

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

516

Na temelju članka 35. stavka 7. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« broj 73/08) Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije donosi

PRAVILNIK

O UNIVERZALNIM USLUGAMA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA

I. OPĆE ODREDBE

Sadržaj Pravilnika

Članak 1.

Pravilnikom o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (u daljnjem tekstu: Pravilnik) propisuje se način i uvjeti pružanja te mjerila kakvoće univerzalnih usluga, kao i sadržaj, oblik i način objavljivanja obavijesti i podataka o uvjetima pružanja univerzalnih usluga.

Pojmovi i značenja

Članak 2.

U smislu ovoga pravilnika pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. *Agencija*: Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije

2. *ispravna prijava kvara*: prijava prekida, smetnje ili narušavanja kakvoće usluge, uzrokovano kvarom u elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora ili u drugoj javnoj komunikacijskoj mreži povezanoj s tom mrežom, a koja je zaprimljena pri nadležnoj službi operatora univerzalnih usluga, što ne podrazumijeva kvarove i smetnje na korisničkoj ili pretplatničkoj terminalnoj opremi,

3. *neostvareni poziv*: poziv na ispravan broj, koji je ispravno odaslan nakon dobivanja signala slobodnoga biranja, a pri kojem pozivatelj nije, u roku od 30 sekunda od trenutka kad je javna komunikacijska mreža zaprimila sve podatke potrebne za uspostavu veze, dobio signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja,

4. *operator univerzalnih usluga*: operator javno dostupnih telefonskih usluga kojega je Vijeće Agencije obvezalo, u skladu s odredbama Zakona, na obavljanje jedne ili više usluga unutar opsega univerzalnih usluga,

5. *priključna točka*: svi fizički priključci i njihova priključna tehnička specifikacija koji su dio elektroničke komunikacijske mreže i koji su potrebni za priključenje na tu mrežu i za djelotvorno uspostavljanje komunikacijskih veza putem te mreže,

6. *pristupni vod*: veza između priključne točke pretplatnika i ulazne točke krajnje centrale ili udaljenog pretplatničkog stupnja,

7. *učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)*: postotni odnos između broja ispravnih prijava kvara i prosječnog broja pretplatničkih pristupnih vodova (priključaka) pripadajuće komunikacijske mreže u određenom razdoblju,

8. *učestalost neostvarenih poziva*: postotni odnos između broja neostvarenih poziva i ukupnog broja svih poziva u određenom razdoblju,

9. *učestalost prigovora na iznos računa za obavljene univerzalne usluge*: postotni odnos između broja prigovora na iznos računa za obavljene univerzalne usluge i ukupnog broja svih izdanih računa za obavljene univerzalne usluge,

10. *udjel javnih telefonskih govornica u radu*: postotni odnos između broja javnih telefonskih govornica puštenih u rad i ukupnog broja svih postavljenih javnih telefonskih govornica,

11. *vrijeme kašnjenja signala slobodnoga biranja*: vrijeme koje protekne od trenutka kad pozivatelj zatvori strujni krug pristupnog voda do trenutka dobivanja signala slobodnoga biranja,

12. *vrijeme odgovora osobe operatora (telefonista)*: vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja zadnje znamenke pozivnog broja nadležne službe operatora do trenutka javljanja osobe operatora (telefonista),

13. *vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)*: vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja zadnje znamenke pozivnog broja usluge davanja obavijesti do trenutka javljanja osobe zadužene za davanje obavijesti (informacija), odnosno do trenutka javljanja automatiziranog govornog sustava,

14. *vrijeme uklanjanja kvara*: vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara do trenutka uklanjanja kvara, odnosno ponovne uspostave redovite komunikacijske usluge,

15. *vrijeme uspostave poziva*: vrijeme mjereno u sekundama, s točnosti od jedne desetinke sekunde, koje protekne od trenutka kad je javna komunikacijska mreža zaprimila sve podatke potrebne za uspostavu veze, do trenutka kad pozivatelj dobije signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja,

16. *vrijeme uspostave usluge*: vrijeme, mjereno u danima, koje protekne od dana zaprimanja zahtjeva za uspostavu određene javne komunikacijske usluge, u pisanom ili elektroničkom obliku, do dana priključenja pretplatničke terminalne opreme na komunikacijsku mrežu, čime se omogućuje korištenje tom uslugom,

17. *Zakon*: Zakon o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« broj 73/08; dalje u tekstu: Zakon).

Opseg univerzalnih usluga

Članak 3.

Opseg univerzalnih usluga definiran je sukladno odredbama Zakona.

II. UTVRĐIVANJE KAKVOĆE UNIVERZALNIH USLUGA

Mjerenje kakvoće usluge

Članak 4.

(1) Operatori univerzalnih usluga odgovorni su za osiguravanje kakvoće univerzalnih usluga koje obavljaju.

(2) Operatori univerzalnih usluga mjere pokazatelje kakvoće univerzalnih usluga u skladu s odredbama ovoga pravilnika, a na način i prema postupku utvrđenom ETSI uputom EG 201 769-1.

(3) Agencija, može, u skladu s mjerodavnim međunarodnim normama, odlukama i preporukama, utvrditi i dodatne načine i postupke mjerenja pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga, te ih objaviti na prikladan način.

Izvjješćivanje Agencije

Članak 5.

(1) Operatori univerzalnih usluga moraju dostaviti do 01. ožujka svake godine za prethodnu kalendarsku godinu, godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga iz članaka 7. do 16. ovoga pravilnika, te iste objaviti na svojim internet stranicama.

(2) Podaci o pokazateljima kakvoće univerzalnih usluga iz članaka 7. do 16. ovoga pravilnika moraju biti iskazani zasebno po svakom zemljopisnom području numeriranja (županiji), u skladu s Planom numeriranja.

(3) Podaci o pokazateljima kakvoće univerzalnih usluga iz članaka 11. i 12. ovoga pravilnika moraju biti iskazani zasebno za pozive u unutarnjem i međunarodnom elektroničkom komunikacijskom prometu.

(4) Osim godišnjeg izvješća iz stavka 1. ovoga članka, operatori univerzalnih usluga moraju, na zahtjev Agencije, dostaviti izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga iz članaka 7. do 16. ovoga pravilnika i za razdoblje kraće od godine dana, i to u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva.

(5) Podrobniji oblik i sadržaj izvješća iz stavaka 1. i 4. ovoga članka utvrđen je propisanim obrascem, koji čini sastavni dio ovog pravilnika (Dodatak 1.).

(6) Godišnja izvješća svih operatora univerzalnih usluga iz stavka 1. ovoga članka Agencija objavljuje u »Narodnim novinama«, na svojim službenim internet stranicama Agencije, a prema potrebi i na drugi prikladan način.

(7) Agencija može provjeravati vjerodostojnost podataka o pokazateljima kakvoće univerzalnih usluga, dostavljenih u izvješćima iz stavaka 1. i 4. ovoga članka.

(8) Agencija ili ovlaštena osoba, koju je ovlastilo Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (u daljnjem tekstu: Vijeće Agencije), može u slučaju iz stavka 7. ovoga članka pregledati izvješća o izvršenim mjerenjima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga i drugu dokumentaciju operatora univerzalnih usluga, pri čemu troškove pregleda snosi operator univerzalnih usluga, ukoliko se podaci razlikuju od podatka iskazanih u izvješću operatora univerzalnih usluga.

Upozorenje o nedostatnoj kakvoći usluge

Članak 6.

(1) Agencija će u pisanom obliku upozoriti operatora univerzalnih usluga koji ne ispunjava mjerila kakvoće univerzalnih usluga, odnosno ne obavlja univerzalne usluge u skladu s odredbama Zakona i ovoga pravilnika.

(2) Operator univerzalnih usluga iz stavka 1. ovoga članka mora, u roku od 30 dana od dana zaprimanja pisanog upozorenja Agencije, dostaviti Agenciji pisanu izjavu kojom se obvezuje u potpunosti obavljati univerzalne usluge na propisani način te predložiti mjere za uklanjanje utvrđenih nedostataka u osiguravanju kakvoće univerzalnih usluga.

(3) Operator univerzalnih usluga iz stavka 1. ovoga članka mora, najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja prethodne suglasnosti Vijeća Agencije na predložene mjere iz stavka 2. ovoga članka, ukloniti utvrđene nedostatke i uskladiti obavljanje univerzalnih usluga s odredbama Zakona i ovoga pravilnika.

(4) U slučaju nepostupanja operatora univerzalnih usluga u skladu s odredbama stavaka 2. i 3. ovoga članka, Agencija će postupiti u skladu s odredbom članka 18. stavka 2. ovoga pravilnika.

III. POKAZATELJI KAKVOĆE UNIVERZALNIH USLUGA

Vrijeme uspostave usluge

Članak 7.

Vrijeme uspostave usluge ne može prijeći 30 dana za 95% ostvarenih priključenja u jednoj godini.

Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)

Članak 8.

Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku) ne može prijeći 15% u jednoj godini.

Vrijeme kašnjenja signala slobodnoga biranja

Članak 9.

Vrijeme kašnjenja signala slobodnoga biranja ne može biti veće od 2 sekunde.

Vrijeme uklanjanja kvara

Članak 10.

(1) Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu utvrđuje se za sve kvarove u jednoj godini u skladu s ETSI uputom EG 201 769-1.

(2) Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu ne može prijeći 24 sata za 80% kvarova u jednoj godini.

(3) Utvrđivanje i uklanjanje smetnji i kvarova na pristupnom vodu do Centra 112 ima prednost u odnosu na utvrđivanje i uklanjanje svih drugih vrsta smetnji i kvarova tijekom 24 sata svakoga dana u tjednu, u skladu s posebnim propisom.

Učestalost neostvarenih poziva

Članak 11.

(1) Učestalost neostvarenih poziva u elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora univerzalnih usluga utvrđuje se na temelju stvarnih podataka o komunikacijskom prometu u skladu s ETSI uputom EG 201 769-1.

(2) Učestalost neostvarenih poziva u elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora univerzalnih usluga ne može prijeći 2% u jednoj godini.

Vrijeme uspostave poziva

Članak 12.

(1) Vrijeme uspostave poziva utvrđuje se na temelju stvarnih podataka o komunikacijskom prometu u skladu s ETSI uputom EG 201 769-1.

(2) Prosječno vrijeme uspostave poziva u elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora univerzalnih usluga ne može prijeći 3 sekunde u jednoj godini.

(3) Vrijeme uspostave poziva u elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora univerzalnih usluga, u kojem je uspostavljeno 80% poziva u jednoj godini, ne može prijeći 5 sekundi.

Vrijeme odgovora osobe operatora (telefonista)

Članak 13.

(1) Prosječno vrijeme javljanja osobe operatora (telefonista) u nadležnoj službi operatora ne može prijeći 15 sekundi u jednoj godini.

(2) Postotak poziva, na koje su osobe operatora (telefonisti) odgovorile u razdoblju do 20 sekundi, ne može biti manji od 80% u jednoj godini.

Vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)

Članak 14.

(1) Prosječno vrijeme javljanja osobe zadužene za davanje obavijesti (informacija) ne može prijeći 15 sekundi u jednoj godini.

(2) Postotak poziva, na koje su osobe zadužene za davanje obavijesti (informacija) odgovorile u razdoblju do 20 sekundi, ne može biti manji od 80% u jednoj godini.

Udjel javnih telefonskih govornica u radu

Članak 15.

Udjel javnih telefonskih govornica u radu ne može biti manji od 98% u jednoj godini.

Učestalost prigovora na iznos računa za obavljene univerzalne usluge

Članak 16.

Učestalost prigovora na iznos računa za obavljene univerzalne usluge ne može prijeći 0,5% u jednoj godini.

IV. CIJENE UNIVERZALNIH USLUGA

Članak 17.

(1) Operatori univerzalnih usluga su obvezni pridržavati se uvjeta pružanja univerzalnih usluga te pribaviti prethodno odobrenje Agencije za pripadajuće maloprodajne cijene univerzalnih usluga, sukladno odredbama Zakona i ovog pravilnika.

(2) Operatori univerzalnih usluga između ostalog moraju osigurati posebne cjenovne sustave koji su prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga (korisnika usluga s niskom razinom prihoda i korisnike usluga s posebnim socijalnim potrebama). Vijeće Agencije može odlukom, odrediti navedene posebne cjenovne sustave, uvažavajući pristupačnost za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika usluga, na način da prati razvoj i razinu pripadajućih cijena u odnosu na potrošačke cijene i prihode.

(3) Krajnjim korisnicima kojima je pristup univerzalnim uslugama pružen putem nepokretnog bežičnog pristupa ili putem sustava višestruke iskoristivosti parice (PCM), a kod kojih postoje odgovarajuća odstupanja od vrijednosti pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga i brzine prijenosa podataka u odnosu na druge krajnje korisnike kojima je omogućen pristup univerzalnim uslugama putem nepokretne elektroničke komunikacijske mreže, operator univerzalnih usluga mora osigurati posebni cjenovni sustav.

(4) Vijeće Agencije može odlukom odrediti navedene posebne cjenovne sustave, uvažavajući ograničenja koja krajnji korisnik ima u podatkovnoj komunikaciji odnosno u brzinama

prijenosa podataka koje ne omogućuju djelotvoran pristup internetu, a pri tome uzimajući u obzir raširene tehnologije kojima se koristi većina pretplatnika, kao i tehnološku ostvarivost.

V. OBVEZA OBAVLJANJA UNIVERZALNIH USLUGA

Članak 18.

(1) Ako se utvrdi da se univerzalne usluge ne obavljaju u skladu s odredbama Zakona i ovoga pravilnika, ili ako postoji opravdana sumnja da se neće osigurati takvo obavljanje univerzalnih usluga, svaki operator, koji obavlja elektroničke komunikacijske usluge na mjerodavnom tržištu usluga koje je za određenu elektroničku komunikacijsku uslugu odredilo Vijeće Agencije, ili koji ima znatniju tržišnu snagu, odlukom Vijeća Agencije može biti nametnuta obveza pridonošenja obavljanja univerzalnih usluga.

(2) Agencija objavljuje u »Narodnim novinama« i na svojim službenim internet stranicama popis mjerodavnih tržišta usluga na kojima se univerzalne usluge ne obavljaju na propisani i odgovarajući način, ili za koja postoji opravdana sumnja da se neće osigurati takvo obavljanje tih usluga, i to uz uvjet da operator, u roku od 30 dana od dana zaprimanja pisane obavijesti Agencije o namjeri objave tog popisa, ne dostavi Agenciji pisanu izjavu iz članka 6. stavka 2. ovoga pravilnika.

(3) Ako na mjerodavnom tržištu usluga iz stavka 1. ovoga članka postoji više operatora javno dostupnih telefonskih usluga, Vijeće Agencije može svojom odlukom obvezati na obavljanje univerzalnih usluga jednog ili više operatora javno dostupnih telefonskih usluga, ili može, na temelju raspisanoga javnog natječaja za obavljanje univerzalnih usluga, donijeti odluku o odabiru najpovoljnijeg ponuditelja za obavljanje tih usluga, na način i prema postupku utvrđenom odredbama Zakona, vodeći pritom računa o nenarušavanju tržišnog natjecanja i poštujući načela objektivnosti, transparentnosti i nediskriminacije.

VI. POSEBNE OBVEZE OPERATORA UNIVERZALNIH USLUGA

Pristup univerzalnim uslugama

Članak 19.

(1) Operatori univerzalnih usluga moraju osigurati pristup univerzalnim uslugama svim fizičkim i pravnim osobama na cijelom području Republike Hrvatske, na temelju razumnog zahtjeva, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji.

(2) Pristup univerzalnim uslugama na fiksnoj lokaciji ostvaruje se putem javnih komunikacijskih mreža.

(3) Ako se pristup univerzalnim uslugama na fiksnoj lokaciji ostvaruje putem pokretne elektroničke komunikacijske mreže, putem nepokretnog bežičnog pristupa, putem sustava višestruke iskoristivosti parice (PCM) ili na koji drugi način, operatori univerzalnih usluga mogu pružati univerzalne usluge i uz odgovarajuća odstupanja od vrijednosti pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga i brzine prijenosa podataka, utvrđenih odredbama ovoga pravilnika, ovisno o ograničenjima primijenjene zamjenske tehnologije pristupa.

(4) U slučaju da operator univerzalnih usluga osigurava pristup univerzalnim uslugama sukladno stavku 3. ovog pravilnika, operator univerzalnih usluga obavezan je odrediti dinamiku omogućavanja krajnjim korisnicima pristup univerzalnim uslugama uz razinu kakvoće univerzalnih usluga i brzine prijenosa podataka utvrđenih odredbama ovog pravilnika, na način da, u roku od tri godine od datuma stupanja na snagu ovog pravilnika, krajnjim korisnicima omogući pristup univerzalnim uslugama uz razinu kakvoće i brzinu prijenosa podataka utvrđenih odredbama ovog pravilnika. Navedeni rok ujedno predstavlja i krajnji rok pružanja pristupa univerzalnim uslugama uz razinu kakvoće univerzalnih usluga i brzine prijenosa podatka nižih od propisanih ovim pravilnikom.

(5) Iznimno od stavka 4. ovog članka, Agencija će odlukom za pojedine slučajeve, radi objektivnih operativnih ili tehničkih razloga (vanjske okolnosti izvan kontrole operatora univerzalnih usluga), produljiti krajnji rok iz stavka 4., uz obvezu operatoru univerzalnih usluga da o istome pisanim putem obavijesti Agenciju, uz dostavu detaljnog obrazloženja s razlozima koji dokazuju utemeljenost produljenja roka.

(6) Vijeće Agencije može prema potrebi odlukom odrediti, ovisno o raširenosti i značenju određenih elektroničkih komunikacijskih usluga u odnosu na dostignuti stupanj društvenog, gospodarskog i tehnološkog razvoja, dinamiku omogućavanja krajnjim korisnicima pristup univerzalnim uslugama uz razinu kakvoće univerzalnih usluga i brzine prijenosa podataka utvrđenih odredbama ovog pravilnika, uzimajući u obzir tehnološku ostvarivost, odnosno realnu ostvarivost potrebnih tehničkih uvjeta za pružanje pristupa univerzalnim uslugama uz razinu kakvoće i brzinu prijenosa podataka utvrđenih odredbama ovog pravilnika.

(7) Operatori univerzalnih usluga dužni su realizirati svaki razumni zahtjev korisnika za pristupom javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na jednoj nepokretnoj lokaciji korisnika, odnosno na mjestu njegova boravišta ili prebivališta.

(8) Operatori univerzalnih usluga moraju pružati pristup univerzalnim uslugama na način koji omogućuje uspostavu komunikacijskih veza i komunikacijski promet prema pretplatničkim brojevima i od pretplatničkih brojeva dodijeljenih u skladu s Planom numeriranja.

(9) Operatori univerzalnih usluga obavezni su ponuditi uređaje koji osobama s gubitkom sluha omogućuje pozive jednake govornima, ali putem tekstualne poruke ili nekog drugog vizualnog sučelja, po cijeni poziva koja ne premašuje cijenu jednakog govornog poziva i to unutar šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog pravilnika, a s ciljem postizanja jednakog stupnja dostupnosti javnih komunikacijskih usluga osobama s invaliditetom.

Komunikacijski sustav operatora univerzalnih usluga

Članak 20.

(1) Operatori univerzalnih usluga moraju osigurati ispravno i nesmetano funkcioniranje svojega komunikacijskog sustava u skladu s odredbama Zakona, ovoga pravilnika i drugih propisa donesenih na temelju Zakona.

(2) Univerzalne usluge moraju biti dostupne korisnicima usluga neprekinuto tijekom 24 sata svakoga dana u tjednu.

(3) Operatori univerzalnih usluga moraju ustrojiti i održavati:

1. službu podrške korisnicima usluga,
2. službu za prijavu i uklanjanje smetnji i kvarova i
3. službu davanja obavijesti (informacija) o pretplatnicima,

koje moraju biti stalno dostupne korisnicima usluga tijekom 24 sata svakoga dana u tjednu.

(4) Operatori univerzalnih usluga moraju osigurati da pretplatnički pristupni vodovi u njihovim elektroničkim komunikacijskim mrežama omogućuju brzinu prijenosa podataka od najmanje 33,6 kbit/s.

Opći uvjeti poslovanja operatora univerzalnih usluga

Članak 21.

(1) Opći uvjeti poslovanja operatora univerzalnih usluga, koji pruža i druge vrste elektroničkih komunikacijskih usluga, sastavni su dio općih uvjeta poslovanja definiranih odredbama Zakona.

(2) Operatori univerzalnih usluga moraju opće uvjete poslovanja dostaviti Agenciji na uvid najmanje osam dana prije njihove objave, sukladno odredbama Zakona.

(3) Uvjeti obavljanja i cijena pojedine vrste univerzalnih usluga definiranih Zakonom, koju obavlja operator univerzalnih usluga na određenom području, moraju biti jednaki za cijelo područje obavljanja te usluge.

(4) Operatori univerzalnih usluga moraju, za potrebe socijalno ugroženih slojeva korisnika usluga (korisnika usluga s niskom razinom prihoda i korisnika usluga s posebnim socijalnim potrebama), pripremiti posebne ponude univerzalnih usluga, s prilagođenim cijenama i uvjetima pružanja usluga, koji se razlikuju od uobičajenih tržišnih cijena i uvjeta, te omogućuju tim slojevima korisnika usluga pristup i korištenje javno dostupnom telefonskom uslugom.

(5) Za posebne ponude univerzalnih usluga iz stavka 4. ovoga članka, potrebno je pribaviti prethodnu suglasnost Vijeća Agencije.

(6) Ako pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene univerzalne usluge, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama Zakona, operatori univerzalnih usluga mogu privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže u skladu s odredbama Zakona.

(7) Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme, a prije trajnog isključenja te opreme, odnosno raskidanja pretplatničkog odnosa, koje operator univerzalnih usluga može izvršiti uz uvjete određenih Zakonom i drugim podzakonskim aktima, pretplatnik u razdoblju od najmanje 30 dana ima pravo primati dolazne pozive, te pravo pozivanja svih hitnih službi, uključujući i jedinstveni europski broj za hitne službe, te besplatnom broju službe davanje obavijesti za korisnike operatora.

Uvid i kontrola troškova pretplatnika

Članak 22.

(1) Operatori univerzalnih usluga moraju omogućiti svojim pretplatnicima, bez naknade, uvid i kontrolu podataka o učinjenim troškovima obavljenih univerzalnih usluga.

(2) Uvid i kontrola troškova iz stavka 1. ovoga članka obuhvaća i ograničavanje odlaznih poziva, na zahtjev pretplatnika, nakon što su troškovi obavljenih univerzalnih usluga premašili unaprijed odabrani iznos, u skladu s uvjetima koji se utvrđuju općim uvjetima poslovanja iz članka 21. stavka 2. ovoga pravilnika.

(3) Operatori univerzalnih usluga moraju omogućiti svojim pretplatnicima, na njihov zahtjev, jednostavnu i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, odnosno poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva.

(4) Operatori univerzalnih usluga moraju omogućiti svojim pretplatnicima, bez naknade, podroban ispis računa za obavljene elektroničke komunikacijske usluge, u skladu s odredbama Zakona, u kojem moraju biti pregledno razdvojeni troškovi obavljenih univerzalnih usluga od troškova učinjenih obavljanjem ostalih vrsta elektroničkih komunikacijskih usluga.

(5) Operatori univerzalnih usluga ne mogu svojim pretplatnicima naplaćivati dodatne usluge i druge pogodnosti, koje pretplatnik nije zahtijevao, a koje nisu propisane ili nužno potrebne za ostvarivanje univerzalnih usluga.

Javne telefonske govornice

Članak 23.

(1) Operator univerzalnih usluga mora, na području obavljanja univerzalnih usluga, postaviti i osigurati uporabu javnih telefonskih govornica na javnim i u svako doba dostupnim mjestima, i to u skladu s razumnim potrebama krajnjih korisnika u smislu zemljopisne pokrivenosti, broja telefonskih uređaja, pristupačnosti takvih telefonskih uređaja korisnicima invalidima te kakvoće usluga, pri čemu prostorni razmještaj javnih telefonskih govornica mora u najvećoj mogućoj mjeri odgovarati prostornom razmještaju stanovništva na određenom zemljopisnom području.

(2) Operator univerzalnih usluga mora osigurati primjeren broj i razmještaj javnih telefonskih govornica prilagođenih za potrebe osoba s invaliditetom, pri čemu u svakom naselju s više od 500 stanovnika mora osigurati najmanje jednu takvu javnu telefonsku govornicu. Agencija može rješenjem naložiti operatoru univerzalnih usluga postavljanje javne telefonske govornice prilagođene za potrebe osoba s invaliditetom na određenom području, u skladu s iskazanim opravdanim potrebama.

(3) Ako Vijeće Agencije odredi drugoga operatora univerzalnih usluga za određeno područje, u skladu s odredbama Zakona, dotadašnji operator univerzalnih usluga obavezan je novoga operatora univerzalnih usluga obavijestiti o stanju i promjenama u pokrivenosti područja javnim telefonskim govornicama, koje može utjecati na ispunjavanje obveza novoga operatora univerzalnih usluga iz stavka 1. i 2. ovoga članka.

(4) Vijeće Agencije može svojom odlukom, u slučaju opravdanih potreba krajnjih korisnika usluga, utvrditi stvarne potrebe u pogledu pokrivenosti, broja i prostornog razmještaja javnih telefonskih govornica, navedenih u stavku 1. i 2. ovoga članka.

(5) Operator univerzalnih usluga može, na području obavljanja univerzalnih usluga, prekinuti pružanje usluge javnih telefonskih govornica na određenoj lokaciji te ukinuti javnu telefonsku govornicu između ostalog i u sljedećim slučajevima:

1. ako je javna telefonska govornica postavljena u neposrednoj blizini druge javne telefonske govornice,

2. ako je javna telefonska govornica uništena ili ozbiljno oštećena najmanje tri puta uzastopno u razdoblju od godine dana.

Pozivi za hitne službe

Članak 24.

(1) Operatori univerzalnih usluga moraju omogućiti besplatno pozivanje brojeva za hitne službe te besplatne pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe 112, u skladu s odredbama Zakona i drugih podzakonskih akata.

(2) Pozivni brojevi za hitne službe iz stavka 1. ovoga članka utvrđeni su u skladu s Planom numeriranja.

(3) Operatori univerzalnih usluga moraju omogućiti besplatne pozive na brojeve iz stavka 1. ovoga članka i sa svih javnih telefonskih govornica.

(4) Operatori univerzalnih usluga moraju omogućiti osobama s invaliditetom, pristup hitnim službama, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga.

Služba davanja obavijesti i imenik pretplatnika

Članak 25.

(1) Operatori univerzalnih usluga, kojeg je odredilo Vijeće Agencije, mora osigurati službu davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika svih javnih komunikacijskih mreža u Republici Hrvatskoj, koja je dostupna svim korisnicima usluga, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, osim u slučaju kada je izabran drugi davatelj univerzalnih imeničkih sadržaja sukladno Zakonu i drugim podzakonskim aktima.

(2) Usluga davanja obavijesti iz stavka 1. ovoga članka obuhvaća sve telefonske brojeve pretplatnika svih javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj, osim brojeva korisnika usluga koji nisu pretplatnici i nisu dostavili svoje osobne podatke matičnom operatoru javno dostupnih telefonskih usluga.

(3) Usluga davanja obavijesti iz stavka 1. ovoga članka može omogućiti i dobivanje obavijesti o telefonskim brojevima pretplatnika stranih davatelja javnih govornih usluga, kao i o pozivnim brojevima stranih zemalja (kodovi zemalja).

(4) Sveobuhvatni imenik svih pretplatnika mora biti dostupan svim korisnicima usluga u prikladnom elektroničkom i/ili tiskanom obliku.

(5) Operator univerzalnih usluga mora osigurati za osobe s invaliditetom pristup službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika i imeniku pretplatnika, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga sukladno Zakonu i drugim podzakonskim aktima.

(6) Operatori univerzalnih usluga obvezni su, na troškovno usmjeren, nepristran i nediskriminirajući način, udovoljiti svim opravdanim zahtjevima osoba koje obavljaju djelatnost izdavanja javnih imenika pretplatnika i/ili djelatnost davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika, odnosno odabranim davateljima imeničkih sadržaja u svrhu objave imeničkih sadržaja sukladno Zakonu i drugim podzakonskim aktima.

Ukidanje i ograničavanje univerzalnih usluga

Članak 26.

U slučaju nastanka okolnosti određenih Zakonom, zbog kojih je operator univerzalnih usluga primoran ograničiti određeni broj ili vrstu univerzalnih usluga, Ministarstvo nadležno za elektroničke komunikacije odredit će odlukom, na prijedlog Vijeća Agencije, korisnike univerzalnih usluga koji imaju prednost u korištenju univerzalnih usluga.

Dostavljanje podataka Agenciji

Članak 27.

(1) Operatori univerzalnih usluga moraju, do 01. ožujka svake godine za prethodnu kalendarsku godinu, dostaviti Agenciji, uz godišnje izvješće iz članka 5. ovoga pravilnika, i izvješće o ostvarivanju obveza u obavljanju univerzalnih usluga, utvrđenih odredbama Zakona i ovoga pravilnika, koje osobito sadrži podatke o kakvoći usluge, zemljopisnoj pokrivenosti korisnika usluga, cijenama univerzalnih usluga, troškovima obavljanja univerzalnih usluga, ukupnom prihodu ostvarenom obavljanjem tih usluga, broju FGSM sustava/korisnika, broju PCM/PGS sustava/korisnika, broju ostvarenih i odbijenih zahtjeva za uspostavu univerzalnih usluga te razlozima za odbijanje zahtjeva za uspostavu univerzalnih usluga.

(2) Ako operatori univerzalnih usluga ne dostave podatke o ostvarenom ukupnom prihodu od obavljanja usluga iz stavka 1. ovoga članka, Vijeće Agencije ima pravo izraditi procjenu ukupnog prihoda operatora univerzalnih usluga.

VII. ODREĐIVANJE OPERATORA UNIVERZALNIH USLUGA

Članak 28.

(1) Vijeće Agencije donosi odluku o određivanju jednog ili više operatora univerzalnih usluga na temelju odredaba Zakona.

(2) Odlukom iz stavka 1. ovoga članka, koja mora biti posebno obrazložena, pobliže se određuju za svakog operatora univerzalnih usluga obveze u pogledu zemljopisne pokrivenosti i sastavnih dijelova univerzalnih usluga, u skladu s odredbama Zakona i ovoga pravilnika.

(3) U postupku donošenja odluke iz stavka 1. ovoga članka operatori javnih govornih usluga moraju dostaviti Agenciji, na njezin zahtjev, sve raspoložive podatke o pokrivenosti elektroničke komunikacijske mreže, planiranom povećanju pokrivenosti elektroničke komunikacijske mreže, planiranim ponudama usluga na tržištu u svrhu ispunjavanja zahtjeva za ostvarivanje univerzalnih usluga, uključujući pristupačnost cijena, te financijskim pokazateljima razvoja poslovanja operatora.

(4) U slučaju da Vijeće Agencije donosi odluku o raspisivanju javnog natječaja sukladno odredbama Zakona, Vijeće Agencije utvrđuje natječajnu dokumentaciju, provodi natječajni postupak, zaprima i javno otvara ponude podnesene na javni natječaj, te donosi odluku o odabiru najpovoljnijeg ponuditelja za obavljanje univerzalnih usluga.

(5) Odluke iz stavka 1. i 4. ovoga članka objavljuju se u »Narodnim novinama« i na službenim internet stranicama Agencije, medijima, a u slučaju javnog natječaja za obavljanje univerzalnih usluga na regionalnoj ili nižoj razini, te se odluke moraju objaviti i u regionalnim, odnosno drugim lokalnim medijima.

VIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 29.

(1) Danom stupanja na snagu ovoga pravilnika prestaje vrijediti Pravilnik o osnovnim telekomunikacijskim uslugama (»Narodne novine«, broj 123/05.).

(2) Proglašeni operator univerzalnih usluga nastavlja pružati univerzalne usluge sukladno prijelaznim i završnim odredbama Zakona do isteka vremena za koji je određen.

(3) Proglašeni operator mora uskladiti pružanje univerzalnih usluga prema ovom pravilniku u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog pravilnika.

Članak 30.

Ovaj pravilnik stupa na snagu u roku osam (8) dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa: 011-01/08-01/00008

Urbroj: 376-12-08-1

Zagreb, 16. veljače 2009.

Predsjednik Vijeća
Agencije
Gašper Gaćina,
dipl. ing. el., v. r.

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga

Naziv trgovačkog društva: _____

Podaci za period: od _____ do _____

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostave usluge	za 95% ostvarenih priključaka u jednoj godini	(dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%
	vrijeme zaprimanja zahtjeva	od..... do..... radnim danom
		od..... do..... subotom
		od..... .do..... nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova	kvarovi/po pristupnom vodu (priključku)/ po godini	%
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara	za 80% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	(sati)
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	(sati)
	za 80% ostalih kvarova	(sati)
	za 95% ostalih kvarova	(sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	vrijeme zaprimanja prijave kvarova	od..... do..... radnim danom
		od..... do..... subotom
		od..... .do..... nedjeljom
1.4 Učestalost	% svih poziva	%

neostvarenih poziva	% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	%
	% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	%
	% međunarodnih poziva	%
1.5 Vrijeme uspostave poziva	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj godini	(sekunde)
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	(sekunde)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže	(sekunde)
	prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	(sekunde)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži	(sekunde)
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	(sekunde)
1.6 Vrijeme kašnjenja signala slobodnog biranja		(sekunde)
1.7 Vrijeme odgovora osobe (telefonista) operatora	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%
1.8 Vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%
1.9 Udjel javnih telefonskih govornica u radu	% u jednoj godini	%
1.10 Učestalost prigovora na iznos računa za obavljene univerzalne usluge	% u jednoj godini	%

Izjavljujemo, da su podaci točni. Za podatke i njihovu točnost preuzimamo potpunu materijalnu i krivičnu odgovornost.

Mjesto i datum:

Žig potpis odgovorne osobe