



APEK

**Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije**

Stegne 7, p. p. 418

1000 Ljubljana

telefon: 01 583 63 00, faks: 01 511 11 01

e-naslov: info.box@apek.si, <http://www.apek.si>

davčna št.: 10482369

Številka: 38212-2/2012/57

Datum: 23.4.2012

Zadeva: Poročilo o kakovosti storitve za klice na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112« za leto 2011

Operaterji javnih telefonskih omrežij oziroma javno dostopnih telefonskih storitev (neodvisno od tehnologije zagotavljanja javnih telefonskih omrežij oziroma izvajanja javno dostopnih telefonskih storitev), ki zagotavljajo enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112«, so dolžni, v skladu s četrnim odstavkom 4. člena Pravilnika o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112« (Uradni list RS, št. 53/2009), Agenciji za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: agencija) posredovati podatke o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112« (v nadaljevanju: poročilo) najkasneje do 1. aprila v tekočem letu.

Obvezo spremljanja in poročanja podatkov o kakovosti imajo operaterji, ki izvajajo:

- javno dostopne nacionalne telefonske storitve na fiksni lokaciji,
- govorne storitve v javnem mobilnem omrežju.

Agencija zahteva ločeno poročanje od vseh operaterjev, ki ponujajo javno dostopne telefonske storitve preko javnega telefonskega omrežja drugega operaterja, kot tudi zahteva ločeno poročanje za storitve na fiksni lokaciji kot na mobilnem omrežju. V letu 2011 je bilo osemindvajset (28) operaterjev, ki so imeli prijavljeno storitev izvajanja javno dostopnih nacionalnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji in govorne storitve v javnem mobilnem omrežju.

Nekateri operaterji imajo prijavljeno in izvajajo obe storitvi sočasno oz. tudi pogodbeno izvajajo govorne storitve v omrežjih drugih operaterjev. Agencija je vseh 28 operaterjev pozvala na oddajo poročila o kakovosti storitve 112 za leto 2011.

Analiza rezultatov vprašalnika

Agencija je do 5.4.2012 prejela odgovore 65 operaterjev. Na poziv agencije se niso odzvali in niso oddali poročila naslednji operaterji:

- AT&T d.o.o., Trg republike 3, 1000 Ljubljana
- TIWS II, Cesta v Mestni log 88a, 1000 Ljubljana
- VOXBONESA, Avenue Louise 489, Claus Building, 1050 Brussels
- ALSTAR d.o.o., Kamenškova ulica 1, 2000 Maribor
- KRON TELEKOM d.o.o., Koroška cesta 20, 4000 Kranj
- COMPATEL ltd, 6th Floor, 94 Wigmore Street, W1U3RF LONDON

Operaterji: 7E d.o.o., Netinet d.o.o., MK-institut d.o.o., Mobik d.o.o., Slovenske železnice d.o.o. in Keter Air d.o.o. so sporočili, da niso izvajalci telefonskih storitev, bodisi prijavljene storitve še niso začeli izvajati, bodisi so jo tekom leta 2011 odjavili.

Agencija zahteva ločeno poročanje vseh operaterjev, ki ponujajo javno dostopne telefonske storitve preko javnega komunikacijskega omrežja drugega operaterja.

Operater Softnet d.o.o. zagotavlja nacionalne javno dostopne telefonske storitve na fiksni lokaciji. Omenjene storitve zagotavlja še naslednjim petnajstim operaterjem:

- 1 Ansat Krško
- 2 Elstik d.o.o.
- 3 Inatel d.o.o
- 4 Intel Šetinc Branko s.p.
- 5 KA TV Tolmin
- 6 Kabelska TV Nova Gorica
- 7 KATV Livade d.o.o.
- 8 KKS Kamnik, zavod
- 9 Omrežje d.o.o.
- 10 P&Rom d.o.o.
- 11 SANMIX d.o.o.
- 12 Studio Proteus
- 13 Telekomunikacije Marjan Markelj s.p.
- 14 TELES
- 15 Zavod kabelske TV NHM Sevnica

Analiza podatkov je pokazala, da so vsi podatki, ki smo jih prejeli od Softneta in zgoraj 15 naštetih operaterjev, popolnoma identični, spremenjen je samo naziv odgovorne osebe. Ker je vsako omrežje samostojna entiteta, ki deluje neodvisno od izvajalca (govornih) storitev, dvomimo, da so podani parametri, odraz dejanskega stanja.

Operater Detel d.o.o. zagotavlja govorne storitve na fiksni lokaciji še 18 operaterjem:

- 1 ARIO, d.o.o.
- 2 Avision, d.o.o.
- 3 Elcatel, d.o.o.
- 4 Elektro Turnšek, d.o.o.
- 5 Elektronika - KATV, d.o.o.
- 6 Elta, d.o.o.
- 7 Kabelska TV Nova Gorica, d.o.o.
- 8 KATV Livade d.o.o.
- 9 KTV Dravograd d.o.o.
- 10 Polans, d.o.o.
- 11 Sanmix, d.o.o.
- 12 Sistem TV d.o.o.
- 13 Studio Proteus, d.o.o.
- 14 Tele TV, d.o.o.
- 15 Telekomunikacije Marjan Markelj s.p.
- 16 TELES, d.o.o.
- 17 Telesat, d.o.o.
- 17 Zavod za upravljanje in razvoj televizijskega sistema Bovške, d.o.o.

Iz odgovorov operaterjev Kabelska TV Nova Gorica, KATV Livade, Studio Proteus, Telekomunikacije Marjan Markelj s.p. in Teles izhaja, da jim zagotavljata govorne storitve tako operater Detel kot Softnet.

Operater T-2.d.o.o. zagotavlja govorne storitve na fiksni lokaciji še operaterju Teleing, d.o.o., enako Tušmobil d.o.o., ki zagotavlja govorne storitve še operaterju EVJ Elektroprom d.o.o..

Telekom Slovenije zagotavlja govorne storitve v mobilnem omrežju še operaterjema IZI MOBIL d.d. in Debitelu d.d., za T-2 pa omogoča govorne storitve v mobilnem omrežju v okviru nacionalnega roaminga.

Agencija je prejela izpolnjene vprašalnike tudi od operaterjev, ki upravljajo z omrežjem in hkrati najemajo govorno storitev preko drugega izvajalca.

Gre za naslednje operaterje:

1. Ansat Krško
2. Avision
3. Elcatel
4. Elektro Turnšek
5. Elektronika - KATV

6. Elstik d.o.o.
7. Elta
8. EVJ Elektroprom
9. Inatel d.o.o
10. Intel Šetinc Branko s.p.
11. KA TV Tolmin
12. Kabelska TV Nova Gorica
13. KATV Livade d.o.o.
14. KKS Kamnik, zavod
15. KTV Dravograd d.o.o.
16. Omrežje d.o.o.
17. P&Rom d.o.o.
18. Polans
19. SANMIX d.o.o.
20. Sistem TV d.o.o.
21. Studio Proteus
22. Tele TV
23. Telekomunikacije Marjan Markelj s.p.
24. TELES
25. Telesat
26. Zavod kabelske TV NHM Sevnica
27. Zavod za upravljanje in razvoj televizijskega sistema Bovške

Ker nekateri izmed njih nimajo prijavljenega izvajanja javno dostopnih govornih storitev, bo agencija pri vseh naštetih preverila ali je njihovo opravljanje javno elektronskih komunikacijskih storitev skladno z vpisom storitev v registru agencije (5. člen Zakona o elektronskih komunikacijah; Ur. l. RS št. 13/2007-UPB1, 102/2007-ZDRad, 110/2009 in 33/2011).

Analiza za javne telefonske storitve na fiksni lokaciji

Analiza za javne telefonske storitve na fiksni lokaciji je zajela 45 operaterjev. Pokazala je, da vsi operaterji, ki so oddali vprašalnik, zagotavljajo storitev klica v sili na številko 112, 24 ur na dan in 7 dni v tednu (24/7). Enako je dostop do storitve pri vseh neomejen in brezplačen. Pri operaterjih T-2, Teleing, Telekom Slovenije, Tušmobil in EVJ Elektroprom storitev 112 ni obravnavana prednostno. Pri Telekomu Slovenije ima klic na 112 prednost le ob izrednih razmerah, sicer pa imajo vsi operaterji zadostne kapacitete govornih kanalov.

Vsi razen Telemacha pristojnim organom zagotavljajo informacijo o številki in lokaciji klicočega. Tušmobil, Amis in EVJ Elektroprom zagotavljajo informacijo klicočega na zahtevo (Pull metoda), ostali posredujejo informacijo sočasno ob vsakem klicu (Push metoda). Klici v sili so pri večini operaterjev z najboljšo možno kakovostjo, pri Tušmobilu in EVJ Elektroprom pa je klic na 112 obravnavan enakovredno z drugimi klici. Vsi operaterji zagotavljajo stalno delovanje dostopa do centra 112.

Vsi operaterji zagotavljajo redundatne povezave do centra 112. Vse okvare pri klicih na številko 112 se obravnavajo prednostno 24/7.

Pogostost napak na dostopu do centra 112 je pri vseh operaterjih manjša kot 5% na leto. V primeru napak je večina operaterjev v okviru predpisanih vrednosti. Delež neuspešnih klicev na številko 112 je pri vseh operaterjih manjši od predpisanih 5%. Največje število neuspešnih klicev v obravnavanem obdobju je dosegel Telemach (243 klicev oz. 4,1%). Povprečje vseh neuspešnih klicev je 14,7, vendar je veliko operaterjev navedlo vrednost 0. Trinajst operaterjev je preseglo predpisani povprečni čas (<3s) pri vzpostavljanju klica na 112.

Informacija o lokaciji klicočega se izvaja bodisi preko Pull metode, na zahtevo, pri nekaterih pa v dogovoru z URSZR preko ustrezne podatkovne povezave.

Le 9 od 45 operaterjev ob klicu na 112 sporoča informacijo o številki klicočega. Pri nomadskih uporabnikih 21 operaterjev poleg matičnega priključka sporoča tudi opombo, da gre za nomadskega uporabnika. 25 od 45 operaterjev zagotavlja, da območje lokacije klicočega s fiksnega priključka ni večje od 100m².

Analiza za mobilne javne telefonske storitve

Analiza mobilne javne telefonske storitve je zajela 7 operaterjev. Pri vseh operaterjih je klic na 112 neomejen, brezplačen, izvaja se 24 ur na dan in 7 dni v tednu. Pri vseh razen pri T-2 so klici na 112 obravnavani prednostno. T-2 ima to rešeno s predimenzioniranjem govornih kanalov. Vsi operaterji, ki zagotavljajo mobilne javne telefonske storitve, posredujejo pristojnim organom informacijo o številki in lokaciji klicočega. Informacijo o lokaciji klicočega zagotavljajo vsi (push ali pull metoda, oz. na poziv v roku 1 ure (T-2)). Vsi operaterji zagotavljajo za klice v sili najboljšo možno kakovost, omogočajo stalen dostop do centra 112 in imajo zagotovljene redundantne povezave. Okvare na klice na številko 112 se pri vseh obravnavajo prednostno 24/7.

Vsi operaterji imajo pogostost napak manjše od 0,75% (zahtevano <5%). Rok za odpravo napak pri nobenem operaterju ne presega predpisanih 4 ur. Delež neuspešnih klicev na številko 112 nikjer ne presega 1% (zahtevano max. 5%). Povprečni čas vzpostavljanja klica na številko 112 je bil presežen pri vseh operaterjih za 0,3s razen pri Si.mobilu in Tušmobilu, kjer vrednosti ne presegajo predpisanih 3s. Časi za vzpostavljanje klica na številko 112 v 80% urejenih časov vzpostavljenih zvez so pri

vseh v okviru predpisanih vrednosti. Vsi operaterji tudi dosegajo predpisane čase za sporočanje informacije o lokaciji kličočega.

Vsi operaterji zagotavljajo teritorialni enoti pristojnega organa, ki sprejema klice na številko 112 informacijo kličočega. Vsi operaterji tudi zagotavljajo, da je območje kličočega z mobilnega telefona ni večje, kot je območje pokrivanja celice ali sektorja bazne postaje, prek katere je bil sprožen klic v sili na številko 112.

Agencija bo vse operaterje, za katere bo ugotovljeno, da nimajo ustrezno prijavljene storitve zagotavljanja govornih storitev pozvala, da v najkrajšem možnem času uskladijo dejansko stanje s stanjem v uradni evidenci operaterjev v skladu s 5. členom Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. št. 13/07-UPB1, 102/07-ZDRad in 110/09; v nadaljevanju: ZEKom). Agencija bo operaterje, katerih parametri kakovosti storitve ne ustrezajo zakonskim zahtevam in tiste operaterje, ki poročila niso posredovali, predala v obravnavo nadzorni službi, ki bo izvedla nadzor oziroma ukrepala v skladu s svojimi pristojnostmi po ZEKom, podzakonskimi akti oziroma Zakonu o inšpekcijskem nadzoru.

Poročilo pripravil:

Urban Kunc