

Na podlagi desetega odstavka 134. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14-ZIN-B, 54/14 – odl. US, 81/15 in 40/17)) izdaja minister za javno upravo v soglasju z ministrico za obrambo in ministrico za notranje zadeve

PRAVILNIK
o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112 in
številko policije 113

1. člen
(vsebina pravilnika)

Ta pravilnik določa kakovost storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112 in številko policije 113 na ozemlju Republike Slovenije (v nadaljnjem besedilu: storitev 112 in 113).

2. člen
(pomen izrazov)

V tem pravilniku uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:

1. Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljnjem besedilu: agencija) je neodvisen regulativni organ, ki na področju elektronskih komunikacij deluje v skladu z Zakonom o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/12 s spremembami; v nadaljnjem besedilu: zakon).
2. Center 112 je mesto, ki sprejema klice na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112 (v nadaljnjem besedilu: številka 112).
3. Center 113 je mesto, ki sprejema klice na interventno številko policije 113 (v nadaljnjem besedilu: številka 113).
4. Čas dostave SMS sporočila na številko 112 je čas, merjen v sekundah na eno decimalno natančno, ki preteče od trenutka, ko je javno komunikacijsko omrežje prejelo vse potrebne informacije za pošiljanje SMS sporočila na številko 112, pa do trenutka oddaje SMS sporočila iz omrežja operaterja centru 112.
5. Čas sporočanja informacije o lokaciji kličočega je čas, merjen v sekundah na eno decimalno natančno, ki preteče od trenutka, ko je javno komunikacijsko omrežje prejelo vse potrebne informacije za vzpostavitev zveze na številko 112 ali številko 113, pa do trenutka oddaje podatka o lokaciji kličočega iz omrežja operaterja centru 112 ali centru 113.
6. Čas vzpostavljanja zveze na številko 112 ali številko 113 je čas, merjen v sekundah na eno decimalno natančno, ki preteče od trenutka, ko je javno komunikacijsko omrežje prejelo vse potrebne informacije za vzpostavitev zveze na številko 112 ali številko 113, pa do trenutka, ko kličoči prejme signal zasedeno ali signal klicnega zvonjenja ali signal javljanja.
7. Delež neuspešnih klicev na številko 112 ali številko 113 je razmerje v odstotkih med neuspešnimi klici na številko 112 ali številko 113 in vsemi poizkusi vzpostavitve zvez na številko 112 ali številko 113 v določenem časovnem obdobju. Za poizkus vzpostavitve zveze na številko 112 ali številko 113 se ne šteje neuspešen poizkus, kadar je vzrok zanj v terminalni opremi.

8. Delež neuspešnih SMS sporočil na številko 112 je razmerje v odstotkih med SMS sporočili, ki so bila sintaktično pravilno prejeta na operaterjevem SMS centru in ki niso bila iz omrežja operaterja oddana centru 112 ter med vsemi SMS sporočili, ki so bila sintaktično pravilno prejeta na operaterjevem SMS centru v določenem časovnem obdobju.
9. Dostop do centra 112 ali centra 113 je povezava od omrežne priključne točke pri centru 112 ali centru 113 do dostopovnega vozlišča, ki omogoča povezavo z jedrnim omrežjem.
10. Dostopovni vod je žična ali brezžična povezava od omrežne priključne točke ali mobilnega terminala kličočega do dostopovnega vozlišča, ki omogoča povezavo z jedrnim omrežjem.
11. Informacija o lokaciji kličočega je geografsko sklenjeno območje oziroma točka, določena z eno ali več geografskimi koordinatami.
12. Informacija o številki kličočega je element oštevilčenja, s katerega je bil sprožen klic na številko 112 ali številko 113.
13. Klic na številko 112 je katerikoli klic ali seja, ki je bila vzpostavljena na število 112 preko javnega komunikacijskega omrežja. Klic, ki ga lahko sproži človek ali naprava, je lahko vzpostavljen v govorni, video, besedilni ali podatkovni obliki.
14. Klic na številko 113 je klic preko javnega komunikacijskega omrežja, ki ga sproži človek in je vzpostavljen v govorni obliki.
15. Neuspešni klic na številko 112 ali 113 je klic na številko 112 ali klic na številko 113, kjer se po 30 sekundah od trenutka, ko omrežje prejme vse potrebne informacije za vzpostavitev zveze, na dostopovnem vodju kličočega ne pojavi signal za zasedeno ali za zvonjenje.
16. Nomadski uporabnik je uporabnik elektronskih komunikacijskih storitev, ki dostopa do javnega komunikacijskega omrežja prek različnih omrežnih priključnih točk.
17. Pogostost okvar na dostopu do centra 112 ali centra 113 je razmerje v odstotkih med veljavno prijavljenimi okvarami v določenem obdobju in številom dostopov do centra 112 ali centra 113 v istem obdobju.
18. Rok odprave okvar na dostopu do centra 112 ali centra 113 je čas, merjen v urah, ki preteče od prejete veljavne prijave okvare pri za to namenjeni službi operaterja do odstranitve okvare in povrnitve v prejšnje stanje.
19. Storitve 112 in 113 je skupek storitev klica v sili, še zlasti govorni klici, besedilni klici in prikaz lokacije kličočega.
20. Veljavna prijava okvare je prijava prekinitve ali poslabšanja kakovosti storitve zaradi okvare v operaterjevem javnem komunikacijskem omrežju. Pri tem se ne upoštevajo okvare kakršnekoli opreme na uporabniški strani omrežne priključne točke.

3. člen **(čas in način zagotavljanja storitve)**

- (1) Storitve 112 in 113 se v javnih komunikacijskih omrežjih izvaja 24 ur na dan in sedem dni v tednu.
- (2) Dostop do storitve 112 in 113 se s strani operaterja zagotavlja neomejeno in brezplačno. Za mobilne terminale, ki ne vsebujejo modula za identifikacijo naročnika, je zagotavljanje dostopa do storitve 112 in 113 omejeno glede na tehnične zmožnosti operaterja.
- (3) Klici na številko 112 in klici na številko 113 se obravnavajo prednostno 24 ur na dan in sedem dni v tednu, v obsegu, kot je to tehnično mogoče.
- (4) Operater centru 112 ali centru 113 da na voljo informacije o številki in lokaciji kličočega na številko 112 ali številko 113, ki izvirajo iz njegovega omrežja, razen če to ni tehnično izvedljivo.

(5) Za klice na številko 112 in klice na številko 113 mora biti zagotovljena najboljša možna kakovost glede na uporabljeno tehnologijo.

(6) Vsak operater zagotovi stalno delovanje dostopa do centra 112 in centra 113, pri čemer brezplačno zagotovi tudi nadomestne povezave, preusmeritve ali drug način povezave s centrom 112 in centrom 113.

(7) Okvare pri klicih na številko 112 in klicih na številko 113 se obravnavajo prednostno 24 ur na dan in sedem dni v tednu.

4. člen **(parametri kakovosti, njihovo merjenje in poročanje)**

(1) Parametri kakovosti, povezani z izvajanjem storitve 112 in 113, so:

- pogostost okvar na dostopu do centra 112 in centra 113,
- rok odprave okvar na dostopu do centra 112 in centra 113,
- delež neuspešnih klicev na številko 112 in številko 113,
- delež neuspešnih SMS sporočil na številko 112,
- čas dostave SMS sporočila na številko 112,
- čas vzpostavljanja zveze na številko 112 in številko 113,
- čas sporočanja informacije o lokaciji kličočega.

(2) Operater pri merjenju parametrov kakovosti smiselno uporablja definicije in metode merjenja iz veljavnega slovenskega standarda SIST-V ETSI/EG 201 769 V.1.1.2:2007.

(3) Čas sporočanja informacije o lokaciji kličočega se praviloma meri od trenutka vzpostavitve zveze. Čas sporočanja informacije o lokaciji kličočega se izjemoma pri tehnični nezmožnosti operaterja meri od trenutka, ko center 112 ali center 113 pošlje zahtevo operaterju. Nezmožnost za sporočanje informacije o lokaciji kličočega ob vzpostavitvi zveze skladno s četrtem odstavkom 134. člena zakona dokazuje operater.

(4) Operater vsako leto do 1. aprila posreduje agenciji rezultate meritev oziroma izračunov parametrov iz prvega odstavka tega člena za preteklo leto. Izmerjeni oziroma izračunani parametri kakovosti, povezani z izvajanjem storitve 112 in 113, se agenciji posredujejo preko elektronskega obrazca na spletnih straneh agencije.

5. člen **(pogostost okvar na dostopu do centra 112 in centra 113)**

Pogostost okvar na dostopu do centra 112 in centra 113 v enem letu ne sme preseči pet odstotkov pri posameznem operaterju.

6. člen **(rok odprave okvar na dostopu do centra 112 in centra 113)**

Rok odprave okvar na dostopu do centra 112 in centra 113 ne sme biti daljši od štirih ur za odpravo 80 odstotkov teh okvar na leto pri posameznem operaterju.

7. člen **(delež neuspešnih klicev na številko 112 ali številko 113)**

Delež neuspešnih klicev na številko 112 ali številko 113 v enem letu ne sme preseči pet odstotkov vseh klicev.

8. člen
(čas vzpostavljanja zveze na številko 112 in številko 113)

(1) Povprečni čas vzpostavljanja klica na številko 112 in klica na številko 113 v enem letu ne sme biti daljši od treh sekund.

(2) Čas vzpostavljanja klica na številko 112 in klica na številko 113, v katerem je vzpostavljenih 80 odstotkov zvez, v enem letu ne sme biti daljši od osmih sekund.

9. člen
(delež neuspešnih SMS sporočil na številko 112)

Delež neuspešnih SMS sporočil na številko 112 v enem letu ne sme preseči pet odstotkov vseh poslanih sporočil.

10. člen
(čas dostave SMS sporočila na številko 112)

(1) Povprečni čas dostave SMS sporočila na številko 112 v enem letu ne sme biti daljši od 15 sekund.

(2) Čas dostave SMS sporočila na številko 112 za 80 odstotkov vseh odposlanih sporočil v enem letu ne sme biti daljši od 25 sekund.

11. člen
(informacija o številki kličočega)

Informacijo o številki kličočega je treba ob klicu na številko 112 in klicu na številko 113 takoj sporočiti centru 112 ali centru 113.

12. člen
(informacija o lokaciji kličočega)

(1) Informacija o lokaciji kličočega se ob klicu na številko 112 praviloma prek ustrezne podatkovne povezave sporoči centru 112. Informacija o lokaciji kličočega se ob klicu na številko 113 praviloma prek ustrezne podatkovne povezave sporoči centru 113. V vseh primerih povprečen čas za sporočanje informacije o lokaciji kličočega v enem letu ne sme biti daljši od deset sekund, čas sporočanja informacije o lokaciji kličočega pa pri 80 odstotkih vseh klicev na številko 112 in številko 113 v enem letu ne sme biti daljši od 20 sekund. Tehnične specifikacije podatkovne povezave določita organa, pristojna za obravnavo klicev na številko 112 in klicev na številko 113. Pri tem upoštevata tehnične standarde in dokumente, ki jih izdala Evropska konferenca uprav za pošto in telekomunikacije ter Evropski institut za telekomunikacijske standarde.

(2) Pri tehnični nezmožnosti operaterja se informacija o lokaciji kličočega izjemoma sporoči centru 112 ali centru 113, na njegovo zahtevo, kadar operater v skladu s četrtem odstavkom 134. člena zakona dokaže tehnično nezmožnost za sporočanje informacije o vzpostavitvi klica. V tem primeru povprečni čas za sporočanje informacije o lokaciji kličočega v enem letu

ne sme biti daljši od 10 minut v delovnem času tehnične službe operaterja, čas sporočanja informacije o lokaciji kličočega pa v 80 odstotkih vseh klicev na številko 112 in klicev na številko 113 v enem letu ne sme biti daljši od 20 minut v delovnem času tehnične službe operaterja.

(3) Pri nomadskih uporabnikih operater poleg lokacije matičnega priključka sporoči tudi opombo, da gre za nomadskega uporabnika, kjer je tehnično to mogoče, pri čemer tehnično nezmožnost dokazuje operater v skladu s četrtem odstavkom 134. člena zakona.

(4) Območje lokacije kličočega s fiksnega priključka ne sme biti večje od 100 m².

(5) Območje lokacije kličočega z mobilnega terminala ne sme biti večje, kot je območje pokrivanja celice ali sektorja bazne postaje, prek katere je bil sprožen klic na številko 112 ali klic na številko 113.

(6) Zaradi zagotavljanja čim bolj natančne lokacije kličočega, še zlasti za kličoče iz večstanovanjskih stavb, se šteje kot informacija o lokaciji kličočega, če operater s temi informacijami razpolaga, tudi:

- za fizične osebe: ime in priimek ter naslov naročnika telefonskega priključka oziroma mobilne telefonske številke, vključno s številko stanovanja oziroma nadstropja,

- za pravne osebe: firma in naslov naročnika telefonskega priključka.

13. člen (prenehanje uporabe)

Z dnem uveljavitve tega pravilnika se preneha uporabljati Pravilnik o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili 112 (Uradni list RS, št. 90/13).

14. člen (začetek veljavnosti)

Ta pravilnik začne veljati petnajsti dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

Št.
Ljubljana,
EVA 2017-3130-0040

Boris Koprivnikar
Minister za javno upravo

Št. xxx-xxx/20xx-x
Ljubljana, dne xx. xx. 20xx

Soglašam!
Andreja Katič
Ministrica za obrambo

Št. xxx-xxx/20xx-x
Ljubljana, dne xx. xx. 20xx

Soglašam!

Mag. Vesna Györkös Žnidar
Ministrica za notranje zadeve