



АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ

Врз основа на член 24 став (1) алинеја 3, а во врска со член 135 став (10) од Законот за електронски комуникации („Службен весник на РС Македонија“ бр. 135/2025 и 269/2025), Директорот на Агенцијата за електронски комуникации на 23.07.2026 година, донесе

ПРЕДЛОГ - 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. **„Броеви на служби за итни повици“** се броеви од Планот за нумерација за електронски комуникациски мрежи и услуги на РС Македонија кои особено се наменети за полиција, противпожарна служба, итна медицинска помош, служба за известување и тревожење, вклучувајќи го и Единствениот европски број за итни повици „112“.
2. **Надлежно тело** согласно член 135 од Законот за електронски комуникации претставува **Тело кое е надлежно за примање на повици кон единствениот европски број за итни повици „112“** и центрите за примање на итни повици, каде се формирани контактни точки за примање на итни повици од страна на споменатото тело (скратено во понатамошниот текст - Надлежно тело).
3. **Број 112** е единствен европски број за итни повици утврден со Законот за електронските комуникации и Планот за нумерација;
4. **Пристапен вод до Телото надлежно за примање на повици кон единствениот европски број за итни повици „112“ (Надлежно тело)** е телекомуникациски вод помеѓу пристапната точка во телекомуникациската мрежа и Надлежното тело;
5. **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;

6. **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.

7. **Удел на неосстварени повици на бројот 112** е процентуален удел на неосстварени повици кон бројот 112 во вкупниот број на сите повици упатени кон бројот 112 во определено време;

8. **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;

9. **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 врската со бројот 112, до моментот кога повикувачот ќе добие сигнал на зафатеност, сигнал на повик или сигнал на јавување.

10. **Итен повик** значи говорен повик направен од Терминална Телекомуникациска Опрема фиксна или мобилна или кратка (СМС) порака до бројот 112 во итен случај.

11. **Служби за итна помош** кои се дел од системот за управување со кризи се:

- Службата за итна медицинска помош;
- Полицијата;
- Службата за противпожарна заштита;
- Центарот за управување со кризи и
- Други институции кои се регистрирани да даваат и вршат брза и интервентна активност од јавен интерес и спречување и спасување на луѓето и имотот во приватна или државна сопственост на РС Македонија.

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 електронски комуникациски услуги, вклучително и на крајните корисници на јавни телефонски говорници бесплатен итен повик 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. Операторите се должни да им овозможат на корисниците на фиксна мрежа и корисниците на мобилна мрежа бесплатен пристап од ставот (1) да биде овозможен 24 часа секој ден во неделата, вклучувајќи ги случаевите кога јавната телефонска услуга е привремено забранета или ограничена поради причини на неплаќање или неисполнување на други обврски од договорот од страна на претплатникот, освен во случаи предвидени во член 131, член 135, член 200 и член 201 од Законот за електронски комуникации.

(3) Корисниците кои користат јавна телефонска услуга од страна на оператор преку IP платформи, односно, услугите ги користат на начин што нивниот телефонски апарат е вклучен во модем или рутер или е зависен од користење на широкопојасен интернет пристап, треба на соодветен начин да бидат информирани дека во случај на немање на струја или интернет истите ќе бидат оневозможени да остваруваат итни повици до бројот

112 како и до другите постоечки броеви на службите и институциите задолжени за итни случаи.

(4) 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 за локацијата од каде што е упатен повикот од ставот (4) на овој член опфаќаат податоци за повикувачот во фиксна или мобилна јавна електронска комуникациска мрежа и треба да бидат доставувани во реално време, време во зависност од техничките можности, односно како што следи:

- За повиците од фиксните мрежи, адресата на претплатникот кој користи фиксна мрежа се доставува до Надлежното тело или до надлежните служби и институции задолжени за итни повици и итни случаи, како што е наведено од страна на претплатникот кај соодветниот оператор. Оваа информација треба да биде што е можно по попрецизна и операторите треба навремено да го известуваат Надлежното тело и Надлежните служби и институции за итни повици за секоја промена на адресата на претплатникот. Доставувањето на оваа информација е бесплатна за претплатникот.
- За повиците од мобилните мрежи, мобилните оператори автоматски ја доставуваат локацијата од каде се врши повикот до Надлежното тело или до Надлежните служби за итни повици, поврзано со информацијата за локацијата во зависност од техничките можности, и тоа:
 - Согласно податоците и информациите добиени за идентификација на локацијата од мобилната мрежа од каде потекнува повикот и каде е возможно радиусот на соодветната мрежна покриеност;
 - Во случаите каде е технички возможно (во зависност од типот и моделот на мобилниот уред и техничките можности на операторот) информациите за локацијата на мобилниот уред преку Advanced Mobile Location (AML) или Emergency Location Service (ELS). Оваа информација во случај на итен повик автоматски се испраќа од мобилниот уред преку СМС порака.
 - Доставувањето на оваа информација е бесплатна за претплатникот.

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

(7) 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.

(8) 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.

(9) За секој пристапен вод кон локациите на Надлежното тело, Операторите треба да обезбедат соодветна редунданса и во случај на утврдување на пречки или дефекти дефинирани во ставот (5) и ставот (8) од овој член, треба да обезбедат пренасочување на повикот кон бројот 112.

(10) 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) Може да се утврдат и дополнителни параметри за квалитет на услугата при повикување на бројот 112, кои ќе бидат дополнително договорени во договорите за услугите со Операторите.

(6) 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.

(7) 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 а 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 на 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 и други видови на Услуги од страна на Агенцијата поврзани со овој Правилник

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

(2) Дополнителните мислења, одговори на Барања и други видови на услуги писмени или технички, кои би биле поврзани со овој Правилник, Агенцијата врши соодветна наплата и Барателот е должен да уплати:

- Административен надоместок од 5 (пет) евра во денарска против вредност по среден курс на НБМ, кој ќе биде уплатуван на жиро сметка на Владата на РС Македонија и
- Регулаторен надоместок од 10 (десет) евра во денарска против вредност по среден курс на НБМ, кој ќе биде уплатуван на жиро сметка на Агенцијата.

(3) Овој вид на дополнителни услуги, Агенцијата по прецизно ќе ги дефинира во Правилник со прецизно утврден ценовник на услуги.

Член 10

Завршни одредби

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

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

Агенција за електронски комуникации

Изготвиле:

Членови на Работна група:

Виктор Костадиновски

Д-р Борис Арсов

Боро Тодоровски

Дафина Пауновска

Проверил:

Раководител на Сектор за телекомуникации

Доц д-р инж Борис Арсов

Скопје, 13.07.2026г

Директор
Nusret Haliti