

ОДГОВОРИ НА ПРЕДЛОГ ИЗМЕНИ И КОМЕНТАРИ НА МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД СКОПЈЕ НА ПРАВИЛНИКОТ ЗА ВИДОТ И СОДРЖИНАТА НА ПОДАТОЦИТЕ И ИНФОРМАЦИИТЕ ЗА ОПШТИТЕ УСЛОВИ ВО ОДНОС НА ПРИСТАПОТ И КОРИСТЕЊЕТО НА ЈАВНИТЕ КОМУНИКАЦИСКИ УСЛУГИ КОИ ГИ ОБЈАВУВААТ ОПЕРАТОРИТЕ И ЗА ВИДОТ И СОДРЖИНАТА НА ПОДАТОЦИТЕ ШТО ЌЕ ГИ ОБЈАВУВА АГЕНЦИЈАТА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ, објавен на јавна расправа на 01.08.2017 година

Табела со предлог измени, дополни, коментари и образложенија на понапред наведениот Правилник:

Одредби од Предлог Правилникот	Коментари и образложенија
<p>Член 2 Дефиниции Во овој правилник, покрај дефинициите од Законот за електронските комуникации, се употребуваат и дефиниции и појаснувања со следното значење:</p> <p>(а) Стандарден претплатнички договор е образец на претплатнички договор кој операторот го склучува со потрошувач или краен корисник кој бара приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги, усогласен со членот 107 од Законот за електронските комуникации и одредбите од овој Правилник и кој што е одобрен од страна на Агенцијата.</p> <p>(б) Претплатнички договор е договор склучен во пишана форма помеѓу потрошувач или краен корисник кој бара приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги и оператор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги, усогласен со одобрениот стандарден претплатнички договор.</p> <p>(в) Мрежна неутралност претставува принцип според кој интернет сообраќајот се третира еднакво, без дискриминација, ограничувања или пречки без разлика на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - кој испраќа и кој добива податоци, - видот и содржината на податоците, - видот на услугата и апликацијата која се користи. <p>(г) Пристап до интернет претставува јавна електронска комуникациска услуга со која се обезбедува пристап до отворен интернет во согласност со принципот на мрежна неутралност, што значи поврзаност со сите крајни точки на интернет мрежата, без разлика на технологијата која се користи за</p>	<p>Во насока на дефинирање на термините користени во глава III. УСЛУГИ СО ДОДАДЕНА ВРЕДНОСТ од овој Правилник предлагаме во член 2 став 1 по точката (б) се додадат две нови точки (в) и (г) како што следи:</p> <p>(в) Давател на услуга со додадена вредност е оператор или давател на јавни електронски комуникациски услуги кој користи број на услуга со додадена вредност за обезбедување на услугата со додадена вредност и кој непосредно ја обезбедува услугата со додадена вредност или пак Давател на содржински услуги кој има склучено комерцијален договор со еден или повеќе оператори или даватели на електронски комуникациски услуги за обезбедување на услугата со додадена вредност за корисниците на јавните електронски комуникациски мрежи во Република Македонија;</p> <p>(г) Давател на содржински услуги е правно или физичко лице, кое има склучено комерцијален договор за користење на број на услуга со додадена вредност со еден или повеќе оператори на јавни електронски комуникациски мрежи или даватели на јавни електронски комуникациски услуги;</p> <p>Следствено на горното точките в),г), д) и г) стануваат д),г),е), ж) и з).</p> <p>Во однос на предлог измените на точките д), г) и е) сметаме дека истите се несуштински односно нема потреба од обременување на одредбите од причина што во член 8 е веќе наведено дека рекламираната и минималната брзина претставуваат составен дел на претплатничкиот договор.</p> <p>Концептот на рекламирана, вистинска и</p>

<p>изградба на јавната електронска комуникациска мрежа и без разлика на терминалната опрема која се користи.</p> <p>(д) Рекламирана брзина, претставува брзина на проток на податоци која операторот ја рекламира за специфичен тарифен модел за пристап до интернет услуги и истата е составен дел на претплатничкиот договор.</p> <p>(ѓ) Вистинска брзина, претставува просечна брзина на проток на податоци која операторот му ја обезбедува на претплатникот во тек на 24 часа во денот и истата е мерлив параметар што се проверува со постапка за мерење.</p> <p>(е) Минимална брзина, претставува минимална брзина на проток на податоци која операторот му ја обезбедува на претплатникот во 95 % од времето во текот на еден месец и истата е составен дел на договорот. Минималната брзина во ниту еден случај не треба да биде помала од 50% од рекламираната брзина.</p>	<p>минимална брзина за пренесување на податоци и нивните дефиниции е неприфатлив . Особено внесувањето на вредност за вистинска и минимална брзина во стандардниот претплатнички договор е неиздржано поради тоа што мерењата на вистинската (просечна) и минималната брзина на корисничка страна зависи од многу фактори и задолжително се прави со јасно дефинирана мерна методологија. Мерењата кои може да ги направи корисникот со софтвер достапен на веб страните на повеќето оператори се само од информативен карактер и не се релевантни за споредба.</p> <p>За одредувањето на брзината на пренос на податоци во мобилна телефонија како што е предложено е практично невозможно и зависи од многу фактори како типот на технологија која се користи, терминалната опрема која ја користи претплатникот, апликациите и платформите кои ги посетува, отпругувањето на мрежата во одреден момент и друго, од таа причина предлагаме бришење на алинеја д, ѓ и е на овој член.</p>
<p>Одговор:</p> <p>Предлогот за додавање на две нови точки в и г за дефинирање на давател на услуга со додадена вредност и давател на содржински услуги, респективно, не се прифаќа од причина што и член 113 од ЗЕК и глава 3, член 31-46 од правилникот за општи услови јасно ги утврдува надлежностите, обврските и меѓусебните односи на сите субјекти вклучени во обезбедување на услугите со додадена вредност.</p> <p>Се прифаќа предлогот рекламираната и минималната брзина да бидат составен дел на претплатничкиот договор.</p> <p>Не се прифаќа предлогот за бришење на дефинициите за рекламирана, вистинска и минимална брзина. Параметрите за брзините за пристап на интернет во зависност од технологијата за пристап (фиксна или мобилна), се разграничени во правилникот за QoS.</p>	
<p>Член 5</p> <p>Претплатнички договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги</p> <p>Операторот му обезбедува приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги на потрошувач или краен корисник, врз основа на склучен договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги, а по претходно поднесено барање за склучување на претплатнички договор.</p>	<p>Заради природата на при и пост пејд услугите кои ги нудат операторите на јавни електронски комуникациски мрежи и/или услуги бараме разграничување на начинот на воспоставување на претплатнички однос со при и пост пејд претплатници.</p> <p>Сметаме дека за остварување на pre-paid претплатнички однос не е потребно ниту барање ниту договор. Имено, со самото купување на pre-paid сим комплетот и со негово отворање и употреба на сим картичката се склучува договорот (со т.н. „конклюдентно дејствие“ – од кое може да се заклучи дека претплатникот со самото купување на сим картичката се согласил на сите права и обврски содржани во општите услови). Затоа, сметаме дека нема потреба да се оптоварува процесот на продажба на припејд сим</p>

	<p>картички со непотребни формалности. Воедно инсистираме во овој Правилник да се имплементира регулатива та од претходниот Правилник која во целост беше во согласност со праксата на евидентирање на податоци за pre-paid претплатници на сите оператори на пазарот.</p> <p>Сето погоре наведено може да се постигне со дополнување (појаснување) на ставот 1 на член 5 од овој Правилник и додавање на нов став 2 како што следи:</p> <p>“Операторот му обезбедува приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги на потрошувач или краен корисник, врз основа на склучен договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги, а по претходно поднесено барање за склучување на претплатнички договор за претплатниците на постпејд (post paid) системот. За претплатничките односи со претплатниците на припејд (prepaid) системот Операторот е должен да води евиденција согласно член 107 став 8 од Законот за електронските комуникации и член 8 став (7), (8), (9), (10), (11) и (12) од овој Правилник.”</p>
<p>Одговор: Се прифаќа предлогот за дистинкција меѓу pre-paid и post-paid претплатничките односи и истите се изработени со измени и дополнувањата во членот 8 од правилникот.</p>	
<p>Член 8 Склучување на претплатнички договор и содржина на претплатнички договор (1) По добиено известување за постоење на техничка можност операторот во рокот утврден од негова страна склучува со претплатникот претплатнички договор, при што претплатничкиот однос се смета за заснован од денот на склучување на претплатничкиот договор. Операторот треба да ги активира услугите кои се предмет на претплатничкиот договор во рок утврден во претплатничкиот договор од кога и започнува плаќањето за активираниите услуги кои се предмет на претплатничкиот договор. (2) Претплатничкиот договор од став (1) на овој член се склучува во пишана форма, со примена и на одредбите од Законот за заштита на личните податоци и Законот за податоците во електронски облик и електронски потпис.</p>	<p>Во согласност со коментарот на член 5 , а воедно и заради можноста за склучување на договори на далечина која ја нуди Законот за заштита на потрошувачите предлагаме дополнување на став 2 на овој член како што следи: “(2) Претплатничкиот договор од став (1) на овој член се склучува во пишана форма, со примена и на одредбите од Законот за заштита на личните податоци, Законот за податоците во електронски облик и електронски потпис и Законот за заштита на потрошувачите.”</p> <p>Предлагаме измена на алинеа 1 од став 3 како што следи: “ - услугите што се обезбедуваат (опис на услугата, начин на тарифирање, рекламирана брзина на проток на податоци при download и upload, минимална брзина на проток на податоци при download и upload, информација за вклучената количина на податоци и цената</p>

(3) Претплатничкиот договор од став (1) на овој член треба да биде во јасна, сеопфатна и лесно достапна форма и треба особено да содржи податоци и информации согласно член 107 став 1 од Законот за електронските комуникации вклучително:

- услугите што се обезбедуваат (опис на услугата, начин на тарифирање, рекламирана брзина на проток на податоци при download и upload, минимална брзина на проток на податоци при download и upload, програмскиот пакет односно листата на програмски сервиси кои операторот ги реемитува во моментот на склучување на претплатничкиот договор, а за кои е издадена потврдата за регистрација од страна на Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги, информација за вклучената количина на податоци и цената и условите при надминување на оваа количина;
- информација за бројот 190 на контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации;
- информација за надлежен суд во случај на спор по претплатничкиот договор;
- рок и начин на раскинување на претплатнички договор по барање на претплатник;
- рок и начин на раскинување на претплатнички договор од страна на оператор;
- сите давачки кои произлегуваат од предвременно раскинување на претплатничкиот договор, по тарифен пакет/ модел;
- информации и начин на промена на условите на претплатничкиот договор;
- согласност за надминување на депонирани средства во при пејд сметка;
- согласност за достава на писменото во електронска форма, вклучително и емаил адресата преку која ќе се врши доставата;
- согласност за наплата на заостанат долг при следното надополнување на сметка или при плаќањето на следната месечна pre-paid претплата;
- согласност за добивање/ недобивање на информации при користење на јавна мобилна комуникациска услуга во меѓународен роаминг;
- согласност за ограничување на пристапот и користењето на услугата интернет сообраќај во меѓународен роаминг, во согласност со член 25 став 8 од овој Правилник;
- согласност за објава на лични податоци во

и условите при надминување на оваа количина; ”

Предлагаме бришење на обврската за наведување на листата на програмски сервиси кој операторот ги реемитува во моментот од причина што истата е променлива и не зависи исклучиво од операторот туку и од радиодифузерите. Од досегашното искуство листата се менува барем еднаш месечно односно операторите поднесуваат регистрации за секоја измена до надлежниот регулатор.

По ставот (6) предлагаме да се додадат шест нови ставови (7), (8), (9), (10), (11) и (12) кои гласат:

“(7) Операторите и/или давателите на услуги согласно член 107 став 8 од Законот за електронските комуникации треба да водат евиденција за сите воспоставени претплатнички односи со корисниците која особено треба да содржи податоци за:

- име, презиме и адреса, а за правното лице и седиште на правното лице; и
- матичен број или број на патна исправа, а за правното лице даночен број на правното лице.

За оваа цел операторот има право да задржи фотокопија од документот за лична идентификација на претплатникот. Овие податоци не треба да се даваат на трети лица, согласно законот за заштита на личните податоци и согласно Законот за електронски комуникации.

(8) Собирањето и запишувањето на податоци заради водење на евиденцијата од ставот (7) на овој член за претплатниците кои користат систем за плаќање однапред за користење на комуникациските услуги преку вредносни ваучери (претплатници на prepaid системи) операторите и/или давателите на услуги може да го вршат преку:

- (а) идентификување на претплатникот на самото продажно место со проверка на податоците од оригинален и валиден документ за идентификација;
- (б) повикување од страна на претплатникот на посебно утврден број каде истиот ќе може да ги наведе бараните податоци;
- (в) испраќање на податоците од страна на претплатникот преку кратка текстуална порака на посебно утврден број ;
- (г) внесување на податоците од страна на претплатникот преку соодветна интернет

телефонски именик и телефонски служби за информации во согласност со член 107 став 5 од ЗЕК за физички лица.

(4) Заради заштита на принципот на мрежна неутралност претплатничкиот договор од став (1) на овој член треба да содржи јасна информација во форма утврдена во Прилог 7 од овој правилник, кој е негов составен дел и треба да ги содржи најмалку следниве податоци:

- информација за рекламирана брзина на проток на податоци при downlink и uplink, која операторот ја користи при рекламирање на специфичниот тарифен модел за пристап до интернет услуги;
- информација за минимална брзина на проток на податоци при download и upload која операторот му ја обезбедува на корисникот со склучениот претплатнички договор;
- информација за услуги и апликации кои можат да се користат во зависност од брзината на проток на податоци при download и upload со склучениот претплатнички договор;
- секоја промена на условите кои го ограничуваат пристапот и/или користењето на услуги и апликации, согласно со закон;
- кои било процедури утврдени од операторот за мерење и обликување на сообраќајот со цел да се избегне оптоварување или преоптоварување на мрежната поврзаност, како и информации за тоа како овие процедури би влијаеле на квалитетот на услугата.

(5) Како составен дел на претплатничкиот договор се сметаат и обрасците и анексите кон договорот, склучени помеѓу операторот и претплатникот за активирање и деактивирање на електронските комуникациски услуги, утврдување или менување на тарифниот модел предмет на договорот и други промени на условите наведени во договорот, кои треба да бидат во пишана форма.

(6) Како составен дел на претплатничкиот договор се сметаат и електронските записи од евиденцијата на операторот за извршено активирање и деактивирање на електронските комуникациски услуги по електронски пат (СМС порака, повикување на телефонски број, веб страна, електронска пошта и друго).

страна (веб портал) или (д) друг начин утврден од операторите и/или давателите на услуги.

(9) Собирањето и запишувањето на податоците на начин утврден во точките (б), (в), (г) и (д) од ставот (8) на овој член треба да вклучува и механизам за верификација преку кој претплатникот на pre-paid системи ќе потврди дека дадените податоци од ставот (7) на овој член треба да бидат евидентирани во системите на операторот и/или давателот на услуги.

(10) При собирање на податоците согласно начините утврдени во ставот (8) на овој член, операторите и/или давателите на услуги треба да спроведат задолжителна автоматска проверка на форматот на дадениот матичен број или даночен број преку соодветен алгоритам. Податоците ќе бидат запишани во евиденцијата на операторот и/или давателот на услуги само доколку со проверката се утврди дека дадениот матичен број или даночен број се во точен формат, утврден во соодветните прописи.

(11) Операторите и/или давателите на услуги треба да обезбедат метод кој ќе овозможи пуштање во продажба на СИМ картички за претплатници на pre-paid системи на кои им е оневозможен пристапот до услугите што ги обезбедува операторот и/или давателот на услугата се до внесување на податоците од ставот (7) од овој член. Исклучок е само можноста да се остварат повици и испратат кратки текстуални пораки до посебно утврдените броеви согласно ставот (8) од овој член и до броевите на службите за итни повици. Пристапот до услугите кои ги обезбедува операторот и/или давателот на услугата

ќе се овозможи по доставување на бараните податоци од ставот (7) на овој член преку некој од начините утврдени во ставот (8) на овој член и по успешната проверка на точноста на форматот на дадениот матичен број или даночен број согласно ставот (12) на овој член.

(12) Во случај на забелешка на точноста на евидентираниите податоци од страна на надлежен орган за определен претплатник на pre-paid системи, операторот и/или давателот на услугата е должен да го известат тој претплатник и да побара корекција со

	<p>внесување на точни податоци во рок од 24 часа по приемот на известувањето, преку начините за собирање и запишување на податоци утврдени во точките (а) и (б) од ставот</p> <p>(8) на овој член. Доколку претплатникот не достави корегирани податоци во утврдениот рок или за корегирани податоци постои забелешка на точноста од страна на надлежен орган, операторот и/или давателот на услугата ќе го оневозможи пристапот до услугите што ги обезбедува се до внесување на точните податоци од страна на претплатникот.</p>
<p>Одговор:</p> <p>Се прифаќа предлогот за надополнување на ставот 2.</p> <p>Се прифаќа предлогот за измена на алинеја 1 на став 3.</p> <p>Се прифаќа предлогот за дистинкција меѓу pre-paid и post-paid претплатничките односи и истите се изработени со измени и дополнувањата во членот 8 во финалната верзија на правилникот.</p>	
<p>Член 11</p> <p>Форма и начин на информирање и комуникација со претплатниците</p> <p>(1) Комуникацијата помеѓу операторот и претплатникот (известување, фактура, друг вид на комуникација) се одвива во пишана форма.</p> <p>(2) Операторот комуницира со претплатникот или со лице кое има полномошно издадено од претплатникот, доколку претплатникот е физичко лице, со законскиот застапник на претплатникот или со лице вработено кај претплатникот кое за таа цел е овластено со печат и потпис од одговорното лице на претплатникот, доколку претплатникот е правно лице, во продажните салони на операторот или овластените правни лица од операторот.</p> <p>(3) Пишаната форма, може да биде доставена на еден од следниве начини:</p> <ul style="list-style-type: none"> - со предавање од страна на оператор/ претплатник лично и - по пошта. <p>(4) Доставувањето на писменото може да се врши и во електронска форма, доколку операторот има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма, вклучително и емаил адреса преку која ќе се врши доставата.</p> <p>(7) Поднесокот што се доставува во електронска форма може да се достави и надвор од работно време и во неработни денови.</p> <p>(8) Ако поднесокот е врзан со рок утврден со закон, рокот почнува да тече од првиот</p>	<p>Сметаме дека приговорот и одговорот на приговор нема потреба да се издвојуваат како посебен вид на комуникација помеѓу операторот и корисникот, настрана од останатата комуникација наведена во став 1 (известување, фактура), затоа предлагаме дополнување на став 1 како што следи:</p> <p>“(1) Комуникацијата помеѓу операторот и претплатникот (известување, фактура, приговор, одговор на приговор и друг вид на комуникација) се одвива во пишана форма.”</p> <p>Заради поедноставување и појаснување на целиот член, по ставот 2 предлагаме бришење на став 3 и став 4 и нивна измена како што следи:</p> <p>(3) Доставувањето на писменото може да се врши:</p> <ul style="list-style-type: none"> - лично, преку предавање од претплатник на оператор и обратно, - по пошта, и - по електронски пат (е-маил, смс, апликација / портал понудени од операторот, преку контакт центарот на операторот и слично). <p>Како доказ за извршената комуникација по електронски пат операторот е должен да чува логови (системски доказ) не подолго од 6 месеци.</p> <p>Следствено на горното ставовите (7) и (8) стануваат (4) и (5), а ставот 9 се брише од причина што со предложените измени истиот</p>

<p>нареден работен ден. (9) Доставата на приговор и одговор на приговор поднесен до оператор се врши на еден од следниве начини: - со предавање лично од претплатникот во официјалните продажни места на операторот и од страна на оператор лично на претплатникот; - по пошта со препорачана пратка; - по електронски пат доколку операторот има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма.</p>	<p>е опфатен со став 1 и став 3 на овој член.</p>
<p>Одговор: Не се прифаќа, бидејќи со предложените измени и дополнувања се прилагодува комуникацијата оператор-претплатник во постапката за достава на приговор и одговор на приговор кои што морат да бидат издвоени согласно член 120 од ЗЕК на современите дигитални услуги.</p>	
<p>Член 12 Нечесни одредби во претплатничките договори -однапред активирани дополнителни услуги со третман како основни услуги.</p>	<p>Предлагаме бришење на ново предложената алинеа 6 на овој член , од причина што сметаме дека услугите можат да бидат или основни или дополнителни во никој случај дополнителни со третман на основни. Вака дадената одредба создава конфузија и неможност за соодветна примена, ова особено поради обврската на операторот за јавна објава на листа на услуги со јасна категоризација на основни и дополнителни услуги кои ги нуди и обезбедува на претплатниците.</p>
<p>Одговор: Се прифаќа</p>	
<p>Член 13 Измена на условите од претплатничкиот договор (2) Операторот треба да го извести претплатникот за сите предложени измени во условите наведени во договорот во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените, како и за правото дека во истиот период, без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.</p>	<p>Бараме измена на став 2 со бришење на терминот “без известување ” и негово преформулирање од причина што сметаме дека ваквата формулација нема никаква смисла. Имено, како операторот би знаел дека претплатникот не се согласува со предложените измени и сака да го раскине договорот доколку претплатникот не го извести за тоа.</p> <p>“(2) Операторот треба да го извести претплатникот за сите предложени измени во условите наведени во договорот во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените. Известувањето треба да ги содржи сите предложени измени во условите наведени во претплатничкиот договор, како и правото на претплатникот дека во истиот период, односно во рокот кој не може да биде пократок од 30 дена од денот на известувањето, без последици да може да го раскине претплатничкиот договор, доколку не</p>

	се согласува со предложените измени.”
<p>Одговор: Не се прифаќа, ова е согласно член 107, став 2 од ЗЕК.</p>	
<p>Член 14 Дополнителни обврски на операторот Операторот треба на претплатниците да им обезбеди можност за контрола на трошоци, и тоа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - бесплатна детална спецификација на реализиран сообраќај (сите реализирани разговори, испратени СМС/ММС-и и реализиран интернет сообраќај на барање на претплатникот). - детална сметка согласно член 101 од Законот за електронските комуникации; - бесплатна селективна забрана за појдовни повици или за СМС/ММС пораки со додадена вредност, а кога е технички возможно и за други видови слични апликации; - можност за плаќање однапред за пристап до јавна електронска комуникациска мрежа и користење на јавно достапни телефонски услуги; - можност за одложено плаќање на цената за приклучок на јавна електронска комуникациска мрежа; - ограничување на пристап до услуга или исклучување на претплатник согласно член 102 од Законот за електронските комуникации; - совети за цени со што им се обезбедува можност на претплатниците да добијат информации за алтернативни пониски цени за услугата, доколку постојат, и - бесплатно предупредување во случај на невообичаени или прекумерно направени трошоци за услугата. - бесплатно известување дека поволностите вклучени во месечната претплата и/или дополнителните услуги/пакети се искористени и после искористувањето ќе започне наплата на истите. 	<p>Во насока на појаснување на ново предложената алинеа 1 и нејзино усогласување со досегашната практикувана терминологија предлагаме нејзино бришење и измена на алинеа 2, која би станала алинеа 1, како што следи:</p> <p>“- детална сметка, без надоместок , за сите видови на комуникациски услуги, што ги користел претплатникот, без приказ на поединечни податоци, а по барање на претплатникот и со приказ на поединечните податоци за сите видови комуникациски услуги (сите реализирани разговори, испратени СМС/ММС-и и реализиран интернет сообраќај), во рок од пет работни дена од приемот на барањето. Со согласност од претплатникот, доставувањето на деталната сметка, може да биде извршено по електронски пат.</p> <p>Деталната сметка мора да содржи податоци особено за:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) периодот на кој се однесува сметката; б) износот на претплатата; в) видот и износот на еднократните и други плаќања за пресметковниот период; г) број на повици и нивното времетраење и д) број на пресметковни единици и вкупно пресметани износи за: <ul style="list-style-type: none"> - национален сообраќај, - меѓународен сообраќај, - сообраќај кон мобилни и/или фиксни јавни комуникациски мрежи, - пренос на податоци и - други дополнителни услуги. <p>Деталната сметка не содржи податоци за повикувањата кон бесплатните телефонски броеви и броевите на службите за итни повици.</p> <p>Воедно бараме алинеа 7 да се дополни како што следи:“- бесплатно предупредување во случај на невообичаени или прекумерно направени трошоци за услугата, по претходно доставено барање и согласност за обработка на комуникацискиот сообраќај од страна на претплатникот.”</p> <p>Согласноста на претплатникот е неопходна за обработка на комуникацискиот сообраќај реализиран од негова страна согласно член</p>

	<p>169 од ЗЕК.</p> <p>Ново предложената алинеја 8 може да биде применлива само за интернет односно податочните услуги, но не и за говорните услуги од причина што нотификацијата испратена во текот на разговорот на претплатникот може да предизвика незадоволство или пак воопшто да не биде забележана од страна на претплатникот, од тие причини предлагаме нејзино бришење.</p>
<p>Одговор: Се прифаќа измена и надополнување на алинеја 1. Не се прифаќа предлогот за дополнување на алинеја 7(контрола на трошоци, член 100 и 111 од ЗЕК) Се прифаќа предложената измена за допрецизирање на алинеја 8. Се согласуваме дека ново предложената алинеја може да биде применлива само за интернет услуги и во тој правец ќе се преработи.</p>	
<p>Член 15 Листа на услуги</p> <p>(1) Операторот треба јавно да објави листа на услуги што им ги нуди и обезбедува на претплатниците, со јасна категоризација на основни и дополнителни услуги за секој тарифен модел/пакет.</p> <p>(2) Со склучувањето на претплатничкиот договор, претплатникот ги користи основните услугите што ги обезбедува операторот согласно тарифниот модел кој го избрал. Претплатникот може да бара промена на тарифниот модел, доколку ги исполнува условите за користење на тарифниот модел определен од операторот.</p> <p>(3) Операторот треба на претплатникот да му достави бесплатно информација за искористеноста или надминувањето на одредени поволности кои ги користи согласно избраниот тарифен модел во тековниот месец.</p> <p>(4) Со склучувањето на претплатничкиот договор, претплатникот стекнува право на користење и на дополнителни услуги, според избраниот тарифен модел, дефинирани од страна на операторот во неговата листа на услуги, по цена утврдена во официјалниот ценовник и по одредени услови наведени во општите услови на операторот.</p> <p>(5) Активирањето и деактивирањето на основните и дополнителните услуги од страна</p>	<p>Во став 2 предлагаме бришење на терминот “основни”, тарифните модели на операторот не се составени само од основни услуги оттука одредбата” Со склучувањето на претплатничкиот договор, претплатникот ги користи основните услугите што ги обезбедува операторот согласно тарифниот модел кој го избрал.”, нема никава смисла.</p> <p>Сметаме дека сите дополнувања со терминот “основни” во членот 15 е несоодветни и треба да се избришат.</p>

<p>на операторот, а по барање на претплатникот, се врши на еден од следните начини, во зависност од видот на услугата:</p> <ul style="list-style-type: none"> - со потпишување на соодветен формулар во пишана форма (барање, анекс кон договор); - со повикување на соодветен телефонски број за таа намена (аудио запис); - со испраќање на СМС порака на соодветен телефонски број за таа намена <p>- со повикување на соодветен УССД код за таа намена</p> <p>Преку посебна веб страна Операторот наменета за активирање и деактивирање на услуги самостојно од страна на корисникот кој претходно побарал пристап до таа веб страна или на друг начин достапен на претплатникот, пропишан во општите услови на операторот.</p> <p>(6) Претплатникот може користењето на одредени основни и дополнителни услуги кои му се достапни со одбирањето на тарифниот модел кој ќе го користи, да ги откаже на свое барање.</p> <p>(7) По поднесување на барањето за активирање или деактивирање на дополнителните услуги, операторот треба да го извести претплатникот за рокот во кој ќе се изврши активирањето или деактивирањето на дополнителните услуги, како и за дополнителните промени на терминалната опрема, доколку е потребно да се направат.</p> <p>(8) Операторот има обврска да обезбеди системски доказ за активирање/деактивирање на основните и дополнителните услуги од страна на претплатникот.</p> <p>(9) Надоместокот за користење на дополнителните услуги кои што не се бесплатни ќе биде фактуриран и вклучен во редовната месечна фактура од страна на операторот.</p>	
<p>Одговор: Не се прифаќа, основните услуги се дефинирани во претплатничкиот договор согласно карактеристиките на избраниот тарифен модел.</p>	
<p>Член 16 Ценовник и тарифирање Став 2 алинеа 8</p>	<p>Предлагаме бришење на ново предложената алинеа 8 на став 2 . Ваквата пресметка во никој случај не би можела да е дел од</p>

<p>(2) Ценовникот од став (1) на овој член треба да биде специфициран на начин што ќе му овозможи на корисникот пред да започне со користењето на услугите да биде запознаен со износот кој што може да му биде наплатен и истиот треба да содржи особено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - секоја пресметка на цената на месечниот надомест, остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што претплатникот ги користи пропорционално со деновите на користење на услугите. <p>(3) Претплатникот плаќа еднократен надомест за почетно приклучување, месечен надомест за електронската комуникациска услуга, како и надомест за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи, пропорционално со деновите на користење на услугите.</p>	<p>Ценовникот на операторот, во ценовникот се наведени актуелните цени на услугите, а пресметката на истите се врши на индивидуална основа.</p> <p>Доколку Агенцијата не го прифати погоренаведениот коментар и образложение предлагаме измена на ставот како што следи:</p> <p>“- начинот на пресметка на цената на месечниот надомест, остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што претплатникот ги користи во однос на деновите на користење на услугите.”</p> <p>Во однос на дополнувањето на став 3 сметаме дека истото треба да се брише од причина што начинот на наплата на услугите (еднократен месечен надоместок за услугата или пак наплата по остварен сообраќај) е деловна одлука на секој оператор.</p> <p>Доколку Агенцијата не го прифати горенаведениот коментар и образложение, предлагаме измена на ставот како што следи:</p> <p>“(3) Претплатникот плаќа еднократен надомест за почетно приклучување, месечен надомест за електронската комуникациска услуга, како и надомест за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи, пропорционално со деновите на користење на услугите или во зависност од условите на користење на специфична услуга или тарифен пакет.”</p>
<p>Одговор: Се прифаќа. Ќе биде доработено во финалната верзија.</p>	
<p>Член 17 Фактура и начин на плаќање</p> <p>(2) Фактурата од став (1) на овој член треба да биде јасна, читлива и лесно разбирлива и истата, покрај висината на надоместоците, на поединечна основа и вкупен износ за наплата, треба особено да содржи и:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Датум на издавање на фактурата; - Рок на плаќање на фактурата, - Достапни начини на плаќање на фактурата, - Информација за контакт со службата за грижа за корисници на операторот; - Износ на неподмирен долг во врска со 	<p>Предлагаме измена на предложената алинеа 5 како што следи:</p> <p>“Износ на неподмирен долг кон операторот.”</p> <p>Ова од причина што долгот на претплатникот не може да се издвои одделно само за комуникациски услуги, сметката ги содржи сите услуги кои ги користи претплатникот и истиот се изразува како вкупен долг. Доколку корисникот плати само дел од сметката, не може да се утврди намерата на корисникот за кои услуги го извршил конкретното плаќање.</p>

<p>комуникациските услуги кон операторот.</p> <p>(7) Операторот треба да го следи вообичаеното однесување на претплатникот при користењето на неговите услуги и истиот бесплатно да го извести, доколку утврди било какво невообичаено и ненадејно зголемување на износот за користење на одделни услуги, што може да укажува на злоупотреба или неовластено користење. Невообичаено и ненадејно зголемување на износот за користење на одделни услуги се смета доколку износот надмине најмалку два пати поголем износ од просечниот износ што претплатникот го платил во последните три месеци за постојните, односно два пати поголем износ од претплатата во последниот месец за нови претплатници.</p>	<p>Предлагаме бришење на став 7 од овој член од причина што задолжителното следењето на вообичаеното однесување на милионска база на претплатници со обврска за нивно известување доколку се утврди било какво невообичаено и ненадејно зголемување на износот за користење на одделни услуги, што може да укажува на злоупотреба или неовластено користење, е невозможно. Ова особено без претходна согласност за обработка на комуникацискиот сообраќај од страна на претплатникот во согласност со обврската од член 169 од ЗЕК и барање за известување.</p> <p>Дадениот праг (најмалку два пати поголем износ од просечниот износ што претплатникот го платил во последните три месеци за постојните, односно два пати поголем износ од претплатата во последниот месец за нови претплатници) за невообичаено и ненадејно зголемување на износот за користење на одделни услуги во никој случај не претставува индикатор за злоупотреба и/или неовластено користење на услугите.</p>
<p>Одговор: Се прифаќа предлогот за измена на предложената алинеја 5 на став 2 Не се прифаќа бришење на ставот 7, бидејќи предложениот став 7 е согласно член 100, став 2, алинеја 7 од ЗЕК, Истата одредба е веќе содржана во општите услови на операторите.</p>	
<p>Член 19 Право на приговор и тужба (1) Претплатник има право до операторот да поднесе приговор во врска со обезбедувањето на услугите, приговор на износот со кој е задолжен за обезбедената услуга, приговор за квалитетот на обезбедената услуга, како и приговор поради повреда на одредбите од склучениот договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги во согласност со член 120 од Законот за електронските комуникации. (2) Приговорот од ставот (1) на овој член претплатникот го поднесува во пишана форма, во согласност со член 11 од овој Правилник.</p>	<p>Предлагаме бришење на став 2 од овој член од причина што ова прашање е уредено со измената во член 11.</p>
<p>Одговор: Не се прифаќа, бидејќи став 2 од правилникот за општи услови е во согласност со став 2 од член 120 од ЗЕК.</p>	
<p>Член 25 Меѓународен роаминг</p>	<p>Сметаме дека наметнатите обврски се неосновани и истите не се предвидени во</p>

(7) Операторот треба да го следи вообичаеното однесување на претплатникот кој користи роаинг услуги и бесплатно, со СМС порака да го предупреди, во случај кога трошоците за реализираниот сообраќај (дојдовни и појдовни повици и СМС пораки) во меѓународен роаинг ќе достигнат вкупен износ од 3000 денари со вклучен ДДВ. Операторот треба на претплатник кој преку СМС порака ќе го извести операторот дека е согласен да му се ограничи пристапот до роаинг услугата, да му го ограничи пристапот, веднаш по приемот на СМС пораката.

(8) Операторот треба да го следи вообичаеното однесување на претплатникот кој користи роаинг услуги и бесплатно, со СМС порака да го предупреди, во случај кога трошоците за реализиран интернет сообраќај во меѓународен роаинг ќе достигнат вкупен износ од 1000 денари со вклучен ДДВ. Доколку претплатникот не го извести операторот дека е согласен да ја користи услугата, операторот треба бесплатно и без одлагање да го ограничи пристапот и користењето на услугата. Доколку претплатникот го извести операторот со СМС порака дека е согласен да ја користи услугата, операторот треба да продолжи да ја обезбедува истата.

Законот за електронските комуникации. Дополнително. сметаме дека предложените износи се произволно избрани. Во врска со предложената обврската за испраќање на смс пораки за известување би сакале да укажеме на тоа дека во роаинг смс пораките може да стигнат со задоцнување и дека нивната достава зависи исклучиво од роаинг партнерот на операторот. Оттука останува неизвесноста во однос на моментот на стасување на пораката односно временскиот период помеѓу нејзиното испраќање од страна на операторот и фактичкото примање на истата од страна на претплатникот. Постапувањето на лимити во висина од 1000 денари и 3000 денари сметаме дека е надвор од сите ингеренции кои ги има Агенцијата пропишани со закон и прекумерна регулација на оваа услуга бидејќи вредностите предложени од Агенцијата се релативни за различни претплатници па од оттаму за некој претплатник може да се и повеќе од тоа што може или сакаат да си го дозволат а за некои многу помалку од тоа што сакаат /можат да го потрошат со цел услугата да им е непрекинато на располагање. Врз основа сето погоре наведено бараме бришење на ставовите 7 и 8 од овој член.

Доколку Агенцијата не го прифати погоренаведениот коментар и образложение предлагаме измена на ставот 7 и ставот 8 како што следи:

“(7) Операторот треба да го следи вообичаеното однесување на претплатникот кој користи роаинг услуги и бесплатно, да го предупреди, во случај кога трошоците за реализираниот сообраќај (дојдовни и појдовни повици и СМС пораки) во меѓународен роаинг ќе достигнат вкупен износ од 3000 денари со вклучен ДДВ. Операторот треба на претплатник кој ќе го извести операторот дека е согласен да му се ограничи пристапот до роаинг услугата, да му го ограничи пристапот, веднаш по приемот на известувањето.”

“(8) Операторот треба да го следи вообичаеното однесување на претплатникот кој користи роаинг услуги и бесплатно, да го предупреди, во случај кога трошоците за реализиран интернет сообраќај во меѓународен роаинг ќе достигнат вкупен

	<p>износ од 3000 денари со вклучен ДДВ. Операторот треба на претплатник кој ќе го извести операторот дека е согласен да му се ограничи пристапот до интернет сообраќајот во меѓународен роаинг, да му го ограничи пристапот, веднаш по приемот на известувањето.”</p> <p>Ваквиот предлог е во насока на усогласување на обврската за нотификација со обврската истата да биде бесплатна, а притоа да се однесува и за сите видови на услуги (говор и податочни услуги). Имено, СМС во странство не може да биде бесплатна услуга. Суштината на оваа одредба е претплатникот да биде бесплатно известен а притоа начинот на достава на известувањето нема никаква суштинска важност па зошто тогаш да се ограничи само на СМС порака и зошто прагот за нотификација да се разликува кај говорни и податочни услуги.</p> <p>Ако суштината на одредбата е превенција на bill shock сметаме дека прагот, начинот на известување и понатамошното постапување на операторот за ограничување на услугата треба да биде идентичен за сите услуги.</p>
<p>Одговор: Се прифаќа предлогот за согласност од страна на корисникот за ограничување на услугата меѓународен роаинг. Не се прифаќа износот за прагот на трошок за интернет во роаинг. Добра пракса се покажа досегашната примена на одредбата за максимизирање на трошоците за интернет во роаинг на 1000 денари, бидејќи бројот на барања за решавања на спор пред АЕК од оваа природа е сведен на минимум. Не се прифаќа предлогот да се избрише СМС порака како начин на известување кога трошокот ќе го достигне пропишаниот износ од ставовите 7 и 8 од страна на операторот, бидејќи СМС пораките се основна услуга во мобилните комуникации. Комуникацијата претплатник во роаинг кон операторот може да се одвива со СМС пораки кои што операторот ќе си ги наплати согласно важечкиот ценовник на операторот за роаинг.</p>	
<p>Член 26 Реemitување на програмски содржини</p> <p>На барање на претплатник, операторот кој врши реemitување на програмски содржини треба да обезбеди техничка можност за забрана на пристап до одредени содржини или да обезбеди код за нивно активирање.</p>	<p>Наместо предложениот термин “содржини” сметаме дека треба да остане терминот „сервиси“ од причина што истиот е во согласност со Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги.</p>
<p>Одговор: Се прифаќа.</p>	
<p>Член 28 Обврски на операторот Операторот има обврска, особено:</p>	<p>Предлагаме точка 36-в да се избрише во согласност со коментарот и образложението за член 17 став 7 од Предлог Правилникот,</p>

<p>36-в) да го следи вообичаеното однесување на претплатникот при користење на неговите услуги и бесплатно да го извести, доколку утврди било какво невообичаено и ненадејно зголемување на износот, согласно членот 17 став (7) од овој правилник;</p>	<p>наведен погоре во овој документ.</p>
<p>Не се прифаќа (образложено при коментарот на член 17, став 7.</p>	
<p>Член 29 Права на претплатникот</p> <p>22-а) да добива бесплатно детална спецификација на реализиран сообраќај во претходниот месец во согласност со членот 14 од овој правилник;</p> <p>34-в) бесплатно да биде известен за невообичаеното и ненадејно зголемување на износот за услугите што ги користи, согласно членот 17 став (7) од овој правилник;</p> <p>41) да му биде наведен програмскиот пакет, односно листата на програмските сервиси.</p>	<p>Предлагаме измена на точка 22-а) во согласност со коментарот и образложението на член 14 став 1. “22-а) да добива бесплатно детална сметка без и со приказ на поединечните податоци за сите видови комуникациски услуги кои ги користел, во согласност со членот 14 од овој правилник; “</p> <p>Предлагаме бришење на точка 34-в) во согласност со коментарот и образложението за член 17 став 7 од Предлог- Правилникот, наведен погоре во овој документ.</p> <p>Предлагаме бришење на точка 41) во согласност со коментарот и образложението за член 8 став3 алинеа 1 на Предлог - Правилникот наведен погоре во овој документ.</p>
<p>Одговор: Се прифаќа предлог измената за точка 22-а од член 29. Не се прифаќа коментарот по точка 34-в) на член 29, согласно образложението на член 17. Се прифаќа предлог измената на точка 41 од член 29.</p>	