



Министарство за телекомуникације
и информационо друштво

Списак услуга универзалног сервиса

- документ за јавне консултације -

Београд, мај 2009.

Основне информације о универзалном сервису

Законом о телекомуникацијама („Службени гласник Републике Србије“, број 44/03 и 36/06) дефинисане су основне поставке пружања услуга универзалног сервиса у Републици Србији.

Закон дефинише универзални сервис на следећи начин: „универзални сервис је скуп основних телекомуникационих услуга одређеног квалитета и обима које треба да буду доступне свима у оквиру јавних телекомуникационих мрежа на територији Републике Србије, по прихватљивим ценама“.

Министарство за телекомуникације и информационо друштво, на предлог Републичке агенције за телекомуникације, утврђује списак основних услуга које се пружају у оквиру универзалног сервиса на територији Републике Србије.

Републичка агенција за телекомуникације регулише начин одређивања оператора који пружају услуге универзалног сервиса, спроводи надзор над пружањем ових услуга, дефинише начин за надокнаду трошкова пружања универзалног сервиса и повремено подноси Министарству предлог за унапређивање универзалног сервиса.

Сагласно члану 49. Закона о телекомуникацијама, који прописује обим и садржину универзалног сервиса, „Министарство, на предлог Агенције, полазећи од постојећег степена развијености телекомуникација у Републици, одређује почетну групу услуга које представљају основне услуге“, при чему се „почетни обим универзалног сервиса обавезно односи на:

1. приступ услугама јавне фиксне телефонске мреже, укључујући услугу преноса података у говорном опсегу која обезбеђује квалитетан приступ Интернету;
2. посебне мере које инвалидима и социјално угроженим корисницима осигуравају једнаке могућности приступа јавној говорној услузи;
3. бесплатан приступ службама за хитне интервенције;
4. услугу јавних телефонских говорница и
5. приступ услугама оператора на телефонској централи и службама обавештавања.“

Основне информације о предмету јавних консултација

Полазећи од потребе да се формално дефинише скуп услуга универзалног сервиса у Републици Србији, Министарство за телекомуникације и информационо друштво формирало је посебну радну групу са задатком да састави предлог Списка услуга универзалног сервиса.

У раду групе учествовали су представници Министарства за телекомуникације и информационо друштво, Секретаријата за привреду Извршног већа АП Војводине, Министарства економије и регионалног развоја, Министарства рада и социјалне

политике, Канцеларије за одрживи развој недовољно развијених подручја, тима потпредседника Владе Србије за спровођење Стратегије за смањење сиромаштва и Саобраћајног факултета Универзитета у Београду.

Приликом формулисања предлога Списка услуга универзалног сервиса и обима њиховог пружања, посебна радна група имала је у виду, пре свега, обавезни почетни скуп услуга прописан чланом 49. Закона о телекомуникацијама, као и предлог Републичке агенције за телекомуникације за дефинисање почетног скупа услуга универзалног сервиса. Посебна радна група такође је имала у виду европску Директиву о универзалним услугама („Directive 2002/22 EC on Universal Service and Users’ Rights Relating to Electronic Communications Networks and Services“, Official Journal of the European Communities, L108/51-77, 24.04.2002).

Распоред јавних консултација и динамика усвајања документа

- 8. мај 2009.
Почетак јавних консултација
- 14. мај 2009. у 12h
Округли сто у Београду
Републичка агенција за телекомуникације, Вишњићева 8 (сала на 2. спрату)
- 18. мај 2009.
Завршетак јавних консултација.
- 19-29. мај 2009.
Уобличавање коначног текста сагласно резултатима консултација и мишљењима релевантних тела Владе Србије; објављивање Списка у Службеном гласнику Републике Србије

Узимање учешћа у јавним консултацијама

- Јавне консултације спроводе се сагласно правилима која су објављена на: http://www.mtid.gov.rs/aktivnosti/javne_konsultacije/nacin_sprovozenja_javnih_konsultacija.477.html
- Адресе за слање коментара:
 - Е-mail: univerzalniserwis@mtid.gov.rs
 - Факс: 011/20-20-059
 - Пошта: Министарство за телекомуникације и информационо друштво, Немањина 22-26, 11000 Београд (са знаком „Јавна расправа – за кабинет министарке“)
- Особа за контакт испред МТИД у вези са спровођењем ове јавне расправе је Слободан Марковић, специјални саветник министарке (slobodan.markovic@mtid.gov.rs, 063/387-260)

СПИСАК услуга универзалног сервиса

- текст за јавне консултације -

1. Списком услуга универзалног сервиса (у даљем тексту: Списак) утврђује се минимални скуп и обим услуга које се пружају у оквиру универзалног сервиса на територији Републике Србије.
2. Минимални скуп услуга универзалног сервиса састоји се из:
 - 1) приступа услугама јавне фиксне телефонске мреже, укључујући услугу преноса података која обезбеђује квалитетан приступ Интернету;
 - 2) бесплатног упућивања позива службама за хитне интервенције;
 - 3) коришћења јавних телефонских говорница;
 - 4) приступа услугама обавештења о претплатницима и приступа јавним телефонским именицима;
 - 5) посебних мера за особе са инвалидитетом и социјално угрожене кориснике;
 - 6) посебне мере за обезбеђивање доступности услуге преноса података која омогућава приступ Интернету за установе образовања, социјалне и здравствене заштите.
3. Приступ услугама јавне фиксне телефонске мреже подразумева могућност корисника на целој територији Републике Србије (*алтернативно: „у насељеним местима са више од 20 домаћинстава и/или више од 50 становника“*), да упућују и примају локалне, националне и међународне позиве, као и да користе услугу преноса података која обезбеђује функционални приступ Интернету. Под функционалним приступом Интернету подразумева се **минимални проток од 56 Kb/s на територијама општина из Прилога 1, који чини саставни део овог Списка, односно минимални проток од 256 Kb/s на територијама осталих општина у Републици Србији (алтернативно: „минимални проток од 56 Kb/s на целој територији Републике Србије“)**.
4. Бесплатно упућивање позива службама за хитне интервенције подразумева могућност свих корисника јавних говорних услуга на територији Републике Србије да без накнаде упућују позиве полицији преко броја 92, ватрогасној служби преко броја 93, хитној помоћи преко броја 94, **те обједињеном центру за хитне службе преко броја 112 (алтернативно: без обједињеног центра до обезбеђивања приступа броју 112 преко свих мрежа)**.
5. Коришћење јавних телефонских говорница обухвата могућност за упућивање и примање локалних, националних и међународних позива, као и упућивање бесплатних позива хитним службама, са телефонских говорница постављених

на јавним местима у насељима са више од 20 домаћинстава и/или више од 50 становника (алтернативно: без наведеног ограничења). Јавне телефонске говорнице морају бити доступне корисницима 24 сата дневно, 7 дана у недељи и морају бити прилагођене за приступ особама са инвалидитетом.

6. Приступ услугама обавештења о претплатницима и приступ телефонским именицима подразумева могућност корисника на целој територији Републике Србије, да од оператора који пружају јавне говорне услуге благовремено добију ажурне информације о бројевима претплатника, путем телефонског сервиса за обавештења, као и путем телефонских именика („беле стране“) у електронском или штампаном облику.
7. Посебне мере за особе са инвалидитетом и социјално угрожене кориснике подразумевају:
 - 1) један бесплатни први прикључак за приступ говорним и Интернет услугама на одређеној локацији;
 - 2) попуст од 50% на цену месечне претплате за један минимални пакет говорних и Интернет услуга;
 - 3) понуду терминалних уређаја прилагођених особама са инвалидитетом.

Поменуте посебне мере морају бити понуђене у облику пакета и индивидуално. Поменуте посебне мере морају бити доступне на целој територији Републике Србије за домаћинства у којима је носилац претплатничког права или члан домаћинства:

- 1) корисник туђе неге и помоћи, укључујући слепе, слабовиде и особе са оштећеним слухом;
 - 2) корисник материјалног обезбеђења породице;
 - 3) корисник дечијег додатка;
 - 4) корисник накнаде за хранитељство.
8. Посебна мера за обезбеђивање доступности услуге преноса података која омогућава приступ Интернету за установе образовања, социјалне и здравствене заштите, подразумева обезбеђивање могућности коришћења Интернет услуге са минималним протоком од 256 Kb/s за следеће кориснике на целој територији Републике Србије:
 - 1) установе за социјалну заштиту;
 - 2) установе за примарну здравствену заштиту;
 - 3) установе основног и средњег образовања;
 - 4) установе ученичког и студентског стандарда;
 - 5) колективне центре за избегла и интерно расељена лица;
 - 6) удружења особа са инвалидитетом;
 - 7) сигурне куће за жртве насиља у породици;
 - 8) свратишта за децу са улице.

9. Све услуге са овог Списка пружају се на технолошки неутралној основи, са стандардним квалитетом и по приступачним ценама. Параметре стандардног квалитета и приступачности цена ближе одређује Републичка агенција за телекомуникације.

ПРИЛОГ 1: Општине у којима се корисницима, сагласно тачки 3. овог Списка, обезбеђује приступ Интернету са минималним протоком од 56 Kb/s: Лесковац, Врање, Бујановац, Медвеђа, Куршумлија, Тутин, Власотинце, Босилеград, Пријепоље, Бела Паланка, Трговиште, Сврњиг, Владичин Хан, Прешево, Лебане, Рашка, Прокупље, Пирот, Сурдулица и Брус.