

# MINISTARSTVO MORA, TURIZMA, PROMETA I RAZVITKA

Na temelju članka 37. stavka 3., članka 38. stavka 3., članka 40. stavka 6. i članka 41. stavka 6. Zakona o telekomunikacijama («Narodne novine«, broj 122/03., 158/03., 60/04. i 70/05.) ministar mora, turizma, prometa i razvitka donosi

## PRAVILNIK

### O OSNOVNIM TELEKOMUNIKACIJSKIM USLUGAMA

#### I. OPĆE ODREDBE

##### *Sadržaj Pravilnika*

##### Članak 1.

Ovim se Pravilnikom propisuju način i uvjeti obavljanja te detaljniji opis i mjerila kakvoće osnovnih (univerzalnih) telekomunikacijskih usluga, način i postupak određivanja davatelja osnovnih telekomunikacijskih usluga, način i postupak podnošenja i rješavanja zahtjeva za nadoknadu troškova obavljanja osnovnih telekomunikacijskih usluga, način određivanja visine nadoknade troškova obavljanja tih usluga, način i rokovi isplate nadoknade tih troškova, način i postupak određivanja iznosa doprinosa operatora i davatelja javnih govornih usluga, način i rokovi plaćanja tog doprinosa, te pitanja u vezi s upravljanjem Fondom za osnovne telekomunikacijske usluge.

##### *Opseg osnovnih telekomunikacijskih usluga*

##### Članak 2.

Osnovne (univerzalne) telekomunikacijske usluge (u daljnjem tekstu: osnovne usluge) su najmanji skup telekomunikacijskih usluga određene kakvoće, koje su dostupne po pristupačnoj cijeni svim krajnjim korisnicima usluga u Republici Hrvatskoj, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji, a obuhvaćaju sljedeće:

1. pristup javnoj govornoj usluzi putem priključka na fiksnu lokaciju, što omogućuje krajnjem korisniku slanje i primanje mjesnih, međumjesnih (nacionalnih) i međunarodnih telefonskih poziva, komunikaciju putem telefaksa i telekomunikacijski prijenos podataka, uz brzine prijenosa podataka koje omogućuju djelotvoran pristup Internetu, uzimajući u obzir raširene tehnologije kojima se koristi većina pretplatnika, kao i tehnološku ostvarivost,
2. pristup krajnjih korisnika najmanje jednom sveobuhvatnom popisu pretplatnika javne govorne usluge, u obliku koji je odobrilo Vijeće Hrvatske agencije za telekomunikacije (u daljnjem tekstu: Vijeće Agencije), a koji može biti tiskani i/ili elektronički, te se mora redovito, a najmanje jedanput godišnje obnavljati, pri čemu se pretplatnicima mora osigurati pravo na privatnost u vezi s uporabom njihovih osobnih podataka,
3. pristup krajnjih korisnika službi davanja obavijesti, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica,
4. postavljanje javnih telefonskih govornica na javnim i u svako doba dostupnim mjestima, u skladu s razumnim potrebama krajnjih korisnika, u pogledu pokrivenosti područja, broja telefonskih govornica, njihove dostupnosti korisnicima s invaliditetom i kakvoće usluge,
5. besplatno pozivanje telefonskih brojeva za hitne službe, kao i jedinstvenog europskog broja za hitne službe, s bilo kojeg telefonskog uređaja, uključujući i sve javne telefonske govornice.

## Pojmovi i značenje

### Članak 3.

U smislu ovoga Pravilnika pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

1. *davatelj osnovnih usluga*: davatelj javnih govornih usluga kojega je Vijeće Agencije obvezalo, u skladu s odredbama Zakona o telekomunikacijama i ovoga Pravilnika, na obavljanje jedne ili više usluga unutar opsega osnovnih usluga,
2. *ispravna prijava kvara*: prijava prekida, smetnje ili narušavanja kakvoće usluge, uzrokovanog kvarom u telekomunikacijskoj mreži operatora ili u drugoj javnoj telekomunikacijskoj mreži povezanoj s tom mrežom, a koja je zaprimljena pri nadležnoj službi davatelja osnovnih usluga, što ne podrazumijeva kvarove i smetnje na korisničkoj ili pretplatničkoj terminalnoj opremi,
3. *javna telefonska govornica*: telefonski uređaj dostupan za javnu uporabu primjenom odgovarajućih sredstava plaćanja javne govorne usluge,
4. *javna telefonska mreža*: nepokretna telekomunikacijska mreža koja se koristi za pružanje javno dostupne telefonske usluge i drugih javnih telekomunikacijskih usluga, a podržava prijenos govora, teksta, slika i podataka između krajnjih točaka, te pristup Internetu,
5. *javno dostupna telefonska usluga*: javna telekomunikacijska usluga koja omogućuje uspostavu i primanje unutarnjih i međunarodnih poziva u nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži te uspostavu hitnih poziva prema potrebi. Ova usluga također obuhvaća uslugu službe za korisnike, uslugu telefonskog imenika i pristup javnim telefonskim govornicama,
6. *neostvareni poziv*: poziv na ispravan broj, koji je ispravno odaslan nakon dobivanja signala slobodnoga biranja, a pri kojem pozivatelj nije, u roku od 30 sekunda od trenutka kad je javna telekomunikacijska mreža zaprimila sve podatke potrebne za uspostavu veze, dobio signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja,
7. *priključna točka*: svi fizički priključci i njihova priključna tehnička specifikacija koji su dio telekomunikacijske mreže i koji su potrebni za priključenje na tu mrežu i za djelotvorno uspostavljanje telekomunikacijskih veza putem te mreže,
8. *pristupni vod*: veza između priključne točke pretplatnika i ulazne točke krajnje centrale ili udaljenog pretplatničkog stupnja,
9. *učestalost kvarova po pretplatničkom pristupnom vodu (priključku)*: postotni odnos između broja ispravnih prijava kvara i prosječnog broja pretplatničkih pristupnih vodova (priključaka) pripadajuće telekomunikacijske mreže u određenom razdoblju,
10. *učestalost neostvarenih poziva*: postotni odnos između broja neostvarenih poziva i ukupnog broja svih poziva u određenom razdoblju,
11. *učestalost prigovora na iznos računa za obavljene osnovne usluge*: postotni odnos između broja prigovora na iznos računa za obavljene osnovne usluge i ukupnog broja svih izdanih računa za obavljene osnovne usluge,
12. *udjel javnih telefonskih govornica u radu*: postotni odnos između broja javnih telefonskih govornica puštenih u rad i ukupnog broja svih postavljenih javnih telefonskih govornica,
13. *vrijeme kašnjenja signala slobodnoga biranja*: vrijeme koje protekne od trenutka kad pozivatelj zatvori strujni krug pristupnog voda do trenutka dobivanja signala slobodnoga biranja,
14. *vrijeme odgovora osobe operatora (telefonista)*: vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja zadnje znamenke pozivnog broja nadležne službe operatora do trenutka javljanja osobe operatora (telefonista),
15. *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,
16. *vrijeme uklanjanja kvara*: vrijeme koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara do trenutka uklanjanja kvara, odnosno ponovne uspostave redovite telekomunikacijske usluge,
17. *vrijeme uspostave poziva*: vrijeme mjereno u sekundama, s točnosti od jedne desetinke sekunde, koje protekne od trenutka kad je javna telekomunikacijska mreža zaprimila sve podatke potrebne za uspostavu veze, do trenutka kad pozivatelj dobije signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja,

18. *vrijeme uspostave usluge*: vrijeme, mjereno u danima, koje protekne od dana zaprimanja zahtjeva za uspostavu određene telekomunikacijske usluge, u pisanom ili elektroničkom obliku, do dana priključenja pretplatničke terminalne opreme na telekomunikacijsku mrežu, čime se omogućuje korištenje tom uslugom.

## II. UTVRĐIVANJE KAKVOĆE OSNOVNIH USLUGA

### *Mjerenje kakvoće usluge*

#### Članak 4.

- (1) Davatelji osnovnih usluga odgovorni su za osiguravanje kakvoće osnovnih usluga koje obavljaju.
- (2) Davatelji osnovnih usluga mjere pokazatelje kakvoće osnovnih usluga u skladu s odredbama ovoga Pravilnika, a na način i prema postupku utvrđenom ETSI uputom EG 201 769-1.
- (3) Vijeće Agencije može, u skladu s mjerodavnim međunarodnim normama, odlukama i preporukama, utvrditi i dodatne načine i postupke mjerenja pokazatelja kakvoće osnovnih usluga, te ih objaviti na prikladan način.

### *Izvršavanje Hrvatske agencije za telekomunikacije*

#### Članak 5.

- (1) Davatelji osnovnih usluga moraju dostaviti Hrvatskoj agenciji za telekomunikacije (u daljnjem tekstu: Agencija), do 1. ožujka svake godine za prethodnu kalendarsku godinu, godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće osnovnih usluga iz članaka 7. do 16. ovoga Pravilnika.
- (2) Podaci o pokazateljima kakvoće osnovnih 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 osnovnih usluga iz članka 11. i 12. ovoga Pravilnika moraju biti iskazani zasebno za pozive u unutarnjem i međunarodnom telekomunikacijskom prometu.
- (4) Osim godišnjeg izvješća iz stavka 1. ovoga članka, davatelji osnovnih usluga moraju, na zahtjev Agencije, dostaviti izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće osnovnih 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 tog zahtjeva.
- (5) Podrobniji oblik i sadržaj izvješća iz stavka 1. i 4. ovoga članka utvrđuje Agencija.
- (6) Godišnja izvješća svih davatelja osnovnih usluga iz stavka 1. ovoga članka Agencija objavljuje u »Narodnim novinama« i na svojim internetskim stranicama, a prema potrebi i na drugi prikladan način.
- (7) Agencija ima pravo provjeravati vjerodostojnost podataka o pokazateljima kakvoće osnovnih usluga, dostavljenih u izvješćima iz stavka 1. i 4. ovoga članka.
- (8) Agencija ili ovlaštena osoba, koju je ovlastilo Vijeće Agencije, ima pravo u slučaju iz stavka 7. ovoga članka pregledati izvješća o izvršenim mjerenjima pokazatelja kakvoće osnovnih usluga i drugu dokumentaciju davatelja osnovnih usluga, pri čemu troškove pregleda plaća davatelj osnovnih usluga.

### *Upozorenje o nedostatnoj kakvoći usluge*

#### Članak 6.

- (1) Agencija će u pisanom obliku upozoriti davatelja osnovnih usluga koji ne ispunjava mjerila kakvoće osnovnih usluga, odnosno ne obavlja osnovne usluge u skladu s odredbama Zakona o telekomunikacijama i ovoga Pravilnika.
- (2) Davatelj osnovnih usluga iz stavka 1. ovoga članka mora, u roku od 30 dana od dana zaprimanja pisanog upozorenja Agencije, dostaviti Agenciji pisanu izjavu kojom se obvezuje u potpunosti obavljati osnovne usluge na propisani način te predložiti mjere za uklanjanje utvrđenih nedostataka u osiguravanju kakvoće osnovnih usluga.

(3) Davatelj osnovnih usluga iz stavka 1. ovoga članka mora, najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja prethodne suglasnosti Vijeća Agencije na predložene mjere iz stavka 2. ovoga članka, ukloniti utvrđene nedostatke i uskladiti obavljanje osnovnih usluga s odredbama Zakona o telekomunikacijama i ovoga Pravilnika.

(4) U slučaju nepostupanja davatelja osnovnih usluga u skladu s odredbama stavka 2. i 3. ovoga članka, Agencija će postupiti u skladu s odredbom članka 38. stavka 2. Zakona o telekomunikacijama.

### III. POKAZATELJI KAKVOĆE OSNOVNIH USLUGA

#### *Vrijeme uspostave usluge*

##### Članak 7.

Vrijeme uspostave usluge ne može prijeći 30 dana za 95% ostvarenih priključenja u jednoj godini.

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

##### Članak 8.

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

#### *Vrijeme kašnjenja signala slobodnoga biranja*

##### Članak 9.

Vrijeme kašnjenja signala slobodnoga biranja ne može biti veće od 2 sekunde.

#### *Vrijeme uklanjanja kvara*

##### Članak 10.

(1) Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu utvrđuje se za sve kvarove u jednoj godini u skladu s ETSI uputom EG 201 769-1.

(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 telekomunikacijskoj mreži davatelja osnovnih usluga utvrđuje se na temelju stvarnih podataka o telekomunikacijskom prometu u skladu s ETSI uputom EG 201 769-1.

(2) Učestalost neostvarenih poziva u telekomunikacijskoj mreži davatelja osnovnih usluga ne može prijeći 2% u jednoj godini.

#### *Vrijeme uspostave poziva*

##### Članak 12.

(1) Vrijeme uspostave poziva utvrđuje se na temelju stvarnih podataka o telekomunikacijskom prometu u skladu s ETSI uputom EG 201 769-1.

(2) Prosječno vrijeme uspostave poziva u telekomunikacijskoj mreži davatelja osnovnih usluga ne može prijeći 3 sekunde u jednoj godini.

(3) Vrijeme uspostave poziva u telekomunikacijskoj mreži davatelja osnovnih usluga, u kojem je uspostavljeno 80% poziva u jednoj godini, ne može prijeći 5 sekunda.

*Vrijeme odgovora osobe operatora (telefonista)*

Članak 13.

(1) Prosječno vrijeme javljanja osobe operatora (telefonista) u nadležnoj službi operatora ne može prijeći 15 sekunda u jednoj godini.

(2) Postotak poziva, na koje su osobe operatora (telefonisti) odgovorile u razdoblju do 20 sekunda, ne može biti manji od 80% u jednoj godini.

*Vrijeme odgovora službe davanja obavijesti (informacija)*

Članak 14.

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

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

*Udjel javnih telefonskih govornica u radu*

Članak 15.

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

*Učestalost prigovora na iznos računa za obavljene osnovne usluge*

Članak 16.

Učestalost prigovora na iznos računa za obavljene osnovne usluge ne može prijeći 0,5% u jednoj godini.

#### IV. CIJENE OSNOVNIH USLUGA

Članak 17.

(1) Cijene koje određuju davatelji osnovnih usluga moraju biti troškovno usmjerene i moraju biti jednake na cijelom području obavljanja tih usluga te pristupačne svim krajnjim korisnicima usluga.

(2) Cijene osnovnih usluga izražavaju se po minuti, a naplaćuju se korisniku usluga prema trajanju telekomunikacijske veze, uz primjenu obračunskih jedinica.

(3) Davatelj osnovnih usluga mora u cjeniku usluga utvrditi i posebne pogodnosti za socijalno ugrožene slojeve korisnika usluga (korisnike usluga s niskom razinom prihoda i korisnike usluga s posebnim socijalnim potrebama).

(4) Cijene osnovnih usluga iz stavka 1. i 3. ovoga članka odobrava Vijeće Agencije.

(5) Vijeće Agencije ima pravo u bilo kojem trenutku izvršiti analizu troškovne usmjerenosti cijena davatelja osnovnih usluga, te u slučaju utvrđenog narušavanja načela troškovne usmjerenosti cijena osnovnih usluga može donijeti rješenje o izmjeni cijena tih usluga.

#### V. OBVEZA OBAVLJANJA OSNOVNIH USLUGA

Članak 18.

(1) Ako se utvrdi da se osnovne usluge ne obavljaju na odgovarajući način, u skladu s odredbama Zakona o telekomunikacijama i ovoga Pravilnika, ili ako postoji opravdana sumnja da se neće osigurati takvo obavljanje tih usluga, svaki operator, koji obavlja telekomunikacijske usluge na mjerodavnom tržištu usluga koje je za određenu telekomunikacijsku uslugu odredilo Vijeće Agencije, ili koji ima znatniju tržišnu snagu, obavezan je pridonositi obavljanju osnovnih usluga.

(2) Agencija objavljuje u »Narodnim novinama« i na svojim internetskim stranicama popis mjerodavnih tržišta usluga na kojima se osnovne usluge ne obavljaju na propisani i odgovarajući način, ili za koja postoji opravdana sumnja da se neće osigurati takvo obavljanje tih usluga, i to uz uvjet da operator, u roku od 30 dana od dana zaprimanja pisane obavijesti Agencije o namjeri objave tog popisa, ne dostavi Agenciji pisanu izjavu iz članka 6. stavka 2. ovoga Pravilnika.

(3) Ako na mjerodavnom tržištu usluga iz stavka 1. ovoga članka postoji više davatelja javnih govornih usluga, Vijeće Agencije može svojom odlukom obvezati na obavljanje osnovnih usluga jednog ili više davatelja javnih govornih usluga, ili može, na temelju raspisanoga javnog natječaja za obavljanje osnovnih usluga, donijeti odluku o odabiru najpovoljnijeg ponuditelja za obavljanje tih usluga, na način i prema postupku utvrđenom odredbama članka 28. ovoga Pravilnika, vodeći pritom računa o nenarušavanju tržišnog natjecanja i poštujući načela objektivnosti, transparentnosti i nediskriminacije.

## VI. POSEBNE OBVEZE DAVATELJA OSNOVNIH USLUGA

### *Pristup osnovnim uslugama*

#### Članak 19.

(1) Davatelji osnovnih usluga moraju osigurati pristup osnovnim uslugama svim fizičkim i pravnim osobama na cijelom području Republike Hrvatske, neovisno o njihovoj zemljopisnoj lokaciji.

(2) Pristup osnovnim uslugama na fiksnoj lokaciji ostvaruje se putem nepokretne ili pokretne telekomunikacijske mreže.

(3) Ako se pristup osnovnim uslugama na fiksnoj lokaciji ostvaruje putem pokretne telekomunikacijske mreže, putem nepokretnog bežičnog pristupa ili na koji drugi način, davatelji osnovnih usluga mogu pružati osnovne usluge i uz odgovarajuća odstupanja od vrijednosti pokazatelja kakvoće osnovnih usluga i brzine prijenosa podataka, utvrđenih odredbama ovoga Pravilnika, ovisno o ograničenjima primijenjene zamjenske tehnologije pristupa.

(4) Davatelji osnovnih usluga moraju pružati pristup osnovnim uslugama na način koji omogućuje uspostavu telekomunikacijskih veza i telekomunikacijski promet prema pretplatničkim brojevima i od pretplatničkih brojeva dodijeljenih u skladu s Planom numeriranja.

### *Telekomunikacijski sustav davatelja osnovnih usluga*

#### Članak 20.

(1) Davatelji osnovnih usluga moraju osigurati ispravno i nesmetano funkcioniranje svojega telekomunikacijskog sustava u skladu s odredbama Zakona o telekomunikacijama, ovoga Pravilnika i drugih propisa donesenih na temelju tog Zakona.

(2) Osnovne usluge moraju biti dostupne korisnicima usluga neprekinuto tijekom 24 sata svakoga dana u tjednu.

(3) Davatelji osnovnih usluga moraju ustrojiti i održavati:

1. službu pomoći korisnicima usluga,
2. službu za prijavu i uklanjanje smetnji i kvarova,
3. službu davanja obavijesti (informacija) o pretplatnicima,

koje moraju biti stalno dostupne korisnicima usluga tijekom 24 sata svakoga dana u tjednu.

(4) Davatelji osnovnih usluga moraju osigurati da pretplatnički pristupni vodovi u njihovim telekomunikacijskim mrežama omogućuju brzinu prijenosa podataka od najmanje 28,8 kbit/s.

### *Opći uvjeti poslovanja davatelja osnovnih usluga*

#### Članak 21.

(1) Opći uvjeti poslovanja davatelja osnovnih usluga, koji pruža i druge vrste telekomunikacijskih usluga, sastavni su dio općih uvjeta poslovanja iz članka 62. stavka 1. Zakona o telekomunikacijama.

- (2) Davatelji osnovnih usluga moraju za svoje opće uvjete poslovanja pribaviti prethodnu suglasnost Vijeća Agencije.
- (3) Uvjeti obavljanja i cijena pojedine vrste osnovnih usluga iz članka 2. ovoga Pravilnika, koju obavlja davatelj osnovnih usluga na određenom području, moraju biti jednaki za cijelo područje obavljanja te usluge.
- (4) Davatelji osnovnih usluga moraju, za potrebe socijalno ugroženih slojeva korisnika usluga (korisnika usluga s niskom razinom prihoda i korisnika usluga s posebnim socijalnim potrebama), pripremiti posebne ponude osnovnih usluga, s prilagođenim cijenama i uvjetima pružanja usluga, koji se razlikuju od uobičajenih tržišnih cijena i uvjeta, te omogućuju tim slojevima korisnika usluga pristup i korištenje javno dostupnom telefonskom uslugom.
- (5) Posebne ponude osnovnih usluga iz stavka 4. ovoga članka odobrava Vijeće Agencije.
- (6) Ako pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje za obavljene osnovne usluge, a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen, u skladu s odredbama članka 49. Zakona o telekomunikacijama, davatelj osnovnih usluga može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz telekomunikacijske mreže u skladu s odredbama članka 27. Pravilnika o telekomunikacijskim uslugama.
- (7) Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme, a prije trajnog isključenja te opreme, odnosno raskidanja pretplatničkog odnosa, koje davatelj osnovnih usluga može izvršiti uz uvjete iz članka 28. Pravilnika o telekomunikacijskim uslugama, pretplatnik u razdoblju od najmanje 30 dana ima pravo primati dolazne pozive, te pravo pozivanja svih hitnih službi, uključujući i jedinstveni europski broj za hitne službe.

#### *Uvid i kontrola troškova pretplatnika*

##### Članak 22.

- (1) Davatelji osnovnih usluga moraju omogućiti svojim pretplatnicima, bez naknade, uvid i kontrolu podataka o učinjenim troškovima obavljenih osnovnih usluga.
- (2) Uvid i kontrola troškova iz stavka 1. ovoga članka obuhvaća i ograničavanje odlaznih poziva, na zahtjev pretplatnika, nakon što su troškovi obavljenih osnovnih usluga premašili unaprijed odabrani iznos, u skladu s uvjetima koji se utvrđuju općim uvjetima poslovanja iz članka 21. stavka 2. ovoga Pravilnika.
- (3) Davatelji osnovnih usluga moraju omogućiti svojim pretplatnicima, na njihov zahtjev, jednostavnu i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, odnosno poziva na određene brojeve ili skupine brojeva.
- (4) Davatelji osnovnih usluga moraju omogućiti svojim pretplatnicima, bez naknade, podroban ispis računa za obavljene telekomunikacijske usluge, u skladu s odredbama članka 44. Zakona o telekomunikacijama, u kojem moraju biti pregledno razdvojeni troškovi obavljenih osnovnih usluga od troškova učinjenih obavljanjem ostalih vrsta telekomunikacijskih usluga.
- (5) Davatelji osnovnih usluga ne mogu svojim pretplatnicima naplaćivati dodatne usluge i druge pogodnosti, koje pretplatnik nije zahtijevao, a koje nisu propisane ili nužno potrebne za ostvarivanje osnovnih usluga.

#### *Javne telefonske govornice*

##### Članak 23.

- (1) Davatelj osnovnih usluga mora, na području obavljanja osnovnih usluga, postaviti i osigurati uporabu javnih telefonskih govornica na javnim i u svako doba dostupnim mjestima, i to na način da mora osigurati, u prosjeku, najmanje jednu javnu telefonsku govornicu na svakih 500 stanovnika, te najmanje jednu javnu telefonsku govornicu u svakom naselju s više od 500 stanovnika, pri čemu prostorni razmještaj javnih telefonskih govornica mora u najvećoj mogućoj mjeri odgovarati prostornom razmještaju stanovništva na određenom zemljopisnom području.
- (2) Davatelj osnovnih usluga mora 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 davatelju osnovnih usluga postavljanje javne telefonske govornice prilagođene za potrebe osoba s invaliditetom na određenom području, u skladu s iskazanim opravdanim potrebama.

(3) Ako Vijeće Agencije odredi drugoga davatelja osnovnih usluga za određeno područje, u skladu s odredbama članka 28. ovoga Pravilnika, dotadašnji davatelj osnovnih usluga obavezan je novoga davatelja osnovnih usluga obavijestiti o stanju i promjenama u pokrivenosti područja javnim telefonskim govornicama, koje može utjecati na ispunjavanje obveza novoga davatelja osnovnih usluga iz stavka 1. i 2. ovoga članka.

(4) Vijeće Agencije može svojom odlukom, u slučaju opravdanih potreba krajnjih korisnika usluga, utvrditi i veće zahtjeve u pogledu pokrivenosti, broja i prostornog razmještaja javnih telefonskih govornica od zahtjeva navedenih u stavku 1. i 2. ovoga članka.

(5) Davatelj osnovnih usluga može, na području obavljanja osnovnih 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 u neposrednoj blizini druge javne telefonske govornice,
2. ako je javna telefonska govornica uništena ili ozbiljno oštećena najmanje tri puta uzastopno u razdoblju od godine dana.

#### *Pozivi za hitne službe*

##### Članak 24.

(1) Davatelji osnovnih usluga moraju omogućiti besplatno pozivanje brojeva za hitne službe te besplatne pozive na jedinstveni europski broj za hitne službe 112, u skladu s odredbama Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe.

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

(3) Davatelji osnovnih usluga moraju omogućiti besplatne pozive na brojeve iz stavka 1. ovoga članka i sa svih javnih telefonskih govornica.

#### *Služba davanja obavijesti i imenik pretplatnika*

##### Članak 25.

(1) Davatelj osnovnih usluga, kojeg je odredilo Vijeće Agencije, mora osigurati službu davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika svih javnih telekomunikacijskih mreža u Republici Hrvatskoj, koja je dostupna svim korisnicima usluga, uključujući i korisnike javnih telefonskih govornica.

(2) Usluga davanja obavijesti iz stavka 1. ovoga članka obuhvaća sve telefonske brojeve iz Plana numeriranja, koji se upotrebljavaju za javne govorne usluge, osim brojeva korisnika usluga koji nisu pretplatnici i nisu dostavili svoje osobne podatke davatelju osnovnih 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) Davatelji osnovnih usluga moraju redovito obnavljati javni imenik svojih pretplatnika te postupati s osobnim podacima pretplatnika u skladu s odredbama članka 48. Zakona o telekomunikacijama.

(5) Javni imenik pretplatnika mora biti dostupan svim korisnicima usluga u prikladnom elektroničkom i tiskanom obliku.

(6) Tiskani imenik pretplatnika mora se obnavljati i objavljivati najmanje svake dvije godine. Tiskani imenik pretplatnika mora sadržavati i popise pretplatnika drugih davatelja javnih govornih usluga ako su ti davatelji usluga u primjerenom roku dostavili odgovarajuće podatke o svojim pretplatnicima.

(7) Elektronički imenik pretplatnika i podaci o pretplatnicima za potrebe službe davanja obavijesti (informacija) moraju se stalno obnavljati.

(8) Davatelji osnovnih usluga moraju, na troškovno usmjeren, nepristran i nediskriminirajući način, davati na raspolaganje podatke iz imenika pretplatnika osobama koje su registrirane za objavljivanje imenika pretplatnika i/ili za usluge davanja obavijesti (informacija) o pretplatničkim brojevima.

#### *Ukidanje i ograničavanje osnovnih usluga*

##### Članak 26.

(1) Ako je davatelj osnovnih usluga prinuđen, zbog razloga više sile, privremeno ukinuti ili ograničiti određeni broj ili vrstu osnovnih usluga iz članka 2. ovoga Pravilnika, o tome mora bez odgode, a prema mogućnosti i unaprijed, pisanim putem izvijestiti ministarstvo nadležno za telekomunikacije i Agenciju, kao i korisnike osnovnih usluga putem medija.

(2) U slučaju nastanka okolnosti iz stavka 1. ovoga članka, ministar nadležan za telekomunikacije odredit će rješenjem, na prijedlog Vijeća Agencije, korisnike osnovnih usluga koji imaju prednost u korištenju tim uslugama.

#### *Dostavljanje podataka Agenciji*

##### Članak 27.

(1) Davatelji osnovnih usluga moraju, 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 osnovnih usluga, utvrđenih odredbama Zakona o telekomunikacijama i ovoga Pravilnika, koje osobito sadrži podatke o kakvoći usluge, pokrivenosti korisnika usluga, cijenama osnovnih usluga, troškovima obavljanja osnovnih usluga, ukupnom prihodu ostvarenom obavljanjem tih usluga, broju ostvarenih i odbijenih zahtjeva za uspostavu osnovnih usluga te razlozima za odbijanje zahtjeva za uspostavu osnovnih usluga.

(2) Ako davatelj osnovnih usluga ne dostavi podatke o ostvarenom ukupnom prihodu od obavljanja tih usluga iz stavka 1. ovoga članka, Vijeće Agencije ima pravo izraditi procjenu ukupnog prihoda davatelja osnovnih usluga.

### VII. ODREĐIVANJE DAVATELJA OSNOVNIH USLUGA

##### Članak 28.

(1) Vijeće Agencije donosi odluku o određivanju jednog ili više davatelja osnovnih usluga na temelju članka 38. stavka 3. Zakona o telekomunikacijama.

(2) Odlukom iz stavka 1. ovoga članka, koja mora biti detaljno obrazložena, pobliže se određuju za svakog davatelja osnovnih usluga obveze u pogledu zemljopisne pokrivenosti i sastavnih dijelova osnovnih usluga, u skladu s odredbama ovoga Pravilnika.

(3) Vijeće Agencije određuje davatelja osnovnih usluga vodeći računa osobito o mogućim troškovima obavljanja osnovnih usluga te o sposobnosti davatelja javnih govornih usluga da obavlja osnovne usluge uz zadovoljavanje propisanih mjerila kakvoće usluge na cijelom području Republike Hrvatske.

(4) U postupku donošenja odluke iz stavka 1. ovoga članka davatelji javnih govornih usluga moraju dostaviti Agenciji, na njezin zahtjev, sve raspoložive podatke o pokrivenosti telekomunikacijske mreže, planiranom povećanju pokrivenosti telekomunikacijske mreže, planiranim ponudama usluga na tržištu u svrhu ispunjavanja zahtjeva za ostvarivanje osnovnih usluga, uključujući pristupačnost cijena, te financijskim pokazateljima razvoja poslovanja davatelja usluga.

(5) Davatelj osnovnih usluga određuje se za razdoblje od pet godina. Najmanje šest mjeseci prije isteka tog razdoblja Vijeće Agencije pokrenut će postupak određivanja davatelja osnovnih usluga za sljedeće razdoblje.

(6) Davatelj osnovnih usluga može najviše jedanput godišnje podnijeti prijedlog Agenciji za pokretanje postupka iz stavka 5. ovoga članka.

(7) Odluku iz stavka 1. ovoga članka Vijeće Agencije donosi, u pravilu, na temelju raspisanoga javnog natječaja za obavljanje osnovnih usluga.

(8) Ako na mjerodavnom tržištu usluga postoji davatelj javnih govornih usluga s tržišnim udjelom većim od 80%, Vijeće Agencije će svojom odlukom, osim u slučaju iz stavka 9. ovoga članka, obvezati tog davatelja usluga na obavljanje osnovnih usluga bez provedbe javnog natječaja iz stavka 7. ovoga članka.

(9) Vijeće Agencije može raspisati javni natječaj iz stavka 7. ovoga članka i ako na mjerodavnom tržištu usluga postoji davatelj javnih govornih usluga s tržišnim udjelom većim od 80%, u posebno opravdanim slučajevima, osobito na prostorno ograničenim zemljopisnim područjima (posebnim mjerodavnim tržištima usluga u zemljopisnom smislu), ili na zahtjev drugih davatelja javnih govornih usluga.

(10) Vijeće Agencije donosi odluku o raspisivanju javnog natječaja iz stavka 7. ovoga članka, utvrđuje natječajnu dokumentaciju, provodi natječajni postupak, zaprima i javno otvara ponude podnesene na javni natječaj, te donosi odluku o odabiru najpovoljnijeg ponuditelja za obavljanje osnovnih usluga na način i prema postupku utvrđenom u odgovarajućim odredbama Pravilnika o koncesijama i dozvolama za obavljanje telekomunikacijskih usluga, ako odredbama ovoga Pravilnika nije propisano drukčije.

(11) Odluke iz stavka 1. i 10. ovoga članka Vijeće Agencije donosi na svojim sjednicama otvorenima za javnost.

(12) Odluke iz stavka 1. i 10. ovoga članka objavljuju se u »Narodnim novinama« i na internetskim stranicama Agencije, te u medijima, a u slučaju javnog natječaja za obavljanje osnovnih usluga na regionalnoj ili nižoj razini, te se odluke moraju objaviti i u regionalnim, odnosno drugim lokalnim medijima.

## VIII. FOND ZA OSNOVNE TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE

### Članak 29.

(1) Fond za osnovne telekomunikacijske usluge (u daljnjem tekstu: Fond) osniva Agencija na prijedlog ministra nadležnog za telekomunikacije, u slučaju da postoji više davatelja osnovnih usluga iz članka 2. ovoga Pravilnika, pri čemu ni jedan od davatelja tih usluga ne ostvaruje više od 80% udjela u ukupnom prihodu ostvarenom na tržištu tih usluga.

(2) Fondom upravlja Povjerenstvo Fonda, sastavljeno od pet članova koje imenuje Vijeće Agencije na temelju javnog natječaja, na razdoblje od dvije godine, s mogućnosti ponovnog imenovanja.

(3) Članovima Povjerenstva Fonda mogu se imenovati hrvatski državljani s prebivalištem u Republici Hrvatskoj, koji imaju visoku stručnu spremu iz područja ekonomskih ili pravnih znanosti i najmanje tri godine radnog iskustva u području upravljanja fondovima.

(4) Predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva Fonda bira Povjerenstvo Fonda većinom glasova svih članova Povjerenstva Fonda.

(5) Povjerenstvo Fonda za svoj rad odgovara Vijeću Agencije.

(6) Vijeće Agencije može razriješiti članove Povjerenstva Fonda i prije isteka razdoblja na koje su imenovani.

(7) Povjerenstvo Fonda podnosi godišnje izvješće o svojem radu Agenciji, i to najkasnije do kraja veljače za prethodnu kalendarsku godinu. Godišnje izvješće Povjerenstva Fonda sastavni je dio godišnjeg izvješća o radu Agencije.

(8) Na zahtjev Vijeća Agencije Povjerenstvo Fonda obvezno je u primjerenom roku podnijeti izvješće iz stavka 7. ovoga članka i za razdoblje kraće od godine dana.

(9) Povjerenstvo Fonda donosi poslovnik o svojem radu.

(10) Članovi Povjerenstva Fonda imaju pravo na mjesečnu naknadu za svoj rad u visini koju utvrđuje Vijeće Agencije. Troškovi Povjerenstva Fonda te naknade za rad i naknade drugih troškova članovima Povjerenstva Fonda osiguravaju se iz sredstava Agencije.

(11) Stručne, administrativne i tehničke poslove za potrebe Povjerenstva Fonda obavlja Agencija.

## IX. NADOKNADA TROŠKOVA DAVATELJA OSNOVNIH USLUGA

### Članak 30.

- (1) Fond ostvaruje sredstva od doprinosa svih operatora i davatelja javnih govornih usluga kojima je tržišni udjel u ukupnom godišnjem prihodu ostvarenom na mjerodavnom tržištu tih usluga veći od 5%.
- (2) Iznos doprinosa u Fond za svakog pojedinog davatelja usluga iz stavka 1. ovoga članka određuje se razmjerno tržišnom udjelu njegova ukupnoga godišnjeg prihoda u ukupnom godišnjem prihodu koji su na mjerodavnom tržištu usluga ostvarili svi davatelji javnih govornih usluga u prethodnoj kalendarskoj godini, i to u postotku od ukupnoga godišnjeg prihoda tog davatelja usluga.
- (3) Postotak iz stavka 2. ovoga članka utvrđuje Vijeće Agencije u istom iznosu za sve davatelje usluga iz stavka 1. ovoga članka, i to najkasnije do kraja svibnja za prethodnu kalendarsku godinu, na temelju izračuna ukupnog iznosa neto troškova obavljanja osnovnih usluga u prethodnoj kalendarskoj godini.
- (4) Ukupan iznos neto troškova obavljanja osnovnih usluga iz stavka 3. ovoga članka utvrđuje Vijeće Agencije u skladu s odredbama članka 40. Zakona o telekomunikacijama, i to najkasnije do kraja travnja za prethodnu kalendarsku godinu.
- (5) Iznos doprinosa iz stavka 2. ovoga članka utvrđuje se rješenjem Vijeća Agencije, u skladu s odredbama članka 41. stavka 5. Zakona o telekomunikacijama, i to najkasnije do kraja svibnja za prethodnu kalendarsku godinu, te se bez odgode dostavlja svim davateljima usluga iz stavka 1. ovoga članka.
- (6) Davatelji usluga iz stavka 1. ovoga članka obvezni su uplatiti doprinos za prethodnu kalendarsku godinu, utvrđen rješenjem iz stavka 5. ovoga članka, na račun Agencije i u korist Fonda, i to najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja tog rješenja.
- (7) Ako se doprinos iz stavka 6. ovoga članka ne plati u propisanom roku, zaračunavaju se zakonske zatezne kamate.
- (8) Davatelji osnovnih usluga moraju provesti računovodstveno odvajanje i zasebno obračunavanje prihoda ostvarenih obavljanjem osnovnih usluga, te im je zabranjeno subvencioniranje drugih poslovnih aktivnosti iz prihoda ostvarenih obavljanjem osnovnih usluga, kao i subvencioniranje obavljanja osnovnih usluga iz prihoda ostvarenog od drugih poslovnih aktivnosti.
- (9) Podrobniji način i rokovi razdvajanja poslovnih aktivnosti davatelja osnovnih usluga iz stavka 8. ovoga članka utvrđuju se rješenjem Vijeća Agencije.
- (10) Davatelji osnovnih usluga imaju pravo zatražiti od Agencije nadoknadu troškova obavljanja tih usluga, uz uvjet da ti troškovi za davatelja osnovnih usluga predstavljaju nepravedno financijsko opterećenje, u skladu s odredbama članka 40. stavka 1. Zakona o telekomunikacijama.
- (11) Vijeće Agencije svojom odlukom utvrđuje način praćenja i izračuna troškova davatelja osnovnih usluga što nastaju obavljanjem osnovnih usluga, a predstavljaju nepravedno financijsko opterećenje davatelju osnovnih usluga prema stavku 10. ovoga članka.
- (12) Nadoknadu troškova iz stavka 10. ovoga članka ne može tražiti davatelj osnovnih usluga s tržišnim udjelom većim od 80% u ukupnom godišnjem prihodu ostvarenom na mjerodavnom tržištu osnovnih usluga u prethodnoj kalendarskoj godini.
- (13) Zahtjev za nadoknadu troškova iz stavka 10. ovoga članka davatelj osnovnih usluga podnosi Agenciji u pisanom obliku, i to najkasnije do kraja veljače za prethodnu kalendarsku godinu.
- (14) Zahtjev iz stavka 13. ovoga članka mora sadržavati sljedeće:
  1. naziv i sjedište podnositelja zahtjeva,
  2. dokaz o pravnoj osobnosti podnositelja zahtjeva,
  3. dokaz o obvezi obavljanja osnovnih usluga,
  4. dokaze kojima se potvrđuje utemeljenost zahtjeva, u skladu s odredbama članka 40. Zakona o telekomunikacijama.
- (15) Agencija ima pravo, u postupku izračuna neto troškova obavljanja osnovnih usluga, od podnositelja zahtjeva iz stavka 13. ovoga članka zahtijevati i dodatne podatke koje je ocijenila važnima u postupku rješavanja tog zahtjeva, te ima pravo provesti radnje iz članka 40. stavka 3. Zakona o telekomunikacijama.

(16) Ako Vijeće Agencije utvrdi, na temelju stavka 14. i 15. ovoga članka, utemeljenost zahtjeva iz stavka 13. ovoga članka, donijet će rješenje o nadoknadi troškova iz stavka 10. ovoga članka davatelju osnovnih usluga za prethodnu kalendarsku godinu, i to, u pravilu, u roku od 30 dana od dana zaprimanja tog zahtjeva.

(17) Vijeće Agencije će rješenjem odbaciti zahtjev iz stavka 13. ovoga članka ako utvrdi da taj zahtjev ne sadržava sve podatke iz stavka 14. ovoga članka, ili ako podnositelj zahtjeva nije u primjereno određenom roku, na temelju zahtjeva Agencije, dostavio dodatne podatke iz stavka 15. ovoga članka, ili ako nije omogućio Agenciji provedbu radnji iz članka 40. stavka 3. Zakona o telekomunikacijama.

(18) Vijeće Agencije će rješenjem odbiti zahtjev iz stavka 13. ovoga članka ako, na temelju članka 40. stavka 3. Zakona o telekomunikacijama, utvrdi neutemeljenost tog zahtjeva, odnosno neispunjavanje obveza podnositelja zahtjeva iz stavka 8. ili stavka 11. ovoga članka.

(19) Pri utvrđivanju visine nadoknade troškova iz stavka 10. ovoga članka, koja je sastavni dio rješenja iz stavka 16. ovoga članka, Vijeće Agencije mora osobito voditi računa o iznosu stvarnih troškova koji predstavljaju nepravedno financijsko opterećenje davatelju osnovnih usluga, u skladu s odredbama članka 40. stavka 1. Zakona o telekomunikacijama.

(20) Na temelju rješenja iz stavka 16. ovoga članka Vijeće Agencije daje nalog Fondu za isplatu utvrđene nadoknade troškova iz stavka 10. ovoga članka.

(21) Nadoknada troškova iz stavka 10. ovoga članka isplaćuje se iz sredstava Fonda na račun davatelja osnovnih usluga na temelju rješenja iz stavka 16. ovoga članka, u skladu s dinamikom uplate doprinosa iz stavka 6. ovoga članka na račun Agencije.

(22) Isplata nadoknade troškova iz stavka 10. ovoga članka obavlja se, u pravilu, u drugoj polovici tekuće godine, i to u jednokratnom iznosu za cijelu prethodnu kalendarsku godinu.

## X. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### *Obveze Agencije*

#### Članak 31.

(1) Vijeće Agencije će u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovoga Pravilnika, u skladu s odredbama članka 28. ovoga Pravilnika, donijeti odluku o određivanju jednog ili više davatelja osnovnih usluga, koji na dan stupanja na snagu ovoga Pravilnika obavljaju javne govorne usluge, na način da osnovne usluge budu dostupne na cijelom području Republike Hrvatske.

(2) Vijeće Agencije će u roku od 30 dana od dana donošenja odluke iz stavka 1. ovoga članka donijeti rješenje o razdvajanju poslovnih aktivnosti iz članka 30. stavka 9. ovoga Pravilnika za davatelje osnovnih usluga iz stavka 1. ovoga članka.

(3) Vijeće Agencije će u roku od tri mjeseca od dana donošenja odluke iz stavka 1. ovoga članka donijeti odluku o utvrđivanju načina praćenja i izračuna troškova iz članka 30. stavka 11. ovoga Pravilnika za davatelje osnovnih usluga iz stavka 1. ovoga članka.

### *Usklađivanje poslovanja davatelja osnovnih usluga*

#### Članak 32.

(1) Davatelji osnovnih usluga, određeni odlukom Vijeća Agencije iz članka 31. stavka 1. ovoga Pravilnika, moraju uskladiti svoje opće uvjete poslovanja s odredbama ovoga Pravilnika u roku od 60 dana od dana donošenja te odluke.

(2) Iznimno od odredbe stavka 1. ovoga članka, poslovanje davatelja osnovnih usluga iz stavka 1. ovoga članka mora se uskladiti s odredbama članaka 7. do 16. i članka 22. stavka 2. ovoga Pravilnika u roku od šest mjeseci od dana donošenja odluke Vijeća Agencije iz članka 31. stavka 1. ovoga Pravilnika.

(3) Razine vrijednosti pokazatelja kakvoće osnovnih usluga iz članaka 7. do 16. ovoga Pravilnika u prijelaznom razdoblju iz stavka 2. ovoga članka ne mogu biti manje od razina vrijednosti pokazatelja kakvoće osnovnih usluga koje su ostvarene do dana stupanja na snagu ovoga Pravilnika.

*Propis koji prestaje važiti*

Članak 33.

Danom stupanja na snagu ovoga Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o Fondu za telekomunikacijske usluge (»Narodne novine«, broj 85/02.).

*Stupanje na snagu Pravilnika*

Članak 34.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa: 011-01/05-02/95

Urbroj: 530-10-05-1

Zagreb, 6. listopada 2005.

Ministar

**Božidar Kalmeta, dipl. ing., v. r.**