

Коментари и одговори на коментари од јавната расправа по Упатство
За обезбедување на информации кои ќе ги објавува агенцијата за електронски
комуникации за да им овозможи на корисниците да направат избор на комуникациските
услуги врз основа на квалитетот и цените на услугите и начинот на нивното објавување

1. Главен текст од Упатството 2 (став 3). Предлог измена: Информациите за нови понуди, тарифи, тарифни модели и тарифни пакети, промена на истите или нивно повлекување од понудата операторите/давателите на електронски комуникациски услуги треба да ги достават во рок од 5 работни дена од денот на настанување на промената.

Образложение: Вип оператор смета дека рокот од 2 дена за доставување на информациите за нови понуди, тарифи, тарифни модели и тарифни пакети, промена на истите или нивно повлекување од понудата на операторите/давателите на електронски комуникациски услуги е прекраток и истиот реално не е возможно да се исполни. Имајќи го во предвид разновидното портфолиото на понуди, пакети и тарифни модели на операторите операторите/давателите на електронски комуникациски услуги, потребни се засебни човечки ресурси кои ќе бидат дедицирани само за извршување и исполнување на оваа обврска. Оттука, во насока на навремено исполнување на оваа обврска предлагаме продожување на овој рок од 5 работни дена.

Одговор: Предлогот за измена не се прифаќа. АЕК смета дека предложениот рок од 5 работни дена од настанување на промената е премногу долг за навремено информирање на крајните корисници.

2. Главен текст од Упатството 3(став 1, потточка 9.1). Предлог измена: Максимално време за отстранување на пречка. Се брише „Максимално време за отстранување на пречка.“ Образложение: На основа на досегашната пракса, најпрво Вип оператор сака да посочи дека во рамки на веб апликацијата на страната на Агенцијата (www.komuniciraj.mk), полето за “Максимално време за отстранување на пречка” не е дел од постоечката апликација и податоци за истото досега не е побарано да бидат доставени во ниту една друга форма. Дополнително, Вип оператор е на став дека “Максимално време за отстранување на пречка” не може прецизно да се утврди, бидејќи зависи од ситуација до ситуација односно од природата на настанатата пречка, а особено во случај кога отстранувањето не зависи директно од Операторот на јавни електронски комуникациски мрежи, односно од давателот на јавни електронски комуникациски услуги (како што е пример со обезбедувањето на електрично напојување, пристап итн). Имајќи го во предвид погоренаведеното, предлагаме бришење на оваа точка.

Одговор: Предлогот не се прифаќа. Согласно Член 19 став 13 од Правилникот за општи услови, обврска на операторот или давателот на услуги е во рамките на техничките можности да отстрани било какви пречки на мрежата и опремата во

најкраток можен рок. Од овие причини се доставува информација за Максимално време за отстранување на пречка.

3. Главен текст од Упатството 3 (став 2). Предлог измена: „Информациите за услугите на национален сообраќај реализирани од јавна мобилна комуникациска мрежа може да ги содржат следните податоци:“ Образложение: Вип оператор смета дека терминот “повици” не е соодветен во овој став, бидејќи во рамки на точка 3 од став 2, потточка 6.3 и 6.4 се опфатени и информации за СМС и ММС пораките, кои се подмножество на овој став, поради што терминот “повици” не соодветствува со наведените потточка во рамки на тој став. Воедно, Вип оператор смета дека наведената структура на информации кои треба да бидат доставени е премногу детална и обемна. На основа на наведеното во точка 1 од став 2, во рамки на која треба да се достават информации при “внесување на нов/промена/бришење на тарифен модел / пакет”, би сакале да напоменеме дека цените за сите услуги не се менуваат секогаш кога ќе се имплементира нов тарифен модел (на пример цената за игри, говорна пошта и сл. се редовни без разлика за кој тарифен модел се работи), при што информациите од точка 2 нема потреба дополнително да се доставуваат. Исто така, не секогаш сите оператори ги имаат податоците за сите услуги односно ставки наведени во рамки на упатството (на пр. Еднократен надомест, Викенд тарифа, Супер ефтина тарифа и сл.) па оттука сметаме дека е неопходно терминот “треба” да се замени со терминот “може”.

Одговор: Предлогот за измена делумно се прифаќа. Терминот „повици“ се заменува со „национален сообраќај“ во финалниот документ. Терминот „треба“ не се менува со „може“ бидејќи бараните информации од точка 1 и точка 2 се прифатени и се дел од Упатството објавено на 30.05.2011 година.

4. Главен текст од Упатството 3 (став 2, потточка 4.1). Предлог за измена на „вид (стандарден, промотивен...)“ во „вид тарифен модел (стандарден, промотивен...)“. Образложение: Вип оператор го предлага ова допрецизирање на потточка 4.1 од став 2, а со цел точно дефинирање на основата за која треба да се достават информациите во рамки на оваа потточка. Имено, доколку е наведено само “вид (стандарден, промотивен..)", истото може да биде различно толкувано од страна на секој оператор поединечно, поради што доставените информации нема да бидат правилна основа за споредување.

Одговор: Предлогот за измена не се прифаќа. Коментарот не содржи конкретен предлог за измена на потточка 4.1.

5. Главен текст од Упатството 3 (став 2, точка 4, потточка 4.8). Предлог за измена:Можност за формирање на приватна група на корисници. Коментар: Вип оператор смета дека терминот “Можност за формирање на приватна група на корисници” не е јасно дефиниран, поради што бараме истиот да се допрезира, а со цел избегнување на понатамошни забуни при доставување на податоците.

Одговор: Предлогот за измена не се прифаќа. Коментарот не содржи конкретен предлог за измена на потточка 4.8. Бараните информации од точка 4 се прифатени и се дел од Упатството објавено на 30.05.2011 година.

6. Главен текст од Упатството 3 (став 2, точка 5). 5. Подрачје на покривање (во %). 5.1-Подрачје на покривање со GSM сигнал; 5.1.1-Во проценти (во %); 5.1.2-Во графички формат на мапа на покривање на територија на РМ; 5.2- Подрачје на покривање со UMTS/EDGE сигнал; 5.2.1-Во проценти (во %). 5.2.2-Во графички формат на мапа на покривање на територија на РМ. Предлог за допрецизирање или бришење. **Коментар:** Вип оператор најнапред и предлага на Агенцијата допрецизирање на терминологијата употребена во оваа точка 5. Имено, во рамки на Прилог 2 од Правилникот за видот и содржината на податоците кои операторите на јавни комуникациски мрежи и/или давателите на јавни комуникациски услуги се должни да ги објават во врска со општите услови за пристап и користење, цените и тарифите и параметрите за квалитет на јавните комуникациски услуги (понатаму: Правилникот за општи услови) се користи термин односно параметар за квалитет: **‘покриеност со сервис’** кој се однесува на **минималната јачина на сигнал** со GSM или UMTS, додека во рамки на Правилникот за начинот и постапката за вршење на контрола и мерење на параметрите за квалитет на јавните електронски комуникациски услуги (понатаму: Правилник за мерење на параметри за квалитет), во член 7 се користи термин: **‘мрежна покриеност на својата мрежа’** и во Прилог 2 термин: **‘покривање на радио мрежа – мапи на покривање’**. Уште повеќе кога станува збор за јачината на сигналот во Прилог 2 од Правилникот за општи услови се утврдени четири нивоа на јачината на сигналот, а утвреденото во точка 5 не прави разлика од овој аспект. Дополнително не е прецизно јасно дали мапата на покривање треба да се уплоадира или пак треба да се посочи соодветен линк кон веб страната на операторот на кој се наоѓа уредно објавена истата со вклучени дополнителни информации? Од овие аспекти сметаме дека треба да се направи унифицирање на користената терминологија како што е веќе пропишано во овие два Правилници, како и допрецизирање со цел да се избегнат забуни и да се има конзистентност на параметрите кои се бараат. Дополнително Вип оператор и посочува на Агенцијата да ја преиспита потребата од доставување на овие податоци за секоја/понуда тарифа бидејќи сметаме дека истото не е неопходно односно прекумерно. Така, имајќи го во предвид фактот дека процентот на покриеност на подрачјето со GSM, односно UMTS сигнал не се менува, односно е ист без разлика на воведената тарифа, поради што Вип оператор смета дека податоците не треба да се доставуваат до Агенцијата со секоја понуда. Овие податоци се доставуваат како дел од Кварталните извештаи, а од блиска иднина операторите ќе имаат обврска да ги доставуваат согласно Прилог 1 од Правилникот за мерење на параметри за квалитет (со цел да бидат објавени од страна на Агенцијата), поради што предлагаме да бидат користени доставените податоци на генерална основа, а не со секое ажурирање на податоците за нов/промена/бришење на тарифен модел/пакет. Така доколку се има во предвид ова регуларно репортирање за покриеноста до Агенцијата, во крајна линија Вип оператор и предлага на Агенцијата да ја разгледа и можноста за бришење на точката 5 или нејзино ревидирање согласно погоре предложеното со забелешка податоците да бидат доставувани еднаш на секои три месеци, односно после доставувањето на бараните податоци во рамки на Кварталниот извештај или на основа на обврската која произлегува од Прилог 1 од Правилникот за мерење на параметри за квалитет.

Одговор: Коментарот се прифаќа. Термините во финалниот документ ќе бидат услогласени согласно Правилникот за мерење на параметри за квалитет.

7. Главен текст од Упатството 3 (став 2, точка 6, потточка 6.1/6.2). Телефонски апарат ; Доплата за телефонски апарат. Предлог за измена: нема. **Образложение:** Согласно забрзаната динамика на промена на пазарните услови, цените на телефонските апарати се менуваат пермногу често дури и на неделно ниво, поради што сметаме дека обврската за доставување на овие информации е тешко да биде исполнувана навремено. Навремено ажурирање на овие податоци и следење на промената на цените без посебна корист за корисниците би можело да доведе до заблуда на страна на корисниците и само непотребно би довело до значително зголемување на обемот на работа, за што би било потребно ангажирање на човечки ресурси, поради што предлагаме бришење на потточките 6.1 и 6.2.

Одговор: Коментарот не се прифаќа. Во Упатството не се бара достава на детална информација за цени за телефонски апарати или доплата за телефонски апарат, туку евидентирање на можноста за доплата за телефонски апарат.

8. Главен текст од Упатството 3 (став 2, точка 9). Максимално време на отстранување на пречка. Предлог измена: Се брише Максимално време за отстранување на пречка. Образложение: На основа на досегашната пракса, најпрво Вип оператор сака да посочи дека во рамки на веб апликацијата на страната на Агенцијата (www.komuniciraj.mk), полето за “Максимално време за отстранување на пречка” не е дел од постоечката апликација и податоци за истото досега не е побарано да бидат доставени во ниту една друга форма. Дополнително, Вип оператор е на став дека “Максимално време за отстранување на пречка” не може прецизно да се утврди, бидејќи зависи од ситуација до ситуација односно од природата на настанатата пречка, а особено во случај кога отстранувањето не зависи директно од Операторот на јавни електронски комуникациски мрежи, односно од давателот на јавни електронски комуникациски услуги (како што е пример со обезбедувањето на електрично напојување, пристап итн). Имајќи го во предвид погоренаведеното, предлагаме бришење на оваа точка.

Одговор: Предлогот не се прифаќа. Согласно Член 19 став 13 од Правилникот за општи услови, обврска на операторот или давателот на услуги е во рамките на техничките можности да отстрани било какви пречки на мрежата и опремата во најкраток можен рок. Од овие причини се доставува информација за Максимално време за отстранување на пречка.

9. Главен текст од Упатството 3 (став 3). Информациите за услугата меѓународни повици од јавна телефонска мрежа на фиксна локација и јавна мобилна комуникациска мрежа треба да ги содржат следниве податоци. **Предлог измена:** Информациите за услугите за меѓународниот сообраќај реализирани од јавна телефонска мрежа на фиксна локација и јавна мобилна комуникациска мрежа треба да ги содржат следниве податоци. **Образложение:** Вип оператор смета дека терминот “повици” не е соодветен во овој став, поради што ја предлага погоренаведената измена. Воедно, Вип оператор смета дека наведената структура на информации кои треба да бидат доставени е премногу детална и обемна. На

основа на наведеното во точка 1 од став 3, во рамки на која треба да се достават информации при “внесување на нов/промена/бришење на тарифен модел / пакет”, би сакале да напоменеме дека цените за сите услуги не се менуваат секогаш кога ќе се имплементира нов тарифен модел, при што одредени информации нема потреба дополнително да се доставуваат. Исто така, не секогаш сите оператори ги имаат податоците за сите услуги односно ставки наведени во рамки на упатството (на пр. Еднократен надомест и сл.) па оттука сметаме дека е неопходно терминот “треба” да се замени со терминот “може”. Дополнително, би сакале да напоменеме дека секој оператор засебно има дефинирано различна поделба на тарифите по зони, како и различна структура на земјите кои припаѓаат во конкретна зона. Имајќи го ова во предвид, Вип оператор смета дека податоците во рамки на овој член не се соодветна основа за споредбена анализа.

Одговор: АЕК се согласува со Вашиот коментар. Од истите причини при процесот на Јавна расправа во 2011 година, во финалниот Упатство се дефинирани 18 земји со цел споредливост на цените на операторите за овие земји.

10. Главен текст од Упатството 3 (став 3, точка 4). 4.1 Подрачје на покривање; 4.1 Општина; 4.2 Подрачје на покривање со GSM сигнал (во %); 4.3 Подрачје на покривање со UMTS/EDGE сигнал (во %). Предлог за допрецизирање или бришење: Нема. Коментар: Вип оператор најнапред и предлага на Агенцијата допрецизирање на терминологијата употребена во оваа точка 5. Имено, во рамки на Прилог 2 од Правилникот за општи услови се користи термин односно параметар за квалитет: ‘покриеност со сервис’ кој се однесува на минималната јачина на сигнал со GSM или UMTS, додека во рамки на Правилникот за мерење на параметри за квалитет, во член 7 се користи термин: ‘мрежна покриеност на својата мрежа’ и во Прилог 2 термин: ‘покривање на радио мрежа – мапи на покривање’. Уште повеќе кога станува збор за јачината на сигналот во Прилог 2 од Правилникот за општи услови се утврдени четири нивоа на јачината на сигналот, а утврденото во точка 4 не прави разлика од овој аспект. Од овие аспекти сметаме дека треба да се направи унифицирање на користената терминологија како што е веќе пропишано во овие два Правилници, како и допрецизирање со цел да се избегнат забуни и да се има конзистентност на параметрите кои се бараат. Дополнително Вип оператор и посочува на Агенцијата да ја преиспита потребата од доставување на овие податоци за секоја/понува тарифа бидејќи сметаме дека истото не е неопходно односно прекумерно. Така, имајќи го во предвид фактот дека процентот на покриеност на подрачјето со GSM, односно UMTS сигнал не се менува, односно е ист без разлика на воведената тарифа, поради што Вип оператор смета дека податоците не треба да се доставуваат до Агенцијата со секоја понуда. Овие податоци се доставуваат како дел од Кварталните извештаи, а од блиска иднина операторите ќе имаат обврска да ги доставуваат истите согласно Прилог 1 од Правилник за мерење на параметри за квалитет (со цел да бидат објавени од страна на Агенцијата), поради што предлагаме да бидат користени доставените податоци на генерална основа, а не со секое ажурирање на податоците за нов/промена/бришење на тарифен модел/пакет. Така доколку се има во предвид ова регуларно репортирање за покриеноста до Агенцијата, во крајна линија Вип оператор и предлага на Агенцијата да ја разгледа и можноста за бришење на

точката 4 или нејзино ревидирање согласно погоре предложеното со забелешка податоците да бидат доставувани еднаш на секои три месеци, односно после доставувањето на бараните податоци во рамки на Кварталниот извештај или на основа на обврската која произлегува од Прилог 1 од Правилник за мерење на параметри за квалитет. Воедно, за Вип оператор е нејасна потребата да биде дефинирано подрачје на покривање по “општина”, бидејќи имаме јасно и прецизно дефинирано покривање по територија и популација каде операторот на јавна електронска комуникациска мрежа или давателот на јавна електронска комуникациска услуга ја обезбедува електронската комуникациска услуга. Дополнително, Вип оператор бара од Агенцијата дообјаснување во врска терминот “општина” од потточка 4 на точка 4, односно прецизно дефинирање дали податоците кои треба да се достават овде се однесуваат на лице кое живее во рамки на одредена општина во Р.Македонија, а кое иницира меѓународен повик.

Одговор: Коментарот делумно се прифаќа. Термините во финалниот документ ќе бидат усогласени согласно Правилникот за мерење на параметри за квалитет. Терминот „општина“ е согласно Законот за локална самоуправа и територијалната поделба на РМ.

11. Главен текст од Упатството 3 (став 3, точка 5). Попусти. **Коментар:** Вип оператор смета дека терминот “попусти” во рамки на точка 5 е општа дефинирана категорија, поради што бараме допрецизирање и конкретно дефинирање каков тип на попусти треба да бидат дел од информациите кои е потребно да се достават.

Одговор: Коментарот не се прифаќа. При процесот на Јавна расправа во 2011 година, во финалниот Упатство преку „Попусти“ на операторот му се овозможува описно да наведе информации во врска со попустите.

12. Главен текст од Упатството 3 (став 3, точка 6). Бонуси. **Коментар:** Вип оператор смета дека терминот “бонуси” во рамки на точка 5 е општа дефинирана категорија, поради што бараме допрецизирање и конкретно дефинирање каков тип на бонуси треба да бидат дел од информациите кои е потребно да се достават.

Одговор: Коментарот не се прифаќа. При процесот на Јавна расправа во 2011 година, во финалниот Упатство преку „Бонуси“ на операторот му се овозможува описно да наведе информации во врска со бонусите.

13. Главен текст од Упатството 3 (став 4, точка 1). Информациите за услугата појдовни и дојдовни повици, пренос на податоци и примени и пратени СМС и ММС за меѓународен роаминг треба да ги содржат следниве податоци: 1. Внесување на нов/промена/бришење на тарифен модел/пакет. **Коментар:** Вип оператор ја прашува Агенцијата дали терминот “тарифен модел/пакет” се однесува на тарифниот модел на корисникот за национален сообраќај или на роаминг тарифен модел/пакет? Имајќи во предвид дека оваа точка не е доволно јасна, предлагаме допрецизирање на термините во насока на нивно појаснување.

Одговор: Терминот се однесува на роаминг тарифен модел.

14. Главен текст од Упатството 3 (став 4, потточка 1.2). 1.2 Име на тарифен модел пакет. **Коментар:** Имајќи го во предвид коментарот во врска со член 3 (став 4, точка

1) од главниот текст на Упатството наведено погоре, а доколку под тарифен модел се подразбира тарифниот модел за национален сообраќај на корисникот, треба да постои можност за одреден тарифен модел да се внесат повеќе различни тарифи за роадинг. Имено, во моменталната апликација на веб страната на Агенцијата (www.komuniciraj.mk) постои можност да се внесе само една тарифа за роадинг по тарифен модел за национален мобилен сообраќај. На пример, за тарифен модел: Free M може да се внесе само една тарифа за роадинг. Потребно е да постои можност да се внесат две (или повеќе) различни тарифи за роадинг за еден тарифен модел за национален мобилен сообраќај, за да се покријат случаи кога за одредени тарифни модели за национален сообраќај корисникот би имал можност да избере помеѓу различни тарифни опции за роадинг.

Одговор: Упатството и апликацијата предвидува внесување на информации за стандардна понуда на операторот. Можно е внесување на повеќе од една стандардна понуда за роадинг. Не постои можност за внесување на информации за „дневни“ и „неделни“ пакети кои имаат третман на дополнителна услуга.

15. Главен текст од Упатството 3 (став 4, потточка 2.10). 2.10 Цена за пратена ММС кон Македонија. **Коментар:** Во врска со форматот на полето за “Цена за пратена ММС кон Македонија” на веб страната на Агенцијата на која се објавуваат информациите за извршените споредби, Вип оператор смета дека е потребно истото да биде текстуално, имајќи во предвид дека цената на ММС пораката е формирана од фиксен дел за испраќање на пораката и варијабилен дел кој зависи од големината на пренесените податоци. Поради тоа, а со цел детално појаснување на начинот на добивање на цената за пратена ММС кон Македонија предлагаме измена на форматот на полето, во насока на поголема флексибилност при внесување на податоците.

Одговор: Во апликацијата за достава на информации за тарифи веќе е овозможено внесување на текстуален опис за цената за пратена ММС кон Македонија.

16. Главен текст од Упатството 3 (став 5, потточка 2.2). 2.2 Месечна претплата. **Коментар:** Вип оператор ја прашува Агенцијата на кој начин би се доставиле информации во врска со месечниот надоместок за услугата за пристап до интернет со широк опсег доколку месечната претплата подразбира промотивен период од 3 месеци без вклучена месечна претплата. Во врска со тоа, Вип оператор смета дека при утврдување на форматот на полињата, потребно е да се земат во предвид и овој тип на понуди, бидејќи истите би имале значително влијание врз крајните споредбени резултати. Имено, доколку не сме во можност да го наведеме овој податок како бенефит од самата понуда, истото негативно ќе се одрази врз крајните резултати, а со тоа корисниците би добиле погрешен впечаток за продуктивното портфолио на операторот.

Одговор: Во апликацијата за достава на информации за тарифи е овозможено засебно внесување на информации за стандарден и промотивен тарифен модел.

17. Главен текст од Упатството 3 (став 5, потточка 2.4). 2.4Цена за надминат сообраќај. **Коментар:** Вип оператор и предлага на Агенцијата дообјаснување на терминот “надминат сообраќај”, односно прецизно специфицирање на истиот, а со цел точно доставување на информации и избегнување на понатамошни забуни. Вип оператор бара објаснување на кој начин би се доставиле информации за надоместокот за пристап до интернет со широк опсег во случај кога цената изнесува 0 МКД, а при тоа се намалува брзината на пренос на податоци, или пак доколку по надминувањето на предвидениот месечен сообраќај може да се купи дополнителен нов пакет со вклучен нов волумен на сообраќај? Во врска со тоа, Вип оператор смета дека при утврдување на форматот на полињата, потребно е да се земат во предвид и овој тип на понуди, бидејќи истите би имале значително влијание врз крајните споредбени резултати. Имено, доколку не сме во можност да го наведеме овој податок како бенефит од самата понуда, истото негативно ќе се одрази врз крајните резултати, а со тоа корисниците би добиле погрешен впечаток за продуктивното портфолио на операторот.

Одговор: Во апликацијата за достава на информации за тарифи е овозможено дополнително појаснување за надминување на дозволен сообраќај во полето „Забелешка“.

18. Главен текст од Упатството 3 (став 5, потточка 4.1). Подрачје на покривање 4.1 Општина. **Коментар:** Вип оператор бара мислење од Агенцијата односно презицирање на оваа точка во насока на дефинирање на начин на доставување на информации за интернет со широк опсег за општини кои се делумно покриени со 3G, а делумно со EDGE технологија? Воедно, за Вип оператор е нејасна потребата да биде дефинирано подрачје на покривање по “општина”, бидејќи имаме јасно и презицизно дефинирано покривање по територија и популација каде операторот на јавна електронска комуникациска мрежа или давателот на јавна електронска комуникациска услуга ја обезбедува електронската комуникациска услуга.

Одговор: Доколку операторот ја нуди услугата на територија на РМ, тогаш во апликацијата се избира соодветно достапност на територија на РМ. Од аспект на мапите, истите ќе се доставуваат на ниво на оператор, а не за секоја тарифа поеднично.

19. Главен текст од Упатството 3(став 5, потточка 4.2, 4.2.1, 4.2.2). 4.2Подрачје на покривање со UMTS сигнал; 4.2.1 Во проценти (во %); 4.2.2 Во графички формат на мапа на покривање на територија на РМ. **Коментар:** Вип оператор најнапред и предлага на Агенцијата допрецизирање на терминологијата употребена во оваа точка 5. Имено, во рамки на Прилог 2 од Правилникот за општи услови се користи термин односно параметар за квалитет: ‘**покриеност со сервис**’ кој се однесува на **минималната јачина на сигнал** со GSM или UMTS, додека во рамки на Правилникот за мерење на параметри за квалитет, во член 7 се користи термин: ‘**мрежна покриеност на својата мрежа**’ и во Прилог 2 термин: ‘**покривање на радио мрежа – мапи на покривање**’. Уште повеќе кога станува збор за јачината на сигналот во Прилог 2 од Правилникот за општу услови се утврдени четири нивоа на јачината на сигналот, а утвреденото во точка 4 не прави разлика од овој аспект. Дополнително не е прецизно јасно дали мапата на покривање треба да се уплоадира или пак треба да се посочи соодветен линк кон веб страната на

операторот на кој се наоѓа уредно објавена истата со вклучени дополнителни информации? Од овие аспекти сметаме дека треба да се направи унифицирање на користената терминологија како што е веќе пропишано во овие два Правилници, како и допрецизирање со цел да се избегнат забуни и да се има конзистентност на параметрите кои се бараат. Дополнително Вип оператор и посочува на Агенцијата да ја преиспита потребата од доставување на овие податоци за секоја/понуда тарифа бидејќи сметаме дека истото не е неопходно односно прекумерно. Така, имајќи го во предвид фактот дека процентот на покриеност на подрачјето со GSM, односно UMTS сигнал не се менува, односно е ист без разлика на воведената тарифа, поради што Вип оператор смета дека податоците не треба да се доставуваат до Агенцијата со секоја понуда. Овие податоци се доставуваат како дел од Кварталните извештаи, а од блиска иднина операторите ќе имаат обврска да ги доставуваат истите согласно Прилог 1 од Правилник за мерење на параметри за квалитет (со цел да бидат објавени од страна на Агенцијата), поради што предлагаме да бидат користени доставените податоци на генерална основа, а не со секое ажурирање на податоците за нов/промена/бришење на тарифен модел/пакет. Така доколку се има во предвид ова регуларно репортирање за покриеноста до Агенцијата, во крајна линија Вип оператор и предлага на Агенцијата да ја разгледа и можноста за бришење на точката 4 или нејзино ревидирање согласно погоре предложеното со забелешка податоците да бидат доставувани еднаш на секои три месеци, односно после доставувањето на бараните податоци во рамки на Кварталниот извештај или на основа на обврската која произлегува од Прилог 1 од Правилник за мерење на параметри за квалитет.

Одговор: Коментарот делумно се прифаќа. Термините во финалниот документ ќе бидат усогласени согласно Правилникот за мерење на параметри за квалитет. Терминот „општина“ е согласно Законот за локална самоуправа и територијалната поделба на РМ. Доставата на овој вид на информации операторот ќе ја врши согласно Правилникот за мерење на параметри за квалитет.

20. Главен текст од Упатството 3 (став 5, потточка 5.6). Друго. **Коментар:** Вип оператор смета дека е потребно допрецизирање на оваа точка со цел дообјаснување дали под Интернет пристап според технологија на пристап преку технологија 3G треба да се обележи полето “5.6. Друго”. Допрецизирањето може да биде во насока на наведување на соодветни примери како дел од таа точка. Ова барање/предлог е со цел избегнување на забуни и доставување на точни податоци за секоја точка соодветно.

Одговор: Интернет пристап преку технологијата 3G е опфатено во полето 5.4. Јавна радиокомуникациска мрежа.

21. Главен текст од Упатството 3 (став 5, потточка 6.1.1). 6.1.1. Максимална брзина – DL. **Коментар:** Согласно пазарната практика тарифните модели за обезбедување на услуги за пренос на податоци вклучуваат покрај утврдување на максимална брзина на пренос на податоци за количината на податоци вклучена во месечната претплата, содржат и максимална брзина на пренос на податоци по

надминувањето на количината на податоци вклучена во месечната претплата. Оттука, сметаме дека е потребно во рамки на Упатството да се утврди можност за доставување засебно брзина на пренос на податоци за количината на податоци вклучена во месечната претплата, како и брзина на пренос на податоци по надминување на количината на податоци вклучена во месечната претплата. За таа цел предлагаме да се направи допрецизирање на еден од следниве начини: Опција 1: Преку опаѓачко мени да се овозможи да се наведат податоци за максимална брзина на пренос на податоци за количината на податоци вклучена во месечната претплата, како и брзина на пренос на податоци по надминување на количината на податоци вклучена во месечната претплата. Опција 2: Да се овозможи во полето “Максимална брзина – DL” вметнување само на основната брзина, а притоа во посебен дел забелешки да постои можност да се вметне дополнителна информација за брзина на пренос на податоци по надминување на количината на податоци вклучена во месечната претплата.

Одговор: Максималната брзина на пренос на податоци по надминувањето на количината на податоци вклучена во месечната претплата се внесува во полето 9. Забелешка.

22. Главен текст од Упатството 3 (став 5, потточка 6.2.2, 6.2.4). 6.2.2 Минимална просечна брзина – DL; 6.2.4 Минимална просечна брзина UL. **Предлог измена:** 6.2.2 Очекувана брзина на пренос на податоци – DL; 6.2.4 Очекувана брзина на пренос на податоци – UL. **Коментар:** Најнапред Вип оператор и посочува на Агенцијата дека со додавањето на зборот минимална пред зборот просечна се добива параметар за кој не постои ниту теоретска можност да биде измерен и со тоа доставен. Имено, терминот ‘минимална просечна’ доведува само до заблуда и можност за злоупотреба и доставување на неотчни податоци, бидејќи не е можно да постои податочна брзина која е истовремено и минимална и просечна. Ова особено важи за интернет обезбеден преку радиокомуникациска мрежа, каде за разлика од интернет обезбеден преку жичен/кабелски пристап каде може да има смисла утврдувањето на минимална брзина (поради природата на преносот на податоци и пристапната технологија), што за разлика од случајот кога се обезбедуваат интернет услуги преку безжичните пристапни технологии не може да се утврдува ниту минимална ниту просечна брзина на пренос на податоци, туку само ‘очекувани’ брзини, бидејќи фактичката брзина на пренос на податоци зависи од повеќе услови и околности, како: мрежната покриеност на територијата со пристапната технологија; бројот на претплатници кои во даден момент истовремено се опслужени од истата базна станица, како и; техничките карактеристики и можности на терминалната опрема намената за користење на пристапната технологија итн.

Така, во зависност од постоењето на погоренаведените услови и околности, можат единствено да се утврдуваат очекувани брзини на пренос на податоци од страна на операторите на јавна мобилна комуникациска мрежа. Во оваа насока го посочуваме и утврденото во рамки на став (2) од членот 42 на Правилникот за општи услови, каде се наведени насоките кои треба да ги запази операторот на јавна мобилна комуникациска мрежа при објавувањето на брзината на пренос на податоци во двете насоки (downstream и upstream).

Одговор: Коментарот не се прифаќа. Во став (2) од членот 42 на Правилникот за општи услови не е дефиниран термин „очекувана брзина“.

23. Главен текст од Упатството 3 (став 5, потточка 8.3). 8.3 Блокада на прометот (да/не). **Предлог измена** : 8.3 Блокада на сообраќајот (да/не). **Коментар**: Вип оператор смета дека е потребно терминот “промет” да се замени со терминот “сообраќај”, како посоодветен термин.

Одговара: Коментарот се прифаќа.

24. Главен текст од Упатството 3 (став 5, потточка 8.6). 8.6 Број на е-поштенски наслови. **Предлог измена** : 8.6 Број на е-поштенски адреси. **Коментар**: Вип оператор смета дека е потребно терминот “наслови” да се замени со терминот “адреси” како посоодветен термин.

Одговор: Коментарот се прифаќа.

25. Главен текст од Упатството 3 (став 5, потточка 8.7). 8.7 Број на IP наслови. **Предлог измена** : 8.7 Број на IP адреси. **Коментар**: Вип оператор смета дека е потребно терминот “наслови” да се замени со терминот “адреси” како посоодветен термин.

Одговор: Коментарот се прифаќа.

26. Главен текст од Упатството 3 (став 5, потточка 10.1). 10.1 Максимално време за отстранување на пречка. **Предлог измена**: ~~Максимално време за отстранување на пречка~~. **Образложение**: На основа на досегашната пракса, најпрво Вип оператор сака да посочи дека во рамки на веб апликацијата на страната на Агенцијата (www.komuniciraj.mk), полето за “Максимално време за отстранување на пречка” не е дел од постоечката апликација и податоци за истото досега не е побарано да бидат доставени во ниту една друга форма. Дополнително, Вип оператор е на став дека “Максимално време за отстранување на пречка” не може прецизно да се утврди, бидејќи зависи од ситуација до ситуација односно од природата на настанатата пречка, а особено во случај кога отстранувањето не зависи директно од Операторот на јавни електронски комуникациски мрежи, односно од давателот на јавни електронски комуникациски услуги (како што е пример со обезбедувањето на електрично напојување, пристап итн). Имајќи го во предвид погоренаведеното, предлагаме бришење на оваа точка.

Одговор: **Коментарот не се прифаќа. Максимално време за отстранување на пречка се однесува на пречки што ссе под контрола на смаите оператори.**

27. Главен текст од Упатството 3 (став 5, потточка 10.2). 10.2 Network latency. **Коментар**: Вип оператор бара дообјаснување на бараниот параметар “Network latency”, како и допрецизирање кои влезни параметри треба да се достават во врска со истиот, особено што овој параметар е наведен во Прилог 2 од Правилникот за општи услови, во делот за “Задолжителни вредности за параметри за квалитет на јавни комуникациски услуги” и истиот се однесува исклучиво за пренос на податоци преку кабелска мрежа за широкопојасен пристап на интернет, но не и за радиокомуникациска мрежа. На основа на тоа, Вип оператор бара допрецизирање и појаснување на влезните параметри, со цел избегнување на забуни и доставување на точни податоци.

Одговор: Параметарот “Network latency” е опционален и се пополнува доколку услугата се обезбедува со пренос на податоци преку кабелска мрежа за широкопојасен пристап на интернет.

28. Главен текст од Упатството 3 (став 6, точка 8). 8. Максимално време за отстранување на пречка. **Предлог измена:** ~~Максимално време за отстранување на пречка.~~ **Образложение:** На основа на досегашната пракса, најпрво Вип оператор сака да посочи дека во рамки на веб апликацијата на страната на Агенцијата (www.komuniciraj.mk), полето за “Максимално време за отстранување на пречка” не е дел од постоечката апликација и податоци за истото досега не е побарано да бидат доставени во ниту една друга форма. Дополнително, Вип оператор е на став дека “Максимално време за отстранување на пречка” не може прецизно да се утврди, бидејќи зависи од ситуација до ситуација односно од природата на настанатата пречка, а особено во случај кога отстранувањето не зависи директно од Операторот на јавни електронски комуникациски мрежи, односно од давателот на јавни електронски комуникациски услуги (како што е пример со обезбедувањето на електрично напојување, пристап итн). Имајќи го во предвид погоренаведеното, предлагаме бришење на оваа точка.

Одговор: **Предлогот за измена не се прифаќа. Максимално време за отстранување на пречка се однесува на пречки што ссе под контрола на смаите оператори.**

29. Главен текст од Упатството 5. Известувањето за понудени електронски комуникациски услуги треба да биде заверено со потпис од законскиот застапник на операторот на јавна електронска комуникациска мрежа или давателот на јавна електронска комуникациска услуга или лице овластено од законскиот застапник, а документот со кој се потврдува овластувањето на законскиот застапник треба да биде заверен со печат на операторот на јавна електронска комуникациска мрежа или давателот на јавна електронска комуникациска услуга и истите се доставуваат до Агенцијата по писмен пат. Воедно, информациите за сите тарифни модели и тарифни пакети што операторот/давателот ги нуди на крајните корисници задолжително се внесуваат во веб апликација лоцирана на веб страната на Агенцијата со користење на два-фазна автентикација преку користење на пар од единствена корисничка лозинка и сертификат доделени од страна на Агенцијата. Целокупната комуникација меѓу Операторот и веб апликацијата се остварува преку користење на HTTPS протоколот со вклучена SSL енкрипција. Доколку операторот на јавна електронска комуникациска мрежа или давателот на јавна електронска комуникациска услуга е група на компании (асоцијација, спојување, итн.), се доставува извештај за информации за секоја компанија посебно која спаѓа во структурата на групата. **Предлог измена:** Информациите за сите тарифни модели и тарифни пакети што операторот/давателот ги нуди на крајните корисници исклучиво се внесуваат во веб апликација лоцирана на веб страната на Агенцијата со користење на два-фазна автентикација преку користење на пар од единствена корисничка лозинка и сертификат доделени од страна на Агенцијата. Целокупната комуникација меѓу Операторот и веб апликацијата се остварува преку користење на HTTPS протоколот со вклучена SSL енкрипција. Доколку операторот на јавна електронска комуникациска мрежа или давателот на јавна електронска комуникациска услуга е група на компании (асоцијација, спојување, итн.), се

доставува извештај за информации за секоја компанија посебно која спаѓа во структурата на групата. **Образложение:** Вип оператор смета дека т.н. Известување кое е треба да се достави во хартиена форма и по писмен пат е непотребна обврска на страната на операторите, особено што е развиена веб апликација на страната на Агенцијата (www.komuniciraj.mk) за оваа намена. Имено, во досегашната пракса ваков тип на Известување во хартиена форма не е доставувано до Агенцијата, односно информациите за понудени електронски комуникациски услуги и тоа информации за опис на тарифни модели, тарифни пакети, поединечни тарифи за обезбедување на електронските комуникациски услуги се редовно ажурирани на веб апликацијата, што се покажа како корисно во насока на олеснување на работењето без да се загрози целта односно функционалноста на истата. Во оваа насока предлагаме и бришење на бараната формалност документацијата да биде заверена со потпис и печат од страна на законскиот застапник, имајќи во предвид дека ажурирањето може да биде пречеста појава. Како аналоген пример може да се земе и комуникацијата на операторите со ЦБП системот во врска со преносливост на броеви, каде не се бара секоја трансакција испратена по електронски пат со веб интерфејс, паралелно и доставување доказ во хартиена форма со печат и потпис од страна на операторите односно нивните овластени лица. **Дополнителен коментар:** Вип оператор смета дека е потребно деталзирање на начинот на т.н. дво-фазна автентикација во рамки на посебна техничка спецификација која ќе ги опфати деталите на креирање и поврзување со техничкиот интерфејс на потребната веб апликација за доставување на бараните податоци.

Одговор: Предлогот за измена делумно се прифаќа. Делот „Известувањето за понудени електронски комуникациски услуги треба да биде заверено со потпис од законскиот застапник на операторот на јавна електронска комуникациска мрежа или давателот на јавна електронска комуникациска услуга или лице овластено од законскиот застапник “ се брише. Документот со кој се потврдува овластувањето на законскиот застапник операторот го доставува пред започнување на електронска достава на информации. Дополнителниот коментар не се прифаќа од причини што апликацијата е функционална од Август 2011 година.

30. Главен текст од Упатството 8 (став 2, алинеја 4). Мапа на квалитет и покривање за јавните мобилни комуникациски мрежи. **Коментар:** Вип оператор предлага Мапата на покривање што ќе се доставува согласно Прилог 1 од Правилник за мерење на параметри за квалитет и Кварталните извештаи да бидат доволна основа за исполнување на обврската од Упатството, односно Вип оператор предлага Мапата да биде објавена согласно форматот предефиниран во рамки на Прилог 1 од Правилник за мерење на параметри за квалитет. Од овие причини ја молиме Агенцијата да изврши аналогно допрезирање на оваа алинеја во таа насока. Дополнително, во рамки на точка 5.2.2 од Упатството се користи терминот ‘**мапа на покривање на територија на РМ**’, во рамки на член 4 од Упатството ‘**мапа согласно формат во Прилог 4 – Формат на мапа за подрачје на покриеност**’, во член 8, став 2, алинеја 4 од Упатството се користи терминот ‘**Мапа на квалитет и покривање за јавните мобилни комуникациски**’, додека во член 12 од Упатството ‘**мапа за подрачје на покривање**’. Бидејќи во неколку членови се

употребени различни термини, сметаме дека е потребно соодветно унифицирање на терминологијата со цел појаснување на конкретната обврска, како и избегнување на забуни во насока на доставување на точни податоци. За таа цел предлагаме да се искористи веќе употребуваната терминологија во Правилникот за општи услови, каде во Прилог 2 е именувано како **‘покриеност со сервис’**, додека пак во член 7 од Правилникот за мерење на параметри за квалитет **‘мрежна покриеност на својата мрежа’** и во Прилог 1 од овој Правилник **‘покривање на радио мрежа – мапи на покривање’**.

Одговор: **Форматот и начинот на достава на мапа за покривање ќе се врши согласно** Правилникот за мерење на параметри за квалитет.

31. Главен текст од Упатството 9 (став 1, алинеја 3). Со прегледот на понуди, член 8, став 2, алинеја 1, Агенцијата им овозможува на корисниците да направат слободен избор на комуникациски услуги врз основа на квалитетот и цените на услугите преку пристап до навремена и независна информација за комплетната понуда на операторите на јавни електронски комуникациски мрежи и давателите на јавни електронски комуникациски услуги во РМ. Агенцијата објавува Преглед на понуди на веб сајтот www.komuniciraj.mk за следните електронски комуникациски услуги:

Фиксна телефонија-локални разговори; Фиксна телефонија-национални разговори; Мобилна телефонија; Интернет со широк опсег; Roaming услуги; ТВ/Радио; Меѓународни разговори. **Предлог измена:** Со прегледот на понуди, член 8, став 2, алинеја 1, Агенцијата им овозможува на корисниците да направат слободен избор на комуникациски услуги врз основа на квалитетот и цените на услугите преку пристап до навремена и независна информација за комплетната понуда на операторите на јавни електронски комуникациски мрежи и давателите на јавни електронски комуникациски услуги во РМ. Агенцијата објавува Преглед на понуди на веб сајтот www.komuniciraj.mk за следните електронски комуникациски услуги: Фиксна телефонија-локални разговори; Фиксна телефонија-национални разговори; Мобилна телефонија; Интернет со широк опсег по технологиии (преку Јавна комуникациска мрежа xDSL, Јавна CaTV мрежа, јавна оптичка мрежа (fiber), LAN мрежа итн); Интернет со широк опсег преку јавна радио комуникациска мрежа (2G/3G/4G); Roaming услуги; ТВ/Радио; Меѓународни разговори. **Коментар:** Вип оператор смета дека мобилниот интернет треба да се одвои од фиксниот, поради нивната различна природа со цел да се овозможи адекватна споредба на параметрите за истите. Во таа насока, го предлагаме дополнувањето на овој член. Воедно, Вип оператор ја прашува Агенцијата дали доколку има разграничување на фиксната телефонија по локални разговори и национални разговори, под терминот **‘мобилна телефонија’**, се подразбира исклучиво разговори односно говорен сообраќај или пак под овој термин се вклучени и останати услуги (СМС, ММС пораки, пренос на податоци, интернет и сл.) Доколку под терминот **‘мобилна телефонија’** се подразбира само говорен сообраќај предлагаме допрецизирање на терминот “Интернет со широк опсег” така што ќе се воведи засебна терминологија која веќе е употребена во Кварталните извештаи за кабелски мрежи и јавна комуникациска мрежа соодветно, на основа на што го предлагаме погоренаведеното дополнување.

Одговор: Коментарот не се прифаќа. Целта на АЕК е претплатниците да имаат информации за понудата за определен вид на услуга, неависно од технологијата преку која истата се обезбедува.

32. Главен текст од Упатството 9 (став 2, алинеја 3). Мобилна телефонија. **Предлог измена:** - Мобилна телефонија; - Интернет со широк опсег по технологиии (преку Јавна комуникациска мрежа xDSL, Јавна CaTV мрежа, јавна оптичка мрежа (fiber), LAN мрежа итн); - Интернет со широк опсег преку јавна радио комуникациска мрежа (2G/3G/4G). **Коментар:** Вип оператор смета дека мобилниот интернет со широк опсег е потребно да се подели на фиксен и мобилен поединечно. Споредбата на фиксен широкопојасен интернет со мобилен широкопојасен интернет не е можна и затоа истите не може да се евалуираат заедно. Во таа насока, го предлагаме дополнувањето на овој член.

Одговор: Коментарот не се прифаќа. Целта на АЕК е претплатниците да имаат информации за понудата за определен вид на услуга, неависно од технологијата преку која истата се обезбедува.

33. Главен текст од Упатството 11. Агенцијата преку веб сајтот www.komuniciraj.mk и мобилни уреди им овозможува на корисниците да направат ориентациона пресметка на цени за месечно користење согласно член 8, став 2, алинеја 3 од ова Упатство за следните електронски комуникациски услуги : Фиксна телефонија; Мобилна телефонија. **Предлог измена:** Агенцијата преку веб сајтот www.komuniciraj.mk и мобилни уреди им овозможува на корисниците да направат ориентациона пресметка на цени за месечно користење согласно член 8, став 2, алинеја 3 од ова Упатство за следните електронски комуникациски услуги:- Фиксна телефонија; - Мобилна телефонија; - Интернет со широк опсег по технологиии (преку Јавна комуникациска мрежа xDSL, Јавна CaTV мрежа, јавна оптичка мрежа (fiber), LAN мрежа итн); - Интернет со широк опсег преку јавна радио комуникациска мрежа (2G/3G/4G). **Коментар:** Вип оператор смета дека мобилниот интернет со широк опсег е потребно да се подели на фиксен и мобилен поединечно. Споредбата на фиксен широкопојасен интернет со мобилен широкопојасен интернет не е можна и затоа истите не може да се евалуираат заедно. Во таа насока, го предлагаме дополнувањето на овој член.

Одговор: Коментарот не се прифаќа. Целта на АЕК е претплатниците да имаат информации за понудата за определен вид на услуга, неависно од технологијата преку која истата се обезбедува.

34. Главен текст од Упатството 13. Ова Упатство влегува во сила со денот на неговото донесување, а по влегувањето во сила ќе се објави на огласна табла и веб-страната на Агенцијата за електронски комуникации. Со влегување во сила на ова упатство престанува да важи Упатството за обезбедување на информации кои ќе ги објавува Агенцијата за електронски комуникации за да им овозможи на корисниците да направат избор на комуникациските услуги врз основа на квалитетот и цените од 30.05.2012 година. **Предлог измена:** Ова Упатство влегува во сила откако операторите ќе извршат успешно тестирање на веб апликацијата а по влегувањето во сила ќе се објави на огласна табла и веб-страната на Агенцијата за електронски

комуникации. Со влегување во сила на ова упатство престанува да важи Упатството за обезбедување на информации кои ќе ги објавува Агенцијата за електронски комуникации за да им овозможи на корисниците да направат избор на комуникациските услуги врз основа на квалитетот и цените од 30.05.2012 година. **Образложение:** Сметаме дека токму тој рок би бил најсоодветниот рок за влегувањето во сила на овој Правилник, бидејќи е правно неосновано да се очекува операторите да започнат да ги исполнуваат своите обврски на основа на Упатството, а без притоа да има функционална веб апликација. Оттука, ја предлагаме погоренаведената измена.

Одговор: Коментарот не се прифаќа. Апликацијата е успешно тестирана во Август 2011 година. Дополнително тестирање не е потребно, освен за нов оператор.

35. ПРИЛОГ 2 Параметри за филтрирање и подредување во Преглед на понуди, Мобилна телефонија, Вовед. Вовед. Агенцијата за електронски комуникации преку веб сајтотот www.komuniciraj.mk и мобилни уреди дополнително овозможува Преглед на понуди за пакети на две или повеќе услуги кои ги вклучуваат следните видови услуги: - Мобилна телефонија; - Фиксна телефонија; - Broadband Интернет; - ТВ/Радио. **Предлог измена:** Вовед. Агенцијата за електронски комуникации преку веб сајтотот www.komuniciraj.mk и мобилни уреди дополнително овозможува Преглед на понуди за пакети на две или повеќе услуги кои ги вклучуваат следните видови услуги: - Мобилна телефонија; - Фиксна телефонија; ~~—Broadband Интернет—~~ ТВ/Радио; - Интернет со широк опсег по технологии (преку Јавна комуникациска мрежа xDSL, Јавна CaTV мрежа, јавна оптичка мрежа (fiber), LAN мрежа итн); - Интернет со широк опсег преку јавна радио комуникациска мрежа (2G/3G/4G). **Коментар:** Вип оператор смета дека мобилниот интернет со широк опсег е потребно да се подели на фиксен и мобилен поединечно. Споредбата на фиксен широкопојасен интернет со мобилен широкопојасен интернет не е можна и затоа истите не може да се евалуираат заедно. Во таа насока, го предлагаме дополнувањето на овој член.

Одговор: Коментарот не се прифаќа. Целта на АЕК е претплатниците да имаат информации за понудата за определен вид на услуга, независно од технологијата преку која истата се обезбедува.

36. ПРИЛОГ 2 Параметри за филтрирање и подредување во Преглед на понуди, Мобилна телефонија, Табела. Параметар “Прикажи резултати подредени по”. Корисникот од паѓачкото мени избира по кој параметар да биде подредувањето на резултатите во прегледот на понуди. Овој параметар задолжително треба да се внесе. **Коментар:** За Вип оператор не е јасно по кој основ ќе се прави споредба на параметри во случај кога корисникот ќе избере параметри во рамки на одреден тарифен модел/пакет кои се комплетно спротивни и неспоредливи имајќи во предвид дека месечната претплата можеби е повисока, но истата гарантира бесплатен број на минути, СМС или друг тип на сообраќај. Ваквите резултати ќе доведат до целосно неточни податоци кои ќе го искриват приказот на конкретниот тарифен модел/пакет, а по добиените резултати и комплетната слика за продуктивното портфолио на операторот. Оттука, предлагаме подетално објаснување на параметрите преку реални примери, појаснување на начинот на

споредбена анализа на истите, како и напомена за можната погрешна слика во случај на споредба на параметри кои практично се неспоредливи.

Одговор: Споредба ќе се врши на тарифни модели/пакети од ист вид, со приказ на сите информации за моделот/пакетот согласно ова Упатство.

37. ПРИЛОГ 2 Параметри за филтрирање и подредување во Преглед на понуди, Интернет со широк опсег, Табела. Параметар “Подрачје”. За внес на овој параметар се отвора листа од сите општини во Р.Македонија подредени по азбучен редослед. Овој параметар означува кое подрачје на покриеност го имаат тарифните модели/пакети. Доколку се избере Р.Македонија, тоа значи дека прегледот на понуди ги содржи тарифните модели/пакети кои се достапни во целата држава. Овој параметар задолжително треба да се внесе. **Коментар:** За Вип оператор е нејасна потребата да биде дефинирано подрачје на покривање по “општина”, бидејќи имаме јасно и презицизно дефинирано покривање по територија и популација каде операторот на јавна електронска комуникациска мрежа или давателот на јавна електронска комуникациска услуга ја обезбедува електронската комуникациска услуга. Дополнително, Вип оператор бара појаснување дали ќе биде детално наведено односно дали ќе има паѓачко мени од кое ќе може да се избере дали конкретното подрачје е покриено со “2G” или “UMTS” мрежа? Следствено на тоа, дали ќе постои можност да се пополни и колку е процентуалната покриеност во дадено подрачје?

Одговор: За подрачје на покривање со UMTS операторот пополнува Р.Македонија доколку услугата е достапна на територија на цела Македонија. Во Преглед на понуди, при избор на една општина или територија на Р.Македонија, вака пополнетите тарифи ќе се прикажат во резултатите од прегледот.

38. ПРИЛОГ 2 Параметри за филтрирање и подредување во Преглед на понуди, Интернет со широк опсег, Табела. Параметар “Download брзина”. За внес на овој параметар се отвора листа која содржи вредности за Download брзина во Mbps (Megabits per second). Корисникот избира ранг на Download брзина во Mbps (Megabits per second) за тарифни модели/пакети за кои сака да добие преглед на понуди или ја избира вредноста Сите и во прегледот на понуди ги добива сите тарифни модели/пакети за оваа услуга. Иницијално овој параметар има вредност Сите. **Коментар:** Вип оператор смета дека е потребно подетално објаснување на овој параметар. Имено, потребно е да се допрецизира дали ќе има можност да се избере “Download брзина” по надминување на вклучената количина на податоци или пак ќе треба да се вметне само основната брзина без дополнителни детали и забелешки? Дополнително, Вип оператор предлага засебно разграничување на брзина на пренос на податоци кога се работи за кабелска мрежа или радиокомуникациска мрежа. Притоа во менито за радиокомуникациска мрежа, терминот “Download брзина” да се замени со терминот “Максимална брзина-DL” имајќи ги во предвид образложенијата за предложените измените наведени за потточките 6.1.1, 6.2.2 и 6.2.4 од став 5 на член 3 од Упатството погоре. Воедно, на основа на предлогот наведен за потточка 6.1.1, став 5 на член 3 погоре предлагаме да има и разграничување на максималната брзина на пренос на податоци за количината на податоци вклучена во месечната претплата, како и брзина на пренос

на податоци по надминување на количината на податоци вклучена во месечната претплата.

Одговор: Коментарот не се прифаќа. Не постои можност да се избере “Download брзина” по надминување на вклучената количина на податоци.

39. ПРИЛОГ 2 Параметри за филтрирање и подредување во Преглед на понуди, Роаминг услуги, Табела. Параметар “Земја”. За внес на овој параметар се отвора листа која содржи називи на 18 земји подредени по азбучен редослед согласно Прилог 7 - Листа на земји за меѓународни разговори и роаминг услуги. Корисникот задолжително треба да избере една земја за која сака да му се излиста преглед на понуди за тарифни модели/пакети за роаминг услуга. **Коментар:** Вип оператор бара Агенцијата да изврши дообјаснување дали внесувањето на параметри за тарифни модели се однесува на тарифни модели за национален сообраќај или тарифни модели за роаминг? Исто така, како би бил процесот на внесување на податоци во случај доколку има повеќе различни роаминг тарифи расположливи за избор од страна на корисниците? Дополнително, Вип оператор смета дека е потребно подетално објаснување на овој параметар. Имено, потребно е да се допрецизира дали ќе бидат наведени странските оператори со кои домашните оператори имаат склучено договори во дадената земја или пак само генерална информација за цените/тарифите за сообраќај кон земјата?

Одговор: За еден роаминг тарифен модел, операторот внесува податоци за вкупно 18 земји, при тоа за секоја земја има можност за внесување на информации за најмногу 3 странски оператори со кои операторот има склучено договор.

40. ПРИЛОГ 2 Параметри за филтрирање и подредување во Преглед на понуди, Меѓународни разговори. Меѓународни разговори. **Коментар:** Во врска со делот за меѓународни разговори на веб страна на Агенцијата (www.komuniciraj.mk), од практична примена воочивме дека е направен пропуст. Имено, доколку корисникот избере преглед на меѓународни разговори, “Вип оператор” не се појавува како дел од полето за филтрирање по оператор. Сметаме дека е потребно Агенцијата да изврши соодветна проверка и корекција на истото.

Одговор: Коментарот се прифаќа. Во полето за филтрирање ќе се додаде “Вип оператор”.

41. ПРИЛОГ 2 Параметри за филтрирање и подредување во Преглед на понуди, Пакети на услуги. Пакети на услуги. **Коментар:** Вип оператор бара конкретизирање дали под “Пакет на услуги” се мисли на пакет услуги на една тарифа или комбинација на неколку тарифи во еден пакет како пример: ТВ + Интернет + Фиксна.

Одговор: Коментарот не е јасен.

42. ПРИЛОГ 2 Параметри за филтрирање и подредување во Преглед на понуди, “Пакети на услуги, Табела. Параметар “Прикажи резултати подредени по” Корисникот од паѓачкото мени избира по кој параметар да биде подредувањето на резултатите во прегледот на понуди. Овој параметар задолжително треба да се внесе. **Коментар:** За Вип оператор е нејасно на која основа ќе се прикажуваат

резултатите во случај кога пакетите на услуги ќе бидат различно дефинирани кај операторите? Оттука, сметаме дека е потребно детално прецизирање на овој параметар, како и објаснување на резултатите од истиот преку практични примери, со цел избегнување на забуни и добивање на нереални и погрешни податоци.

Одговор: Резултати од Преглед на понуди се Пакети на услуги што како минимум ги содржат сите услуги што ги бара посетителот на Komuniciraj.mk.

43. ПРИЛОГ 3 Табела со скратен опис на информации за тарифни модели и пакети, Мобилна телефонија. Параметар “Услуги”. Дополнителни услуги кои ги нуди тарифниот модел како што се: пренасочување на повик, говорна пошта, мелодии, SMS инфо и Игри. **Коментар:** Вип оператор е на став дека е потребно да се изврши допрецизирање на кои игри и мелодии се мисли во рамки на делот дополнителни услуги, како и дали под истите се поразбира дека операторот нуди можност корисникот под одредна сума да купи игри и мелодии.

Одговор: Коментарот не е јасен. Апликацијата овозможува внесување на информација за можноста за користење на вакви видови на дополнителни услуги. Детален опис можете да внесете во полето Забелешка.

44. ПРИЛОГ 3 Табела со скратен опис на информации за тарифни модели и пакети, Broadband интернет. Broadband интернет. Предлог измена: - Интернет со широк опсег по технологии (преку Јавна комуникациска мрежа xDSL, Јавна CaTV мрежа, јавна оптичка мрежа (fiber), LAN мрежа итн); - Интернет со широк опсег преку јавна радио комуникациска мрежа (2G/3G/4G). Коментар: Вип оператор смета дека мобилниот интернет со широк опсег е потребно да се подели на фиксен и мобилен поединечно. Споредбата на фиксен широкопојасен интернет со мобилен широкопојасен интернет не е можна и затоа истите не може да се евалуираат заедно. Во таа насока, го предлагаме дополнувањето на овој член. Во врска со овој дел, Вип оператор смета дека е потребно дополнување на табелата со параметар за “брзината на пренос на податоци по надминување на количината на податоци која е вклучена во месечната претплата” во случај кога не се аплицира цена туку се намалува брзината на пренос на податоци. Дополнително, за цели на усогласување со користената терминологија во најголем дел од содржината на Упатството, а притоа имајќи го во предвид користениот термин во Кварталните извештаи, сметаме дека предложената замена погоре е најсоодветна.

Одговор: Коментарот не се прифаќа. Коментарот не се прифаќа. Целта на АЕК е претплатниците да имаат информации за понудата за определен вид на услуга, независно од технологијата преку која истата се обезбедува.

44. ПРИЛОГ 3 Табела со скратен опис на информации за тарифни модели и пакети, Broadband интернет. Параметар “Цена за надминат сообраќај - Цена во денари за надминат сообраќај”. **Коментар:** Вип оператор ја прашува Агенцијата каков би бил процесот на доставување на податоци за тарифните модели кај кои нема дополнително плаќање, односно по надминување на сообраќајот вклучен во месечната претплата не се аплицира цена туку брзината на пренос на податоци се намалува? Со вака дефиниран параметар, тој тип на тарифни модели не се опфатени. Вип оператор смета дека е потребно да се воведат дефиниција за цената

на надминат сообраќај во случај кога по надминување на предвидениот сообраќај не се врши тарифирање на корисникот, односно нема цена, туку единствено се намалува брзината на пренос на податоци.

Одговор: Се пополнува полето за Забелешка.

45. ПРИЛОГ 3 Табела со скратен опис на информации за тарифни модели и пакети, Роаминг. Параметар “Назив на тарифен модел”. **Коментар:** Вип оператор смета дека е потребно допрезицирање во насока дали податоците кои треба да се достават за тарифниот модел се однесуваат на тарифен модел за роаминг или за национален сообраќај? При тоа, сметаме дека треба да постои можност за внесување на повеќе роаминг тарифи кои корисникот ќе може да ги избере согласно потребите.

Одговор: Коментарот не се прифаќа. Апликацијата овозможува внесување на повеќе тарифни модели за роаминг услуги.

46. ПРИЛОГ 3 Табела со скратен опис на информации за тарифни модели и пакети, Ориентациска пресметка на цени за мобилна телефонија. Параметар “Пресметка”. Ориентациска пресметка на цена во денари за користење на тарифен модел за мобилна телефонија за еден месец. **Коментар:** Вип оператор смета дека е потребно да се изврши допрецизирање во врска со ориентациската пресметка која ќе биде добиена за цени за мобилна телефонија, од причина што е наведено дека корисникот внесува само параметри за филтрирање кои не вклучуваат минути разговор, SMS, MMS. Имено, во Прилог 6 е наведено дека: „Методологијата се базира на користење на влезни параметри за месечно користење на мобилна и фиксна телефонија од страна на корисниците во Република Македонија“ односно, корисникот треба да внесе параметри за месечно користење во рамки на апликацијата на Агенцијата за истата да пресмета колку би била цената по минута. Од друга страна во Прилог 3 е наведено дека: „Преку веб сајтот www.komuniciraj.mk и мобилни уреди Агенцијата за електронски комуникации им овозможува на крајните корисници да добијат табеларен приказ на преглед на понуди за тарифни модели и пакети, откако претходно ќе ги внесат параметрите за филтрирање и подредување дефинирани во Прилог 2“, така што информациите кои крајните корисници ги добиваат, вклучуваат и Ориентациска пресметка. Така, за Вип оператор е нејасно како во табеларниот приказ во Прилог 3, ќе се прикаже ориентациска пресметка врз основа на параметрите за филтрирање (дефинирани во Прилог 2). Имено, за ориентациска пресметка, опишана во Прилог 6, потребни се параметри за месечно користење кои корисникот треба да ги внесе. Дали и за оваа споредба, корисникот ќе мора да внесе параметри за месечно користење? Или ова поле се прикажува само доколку ги ввел овие параметри?

Одговор: Коментарот не е јасен.

47. ПРИЛОГ 5 Параметри за филтрирање во Споредба на понуди, Вовед. Вовед - Интернет со широк опсег. **Предлог измена:** - Интернет со широк опсег по технологии (преку Јавна комуникациска мрежа xDSL, Јавна CaTV мрежа, јавна оптичка мрежа (fiber), LAN мрежа итн); - Интернет со широк опсег преку јавна радио комуникациска мрежа (2G/3G/4G). **Коментар:** Вип оператор смета дека мобилниот интернет со широк опсег е потребно да се подели на фиксен и мобилен поединечно. Споредбата на фиксен широкопојасен интернет со мобилен широкопојасен интернет не е можна и затоа истите

не може да се евалуираат заедно. Во таа насока, го предлагаме дополнувањето на овој член.

Одговор: Коментарот не се прифаќа. Целта на АЕК е претплатниците да имаат информации за понудата за определен вид на услуга, независно од технологијата преку која истата се обезбедува.

47. ПРИЛОГ 5 Параметри за филтрирање во Споредба на понуди, Споредба на понуди за тарифни модели. Споредба на понуди за тарифни модели. **Коментар:** Вип оператор смета дека е потребно да се изврши дополнување на овој дел така што во рамки на истиот преку пример ќе биде презентирано каков резултат би можел да се добие од споредбата на понудите за тарифни модели. За Вип оператор е нејасно на кој начин ќе се врши споредбата на тарифни модели во случај кога истите се комплетно спротивни и практично неспоредливи? Поради тоа сметаме дека е потребно да се дадат конкретни објаснувања и насоки за начинот на споредба, резултатите, можната анализа **само** на споредливи податоци, со цел избегнување на погрешни податоци кои би ја искривиле сликата за продуктивното портфолио на дадениот оператор.

Одговор: Споредба се врши на споредливи тарифни модеили/пакети. Резултат од споредбата се деталните информации за моделите/пакетите внесени од страна на операторот/операторите согласно ова Упатство.

48. ПРИЛОГ 5 Параметри за филтрирање во Споредба на понуди, став (3) од точка 2 Споредба на понуди за тарифни модели. Интернет со широк опсег - се избира Споредба на тарифни модели и пакети - Интернет со широк опсег. **Коментар:** Аналогно на коментарот погоре за “Споредба на понуди за тарифни модели.”

Одговор: Споредба се врши на споредливи тарифни модеили/пакети. Резултат од споредбата се деталните информации за моделите/пакетите внесени од страна на операторот/операторите согласно ова Упатство.

49. ПРИЛОГ 5 Параметри за филтрирање во Споредба на понуди, Споредба на понуди за тарифни модели, Табела 1. Параметар “Подрачје на покриеност”. Од листата за подрачје на покриеност се внесува општина во Р.Македонија или Р.Македонија. Овој параметар означува кое подрачје на покриеност го имаат тарифните модели/пакети. Доколку се внесе Р.Македонија, тоа значи дека прегледот на понуди ги содржи тарифните модели/пакети кои се достапни во целата држава. Овој параметар задолжително треба да се внесе. **Предлог измена:**
Образложение: Вип оператор посочува дека постојат тарифини модели за кои параметарот за подрачјето на покриеност е комплициран од причини што постојат општини кои не се целосно покриени со истиот. За Вип оператор е нејасна потребата да биде дефинирано подрачје на покривање по “општина”, бидејќи имаме јасно и прецизно дефинирано покривање по територија и популација каде операторот на јавна електронска комуникациска мрежа или давателот на јавна електронска комуникациска услуга ја обезбедува електронската комуникациска услуга. Дополнително, Вип оператор бара појаснување дали ќе биде детално наведено односно дали ќе има паѓачко мени од кое ќе може да се избере дали конкретното подрачје е покриено со 2G или UMTS мрежа? Следствено на тоа, дали

ќе постои да се пополни и колку е процентуалната покриеност во дадено подрачје? Од друга страна, имајќи го во предвид разновидното продуктивно портфолио на операторите, како и честите измени и дополнувања на истото, обврската за доставување на процентот на покриеност на подрачјето со ажурирањето на податоците за секоја понуда, ќе преставува огромен обем на работа кое ќе бара ангажирање на дополнителни човечки ресурси, што во овој момент од економски аспект претставува непланиран трошок на страна на операторите. На основа на погоренаведеното предлагаме бришење на овој параметар.

Одговор: За подрачје на покривање со UMTS операторот пополнува Р.Македонија доколку услугата е достапна на територија на цела Македонија. Во Преглед на понуди, при избор на една општина или територија на Р.Македонија, вака пополнетите тарифи ќе се прикажат во резултатите од прегледот.

50. ПРИЛОГ 5 Параметри за филтрирање во Споредба на понуди, точка 2 Споредба на понуди за тарифни модели, Табела 2. Параметар “Прв Оператор”. Од листата за оператори се внесува прв оператор кој ја нуди претходно избраната услуга. **Коментар:** Вип оператор смета дека е потребно допрецизирање на начинот на избор на “Прв оператор” во случај кога два или повеќе оператори ја нудат претходно избраната услуга? Имено, сметаме дека не е доволно јасно по кој ранг и критериум ќе се избира “Прв оператор”?

Одговор: Изборот го врши посетителот на Komuniciraj.mk преку паѓачка листа од сите оператори.

51. ПРИЛОГ 5 Параметри за филтрирање во Споредба на понуди, точка 3 Споредба на понуди за тарифни пакети, Табела 3. Параметар “Подрачје на покриеност”. **Коментар:** Вип оператор смета дека е потребно да биде извршено дообјаснување дали доколку се внесе некоја општина, во резултатите ќе се појави и тарифа која е внесена со параметар цела Р. Македонија?

Одговор: Да.

52. ПРИЛОГ 5 Параметри за филтрирање во Споредба на понуди, точка 3 Споредба на понуди за тарифни пакети, Табела 3. Параметар “Пакетите задолжително ги вклучуваат следните услуги”. Корисникот задолжително ги означува услугите кои треба да ги содржат пакетите што ќе ги споредува. **Коментар:** Вип оператор смета дека е потребно детално појаснување на која основа ќе се споредуваат пакети кои не содржат исти услуги? Од друга страна, пакетите покрај основните услуги, може да содржат бенефиции кои го прават истиот поатрактивен, а преку овие груби или генерални податоци кои ќе се внесат голема е веројатноста дека ќе ја искриват целокупната слика за пакетот. Оттука, предламе воведување на опција за конкретно наведување на услуги кои можат да бидат дел од пакет, како и ограничување на можноста за компарација **само** на практично споредливи пакети.

Одговор: Коментарот не се прифаќа. Споредба се врши на споредливи тарифни модели/пакети, согласно внесените параметри за филтрирање од страна на корисникот.

53. ПРИЛОГ 5 Параметри за филтрирање во Споредба на понуди, точка 3 Споредба на понуди за тарифни пакети, Табела 3. Параметар “Прв Оператор”. Од листата за оператори се внесува прв оператор кој ја нуди претходно избраната услуга. **Коментар:** Вип оператор смета дека е потребно детално презицирање на рангот по кој ќе се врши избирањето. Имено, сметаме дека не е доволно јасно по кој ранг ќе се избере “Прв оператор” во случај кога сите оператори ја нудат конкретната услуга?

Одговор: Подредување на оператори што нудат иста услуга се врши по азбушен растечки редослед.

54. ПРИЛОГ 6 Методологија за ориентациона пресметка на цени на електронски комуникациски услуги, член 2 “Ограничувања и претпоставки”. Параметар “Цена за воспоставување на повик.” За потребите на пресметката, оваа методологија не предвидува користење на цена за воспоставување на повик. **Коментар:** Вип оператор смета дека е потребно Агенцијата да изврши појаснување што во случај кога операторот има тарифен модел кој наплаќа само воспоставување на повик. Имено, доколку не биде вклучен овој параметар како дел од методологијата, конечните пресметките, споредбите и резултатите од истите ќе бидат целосно погрешни.

Одговор: Коментарот се прифаќа. Методологијата за ориентациона пресметка на цени на електронски комуникациски услуги ќе вклучи и параметар “Цена за воспоставување на повик”.

55. ПРИЛОГ 6 Методологија за ориентациона пресметка на цени на електронски комуникациски услуги, член 2 “Ограничувања и претпоставки”. Параметар “Дополнителни услуги”. За потребите на оваа методологија, во пресметката не се влучени дополнителни услуги, понуди и промоции кои за определен износ обезбедуваат определени поволности за крајните корисници, вклучително и појдовните повици, SMS, MMS и податочен сообраќај”. **Коментар:** Вип оператор смета дека оваа точка е многу важен елемент и не треба да се занемарува воопшто. Имено, голем дел од поволностите кои се надвор од услугата говорен сообраќај се значајни при донесување на одлука дали одредена понуда да биде користена од еден или друг оператор зависно од потребите на корисникот. На основа на тоа, сметаме дека и дополнителните услуги треба да бидат дел од оваа методологија.

Одговор: Коментарот не се прифаќа. Ориентациона пресметка се врши на стандардни тарифни модели/пакети.

56. ПРИЛОГ 6 Методологија за ориентациона пресметка на цени на електронски комуникациски услуги, член 3 “Ориентациона пресметка”, точка 3.3.1. Ревизија на цена за разговори кон мобилни и фиксни мрежи: Доколку во тарифниот модел се внесени информации за:-Вклучени минути разговор во своја фиксна мрежа;- Вклучени минути разговор кон други фиксни мрежи;-Вклучени минути за разговор кон мобилни мрежи;-Вклучени минути разговор кон сите мрежи;-Вклучена сума за разговор во своја фиксна мрежа;-Вклучена сума за разговор кон други фиксни мрежи;-Вклучена сума за разговор кон мобилни мрежи;-Вклучена сума разговор кон

сите мрежи;-Месечна претплата. **Коментар:** Вип оператор смета дека е потребно транспарентно да се наведе начинот на кој ќе се врши ревизија на цените за разговори кон мобилни и фиксни мрежи? Оваа пресметка е важна, од причини што ретко кој корисник ги надминува вклучените минути од месечната претплата и ретко кај кој корисник се применуваат цените по минута.

Одговор: Во Прилог 6 – Методологија за ориентациска пресметка на цени на електронски комуникациски услуги детално е опишана ревизијата.

57. Прилог 7 . Листа на земји за меѓународни разговори и роаминг услуги”. Листа на земји за меѓународни разговори и роаминг услуги. **Коментар:** Вип оператор бара Агенцијата да образложи како е формирана листата на земји објавена во рамки на Прилог 7, како и дали истата ќе биде ажурирана, колку често и по кои критериуми? Вип оператор смета дека е потребно подетално објаснување на овој параметар. Имено, потребно е да се допрецизира дали ќе бидат наведени странските оператори со кои домашните оператори имаат склучено договори во дадената земја или пак само генерална информација за цените/тарифите за сообраќај кон земјата?

Одговор: Листата на земји е создадена по претходен договор со операторите, во Јавната расправа по Упатството од 2011 година.

Непотребност од веб апликација

Имено, МКТ и Т-Мобиле Македонија уште во Март 2011 во своите коментари на "Упатство за обезбедување на информации кои ќе ги објавува Агенцијата за електронски комуникации за да им овозможи на корисниците да направат избор на комуникациските услуги врз основа на квалитетот и цените на услугите", јасно укажа дека **нема потреба** од воведување на дополнителна веб апликација која ја наметнуваше Упатството.

Во моментот, сите карактеристики на понудите се детално објавени на официјалните веб страници на операторите во интерес на целосно и транспарентно информирање на корисниците. Во Република Македонија веб страните на операторите се лесно достапни и содржат детални информации за сите услуги и тарифи на национален и/или англиски јазик, како и споредбени алатки за одредени услуги.

Објавувањето на информациите на веб страните на операторите е најкористена метода за информирање на корисниците (согласно истражување направено на ОЕЦД држави наведено во извештајот: *EnNapad compeHioп /п 1e1ecomтип1caHопs: pго1есИпд апсJ етрошепд сопsumegs (пмш.оесд.оgd)*). Додека пак, за корисниците кои немаат пристап до интернет (истовремено се дискриминирани и за користење на предложената веб алатка), се користи алтернативна мерка како на пр., праќање дополнителните информации заедно со сметките.

Одговор: Не се прифаќа. Сметаме дека има потреба од објавување на податоците за квалитетот и цените на услугите што ги обезбедуваат давателите на електронски комуникациски услуги во РМ. Истото е направено согласно Член 95 од ЗЕК.

Воведувањето на дополнителната алатка на [Mр^/уум.котипогај.тк/](http://mр^/уум.котипогај.тк/) со цел обезбедување и споредба на информациите, кои веќе се достапни за корисниците и се применуваат од нивна страна е дополнителен товар за операторите.

Во моментот на [НПр://уу\лм.котип1СЈгај.тк/](http://нПр://уу\лм.котип1СЈгај.тк/) се листаат околу 50 оператори, но за дел од нив нема податоци. Сметаме дека истите обврски за доставување на податоци треба да важат за сите оператори. Упатството по својата содржина е подзаконски акт со кои се пропишува некое општо и апстрактно правило за неопределен број случаи и лица оттука и ова Упатство како општ правен акт треба да има егдa отпес дејство, односно да се однесува на сите оператори присутни на пазарот на електронски комуникации.

Одговор: Се согласуваме со Вашата констатација дека обврската за достава на информации ваши за сите даватели на електронски комуникациски услуги во РМ. Не е точна констатацијата за бројот на оператори кои активно доставуваат информации до АЕК и нивниот број е далеку поголем од наведениот. АЕК превзема мерки согласно ЗЕК за сите давателите на електронски комуникациски услуги во РМ да ги исполнуваат навремено обврските согласно Упатството.

Од друга страна веб алатката може да предизвика реален ризик, при кој одреден оператор свесно или несвесно, може да биде дискриминиран, при што АЕК како сопственик на алатката - веб апликацијата треба да **превземе одговорност** за

евентуалните настанати штети на некои од операторите поради погрешни резултати, а не да се оградува од истата.

Одговор: АЕК не се оградува од начинот на функционирање на веб апликацијата, туку од точноста на внесените податоци во истата што е обврска и одговорност на давателите на електронски комуникациски услуги во РМ. Согласно Упатството АЕК врши дополнителна проверка на точноста на податоците доставени согласно Упатството и јавно објавените податоци од страна на давателите на електронски комуникациски услуги на сопствените веб страни, и превзема мерки за нивно усогласување.

Согласно наведеното, сметаме дека нема потреба од ново "Упатство за обезбедување на информации кои ќе ги објавува Агенцијата за електронски комуникации за да им овозможи на корисниците да направат избор на комуникациските услуги врз основа на квалитетот и цените на услугите и начинот на нивното објавување"

Негативности на предлогот за воведување на веб апликација/алатка за споредба на податоци и ориентациска пресметка на цените за електронски комуникации

Корисниците може да бидат обесхрабрани при користење на веб алатки за обезбедување на информации, бидејќи не е лесно да се прави анализа и споредба на истите како и избор на соодветен тарифен модел. Имено, премногу информации, информации со несоодветен квалитет, ориентациски, а не прецизни пресметки може да се предизвикаат незадоволство кај корисниците поради исходот на очекуваната услуга. Ризикот од погрешни резултати од примената на веб алатката, кое подоцна резултира со повисоки сметки од очекуваните, не соодветен квалитет и сл. има негативни последици за операторите.

Одговор: Веб апликацијата за споредба на податоците не врши пресметка, туку само ги прикажува споредбено податоците што давателите на електронски комуникациски услуги во РМ ги доставуваат до АЕК. Веб апликацијата/алатката за ориентациска пресметка врши ориентациска пресметка со цел корисниците на услугите да направат информиран избор за тарифен модел/пакет што најмногу одговара на нивните потреби. Дополнително, ориентациската пресметка не вклучува бонуси, неделни и дневни пакети и од овие причини ориентациската пресметка не е замена за деталната сметка и фактурата издадена на корисникот, наведено и во Прилог 1- Услови и права за користење и Прилог 6 – Методологија за ориентациска пресметка.

Тука повторно укажуваме дека **АЕК како сопственик на алатката треба да превземе одговорност за евентуалните настанати штети на некои од операторите поради погрешни резултати**, а не да се

иззема од одговорност како што е наведено во Прилог 1- Услови и права за користење, поглавје Општи услови, точка 1 „Содржина“ и точка 2 „Ограничување на одговорност“ Посочуваме и на несоодветност на точките „Судска заштита“ и „Престанок на важност“ од истиов Прилог, во контекст на правната тежина на регулативниот акт „Упатство“ и во контекст на ставот на Агенцијата да не превземе одговорност за евентуална штета што корисниците на апликацијата би ги доживеале. Би сакале да посочиме на несоодветно формулирана цел во истиов прилог, која гласи: „Агенцијата за електронски комуникации (во натамошниот текст: Агенцијата) согласно Законот за електронските комуникации, член 95 став 2 и 3 објавува податоци со кои ќе им овозможи на корисниците да направат

слободен избор на комуникациски услуги врз основа на квалитетот и цените на услугите."

Предметната апликација на Агенцијата, на корисниците може да им овозможи само **споредба** на комуникациски услуги понудени од операторите, а слободниот избор тие ќе го направат кај операторите. Опаму, сметаме дека треба да се направи корекција, при што заборовите „слободен избор“ треба да се заменат со „споредба“.

Одговор: Не се согласуваме со наведената констатација. Согласно Член 95 став 3 од ЗЕК-„ АЕК објавува податоци со кои ќе им овозможи на корисниците да направат **слободен избор** на комуникациски услуги врз основа на квалитетот и цените на услугите “.

Прилог 4 - Формат на мапа на подрачје на покриеност

Со оглед на фактот што бараниот Формат на мапа на подрачје на покриеност веќе е дефиниран и во Правилникот за начинот и постапката за вршење на контрола и мерење на параметрите за квалитет на јавните електронски комуникациски услуги (Сл. Весник на РМ бр. 124/2012 од 05.10.2012 г. и ќе се применува од 15.04.2013 г.) и ќе се доставува на квартално ниво, ве молиме за потврда дека доставувањето согласно наведениот Правилник ќе го задоволи и барањето од ова Упатство, односно дека нема да има потреба од двојно доставување на мапи на покриеност.

Одговор: Се согласуваме. Коментарот се прифаќа.

Прилог 5 - Параметри за филтрирање во Споредба на понуди

- Споредбата на понудите треба да биде детална, вклучувајќи ги сите карактеристики на тарифниот модел со цел корисниците да имаат целосна и детална слика за конкретната понуда. Ова е значајно од аспект на тоа што поголем дел од карактеристиките на тарифните модели се доставуваат во **забелешка** и се сомневаме дека при споредбата истите би биле јасно видливи за крајните корисници. Од тој аспект филтерот да се дополни со повеќе критериуми за споредба (пр. бесплатни минути, технолошки карактеристики на услугите, квалитетот на услугите и сл).
- Апликацијата не треба да дава препорака која понудата е најдобра при споредба на две или три понуди на одделни оператори, туку единствено истите да бидат прикажани на увид и одлука на крајниот корисник

Одговор: АЕК не дава препораки за тоа која понуда е најдобра. Врс основа на влезни информации во филтерот внесени од страна на корисникот и по негово барање, апликацијата ќе прикаже споредба на два или три тарифни модели/пакети. При тоа , на корисникот ќе му се прикажат комплетно сите информации што операторот ги доставил за тој тарифен модел/пакет.

- При внесување на параметрите од страна на корисникот истотака може свесно или несвесно да се дискриминираат одредени оператори (пр. ако корисникот зададе парметар 250МБ интернет, операторот кој нуди 200МБ ќе биде елиминиран).

Истото треба да подразбира дека алатката треба да нуди и флексибилност од овој аспект

Прилог 6 - Методологија за ориентациска пресметка на цени на електронски комуникациски услуги

Главен недостаток на наведената Методологија е токму ориентациската пресметка на цените кои би можеле да доведат до штета на крајните корисници и негативни последици на угледот на операторите. Исто така, сметаме дека постои дисбаланс меѓу тежината што му се дава на ова Упатство наведена во Прилог 1 и резултатите што ќе ги дава со дозволување на употреба на Методологија на ориентациска пресметка на цени.

Во сегашното решение за избор на комуникациски услуги врз основа на квалитетот и цените на услугите предложено од страна на АЕК недостасуваат повеќе параметри кои влијаат врз формирањето на цената и вкупната сметка која како краен резултат би требало да ја добие крајниот корисник (граѓанинот)

- Цена за воспоставување на повик не е вклучена, особено што има и пост пеид тарифни модели со соодветен надомест за воспоставување на повик, а целосно е неприфатлива кај пре пеид тарифните модели

Одговор: Се прифаќа. Цена за воспоставување на повике е вклучена во пресметката.

- Математичкиот модел на пресметка, функционира на начин што се множат минутите со цената, но тоа дава целосно искривена и неточна слика кај тарифните модели со вклучен сообраќај во месечната претплата. Како ќе се добие резултатот кога дел од сообраќајот е во рамки на претплатата, а дел е над претплатата?

Притоа како ќе се пресмета дополнителната цена за месечната претплата на секоја понуда која е најбитна ставка во вкупната пресметка?

пе fасJo самиот математички модел како што е прикажан не може да се користи за понуди со претплата, а всушност тоа се сите пост-пејд понуди, како во фиксната и во мобилна телефонија

Одговор: Се прифаќа.

- Користење на повеќе СИМ картички на една претплата (пр. фамилијарните пакети)

Одговор: Методологијата овозможува корисникот да внесе збирни информации за користење.

- Податоци за дестинации како Мојот круг(повици кон омилен 3/4 број).

Одговор: Методологијата не предвидува користење на информации за „Мојот круг“.

- Цената за еден телефонски уред која е различна зависно од тоа дали корисникот ќе биде со/без договор за Доверба или Постпејд договор

Одговор: Методологијата не предвидува користење на информации за цени за телефонски уреди.

- Дополнителни пакети кои ја намалуваат сметката на корисникот (пр. роаминг пакети, пакети за меѓународни разговори, пакети за СМС и сл.) итн

Одговор: Методологијата не предвидува користење на информации за дополнителни пакети.

- Технолошките карактеристики на услугите (пр. кај 0Nсе Cotp1e1e можност за 30 стик со вклучен мобилен интернет, MKT Ho1 Spo1 локации за бесплатен интернет и сл.)

Одговор: Методологијата не предвидува користење на влезна информација за технолошки карактеристики на услугите при пресметката. Офие информации

давателите на електронски комуникациски услуги во РМ ги доставуваат како дел од информациите за тарифниот модел/пакет.

Една веб алатка да биде релевантна треба да ги содржи сите горенаведени елементи кои влијаат при избор на соодветен тарифен модел.

Тука би ги спомнале и дополнителните фактори од неценовен карактер кои влијаат на изборот на соодветен тарифен модел:

- квалитет на понудените
- услуги различните
- технологии
- грижа на корисници

Одговор: Методологијата за пресметка не користи информации за технолошка предност и грижа за корисници.

Врз основа на сето понапред наведено, сметаме дека е неопходно операторите да бидат вклучени во целокупниот процес на подготовка и реализација на предложената веб алатка пред истата да се имплементира. Имено, финални коментари би следеле откако веб алатката ќе биде презентирана (тестирана) пред операторите