

# HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Na temelju članka članka 12. stavka 1. točke 1. i članka 35. stavka 7. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« broj 73/08 i 90/11) Vijeće Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije donosi

## PRAVILNIK

### O UNIVERZALNIM USLUGAMA U ELEKTRONIČKIM KOMUNIKACIJAMA

#### I. OPĆE ODREDBE

##### *Sadržaj Pravilnika*

##### Članak 1.

Ovim se pravilnikom propisuje način i uvjeti pružanja te mjerila kakvoće univerzalnih usluga, kao i sadržaj, oblik i način objavljivanja obavijesti i podataka o uvjetima pružanja univerzalnih usluga.

##### Članak 2.

Ovaj Pravilnik usklađuje se s odredbama Direktive 2002/22/EC Europskog parlamenta i Vijeća o zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge koja je izmijenjena i dopunjena Direktivom 2009/136/EC.

##### *Pojmovi i značenja*

##### Članak 3.

U smislu ovoga Pravilnika pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. *Agencija*: Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije
2. *ispravna 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 korisničkoj ili pretplatničkoj terminalnoj opremi,
3. *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 od 30 sekundi od trenutka kada je zadnja znamenka odredišnog broja pretplatnika zaprimljena u mreži,

4. *odzivno vrijeme službe za korisnike*: vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja zadnje znamenke pozivnog broja nadležne službe operatora do trenutka javljanja radnika nadležne službe operatora,

5. *odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)*: vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja zadnje znamenke pozivnog broja usluge davanja obavijesti do trenutka javljanja osobe zadužene za davanje obavijesti (informacija), odnosno do trenutka javljanja automatiziranog govornog sustava,

6. 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,

7. *operator univerzalnih usluga*: operator javno dostupnih telefonskih usluga kojega je Agencija obvezala, u skladu s odredbama Zakona, na obavljanje jedne ili više usluga unutar opsega univerzalnih usluga,

8. *pristupni vod*: veza između priključne točke pretplatnika priključne točke na lokaciji pristupnog čvora na kojoj operator univerzalnih usluga ima postavljenu aktivnu pristupnu opremu,

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

10. *učestalost neostvarenih poziva*: omjer neostvarenih poziva i ukupnog broja svih poziva u određenom vremenskom periodu,

11. *učestalost prigovora/pritužbi u svezi s ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge*: omjer izražen u postotku između broja prigovora/pritužbi na iznos računa za obavljene univerzalne usluge i ukupnog broja svih izdanih računa za obavljene univerzalne usluge,

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

13. *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,

14. *vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji*: vrijeme, mjereno u danima, koje protekne od dana zaprimanja zahtjeva za uspostavu određene javne komunikacijske usluge, u pisanom ili elektroničkom obliku, do dana priključenja pretplatničke terminalne opreme na komunikacijsku mrežu, odnosno do trenutka realizacije usluge,

15. *Zakon*: Zakon o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« broj 73/08; 90/11).

## *Opseg univerzalnih usluga*

### Članak 4.

Opseg univerzalnih usluga definiran je sukladno odredbama Zakona.

## II. UTVRĐIVANJE KAKVOĆE UNIVERZALNIH USLUGA

### *Mjerenje kakvoće usluge*

### Članak 5.

(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 uputom EG 202 057.

(3) Agencija, može, u skladu s mjerodavnim 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 6.

(1) Operatori univerzalnih usluga obvezni su dostaviti do 1. ožujka svake godine za prethodnu kalendarsku godinu godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga iz članaka 8. do 16. ovoga Pravilnika, te iste objaviti na svojim internetskim stranicama.

(2) Podaci o pokazateljima kakvoće univerzalnih usluga iz članaka 7. do 16. ovoga Pravilnika moraju biti iskazani zasebno po svakom zemljopisnom području numeriranja (županiji), u skladu s Planom numeriranja.

(3) Podaci o pokazateljima kakvoće univerzalnih usluga iz članaka 11. i 12. ovoga Pravilnika moraju biti iskazani zasebno za pozive u unutarnjem i međunarodnom elektroničkom komunikacijskom prometu.

(4) 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 članaka 7. do 16. ovoga Pravilnika i za razdoblje kraće od godine dana, i to u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva.

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

(6) 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.

(7) Agencija može provjeravati vjerodostojnost podataka o pokazateljima kakvoće univerzalnih usluga, dostavljenih u izvješćima iz stavaka 1. i 4. ovoga članka.

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

### *Upozorenje o nedostatnoj kakvoći usluge*

#### Članak 7.

(1) Agencija će u pisanom obliku upozoriti operatora univerzalnih usluga koji ne ispunjava mjerila kakvoće univerzalnih usluga, odnosno ne obavlja univerzalne usluge u skladu s odredbama Zakona i ovoga Pravilnika.

(2) Operator univerzalnih usluga iz stavka 1. ovoga članka obvezan je, u roku od 30 dana od dana zaprimanja pisanog upozorenja Agencije, predložiti mjere za uklanjanje utvrđenih nedostataka u osiguravanju kakvoće univerzalnih usluga.

(3) Operator univerzalnih usluga iz stavka 1. ovoga članka obvezan je, najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja suglasnosti Vijeća Agencije na predložene mjere iz stavka 2. ovoga članka, ukloniti utvrđene nedostatke i uskladiti obavljanje univerzalnih usluga s odredbama Zakona i ovoga Pravilnika.

## III. POKAZATELJI KAKVOĆE UNIVERZALNIH USLUGA

### *Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji*

#### Članak 8.

Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji ne može prijeći 20 dana za 95% ostvarenih priključenja u jednoj godini, odnosno 30 dana za 99% slučajeva ostvarenih priključenja u jednoj godini.

### *Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)*

#### Članak 9.

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

### *Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu*

## Članak 10.

- (1) Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu utvrđuje se za sve kvarove u jednoj godini u skladu s ETSI uputom EG 202 057.
- (2) Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu ne može prijeći 24 sata za 80% kvarova u jednoj godini.
- (3) Utvrđivanje i uklanjanje smetnji i kvarova na pristupnom vodu do Centra 112 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 11.

- (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 EG 202 057.
- (2) Učestalost neostvarenih poziva u elektroničkoj komunikacijskoj mreži operatora univerzalnih usluga ne može prijeći 2% u jednoj godini.

### *Vrijeme uspostave poziva*

## Članak 12.

- (1) Vrijeme uspostave poziva utvrđuje se na temelju stvarnih podataka o komunikacijskom prometu u skladu s ETSI uputom EG 202 057.
- (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.

### *Odzivno vrijeme službe za korisnike*

## Članak 13.

- (1) Prosječno vrijeme javljanja radnika nadležne službe operatora ne može prijeći 15 sekundi u jednoj godini.
- (2) Postotak poziva, na koje su radnici nadležne službe operatora odgovorili u razdoblju do 20 sekundi, ne može biti manji od 80% u jednoj godini.

### *Odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)*

## Članak 14.

(1) Prosječno vrijeme javljanja osobe zadužene za davanje obavijesti (informacija) ne može prijeći 15 sekundi u jednoj godini.

(2) Postotak poziva, na koje su osobe zadužene za davanje obavijesti (informacija) odgovorile u razdoblju do 20 sekundi, ne može biti manji od 80% u jednoj godini.

#### *Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu*

##### Članak 15.

Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu ne može biti manji od 98% u jednoj godini.

#### *Učestalost prigovora/pritužbi u svezi s ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge*

##### Članak 16.

Učestalost prigovora/pritužbi u svezi s ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge ne može prijeći 0,5% u jednoj godini.

## IV. CIJENE UNIVERZALNIH USLUGA

##### Članak 17.

(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) Operatori univerzalnih usluga između ostalog obvezni su osigurati posebne cjenovne sustave koji su prilagođeni potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga (korisnika usluga s niskom razinom prihoda i korisnike usluga s posebnim socijalnim potrebama). Agencija može odlukom, odrediti navedene posebne cjenovne sustave, uvažavajući pristupačnost za socijalno ugrožene skupine krajnjih korisnika usluga, na način da prati razvoj i razinu pripadajućih cijena u odnosu na potrošačke cijene i prihode.

(3) Za posebne ponude univerzalnih usluga iz stavka 2. ovoga članka, potrebno je pribaviti prethodnu suglasnost Agencije.

(4) Krajnjim korisnicima kojima je pružen pristup univerzalnim uslugama, a kod kojih postoje odstupanja od vrijednosti pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga i brzine prijenosa podataka propisanih ovim Pravilnikom, operator univerzalnih usluga obvezan je osigurati posebni cjenovni sustav.

(5) Agencija može odlukom odrediti posebne cjenovne sustave iz stavka 4. ovog članka, uvažavajući ograničenja koja krajnji korisnik ima u podatkovnoj komunikaciji odnosno u brzinama prijenosa podataka koje ne omogućuju djelotvoran pristup Internetu, a pri tome uzimajući u obzir raširene tehnologije kojima se koristi većina pretplatnika, kao i tehnološku ostvarivost.

## V. OBVEZE OPERATORA UNIVERZALNIH USLUGA

### *Pristup univerzalnim uslugama*

#### Članak 18.

(1) Operatori univerzalnih usluga obvezni su osigurati pristup univerzalnim uslugama svim fizičkim i pravnim osobama na cijelom području Republike Hrvatske, na temelju razumnog zahtjeva, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji.

(2) Operator univerzalnih usluga obvezan je odrediti dinamiku omogućavanja krajnjim korisnicima pristup univerzalnim uslugama uz razinu kakvoće univerzalnih usluga i brzine prijenosa podataka utvrđenih u Dodatku 1. ovog Pravilnika, na način da, u roku od jedne godine od datuma stupanja na snagu ovog Pravilnika, krajnjim korisnicima omogući pristup univerzalnim uslugama uz razinu kakvoće i brzinu prijenosa podataka utvrđenih odredbama ovog Pravilnika. Navedeni rok ujedno predstavlja i krajnji rok pružanja pristupa univerzalnim uslugama uz razinu kakvoće univerzalnih usluga i brzine prijenosa podatka nižih od propisanih ovim Pravilnikom.

(3) Iznimno od stavka 2. ovog članka, Agencija će odlukom za pojedine slučajeve, radi objektivnih operativnih ili tehničkih razloga (vanjske okolnosti izvan kontrole operatora univerzalnih usluga), produljiti krajnji rok iz stavka 2., uz obvezu operatoru univerzalnih usluga da o istome pisanim putem obavijesti Agenciju, uz dostavu detaljnog obrazloženja s razlozima koji dokazuju utemeljenost produljenja roka.

(4) Agencija može prema potrebi odlukom odrediti, ovisno o raširenosti i značenju određenih elektroničkih komunikacijskih usluga u odnosu na dostignuti stupanj društvenog, gospodarskog i tehnološkog razvoja, dinamiku omogućavanja krajnjim korisnicima pristup univerzalnim uslugama uz razinu kakvoće univerzalnih usluga i brzine prijenosa podataka utvrđenih odredbama ovog Pravilnika, uzimajući u obzir tehnološku ostvarivost, odnosno realnu ostvarivost potrebnih tehničkih uvjeta za pružanje pristupa univerzalnim uslugama uz razinu kakvoće i brzinu prijenosa podataka utvrđenih odredbama ovog Pravilnika.

(5) Operatori univerzalnih usluga dužni su realizirati svaki razumni zahtjev korisnika za pristupom javnoj telefonskoj mreži i javno dostupnim telefonskim uslugama na jednoj nepokretnoj lokaciji korisnika, odnosno na mjestu njegova boravišta ili prebivališta.

(6) Operatori univerzalnih usluga obvezni su pružati pristup univerzalnim uslugama na način koji omogućuje uspostavu komunikacijskih veza i komunikacijski promet prema pretplatničkim brojevima i od pretplatničkih brojeva dodijeljenih u skladu s Planom numeriranja.

(7) Operatori univerzalnih usluga obvezni su ponuditi uređaje koji osobama s gubitkom sluha omogućuje pozive jednake govornima, ali putem tekstualne poruke ili nekog drugog vizualnog sučelja, po cijeni poziva koja ne premašuje cijenu jednakog govornog poziva, a s ciljem postizanja jednakog stupnja dostupnosti javnih komunikacijskih usluga osobama s invaliditetom.

## *Komunikacijski sustav operatora univerzalnih usluga*

### Članak 19.

(1) Operatori univerzalnih usluga obvezni su osigurati ispravno i nesmetano funkcioniranje svojega komunikacijskog sustava u djelokrugu svoje odgovornosti, u skladu s odredbama Zakona, ovoga Pravilnika i drugih propisa donesenih na temelju Zakona.

(2) Operatori univerzalnih usluga obvezni su osigurati dostupnost svojih komunikacijskih mreža 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) U slučaju da operator univerzalne usluge nije omogućio univerzalnu uslugu sukladno stavku 2. ovog članka, obavezan je umanjiti naknadu za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana u kojima korisnik nije imao pristup univerzalnoj usluzi.

(4) 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.

(5) Operatori univerzalnih usluga obvezni su osigurati da pretplatnički pristupni vodovi u njihovim elektroničkim komunikacijskim mrežama omogućuju brzinu prijenosa podataka od najmanje 1 Mbit/s.

## *Javne telefonske govornice*

### Članak 20.

(1) Operator univerzalnih usluga obavezan je, na području obavljanja univerzalnih usluga, postaviti i osigurati uporabu javnih telefonskih govornica na javnim i u svako doba dostupnim mjestima, i to na način da osigura najmanje jednu javnu telefonsku govornicu na svakih 1000 stanovnika po županiji, pri čemu prostorni razmještaj javnih telefonskih govornica mora u najvećoj mogućoj mjeri odgovarati prostornom razmještaju stanovništva na određenom zemljopisnom području.

(2) Operator univerzalnih usluga obavezan je osigurati primjeren broj i razmještaj javnih telefonskih govornica prilagođenih za potrebe osoba s invaliditetom, pri čemu u svakom naselju s više od 500 stanovnika mora osigurati najmanje jednu takvu javnu telefonsku govornicu. 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 obavezan 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) Agencija može svojom odlukom, u slučaju opravdanih potreba krajnjih korisnika usluga, utvrditi stvarne potrebe u pogledu pokrivenosti, broja i prostornog razmještaja javnih telefonskih govornica, navedenih u stavku 1. i 2. ovoga članka.

(5) Operator univerzalnih usluga može uz prethodno dopuštenje Agencije te samo ukoliko je ispunjena obveza iz stavka 1. ovog članka, na području obavljanja univerzalnih usluga, prekinuti pružanje usluge javnih telefonskih govornica na određenoj lokaciji te ukinuti javnu telefonsku govornicu u sljedećim slučajevima:

1. ako je javna telefonska govornica postavljena uz drugu javnu telefonsku govornicu,
2. ako na javnoj govornici operator nije ostvario prihod u razdoblju od godine dana,
3. ako je javna telefonska govornica uništena ili ozbiljno oštećena najmanje tri puta uzastopno u razdoblju od godine dana te njeno daljnje održavanje u takvim okolnostima nije opravdano. Za potvrdu uništenja ili oštećenja potrebno je priložiti dokumentaciju koja potvrđuje navedeno.

### *Pozivi za hitne službe*

#### Članak 21.

(1) Operatori univerzalnih usluga obvezni su omogućiti 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 aktima.

(2) Pozivni brojevi za hitne službe iz stavka 1. ovoga članka utvrđeni su u skladu s Planom numeriranja.

(3) Operatori univerzalnih usluga obvezni su omogućiti besplatne pozive na brojeve iz stavka 1. ovoga članka i sa svih javnih telefonskih govornica.

(4) Operatori univerzalnih usluga obvezni su omogućiti osobama s invaliditetom, pristup hitnim službama, na jednak način kakvim pristupaju drugi krajnji korisnici usluga.

### *Služba davanja obavijesti i imenik pretplatnika*

#### Članak 22.

(1) Operator univerzalnih usluga, kojeg je odredila Agencije, obvezni su osigurati službu davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika svih javnih komunikacijskih mreža u Republici Hrvatskoj, koja je dostupna svim korisnicima usluga, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica, osim u slučaju kada je izabran drugi davatelj univerzalnih imeničkih sadržaja sukladno Zakonu i drugim podzakonskim aktima.

(2) Usluga davanja obavijesti iz stavka 1. ovoga članka obuhvaća sve telefonske brojeve pretplatnika svih javno dostupnih telefonskih usluga u Republici Hrvatskoj, osim brojeva korisnika usluga koji nisu pretplatnici i nisu dostavili svoje osobne podatke matičnom operatoru javno dostupnih telefonskih usluga.

(3) Usluga davanja obavijesti iz stavka 1. ovoga članka može omogućiti i dobivanje obavijesti o telefonskim brojevima pretplatnika stranih davatelja javnih govornih usluga, kao i o pozivnim brojevima stranih zemalja (kodovi zemalja).

(4) Sveobuhvatni imenik svih pretplatnika mora biti dostupan svim korisnicima usluga u prikladnom elektroničkom i/ili tiskanom obliku.

### *Ukidanje i ograničavanje univerzalnih usluga*

#### Članak 23.

U slučaju nastanka okolnosti određenih Zakonom, zbog kojih je operator univerzalnih usluga primoran ograničiti određeni broj ili vrstu univerzalnih usluga, Ministarstvo nadležno za elektroničke komunikacije odredit će odlukom, na prijedlog Vijeća Agencije, korisnike univerzalnih usluga koji imaju prednost u korištenju univerzalnih usluga.

### *Dostavljanje podataka Agenciji*

#### Članak 24.

(1) Operatori univerzalnih usluga obvezni su, do 1. ožujka svake godine za prethodnu kalendarsku godinu, dostaviti Agenciji uz godišnje izvješće iz članka 5. ovoga Pravilnika i izvješće o ostvarivanju obveza u obavljanju univerzalnih usluga, utvrđenih odredbama Zakona i ovoga 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 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 25.

- (1) Agencija donosi odluku o određivanju jednog ili više operatora univerzalnih usluga na temelju odredaba Zakona.
- (2) Odlukom iz stavka 1. ovoga članka određuju se za svakog operatora univerzalnih usluga obveze u pogledu zemljopisne pokrivenosti i sastavnih dijelova univerzalnih usluga, a u skladu s odredbama Zakona i ovoga Pravilnika.
- (3) U postupku donošenja odluke iz stavka 1. ovoga članka operatori javnih govornih usluga obvezni su dostaviti Agenciji, na njezin zahtjev, sve raspoložive podatke o pokrivenosti elektroničke komunikacijske mreže, planiranom povećanju pokrivenosti elektroničke komunikacijske mreže, planiranim ponudama usluga na tržištu u svrhu ispunjavanja zahtjeva za ostvarivanje univerzalnih usluga, uključujući pristupačnost cijena, te financijskim pokazateljima razvoja poslovanja operatora.

## VII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 26.

- (1) Proglašeni operator univerzalnih usluga obvezan je uskladiti pružanje univerzalnih usluga prema čl. 19. st. 5. najkasnije do 1. siječnja 2015. godine, a od dana stupanja na snagu ovoga pravilnika obvezan je osigurati brzinu prijenosa podataka od najmanje 144 kbit/s.
- (2) Danom stupanja na snagu ovoga Pravilnika prestaje vrijediti Pravilnik o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj 23/09).

### Članak 27.

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

KLASA:

URBROJ:

Zagreb,

***PREDSJEDNIK VIJEĆA***

***Miljenko Krvišek, dipl. ing. el***

Dodatak 1

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće univerzalnih usluga

Naziv trgovačkog društva: \_\_\_\_\_

Podaci za period: 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	%
	vrijeme zaprimanja zahtjeva	od..... do..... radnim danom  od..... do..... subotom  od..... do..... nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)	kvarovi/po pristupnom vodu (priključku)/ po godini	%
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu	za 80% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	(sati)
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u jednoj godini	(sati)
	za 80% ostalih kvarova	(sati)
	za 95% ostalih kvarova	(sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	vrijeme zaprimanja prijave kvarova	od..... do..... radnim danom  od..... do.....

		subotom od..... .do..... nedjeljom
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 Odzivno vrijeme služe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%
1.7 Odzivno vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)	prosječno vrijeme odgovora u jednoj godini	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	%

1.8 Omjer broja javnih telefonskih govornica u radu	% u jednoj godini	%
1.9 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za obavljene univerzalne usluge	% u jednoj godini	%

Izjavljujemo, da su podaci točni. Za podatke i njihovu točnost preuzimamo potpunu materijalnu i krivičnu odgovornost.

Mjesto i datum:

Žig potpis odgovorne osobe