

На основу члана 94. став 5. Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23), на предлог Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге, уз сагласност министарства надлежног за унутрашње послове,

Министар информисања и телекомуникација доноси

## **ПРАВИЛНИК**

### **о приступу хитним службама**

#### **Предмет Правилника**

##### Члан 1.

Овим правилником ближе се уређује приступ хитним службама, који нарочито садржи: комуникационе услуге између особа заснованих на коришћењу нумерације које су одговарајуће за приступ хитним службама, у складу са могућностима и техничким карактеристикама опреме пријемних тачака хитне комуникације, параметре квалитета наведених услуга за приступ хитним службама, као и друге услове од значаја за приступ хитним службама.

#### **Значење појединих појмова**

##### Члан 2.

Поједини појмови употребљени у овом правилнику имају следеће значење:

1) јединствени број за хитне службе 112 (у даљем тексту: број 112) је јединствени европски број за позиве у хитним случајевима утврђен директивама Европске уније и Законом о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23, у даљем тексту: Закон);

2) комуникациона услуга између лица заснована на коришћењу нумерације је комуникациона услуга између лица која се повезује са јавно додељеном нумерацијом, односно бројем или бројевима из националног или међународног плана нумерације, или која омогућава комуникацију са бројем или бројевима из националног или међународног плана нумерације;

3) Служба 112 представља комуникационо-информациони систем за пријем обраду и прослеђивање позива и СМС порука за хитне случајеве;

4) други бројеви за приступ хитним службама у Републици Србији (у даљем тексту: други бројеви хитних служби) одређени су Планом нумерације и обавезно укључују 192 за полицију, 193 за ватрогасце, 194 за хитну помоћ, 1976 за војну хитну помоћ, 1985 за службу за обавештавање и узбуњивање, 19191 за Безбедносно-информативну агенцију и 19860 за војну полицију;

5) најпримеренија пријемна тачка хитне комуникације за број 112 (у даљем тексту: најпримеренија пријемна тачка) је оперативни центар који је одређен за прихватање и обраду позива и СМС порука које се упућују преко броја 112, а ову тачку одређује Служба 112;

6) е-Позив је хитна веза која се успоставља из возила, ручно или аутоматским активирањем модула уграђених у возило, према Служби 112 приликом саобраћајне незгоде и који путем јавних мобилних електронских комуникационих мрежа преноси стандардизовани минимални скуп података и успоставља комуникацију између возила и Службе 112.

#### **Обавеза прослеђивања**

##### Члан 3.

Пружалац комуникационе услуге је дужан да, без накнаде, омогући крајњем кориснику позивање броја 112 и других бројева хитних служби, слање СМС порука и е-Позива укључујући и

бесплатно преусмеравање ових позива, непрекидно 24 часа сваког дана у години, а у складу са могућностима и техничким карактеристикама опреме пријемне тачке хитне комуникације.

Пружалац комуникационе услуге је дужан да свом крајњем кориснику омогући:

1) упућивање бесплатних позива на број 112 и друге бројеве хитних служби у сваком тренутку, са било које локације и са било ког уређаја који подржава говорну услугу;

2) упућивање бесплатних СМС порука на број 112 у сваком тренутку, са било које локације и са било ког уређаја који користи јавну мобилну електронску комуникациону мрежу и има могућност слања СМС поруке;

3) упућивање бесплатног е-Позива у сваком тренутку, са било које локације и из било ког возила, које је опремљено уређајем који подржава е-Позив;

4) упућивање бесплатних позива и СМС порука корисницима којим је ограничено или суспендовано коришћење ових услуга из финансијских разлога;

5) упућивање бесплатних позива, е-Позива и СМС порука из других јавних мобилних електронских комуникационих мрежа када се корисник налази изван зоне покривања матичне јавне мобилне електронске комуникационе мреже, а у складу са техничким могућностима;

6) приоритет приликом обраде и прослеђивања позива, СМС поруке и е-Позива према броју 112 и другим бројевима хитних служби у односу на остале позиве, СМС поруке и везе.

Пружалац комуникационе услуге је дужан да обавезе из става 2. овог члана, под једнаким условима, омогући и за особе са инвалидитетом.

### **Приступни водови**

#### **Члан 4.**

Пружалац комуникационе услуге у сарадњи са Службом 112 успоставља приступне водове до Службе 112.

Обавеза из става 1. овог члана односи се и на резервне приступне водове до Службе 112.

Уз сагласност Службе 112 обавезе из ст. 1. и 2. овог члана пружалац комуникационе услуге може успоставити и преко другог пружаоца комуникационе услуге.

Пружалац комуникационе услуге је дужан да сметње и кварове на приступним водовима до Службе 112 отклања током 24 сата седам дана у недељи, са приоритетом у односу на остале сметње и кварове на системима и електронској комуникационој мрежи.

### **Усмеравање позива**

#### **Члан 5.**

Пружалац комуникационе услуге усмерава позив, СМС поруку и е-Позив према најпримеренијој пријемној тачки Службе 112. Усмеравање позива према другим бројевима хитних служби врши се уз сарадњу са одговарајућим хитним службама и Службом 112.

У случају сметњи на приступним водовима према Служби 112, пружалац комуникационе услуге ће у најкраћем могућем року преусмерити позиве на резервни приступни вод према Служби 112.

Служба 112 у сарадњи са пружаоцем комуникационе услуге одређује процедуру усмеравања према најпримеренијој пријемној тачки.

## **Достављање података најпримеренијој пријемној тачки хитне комуникације**

### **Члан 6.**

Пружалац комуникационе услуге, за сваки позив и СМС поруку који су упућени на број 112 или други број за приступ хитним службама, доставља Служби 112 све расположиве податке о локацији, укључујући податке из припадајуће мрежне инфраструктуре и ако је могуће из мобилног уређаја, и то:

- 1) локацију позиваоца из јавне мобилне електронске комуникационе мреже;
- 2) адресу прикључка за бројеве из јавне фиксне електронске комуникационе мреже;
- 3) број позиваоца;
- 4) време кад је успостављен позив, односно време слања СМС поруке;

Пружалац комуникационе услуге доставља податке из става 1. овога члана, Служби 112, у свим случајевима, без изузетка, укључујући и случај када је корисник захтевао спречавање приказивања идентификације.

За е-Позив пружалац комуникационе услуге је у обавези да Служби 112 проследи стандардизовани минимални скуп података.

Служба 112 у сарадњи са пружаоцем комуникационе услуге одређује облик, начин и тип комуникационог канала преко кога се достављају подаци из става 1. овог члана.

Са подацима из става 1. овог члана, поступа се у складу са одредбама Закона, као и закона којим се уређује заштита података о личности и закона којим се уређује заштита тајности података.

Ови подаци могу се достављати и другим телима, органима и организацијама, у складу са прописима.

### **Подаци о локацији позиваоца**

### **Члан 7.**

Пружалац комуникационе услуге доставља податке о локацији позиваоца броја 112, у облику који одреди Служба 112. Ови подаци могу се достављати и другим телима, органима и организацијама надлежним за хитну комуникацију.

Пружалац комуникационе услуге о сопственом трошку обезбеђује опрему потребну за обраду и испоруку података о локацији позиваоца.

Пружалац комуникационе услуге обезбеђује Служби 112 податке о физичкој адреси терминалне тачке у јавној фиксној електронској комуникационој мрежи.

У случају позива из јавне мобилне електронске комуникационе мреже према Служби 112 достављају се подаци који одређују географску локацију мобилне терминалне опреме крајњег корисника. За добијање ових података користи се решење засновано на лоцирању из мрежне инфраструктуре и ако је могуће уз помоћ терминалне опреме позиваоца.

### **Параметри квалитета услуга за коришћење броја 112**

### **Члан 8.**

Параметри квалитета који се прате приликом приступа и позивања броја 112 и других бројева хитних служби су:

- 1) проценат кварова на приступним водовима Службе 112;
- 2) време решавања кварова на приступним водовима Службе 112;

- 3) проценат неуспешних позива према броју 112;
- 4) проценат нерегуларно завршених позива према броју 112 из јавне мобилне електронске комуникационе мреже;
- 5) време успостављања позива према броју 112.

#### Члан 9.

Процент кварова на приступним водовима Службе 112 представља укупан број кварова у дефинисаном посматраном периоду подељен са бројем активних водова према Служби 112 и не сме прећи 5% по пружаоцу комуникационе услуге.

Време решавања кварова на приступним водовима Службе 112 не сме бити дуже од четири сата за отклањање 90% тих сметњи у дефинисаном посматраном периоду по једном пружаоцу комуникационе услуге. Време решавања кварова на приступним водовима Службе 112 не сме бити дуже од 24 сата за преосталих 10% ових кварова, у дефинисаном посматраном периоду.

Процент неуспешних позива представља проценат позива према броју 112 који није успешно прослеђен (случајеви када је број 112 заузет или се нико није јавио не представљају неуспешан позив), и мора бити мањи од 1%.

Процент нерегуларно завршених позива према броју 112 из јавне мобилне електронске комуникационе мреже мора бити мањи од 1%.

Време успостављања позива представља време од избора последње цифре броја 112 или од тренутка када се активира функција слања до сигнала контроле позива и не може бити дуже од три секунде.

Пружалац комуникационе услуге доставља податке о параметрима квалитета из члана 8. овог правилника, заједно са осталим параметрима квалитета, у складу са Законом и подзаконским актом којим су, између осталог, ближе уређени параметри квалитета јавно доступних електронских комуникационих услуга и мрежа.

### **Завршна одредба**

#### Члан 10.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“.

Број 001623639 2024 13460 004 004 012 001

У Београду, 15. октобра 2024. године

Министар,

**Дејан Ристић, с.р.**