

Телеком Србија

Предузеће за телекомуникације а.д.

Београд, Таковска бр. 2.

ДЕЛОВОДНИ БРОЈ: 100061/1-2024
ДАТУМ: 4.3.2024
ИНТЕРНИ БРОЈ: 10-4688-2024
БРОЈ ИЗ ЛКРМ:
КАБИНЕТ ГЕНЕРАЛНОГ ДИРЕКТОРА



Република Србија
Регулаторно тело за електронске
комуникације и поштанске услуге
Београд

БРОЈ: 0008390152024004
ДАТУМ: 05-03-2024

РЕПУБЛИКА СРБИЈА

РЕГУЛАТОРНО ТЕЛО
ЗА ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И ПОШТАНСКЕ УСЛУГЕ

ПАК 106306 11103 Београд
Палмотићева бр.2

ПРЕДМЕТ: Достављање коментара на Нацрт правилника о хитним службама и јединственом броју за хитне службе 112

Дана 1 фебруара 2024. године Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге на званичној Интернет страници објавило је позив стручној и широј јавности, да у оквиру јавних консултација изнесе своја мишљења у вези са Нацртом правилника о хитним службама и јединственом броју за хитне службе 112 (у даљем тексту: Нацрт правилника)

У складу са наведеним позивом, Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ а.д. Београд, благовремено износи следеће коментаре:

Релевантни члан:

Члан 2. став 1. тачка 3.

„Служба 112 представља комуникационо-информациони систем за пријем обраду и прослеђивање позива и СМС порука за хитне случајеве који је организован у складу са прописима којима се уређује област смањења ризика од катастрофа и управљања ванредним ситуацијама;

Предлог измене:

У члану 2. став.1 тачка 3. Служба 112 дефинисана је као комуникационо – информациони систем за пријем обраду и прослеђивање позива и СМС порука за хитне случајеве. У истој тачки се наводи да је Служба 112 организована у складу са Законом о смањењу ризика од катастрофа и управљању ванредним ситуацијама. Сходно наведеном, указујемо да је у члану 95. напред наведеног Закона који регулише рад предметне Службе 112 прописано да Службу 112 чине Национални центар 112, оперативни центри 112, ситуациони центри и систем јавног узбуњивања а да је само један од задатака Службе 112 обезбеђивање комуникационо-информационог система. С тим у вези, напомињемо да се не може дефиниција Службе 112 из Нацрта правилника

свести само на једну функцију Службе 112, с обзиром да је појам Службе 112 генерички и шири по Закону о смањењу ризика од катастрофа и управљању ванредним ситуацијама од значења који му даје Нацрт правилника. С тим у вези, давањем ширег контекста Служби 112 избегла би се и нелогичност из члана 4. став 1. у коме је прописано да Служба 112 прописује начин успоставља приступних водова. С тим у вези, у складу са дефиницијом Службе 112 из појмовника прописивање начина успоставља приступних водова би вршио комуникационо – информациони систем што је нелогично. Надаље, оваквим дефинисањем Службе 112 у појмовнику Нацрта правилника се изгубила дистинкција између комуникационо-информационог система и појма надлежног тела за број 112 .

Релевантни члан:

Члан 2.

У предметном члану Нацрта правилника потребно је дефинисати појам приступног вода с обзиром да је исти регулисан чланом 4. Нацрта правилника.

У појмовнику је неопходно одредити и појмове за неуспешне позиве и нерегуларно завршене позиве који су регулисани ст. 3 и 4. члана 9.

Такође, у члану 2 став 1, тачка 6, која дефинише е- Позив – с обзиром да не знамо да ли ће бити подржан рад и како ће ове могућности бити подржане од стране Службе 112 нити како би оне уопште функционисале, предлог је да се сада изостави из Нацрта правилника а када будемо имали предлог техничког решења, да се исти допуни.

Релевантни члан:

Члан 3. став 1. тачка 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“

Предлог измене:

Упућивање бесплатних позива је омогућено, али слање СМС-а није, нити тренутно постоје техничке могућности за то.

Потребно је преформулисати наведену тачку на начин да је Пружалац комуникационе услуге дужан да свом крајњем кориснику омогући упућивање бесплатних позива из других јавних мобилних електронских комуникационих мрежа, и е-Позиве и СМС поруке из других јавних мобилних електронских комуникационих мрежа **а у складу са техничким могућностима** када се корисник налази изван зоне покривања матичне јавне мобилне електронске комуникационе мреже.

Опционо, потребно је избрисати сада део који се тиче слања СМС-а, а након техничког предлога како ће систем функционисати и да ли ће уопште бити подржан од Службе 112, извршити измену Нацрта правилника у овом делу.

Релевантни члан:

Члан 4. став 1. и 2.

„Пружалац комуникационе услуге је дужан да успостави приступне водове до Службе 112, о свом трошку, на начин на који пропише Служба 112.

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

Предлог измене:

Потребно је преформулисати став 1. предметног члана тако да гласи да су Пружалац комуникационе услуге и Служба 112 дужни да успоставе приступне водове до Службе 112 о заједничком трошку, на начин на који пропише Служба 112 из разлога што је неопходно поделити високе трошкове постављања приступних водова између Пружаоца комуникационе услуге и Службе 112 како исти не би неоправдано пали само на терет Пружаоца комуникационе услуге како Нацрт правилника предвиђа.

Неопходно је такође преформулисати и став 2. члана 4. на начин да је Служба 112 дужна да успостави резервне приступне водове до Службе 112 о свом трошку.

У складу са наведеним предлогом указујемо и на праксу у региону.

Наиме у члану 7. Правилника о јединственом еуропском броју за хитне службе 112 и другим позивним бројевима хитних служби Републике Хрватске прописано је да „Надлежно тијело за број 112 и надлежна тијела за хитне службе морају о властитом трошку, у сврху непрекинутости комуникације према бројевима хитних служба, у сурадњи с приступним оператором осигурати замјенске приступне водове до властитих ПСАП-ова, овисно о унутарњем устројству хитне службе. У наведеном члану прописано је да Надлежно тијело за број 112 и надлежна тијела за хитне службе морају о сопственом трошку осигурати заменске приступне водове. У складу са наведеним предлажемо да се исто решење имплементира и у овај Нацрт правилника.

Такође, потребно је прецизније дефинисати део текста „...на начин који пропише Служба 112.“

Релевантни члан:

Члан 6. став 1. тачка 6.

„За сваки позив, СМС поруку и е-Позив, који су упућени на број 112 Пружалац комуникационе услуге доставља Служби 112 све расположиве податке који обавезно укључују:

- 1) идентификацију Пружаоца комуникационе услуге од кога је потекао позив, односно СМС порука;
- 2) број позиваоца;
- 3) име и презиме, односно назив позиваоца;
- 4) време кад је успостављен позив, односно време слања СМС поруке;
- 5) адресу прикључка за бројеве из јавне фиксне електронске комуникационе мреже;
- 6) локацију позиваоца из јавне мобилне електронске комуникационе мреже.“

Предлог измене:

Потребно је прецизирати како се достављају назначени подаци с обзиром на постојање техничких проблема у вези достављања истих и да ли се исти достављају на упит.

Такође, предлажемо да се наведена обавеза достављања податка допуни са текстом „...у складу са техничким могућностима.“

Став 3.

„За еПозив Пружалац комуникационе услуге је у обавези да служби 112 проследи стандардизовани минимални скуп података...“

Предлог измене:

У члану 6. (Достављање података), ставом 3. предвиђена је обавеза Пружаоца комуникационе услуге да, у оквиру еПозива, достави Служби 112 *стандардизовани минимални скуп података* корисника. С обзиром да цела норма има упућујући карактер у односу на прописе о заштити података о личности, као и прописе о заштити тајности података, потребно је прецизирање овог појма и то: да ли кореспондира са „псеудонимизацијом“ у смислу Закона о заштити података о личности, са обрадом која је неопходна у циљу заштите животно важних интереса лица на које се подаци односе или другог физичког лица (члан 12. ЗЗПЛ-Законитост обраде) или се односи на нешто друго. Такође, уз правилно упућивање на прописе из области тајности података, скрећемо пажњу на прописе о информационој безбедности који додатно регулишу безбедносне ризике у односу на размену и обраду података.

У односу на овај члан и примену горе наведених прописа у вези са истим, поставља се питање и одређивања статуса руковоца и обрађивача, а на релацији Служба 112 (Национални центар)-Пружалац комуникационе услуге. Да ли ће се тај однос дефинисати посебним уговором, процедурама, а у циљу законитог поступања са подацима корисника, као и правилног поступања Пружаоца комуникационих услуга сагласно чл. 94. ЗЕК и овим Нацртом правилника.

Такође, по аналогiji са неким решењима из самог ЗЕК (нпр. код члана који регулише регистрацију припејд корисника), без обзира што се у члану 6. став 5. каже да се са тим подацима поступа у складу са Законом о заштити података о личности (што је прилично широко тумачење), било би од значаја да се текст допуни и најмање сврхом обраде тих података.

Став 4.

У ставу 4. овог члана прописано је да „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.“

Потребно је прецизирати шта је „начин комуникационог канала“? Да ли се мисли на „начин доставе података“? Да ли се тиме мисли и на дефинисање да ли се подаци достављају у реалном времену или не? Неке од наведених података није тренутно изводљиво доставити у реалном времену, захтевали би куповину и имплементацију нових решења, што изискује време и новчана улагања.

Такође треба водити рачуна о задржаним подацима и начину доставе истих, јер уколико начин прибављања и доставе података задире у задржане податке, исти се не могу доставити одмах на упит.

Став 5.

„Са подацима из става 1. овог члана, поступа се у складу са одредбама Закона о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, број 35/23, у даљем тексту: Закон) и закона којим се уређује заштита података о личности и закона којим се уређује заштита тајности података.“

Коментар:

У члану 94. став 4. Закона на који се позива члан 6. став 5. Нацрта правилника прописано је да „Пружалац комуникационих услуга из става 1. овог члана дужан је да, без накнаде, обезбеди да подаци о локацији позиваоца, укључујући податке из мрежне инфраструктуре и ако је могуће из мобилних уређаја, буду доступни најпримеренијој пријемној тачки хитне комуникације, и то без одлагања након успостављања хитне комуникације.

У претходном Закону о електронским комуникацијама („Службени гласник РС”, бр. 44/10, 60/13 – УС, 62/14 и 95/18 – др. Закон-), у члану 80. било је прописано да „(2) Оператор из става 1. овог члана дужан је да центру за опслуживање позива службама за хитне интервенције, без накнаде, прослеђује све расположиве податке о оствареним позивима према броју 112 и другим бројевима за приступ службама за хитне интервенције, а нарочито податке о идентитету позивајућег претплатника, позивајућем броју, времену и трајању позива, као и податке о локацији са које је позив упућен, у складу са техничким могућностима.

У члану 126. наведеног Закона који је остао на снази регулисана је тајност електронских комуникација, законито пресретање и задржавање података.

Из напред наведеног произилази да нови Закон сужава број података које Пружалац комуникационе услуге дужан да достави па молимо да се поново испита овај члан и дефиниција истог јер се овим Правилником може изаћи из оквира података дефинисаног Законом, јер тренутно не знамо како ће се долазити до података за СМС, Е позив и слично- да ли се доласком до тих података улази у задржане податке, у ком случају се исти не могу доставити по обичном захтеву, што никако не сме бити случај а ни пракса.

С тим у вези потребно је прецизирати да ли се за утврђивање „времена СМС“ улази у задржане податке или се може видети другачије на систему и да ли се за податак о локацији улази у задржани податак.

Релевантни члан:

Члан 7.

У члану 7. - Подаци о локацији позиваоца потребно, је исти допунити и дефинисати ко доставља податке о локацији крајњег корисника у ситуацији упућивања 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 с обзиром да матични оператор у овим случајевима не располаже са подацима о локацији.

С тим у вези неопходно је прецизирати ко доставља податке о локацији Служби 112, друга јавна мобилна електронска комуникациона мрежа или наведена мрежа најпре доставља податке матичном оператору а он их даље прослеђује Служби 112.

Став 1.

У члану 7. став 1. прописано је да „Пружалац комуникационе услуге доставља податке о локацији позиваоца броја 112, у облику који одреди Служба 112. “

Наглашавамо да пружалац комуникационе услуге тренутно не располаже системом који би омогућио доставу података о локацији позиваоца, као и да тек након што Служба 112 одреди облик података о локацији позиваоца 112, у складу са чланом 7., пружалац услуга може приступити набавци одговарајућег решења што изискује време и новчана лагања.

„Ови подаци могу се достављати и другим телима, органима и организацијама надлежним за хитну комуникацију“

Коментар: Нејасно је ко доставља те податке другим телима, органима и организацијама и по ком основу? Потребно је јасно дефинисати који су то органи и основ доставе и обраде података.

Релевантан члан

Члан 9. ст. 1. 2., 3. , 4. и 5.

Мишљења смо да проценат кварова утврђен ставом 1. члана 9. није јасно дефинисан. Неопходно је утврдити и прецизирати на ком ниову се посматра, шта је број активних водова, шта је вод? Није позната топологија повезивања, требало би дефинисати и време посматрања. Став 1 предметног члана дефинише проценат кварова као број кварова подељен са бројем активних водова – али тај број може бити већи од 1 што није показатељ времена недоступности сервиса. Можемо имати 5 кратких кварова на једном активном воду или један дуг квар, с тога је потребно посматрати време квара у односу на укупно време, по неком воду који се мора дефинисати. Треба имати у виду и приступачност истог и време доласка на терен.

Такође, потребно је извршити усклађивање параметара услуга за коришћење броја 112 са прописаним параметрима квалитета земаља у региону нарочито у првим годинама имплементације јер не знамо како ће системи радити. С тим у вези указујемо да су нпр. у Републици Хрватској у Правилнику о јединственом еуропском броју за хитне службе 112 и другим позивним бројевима хитних служби, параметри квалитета утврђени на блажи/повољнији начин за Пружаоца комуникационе услуге од параметара квалитета утврђених у Нацрту правилника. Неопходно је у зависности од типа опреме и Правилника који подржава такву опрему у окружењу, ускладити постојећи Правилник о параметрима квалитета.

Релевантан члан

Члан 10. ст. 2. и 4.

„У случају злоупотребе позива из става 1. овог члана пружалац комуникационе услуге, на основу писаног захтева Службе 112 или надлежног тела за хитну комуникацију, има обавезу да крајњем кориснику, укине могућност одлазних позива на период од седам дана, уз опомену, да ако у наредних шест месеци понови исто, укида се могућност одлазних позива на период од 30 дана..“

Ако се утврди да је извршена злоупотреба позива из става 1. овог члана, са истог броја у року од 12 месеци од опомене, Пружалац комуникационе услуге ће том кориснику трајно престати да пружа комуникационе услуге и раскинуће с њим уговорни однос у складу са општим условима пословања.“

Предлог измене:

У члану 10. став 2. Правилника дефинисано је да у случају злоупотребе позивања броја 112 и осталих бројева хитних служби, што обухвата све врсте злонамерних и узнемиравајућих позива, пружалац комуникационе услуге, на основу писаног захтева Службе 112 или надлежног тела за хитну комуникацију, има обавезу да крајњем кориснику, укине могућност одлазних позива на период од 7 дана, **уз опомену, да му се ако у наредних шест месеци понови исто, укида могућност одлазних позива на период од 30 дана.**

Међутим, ставом 4 истог члана Правилника предвиђено је да у случају да се утврди да је извршена злоупотреба позива, са истог броја у року од **12 месеци од опомене**, Пружалац комуникационе услуге ће том кориснику *трајно* престати да пружа комуникационе услуге и раскинуће с њим уговорни однос у складу са општим условима пословања.

С тим у вези нејасно је у коме случају је пружалац услуге дужан да укине могућност одлазних позива крајњем кориснику на период од 30 дана, а у ком трајно да престане да пружа услугу и раскине са њим уговорни однос имајући у виду да је пружалац услуге у обавези да крајњег корисника у опомену обавести да ће му уколико у периоду од 6 месеци од опомене понови радњу злоупотребе укинута могућност одлазних позива на 30 дана, а ако у периоду од 12 месеци од опомене понови радњу злоупотребе трајно ће престати да му пружа услуге и раскинуће са њим уговорни однос.

Предлажемо да се преформулише наведени члан тако да буде јасно да се кориснику који изврши злоупотребу прво укида могућност одлазних позива на 7 дана. Уколико понови радњу злоупотребе у року од 6 месеци од опомене, укине могућност одлазних позива на 30 дана, а у случају треће злоупотребе трајно престане са пружањем услуге, уз раскид уговорног односа.

У односу на овај члан, остаје нејасно је шта ће се сматрати злоупотребом позивања броја 112. Претпостављамо да ће надлежна Служба 112 или надлежно тело за хитну комуникацију утврдити јасне и јавно доступне критеријуме о истом кроз неки акт у оквиру њихове области одговорности.

С поштовањем,

ГЕНЕРАЛНИ ДИРЕКТОР



Владимир Лучић