

PRAVILNIK O UNIVERZALNIM USLUGAMA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA

-neslužbeni pročišćeni tekst-

I. OPĆE ODREDBE

Sadržaj Pravilnika

Članak 1.

Ovim se pravilnikom propisuje način i uvjeti pružanja te mjerila kakvoće univerzalnih usluga, kao i sadržaj, oblik i način objavljivanja obavijesti i podataka o uvjetima pružanja univerzalnih usluga.

Članak 2.

Ovaj pravilnik usklađuje se s odredbama Direktive 2002/22/EC Europskog parlamenta i Vijeća o zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge koja je izmijenjena i dopunjena Direktivom 2009/136/EC.

Pojmovi i značenja

Članak 3.

U smislu ovoga pravilnika pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. *Agencija*: Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti,
2. *ispravna prijava kvara*: prijava prekida, smetnje ili narušavanja kakvoće obavljanja elektroničkih komunikacijskih usluga, uzrokovanog kvarom u elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora zaprimljena pri nadležnoj službi operatora univerzalnih usluga, što ne podrazumijeva kvarove i smetnje na korisničkoj ili pretplatničkoj terminalnoj opremi,
3. *mjesto od javnog interesa*: javne ustanove, državne institucije, uredi jedinica lokalne i područne samouprave, te druge institucije od javnog interesa, uključujući carine, trajektne luke i brodska pristaništa, kolodvore, zatvore, pošte, sudove i slične ustanove

4. *neostvoreni poziv*: pokušaj poziva prema ispravno biranom važećem broju koji prati ton biranja te gdje nema tona zauzeća, tona zvonjenja, niti signala odgovora, u roku 30 sekundi od trenutka kada je zadnja znamenka odredišnog broja pretplatnika zaprimljena u mreži,

5. *odzivno vrijeme službe za korisnike*: vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja zadnje znamenke pozivnog broja nadležne službe operatora do trenutka javljanja radnika nadležne službe operatora,

6. *odzivno 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,

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

8. *operator univerzalnih usluga*: operator javno dostupnih telefonskih usluga kojega je u skladu s odredbama Zakona Agencija obvezala na obavljanje jedne ili više usluga unutar opsega univerzalnih usluga,

9. *pristupni vod*: veza između priključne točke pretplatnika i priključne točke na lokaciji pristupnog čvora na kojoj operator univerzalnih usluga ima postavljenu aktivnu pristupnu opremu,

10. *učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)*: postotni udjel ispravno prijavljenih kvarova na pretplatničkom pristupnom vodu u određenom razdoblju u odnosu na prosječan broj pretplatničkih pristupnih vodova u mreži unutar istog razdoblja,

11. *učestalost neostvarenih poziva*: omjer neostvarenih poziva i ukupnog broja svih poziva u određenom vremenskom razdoblju,

12. *učestalost prigovora/pritužbi u vezi s ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge*: omjer izražen u postotku između broja prigovora/pritužbi na iznos računa za obavljene univerzalne usluge i ukupnog broja svih izdanih računa za obavljene univerzalne usluge,

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

14. *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,

15. *vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji*: 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, odnosno do trenutka ostvarenja usluge,

16. *Zakon*: Zakon o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/12) zajedno sa svim njegovim izmjenama i dopunama.

(*NN br. 62/19., 2019., dodana točka 3, izmjena točke 16.*)

Opseg univerzalnih usluga

Članak 4.

Opseg univerzalnih usluga definiran je sukladno odredbama Zakona.

II. UTVRĐIVANJE KAKVOĆE UNIVERZALNIH USLUGA

Mjerenje kakvoće usluge

Članak 5.

(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 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.

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

Izvješćivanje Agencije

Članak 6.

(1) Operatori univerzalnih usluga obvezni su do 1. ožujka svake godine za prethodnu kalendarsku godinu dostaviti godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga iz članka 8. do 16. ovoga pravilnika, te iste objaviti na svojim internetskim stranicama.

(2) Podaci o pokazateljima kakvoće univerzalnih usluga iz članka 8. 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 članka 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 obvezni su na zahtjev Agencije dostaviti izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih

usluga iz članaka 8. do 16. ovoga pravilnika i za razdoblje kraće od godine dana i to u roku 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 na svojim službenim internetskim 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 ovlastila Agencija, 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 7.

(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 obvezan je, u roku 30 dana od dana zaprimanja pisanog upozorenja Agencije, predložiti mjere za uklanjanje utvrđenih nedostataka u osiguravanju kakvoće univerzalnih usluga.

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

III. POKAZATELJI KAKVOĆE UNIVERZALNIH USLUGA

Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji

Članak 8.

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

(2) Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji ne može prijeći 30 dana za 95% ostvarenih priključenja u jednoj godini, odnosno 60 dana za 99% ostvarenih priključenja u jednoj godini.

Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)

Članak 9.

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

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

Vrijeme uklanjanja kvara

Članak 10.

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

(2) Vrijeme uklanjanja kvara u jednoj godini ne može prijeći 48 sati za 80% za kvarove u pristupnoj mreži, odnosno 24 sata za 80% ostalih kvarova u mreži.

(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.

(NN br. 62/19., 2019., izmjena stavka 2.)

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 TS 132.409 RFC 6076 za usluge prijenosa govora putem internetskog protokola.

(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 TS 132.409 RFC 6076 za usluge prijenosa govora putem internetskog protokola.

(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.

Odzivno vrijeme službe za korisnike

Članak 13.

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

(2) Prosječno vrijeme javljanja radnika nadležne službe operatora ne može prijeći 15 sekundi u jednoj godini.

(3) Postotak poziva na koje su radnici nadležne službe operatora odgovorili u razdoblju do 20 sekundi ne može biti manji od 80% u jednoj godini.

Odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)

Članak 14.

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

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

(3) 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.

Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu

Članak 15.

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

(2) Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu ne može biti manji od 98% u jednoj godini.

Učestalost prigovora/pritužbi u vezi s ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge

Članak 16.

(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) Učestalost prigovora/pritužbi u vezi s ispravnosti 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 obvezni su osigurati posebne cjenovne sustave koji su prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga (korisnika usluga s niskom razinom prihoda i korisnika usluga s posebnim socijalnim potrebama). Agencija može odlukom odrediti posebne cjenovne sustave uvažavajući pristupačnost za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika usluga na način da prati razvoj i razine pripadajućih cijena u odnosu na potrošačke cijene i prihode.

(3) Za posebne cjenovne sustave univerzalnih usluga iz stavka 2. ovoga članka potrebno je pribaviti prethodnu suglasnost Agencije.

(4) Krajnjim korisnicima kojima je pružen pristup univerzalnim uslugama, a kod kojih postoje odstupanja od vrijednosti pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga i brzine prijenosa podataka propisanih ovim pravilnikom, operator univerzalnih usluga obvezan je osigurati posebni cjenovni sustav.

(5) Agencija može odlukom odrediti posebne cjenovne sustave iz stavka 4. ovoga članka, uvažavajući ograničenja koja krajnji korisnik ima pri korištenju univerzalnih usluga, a posebno 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.

(6) Propisanu brzinu prijenosa podataka iz članka 18. stavak 5. ovog pravilnika proglašeni operator univerzalnih usluga omogućit će svakom krajnjem korisniku na temelju prethodno podnesenog zahtjeva.

(NN br 62/19, 2019, brisanje stavka 6., izmjena dosadašnjeg stavka 7.)

V. OBVEZE OPERATORA UNIVERZALNIH USLUGA

Pristup univerzalnim uslugama

Članak 18.

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

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

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

(4) Operatori univerzalnih usluga obvezni su osigurati minimalno one mjere i usluge prilagođene osobama s invaliditetom predviđene Pravilnikom iz članka 34. Zakona.

(5) Operatori univerzalnih usluga obvezni su osigurati da pretplatnički pristupni vodovi u njihovim elektroničkim komunikacijskim mrežama omogućuju brzinu prijenosa podataka od 4 Mbit/s u dolaznom smjeru i 512kbit/s u odlaznom smjeru.

(NN br 62/19; 2019, brisanje stavaka 2., 3. i 4., izmjena stavka 5 i 6, dodan novi stavak 5)

Komunikacijski sustav operatora univerzalnih usluga

Članak 19.

(1) Operatori univerzalnih usluga obvezni su osigurati ispravno i nesmetano funkcioniranje svojega komunikacijskog sustava u djelokrugu svoje odgovornosti u skladu s odredbama Zakona, ovoga pravilnika i drugim propisima donesenim na temelju Zakona.

(2) Operatori univerzalnih usluga obvezni su osigurati dostupnost svojih komunikacijskih usluga tijekom 24 sata svakoga dana u tjednu. Ukoliko su zbog razloga više sile primorani privremeno ukinuti ili ograničiti određeni broj ili vrstu usluga, operatori univerzalnih usluga su obvezni u najkraćem mogućem roku omogućiti univerzalnu uslugu.

(3) Operatori univerzalnih usluga obvezni su 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. informacija o načinu i uvjetima pružanja univerzalne usluge mora biti lako uočljiva na početnoj internet stranici operatora

(NN br. 62/19., 2019, brisanje stavka 3; dodana točka 4. u stavku 2; brisanje stavka 5)

Javne telefonske govornice

Članak 20.

(1) Operator univerzalnih usluga obvezan je postaviti i osigurati uporabu javnih telefonskih govornica u prostorima ili blizini mjesta od javnog interesa. Iznimno, Agencija može rješenjem naložiti operatoru univerzalnih usluga postavljanje javne telefonske govornice u prostorima ili blizini mjesta od javnog interesa ili u skladu s iskazanim opravdanim potrebama.

(2) Operator univerzalnih usluga obvezan je osigurati da najmanje jedna telefonska govornica unutar ili blizini pojedinog mjesta od javnog interesa bude prilagođena za potrebe osoba s invaliditetom. 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 Agencija odredi drugoga operatora univerzalnih usluga za određeno područje u skladu s odredbama Zakona, dotadašnji operator univerzalnih usluga obvezan 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) Operator univerzalnih usluga može uz prethodnu suglasnost Agencije i prethodno zaprimljen zahtjev mjesta od javnog interesa, prekinuti pružanje usluge javnih telefonskih govornica na određenoj lokaciji.

(5) Operator univerzalnih usluga obvezan je na svojoj internetskoj stranici objaviti grafički prikaz mape Republike Hrvatske s označenim lokacijama javnih telefonskih govornica na cijelom teritoriju Republike Hrvatske.

(NN br. 62/19.,2019, izmjena stavaka 1., 2. i 5., brisanje stavka 4. i 6.)

Pozivi za hitne službe

Članak 21.

(1) Operatori univerzalnih usluga obvezni su omogućiti besplatno pozivanje brojeva za hitne službe te besplatne pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe 112 u skladu s odredbama Zakona i drugim podzakonskim aktima.

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

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

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

Služba davanja obavijesti i imenik pretplatnika

Članak 22.

(1) Operatori univerzalnih usluga koje je odredila Agencija obvezni su 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 obliku.

(NN br. 62/19; 2019, izmjena stavka 4)

Dostavljanje dodatnih podataka Agenciji

Članak 23.

(1) Operatori univerzalnih usluga obvezni su, do 1. ožujka svake godine za prethodnu kalendarsku godinu, dostaviti Agenciji uz godišnje izvješće iz članka 6. 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, Agencija ima pravo izraditi procjenu ukupnog prihoda operatora univerzalnih usluga.

VI. ODREĐIVANJE OPERATORA UNIVERZALNIH USLUGA

Članak 24.

(1) Agencija donosi odluku o određivanju jednog ili više operatora univerzalnih usluga na temelju odredbi Zakona.

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

(3) 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.

VII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 25.

(1) Ovaj pravilnik stupa na snagu u roku osam (8) dana od dana objave u »Narodnim novinama«, osim dijela odredbe članka 19. stavka 5. ovog pravilnika, koji dio u odnosu na brzinu prijenosa podataka od 144 kbit/s stupa na snagu u roku šezdeset (60) dana od dana stupanja na snagu ovog pravilnika, a dio odredbe u odnosu na brzinu prijenosa podataka od 1 Mbit/s stupa na snagu 1. siječnja 2015. godine.

(2) Danom stupanja na snagu ovoga pravilnika prestaje vrijediti Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, broj 23/09).

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE PRAVILNIKA
O IZMJENAMA I DOPUNAMA PRAVILNIKA O UNIVERZALNIM USLUGAMA U
ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA
(NN br. 82/14)

Ovaj pravilnik stupa na snagu 8 dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE PRAVILNIKA
O IZMJENAMA I DOPUNAMA PRAVILNIKA O UNIVERZALNIM USLUGAMA U
ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA
(NN br.41 /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.

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE PRAVILNIKA
O IZMJENAMA I DOPUNAMA PRAVILNIKA O UNIVERZALNIM USLUGAMA U
ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA
(NN br. 62/19, ispravak – NN br. 68/19)

Ovaj Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika stupa na snagu osmog dana od dana objave u Narodnim novinama, osim odredbe članka 2., članka 4. stavka 6. i članka 8. ovog

Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika koja stupa na snagu dana 1. siječnja 2020. godine.

DODATAK 1.

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga

Naziv trgovačkog društva: _____

Podaci za razdoblje: od _____ do _____

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	za 95% ostvarenih priključaka u jednoj godini	(dani)
	za 99% 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 po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)	kvarovi/po pristupnom vodu (priključku)/ po godini	%
1.3 Vrijeme uklanjanja smetnje i kvara	za 80% kvarova u pristupnoj mreži u jednoj godini	(sati)
	za 80% ostalih kvarova u jednoj godini	(sati)
	za 95% kvarova u jednoj godini	(sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	vrijeme zaprimanja prijave kvarova	od..... do..... radnim danom

		od..... do..... subotom
		od..... do..... nedjeljom
1.4 Učestalost neostvarenih poziva	% svih 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)
	vrijeme unutar kojeg je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva	(sekunde)
1.6 Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%
1.7 Odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%
1.8 Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu	% u jednoj godini	%
1.9 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi s ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge	% u jednoj godini	%

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

Mjesto i datum:

Žig i potpis odgovorne osobe