќи се работи за избор на еден давател на услуги, во горенаведениот правен акт, првенствено е потребно да се утврди дали барателот ги има потребните средства за управување со услугата што ќе се обезбеди на тој број (квалификуван кадар и ресурси за работа) и во таа смисла квалитетот на услугата што ќе се обезбеди на тој број е одговорност на органот кој е потписник на договорот. Постапката за реализација на користењето на доделените број е предмет на договор помеѓу давателот на услугата и операторот. Операторот е должен да овозможи повици кон доделените броеви од сите оператори со кој има склучено договор за интерконекција без наплата на надоместок за терминација. Давателот на услугата е должен да го користи бројот согласно условите од решението за доделување на бројот. Согласно член 119, став 1, од ЗЕК, оператори кои обезбедуваат започнување на повик до броеви од Планот за нумерација, се должни да овозможат воспоставување на повици кон броевите од серијата на броеви која започнува со цифрите 116xyz и е наменета за услуги со посебна социјална вредност во сосогласност со Планот за нумерација.

3.1 Содржина на понудата

а) Понудата мора да содржи:
1. Тековна сосојба издадена од централен регистар не постар од 30 дена од денот на поднесувањето на барањето.
2. Потврда за платени даноци и придонеси издадена од УЈП не постар од 30 дена од денот на поднесувањето на барањето.
3. Договор, изјава или согласност со ресорното министерство не постара од 6 месеци од датумот на поднесување на пријавата.
4. Договор, изјава или согласност со операторот, освен во случај кога барателот е оператор.
5. Опис на обезбедување на услугата на повикувачки центарот, кој мора да биде во согласност со условите за користење на бројот 116xyz Правилникот за

утврдување на формата и содржината на барањето за доделување на броеви и серии на броеви, податоците што се приложуваат кон барањето како и начинот и постапката за доделување на броеви и серии на броеви од Планот за нумерација и Директивата на Европската комисија.
6. Детален опис на персоналот на подносителот на барањето, што вклучува бројот на персонал и нивна квалификација, стекнато искуство во давање услуги кои се предмет на барањето како и досегашни активности поврзани со услугите кои ќе се обезбедуваат преку бројот а која се однесува понудата.
7. Пополнето и потпишано Барање за доделување број за услуги со посебна социјална вредност (Хармонизирано на Европски ниво) доставен на образецот од прилог 1 на оваа документација.

3.2 Период на важност на понудата

Рокот на важност на понудата е 30 дена од датумот на доставување на понудата.

3.3 Доставување на понудата

Понудата се доставува на адреса:
Кеј Димитар Влахов бр.21 Скопје
„Јавен повик за доделување броеви од нумеричкиот опсег 116xyz наменет за услуги со социјално значење "

3.4 Врменски рок за донесување на одлука за доделување на бројот

Временскиот рок за донесување на одлука за доделување на бројот од серијата 116 е 21 ден од денот на отварање на понудите.

3.5 Одземање на доделениот број

Во случај кога доделените броеви од серијата 116 не се користат во согласност со условите предвидени во упатството за доделување на броевите,односно ако давателот на услугите не постапува согласно со ЗЕК и подзаконските акти кои ги регулираат условите за користење на броеви преку кои се овозможуваат услуги од општествено и национално значење, доколку АЕК од надлежното министерство добие известување – барање за раскинување на договорот во врска со условите правата и обрските за овозможување на услуги преку броевите од серијата 116, АЕК ќе донесе решение за одземање на правото за користење на бројот. По донесување на Решението, АЕК ќе достави информација до сите оператори на електронски комуникациски мрежи и ќе побара да се прекине обезбедувањето на повици кон бројот.