

Na podlagi tretjega odstavka 72. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 43/04 in 86/04-ZVOP-1) izdaja minister za informacijsko družbo v soglasju ministrom za obrambo

PRAVILNIK

o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112«

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 storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112« (v nadaljnjem besedilu: storitev 112).

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 in 86/04-ZVOP-1; v nadaljnjem besedilu: zakon).
2. Čas vzpostavljanja zveze na številko 112 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 z enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112« (v nadaljnjem besedilu: številka 112), pa do trenutka, ko kličoči prejme znak za zasedeno ali za zvonjenje ali signal javljanja.
3. Delež neuspešnih klicev na številko 112 je razmerje v odstotkih med neuspešnimi klici na številko 112 in vsemi poizkusi vzpostavitve zvez na številko 112 v določenem časovnem obdobju.
4. 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.

5. Dostopovni vod centra 112 je povezava od omrežne priključne točke pri organu, določenem za sprejemanje klicev na številko 112, do vstopne točke krajevne centrale.
6. Neuspeli klic na številko 112 je klic na številko 112, ki je bila po znaku za izbiranje pravilno zavrnjena 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.
7. Operater v tem pravilniku pomeni kateregakoli operaterja javnega telefonskega omrežja oziroma javno dostopnih telefonskih storitev.
8. Pogostost okvar na dostopovni vod centra 112 je razmerje v odstotkih med veljavno prijavljenimi okvarami v določenem obdobju in številom dostopovnih vodov centra 112 v istem obdobju.
9. Rok odprave okvar na dostopovnem vodu centra 112 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.
10. Veljavna prijava okvare je prijava prekinitve ali poslabšanja kakovosti storitve zaradi okvare v operaterjevem javnem telefonskem omrežju. 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.

3. člen

(čas in način zagotavljanja storitve)

- (1) Storitve 112 mora biti v javnih telefonskih omrežjih na voljo 24 ur na dan in sedem dni v tednu.
- (2) Dostop do storitve 112 mora biti neomejen in brezplačen.
- (3) Vsak operater mora dati na voljo informacije o številki in lokaciji klicev na številko 112, ki izvirajo iz njegovega omrežja, če je to tehnično izvedljivo.
- (4) Vsak operater mora zagotoviti, da se ob izpadu dostopovnega voda centra 112 klici na številke 112 preusmerijo na rezervne vode.
- (5) Okvare pri klicih na številko 112 morajo biti prednostno obravnavane 24 ur na dan in sedem dni v tednu.

4. člen

(parametri kakovosti, njihovo merjenje in poročanje)

- (1) Parametri kakovosti, povezani z izvajanjem storitve klica v sili 112, so:

- pogostost okvar na dostopovni vod centra 112,
- rok odprave okvar na dostopovnem vodu centra 112,
- delež neuspešnih klicev na številko 112,
- čas vzpostavljanja zveze na številko 112.

- (2) Operater pri merjenju parametrov kakovosti smiselno uporablja definicije in metode merjenja iz slovenskega standarda SIST EG 201 769-1.
- (3) Rezultate meritev, pridobljene v skladu s prejšnjim odstavkom, vsak operater do 1. aprila v tekočem letu posreduje agenciji ob smiselni uporabi obrazca iz standarda iz prejšnjega odstavka.

5. člen
(pogostost okvar na dostopovni vod centra 112)

Pogostost okvar na dostopovni vod centra 112 v enem letu ne sme preseči 5% pri posameznem operaterju.

6. člen
(rok odprave okvar na dostopovnem vodu centra 112)

Rok odprave okvar na dostopovnem vodu centra 112 ne sme biti daljši od štirih ur za odpravo 80% teh okvar na leto pri posameznem operaterju.

7. člen
(delež neuspešnih klicev na številko 112)

Delež neuspešnih klicev na številko 112 v enem letu ne sme preseči 5%, če je to tehnično izvedljivo.

8. člen
(čas vzpostavljanja zveze na številko 112)

- (1) Povprečni čas vzpostavljanja zveze na številko 112 v enem letu ne sme biti daljši od treh sekund.
- (2) Čas vzpostavljanja zveze na številko 112, v katerem je vzpostavljenih 80% zvez, v enem letu ne sme biti daljši od osmih sekund.

9. člen
(merjenje parametrov kakovosti v letu 2005)

V letu 2005 se parametre kakovosti, povezane z izvajanjem storitve klica v sili 112, meri od 1. julija dalje.

10. člen
(začetek veljavnosti)

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

Št. 2680-5/2004
Ljubljana, dne 21. oktobra 2004.
EVA 2004-2811-0040

dr. Pavel Gantar
Minister
za informacijsko družbo

Soglašam!
dr. Anton Grizold
Minister
za obrambo