

Įsakymas netenka galios 2024-03-06:

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Nutarimas

Nr. [TN-178](#), 2024-03-05, paskelbta TAR 2024-03-05, i. k. 2024-04101

Dėl Galutinių paslaugų gavėjų galimybės naudotis skubiosios pagalbos tarnybų iškvietimo paslaugas teikiančių institucijų paslaugomis tvarkos aprašo patvirtinimo

Suvestinė redakcija nuo 2022-04-09 iki 2024-03-05

Įsakymas paskelbtas: Žin. 2011, Nr. [134-6393](#), i. k. 11111RRISAK01V-1087

Nauja redakcija nuo 2022-04-09:

Nr. [\(1.9E\)1V-258](#), 2022-04-08, paskelbta TAR 2022-04-08, i. k. 2022-07400

**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL GALUTINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ GALIMYBĖS NAUDOTIS SKUBIOSIOS
PAGALBOS TARNYBŲ IŠKVIETIMO PASLAUGAS TEIKIANČIŲ INSTITUCIJŲ
PASLAUGOMIS TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2011 m. lapkričio 7 d. Nr. 1V-1087

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 40 straipsnio 8 dalimi ir 80 straipsnio 2 dalimi, Lietuvos Respublikos Bendrojo pagalbos centro įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. lapkričio 17 d. nutarimu Nr. 1457 „Dėl skubiosios pagalbos tarnybų trumpųjų telefono ryšio numerių“, įgyvendindamas 2018 m. gruodžio 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą (ES) 2018/1972, kuria nustatomas Europos elektroninių ryšių kodeksas, 2014 m. gegužės 15 d. Europos Parlamento ir Tarybos sprendimą Nr. 585/2014/ES dėl sąveikios visos ES pagalbos iškvietos paslaugos „eCall“ diegimo, atsižvelgdamas į 2003 m. liepos 25 d. Europos Komisijos rekomendaciją 2003/558/EB dėl vietos nustatymo informacijos elektroninių ryšių tinkluose siekiant teikti vietos nustatymu pagrįstas pagalbos skambučių paslaugas tvarkymo ir 2011 m. rugsėjo 8 d. Europos Komisijos rekomendaciją 2011/750/ES dėl paramos elektroniniuose ryšių tinkluose diegiant visoje Europoje taikomą pagalbos iškvietos paslaugą siekiant perduoti automobilyje sumontuota pagalbos iškvietos įranga generuotus pagalbos skambučius naudojantis telefono numeriu 112 (pagalbos iškvietą):

1. T v i r t i n u Galutinių paslaugų gavėjų galimybės naudotis skubiosios pagalbos tarnybų iškvietimo paslaugas teikiančių institucijų paslaugomis tvarkos aprašą (pridedama).

2. R e k o m e n d u o j u neviešųjų elektroninių ryšių tinklų, kuriais gali būti skambinama į viešuosius elektroninių ryšių tinklus, teikėjams vadovautis šiuo įsakymu patvirtintu Galutinių paslaugų gavėjų galimybės naudotis skubiosios pagalbos tarnybų iškvietimo paslaugas teikiančių institucijų paslaugomis tvarkos aprašu, ypač tais atvejais, kai neviešojo elektroninių ryšių tinklo teikėjas nesuteikia alternatyvios ir lengvai įgyvendinamos galimybės naudotis skubiosios pagalbos tarnybų iškvietimo paslaugas teikiančių institucijų paslaugomis.

DIREKTORIUS

FELIKSAS DOBROVOLSKIS

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos
direktoriaus 2011 m. lapkričio 7 d.

įsakymu Nr. 1V-1087

(Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos
direktoriaus 2022 m. balandžio 8 d. įsakymo

Nr. (1.9E)1V-258

redakcija)

**GALUTINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ GALIMYBĖS NAUDOTIS SKUBIOSIOS PAGALBOS
TARNYBŲ IŠKVIETIMO PASLAUGAS TEIKIANČIŲ INSTITUCIJŲ PASLAUGOMIS
TVARKOS APRAŠAS**

1. Galutinių paslaugų gavėjų galimybės naudotis skubiosios pagalbos tarnybų iškvietimo paslaugas teikiančių institucijų paslaugomis tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato galutinių viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjų, įskaitant abonentus, faktinius viešųjų elektroninių ryšių paslaugų naudotojus, pagalbos iškvietos sistemų transporto priemonėse naudotojus ir neįgalius galutinius viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjus (toliau visi kartu – galutiniai paslaugų gavėjai, o kiekvienas atskirai – galutinis paslaugų gavėjas) galimybės naudotis skubiosios pagalbos tarnybų iškvietimo paslaugas teikiančių institucijų paslaugomis užtikrinimo tvarką, taip pat informacijos apie skambinančio asmens vietą tikslumo ir patikimumo kriterijus.

2. Apraše vartojamos sąvokos yra suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos Bendrojo pagalbos centro įstatyme ir Rekomendacijoje 2011/750/ES.

3. Visi viešųjų elektroninių ryšių tinklų ir (arba) viešųjų su numeriu siejamų asmenų tarpusavio ryšio paslaugų teikėjai privalo:

3.1. savo galutiniams paslaugų gavėjams užtikrinti galimybę naudotis skubiosios pagalbos tarnybų ryšio numeriu 112 (toliau – numeris 112):

3.1.1. nemokamai ir nenaudojant jokių mokėjimo priemonių, personalinių identifikavimo numerių (PIN), kodų ar kortelių;

3.1.2. kai yra apribotas viešųjų su numeriu siejamų asmenų tarpusavio ryšio paslaugų teikimas abonentui;

3.1.3. viešojo mobiliojo ryšio tinklo galiniu įrenginiu bet kuriuo toje vietovėje veikiančiu viešuoju mobiliojo ryšio tinklu;

3.1.4. kitais atvejais, kai yra techninė galimybė naudotis viešosiomis su numeriu siejamomis asmenų tarpusavio ryšio paslaugomis;

3.2. nemokamai ir netaikant abonentinio užmokesčio įrengti reikiamo pralaidumo ryšio su Bendroju pagalbos centru kanalus, o nesant galimybės įrengti reikiamo pralaidumo ryšio su Bendroju pagalbos centru kanalų – siųsti pagalbos skambučius į Bendrojo pagalbos centro nurodytus ryšio numerius;

3.3. perduoti galutinio paslaugų gavėjo ryšio numerį Bendrajam pagalbos centrui kiekvieną kartą, kai galutinis paslaugų gavėjas naudojasi skubios pagalbos tarnybų iškvietimo paslaugomis numeriu 112;

3.4. netaikyti ryšio linijos nustatymo draudimo, kai galutinis paslaugų gavėjas naudojasi skubiosios pagalbos tarnybų iškvietimo paslaugomis numeriu 112;

3.5. neatlygintinai teikti vietos nustatymo duomenis (įskaitant ir srauto duomenis) be galutinio paslaugų gavėjo sutikimo Bendrajam pagalbos centrui kiekvieną kartą, kai galutinis paslaugų gavėjas naudojasi skubiosios pagalbos tarnybų iškvietimo paslaugomis numeriu 112:

3.5.1. pateikti vietos nustatymo duomenis apie abonentus ir kitus galutinius paslaugų gavėjus (naudojimosi viešuoju mobiliojo ryšio tinklu atveju kitiems galutiniams paslaugų gavėjams priskiriami ir užsienio šalių viešojo mobiliojo ryšio paslaugų teikėjų galutiniai paslaugų gavėjai,

atvykę į Lietuvos Respubliką ir besinaudojantys tarptinklinio ryšio paslaugomis, taip pat tie galutiniai paslaugų gavėjai, kurių negalima identifikuoti ryšio numeriu);

3.5.2. užtikrinti pagalbos skambutį priimančiam Bendrajam pagalbos centrui galimybę pagal galutinio paslaugų gavėjo ryšio numerį, kuris buvo nustatytas, susisiekti su pagalbos prašymą inicijavusiu galutiniu paslaugų gavėju, siekiant sužinoti ir (arba) atnaujinti jo vietos nustatymo duomenis tam, kad galėtų reaguoti į pagalbos prašymą;

3.5.3. neatlygintinai pateikti galutinio paslaugų gavėjo vietos nustatymo duomenis kiekvieno pagalbos skambučio atveju Bendrajam pagalbos centrui iš karto, kai tik Bendrasis pagalbos centras atsako į tą pagalbos skambutį;

3.5.4. užtikrinti, kad vietos nustatymo duomenų tikslumas ir patikimumas atitiktų šiuos kriterijus:

3.5.4.1. viešojo mobiliojo ryšio tinklo teikėjai turi teikti vietos nustatymo duomenis bazinės stoties sektoriaus aprėpties (angl. *Cell ID*) tikslumu, taip pat:

3.5.4.1.1. kai pagalbos skambutis yra atliktas naudojant globalinės mobiliojo radijo ryšio sistemos (angl. *Global System for Mobile Communications, GSM*) technologiją, pateikia duomenis, nustatytus naudojant signalo sklidimo laike metodą „*Cell ID Timing Advance*“; šie duomenys Bendrajam pagalbos centrui pateikiami esamais pagal Aprašo 3.2 papunktį įrengtais ryšio kanalais;

3.5.4.1.2. kai pagalbos skambutis yra atliktas naudojant universaliosios mobiliojo radijo ryšio sistemos (angl. *Universal Mobile Telecommunications System, UMTS*) technologiją, pateikia duomenis, nustatytus naudojant signalo sklidimo laike metodą „*Cell ID Round Trip Time*“; šie duomenys Bendrajam pagalbos centrui pateikiami esamais pagal Aprašo 3.2 papunktį įrengtais ryšio kanalais;

3.5.4.2. ne mažiau kaip 99 procentai vietos nustatymo duomenų per mėnesį turi būti teikiami vėluojant ne daugiau kaip 20 sekundžių, o iš jų ne mažiau kaip 80 procentų vietos nustatymo duomenų turi būti teikiami vėluojant ne daugiau kaip 10 sekundžių, nuo to momento, kai įvyksta sujungimas su Bendrojo pagalbos centro tarnybine stotimi arba nuo Bendrojo pagalbos centro užklauskos viešojo mobiliojo ryšio tinklo ir (arba) viešųjų su numeriu siejamų asmenų tarpusavio ryšio paslaugų, teikiamų mobiliojo ryšio tinklu, teikėjui pateikimo momento;

3.5.4.3. viešojo mobiliojo ryšio tinklo teikėjų naudojamų vietos nustatymo duomenų teikimo sistemų prieinamumas per mėnesį turi būti ne mažesnis nei 99,8 procentai;

3.5.4.4. tuo atveju, kai galutinių paslaugų gavėjų neįmanoma identifikuoti ryšio numeriu, viešojo mobiliojo ryšio tinklo teikėjai, teikdami vietos nustatymo duomenis, turi vietoje ryšio numerio naudoti su Bendruoju pagalbos centru suderintą identifikatorių, kuris susietų pagalbos skambutį su vietos nustatymo duomenimis;

3.6. užtikrinti pagalbos skambučių iš kitų elektroninių ryšių tinklų nukreipimą ir su tuo susijusį galutinių paslaugų gavėjų ryšio numerių modifikavimą taip, kad pagalbos skambučiai būtų nukreipti į Bendrąjį pagalbos centrą pagal informaciją, gautą iš atitinkamo elektroninių ryšių tinklo;

3.7. užtikrinti, kad kiekvienas pagalbos skambutis būtų siunčiamas į Bendrąjį pagalbos centrą pagal Bendrojo pagalbos centro iš anksto nurodytas regioninių padalinių aptarnaujamas teritorijas;

3.8. suteikti absoliučią pirmenybę pagalbos skambučių ryšiui su Bendruoju pagalbos centru;

3.9. numatyti reikiamo pralaidumo rezervinio ryšio kanalus gedimų viešuosiuose elektroninių ryšių tinkluose atveju pagalbos skambučiams nukreipti tarp Bendrojo pagalbos centro regioninių padalinių Vilniuje ir Klaipėdoje pagal iš anksto suderintą su Bendruoju pagalbos centru rezervinį planą;

3.10. nedelsdami pranešti Bendrajam pagalbos centrui (Vilniaus skyriaus ryšio numeriais (8 5) 239 1900 arba 8 620 62367 ir Klaipėdos skyriaus ryšio numeriais (8 46) 433 321 arba 8 619 54594) ir Ryšių reguliavimo tarnybai (ryšio numeriu (8 5) 210 5633, faksu (8 5) 216 1564 arba elektroniniu paštu rrt@rrt.lt) apie sutrikimus (gedimus) viešuosiuose elektroninių ryšių tinkluose, sąlygojusius nutrūkusį ryšį su Bendruoju pagalbos centru, ir nurodyti laiką, teritoriją ir numatomą sutrikimo (gedimo) pašalinimo laiką;

3.11. pagal su Bendruoju pagalbos centru suderintas iškvietų „eCall“ siuntimo sąlygas nemokamai ryšio kanalu perduoti iškvietą „eCall“ kartu su pagalbai iškviešti būtinų duomenų

rinkiniu, kurį perdavė transporto priemonėje įrengta pagalbos iškvietos sistema, į Bendrąją pagalbos centrą pagal Bendrojo pagalbos centro iš anksto nurodytas regioninių padalinių aptarnaujamas teritorijas; šiame papunktyje nurodytas reikalavimas netaikomas viešųjų fiksotojo ryšio tinklų ir (arba) viešųjų su numeriu siejamų asmenų tarpusavio ryšio paslaugų, teikiamų fiksotojo ryšio tinklu, teikėjams.

4. Neįgaliems galutiniams viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjams turi būti sudaromos lygiavertės galimybės naudotis Bendrojo pagalbos centro paslaugomis. Viešųjų mobiliojo ryšio tinklų teikėjai privalo sudaryti galimybę galutiniams paslaugų gavėjams susisiekti su Bendruoju pagalbos centru siunčiant trumpąją žinutę (SMS) numeriu 112. Tokiu atveju turi būti sudaroma galimybė Bendrajam pagalbos centrui gauti galutinio paslaugų gavėjo vietos nustatymo duomenis užklauso būdu (angl. *Pull*).

5. Viešųjų fiksotojo ryšio tinklų ir (arba) viešųjų su numeriu siejamų asmenų tarpusavio ryšio paslaugų, teikiamų fiksotojo ryšio tinklu, teikėjai privalo Bendrajam pagalbos centrui ne rečiau kaip kas du mėnesius teikti atnaujintą informaciją apie abonentus pagal Aprašo priede nustatytus reikalavimus.

6. Viešųjų mobiliojo ryšio tinklų teikėjai privalo trumpąja žinute (SMS) informuoti savo galutinius paslaugų gavėjus, esančius kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje, apie galimybę naudotis skubiosios pagalbos tarnybų iškvietimo paslaugas teikiančių institucijų paslaugomis.

7. Bendrasis pagalbos centras, nustatęs, kad viešųjų elektroninių ryšių tinklų ir (arba) viešųjų su numeriu siejamų asmenų tarpusavio ryšio paslaugų teikėjai nevykdo ar netinkamai vykdo Aprašo 3.5.4, 3.11 papunkčiuose ir (arba) 5 punkte nustatytus reikalavimus, apie tai raštu informuoja Ryšių reguliavimo tarnybą.

8. Viešųjų elektroninių ryšių tinklų ir (arba) viešųjų su numeriu siejamų asmenų tarpusavio ryšio paslaugų teikėjai už Aprašo nuostatų nesilaikymą atsako Elektroninių ryšių įstatymo nustatyta tvarka ir sąlygomis.

Galutinių paslaugų gavėjų galimybės naudotis
skubiosios pagalbos tarnybų iškviatimo
paslaugas teikiančių institucijų paslaugomis
tvarkos aprašo
priedas

BENDRAJAM PAGALBOS CENTRUI TEIKIAMA INFORMACIJOS APIE ABONENTUS

1. Abonentų ryšio numerių ir adresų informacija pateikiama „Microsoft Excel“ formato byla.

2. Teikiamos informacijos apie abonentų ryšio numerius ir adresus duomenų laukų aprašymas:

Lauko pavadinimas	Aprašymas
Ryšio numeris	Ryšio numeris (nurodomas nacionalinis prefiksas ir ryšio numeris).
Savivaldybė	Miesto ar rajono savivaldybės pavadinimas
Miestas/seniūnija	Miesto savivaldybės teritorijoje rašomas miesto pavadinimas, o rajono savivaldybės teritorijoje – seniūnija
Miesto seniūnija/gyvenvietė	Miesto savivaldybės teritorijoje nurodoma miesto seniūnija, o rajono savivaldybės teritorijoje – gyvenvietė
Gatvė	Gatvės pavadinimas
Namo numeris	Namo numeris (arba namo numeris su raide)
Buto numeris	Buto numeris (arba buto numeris su raide)

TAR pastaba. Nauja redakcija.

Nr. [\(1.9E\)1V-258](#), 2022-04-08, paskelbta TAR 2022-04-08, i. k. 2022-07400

Pakeitimai:

1.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Įsakymas

Nr. [1V-440](#), 2016-04-14, paskelbta TAR 2016-04-14, i. k. 2016-09306

Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2011 m. lapkričio 7 d. įsakymo Nr. 1V-1087 „Dėl Abonentų ir (ar) naudotojų galimybės naudotis pagalbos iškviatimo paslaugas teikiančių institucijų paslaugomis tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

2.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Įsakymas

Nr. [1V-559](#), 2016-05-17, paskelbta TAR 2016-05-17, i. k. 2016-13116

Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2011 m. lapkričio 7 d. įsakymo Nr. 1V-1087 „Dėl Abonentų ir (ar) naudotojų galimybės naudotis pagalbos iškviatimo paslaugas teikiančių institucijų paslaugomis tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

3.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Įsakymas

Nr. [1V-1335](#), 2016-12-14, paskelbta TAR 2016-12-15, i. k. 2016-28903

Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2016 m. balandžio 14 d. įsakymo Nr. 1V-440 „Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2011 m. lapkričio 7 d. įsakymo Nr. 1V-1087

„Dėl Abonentų ir (ar) naudotojų galimybės naudotis pagalbos iškvietimo paslaugas teikiančių institucijų paslaugomis tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“ pakeitimo

4.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Įsakymas

Nr. [1V-92](#), 2018-02-06, paskelbta TAR 2018-02-06, i. k. 2018-01866

Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2011 m. lapkričio 7 d. įsakymo Nr. 1V-1087 "Dėl Abonentų ir (ar) naudotojų galimybės naudotis pagalbos iškvietimo paslaugas teikiančių institucijų paslaugomis tvarkos aprašo patvirtinimo" pakeitimo

5.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Įsakymas

Nr. [\(1.9E\)1V-258](#), 2022-04-08, paskelbta TAR 2022-04-08, i. k. 2022-07400

Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2011 m. lapkričio 7 d. įsakymo Nr. 1V-1087 „Dėl Abonentų ir (ar) naudotojų galimybės naudotis pagalbos iškvietimo paslaugas teikiančių institucijų paslaugomis tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo