



Zadeva: **Poročilo o kakovosti storitve za klice na enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112« za leto 2015**

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 četrtem odstavkom 4. člena Pravilnika o kakovosti storitve za enotno evropsko telefonsko številko za klice v sili »112« (Uradni list RS, št. 90/2013, v nadaljevanju: Pravilnik), Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve 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 in/ali,
- govorne storitve v javnem mobilnem omrežju.

Agencija je v dopisu in na spletni strani agencije vse operaterje, izvajalce javno dostopnih telefonskih storitev na fiksni lokaciji in izvajalce govornih storitev v javnem mobilnem omrežju pozvala k oddaji podatkov o kakovosti klicev na številko 112 v letu 2015. Na vprašalnik se je odzvalo 16 izvajalcev govornih storitev na fiksni omrežju in 8 izvajalcev storitev govornih storitev na mobilnem omrežju. Izvajalci govornih storitev poleg svojim lastnim naročnikom, zagotavljajo storitev tudi drugim operaterjem omrežja.

Analiza je pokazala, da je bilo na fiksni omrežju zabeleženo 93.165 klicev, na mobilnem omrežju 348.410 klicev oz. 441.575 klicev skupaj na vse slovenske regijske centre 112.

Vsi operaterji navajajo v skladu z obveznostmi opredeljenimi v Pravilniku, da:

- je storitev klica na 112 zagotovljena 24 ur na dan in sedem dni v tednu,
- je dostop do storitve klica na 112 neomejen in brezplačen,
- je storitev klicev na 112 obravnavana prednostno,
- se klici na 112 usmerjajo na krajevno najbližji regijski center za obveščanje,
- se regijskim centrom takoj in avtomatsko posreduje informacija o številki kličočega,
- se klicem zagotavlja najboljša možna kakovost,
- so do regijskih centrov zagotovljene redundantne povezave in ustrezno dimenzionirane.

Parametri kakovosti in njihovo merjenje

Operater, izvajalec govornih storitev mora pri opravljanju storitve klica na številko 112 spremljati tudi kakovost storitve le-te. Merjenje parametrov kakovosti se mora izvajati v skladu z veljavnim

standardom SIST-V ETSI/EG 201 769 V.1.1.2:2007.

Pravilnik operaterjem izvajalcem storitev nalaga, da morajo spremljati pogostost okvar na dostopu do centra 112. Iz odgovorov izhaja, da 10 operaterjev ne beleži okvar. Ostali operaterji v merjenjem obdobju niso zabeležili okvar.

Ob klicu na center 112 bi se morala poleg številke kličočega posredovati tudi informacija o njegovi trenutni lokaciji. Iz odgovorov izhaja, da kar 10 operaterjev fiksnega omrežja lokacije ob klicu ne posreduje, temveč jo (praviloma) sporočijo šele (ustno ali preko faxes) na zahtevo centra 112. Pri nomadskih uporabnikih na fiksne omrežju bi bilo potrebno poleg lokacije matičnega priključka sporočiti tudi opombo, da gre za nomadskega uporabnika. Iz odgovorov izhaja, da se razen redkih izjem ta informacija centrom 112 ne posreduje.

Pravilnik določa, da delež neuspešnih klicev na številko 112 v enem letu ne sme preseči pet odstotkov vseh klicev. Iz odgovorov izhaja, da je na fiksne omrežju pet operaterjev preseglo to mejo. Na mobilnem omrežju je številu neuspešnih klicev na 112 zanemarljivo oz. pod navedeno mejo. Čas vzpostavljanja zveze ni problematično, saj sta le dva operaterja v povprečju zabeležila nekaj sekund daljši čas, kot je predpisan v Pravilniku.

V Pravilniku je predpisan tudi delež neuspešnih SMS sporočil. Ta naj ne bi presegel 5 odstotkov vseh poslanih sporočil. Iz odgovorov izhaja, da neuspešno poslanih SMS skoraj ni, kot tudi povprečni čas dostave je znotraj zahtevanih 15 sekund.

Pripravil:

Urban Kunc