

Na podlagi prvega odstavka 15. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 43/04 in 86/04-ZVOP-1) izdaja minister za informacijsko družbo

PRAVILNIK o kakovosti univerzalne storitve

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen (vsebina pravilnika)

Ta pravilnik v skladu z Direktivo Evropskega Parlamenta in Sveta 2002/22/ES z dne 7. marca 2002 o univerzalni storitvi in pravicah uporabnikov v zvezi z elektronskimi komunikacijskimi omrežji in storitvami (UL L št. 108 z dne 24. aprila 2002, str. 51) določa kakovost univerzalne storitve.

2. člen (pomen izrazov)

(1) V tem pravilniku uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:

1. Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljnjem besedilu: agencija) je neodvisen regulativni organ na področju pošte in elektronskih komunikacij, ki je ustanovljen s Sklepom o ustanovitvi Agencije za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 60/01, 52/02 in 80/04) in ki na področju elektronskih komunikacij deluje v skladu z Zakonom o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 43/04; v nadaljnjem besedilu: zakon).
2. Čas vzpostavljanja zveze je čas, merjen v sekundah na eno decimalno natančno, ki preteče od trenutka, ko je javno telefonsko omrežje prejelo vse potrebne informacije za vzpostavitev zveze, pa do trenutka, ko kličoči prejme znak za zasedeno ali za zvonjenje ali signal javljanja.
3. Delež delujočih javnih telefonskih govorilnic je odstotek delujočih javnih telefonskih govorilnic glede na celotno število vseh javnih telefonskih govorilnic.
4. Delež ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu je delež telefonskih računov, na katere so se naročniki pritožili.
5. Delež neuspešnih klicev je razmerje v odstotkih med neuspešnimi klici in vsemi poizkusi vzpostavitve zvez v določenem časovnem obdobju.

6. Dostopovni vod je povezava od omrežne priključne točke pri naročniku do vstopne točke krajevne centrale ali oddaljenega koncentratorja, pri čemer se upošteva tistega, ki je bližji naročniku.
 7. Neuspeli klic je klic na veljavno številko, ki je bila po znaku za izbiranje pravilno zavrtena ali odtipkana, kjer se po 30 sekundah od trenutka, ko omrežje prejme vse potrebne informacije za vzpostavitev zveze, na dostopovnem vodu kličočega ne pojavi znak za zasedeno ali za zvonjenje ali signal javljanja.
 8. Pogostost okvar na dostopovni vod je razmerje v odstotkih med veljavnimi prijavami okvar v določenem obdobju in povprečnim številom dostopovnih vodov v danem omrežju v istem obdobju.
 9. Reakcijski čas posredovalca klicev je čas, ki preteče od trenutka, ko javno telefonsko omrežje prejme vse potrebne informacije za vzpostavitev zveze, do trenutka, ko telefonist-posredovalec odgovori na klic.
 10. Reakcijski čas univerzalne imeniške službe je čas, ki preteče od trenutka, ko javno telefonsko omrežje prejme vse potrebne informacije za vzpostavitev zveze, do trenutka, ko se oglasi telefonist iz univerzalne imeniške službe ali enakovreden, z glasom aktivirani sistem.
 11. Rok odprave okvar je čas, merjen v urah, ki preteče od sprejetja veljavne prijave okvare, pri za to namenjeni službi operaterja, do odstranitve okvare in povrnitve v prejšnje stanje.
 12. Rok za izvedbo začetne priključitve je čas, ki preteče od tedaj, ko operater prejme uporabnikovo veljavno zahtevo za priključitev na javno telefonsko omrežje, pa do trenutka, ko je priključitev uspešno izvedena in ima uporabnik dostop do javno dostopnih telefonskih storitev. Zahteva je lahko dana ali ustno ali pisno ali v drugi dogovorjeni obliki.
 13. Veljavna prijava okvare je prijava prekinitve ali poslabšanja kakovosti storitve zaradi okvare v javnem telefonskem omrežju izvajalca univerzalne storitve ali kateremkoli od medomrežno povezanih javnih telefonskih omrežij. Pri tem se ne upoštevajo okvare kakršnekoli opreme na uporabniški strani omrežne priključne točke.
- (2) Preostali izrazi, uporabljeni v tem pravilniku, imajo enak pomen, kot je določen v zakonu.

II. IZVAJANJE UNIVERZALNE STORITE

3. člen

(javno telefonsko omrežje in javno dostopna telefonska storitev)

- (1) Izvajalec univerzalne storitve, ki kot univerzalno storitev zagotavlja priključitev na javno fiksno telefonsko omrežje in dostop do javne dostopne telefonske storitve na fiksni

lokaciji, mora poskrbeti, da se dostop do javno dostopnih telefonskih storitev iz 1. točke drugega odstavka 11. člena zakona izvajajo 24 ur na dan in sedem dni v tednu.

- (2) Ne glede na določbe prejšnjega odstavka se sme omejiti ali prekiniti izvajanje storitev iz prejšnjega odstavka na način, pod pogoji in v trajanju, kot je določeno v 93. členu zakona.
- (3) Prenosna hitrost prenosa podatkovnih komunikacij mora biti v skladu s splošnim aktom agencije, izdanim na podlagi drugega odstavka 15. člena zakona.
- (4) Izvajalec univerzalne storitve iz prvega odstavka tega člena mora organizirati službo za prijavo okvar, ki mora delovati nepretrgoma 24 ur na dan in sedem dni v tednu, in poskrbeti za odpravo okvar. Prijave okvar morajo biti zabeležene s pomočjo računalniško podprtega sistema obdelave podatkov.

4. člen

(univerzalni imenik in univerzalna imeniška služba)

- (1) Izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja univerzalni imenik, mora poskrbeti, da se le-ta redno oziroma najmanj enkrat letno obnavlja ob upoštevanju načina njihovega izdajanja.
- (2) Izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja univerzalno imeniško službo, mora poskrbeti, da ta deluje 24 ur na dan in sedem dni v tednu.

5. člen

(javne telefonske govornice)

- (1) Izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja javne telefonske govornice, mora poskrbeti, da le-te zagotavljajo vsaj:
 1. brezplačen dostop do številka za klice v sili in to brez uporabe kakršnihkoli plačilnih sredstev,
 2. dostop do univerzalne imeniške službe,
 3. neoviran dostop do vseh nekomercialnih telefonskih številka,
 4. tonsko izbiranje,
 5. prikaz tekočega plačila.
- (2) V javnih telefonskih govornicah morajo biti na voljo vsaj naslednji podatki:
 1. podatki o operaterju javne govornice,
 2. podatki o cenah klicev oziroma o dostopnosti teh podatkov,
 3. podatki o številkah za klice v sili,
 4. navodila, kako ravnati v primeru okvar.

- (3) Izvajalec univerzalne storitve iz prvega odstavka tega člena mora sproti poskrbeti za posodobitev podatkov iz prejšnjega odstavka, ki so se spremenili.
- (4) Izvajalec univerzalne storitve iz prvega odstavka tega člena mora poskrbeti, da javne telefonske govornice delujejo 24 ur na dan in sedem dni v tednu ter da so okvare javnih telefonskih govornic odpravljene v najkrajšem možnem času.

6. člen
(ukrepi za končne uporabnike-invalidne)

Izvajalec univerzalne storitve, ki zagotavlja ukrepe za končne uporabnike-invalidne, mora poskrbeti, da se izvajajo trajno, redno in nemoteno.

III. KAKOVOST UNIVERZALNE STORITVE

7. člen
(parametri kakovosti)

- (1) Parametri kakovosti, povezani z izvajanjem univerzalne storitve, so:
- rok za izvedbo začetne priključitve,
 - pogostost okvar na dostopovni vod,
 - rok odprave okvar,
 - delež neuspešnih klicev,
 - čas vzpostavljanja zveze,
 - reakcijski čas posredovalca klicev,
 - reakcijski čas univerzalne imeniške službe,
 - delež delujočih javnih telefonskih govornic,
 - delež utemeljenih ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu.
- (2) Izvajalec univerzalne storitve mora poskrbeti, da se parametre kakovosti meri v skladu z definicijami in metodami merjenja iz slovenskega standarda SIST EG 201 769-1.

8. člen
(rok za izvedbo začetne priključitve)

- (1) Kadar rok za izvedbo začetne priključitve ni vnaprej dogovorjen, ne sme biti povprečni čas, v katerem je bilo v enem letu uspešno izvedenih 95% priključitev, daljši od 7 koledarskih dni.

- (2) Kadar je rok za izvedbo začetne priključitve vnaprej dogovorjen, mora biti v enem letu v dogovorjenem roku izvedenih vsaj 97% začetnih priključitev.

9. člen
(pogostost okvar na dostopovni vod)

Pogostost okvar na dostopovni vod v enem letu ne sme preseči 15%.

10. člen
(rok odprave okvar)

- (1) Pri določanju roka odprave okvar se upošteva vse odpravljene okvare v obdobju enega leta v skladu s slovenskim standardom SIST EG 201 769-1.
- (2) Povprečni rok odprave okvar v enem letu ne sme biti daljši od 24 ur za odpravo 80% okvar na dostopovnih vodih in ne daljši od dvanajst ur za odpravo 80% drugih okvar na javnem telefonskem omrežju izvajalca univerzalne storitve.

11. člen
(delež neuspešnih klicev)

- (1) Delež neuspešnih klicev se določi na osnovi realnih prometnih podatkov v skladu s slovenskim standardom SIST EG 201 769-1.
- (2) Delež neuspešnih klicev znotraj Republike Slovenije v enem letu ne sme preseči 5%, delež neuspešnih klicev v tujino v enem letu pa ne 8%.

12. člen
(čas vzpostavljanja zveze)

- (1) Čas vzpostavljanja zveze se določi na osnovi realnih prometnih podatkov v skladu s slovenskim standardom SIST EG 201 769-1.
- (2) Povprečni čas vzpostavljanja zveze znotraj Republike Slovenije v enem letu ne sme biti daljši od treh sekund, povprečni čas vzpostavljanja zveze s tujino pa ne daljši od petih sekund.

- (3) Čas vzpostavljanja zveze, v katerem je vzpostavljenih 80% zvez v Republiki Sloveniji, v enem letu ne sme biti daljši od petih sekund. Čas vzpostavljanja zveze, v katerem je vzpostavljenih 80% zvez v tujino, pa v enem letu ne sme biti daljši od osmih sekund.

13. člen

(reakcijski čas posredovalca klicev)

- (1) Povprečni reakcijski čas posredovalca klicev v enem letu ne sme preseči dvanajstih sekund.
- (2) Odstotek klicev, na katere odgovorijo posredovalci klicev v 20 sekundah, v enem letu ne sme biti manjši od 90%.

14. člen

(reakcijski čas univerzalne imeniške službe)

- (1) Povprečni reakcijski čas univerzalne imeniške službe v enem letu ne sme preseči dvanajstih sekund.
- (2) Odstotek klicev, na katere odgovori univerzalna imeniška služba v 20 sekundah, v enem letu ne sme biti manjši od 90%.

15. člen

(delež delujočih javnih telefonskih govorilnic)

Delež delujočih javnih telefonskih govorilnic v enem letu ne sme biti manjši od 98% vseh javnih telefonskih govorilnic.

16. člen

(delež ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu)

Delež utemeljenih ugovorov zaradi nepravilnosti v telefonskem računu v enem letu ne sme biti večji od 0,5%.

IV. KONČNE DOLOČBE

17. člen (prenehanje veljavnosti)

Z dnem uveljavitve tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o kakovosti univerzalnih storitev (Uradni list RS, št. 82/01).

18. člen (začetek veljavnosti)

Ta pravilnik začne veljati 15 dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

Številka: 2680-3/2004
Ljubljana, dne 28. septembra 2004.
EVA: 2004-2811-0039

dr. Pavel Gantar
MINISTER