

**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE  
DJELATNOSTI**

**NACRT PRIJEDLOGA  
Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o univerzalnim uslugama u  
elektroničkim komunikacijama**

**Zagreb, veljača 2016.**

## **I. OSNOVA ZA DONOŠENJE PRAVILNIKA**

Člankom 12. stavkom 1. točkom 1., člankom 19. stavkom 1. i člankom 35. stavkom 7. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14) propisana je ovlast Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti za donošenje Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (dalje: Pravilnik).

## **II. OCJENA STANJA I OBRAZLOŽENJE IZMJENA**

### **1. Ocjena stanja**

Posljednje izmjene Pravilnika donesene su na sjednici Vijeća u srpnju 2014. te su stupile na snagu 17. srpnja 2014.

Glavni razlozi za izmjenu istog su smanjenje broja telefonskih govornica i usklađivanje ETSI uputa obzirom na primjenu novih tehnologija (VoIP).

Sukladno članku 22. stavku 5. ZEK-a, o prijedlogu Pravilnika potrebno je provesti postupak javne rasprave sa zainteresiranom javnošću.

### **2. Obrazloženje izmjena Pravilnika**

Pravilnikom se uređuje način utvrđivanja kakvoće univerzalnih usluga. U tom dijelu operatori su dužni postupati na način i prema postupku kako je to utvrđeno ETSI uputom EG 202 057, koja je nadograđena do standarda ES 202 057-1. Međutim, predmetnim standardom obuhvaćena je samo ISUP signalizacija, slijedom čega se predlaže dodati i ETSI uputa TS 132.409 RFC 6076 za usluge prijenosa govora putem internetskog protokola (VoIP tehnologija).

Nadalje, izmjenama Pravilnika predlaže se smanjenje broja telefonskih govornica na način da se poveća broj stanovnika po jednoj telefonskoj govornici. Istovremeno, bi se postojeći kriteriji temeljem kojih se operatoru univerzalne usluge može dati dopuštenje za ukidanje telefonske govornice, izmijenili tri kriterija na način da se osigura ukidanje govornica koje su od manjeg značaja za korisnike. Operator bi tako mogao zatražiti ukidanje govornice ako je udaljenost sljedeće govornice manja od 300 metara. Govornice prilagođene osobama s invaliditetom i govornice u javnim ustanovama izuzete su od mogućnosti ukidanja.

Isto tako, kako bi se korisnicima osigurala lako dostupna informacija o lokacijama pojedinih telefonskih govornica, predlaže se propisati obvezu operatoru univerzalnih usluga da objavi grafički prikaz mape Republike Hrvatske s lokacijama telefonskih govornica na svojoj internetskoj stranici.

Preostale pojedine izmjene odnose se na usklađivanje s izmjenama zakonodavnog okvira koje su se dogodile od proteklih izmjena Pravilnika.

## **III. TEKST NACRTA PRIJEDLOGA PRAVILNIKA**

# HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Na temelju članka 12. stavka 1. točka 1. i čl. 35. stavka 7. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14), Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti na sjednici održanoj xx.xx. 2016. donosi

## NACRT PRIJEDLOGA PRAVILNIKA O IZMJENAMA I DOPUNAMA PRAVILNIKA O UNIVERZALNIM USLUGAMA U ELEKTRONIČKIM KOMINIKACIJAMA

### Članak 1.

U Pravilniku o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, broj 146/12 i 82/14; dalje: Pravilnik) u članku 3. točke 1., 12. i 15. mijenjaju se i glase:

*„1. Agencija: Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti,*

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

*15. Zakon: Zakon o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14) zajedno sa svim njegovim izmjenama i dopunama.“*

### Članak 2.

U članku 5. stavak 2. riječi „*uputom EG 202 057*“ zamjenjuju se riječima „*standardom ES 202 057-1, ETSI uputom EG 201 769-1, te ETSI uputom TS 132.409 RFC 6076 za usluge prijenosa govora putem internetskog protokola.*“

### Članak 3.

(1) U članku 8. dodaje se novi stavak 1. koji glasi:

*„(1) Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji utvrđuje se u skladu s ETSI standardom ES 202 057-1.“*

(2) Dosadašnji stavak 1. postaje stavak 2.

#### **Članak 4.**

(1) U članku 9. dodaje se novi stavak 1. koji glasi:

*„(1) Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku) utvrđuje se u skladu s ETSI standardom ES 202 057-1.“*

(2) Dosadašnji stavak 1. postaje stavak 2.

#### **Članak 5.**

Dosadašnji članak 10. mijenja se i glasi:

*„Vrijeme uklanjanja kvara*

#### *Članak 10.*

*(1) Vrijeme uklanjanja kvara utvrđuje se za sve kvarove prijavljene od strane korisnika bez obzira na mjesto kvara u jednoj godini.*

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

*(3) Utvrđivanje i uklanjanje smetnji i kvarova 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.“*

#### **Članak 6.**

U članku 11. stavak 1. riječi: „EG 202 057“ zamjenjuju se riječima „TS 132.409 RFC 6076 za usluge prijenosa govora putem internetskog protokola.“

#### **Članak 7.**

U članku 12. stavak 1. riječi „EG 202 057“ zamjenjuju se riječima „TS 132.409 RFC 6076 za usluge prijenosa govora putem internetskog protokola.“

### **Članak 8.**

(1) U članku 13. dodaje se novi stavak 1. koji glasi:

*„(1) Prosječno vrijeme javljanja radnika nadležne službe operatora utvrđuje se u skladu s ETSI standardom ES 202 057-1.“*

(2) Dosadašnji stavci 1. i 2. postaju stavci 2. i 3.

### **Članak 9.**

(1) U članku 14. dodaje se novi stavak 1. koji glasi:

*„(1) Prosječno vrijeme javljanja osobe zadužene za davanje obavijesti (informacija) utvrđuje se u skladu s ETSI standardom ES 202 057-1.“*

(2) Dosadašnji stavci 1. i 2. postaju stavci 2. i 3.

### **Članak 10.**

(1) U članku 15. dodaje se novi stavak 1. koji glasi:

*„(1) Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu utvrđuje se u skladu s ETSI uputom EG 201 769-1.“*

(2) Dosadašnji stavak 1. postaje stavak 2.

### **Članak 11.**

(1) U članku 16. dodaje se novi stavak 1. koji glasi:

*„(1) Učestalost prigovora/pritužbi u vezi s ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge utvrđuje se u skladu s ETSI standardom ES 202 057-1.“*

(2) Dosadašnji stavak 1. postaje stavak 2.

### **Članak 12.**

U članku 19. stavku 5. riječi „144 kbit/s odnosno“ i „,„ sukladno članku 25. stavku 1. ovog pravilnika“ brišu se.

### **Članak 13.**

(1) U članku 20. stavku 1. broj „1000“ zamjenjuje se brojem „1500“.

(2) U stavku 2. broj „500“ zamjenjuje se brojem „1000“.

(3) Stavak 5. mijenja se i glasi:

*„Operator univerzalnih usluga može uz prethodnu suglasnost Agencije, te samo ukoliko je ispunjena obveza iz stavka 1. ovog članka, na području obavljanja univerzalnih usluga, prekinuti pružanje usluge javnih telefonskih govornica na određenoj lokaciji te ukinuti javnu telefonsku govornicu ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:*

*1. ako je javna telefonska govornica koja se želi ukinuti postavljena uz drugu javnu telefonsku govornicu na udaljenosti manjoj od 300 metara,*

*2. ako javna telefonska govornica koja se želi ukinuti nije javna telefonska govornica prilagođena potrebama osoba s invaliditetom i*

*3. ako javna telefonska govornica koja se želi ukinuti nije smješтана u javnoj ustanovi.“*

(4) Dodaje se novi stavak 6. koji glasi:

*„Bez obzira na uvjete propisane u stavku 5. ovog članka, operator univerzalnih usluga može uz prethodnu suglasnost Agencije, prekinuti pružanje usluge javnih telefonskih govornica na određenoj lokaciji te ukinuti javnu telefonsku govornicu ako je javna telefonska govornica uništena ili ozbiljno oštećena najmanje tri puta uzastopno u razdoblju od godine dana te njeno daljnje održavanje u takvim okolnostima nije opravdano. Za potvrdu uništenja ili oštećenja potrebno je priložiti dokumentaciju koja potvrđuje navedeno.“*

(5) Dodaje se novi stavak 7. koji glasi:

*„Operator univerzalnih usluga obavezan je na svojoj internetskoj stranici objaviti grafički prikaz mape Republike Hrvatske s označenim lokacijama javnih telefonskih govornica na cijelom teritoriju Republike Hrvatske.“*

#### **Članak 14.**

U članku 24. stavak 3. mijenja se i glasi:

*„U postupku donošenja odluke iz stavka 1. ovoga članka operatori su obvezni dostaviti Agenciji, na njezin zahtjev, sve raspoložive podatke potrebne za postupak utvrđivanja načina pružanja univerzalnih usluga i postupak proglašenja jednog ili više operatora univerzalnih usluga.“*

#### **Članak 15.**

Dodatak 1. mijenja se i glasi:

**„DODATAK 1.**

**HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI**

**Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga**

Naziv trgovačkog društva: \_\_\_\_\_

Podaci za razdoblje: od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_

<i>Parametar</i>	<i>Mjera</i>	<i>Statistika</i>
<i>1.1 Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji</i>	<i>za 95% ostvarenih priključaka u jednoj godini</i>	<i>(dani)</i>
	<i>za 99% ostvarenih priključaka u jednoj godini</i>	<i>(dani)</i>
	<i>% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina</i>	<i>%</i>
	<i>vrijeme zaprimanja zahtjeva</i>	<i>od..... do..... radnim danom  od..... do..... subotom  od..... do..... nedjeljom</i>
<i>1.2 Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)</i>	<i>kvarovi/po pristupnom vodu (priključku)/ po godini</i>	<i>%</i>
<i>1.3 Vrijeme uklanjanja kvara</i>	<i>za 80% kvarova u jednoj godini</i>	<i>(sati)</i>
	<i>za 95% kvarova u jednoj godini</i>	<i>(sati)</i>
	<i>% uklonjenih kvarova ciljanog dana</i>	<i>%</i>
	<i>vrijeme zaprimanja prijave kvarova</i>	<i>od..... do..... radnim danom  od..... do..... subotom  od..... do..... nedjeljom</i>
<i>1.4 Učestalost neostvarenih poziva</i>	<i>% svih poziva</i>	<i>%</i>
	<i>% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže</i>	<i>%</i>

	<i>% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži</i>	<i>%</i>
	<i>% međunarodnih poziva</i>	<i>%</i>
<i>1.5 Vrijeme uspostave poziva</i>	<i>vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 80% svih vrsta poziva u jednoj godini</i>	<i>(sekunde)</i>
	<i>prosječno vrijeme za nacionalne pozive unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže</i>	<i>(sekunde)</i>
	<i>vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva unutar nepokretne elektroničke komunikacijske mreže</i>	<i>(sekunde)</i>
	<i>prosječno vrijeme za nacionalne pozive iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži</i>	<i>(sekunde)</i>
	<i>vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% nacionalnih poziva iz nepokretne prema pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži</i>	<i>(sekunde)</i>
	<i>prosječno vrijeme za međunarodne pozive</i>	<i>(sekunde)</i>
	<i>vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva</i>	<i>(sekunde)</i>
<i>1.6 Odzivno vrijeme službe za korisnike</i>	<i>prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini</i>	<i>(sekunde)</i>
	<i>% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi</i>	<i>%</i>
<i>1.7 Odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)</i>	<i>prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini</i>	<i>(sekunde)</i>
	<i>% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi</i>	<i>%</i>
<i>1.8 Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu</i>	<i>% u jednoj godini</i>	<i>%</i>
<i>1.9 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi s ispravnošću računa za obavljene univerzalne usluge</i>	<i>% u jednoj godini</i>	<i>%</i>

*Izjavljujemo da su podaci točni. Za podatke i njihovu točnost preuzimamo potpunu materijalnu i kaznenu odgovornost.*

*Mjesto i datum:*

*Žig i potpis odgovorne osobe“*

## **Članak 16.**



Ovaj Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika stupa na snagu osmog dana od dana objave u Narodnim novinama, osim odredbe članka 13. stavak 5. ovog Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika koja stupa na snagu devedeset (90) dana od dana objave u Narodnim novinama.

*KLASA: 011-02/14-02/12*

*URBROJ: 376-04-16-02*

*Zagreb, XX. XX. 2016.*

***PREDSJEDNIK VIJEĆA***

***dr. sc. Dražen Lučić***