



KLASA: UP/I-034-02/23-01/01

URBROJ: 376-05-4-24-15

Zagreb, 5. ožujka 2024.

Na temelju članka 6. stavka 11. Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112 i drugim pozivnim brojevima hitnih služba („Narodne novine“, br. 95/23.), u postupku utvrđivanja mjerila pouzdanosti podataka o lokaciji pozivatelja, Vijeće Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti na sjednici održanoj 5. ožujka 2024. donosi sljedeću

ODLUKU

1. Određuje se sljedeći kriterij pouzdanosti podataka o lokaciji pozivatelja na jedinstveni europski broj za hitne službe 112 i druge pozivne brojeve hitnih služba u Republici Hrvatskoj:
 - 50 m za 80% svih hitnih komunikacija koje potječu iz pokretnih mreža, kombiniranom upotrebom tehnologija temeljenih na mreži i mobilnim uređajima.
2. Operatori mreža pokretnih komunikacija i nadležna tijela hitnih služba obvezna su osigurati tehničke uvjete za primjenu kriterija iz točke 1. ove odluke, pri čemu je za pozivne brojeve hitnih služba 193, 194 i 1987 tehničke uvjete potrebno osigurati najkasnije do 26. veljače 2025., a za pozivne brojeve hitnih služba 112, 192 i 195 stupanjem na snagu ove odluke.
3. Nadležna tijela za hitne službe u Republici Hrvatskoj obvezna su jednom godišnje za prethodnu godinu, najkasnije do 31. siječnja tekuće godine te na svaki zahtjev Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, dostaviti Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti podatke o ostvarenim mjerilima točnosti i pouzdanosti podataka o lokaciji pozivatelja.
4. Prvo izvješće iz točke 3. ove odluke nadležna tijela za hitne službe obvezna su dostaviti za 2024.
5. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti može izmijeniti kriterij iz točke 1. ove odluke ukoliko je navedeno opravdano razvojem tehnologije i zaštite interesa krajnjih korisnika, uzimajući u obzir tehničke mogućnosti operatora javno dostupnih brojevno utemeljenih interpersonalnih komunikacijskih usluga i nadležnih tijela hitnih službi te najbolju praksu država članica.

Obrazloženje

Europski regulatorni okvir elektroničkih komunikacija uređuje obveze država članica vezano uz komunikaciju prema hitnim službama, uključujući obveze koje se odnose na informacije o lokaciji pozivatelja.

Informacija o lokaciji pozivatelja je ključna u pravovremenoj intervenciji hitnih službi, jer omogućuje brzo stizanje na mjesto intervencije. Posljedično, predmetna informacija pomaže hitnim službama u obavljanju svojih dužnosti, a također povećava razinu zaštite i sigurnosti samih korisnika. Utoliko, nužno je osigurati slanje hitnim službama i zaprimanje od strane hitnih službi čim točnijih i preciznijih informacija o lokaciji pozivatelja.

Člankom 109. stavkom 6. Direktive (EU) 2018/1972 o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija (u daljnjem tekstu: Zakonik), propisana je obveza država članica osigurati stavljanje na raspolaganje, bez odgode nakon uspostavljanja komunikacije prema hitnim službama, informacija o lokaciji pozivatelja najprimjerenijoj pristupnoj točki sigurnosnog poziva (u daljnjem tekstu: PSAP). Informacije o lokaciji pozivatelja uključuju informacije na temelju mreže te ako je izvedivo informacije koje se dobivaju iz mobilnog uređaja. Pri tome je propisana obveza nadležnih regulatornih tijela država članica utvrditi kriterije točnosti i pouzdanosti informacija o lokaciji pozivatelja.

Europska komisija je Delegiranom uredbom (EU) 2023/444 od 16. prosinca 2022. o dopuni Direktive (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća o mjerama za osiguranje učinkovitog pristupa hitnim službama putem komunikacije prema hitnim službama na jedinstveni europski broj za hitne službe 112 (u daljnjem tekstu: Delegirana uredba), dodatno propisala mjere potrebne za osiguranje kompatibilnosti, interoperabilnosti, kvalitete, pouzdanosti i neprekinutosti komunikacija prema hitnim službama u Europskoj uniji, uključujući rješenja za utvrđivanje kriterija točnosti i pouzdanosti informacija o lokaciji pozivatelja.

Člankom 3. Delegirane uredbe utvrđeni su parametri koje države članice moraju uzeti u obzir prilikom utvrđivanja kriterija točnosti i pouzdanosti informacija o lokaciji pozivatelja, u mjeri u kojoj je to tehnički izvedivo, a koji uključuju:

- za nepokretne mreže:
 - (a) kriterij točnosti informacija o lokaciji pozivatelja izražava se kao informacija povezana s fizičkom adresom završne točke mreže
 - (b) kriterij pouzdanosti informacija o lokaciji pozivatelja izražava se kao stopa uspješnosti, izražena postotkom, tehničkog rješenja ili kombinacije tehničkih rješenja u utvrđivanju i prenošenju informacija o lokaciji pozivatelja koje ispunjavaju kriterij točnosti najprimjerenijem PSAP-u
- za pokretne mreže:
 - (a) kriterij točnosti podataka o lokaciji pozivatelja izražava se u metrima. Ako je primjenjivo, kriterij elevacije ili vertikalne točnosti također se izražava u metrima
 - (b) kriterij pouzdanosti informacija o lokaciji pozivatelja izražava se kao stopa uspješnosti, izražena postotkom, tehničkog rješenja ili kombinacije tehničkih rješenja da utvrdi i prenese najprimjerenijem PSAP-u područje pretrage koje ispunjava kriterij točnosti.

Sukladno članku 8. stavku 1. Delegirane uredbe, države članice obvezne su najkasnije do 5. ožujka 2024. izvijestiti Europsku komisiju o kriterijima točnosti i pouzdanosti informacija o lokaciji pozivatelja, izraženima u skladu s prethodno navedenim parametrima.

Obveze vezano uz komunikaciju prema hitnim službama, koje proizlaze iz Zakonika i Delegirane uredbe, u nacionalno zakonodavstvo su prenesene Zakonom o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, br. 76/22. i 14/24; u daljnjem tekstu: ZEK) te Pravilnikom o jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112 i drugim pozivnim brojevima hitnih služba (u daljnjem tekstu: Pravilnik).

Člankom 155. ZEK-a propisane su obveze operatora javno dostupnih brojevo utemeljenih interpersonalnih komunikacijskih usluga vezano uz komunikaciju prema brojevima hitnih služba, pri čemu je stavkom 6. propisana obveza dostaviti nadležnom tijelu za broj 112, bez naknade, sve raspoložive podatke o ostvarenim pozivima na broj 112, uključujući i lokaciju s koje je upućen poziv i to odmah po prosljeđivanju toga poziva nadležnom tijelu za broj 112. Navedena obveza primjenjuje se i u slučaju komunikacije prema drugim pozivnim brojevima hitnih služba, sukladno članku 155. stavku 10. ZEK-a.

Sukladno članku 4. Pravilnika, komunikacija prema hitnim službama u Republici Hrvatskoj ostvaruje se putem broja 112 i sljedećih pozivnih brojeva hitnih služba:

- 192 – policija
- 193 – vatrogasci
- 194 – hitna pomoć
- 195 – traganje i spašavanje na moru
- 1987 – pomoć na cesti.

Pravilnikom su detaljnije propisani tehnički i drugi zahtjevi za omogućavanje komunikacije prema pozivnim brojevima hitnih služba u upotrebi u Republici Hrvatskoj, uključujući vezano uz informaciju o lokaciji pozivatelja.

Tako je člankom 6. stavkom 8. i 9. Pravilnika propisano kako podatak o lokaciji pozivatelja sadržava:

1. za pozive iz nepokretnih mreža podatak o geokodiranoj lokaciji pozivatelja koji čini adresa instalacije korisničkog priključka prema adresnom modelu Republike Hrvatske
2. za pozive iz pokretnih mreža podatak o lokaciji pozivatelja koji se dobiva:
 - a) prema identifikacijskoj oznaci radijske postaje, pri čemu se točnost temelji na utvrđenom području pokrivanja i tehničkim značajkama radijske postaje u kombinaciji s izračunom udaljenosti korisničkog uređaja od radijske postaje (engl. timing advance) i/ili
 - b) na temelju proslijeđene SMS poruke koju automatski šalje uređaj krajnjeg korisnika (naprednim lociranjem pozivatelja u hitnom slučaju – AML (eng. Advanced Mobile Location)), pri čemu točnost ovisi o izračunu uređaja krajnjeg korisnika na temelju dostupnih podataka koje uređaj upotrebljava u određivanju lokacije pozivatelja, odnosno alternativno podatak o području pokrivanja radijske postaje za korisnički uređaj tražene osobe, ukoliko podatke iz točke a) i b) podtočke 2. nije moguće dostaviti.

Kako je člankom 6. stavkom 11. Pravilnika propisana obveza HAKOM-a utvrditi odlukom mjerila pouzdanosti o lokaciji pozivatelja, HAKOM je temeljem analize svih relevantnih činjenica utvrdio sljedeće.

Primarno, implementacija obveza vezano uz lokaciju pozivatelja podrazumijeva obveze kako na strani operatora koji prosljeđuju poziv i podatak o lokaciji pozivatelja nadležnoj hitnoj službi, tako i na strani nadležnih hitnih službi, koje moraju biti u mogućnosti zaprimiti navedene podatke.

Kako bi se utvrdilo na koji način je trenutno osigurano slanje i zaprimanje podataka o lokaciji pozivatelja te koje su mogućnosti vezano uz utvrđivanje pouzdanosti dostavljenih informacija, HAKOM je zatražio očitovanja operatora mreža pokretnih i nepokretnih komunikacija, kao i nadležnih hitnih služba.

U odnosu na nepokretne mreže, člankom 6. stavkom 8. točkom 1. Pravilnika kriterij točnosti određen je kao adresa instalacije korisničkog priključka prema adresnom modelu Republike Hrvatske. Operatori mreža nepokretnih komunikacija Hrvatski Telekom d.d., A1 Hrvatska d.o.o. i Telemach Hrvatska d.o.o. u svojim očitovanjima od 5. veljače 2024. navode kako se informacija o lokaciji korisničkog priključka primarno može osigurati dostavom nadležnim hitnim službama podataka iz imenika pretplatnika pojedinog operatora. Naime, riječ je o imeniku svih pretplatnika operatora, temeljeno na podacima o adresama njihovih priključaka. Stoga, HAKOM zaključuje kako se korištenjem navedenih podataka od strane hitnih služba može osigurati pouzdano lociranje pozivatelja upravo na adresi njegovog korisničkog priključka. Kako bi se osigurala navedena pouzdanost, nužno je od strane nadležnih hitnih službi osigurati spremnost za preuzimanje imeničkih podataka, usuglasiti s operatorima način dostave, njihovog pravovremenog ažuriranja, kao i odgovarajuće mjere zaštite navedenih podataka, sve u skladu s obvezom propisanom člankom 6. stavkom 7. Pravilnika.

U odnosu na pokretne mreže, člankom 6. stavkom 8. točkom 2. Pravilnika utvrđena su tehnička rješenja koja je potrebno koristiti kako bi se utvrdila točnost informacije o lokaciji pozivatelja. Kako bi se utvrdila stopa pouzdanosti, odnosno postotak koji odgovara uspješnosti tehničkih rješenja utvrditi i prenijeti PSAP-u informaciju o području u kojem je nužna intervencija, bilo je nužno definirati najveći polumjer područja u kojem se traži intervencija hitnih službi. U tu svrhu, HAKOM je uzeo u obzir smjernice utvrđene u EENA (European Emergency Number Association) Preporuci o kriterijima informacija o lokaciji pozivatelja za hitne slučajeve za hitne komunikacije koje potječu iz mobilnih uređaja, od 12. rujna 2023. (u daljnjem tekstu: EENA Preporuka).

Naime, recitalom 7 Delegirane uredbe propisano je kako nadležna regulatorna tijela mogu surađivati međusobno u okviru Tijela europskih regulatora elektroničkih komunikacija ili s drugim relevantnim forumima pri utvrđivanju navedenih kriterija. HAKOM je ocijenio kako je EENA relevantan forum, jer je riječ o europskoj nevladinoj organizaciji koja okuplja hitne službe, javna tijela, donositelje odluka, udruge i pružatelje rješenja, s ciljem razmjene iskustava i najbolje prakse radi poboljšanja komunikacije prema hitnim službama. Konkretno preporuke imaju za cilj pružiti smjernice državama članicama EU/EEA o postavljanju parametara za određivanje kriterija točnosti i pouzdanosti informacija o lokaciji pozivatelja koje potječu iz pokretnih mreža. Slijedom navedenog, ocijenjeno je osnovanim uzeti u obzir smjernice iz EENA-e Preporuke, čime se doprinosi usklađenoj primjeni rješenja unutar Europske unije.

EENA Preporukom državama članicama dana je smjernica postavljanja početnog skupa kriterija točnosti i pouzdanost informacija o lokaciji pozivatelja koji zahtijeva procjenu horizontalne točnosti od 50 m za 80% svih hitnih komunikacija koje potječu iz pokretnih mreža, kombiniranom upotrebom tehnologija temeljenih na mreži i mobilnim uređajima.

Kako bi se utvrdila mogućnost operatora mreža pokretnih komunikacija i nadležnih tijela hitnih služba udovoljiti tako utvrđenim EENA smjernicama, zatražena su očitovanja operatora i nadležnih hitnih služba o trenutnim tehničkim mogućnostima utvrđivanja lokacije pozivatelja iz mreža pokretnih komunikacija, osobito u odnosu na parametre iz EENA Preporuke.

Operatori mreža pokretnih komunikacija Hrvatski Telekom d.d., A1 Hrvatska d.o.o. i Telemach Hrvatska d.o.o. u svojim očitovanjima iz studenog 2023. i veljače 2024. navode kako ne raspolažu podacima o točnosti lociranja pozivatelja izraženoj u metrima i postotku, već se podatak o lokaciji pozivatelja određenog na temelju mrežnih parametara određuje na GMLC sustavu eCeIID metodom. Navedeno je rješenje u primjeni za brojeve hitnih službi 112, 192 i 195. Također navode kako se za lociranje pozivatelja koristi AML sustav, koji je aktivan za slanje na smartphone uređajima za sve brojeve hitnih služba. Hrvatski Telekom d.d. dodatno pojašnjava kako u ovom trenutku uređaji temeljeni na iOS operativnom sustavu generiraju SMS AML samo prema 112 broju. S druge strane, uređaji temeljeni na Android operativnom sustavu generiraju SMS poruke s podatkom o lokaciji koja se šalje na SMS destinaciju koja je identična biranom broju hitne službe, pri čemu su obuhvaćeni svi brojevi hitnih služba.

Iz očitovanja operatora HAKOM zaključuje kako je u ovom trenutku u odnosu na hitne službe 112, 192 i 195 moguće lociranje korisnika putem podataka dobivenih iz mreže operatora (GMLC) te iz uređaja (AML). U odnosu na ostale hitne službe, moguće je lociranje korisnika pomoću podataka dobivenih iz uređaja (AML). Pri tome su AML podaci za iOS operativne sustave mogući samo za pozive prema broju 112. HAKOM dodatno ističe kako je u odnosu na AML podatke, za razliku od podataka koji su dobiveni iz mreže operatora, riječ o podacima čiji je način generiranja utvrđen postavkama samih uređaja i stoga nije u odgovornosti operatora, međutim operatori su obvezni osigurati mogućnost prenošenja tako dobivenih podataka putem njihovih mreža do nadležnih tijela hitnih služba. Stoga, AML rješenje zapravo dopunjuje mrežne lokacijske informacije, lokacijskim informacijama iz GNSS-a ili Wi-Fi signala dobivenima od mobilnog uređaja.

U daljnjem postupku HAKOM je zatražio očitovanja nadležnih tijela hitnih služba, kako bi se utvrdila njihova mogućnost zaprimanja podataka o lokaciji pozivatelja koje operatori u ovom trenu mogu dostaviti te njihova pouzdanost, radi daljnjeg definiranja kriterija pouzdanosti.

Kako je riječ o sustavu koji je u nadležnosti Ministarstva unutarnjih poslova (u daljnjem tekstu: MUP), zatraženo je njegovo očitovanje o raspoloživim podacima o pouzdanosti podataka o lokaciji pozivatelja temeljem navedenog sustava, kao i AML-a.

MUP je u svojim očitovanjima od 19. prosinca 2023. i 9. siječnja 2024. dostavio statističke podatke o kriterijima točnosti i pouzdanosti podataka o lokaciji pozivatelja za brojeve 112 i 192. Iz dostavljenih podataka proizlazi kako se za informaciju o lokaciji pozivatelja koristi podatak na temelju mreže (zaprimljen u 99,89% poziva) te podatak na temelju uređaja, odnosno AML (zaprimljen u 91% poziva u 2022. odnosno u 93% poziva u 2023.), pri čemu je točnost i pouzdanost:

Tablica 1 Statističke vrijednosti AML (GPS i WiFi) i GMLC podataka

| Sustav | Medijan vrijednost | Minimalna vrijednost | Maksimalna vrijednost | Napomena |
|--------|--------------------|----------------------|-----------------------|---|
| AML | 17m | 4m | 3.590m | - 7,91% poruka je ispod 4m - 91.78 % poruka je unutar raspona od 4m do 3590m - 0,31% poruka je iznad 3.590m |
| GMLC | 149 m | 98m | 1.057m | - 97,05% poruka je do 1.057m (96.94% ako uključimo i poruke s vrijednošću iznad 9.546m) |

Tablica 2 Preciznost AML-a u 2023.

| Razina preciznosti | Postotak AML poruka |
|--------------------|---------------------|
| ispod 1.000m | 95,10% |
| ispod 500m | 93,90% |
| ispod 300m | 93,29% |
| ispod 100m | 89,09% |
| ispod 50m | 80,82% |
| ispod 30m | 72,77% |
| ispod 10m | 29,60% |

Iz navedenog proizlazi kako se podaci o lokaciji pozivatelja brojeva 112 i 192 u gotovo svim slučajevima pozivanja dobivaju kombiniranom upotrebom podataka temeljenih na mreži i podataka iz mobilnih uređaja (AML). Dalje, iz dostavljenih statističkih podataka razvidno je kako AML tehnologija daje najpreciznije podatke o lokaciji pozivatelja te ukoliko se koristi smjernica iz EENA-e preporuke (50 m u 80% poziva), razina preciznosti za AML poruke o lokaciji pozivatelja za točnost ispod 50 m iznosi 80,82%.

GMLC tehnologija daje manje precizne podatke o lokaciji pozivatelja, ali uzimajući u obzir činjenicu korištenja i podataka koji se temelje na AML tehnologiji, HAKOM smatra kako je kriterij pouzdanosti u odnosu na brojeve hitnih služba 112 i 192 već u ovom trenutku moguće odrediti u mjerilima koji odgovaraju EENA Preporuci.

Navedeno je primjenjivo i za broj 195, obzirom također koristi GMLC MUP-a, kao i AML tehnologiju za lociranje korisnika, što proizlazi iz očitovanja operatora iz veljače 2024. i očitovanja hitne službe traganje i spašavanje na moru iz ožujka 2024..

U odnosu na hitne službe 1987, 193 i 194 utvrđeno je sljedeće.

Vezano uz broj hitne službe 1987, Hrvatski autoklub u svom očitovanju od 23. siječnja 2024. navodi kako od 2019. ima implementiranu mogućnost utvrđivanja lokacije pozivatelja pomoću AML tehnologije, koja je dostupna s Android uređaja, dok trenutno nije omogućena za Apple uređaje. Iako su dostavljeni statistički podaci o preciznosti i pouzdanosti podataka o lokaciji pozivatelja za 2023., Hrvatski autoklub nije mogao potvrditi njihovu točnost. Međutim, HAKOM zaključuje kako je za broj 1987 osigurana dostava i zaprimanje podataka o lokaciji pozivatelja na temelju AML tehnologije.

Vezano uz broj 193, Hrvatska vatrogasna zajednica u svom očitovanju od 26. siječnja 2024. navodi kako nemaju raspoložive podatke o pouzdanosti podataka o lokaciji pozivatelja. Dodatno pojašnjavaju kako vatrogasni operativni centri (od kojih će neki biti najprimjereniji PSAP-ovi) nemaju mogućnost automatskog lociranja pozivatelja prilikom primanja poziva na broj 193, već je

lociranje omogućeno unutar MUP-a. Također, radi se na omogućavanju transfera podataka na Centar dijeljenih usluga, od kuda bi se ti podaci preuzimali u aplikaciji UVI (Upravljanje vatrogasnim intervencijama), koju koriste sve vatrogasne postrojbe i vatrogasni operativni centri. Sama aplikacija je u postupku modernizacije, uključujući funkcionalnost lociranja pozivatelja, te se očekuje njezina funkcionalnost do kraja 2024. Navode nadalje kako će navedena aplikacija omogućiti prihvata AML podataka kao i prihvat podataka i slanje zahtjeva za GMLC lociranje i prihvat odgovora.

Vezano uz broj 194, Hrvatski zavod za hitnu medicinu u svom očitovanju od 2. veljače 2024. navodi kako nemaju implementirano lociranje na temelju mrežnih parametara niti iz uređaja uporabom AML-a.

HAKOM zaključuje kako u odnosu na brojeve 193 i 194 u ovom trenutku nije moguće zaprimanje podataka o lokaciji korisnika iz podataka na temelju mreže i/ili uređaja, stoga nisu dostupni podaci o pouzdanosti lokacije pozivatelja.

Kako bi utvrdio kriterij pouzdanosti za pozive prema brojevima hitnih službi koje potječu iz pokretnih mreža, HAKOM je uzeo u obzir tehnička rješenja koja su utvrđena člankom 6. stavkom 8. Pravilnika kao relevantna za utvrđivanje točnosti lokacije pozivatelja, njihovu implementaciju od strane operatora i hitnih službi te interese korisnika.

HAKOM je utvrdio kako je za utvrđivanje lokacije korisnika temeljem podataka dobivenih na temelju mreže potrebno odgovarajuće tehničko rješenje između operatora i hitnih službi, koje je za brojeve 112, 192 i 195 osigurano putem GMLC sustava. Takvo rješenje zajedno s AML tehnologijom, kojom se podaci o lokaciji korisnika dobivaju iz smartphone uređaja, a koje podatke hitne službe 112, 192 i 195 mogu zaprimati od strane operatora, osigurava se utvrđivanje lokacije korisnika s pouzdanosti koja je veća sada u okviru smjernica iz EENA Preporuke. Stoga je za hitne službe 112, 192 i 195 moguće odrediti navedeni kriterij pouzdanosti, za koji operatori i navedene hitne službe već imaju implementirana odgovarajuća tehnička rješenja za primjenu kod pozivanja korisnika.

U odnosu na ostale brojeve hitnih službi, HAKOM je zaključio kako je također potrebno utvrditi primjenu navedenog kriterija pouzdanosti, pri čemu je, imajući u vidu tehničke mogućnosti operatora i hitnih službi za njegovu implementaciju, odlučeno navedenim subjektima odrediti konačni rok implementacije 26. veljače 2025.

Naime, HAKOM zaključuje kako ne postoje tehničke zapreke za raspoloživost podataka o lokaciji korisnika, jer navedeni su podaci dostupni na temelju podataka iz uređaja i mreže, kako je prethodno navedeno. Međutim, utvrđen je izostanak implementiranih tehničkih rješenja koja će omogućiti razmjenu navedenih podataka između operatora i hitnih službi 193 i 194. HAKOM je stoga vodio računa o roku propisanom člankom 12. stavkom 1. Pravilnika, u kojem su nadležna tijela hitnih službi obvezna, u dogovoru s operatorima, utvrditi i implementirati tehničke uvjete za zaprimanje komunikacije prema brojevima hitnih službi primjenom tehnologije komutacije paketa, koja uključuje i dostavu podataka o lokaciji pozivatelja uz ostvareni poziv prema broju hitne službe. Stoga, imajući u vidu kako dostava podataka o lokaciji pozivatelja od strane operatora podrazumijeva i mogućnost hitnih službi zaprimiti navedenu informaciju, razvidno je kako je nužno uskladiti tehnička rješenja operatora i hitnih službi 193 i 194 u odnosu na kriterije točnosti i posljedično pouzdanosti lokacije pozivatelja. Stoga je odlučeno da se za navedene brojeve hitnih službi moraju osigurati tehnički uvjeti za kriterij pouzdanosti iz EENA Preporuke od 26. veljače 2025., tj. od roka propisanog člankom 12. stavkom 1. Pravilnika.

Za broj hitne službe 1987 također je ocijenjeno opravdanim odrediti obvezu osigurati tehničke uvjete za primjenu kriterija pouzdanosti iz EENA Preporuke od 26. veljače 2025. Naime, iako je za navedeni broj hitne službe već sad moguće lociranje korisnika pomoću AML-a, uzimajući u obzir izostanak preciznih podataka o pouzdanosti podataka o lokaciji korisnika, utvrđeno je osnovanim odrediti primjenu kriterija pouzdanosti do 26. veljače 2025. Navedeno kako bi se osigurao primjeren rok za implementaciju dodatnih tehničkih zahtjeva koji bi osigurali primjenu navedenog kriterija za pozive prema broju 1987.

Dodatno, HAKOM je vodio računa i o cilju osiguranja visoke i zajedničke razine zaštite za krajnje korisnike iz članka 7. stavka 4. točke d. ZEK-a te je iz navedenog razloga ocijenio osnovanim za sve brojeve hitnih služba utvrditi jednake kriterije točnosti i pouzdanosti lokacije pozivatelja.

Slijedom svega navedenog odlučeno je kao u točkama 1. i 2. odluke.

S obzirom da je HAKOM člankom 12. stavkom 9. Pravilnika određen nadležnim tijelom za izvješćivanje Europske komisije o ispunjenju obveza vezano uz komunikaciju prema hitnim službama, koje su propisane člankom 7. i 8. Delegirane uredbe, određena je obveza nadležnih tijela hitnih služba redovno godišnje obavještavati HAKOM o ostvarenim kriterijima. Time se ne utječe na obvezu dostave podataka na zahtjev HAKOM-a izvan određenih redovnih godišnjih rokova, ukoliko navedeno zatraže nadležne službe Europske komisije. Stoga je odlučeno kao u točkama 3. i 4. odluke.

Imajući u vidu razvoj tehnoloških rješenja, propisana je mogućnost izmjene kriterija određenih odlukom, u skladu sa smjernicama iz EENA Preporuke te je odlučeno kao u točki 5. odluke.

O prijedlogu odluke provedeno je javno savjetovanje u trajanju od 15. veljače 2024. do 29. veljače 2024. Tijekom trajanja javnog savjetovanja zaprimljeni su komentari operatora Hrvatski Telekom d.d., A1 Hrvatska d.o.o. i Telemach Hrvatska d.o.o..

Između ostalog, operatori u svojim komentarima navode da dostupnost i točnost podatka o lokaciji pozivatelja iz mobilnih uređaja ovise o proizvođaču uređaja, proizvođaču operativnog sustava koji se koristi u uređaju te o parametrima koji se koriste u mobilnim uređajima za određivanje lokacije, pa zbog toga smatraju da nije opravdano predloženi kriterij točnosti i pouzdanosti podataka o lokaciji pozivatelja određivati operatorima mreža pokretnih komunikacija i nadležnim tijelima hitnih službi.

U odnosu na ovaj komentar, HAKOM ističe kako je kod određivanja kriterija točnosti i pouzdanosti podataka o lokaciji pozivatelja u mrežama pokretnih komunikacija nemoguće isključiti obveze operatora mreža pokretnih komunikacija s jedne strane i nadležnih tijela hitnih službi s druge strane. Operatori i nadležna tijela hitnih službi su adresati propisa citiranih u ovoj odluci i stoga oni, u okviru objektivnih mogućnosti, moraju osigurati odgovarajuća tehnička rješenja da bi uz poziv prema broju nadležne hitne službe bio dostavljen podatak o lokaciji pozivatelja. Nadalje, da bi podatak o lokaciji bio čim precizniji i točniji, operatori moraju osigurati da uz poziv koji dolazi iz njihove mreže ili daju podatak o lokaciji prema karakteristikama mreže ili prosljede podatak putem svoje mreže koji je generiran iz uređaja, a hitne službe moraju biti u mogućnosti primiti navedeni podatak. Točno je da operatori mreža pokretnih komunikacija ne utječu na podatak koji je dobiven iz uređaja (AML), ali su obvezni osigurati dostupnost navedenog podatka putem njihovih mreža.

Kako je kriterij točnosti i pouzdanosti određen kao kombinacija tehnologija temeljenih na mreži i mobilnim uređajima, vodeći računa o EENA smjernicama, utoliko operatori i hitne službe moraju osigurati implementaciju tehničkih rješenja koja će osigurati da je podatak o lokaciji pozivatelja 50 m za 80% svih hitnih komunikacija koje potječu iz pokretnih mreža.

Imajući u vidu navedeno, izmijenjene su točke I. i II. izreke, kako bi se jasnije definirala što su obveze operatora mreža pokretnih komunikacija i nadležnih tijela hitnih služba u odnosu na osiguranje tehničkih uvjeta za implementaciju kriterija pouzdanosti iz EENA preporuke i ove odluke.

U odnosu na ostale komentare, detaljni odgovori se nalaze u dodatku koji je sastavni dio ove odluke.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove odluke nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od primitka odluke.

PREDSJEDNIK VIJEĆA

Tonko Obuljen

Privitak:

1. odgovori na komentare s javnog savjetovanja

Dostaviti:

1. Hrvatski Telekom d.d., Radnička cesta 21, 10 000 Zagreb, UP-osobnom dostavom
2. A1 Hrvatska d.o.o., Vrtni put 1 10 000 Zagreb, UP-osobnom dostavom
3. Telemach Hrvatska d.o.o., Josipa Marohnića 1 10 000 Zagreb, UP-osobnom dostavom
4. Ministarstvo unutarnjih poslova, Ravnateljstvo civilne zaštite, Nehajska 5, 10 000 Zagreb, UP-osobnom dostavom
5. Ministarstvo unutarnjih poslova, Ulica grada Vukovara 33, 10 000 Zagreb, UP-osobnom dostavom
6. Hrvatski zavod za hitnu medicinu, Planinska 13, 10 000 Zagreb, UP-osobnom dostavom
7. Hrvatska vatrogasna zajednica, Selska cesta 90a, 10 110 Zagreb, UP-osobnom dostavom
8. Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, Uprava sigurnosti plovidbe, Prisavlje 14, 10 000 Zagreb, UP-osobnom dostavom
9. Hrvatski autoklub, Avenija Dubrovnik 44, 10010 Zagreb, UP-osobnom dostavom