

Članak 3.

Ova Odluka stupa na snagu prvoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa: 025-04/23-01/130

Urbroj: 338-01-01-23-01

Zagreb, 23. svibnja 2023.

Predsjednik

Upravnog vijeća Hrvatskog zavoda
za zdravstveno osiguranje

prof. dr. sc. Drago Prgomet, dr. med. spec., v. r.

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

992

Na temelju članka 12. stavka 2. točke 2., članka 16. stavka 1. točke 1. te članka 117. stavka 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« br. 76/22), Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti na sjednici održanoj 26. svibnja 2023. donosi

PRAVILNIK

O UNIVERZALNIM USLUGAMA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA

I. OPĆE ODREDBE

Sadržaj Pravilnika

Članak 1.

Ovim se pravilnikom propisuje opseg i način pružanja univerzalnih usluga, mjerila kakvoće univerzalnih usluga te dostavljanje podataka o mjerenjima kakvoće pružanja univerzalnih usluga.

Pojmovi i značenja

Članak 2.

U smislu ovoga pravilnika pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. *Agencija*: Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti

2. *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 terminalnoj opremi u vlasništvu krajnjeg korisnika

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 priistaništa, kolodvore, zatvore, pošte, sudove i slične ustanove

4. *neostvareni 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 određižnog broja krajnjeg korisnika zaprimljena u mreži

5. *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

6. *operator univerzalnih usluga*: operator kojega je u skladu s odredbama Zakona Agencija obvezala na obavljanje jedne ili više usluga unutar opsega univerzalnih usluga

7. *pristupni vod*: veza između priključne točke krajnjeg korisnika i priključne točke na lokaciji pristupnog čvora na kojoj operator univerzalnih usluga ima postavljenu aktivnu pristupnu opremu

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

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

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

11. *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

12. *vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji*: vrijeme, mjereno u danima, koje protekne od dana zaprimanja zahtjeva za uspostavom određene javne komunikacijske usluge, u pisanom ili elektroničkom obliku, do dana priključenja terminalne opreme krajnjeg korisnika na komunikacijsku mrežu, odnosno do trenutka ostvarenja usluge

13. *Zakon*: Zakon o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« br. 76/22).

Opseg univerzalnih usluga

Članak 3.

Opseg univerzalnih usluga obuhvaća sljedeće usluge:

– pristup dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopojsnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije po pristupačnoj cijeni, uz kakvoću usluge propisanu člankom 6. – 11. ovog pravilnika,

– postavljanje javnih telefonskih govornica u prostorima ili blizini mjesta od javnog interesa,

– ponudu cjenovno pristupačnih tarifnih opcija ili paketa prilagođenih socijalno ugroženoj skupini potrošača, prema odluci Agencije.

II. UTVRĐIVANJE KAKVOĆE UNIVERZALNIH USLUGA

Mjerenje kakvoće usluge

Članak 4.

(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 i standardom 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 5.

(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 6. do 11. ovoga pravilnika.

(2) Podaci o pokazateljima kakvoće univerzalnih usluga iz članka 9. i 10. ovoga pravilnika moraju biti iskazani zasebno za pozive u unutarnjem i međunarodnom elektroničkom komunikacijskom prometu.

(3) 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 članka 6. do 11. ovoga pravilnika i za razdoblje kraće od godine dana i to u roku 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva.

(4) Podrobniji oblik i sadržaj izvješća iz stavaka 1. i 3. ovoga članka utvrđen je propisanim obrascem, koji čini sastavni dio ovog pravilnika (Dodatak 1.).

(5) 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.

(6) Agencija može provjeravati vjerodostojnost podataka o pokazateljima kakvoće univerzalnih usluga, dostavljenih u izvješćima iz stavaka 1. i 3. ovoga članka.

(7) Agencija ili ovlaštena osoba, koju je ovlastila Agencija, može u slučaju iz stavka 5. 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.

III. POKAZATELJI KAKVOĆE UNIVERZALNIH USLUGA

Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji

Članak 6.

(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 pristupnom vodu (priključku)

Članak 7.

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

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

Vrijeme uklanjanja kvara

Članak 8.

(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 % svih kvarova.

(3) Utvrđivanje i uklanjanje smetnji i kvarova do Centra 112 i drugih hitnih službi 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.

Učestalost neostvarenih poziva

Članak 9.

(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 i dokumentom 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 10.

(1) Vrijeme uspostave poziva utvrđuje se na temelju stvarnih podataka o komunikacijskom prometu u skladu s ETSI uputom TS 132 409 i dokumentom 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.

Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu

Članak 11.

(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.

IV. CIJENE UNIVERZALNIH USLUGA

Članak 12.

(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) U okviru analize iz članka 119. Zakona Agencija će utvrditi cjenovnu pristupačnost usluga iz članka 4. točke 1. i 2. ovog pravilnika na način da će osobito uzeti u obzir prosječne maloprodajne cijene odgovarajućih paketa navedenih usluga u odnosu na prosječne prihode potrošača odnosno kućanstva.

(3) U slučaju da sukladno prethodnom stavku Agencija utvrdi da maloprodajne cijene nisu cjenovno pristupačne socijalno ugro-

ženoj skupini potrošača, odlukom iz članka 119. Zakona odredit će operatore univerzalnih usluga koji su obvezni 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).

(4) Za posebne cjenovne sustave univerzalnih usluga potrebno je pribaviti prethodnu suglasnost Agencije.

V. OBVEZE OPERATORA UNIVERZALNIH USLUGA

Pristup univerzalnim uslugama

Članak 13.

(1) Operatori univerzalnih usluga obvezni su osigurati pristup univerzalnim uslugama potrošačima i krajnjim korisnicima određenim u skladu s odlukom Agencije iz članka 117. stavka 5. Zakona, na temelju njihovog razumnog zahtjeva, neovisno o zemljopisnoj lokaciji.

(2) Operatori univerzalnih usluga obvezni su realizirati svaki razumni zahtjev korisnika za pristupom dostupnoj usluzi odgovarajućeg širokopoljnog pristupa internetu i uslugama govorne komunikacije po pristupačnoj cijeni na jednoj nepokretnoj lokaciji korisnika, odnosno na mjestu njegova boravišta ili prebivališta.

(3) Operatori univerzalnih usluga obvezni su osigurati minimalno one mjere i usluge prilagođene osobama s invaliditetom predviđene pravilnikom koji uređuje način i uvjete pružanja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, donesenog temeljem članka 35. Zakona.

(4) Operatori univerzalnih usluga obvezni su osigurati da pretplatnički pristupni vodovi u njihovim elektroničkim komunikacijskim mrežama omogućuju minimalnu brzinu prijenosa podataka od 7 Mbit/s u dolaznom smjeru i 1 Mbit/s u odlaznom smjeru.

(5) Propisanu brzinu prijenosa podataka iz prethodnog stavka proglašeni operator univerzalnih usluga omogućit će svakom korisniku na temelju prethodno podnesenog zahtjeva, u slučaju kada na toj lokaciji nije dostupna druga usporediva i cjenovno pristupačna komercijalna usluga.

Posebne obveze operatora univerzalnih usluga

Članak 14.

(1) Operatori univerzalnih usluga obvezni su osigurati ispravno i nesmetano funkcioniranje svog komunikacijskog sustava u djelokrugu svoje odgovornosti u skladu s odredbama Zakona, ovoga pravilnika i drugim propisima donesenim na temelju Zakona te u skladu s odlukama Agencije iz članka 119. 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.

Javne telefonske govornice

Članak 15.

(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 u blizini 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. Operator univerzalnih usluga može prekinuti pružanje usluge javnih telefonskih govornica na lokaciji na kojoj u posljednjih godinu dana nije ostvaren promet bez prethodne suglasnosti Agencije, uz obvezu dostavljanja pisane obavijesti Agenciji najmanje 30 dana prije planiranog prekida pružanja usluge.

(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.

(6) Sve javne telefonske govornice moraju na jasno vidljivom mjestu, uz telefonski uređaj, sadržavati: upute o načinu korištenja telefonskog uređaja i načine plaćanja koji se mogu koristiti, informaciju vraća li se i na koji način novac za neiskorišten iznos te (ako se koristi plaćanje novčanicama odnosno kovanicama), kako ostvariti povrat u slučaju da je krajnji korisnik platio, a nije dobio traženu uslugu, brojeve hitnih službi, te brojeve za pomoć od strane operatora koji je postavio javnu telefonsku govornicu, cijene poziva s javne telefonske govornice, pozivni broj javne govornice ili informaciju o tome da nije moguće nazvati broj konkretne javne telefonske govornice.

(7) Operatori brojevno utemeljenih interpersonalnih komunikacijskih usluga obvezni su osigurati službu davanja obavijesti (informacija) o brojevima krajnjih korisnika, uključujući i za korisnike javnih telefonskih govornica.

(8) Operatori univerzalnih usluga obvezni su omogućiti sa svih javnih telefonskih govornica 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 propisima.

Dostavljanje dodatnih podataka Agenciji

Članak 16.

(1) Operatori univerzalnih usluga obvezni su do 1. ožujka svake godine, za prethodnu kalendarsku godinu, dostaviti Agenciji uz godišnje izvješće iz članka 5. ovog pravilnika i izvješće o ostvarivanju obveza u obavljanju univerzalnih usluga utvrđenih odredbama Zakona i ovog 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 korisnika cjenovnih sustava koji su prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga, 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 17.

(1) Agencija donosi odluku o određivanju jednog ili više operatora univerzalnih usluga nakon postupka provedenog u skladu s odredbom članka 119. Zakona.

(2) Odlukom iz stavka 1. ovoga članka za svakog operatora univerzalnih usluga određuju se obveze u pogledu pokrivanja cijelog državnog područja i/ili različitih dijelova državnog područja te u pogledu opsega, uvjeta i načina pružanja univerzalnih usluga, a u skladu s odredbama Zakona i ovog 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 18.

(1) Ovaj pravilnik stupa na snagu u roku osam (8) dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

(2) Danom stupanja na snagu ovoga pravilnika prestaje vrijediti Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, br. 146/12, 82/14, 41/16, 62/19, 68/19 – ispravak, 69/22).

Klasa: 011-02/23-02/20

Urbroj: 376-05-4-23-03

Zagreb, 26. svibnja 2023.

Predsjednik Vijeća

Tonko Obuljen, v. r.

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	%

1.2 Učestalost kvarova po pristupnom vodu (priključku)/ po godini	kvarovi/po pristupnom vodu (priključku)/ po godini	%
1.3 Vrijeme uklanjanja smetnje i kvara	za 80 % kvarova u jednoj godini	(sati)
	za 95 % kvarova u jednoj godini	(sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
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 Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu	% u jednoj godini	%

Mjesto i datum:

Žig i potpis odgovorne osobe

KOLEKTIVNI UGOVORI

993

VLADA REPUBLIKE HRVATSKE, Zagreb, Trg svetog Marka 2, (u daljnjem tekstu: Vlada), kao poslodavac, zastupana po ministru rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, Marinu Piletiću

i SINDIKAT POLICIJE HRVATSKE, Zagreb, Bužanova 4, zastupan po Dubravku Jagiću,

NEZAVISNI SINDIKAT DJELATNIKA MINISTARSTVA UNUTARNJIH POSLOVA, Zagreb, Avenija Gojka Šuška 1, zastupan po Zdravku Lončaru,

(u daljnjem tekstu: sindikat)

zaključili su 19. svibnja 2023. godine sljedeći